



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

مقرر مهارات التواصل والكتابة العلمية

الفصل السادس: المقابلة الشخصية، اختبارات
القبول

Information

Technology

Engineering



Powered by:



رقم الصفحة	العنوان
4	1. تعريف المقابلة الشخصية
5	2. أنواع المقابلات الشخصية
7	3. خطوات التحضير للمقابلة الشخصية
18	4. الأمور التي يجب أن تتجنبها في المقابلة الشخصية
19	5. اختبارات القبول
23	6. ملحق: أمثلة عن أسئلة المقابلات الشخصية

كلمات مفتاحية:

المقابلة الشخصية، اختبارات القبول

ملخص:

يتناول هذا الفصل مهارة إجراء مقابلة شخصية ناجحة ابتداء من التحضير لها وأثناءها وبعد الانتهاء من عملها، كما يتضمن ذكر أنواع المقابلات و ذكر أمثلة عن أسئلة المقابلات الشخصية الشائعة، والأمور الواجب تجنبها في المقابلة الشخصية. كما يتطرق لاختبارات القبول وأنواعها وأهم الخطوات لاجتيازها بنجاح.

أهداف تعليمية:

بعد اطلاع الطالب على مضمون ومحتوى هذا الفصل، ستتوافر لديه القدرة على تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على المقابلة الشخصية.
- تمييز أنواع المقابلات الشخصية.
- معرفة أهم الخطوات الواجب اتباعها للنجاح في المقابلة الشخصية.
- إدراك الأمور التي يجب تجنب فعلها أثناء المقابلة لضمان نجاحها.
- التعرف على الأسئلة الشائعة في المقابلات.
- التعرف على اختبارات القبول.
- تمييز أنواع اختبارات القبول.
- معرفة أهم الخطوات الواجب اتباعها للنجاح في اختبارات القبول.

مقدمة:

تعتبر السيرة الذاتية كما ذكرنا سابقاً خطوة هامة تسبق مرحلة المقابلة الشخصية التي تعني عند وصولك إليها أنك قد لفت اهتمام صاحب العمل، يمكن اعتبار أن المقابلة الشخصية هي جسر الوصول الذي يفصل ما بين التقدم للوظيفة والنجاح في الحصول عليها، حيث تنتظر غالبية الشركات إلى المقابلة الشخصية باعتبارها الخطوة الأهم لتحديد ما إذا كان الشخص يستحق نيل الوظيفة، وهذا يتطلب معرفة وامتلاك مهارات مقابلة العمل وأبرزها القدرة على إقناع مدير التوظيف بقدرتك على التميز بين المتقدمين وإمكانياتك في تحقيق أهداف المنصب الذي تقدمت له.

وتتعدد الأغراض التي قد تجري من أجلها المقابلة الشخصية، إذ من الممكن أن تكون بغرض التقدم لوظيفة أو تدريب أو للحصول على منحة دراسية أو قرض مالي، أو عند الرغبة بالتسجيل بجامعة ما وكذلك تطلب بعض السفارات إجراء مقابلة شخصية عند التقدم لها بغرض السفر، سواء كنت تريد إجراء المقابلة الشخصية لأي من هذه الأغايات أو غيرها لا بدّ لك من الاستعداد والتحضير جيداً عبر اتباع عدة خطوات تصل بك في النهاية إلى إجراء المقابلة الشخصية الناجحة التي تحقق لك الغاية التي تريد. سنتعرف في هذا الفصل على هذه الخطوات ومزيد من التفاصيل التي تضمن لك النجاح بمقابلتك الشخصية مع التركيز على مقابلة العمل بشكل خاص.

1. تعريف المقابلة الشخصية:

هي محادثة أو حوار بين المتقدم (لعمل أو منحة أو أي هدف آخر) من جهة وبين شخص أو أشخاص آخرين مسؤولين عن القبول أو التوظيف من جهة أخرى، بغرض جمع والتأكد من المعلومات المذكورة في السيرة الذاتية عبر طرح مجموعة من الأسئلة واختبار ردات الفعل لتحديد مدى التوافق بين المرشح والمكان من عدة نواحي أهمها: التأهيل والخبرة والشخصية والسلوك والمهارة.

2. أنواع المقابلات الشخصية:

1.2. المقابلات عبر الهاتف:

العديد من الشركات تجري مقابلة هاتفية أولية للحصول على فهم أفضل للمتقدمين والتأكد من بعض المعلومات الأساسية بالنسبة لها قبل دعوتهم للإجراء مقابلة شخصية بهدف توفير الوقت، وأحياناً في حال ضعف الاتصال بالإنترنت يتم إكمال مقابلة Skype عبر الهاتف، ويجب أن تعامل هذا النوع من الاتصال بنفس جدية المقابلة الحقيقية لذلك جهز ملاحظاتك وأوراقك أمامك وارتي ملابس مريحة واعثر على مكان مناسب من حيث الهدوء وقوة شبكة الهاتف في حال كانت تجري عبر جهاز المحمول لإجراء المكالمات بشكل ناجح، وتذكر أن محاورك لا يستطيع رؤيتك وبالتالي ستضطر لبذل جهد أكبر للتعبير عن نفسك باستخدام الكلمات ونبرة الصوت فقط.

2.2. المقابلات عبر برنامج سكايب Skype:

وهي المقابلات التي يتم إجراؤها أون لاين، باستخدام أحد برامج المحادثة التي تتضمن وجود صوت وصورة وغالباً يتم استخدام برنامج Skype سكايب، لانتشاره وسهولة استخدامه. يجب عليك التعامل مع المقابلات عبر سكايب Skype بنفس الجدية التي تتعامل بها مع المقابلات العادية وأن تتأق بشكل كامل كما لو كنت ذاهباً إلى مقابلة عمل حقيقية، وتأكد من وجود نسخة من أوراقك بجانبك، مع ضرورة تواجدك بمكان هادئ وأن تكون الخلفية وراءك ذات لون واحد، وأن تضمن وجود اتصال جيد بشبكة الإنترنت وتوفر بديل للاتصال مثلاً (4G)، ويمكنك اتباع هذه النصائح:

- اختر موقعاً مضاءً جيداً لكي يستطيع من يجري المقابلة معك على الطرف الآخر رؤية وجهك وقراءة تعبيراته.
- أغلق أي نوافذ مفتوحة على جهازك أو أي برامج أخرى قد تشتت انتباهك وتركيزك أثناء إجراء المقابلة، وأعطِ كامل تركيزك للشخص الذي يحاورك.
- افحص سلامة الميكروفون وكاميرا الفيديو وسلامة الاتصال بالإنترنت في وقت مبكر ويمكنك التدرب مع أحد أصدقائك على المحادثة عبر الإنترنت في اليوم الذي يسبق المقابلة للتأكد من أن كل شيء يعمل بشكل سليم.

3.2. المقابلة الجماعية:

من حين لآخر قد تتم دعوتك إلى حضور مقابلة جماعية بحيث يمكن للقائمين على المقابلة إجراء حوار مع عدد أكبر من المرشحين للوظيفة في وقت واحد وبذلك يمكنهم الحصول على فهم أكبر لكيفية تفاعلِكَ مع الآخرين، يجب عليك في هذا النوع من المقابلات إظهار الحزم والقوة المناسبين للظهور وسط المجموعة وإعطاء من يجري المقابلة فكرة عن نفسك مع توضيح قدراتك في العمل ضمن فريق، من خلال اتباع هاتين النصيحتين:

- لا تحاول إسكات المرشحين الآخرين من أجل جعل نفسك ظاهراً بشكل أكبر بل حاول الظهور كداعم للآخرين مع توضيح أنك أفضل مرشح لهذا المنصب.
- حاول أخذ موقع قيادي في أي أنشطة جماعية خلال المقابلة مع الانتباه لعدم ظهورك بمظهر المتسلط وأنت لا تمنع الآخرين من المشاركة.

4.2. المقابلة الشخصية:

وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعاً، والتي تتم بتلقيك اتصال أو بريد الكتروني من الشركة يتم فيه تحديد موعد مناسب لإجرائها في مقر الشركة، وتكون بحضورك الشخصي ومع محاور واحد أو لجنة من المحاورين وعادة تستغرق بين عشر دقائق لنصف ساعة ساعة لاتمامها، ومن الممكن أن تمتد لأكثر من ذلك حسب الشركة وعدد المحاورين وسياسة التوظيف..إلخ.

3. خطوات التحضير للمقابلة الشخصية:

يمكنك اتباع الخطوات التالية والمقسمة لعدة مراحل (الاستعداد للمقابلة وما يتوجب عليك عمله أثناء المقابلة وما بعد إجراء المقابلة) لتحقيق مقابلة ناجحة.

1.3. الاستعداد للمقابلة (قبل المقابلة)

وهي الخطوة الأولى في سبيل تحقيق نجاح مقابلتك، ولا تقل أهمية عن الخطوات التي بعدها وتتضمن الإجراءات التالية:

تحديد موعد المقابلة:

تبدأ المقابلة من لحظة تلقيك مكالمة هاتفية أو بريد الكتروني بالوقت المحدد للقاءك، ويجب الانتباه لطريقتك بالرد وأن تتسم باللباقة وباستخدام مفردات مناسبة لأنها ستعطي انطباع أولي عنك، وفي حال كان موعد المقابلة غير مناسب اطلب تغييره إلى وقت مناسب وولكن يفضل دائماً الالتزام بالموعد المحدد لك.

تجهيز الأوراق المطلوبة:

اصطحب كل ما يمكنك أن تحتاجه من أوراق ووثائق قد تُطلب منك أثناء المقابلة وجهازها في اليوم السابق ليوم المقابلة حتى لا تضطر لفعل هذا في اللحظات الأخيرة مما يجعلك عرضة للقلق والتوتر أو نسيان إحدى الأوراق الهامة (سيرتك الذاتية مطبوعة، رسائل توصية، طلب التوظيف الذي قمت بتعبئته سابقاً، أو أية أوراق تطلب منك أثناء تحديد موعد المقابلة، وأيضاً يمكنك إحضار أية أوراق أو وثائق سواء كانت الكترونية أو ورقية تساهم في التعريف بك وبعملك بشكل دقيق - نماذج من أعمالك - على سبيل المثال إذا كنت تتقدم للحصول على منصب تدريسي فقد يكون من الجيد إحضار دفتر تحضير لدرس لتوضح لهم الكيفية التي تعمل بها ومن المفيد إحضار نموذج لتصاميم معينة في حال كنت مهندساً للديكور).

جمع المعلومات عن الجهة التي ستجري معها المقابلة

أول ما يجب فعله فور تلقيك الدعوة لإجراء مقابلة العمل في شركة ما هو جمع المعلومات عنها عن طريق موقع الشركة الإلكتروني على الإنترنت أو بسؤال أحد ممن يعملون بها إن تمكنت من ذلك، حاول معرفة تاريخ الشركة ورؤيتها وأهدافها وعدد موظفيها وشعار الشركة وإلى ماذا يشير (Slogan، Logo)، وتأكد من إلمامك بأكبر قدر من المعلومات حتى تثير إعجاب من سيقوم بإجراء المقابلة معك وتُظهر له مدى اهتمامك بالحصول على العمل وجديتك وامتلاكك لمهارة التخطيط، ويمكنك الاستفادة من المعلومات بالإجابة عن الأسئلة التي تطرح عليك أثناء المقابلة وخصوصاً سؤال: ماذا تعرف عن الشركة؟، مثال عن منصب تدريسي في مدرسة يمكنك الإجابة بمايلي: "لقد قرأت كثيراً عن رسالتكم ورؤيتكم وأهدافكم

(Mission and Vision) وأرى أن فكرة الالتزام بالتعليم بتكلفة قليلة فكرة عظيمة تتوافق مع طموحاتي، بالإضافة للمعلومات العامة يجب عليك البحث أيضاً عن مهام منصبك الذي تقدمت له ومجال الرواتب التي تعطى في هذه الشركة".

بالإضافة لضرورة معرفة المكان الذي ستكون فيه المقابلة خاصة إن كان للجهة هذه أكثر من فرع أو معرفة رقم الهاتف أو الإيميل إن كانت المقابلة ستجرى إلكترونياً ويُصحح بزيارة مكان الشركة قبل المقابلة للتعرف على موقع مكان العمل بالتحديد والمدة التي ستستغرقها للوصول، والمكان الذي ستركن فيه سيارتك وغيرها من الأمور التي من الممكن أن تأخر عن الوصول في الموعد المحدد أو تترك قبيل المقابلة.

جمع المعلومات عن القائمين على إجراء المقابلة (إن كان ذلك ممكناً)

خصص بعض الدقائق الإضافية أثناء بحثك عن الشركة للتعرف على من سيجرون معك المقابلة إذا كنت تعلم هويتهم مسبقاً، (حاول التعرف على دراستهم ومكان تحصيل شهاداتهم وأماكن عملهم السابق وخبراتهم وأي معلومات تساعدك على معرفة طريقة تفكيرهم وبالتالي الطريقة الأنسب للإجابة عن أسئلتهم)، وبنفس الوقت لا تحاول استعراض معلوماتك عنهم بلا مناسبة بل استخدم تلك المعلومات بحكمة كأن مثلاً تخبرهم أنك كنت أتممت دراستك الجامعية في نفس الجامعة التي تخرجوا منها.

جمع هذه المعلومات سيعطيك مزيد من الأريحية أثناء المقابلة ويجعلك أقل توتراً تجاه من ستجري معه المقابلة، وسيعطي انطباع جيد عنك بأنك مهتم وجدي مما سيمنحك فرصة أكبر للحصول على العمل. نصائح لجمع المعلومات:

- يمكنك البحث عبر صفحاتهم الشخصية على المواقع الإلكترونية الخاصة بالعمل ومواقع التواصل الاجتماعي.
- اهتم فقط بتفاصيلهم الخاصة بالعمل أو الدراسة أما تفاصيل حياتهم الشخصية فلا تدخلها ضمن مجال بحثك وتجنب بشكل قاطع ذكر أي معلومة شخصية تعرفها عنهم ولا تقم بالتعليق على منشورات صفحة FaceBook الخاصة بهم.

كتابة قائمة أسئلة متوقعة

على الرغم من اختلاف مقابلات العمل عن بعضها إلا أن هنالك بعض الأسئلة المتكررة والمشاركة في جميع أنواع المناصب الوظيفية والمقابلات، ويمكنك توقع باقي الأسئلة عبر عملية البحث عن أكثر الأسئلة المطروحة والتي تتعلق بالمنصب الوظيفي المرشح له، عند قيامك بالبحث عن هذه الأسئلة بتوجب عليك إعداد إجابات دقيقة ووافية حتى لا تقع في فخ المفاجأة والارتباك أو التوتر، ويمكنك كخطوة لاحقة لتحديد إجاباتك تسجيل صوتك وملاحظة وجود أي تلثم مثلاً أو سرعة زائدة في الحديث وتصحيحه وذلك لأهمية الصوت ونبرته في ترك انطباع عنك.

ويجب الانتباه إلى أن تكون إجابتك عن الأسئلة المتوقعة متكاملة مع المهارات والخبرات التي كنت قد تحدثت عنها في سيرتك الذاتية مسبقاً بحيث لا يكون هناك تناقض بين حديثك في المقابلة وما ذكرته مسبقاً في السيرة الذاتية بحيث تجيب بطريقة وافية و ضمن وقت محسوب تقريبا لكل سؤال دقيقه إلى ثلاث دقائق .

واليك بعض الأمثلة عن الأسئلة الشائعة:

• "حدثني عن نفسك"

تعريفك بنفسك يجب أن يعطي صاحب العمل إنطباعا جيدا عنك، مما يحفزهُ أن يكمل معك المقابلة الشخصية بشكل سلس. بالطبع صاحب العمل لا يريد معرفة أنك تحب القطط، أو إعجابك بالمشي في الأيام الممطرة. ولكن إجابة هذا السؤال يجب أن تحتوى على ثلاثة عناصر: التعليم، الخبرة، والمهارات. فيمكنك البدء بإسمك وسنك، ثم دراستك الجامعية ومجال تخصصك، من الممكن أن تذكر تقديرِك إذا كنت من أصحاب الدرجات العالية. بعد ذلك تنتقل إلى الأماكن التي عملت فيها من قبل. ثم تنهي بنبذة مختصرة عن مهاراتك المتعلقة بالوظيفة التي تتقدم إليها فقط. فمثلا، إذا كنت متقدما إلى وظيفة محاسب، يمكنك ذكر مهارة استخدام برنامج مايكروسوفت Excel، ولا يجب أن تذكر مهاراتك في برنامج Photoshop الذي لا يمت بصلة للمحاسبة.

• "لماذا ترغب بالعمل لدينا؟"

لا تخبرهم بأنهم الشركة الوحيدة التي طلبت إجراء مقابلة معهم، أو أنك تريد ذلك بحثاً عن راتب أفضل، بل حاول أن تُجيب بعدة مزايا خاصة بالشركة والتي كانت بمثابة عامل جذب لك للعمل معهم لتوافقها مع طموحاتك، بالإضافة لذلك كن واضحاً وواثقاً بشأن قدراتك على تقديم الإضافة للشركة والقدرة على المساهمة والانخراط مع فريق العمل بشكل فعال ومؤثر.

• "لماذا ترى نفسك مناسباً للعمل بشركتنا؟"

حاول التحقق قبل المقابلة من نوعية موظفي الشركة وما هي الصفات والمهارات التي تهتم الشركة بوجودها ضمن موظفيها وخصوصاً بالنسبة للمناصب التي تشترك بطبيعة العمل مع المنصب المتقدم له، لذلك يجب عليك الإجابة بطريقة تلائم ما يبحثون عنه وبنفس الوقت تظهر لهم تميزك عن الآخرين، مثال: "أعلم أن مهارات التواصل الفعّالة من متطلبات هذا المنصب، وسأكون مناسباً جداً لشغلها بسبب خبرتي الواسعة في عملي السابق في مجال الإدارة والتدريب والتوظيف فقد عملت وتواصلت مع العديد من الموظفين والعملاء والمديرين خلال سنوات عملي، كما أنني عملت ضمن فرق عمل مما أكسبني مهارة التعاون والتنسيق بين جميع أعضاء الفريق، وسأحرص عن نقل خبرتي ومهاراتي لشركتكم.

- "ما هي نقاط قوتك؟"

اختر نقطة أو عدة نقاط للقوة لديك وتحدث عنها ووضح باستخدامها أنك الأنسب لشغل هذه الوظيفة، وقدم دلائل وأمثلة وتفاصيل لدعم وجهة نظرك في امتلاكك نقاط القوة هذه، وتأكد أن تلك النقاط لها صلة مباشرة بالوظيفة.

- "ما هي نقاط ضعفك؟"

إجابتك على هذا السؤال ستكشف الكثير عن شخصيتك، ويمكنك استغلاله للإجابة بطريقة تترك انطباع إيجابي ومميز عنك، إن المعيار الأساسي في أي إجابة ستقولها هو الصدق والذكاء وتحويل نقاط الضعف إلى نقاط قوة وأن تبتعد عن استخدام العبارات المبالغ بها والتي تظهرك بمظهر الإنسان الكامل، مثلاً أنك تعمل بجد إلى الحد الذي يصيبك بالتعب والإرهاق.

أفضل الإجابات تكون بانتقاء نقطة ضعف ليست جوهرية ولا تؤثر في العمل المرغوب وبنفس الوقت تبين صدقك ومن المهم وفي سياق الإجابة نفسها التركيز على كيفية تمكنك من تجاوز هذه النقطة وتصحيحها، بمعنى آخر أنت تعترف هنا بوجود أخطاء وبالتالي تُظهر نفسك واقعيًا، وفي الوقت نفسه تنفي عنك استمرارية وجود هذا الخطأ وإدراكك له وتجاوزه، مثال: لدي ضعف تقني في إنجاز العروض التقديمية لكنني بدأت في تعلم العمل على الباور بوينت من خلال انتسابي لدورات في هذا المجال، كما أنني سأحرص على تعلم تقنيات أي برامج يساعد في هذا المجال.

- "كم تتوقع قيمة المبلغ الذي ستحصل عليه إذا قُبلت في هذه الوظيفة؟"

هذا السؤال تحديداً من أهم الأسئلة التي يجب أن يكون لديك إجابة جاهزة ومناسبة تلبي طموحك المادي في الوظيفة الجديدة وتناسب المنصب الوظيفي الذي تتقدم له وفي الوقت نفسه تكون مقبولة ومعقولة للطرف الآخر، لذلك قبل أن تذهب إلى أداء المقابلة الشخصية يجب أن تبحث عن معدلات الأجور المنصب المتقدم له تحديداً، فضلاً عن معدلات الأجور في هذه الشركة وحتى معدلات الأجور في البلد المستضيفة له إذا كانت شركة أجنبية، ومن الضروري أيضاً أن تعرف معدلات الرواتب في السوق الوظيفي الذي تعمل فيه وتقارن هذه المعدلات بما تملكه من خبرات ومهارات، ثم تضع تصوّراً واضحاً لمعدل الأجر الذي تراه مناسباً، وفي النهاية تجيب عن هذا السؤال بإجابة واضحة ذكية منمّقة مدروسة بشكل كافٍ وليست مجرد إجابة عفوية أثناء المقابلة، ويجب أن حدد متوسط الأجر الذي تراه مناسباً للوظيفة وابدأ في التفاوض بناء على هذا المتوسط ولا تبدأ بالتفاوض اعتباراً من الحد الأدنى للأجر.

إنّ تحضيرك المسبق للإجابة على هذا السؤال ستجنّبك حالة الارتباك والذي عادة ما يؤدي إلى ظهورك بصورة سلبية، وفي حال تم سؤالك عن قيمة الراتب الحالي الذي تتقاضاه يُنصح أن تكون الإجابة صادقة فمن الممكن لاحقاً أن يتم طلب ما يُثبت دقة هذه المعلومات، وفي العموم

يُمكن ذكر أن عملك الحالي يمنحك نسبةً من الحوافز والمكافآت المالية بشكلٍ مستمر، ويجب أيضاً عدم الإفصاح عن أي مصادر دخل إضافي لا تتعلق بوظيفتك الحالية مثلاً حصولك على دخل من أحد أفراد الأسرة.

أسئلة الذكاء والحكم على الشخصية:

حاول دائماً أن تفكر خارج الصندوق ومهما بدت إجاباتك غريبة ولكنها أفضل من بكثير من قول لا أعلم، بعض الأمثلة:

- "ما هو لونك المفضل؟ صفه لرجل أعمى"
- يمكنك الإجابة بأنه الأحمر ويمثل لي إحساس بالحرارة كأنك تقف تحت أشعة شمس شهر آب، اللون الأزرق يمكن وصفه بالبرودة ورائحة ماء البحر.
- "كم عدد الأبقار في كندا؟"
- سؤال في غاية الغرابة، أليس كذلك؟، ولكن يمكنك الإجابة على هذا السؤال كالآتي: (ملحوظة الأرقام والإحصائات التالية إفتراضية ولا تمت للواقع بصلة) إذا كان عدد سكان كندا 30 مليون نسمة، منهم 15 مليون نسمة يشربون اللبن يومياً، و 10 مليون يستخدمون الألبان في الصناعة، بمعدل إستهلاكي يُقدّر ب 1 لتر يومياً لكل منهما. وإذا إفترضنا أن البقرة تنتج 20 لتر لبن يومياً، إذاً عدد الأبقار في كندا يساوي 25000000 انسان/ 20 لتر = 1250000 بقرة. بالإضافة إلى نصف هذا الرقم، والذي يمثل عدد الأبقار الصغيرة التي لا تنتج حليباً والأبقار الموجودة للذبح والغذاء. إذاً عدد الأبقار في كندا هو 18750000 بقرة تقريباً.
- في الأغلب وزير الزراعة الكندي لا يعرف الإجابة عن هذا السؤال، لذلك صاحب العمل لا يتوقع منك إجابة دقيقة، بماذا ستفيدك هذا المعلومة على أية حال! ولكن هذا السؤال يقيس مدى قدرتك على فهم الحسابات المنطقية وتحليل المعطيات والمواقف والخروج بنتيجة.

أسئلة العمل الجماعي والفريق

تريد الشركات توظيف شخص طموح قادر على العمل مع الفريق بدون مشاكل. لذلك سيحرص صاحب العمل على التأكد من أنك لن تؤخر سير هذه العملية، بل وستكون جزءاً أساسياً من عملها، أمثلة:

- "إذا أزعجك مديرك في العمل، ماذا ستفعل؟"
- يمكن الإجابة بأنك ستتكلم معه بشكل مباشر فربما تكون مخطئاً، وإن لم تكن مخطئاً ستستشير زملائك فمن الممكن أن يكون أحد منهم مر بنفس هذه المشكلة، وإذا لم أجد حلاً سأقوم برفع شكوى للمدير الأعلى.
- "إذ تهت مع فريقك في الصحراء بالسيارة ووجدتم طريقين، الطريق "أ" وهو الطريق الصحيح، والطريق "ب" الذي يصر فريقك على دخوله، ماذا ستفعل؟"
- يمكنك الإجابة بذكاء كما يلي: لن أكون ديكتاتوراً، ولن أترك فريقى يذهب في الطريق الخاطئ. لذلك سأستخدم مناورة لإقناعهم بالطريق "أ". سوف أقول لهم أنى لا أملك أى مشكلة بالسير في الطريق "ب"، ولكن الطريق "أ" يحتوي على "محطة بينزين" ونحن نمتلك كمية بسيطة من الوقود الآن، وبذلك سيتخارون السير في الطريق الصحيح.

ملاحظة: لا يجب الاكتفاء بالأسئلة الموجودة في هذا الفصل فهي مجرد أمثلة ومن الممكن تغيير الإجابات وفق المنصب المتقدم له، كما أن معظم الشركات الكبرى في العالم اليوم تحدد بعض الأسئلة المركبة والصعبة في مقابلاتها الشخصية لذا من الضروري أن يكون لديك الاستعداد الكافي لتلقي هذه الأسئلة والمحافظة على هدوءك وتجنب أخذ ردات فعل سلبية أو مستفزة وهذا يتم بالإستعداد المسبق والتدريب على إجابات منطقية.

جهز نفسك لإلقاء سؤاليين على الأقل

في نهاية معظم المقابلات سيتم سؤالك عن إذا ما كان كانت لديك أية أسئلة، لذلك يجب أن تدخل المقابلة بعدة أسئلة قمت بتحضيرها وأثناء سير المقابلة ستستطيع تحديد أي هذه الأسئلة الأنسب للطرح في النهاية.

هذه الخطوة ستظهر مدى اهتمامك وحماسك تجاه الوظيفة وتجاه الشركة التي ستعمل لديها، لا تكتفِ بالابتسام والقول بأنك لا تمتلك أسئلة لأن هذا من الممكن أن يظهر عدم اهتمامك.

إليك بعض الأسئلة التي يمكنك طرحها:

- أسأل عن الروتين اليومي للعمل، مثل عدد ساعات العمل وطرق التواصل المناسبة مع الزملاء "ماهي الأدوات المتاحة من أجل المهام الموكل بها وطرق التواصل؟"، نظراً لأن لكل مركز

وظيفي أدوات معينة تساعد في أداء المهام لذا فإن السؤال عن هذه الأدوات سيعطيك صورة واضحة عن كيفية أداء الأعمال المطلوبة بطريقة فعالة.

- اسأل عن آلية تقييم الأداء وإمكانية وطرق الترفع والترقي الوظيفي، إن مجرد طرح هذا السؤال يدل على طموحك وبُعد الرؤية التي تتمتع بها ويمكن اعتبار هذا السؤال تمييز إيجابي لك عن باقي المرشحين نظراً لأن العديد من الموظفين لا يهتمون سوى ما بما يمتلكون حالياً ولا ينظرون إلى المستقبل، وبحسب خبراء التنمية البشرية يساهم كل من الطموح والمثابرة في زيادة النقاط الإيجابية لتوظيفك.
- كيف تطور هذا المنصب الوظيفي وكيف سيطور لاحقاً؟
- هذا السؤال يدل بشكل رئيسي على وجود اهتمام بالمنصب الذي ستشغله ورؤية خاصة لديك لتطوير مراحل العمل في هذا المنصب، وإن الإجابة من اللجنة الفاحصة ستفيدك لمعرفة الإمكانيات وفيما إذا كانت الشركة تمتلك خطة لتطويره وتتمتع بالمرونة الكافية للاستفادة من خبرات الموظفين. ويعتبر هذا السؤال من أكثر الأسئلة التي تدل على مهنية عالية، كما يعطي انطباعاً خاصاً أنك لست موظفاً عادياً بل تتمتع بصفات القائد.
- يمكنك إنهاء هذه المقابلة بالسؤال عن الوقت المتوقع منه للاتصال بك.

تدرب مع صديق

حاول التدرب على إجراء المقابلات مع أحد أصدقائك أو أحد معارفك الذين هم على دراية بمجال العمل الذي تتقدم له مما سيساعدك على تحسين قدرتك على الإجابة بثقة وبشكل واضح وسيساعد أيضاً في السيطرة على لغة جسدك، وزيادة الشعور بالأمان وتقليل قلق وتوتر ما قبل المقابلة إلى حد كبير، وبإمكانك التدرب على المقابلة بارتداء الملابس التي ستذهب بها إلى المقابلة فعلاً، ويمكنك الطلب من صديقك إعطاءك ملاحظات صادقة ودقيقة حول بعض النقاط التي يجب العمل عليها وتحسينها في المقابلة الحقيقية وكذلك الأمور الإيجابية التي يجب أن تركز عليها.

2.3. أثناء المقابلة:

بعد الاستعداد والتحضير للمقابلة جيداً يجب عليك أيضاً اتباع عدد من الخطوات أثناء المقابلة لضمان حسن سير المقابلة وإجرائها بشكل ناجح.

أحرص على الوصول قبل الموعد بعشر دقائق على الأقل

احسب مقدماً الوقت الذي تحتاجه في الطريق وفي حال كنت غير متأكد من العنوان الذي ستجرب فيه المقابلة ولم يسبق لك أن زرت ذلك المكان من الأفضل أن تحاول الخروج من المنزل قبل وقت كافٍ لأنه من المحتمل أن تحتاج لبعض الوقت حتى تصل إلى العنوان الصحيح.

يُظهر حضورك المبكر إلى المقابلة أنك حريص على دقة مواعيدك وأنت تهتم حقاً بعملك، في حين أن وصولك في الموعد المحدد بالضبط أو متأخراً قليلاً سيحرمك من فرصة الجلوس والاسترخاء قبل المقابلة والتأقلم مع جو المكان وتصفية ذهنك ودعم ثقتك بنفسك، بالإضافة إلى ذلك فإن وصولك متأخراً سيعطي فكرة سيئة عنك وعن عدم التزامك بالمواعيد (من لا يلتزم بميعاد المقابلة الشخصية بالتأكيد لن يلتزم بمواعيد العمل)، ويجب عليك التحلي بالرسمية أثناء انتظارك للدخول فمثلاً لا تتجول في الأرجاء وأنت تحمل قهوة الصباح في يدك، وفي حال وصلت قبل الموعد بنصف ساعة أو أكثر انتظر خارجاً قبل الموعد بربع ساعة.

ارتد لباساً مناسباً لمقابلة العمل

يجب أن يكون اللباس رسمي ولائق ومناسب لطبيعة المقابلة الشخصية وطبيعة العمل، (ليس من الضروري ارتداء بدلة رسمية كاملة ولكن يفضل عادة ارتداؤها لأنها تترك انطباع جيد عند الآخرين، وفي حال كنت غير معتاد على ارتداء البدلات الرسمية فلا ينصح بها لأنها ستسبب لك مزيد من التوتر والارتباك حينها يمكنك ارتداء ألبسة مناسبة عادية مثلاً بنطال وقميص رسمي، بشرط ألا تكون هذه الألبسة خارج حدود اللباقة كأن تكون ذات ألوان فاقعة مثلاً أو قمصان تحوي رسومات أو كتابات طفولية أو غير مناسبة، أما بالنسبة للإناث يمكنهم ارتداء ملابس رسمية يفضل أن تكون ذات لون موحد والابتعاد عن الألوان الفاقعة والتفاصيل الكثيرة).

ويفضل تجنب التدخين قبل وقت كافٍ لتجنب الرائحة السيئة.

استبعد ما هو غير مناسب ويشتت الانتباه

يجب عليك كخطوة أولى إغلاق هاتفك الجوال قبل الدخول لتجنب رنينه والذي سيشتت انتباهك وبيريكك، ويعتبر رنين الهاتف أثناء المقابلة من الأمور التي تترك انطباعاً غير جيد ويوحي بعدم التهذيب والاحترام.

أيضاً يجب عليك تجنب مضغ العلكة أثناء المقابلة ويمكنك التخلص منها قبل دخولك لمكان المقابلة.

قدم نفسك بثقة

عندما تدخل إلى غرفة المقابلة تحرك بقامة منتصبه وانظر إلى عيني مسؤول التوظيف مع ابتسامة خفيفة، وألق التحية باستخدام نبرة صوت ثابتة وواضحة ويمكنك التعريف بنفسك بشكل مختصر مثال: "مرحباً، أنا أحمد يوسف قدمت بخصوص مقابلة عمل لمنصب الدعم التقني" ويمكنك مصافحه مسؤول التوظيف إن رأيت ذلك مناسباً، بعدها انتظر الأذن بالجلوس واجلس في منتصف الكرسي مع مراعاة أن يكون الظهر قائماً لإعطاء مظهر الواصلات ويمكنك إمالة الكتف للأمام قليلاً لبيان اهتمامك بالحديث، حاول الحفاظ على هدوءك مع ابتسامة صغيرة وذكر نفسك بأنه لا يوجد داعي للقلق كونه تم اختيارك من بين عشرات المتقدمين لإجراء المقابلة أي أنك قطعت نصف الطريق وهي الآن فرصتك لإتمام النصف الآخر.

اجعل إجاباتك واضحة ودقيقة

- تحدث بوضوح وثقة وانظر في عيني محدثك ووزع نظراتك على جميع أعضاء المقابلة أثناء الإجابة في حال كانوا مجموعة أشخاص وتجنب الهمهمة أو التحدث بصوت منخفض وبنفس الوقت اضبط نبرة صوتك بحيث لا تكون مرتفعة جداً.
- احرص على ترتيب أفكارك وتنظيمها قبل الإجابة بشكل عشوائي على السؤال حتى ولو تطلب الأمر منك لحظة صمت، وقم بإعطاء إجابات وافية للأسئلة التي توجه لك ولا تحاول التهرب من أي سؤال حتى لو لم ترغب بالإجابة عنه، بل كن صريحاً وواضحاً قدر الإمكان وتذكر دائماً أن اللباقة وسرعة البديهة في الإجابات له دور كبير في تقييمك.
- احرص على أن لا تكون مرح أكثر من اللازم وبنفس الوقت لا داعي للجدية المفرطة، حتى لو أبدى الشخص مقابلك مقدار من حس الفكاهة فإنه من الأفضل أن تبقى في حدود الرسمية حتى لا تعطي انطباع سلبي أو غير لائق، كذلك لا تنسى إن كل ما يجب أن تذكره في إجاباتك من الضروري أن يتوافق مع ما كنت سبق وذكرته في السيرة الذاتية، ومن هنا تأتي ضرورة احتفاظك بنسخة من السيرة الذاتية خاصتك ومراجعتها قبل المقابلة.

أظهر كل ما لديك من مهارات وخصوصاً مهارات التواصل الفعال

- **الاستماع:** اجعل محدثك يحس بإصغائك وأظهر له اهتمامك العميق بما يقوله ولا تقاطعه، وبنفس الوقت إذا قاطعك محدثك أو شخص آخر بسؤال، توقف لتستمع إليه، ثم تابع حديثك مع التنويه إلى أنك ستجيبه بعد الانتهاء من إجابتك.
- **الحماس:** يجب أن تظهر حماسك واهتمامك بالوظيفة ورغبتك بتعلم ما هو جديد ورغبتك بتطوير نفسك.
- **الاتصال البصري:** يجب أن تنظر مباشرة إلى من يحاورك لأن النظر في أي جانب آخر يعطي انطباع بعدم الاهتمام أو الخجل.

- **المرونة:** يجب أن تظهر لمن يحاورك أنك انسان مرن وعلى استعداد للتكيف والعمل ضمن فريق عمل جديد وإنجاز مهام جديدة.
- **نبذة الصوت:** وخصوصاً إن كانت المقابلة الشخصية تجرى عبر التلفون، عندها يكون لنبرة الصوت التي تستخدمها دور كبير في تحديد انطباع الطرف المقابل عنك، إن أفضل طريقة للتحدث أثناء المقابلات هي التحدث ببطء وهدوء يوحي بالثقة والرصانة ويتيح لك التوقف في الحديث من وقت لآخر لالتقاط أنفاسك وتجميع أفكارك، هذا الأسلوب من الحديث الهادئ البطيء يساعدك على تقليل التوتر والجل، ويسمح للطرف الآخر بتكوين فكرة أفضل بكثير من شخص يستخدم الحديث المتسارع العصبي غير المترابط.
- **لغة الجسد:** إن حرصك على استخدام لغة الجسد بطريقة فعالة يساهم بترك أثر إيجابي عنك، فكما ذكرنا سابقاً الجلوس أو الوقوف بوضع منتصب يساهم بتكوين انطباع أنك واثق من نفسك (حتى ولو لم تكن كذلك فعلياً)، بنفس الوقت يجب تجنب إساءة استخدام لغة الجسد، يوجد العديد من الأشخاص الذين يققعون أصابعهم أو يضعون أيديهم على فمهم أثناء الارتباك.
- استخدم التعابير والمفردات التي تكشف عن قوة شخصيتك وكفاءتك المهنية، لتساعد في رسم انطباع إيجابي عنك.

كن محترفاً ومهنياً

- احترم الحدود بينك وبين من يحاورك ولا تتصرف بشكل غير رسمي أو مبالغ فيه ولا تتحدث عن أي تفاصيل تتعلق بحياتك الشخصية.
- كن صبوراً وحافظ على هدوءك عند الاستفزاز.
- لا تقاطع محاورك للاستفسار، بل انتظره ليكمل سؤاله ومن ثم يمكنك الاستفسار.
- تجاوز الجدل العقيم ولا تتوقف عند نقاط الجدل أو الانتقاد، بل كن مبادراً بالانتقال إلى نقاط تبرز فيها قدراتك.
- تأكد من كفاية إجابتك.

إنهاء المقابلة

- يجب أن تنهي المقابلة بأسلوب جيد ومناسب لتأكيد الانطباع الجيد الذي قدمته أثناء المقابلة، فبعد أن تتأكد من انتهاء المقابلة وأن محاورك قد أنهى كافة الأسئلة، يمكنك عندها طرح ما لديك من أسئلة والتي تضمن السؤال عن الخطوات القادمة وموعد إخبارك بالنتيجة، وهذا سيعطي انطباع إيجابي باهتمامك بالانضمام للشركة وسيعطيك مؤشر على قبولك أو رفضه وذلك من خلال ملاحظة طريقة رد محاورك (غالبا الشخص المتحمس لتوظيفك سيظهر ذلك تماما على أسلوبه وحماسه في الحديث معك بعد انتهاء المقابلة).

- في النهاية وقبل الانصراف أظهر امتنانك وشكرك للوقت الذي تم منحك إياه لتجري المقابلة، صافحهم باليد مرة أخرى عند المغادرة وحافظ على الاتصال البصري وابتسم ابتسامة صادقة فهذا سيوضح مدى تفهمك وامتنانك الحقيقي لهذه الفرصة.

3.3. بعد المقابلة:

المتابعة: بعد الانتهاء من المقابلة يمكنك إرسال بريد إلكتروني (خطاب شكر) إلى الشخص أو الجهة أو المؤسسة التي أجرت لك المقابلة، لشكرهم على تخصيص وقت للاجتماع معك وتكرار اهتمامك بهذا المنصب، وهذا سيظهر كشخص متحمس ومهتم جداً بالحصول على العمل، ويجب عليك التواصل مع الشركة أو قسم التوظيف في حال لم يردوا في الوقت المحدد الذي قامو بإعلامك فيه.

تذكر:

تعتبر مقابلات العمل مصدراً للقلق والتوتر بالنسبة لكثير من الناس لذلك حاول أن تتعامل معها بأنها فرصة لتحسين قدراتك وخبراتك في الحياة واعلم أن معظم الأشخاص لم يحصلوا على عملهم نتيجة أول مقابلة، ولكن بعد إجراء العديد من المقابلات واكتساب الخبرات في الإجابة عن الأسئلة واستخدام لغة الجسد... إلخ، ويمكنك الاستفادة من المقابلة كما يلي:

- في البداية قيم أدائك في المقابلة.
- ركز على النقاط الإيجابية في المقابلات القادمة.
- دون النقاط السلبية أو الأخطاء التي ارتكبتها وصححها وحاول عدم تكرارها لاحقاً.
- سجل أي استفسار نسيت أن تسأل عنه.

4. الأمور التي يجب أن تتجنبها في المقابلة الشخصية:

- تجنب الحديث عن توفر التأمين الصحي والضمان الإجتماعي ووقت الدوام والمواصلات ووجود روضة الأطفال، السبب: إهتمامك بهذه التفاصيل يخلق صورة سلبية عنك أثناء المقابلة، ويوحى بأن لديك العديد من الأمور التي قد تمنعك من الإستمرار بهذه الوظيفة، إضافة إلى أن الوقت المناسب لذكر هذه الأمور هو وقت توقيع العقد والإتفاق على البنود المذكورة فيه حيث أن هذه الخدمات غالباً ما تتوفر في عامة الشركات.
- تجنب الإفراط في مشاركة المعلومات الشخصية حتى ولو كان محاورك ودوداً وتجنب الخوض في تفاصيل مشاكلك الحياتية ومشاكل عائلتك أو أي شيء من هذا الجانب، سيظهر هذا بأنك لا تعطي العمل كامل تركيزك وبدل على عدم مهنتك.
- لا تتحدث من أجل الكلام فقط، فبعض التعليقات في غير مكانها تسبب في أخذ انطباع سلبي عنك.
- لا تسأل عن امتيازات الوظيفة قبل منحك عرضاً للعمل لأن هذا سيجعل الأمر يبدو وكأنك مهتماً بأيام الإجازات أكثر من العمل نفسه.
- لا تتحدث عن تجاربك السابقة الفاشلة مع الوظائف الأخرى أو عدد السير الذاتية التي أرسلتها حتى حصلت على هذه المقابلة.
- لا تقول شيئاً قد يوحي بقلّة معلوماتك عن الشركة أو ضعف بحثك عنها. تأكد من جعل من يحاورك يشعر بمدى اهتمامك بالعمل لدى الشركة التي يمثلها.
- لا تتطوع لإعطاء معلومات عن عيوبك ونقائصك.
- تجنب استخدام لغة جسد سلبية (كهز الساقين أو ثني الذراعين ووضعهمها متشابكين).
- لاتمدح نفسك مباشرة إلا إذا دعيت إلى ذلك.
- عدم التحدث بشكل كاف، فعلى الرغم من أنه لا يجب عليك التحدث أكثر من اللازم إلا أنه يُطلب منك أن تبدي التجاوب وتقدم جواباً واضحاً وكاملاً عن السؤال المطروح.
- الإجابة الغير مرتبطة بالسؤال الذي تم طرحه، نتيجة تسرعك بالإجابة أو عدم فهمك للسؤال وخجلك من طلب إعادة السؤال.
- التحدث بالسوء عن وظيفتك الحالية أو السابقة أو أصحاب العمل حتى لو كان رئيسك السابق غير مهذب أو بخيل أو غير مهني فتحدثك بشكل سيئ سيجعل محاورك يعتقد أنك سوف تقوم بالتحدث عنه بنفس الطريقة، بدلاً من ذلك مثلاً يمكنك قول "لقد اكتسبت الكثير من الخبرة في وظيفتي السابقة، لكني الآن على أتم الاستعداد لتحدي جديد يرضي طموحي". لأن المطلوب منك هو إعطاء انطباع بأنك شخص مهني ومقبول ويسهل العمل معه، حتى لو كانت مشاكلك في

الوظائف السابقة ليست مسئوليتك فأنت لا تريد إعطاء أصحاب العمل الجديد الانطباع بأنه يصعب التعامل معك.

5. اختبارات القبول Written Tests:

إن معظم الشركات الكبيرة أو المتعددة الجنسيات تطلب إجراء عدة اختبارات للمتقدمين للعمل لديها قبل المقابلة الشخصية، تكمن أهمية هذه الاختبارات بالنسبة للشركات بمساعدتها للتأكد من شخصية و قدرات المتقدم و مدى كفاءته ومناسبته للمنصب شاغر، ويمكن أن تتكون هذه الاختبارات كتابية، ويتم في بعض أنواعها طرح الأسئلة بشكل شفهي على المرشح.

1.5. تعريف اختبار القبول Job Assessment Test – written tests

هو اختبار كتابي يتطلب من المرشح للوظيفة عادة أن يقوم بكتابة مقالة أو بريد الكتروني أو رسالة أو تقرير حول موضوع معين يتم تحديده من قبل الشركة، وتتراوح مدة الاختبار عادة بين 40 إلى 60 دقيقة، ويتم اختبار التفكير السليم والفهم والمنطق ومهارات الكتابة والمهارات المطلوبة لإنجاز مهام المنصب شاغر.

2.5. ما الخطوات التي يجب أن أتبعها لاجتياز اختبار القبول ؟

1. يمكنك في البداية وعند إعلامك هاتفياً أو عبر البريد الالكتروني بموعد الاختبار أن تقوم بسؤال الشركة عن إذا ما كان يجب عليك القيام بتحضير أو قراءة أي موضوع على وجه الخصوص، وما هي المواضيع التي من الممكن أن يتم اختبارك فيها.

2. تدرب على اختبارات الشخصية Personality Tests، ابحث عن Myers-Briggs tests وقم بالإجابة عن الأسئلة التي تتعلق بالشخصية وتحدد طبيعتك وسمات شخصيتك، هل أنت شخص عاطفي أم عقلاني، منفتح أم منغلق وبالتالي يمكن للشركة تحديد الوظائف التي تناسب كل نوع من الشخصيات.

3. تدرب على اختبارات القدرات المعرفية Aptitude Tests والتي تختبر بشكل أساسي تفكيرك المنطقي وقدرتك على حل المشاكل وقابليتك للتعلم والتأقلم بسرعة، يمكنك البحث عن (Criteria CCAT, Cognitive Aptitude Test) للتدرب على مثل هذه الاختبارات.

4. حضر نفسك لاختبارات في مجال دراستك أو خبرتك Skills tests، مثلاً قد يطلب منك كتابة معادلة على برنامج اكسل، أو إدخال قيد محاسبي على أحد برامج المحاسبة مثل الأمين، أو كتابة سطر أو كود برمجي معين.

5. حضر نفسك للأسئلة وجهاز إجابات متوافقة مع المنصب الذي تقدمت له، فمثلاً يتم السؤال أحياناً عن الميزات التي تتمتع بها والتي تؤهلك لتشغل هذا المنصب، إجاباتك يجب أن تكون على أساس المهام أو الوصف الوظيفي للمنصب، بمعنى آخر إذا كان يتطلب دقة في العمل يجب عليك أن تكون دقيقاً في كتابتك وتستخدم كل التقنيات التي تظهر هذه الدقة.
6. حضر نفسك للإجابة عن سؤال افتراضي يتعلق بموقف حصل معك أثناء توليك مهام المنصب الجديد.
7. أثناء الاختبار، يجب عليك قراءة الأسئلة بتروي لفهمها بشكل جيد وضمان الإجابة بما هو مناسب.
8. ضرورة معرفة الوقت المتاح وتقسيمه على عدد الأسئلة لتضمن إجابتك على جميع الأسئلة.

المراجع:

- Martin Yate, Knock 'em Dead Job Interview How to Turn Job Interviews Into Job Offers, 2013
- Richard Feloni, How to avoid giving the worst answer to the job interview question 'What is your greatest weakness?' Jun. 30, 2016
- Steve Errey5 Realistic Ways to Build Up Your Confidence Right Before an Interview
<https://www.themuse.com/advice/5-realistic-ways-to-build-up-your-confidence-right-before-an-interview>
- Shana Lebowitz, A Harvard psychologist shares a tip shy people can use to ace a job interview, Feb. 5, 2016.
<https://www.businessinsider.com/amy-cuddy-how-shy-people-can-succeed-in-job-interviews-2016-2>
- Saul Marquez, Landing the job: Secrets to a successful job interview, 2016.
<https://universe.byu.edu/2016/05/13/landing-the-job-secrets-to-a-successful-job-interview/>
- Tina Seelig, Secrets to a Successful Job Interview, 2010
<https://www.psychologytoday.com/intl/blog/creativityrulz/201002/secrets-successful-job-interview>
- Jacquelyn Smith and Áine Cain, 11 job interview tricks that are hard to master, but will pay off forever, 2016.
- How Job Candidates can prepare for employment test
<https://www.criteriacorp.com/resources/candidates.php>

- How to Pass a Pre-Employment Assessment
<https://www.careercloud.com/news/2015/2/21/how-to-pass-a-pre-employment-assessment>
- Co-authored by wikiHow Staff, How to Pass a Job Assessment Test, 2019
<https://www.wikihow.com/Pass-a-Job-Assessment-Test>
- كيف تجري المقابلة الشخصية الناجحة بهدف الحصول على ما تريد؟ عبد الرحمن سليمة .2018
<https://www.magltk.com/successful-interview/>
- لميس عاصي، 5 أسئلة ذكية لنجاحك في مقابلات العمل، 2016

ملحق 1: أمثلة عن أسئلة المقابلات الشخصية:

سوف سيتم استعراض بعض من أشهر الأسئلة أثناء المقابلات ومقترحات للإجابات، ولكنها ليست بالضرورة أن تكون الأنسب دائماً، لأن الإجابات تختلف باختلاف الشخصية والمنصب الوظيفي والخبرة ونوع العمل.....إلخ، لذلك يجب على المرشح للمقابلة الاطلاع على الأسئلة وأنماط الإجابات لأخذ فكرة عن الإجابات الجيدة، ولكنه في النهاية يجب عليه ابتكار إجابة شخصية صادقة وخاصة به تميزه عن إجابات بقية المرشحين.

حدثني بشكل عام عن نفسك.

وهي أكثر الأسئلة شيوعاً، وحاول خلالها أن تكون مستعداً بعبارات مركزة ومختصرة ومتراكبة معها بعضها عن حياتك العملية. التفصيل قد يكون مملاً في بعض الأحيان أو قد يقود إلى الخطأ الغير مقصود وهو ما يجب التنبيه إليه هنا.

ما أهم ما قمت به لتحسين مستوى أدائك خلال هذه السنة ؟

إن كنت قد حصلت على دورات تدريبية أو قد حضرت بعض الندوات والمؤتمرات، وإلا فقد يكون تركيزك هنا نحو الجهود التي تبذلها خلال العمل والتعلم وتحسين المهارات والعلوم من زملائك في العمل. وإن لم تكن على رأس عمل فالقراءة والإطلاع على أحدث المنشورات العلمية هي أفضل ما ستقوم به. وقد يكون مزيجاً من جميع ما سبق ذكره.

هل تعرف أحداً يعمل لدينا ؟

تمنع سياسة بعض المنشآت توظيف الأقارب من درجة معينة، كن متأكداً من ذلك قبل التقدم على تلك المنشآت، علماً بأن الصداقات لا تدخل من ضمن هذه السياسات.

هل تفضل العمل مع المجموعة / فريق العمل ؟

بالتأكيد نعم، ولتكن أمثلة على ذلك جاهزة لديك لتدعيم إجابتك، وأن الانسجام والعمل بسلوك وأداء نفس الفريق هو من أهم المسببات في نجاح المهام، ويمكنك أيضاً الأجابة بذكاء بأنك تستطيع العمل وحدك بشكل ناجح ولكنك تفضل العمل ضمن فريق.

عدد السنوات التي تعتقد أنك قادر على أن تعمل معنا فيها ؟

ليس من الجيد هنا تحديد سنوات معينة، والأفضل أن تكون الإجابة بأن القدرة والطموح ليكون العمل على المدى الطويل وتقديم أفضل ما يمكن سنة تلو أخرى.

هل سبق وأن قررت أو شاركت بقرار توظيف مرشح ما ؟ وما هو شعورك ؟

الإجابة تعتمد فيما إذا كنت قد قمت بذلك فعلاً، وليكن تركيزك على مؤهلات وخبرة وسلوك المرشح ومدى ملائمته مع متطلبات ومواصفات وشروط الوظيفة.

هل سبق وأن قررت أو شاركت بقرار فصل موظف ما ؟ وما هو شعورك ؟

أيضاً الإجابة تعتمد فيما إذا كنت قد قمت بذلك فعلاً، وليكن تركيزك على ما قد نص عليه النظام بهذا الشأن مع ما تقتضيه مصلحة المنشأة.

بماذا تشعر نحو ما تقوم به من عمل حالياً ؟

التركيز على الجانب الايجابي والفائدة التي استخلصتها منه، وما اكتسبته من خبرات ومهارات، وأن الطموح نحو تحدي جديد هو ما تبحث عنه، وأساء ما يمكن أن تذكره هنا هو السلبيات سواءً كانت نحو منشأتك أو نحو ما تقوم به من عمل.

من وجهة نظرك، كيف ستكون مصدر قوة أو موظفاً مفيداً لمنشأتنا ؟

يجب أن ترخص على الإجابة على هذا السؤال بذكاء، فهو يتيح لك مجالاً أوسعاً في إبراز أفضل ما لديك، وتوضيح ما أنجزت من مهام تفتخر بها.

ما أكثر ما يزعجك من زملائك في العمل ؟

في هذا السؤال فخ بمعرفة نقاط ضعفك أو مدى علاقتك وتعاونك مع فريق العمل. ليكن الجواب غير مباشراً كأن تكون اغلب علاقتك معهم عملية وليست شخصية وهي محددة وواضحة ولا يوجد في الغالب ما يشوبها.

ما نقاط ضعفك ؟

سؤال مباشر، لا تعطي جواباً واضحاً نحو نقاط ضعفك واكتفي بمجمل ما قد يراه أي شخص بعدم قدرته على الحكم على نفسه، ودون أن تدخل في أمورك الشخصية أو مكامن الضعف فيها.

ما هي نقاط قوتك ؟

أيضاً سؤال مباشر، والمساحة فيه واسعة للحديث عن مهاراتك وقدراتك، كأن تكون قادراً على العمل تحت الضغط، أو المهارات القيادية، أو القدرة على تشخيص المشاكل وتقديم أفضل الحلول، وان تمت إضافة بعض المواقف أو التجارب كأمثلة فهو أفضل.

لماذا تتوقع أن تكون قادراً وملائماً لهذه الوظيفة ؟

تكلم عن مؤهلاتك وخبراتك ومهارتك ودعم إجابتك بأمثلة إن وجدت.

ما هي الأسباب التي قد تجعلك ترفض هذه الوظيفة ؟

عدم العدالة وربط العلاقات الشخصية بالعمل أو الوقوف ضد مصالح المنشأة بالإضافة لمخالفة سياستها هي الأسباب الأنسب لذكرها. ولا تجعل العمل بمتطلباته وصعوباته أو ظروفه هي محور الإجابة على هذا السؤال.

أيهما أهم لديك العمل أم الراتب ؟

الراتب مهم والعمل أيضاً مهم ولا يمكن أن تكون المقارنة بينهما عادلة.

ما اكبر أو أهم مشكلة واجهتها مع مديرك أو أدارتك السابقة ؟

سؤال غير مباشر لمحاولة استدراجك نحو الحديث عن سلبيات مديرك أو عملك السابق، لا تتحدث عن أي سلبيات سواء كانت صغيرة أو كبيرة مرتبطة بعلمك السابق واجعل من عدم وجود مواقف أو عدم تذكر حالياً عن مثل هذه المواقف هو الجواب القاطع بهذا الشأن.

ما سبب الرغبة بمغادرة وظيفتك الحالية ؟

لا تكن سلبياتها هي أساس إجابتك فهذا سيضعف من موقفك كثيراً، واجعل من بحثك عن تحدي جديد ومحاولة كسب المزيد من الخبرات وتجديد النشاط أو إضافة إنجازات جديدة هي أهم ما تبحث عنه.

تكلم عن قدرتك العمل تحت الضغط ؟

اذكر أمثلة عن ذلك، وعلمك في ظروف معينة أو بسرعة وتوقيت يتطلب الدقة والكفاءة، ومدى النجاح الذي وصلت إليه في مثل تلك المهام، كما يمكنك إيضاح بعض الضغوط التي لا تراها ملائمة لك صحياً أو عملياً.

ما أكثر ما يحفزك لتقديم أفضل ما لديك لهذه الوظيفة ؟

تقدير رئيسك المباشر واعتماده عليك مع الثقة الممنوحة لك ورغبتك نحو التحدي هي أفضل ما ستجيب عنه بعيداً عن الحوافز المالية أو النجاحات الشخصية.

هل تستطيع العمل في الأوقات الإضافية أو في أيام الإجازات أو في الأوقات المسائية ؟

الجواب الصريح وما يتناسب مع توقعاتك هو الجواب الصحيح وليس العكس، فأن تجيب بالقدرة على ما لا تفضله سينعكس سلباً على واقعك مع الوظيفة مستقبلاً.

هل أنت مستعد للانتقال (قد يكون لمدينة أخرى) لأحد فروع المنشأة مستقبلاً ؟

يجب أن يكون الجواب صادقاً وواضحاً وبحسب ما تمليه رغباتك الشخصية وظروفك العائلية، أما الموافقة لمجرد الحصول على الوظيفة فهو خطأ قد يكلف الكثير بشأن مصداقيتك وحياتك المهنية.

هل أنت مستعد للسفر داخلياً وخارجياً لإنهاء بعض المهام المتعلقة بوظيفتك ؟

السفر المتكرر قد يكون مطلباً أساسياً لبعض الوظائف، ومدى استعدادك وتقبلك لهذا الأمر يعود لشخصك فقط، المهم هنا أن يتم الاستفسار عن طبيعة وطول وتكرار تلك الرحلات ليكون جوابك متوافقاً مع ما تستطيع الوفاء به.

هل أنت على استعداد لتقديم مصالح المؤسسة على مصالحك الشخصية ؟

السؤال يعتمد على بيان ولاء الموظف لمؤسسته، بالتأكيد أن الجواب في هذه المرحلة سيكون بنعم وحاول أن لا تفصل أكثر بالإجابة.

اشرح فلسفتك الإدارية وأسلوبك المتبع في الإدارة ؟

من الأفضل هنا استخدام العبارات العامة والأكثر شيوعاً في الإدارة كالتحفيز والاستماع إلى الآراء ومتابعة مراحل العمل والتوجيه، مع إضافة مع ما تراه مناسباً وناجحاً عملياً ويخدم المنصب الوظيفي المتقدم له.

ماذا تعلمت أو استفدت من أخطاءك العملية السابقة ؟

المصادقية هي الشعور الواجب بإيصاله للمقابل، إعطاء بعض الأمثلة الصغيرة هو الطريق الصحيح للإجابة عن مثل هذا النوع من الأسئلة.

هل تعتقد أنك مؤهل أكثر من اللازم لهذه الوظيفة ؟

يعتمد بواقعية على ما قد تعرفت عليه أثناء المقابلة عن الوظيفة ومتطلباتها ومسئولياتها، الإجابة ستكون مفيدة لكلا الطرفين مستقبلاً.

هل تعتقد أنك غير مؤهل للحصول على الوظيفة ؟

لا يفترض أن يؤثر سؤالاً كهذا على ثقتك بنفسك، تأكد أن المقابلة لم تكن لنتم لو كان هذا ممكناً، السؤال هو لإختبار ردة فعلك والتي يفترض أن تكون هادئة وطبيعية.

كيف ستعوض نقص أو ضعف الخبرة لديك المطلوب في هذه الوظيفة ؟

في البداية، إن كانت لديك الخبرة التي قد لا تكون واضحة أثناء المقابلة، ابدأ بإيضاحها وتأكيداتها. وإن لم تكن بالفعل موجودة فتوضيح مهارات تتمتع بها كسرعة التعلم والعمل الحماسي وتحت الضغوط هي أفضل ما سيعوض هذا النقص.

ما الصفات التي تراها جيدة لمديرك المباشر في مثل هذه الوظيفة مستقبلاً ؟

كن إيجابياً وتحديث بالعموميات الموجودة في المدراء المثاليين، كالقدرة والقُدوة والعدل والولاء والصفات الإنسانية.

ما السلبيات التي لا تتمناها في مديرك القادم ؟

كن حذراً أن لا تقودك الإجابة على مثل هذا السؤال الحديث عن سلبيات إدارتك السابقة، فقد يكون مثل هذا السؤال فخاً. لتكن أمنيته بشكل عام أن الإيجابيات فيه أكثر من السلبيات.

ما الموقع الذي تفضل العمل فيه في المنشأة أو ضمن فريق العمل في إدارة معينة ؟

كن واضحاً وصريحاً وبحسب ما يتوفر لديك من قدرات، وبحسب ما ترى نفسك مرتاحاً لعمله.

ما أخلاقيات العمل التي تتمتع بها ؟

العمل نحو تحقيق أهداف المنشأة واحترام القوانين والسياسات المتبعة فيها، والتمتع بما تقوم به من مهام، مع الإصرار والعزيمة على الإنجاز، مع ما تراه مناسباً في مثل هذه الجوانب.

ما أكثر ما يغضبك من زملائك في العمل ؟

محاولة غير مباشرة لمعرفة مدى علاقاتك العملية، وهل كثيراً ما تدخل في جدالات لها أو ليس لها علاقة بعملك. لا تركز كثيراً على ما يغضبك بالفعل منهم وليس له علاقة بالعمل.

ما هي صفات الشخص الذي ترفض العمل ؟

أذكر الصفات السلبية العامة التي قد تعيقك أو تعيق المنشأة نحو الوصول للهدف، كعدم المبالاة أو التأخير أو الأشخاص المحبطين، ولا تتطرق بأمور تحتل الشك أو التأويل.

تحدث عن مشكلة وقعت لك مع مديرك ؟

استدراج واضح لمعرفة فيما إذا كنت ستتحدث عن سلبيات إدارتك السابقة، فكن حذراً من الوقوع في الفخ، الإيجابية في الحديث عن هذا الجانب مطلوبة والتحجج بعدم تذكر مواقف سابقة من هذا النوع هي الأفضل.

ما أكثر ما يقلل عزيمتك ويجعلك محبطاً أثناء العمل ؟

لا تقلل من أهمية هذا الجانب وأنه لا يوجد شيء من هذا القبيل قد يحبطك أو يقلل من عزيمتك، اذكر ما تراه مناسباً من أمور هي بالفعل قد تسبب لك ذلك، كعدم وجود تحديات في العمل تجربك على بذل المزيد من الجهد والعمل للوصول للأهداف .

ما هي أهدافك الوظيفية على المدى القصير؟

إثبات النجاح والاستقرار الوظيفي هي أهم ما يبحث عنه الملتحق حديثاً بالمنشأة، لا تتحدث بأمور شخصية ليس لها علاقة بالعمل.

ما هي أهدافك الوظيفية على المدى البعيد ؟

اجعل من أهداف الإدارة التي ستعمل بها مع أهداف المنشأة بشكل عام أساساً لك في الإجابة بحيث تربطها مع طموحك بالعمل لفترات طويلة تحقق من خلالها الخبرة والفائدة بشكل عام.

ماذا تتوقع أن تكون (أو أن تصل) بعد خمس سنوات من الآن ؟ أو عشر سنوات ؟

سؤال مرتبط بطموحك وأهدافك الوظيفية على المدى المتوسط والبعيد، يهدف السائل من خلالها معرفة طريقة تفكيرك والمعايير التي تراها أساسية بالنسبة لك.