



# دليل المقابلة المبسط

مركز التوجيه الوظيفي 2006م

جامعة السلطان قابوس

ترجمة: مجموعة الترجمة بجامعة السلطان قابوس

جميع الحقوق محفوظة لمركز التوجيه الوظيفي ©



## المحتوى

5	.....المقدمة
6	..... ما مقدار ما أنجزته من واجباتك؟
8	..... • ما يجب أن تعرفه عن نفسك.
14	..... • ما الذي تحتاج إليه للتعرف على المنظمة؟
16	..... التمرين الأول:
19	..... لماذا يسألونني هذه الأسئلة؟
21	..... ماذا أفعل إن لم أستطع الإجابة على أحد الأسئلة؟
- 21	..... • طريقة (الموقف، الفعل، النتيجة).
26	
28	..... التمرين الثاني:
29	..... لغة الجسد
29	..... • دلالات لغة الجسد
31	..... • تأثير نبرة الصوت على نجاح المقابلة
- 32	..... هرم المقابلة
35	
	..... • أنا
	..... • الوظيفة
	..... • العلاقة أو الرابط
36	..... نصائح وإرشادات
36	..... • كيفية التصرف أثناء المقابلة
36	..... • ما يجب تجنبه أثناء المقابلة
37	..... • التغلب على التوتر

- **37** ..... بعض الأسئلة المقترحة التي يمكنك طرحها.
- **38** ..... بعد المقابلة.

## المقدمة

قد توصلك السيرة الذاتية إلى باب المقابلة الوظيفية، ولكن مهارات المقابلة هي وحدها التي ستحدد ما إذا كنت ستحصل على الوظيفة أم لا. إن مفتاح المقابلة الناجحة هو الإعداد، هذا إذا وضعنا في الحسبان أن الحصول على وظيفة في هذا الوقت يعد صعباً بسبب التنافس المتزايد الذي يشهده سوق العمل هذه الأيام، بغض النظر عما إذا كانت الوظيفة المتقدم إليها هي التي تحلم بها أم لا، لذا يتوجب عليك أن تعد نفسك إعداداً جديداً، وأنت بالتأكيد تعي أن إمكانية حصولك على وظيفة بدون أي إعداد تعد ضئيلة، ولكن بإتباعك هذه الخطوات البسيطة ستحول حلمك إلى حقيقة.

يمتلك معظم الأفراد الذي يستعدون للمقابلة كل المؤهلات والخبرات المطلوبة للوظيفة، ولكن علينا أن لا ننسى أن هذه الحقيقة ليست إلا حبراً على ورق بالنسبة لأرباب العمل المحتملين، فهم يريدون أن يعاينوا عن كثب الشخص المراد تعيينه، وإن جل ما يسعون إليه هو أن يحصلوا على ردود إيجابية على الأسئلة الثلاثة المبدئية:

1. هل لديك القدرة على إنجاز الأعمال التي يطلب منك القيام بها؟
2. هل لديك القدرة على حل المشكلات والمعضلات التي قد تواجهك في العمل؟
3. هل لديك القدرة على العمل مع الآخرين؟

هذا الدليل سيساعدك على إعداد نفسك بشكل أفضل للمقابلة الوظيفية، حيث سيسلط الضوء على الطرق التي يمكنك استخدامها، كما سيطلعك على السبب وراء الأسئلة المملة التي تطرح في المقابلات. لقد تم صياغة هذا الدليل ليكون أداة عملية لمساعدتك في الحصول على الوظيفة.

## ما مقدار ما أنجزته من واجباتك؟

دعنا نفترض أنه قد تم استدعاؤك لإجراء مقابلة وظيفية معك في الأيام القليلة القادمة، وأنت مغمور بالسعادة مفترضاً أنك ستحصل على وظيفة أحلامك، غير أنك في الوقت ذاته قلق من إمكانية ضياع هذه الفرصة منك.

هدئ من روعك قبل أن تصاب بالأرق فتخسر بذلك الوظيفة، وفكر في الشيء الذي تمتلكه ولا يمتلكه بقية المتقدمين، وبالتالي لم يحصلوا على فرصة المقابلة، وبعدها اسأل نفسك بعض الأسئلة:

### 1. لماذا أنا بالذات؟

- لماذا اختاروني من بين مئات المرشحين؟
- ما الذي يكون شخصيتي؟
- ما المهارات التي أمتلكها؟
- ما هي قدراتي؟

### 2. لماذا لست أنا؟

- ما نسبة معدلي التراكمي؟
- ما مدى معرفتي بتخصصي؟
- ما هي نقاط ضعفي؟
- ما الخبرات التي أفتقدها؟

### 3. لماذا هم؟

- تحت أي تصنيف تدرج هذه المنظمة؟
- ما هي أوضاع العمل؟

- منذ متى بدأت المنظمة نشاطها؟
- ما طبيعة أعمال المنظمة؟
- ما الأهداف القريبة والبعيدة للمنظمة؟

كم سؤالاً يمكنك الإجابة عليه من بين هذه الأسئلة؟ إذا كانت نسبة الأسئلة التي يمكنك الإجابة عليها أقل من خمسين بالمائة، فلك كل الحق في أن تقلق بشأن المقابلة، ولكن ما دمت تمتلك هذا الدليل فذلك لن يساعدك في حل الأسئلة فحسب بل سيساعدك أيضا في استخدام هذه الحلول لتسويق نفسك.

## ما يجب أن تعرفه عن نفسك

ما هو معدل التراكمي؟

إذا كان معدل التراكمي أقل من **0.3** فلا يمكنك أن تستخدمه كنقطة إيجابية لصالحك، لذا كن مستعداً أن تجيب على بضعة أسئلة للدفاع عن مهاراتك وقدراتك حين تسأل عن معدلك المنخفض.

1. المعدل ليس المقياس الوحيد على الاجتهاد
2. يمكن أن تكون قد حصلت على معدلات جيدة في المواد المتعلقة بالوظيفة التي تتقدم لها
3. رسائل التوصية والشهادات قد تعطي أصحاب العمل صورة إيجابية وبالتالي تدل على جدارتك

لا تلم أساتذتك على درجاتك الضعيفة، فالشخص المسؤول يتحمل مسؤولية نجاحه أو فشله

أما إذا كان المعدل فوق الثلاثة، فإنك في الطريق الصحيحة والمثالية وبالتالي ستتمكن بلا شك أن تستخدم المعدل كاستراتيجية تسويقية، ولكن هذا لا يعني أنك تستطيع أن تعتمد عليه كلياً للحصول على الوظيفة، سيتوجب عليك أن تعمل جاهداً.

1. اذكر المعدل عندما يطلب منك أن تقدم تعريفاً مختصراً عن نفسك أو عندما يطلب منك أن تتكلم عن نفسك
2. اذكر المعدل عندما يطلب منك أن تعطي قائمة بالمنجزات

ولكن تذكر أن لا تبالغ في ذلك، فلا أحد يحب الثقة الزائدة وخاصة في المقابلات

## ما هي المهارات التي تمتلكها؟ وما هي نقاط القوة لديك؟

(فكر قبل أن تجيب على هذا السؤال!)

تخيل بأنك تجلس أمام لجنة المقابلة التي ستقوم بتقييمك، لماذا يتم تقييمك؟  
يتم تقييمك لتحديد:

- استيفائك للشروط (الشخصية)
- امتلاكك للمؤهلات المناسبة (الدرجة العلمية وسنوات الخبرة)
- قدرتك على العمل ضمن فريق (العمل الجماعي)
- امتلاكك مهارات القيادة
- قدرتك على تنظيم وقتك بشكل فاعل
- مهاراتك في مجال تخصصك

نأمل أن تكون المعلومات السابقة سندا يعينك على فهم نفسك بشكل أكبر، ونذكرك بأن زيارة موقع جهة العمل على شبكة الإنترنت مفيدة جدا، فمعظم مواقع الشركات تتضمن وصلة تحتوي على معلومات عن الوظائف والأماكن الشاغرة. ابحث عن وظيفة تناسب مؤهلاتك و مهاراتك، وعندما تجد ما تبحث عنه، ألق نظرة على المؤهلات والواجبات والمسؤوليات المطلوبة للحصول على الوظيفة.

إذا عرفت عما يبحثون  
ستعطيهم ما يرغبون

## المهارات والمؤهلات التي يبحث عنها أرباب العمل:

- مهارات الاتصال
- مهارات القيادة
- التكيف والمرونة
- أخلاق العمل
- الإرادة والمبادرة
- الإنجازات الأكاديمية/ المعدل الأكاديمي
- المهارات التقنية
- المهارات التحليلية
- مهارات العمل الجماعي
- مهارات التعامل
- الأمانة/ النزاهة
- مهارات حل المشكلات

## نقاط الضعف

لكل شخص مميزات ينفرد بها عن غيره، لذلك نختلف نحن البشر عن بعضنا البعض، إلا أننا نشترك في أن كل منا يملك نقطة ضعف، ومن الأسباب التي تدفع جهات العمل لإجراء المقابلات الشخصية هي محاولتهم لكشف نقاط الضعف لدى الفرد ومقارنتها بالقدرات التي يعتقد المتقدم للوظيفة أنه يملكها.

وهناك طرق عديدة للإجابة على السؤال السابق أثناء المقابلة الشخصية مع الأخذ بعين الاعتبار أن هدفك من المقابلة الشخصية هو الحصول على الوظيفة! ومنها:

1. إقناع اللجنة بقدرتك على السيطرة على نقاط ضعفك وتحويلها إلى نقاط قوة تزيد من كفاءتك. (مثلا: التقيد بالوقت)
2. إخبار اللجنة بخطتك للتغلب على نقاط ضعفك إن وجدت فعلا.
3. الأخذ بعين الاعتبار أن إجابة مثل: "أشعر بالخجل عندما ألتقي بأشخاص لأول مرة" قد تشرح موقفك ولكنها غير فاعلة.
4. إذا كانت نقاط ضعفك واضحة ولا يمكن إخفاؤها، عندها أخبر اللجنة عن نقاط القوة التي تتمتع بها والتي من شأنها أن تخفي نقاط ضعفك.

إذا استخدمت الطريقة الثانية للإجابة، فتذكر أنه من الأفضل قول الحقيقة، لأن المقابلة بأكملها ستعتمد عليها.

**الكذب في المقابلة الوظيفية = توديع الوظيفة  
(الأمانة أفضل سياسة تتبعها)**

## هل خضت أي تجربة عمل من قبل؟

بما أن الكتيب موجه للخريجين الجدد، فمن الطبيعي أن يجيب الكثيرون منهم بـ"لا". ولكن في الحقيقة لا يمكن اعتبار هذه الإجابة صادقة تماما، فقد لا تكون لديك الخبرة لشغل المنصب الذي تقدمت إليه، إلا أن استدعائك لإجراء المقابلة يعني أنك تملك شيئا ما يستحق وقت ومال الشركة.

لنرى، هل سبق أن عملت متدرب عند إحدى الجهات، أو في عمل بدوام جزئي، أو عمل تطوعي من قبل؟ إذا أجبت بنعم فهذا رائع!

والآن خذ ورقة وقم بالإجابة على الأسئلة البسيطة المتعلقة بخبراتك:

**1.** في أي مجال عملت كمتدرب/ موظف بدوام جزئي/ متطوع؟

**2.** ما هي المسؤوليات اليومية التي كُلفت بها؟ (اكتبها جميعا حتى وإن لم تكن مهمة بنظرك)

**3.** ما هي المهارات التي اكتسبتها من خلال ذلك العمل والتي قد تفيدني في هذه الوظيفة؟

بعد أن أُجبت على الأسئلة المتعلقة بخبراتك، قم بإيجاد صلة بين الخبرات التي تمتلكها والواجبات التي عليك القيام بها في المنصب الذي تقدمت لشغله. هذه الصلة - أو الصلات - ستساعدك على الإجابة على الأسئلة المتعلقة بخبرات العمل في المقابلة. للذين لم يتسن لهم العمل كمتدربين أو بأي عمل من الأعمال المذكورة

يصعب أحيانا الارتباط بفترة تدريب أو دوام جزئي، خاصة عندما يكون هدفك هو مضاعفة جهودك في مجال الدراسة للحصول على أعلى الدرجات، لذلك، الرجاء من هؤلاء الذين لم يخوضوا مضمار العمل من قبل أن يجيبوا على الأسئلة الآتية:

**1.** كم هي عدد الجماعات التي انضمت إليها؟

---

**2.** هل شاركت بأنشطة الجماعة التي انتمى إليها؟ ما هي هذه الأنشطة؟

---

---

---

---

**3.** ماذا استفدت من هذه الأنشطة وكيف لها أن تساعدني في الوظيفة؟

---

---

---

---

والآن بعد أن فكرت وأجبت على الأسئلة السابقة، سيسهل عليك تكوين صلة بين اللاصفية وبعض المهارات التي تحتاجها جهة العمل.

الآن هل انخفضت حدة التوتر المتعلق بالمقابلات الشخصية؟ بما أنك الآن قد تعرفت على نفسك وعلى قدراتك بشكل أوضح فلا تتوقف عند هذا الحد، بل واصل القراءة لفهم الاحتياجات الأخرى التي قد تزيد من فرص حصولك على الوظيفة.

## ما يجب عليك معرفته عن جهة العمل

### لماذا ترغب بالعمل؟

للإجابة على هذا السؤال تحتاج إلى التفكير إلى ما هو أبعد من "الراتب"، كل أرباب العمل يبحثون عن أفضل الأشخاص لشغل الوظائف المطلوبة، ويتمثل ذلك في إيجاد شخص يمتلك الاستعداد والرغبة الصادقة لشغل الوظيفة. بشكل أدق، شخص قادر على التكيف مع جو العمل من دون عوائق.

كن على استعداد للإجابة على أسئلة مثل:

- لماذا تريد العمل معنا؟
- لماذا علينا توظيفك؟
- ما المميزات التي تتمتع بها؟
- ماذا يمكنك أن تقدم لنا إذا ما تم توظيفك؟

... وهناك العديد من الأسئلة الأخرى التي لا يتسع المجال لذكرها هنا

هل تواجه صعوبة في الإجابة على أحدها؟ لا تقلق، قم بإعطاء إجابات تشد انتباه أرباب العمل المحتملين توضح فيها:

1. رغبتك واهتمامك في المجال الذي ستعمل فيه (يجب أن تكون على علم بالخدمات والمنتجات التي تقدمها جهة العمل).
2. امتلاكك للمهارات المطلوبة من قبل جهة العمل (واكتب هذه المهارات في قائمة مع أدلة تبرهن على امتلاكك لها).
3. توافق قيم وأهداف وتطلعات جهة العمل مع قيمك وأهدافك (مرة أخرى يجب أن تكون قادرا على إدراجها في قائمة).

الهدف من ذلك هو إقناع لجنة التوظيف أنك فكرت في مستقبلك المهني وأنت تمتلك القدرات التي تؤهلك لشغل الوظيفة لديهم.

قد تُسأل أسئلة أخرى مثل: الخطوات التي يجب إتباعها أثناء العمل، الدورات المختلفة التي شاركت فيها، التعريفات وبعض العمليات والمواضيع التي درستها (وهذا يعني أن الإلمام بمعلومات تخصصك، والقدرة على التعريف بمجال تخصصك ضرورة لا غنى عنها).

### أين تجد المعلومات المطلوبة عن جهة العمل؟

- شبكة الإنترنت
- الجامعة والمكتبات العامة
- التقارير السنوية
- المجالات الاقتصادية الدورية
- النشرات التجارية
- الجرائد
- الأدلة التجارية
- الموظفون في تلك الجهة

### مواضيع مقترحة للبحث:

- وصف مهمة المؤسسة
- تاريخ المؤسسة
- خط الإنتاج الكامل أو الخدمات
- نوع البرنامج التدريبي
- التطورات الحالية عن طريق الأخبار أو مقالات الصحف أو المنتجات أو الخدمات الجديدة... الخ
- القدرة الإنمائية
- المنافسة
- موقع المركز الرئيسي
- الهيكل التنظيمي
- الجانب الدعائي وأنماط التطور
- شروط العمل

## التمرين الأول:

اختر الوضع الذي يتناسب مع مؤهلاتك وخبراتك من بين المذكور أدناه:

- أ. وظيفة مدرس في جامعة السلطان قابوس (أو أي مؤسسة تعليمية أخرى)
- ب. وظيفة مهندس في شركة تنمية نفط عمان (أو أي شركة أخرى في المجال ذاته)
- ج. وظيفة محاسب في بنك مسقط (أو أي مؤسسة مالية أخرى)
- د. وظيفة إدارية في جريدة الشبيبة (أو أي مؤسسة في أي مجال آخر)
- هـ. فني مختبرات في مصفاة نفط عمان (أو أي مؤسسة صناعية أخرى)
- و. أي وظيفة أخرى ترغب بها وفي أي صناعة كانت في حدود تخصصك

والآن وبعد أن اخترت إحدى الوظائف المذكورة أعلاه، قم بزيارة الموقع الإلكتروني للمؤسسة. وبعد أن وجدت الموقع الإلكتروني مع آلاف من المواقع التي تحوي مقالات عن المؤسسة، أجب عن الأسئلة الآتية:

**1.** ما مهمة المؤسسة أو توجهها؟

---

---

**2.** في أي فئة تصنف هذه المؤسسة؟ مثال: جامعة السلطان قابوس (التصنيف: مؤسسة تعليمية)

---

---

**3.** ما الخدمات أو المنتجات التي تقدمها المؤسسة؟ (مثال: يوفر المقهى المرطبات والمواد الغذائية)، لذا قم بإعداد قائمة ببعض هذه المنتجات أو الخدمات.

---

---

---

4. ما الحوافز التي تقدمها المؤسسة لموظفيها؟

---

---

---

5. ما نوع بيئة العمل (ظروف العمل) التي ستعمل فيها في المؤسسة؟ (مثال: في مختبر أو عمل ميداني أو في غرفة الصف.. الخ)

---

---

---

6. ما نوع الهيكل التنظيمي الذي تنتهجه المؤسسة؟ (مثال: هل الموظفون متنوعو الخلفيات الثقافية؟ أم هم من نفس المنطقة ويشترون معك في الخلفية الثقافية والمعتقدات؟)

---

---

---

7. ضع قائمة بالبيانات التي ينبغي أن تعرفها عن طبيعة العمل والأدوات المختلفة التي ستستخدمها لو عملت في هذه المؤسسة، وضع قائمة أخرى بالبيانات التي من شأنها أن تترك انطباعا جيدا لدى لجنة المقابلة. (مثال: معرفة صافي الأرباح للمؤسسة إذا كنت ترغب في وظيفة محاسب لديها)

---

---

---

---

---

---

**8.** عدّد الجوانب المشتركة بينك وبين هذه المؤسسة. (مثال: الأهداف والقيم والمهارات المطلوبة وغيرها)

---

---

---

---

**9.** اذكر الأسباب التي تجعلك تشعر بأنهم لن يوظفوا شخصا مثلك؟

---

---

**10.** ضع حلوًا للنقاط التي ذكرتها في السؤال السابق واذكر جميع النقاط الإيجابية التي تجعل منك موظفًا مثاليًا. (للمزيد ارجع إلى ص 6-7)

---

---

---

---

---

---

---

---

## لماذا يسألونني هذه الأسئلة؟

سبقَت الإشارة إلى أن من الضروري أن تكون على أهبة الاستعداد لهذا الحدث الكبير (المقابلة)، فبالإضافة إلى اختبار المهارات الفنية تهدف بعض أسئلة المقابلات إلى تحديد دوافع الشخص وأهدافه ومهاراته في إدارة المشاريع بالإضافة إلى معرفة شخصيته وثقافته وقدرته على حل المشكلات.

**وفيما يلي بعض نماذج أسئلة المقابلات وأسباب طرحها:**

**السؤال:** كيف تتصور مدى تطور وظيفتك.....(اذكر الوظيفة التي اخترتها) في السنوات القليلة المقبلة؟

**السبب:** يرغب الشخص الذي يجري المقابلة أن يعرف ما إذا كنت قد فكرت في خيارات الوظائف المطروحة في ذلك الجانب من العمل، وما هي المهارات والخبرات التي تنوي اكتسابها في السنوات القليلة المقبلة بناء على وظائف حالية أو سابقة. كما يرغب في معرفة ما إذا كنت قد أخذت الوقت الكافي لتدرك وتعي ما تريد إنجازه كمعلم أو طبيب أو مهندس أو غيره سواء أكان في مجال البحث أم التصميم أم في أي مجال تخصصي آخر.

ويريد الشخص الذي يجري المقابلة أيضا أن يعرف إمكانية توفير المؤسسة للفرص التي ترضي تطلعات الشخص المرشح للوظيفة.

**السؤال:** حدثني عن موقف كان من الصعب أن تبقى فيه موضوعيا؟

**السبب:** يطرح هذا السؤال لمعرفة ما إذا كنت تنتظر إلى العمل بنظرة شخصية بحتة، أي أنك تنزعج إذا لم تترجم أفكارك وخططك إلى الواقع. فالشخص الذي يجري المقابلة يريد معرفة ما إذا كنت ستفصل بين رغباتك الشخصية وبين ما يجب عمله لسير المشروع لما هو أفضل للمؤسسة.

**السؤال:** كيف تخطط وتتظم للمشاريع الكبرى؟

**السبب:** ينتظر الشخص الذي يجري المقابلة من المرشح أن يشرح كيف أدار مشاريع كبرى وكيف نظمها وخطط لها، فمدير التوظيف يحاول أن يقيم مدى قدرتك على إنجاز المهام على عجل أو مدى حاجتك إلى بيئة مستقرة ومنظمة للعمل، كما أنهم يرغبون في تحديد ما إذا كانت طريقتك في إنجاز المهام تتناسب مع سياسة القسم أو المؤسسة، وهل ستناسيهم هذه الطريقة في حالة أصبحت مسؤولاً.

**السؤال:** كيف كان واقع العمل مختلفاً عن توقعاتك في وظيفتك السابقة أو فترة تدريبك؟

**السبب:** ينظر هذا السؤال في تقييمك لمهاراتك فيما يتعلق بوظيفتك السابقة والأحداث اليومية. وأثناء وصفك للأنشطة اليومية أو الأسبوعية فإن الشخص الذي يجري المقابلة يريد معرفة ما إذا كانت هذه الأنشطة تتطابق مع توقعاتك قبل شغلك للوظيفة وهل أنت واقعي حيال ما حدث بالفعل في الوظيفة.

**السؤال:** ما هي طبيعة الأشخاص الذين تعمل معهم بفاعلية أكبر؟

**السبب:** هو وصف الأشخاص بما فيهم الرؤساء وزملاء العمل الذين ترغب في العمل معهم بصفة يومية. إذ أن المؤسسة ترغب في معرفة ما إذا كانت إجاباتك تعكس موقفها ومبدأها اتجاه إدارة الأشخاص (مبدأ منظم أو مبدأ عدم التدخل).

**السؤال:** هل سبق ومررت بتجربة الإشراف على أفراد آخرين؟

**السبب:** يحاول هذا السؤال أن يحدد مدى علاقتك بالأشخاص الآخرين الذين يرجعون إليك، وكذلك أساليبك لتحفيزهم. ويريد الأشخاص الذين يجرون المقابلة التحقق فيما إذا كنت قد تعرضت لمشاكل أو مواقف واجهت فيها صعوبة في إدارة مجموعة ما.

## ماذا أفعل إن لم أستطع الإجابة على أحد الأسئلة؟

لقد توفرت لديك جميع المعلومات المطلوبة سواء تلك المتعلقة بك أم بالمؤسسة التي تريد العمل لديها، وبينما كانت المقابلة تسير على ما يرام تطرح عليك اللجنة فجأة سؤالاً تعجز عن الإجابة عليه، في هذه الحالة لا بد من وجود أسباب لذلك منها:

1. لم تعد نفسك جيداً للمقابلة.
2. لم تفهم السؤال بوضوح.
3. لا تعرف كيف تجيب على السؤال إطلاقاً.
4. تريد اللجنة اختبار ردة فعلك، لذلك طرحت عليك سؤالاً صعباً.

وغيرها من الأسباب المشابهة التي يمكن ذكرها. فإذا كان السبب هو الأول: أنك لم تستعد جيداً للمقابلة

1. ابدل قصارى جهدك لتقديم أفضل ما لديك من إجابات، ثم اعتذر.
2. اعتذر للجنة آملاً ألا يكون السؤال ذا أهمية كبيرة، ولكن دون ملاحظة لتسأل عنه اللجنة بعد انتهاء المقابلة.

وإذا كان السبب هو الثاني: لم تفهم السؤال بوضوح

1. ابدأ في الإجابة وشرح ما تود شرحه واسأل اللجنة ما إذا كنت في المسار الصحيح أم لا.
2. اطلب من اللجنة توضيح السؤال.

أما إذا كان السبب هو الثالث: لا تعرف كيف تجيب على السؤال إطلاقاً، فهذا السبب ليس بسهولة السببين الأولين، ولكن هناك صيغة يمكنها مساعدتك في حل المشكلات، وهي مستخدمة في المقابلات الشخصية، وهذه الصيغة هي صيغة (الموقف، الفعل، النتيجة). وقد وضعت هذه الصيغة كالآتي:

## تتكون الصيغة من ثلاثة أجزاء:

الموقف (م)

الفعل (ف)

النتيجة (ن)

**فالموقف** هو عدم قدرتك على الإجابة على السؤال، فالسؤال الذي طرح عليك يتطلب منك ردة فعل وهي "الإجابة"، والذي بدوره سيؤدي إلى **النتيجة** وهي "ترك انطباع حسن لدى اللجنة التي تجري المقابلة".

ولكن الموقف أيضا أنك في مقابلة شخصية للحصول على وظيفة، فينبغي عليك إعطاء إجابات صحيحة على الأسئلة للخروج بنتيجة إيجابية، لذلك تخيل نفسك في مكان من يجري المقابلة. على سبيل المثال:

**السؤال:** هل لديك أي مشاكل في الانتقال إلى مكان آخر في وقت خلال عمالك؟

مع التنافس المتزايد يجب أن يكون سير العمل فاعلا وقليل الكلفة، فالمؤسسات لا يمكن أن توظف أشخاصا لديهم أهدافا وقيما تختلف عن أهدافها وقيمتها، لذا فهي تلجأ إلى توظيف من يستجيب لسياساتها وتوجهاتها.

## **الموقف**

**تصور:**

أنك توظف شخصا:

أ. تدفع له راتبا شهريا

ب. تقدم له علاوات

ج. توفر له فرص التدريب

د. تبذل وقتا لتشرح له نظام المؤسسة وطبيعة سير العمل فيها

وبعدها يرفض هذا الشخص نفسه الانتقال إلى فرع آخر للمؤسسة فتضطر لتوظيف

غيره. إن كنت رب العمل هل سيرضيك ذلك؟

إذا، هل تتوقع أن يتم توظيفك إذا كنت لا تستطيع الاستجابة لما يريدون؟

**فكر:**

- إذا كنت رب العمل فما هي الإجابة التي تريدها؟  
طبعاً ترغب في أن تكون الإجابة بـ"نعم"، لكن هناك مشكلتان في ذلك:
1. لا ترغب في الانتقال والبقاء بعيداً عن عائلتك
  2. لا تقبل عائلتك هذا التنقل في العمل

**تذكر:**

1. خلال بحثك عن جهة العمل، هل توصلت إلى ما إذا كانت هذه الشركة محلية أم متعددة الجنسيات؟
2. أو ما إذا كانت الشركة تنوي فتح فروع جديدة في مناطق مختلفة.
3. ما نوع العقد الذي اقترح عليك عندما طلب منك إجراء المقابلة؟

إذا كانت إجاباتك على ما سبق كما يلي:

1. ليست متعددة الجنسيات
2. لا تنوي الشركة فتح فروع أخرى
3. عقد محلي كمواطن

**الفاعل**

في هذه الحالة فإن الأمر سهل جداً، فيمكنك الإجابة ببساطة:

1. نعم، فليست لدي أية مشكلة في التنقل حالياً
2. بالطبع، ليس لدي مانع، ولكن لا أظن أن شركتكم لديها فرع غير هذا
3. بالطبع، ليس لدي مانع، ولكن هل تسعى الشركة لفتح فروع أخرى خارجية أو محلية؟

## النتيجة

لقد أجبنا على السؤال بإيجابية فقط لأنك فكرت وأعددت له جيدا. وعسى أن يعجب بذلك من يجري لك المقابلة.

.....

أما إذا كانت الإجابات كما يلي:

1. متعددة الجنسيات
2. لها فروع في مختلف دول العالم
3. عقد محلي كمواطن

## الفعل

إذا ستكون الإجابة كالآتي:

1. للأسف لا أعتقد أن بمقدوري العمل خارج البلد في الوقت الراهن (مع الوضع بعين الاعتبار أن التنقل قد يتم داخل البلد نفسه).
2. اطلب تحديد المكان الذي قد تنقل إليه بالضبط، فإذا وجدت نفسك غير مقتنع بذلك اعتذر وقل أن الانتقال يشكل صعوبة لك.

## النتيجة

رب عملك المحتمل كان يفضل الإجابة بـ"نعم" ولكنك أظهرت صفة الأمانة والصرامة وهذه خصلة حسنة.

فكر قبل أن تجيب!

أما إذا كان السبب هو الرابع: ترغب اللجنة في اختبار ردة فعلك. لا بد أن تتخلل هذه الحياة أحداث غير متوقعة ولا بد من مواجهتها. وكذلك هو الحال في مقر العمل فلا بد أن تكون على يقين أنك ستواجه هكذا مواقف ولا بد أن تتصرف حيالها بطريقة جيدة. فرب عملك المحتمل يرغب في التأكد من أن الموظف كفؤ وجدير بالوظيفة.

### طريقة (الموقف، الفعل، النتيجة)

كما سبق الذكر أن صيغة (م، ف، ن) هي إحدى الصيغ المستخدمة في مثل هذه المواقف أيضا. فاللجنة تريد اختبار قدرتك في حل المشاكل، فبال تفكير السديد وبتابع هذه الصيغة يمكنك أن تثبت أنك شخص لا يخجل أو يرتبك إذا ما فاجأه موقف غير متوقع.

قبل أن تبدأ في حل أي مشكلة اتبع الخطوات الآتية:

### م = (الموقف)

1. ا طرح الأسئلة - فكلما زادت معرفتك بالموقف زاد فهمك للمشكلة.
2. تأكد من المعلومات المقدمة إليك - فقد يكون سؤالاً خادعا لذا يجب عليك التأكد من أنك قد فهمت ما طلب منك جيدا.
3. استخدم معرفتك السابقة - وتذكر أن حياتك الجامعية كانت مليئة بالعلم والمعرفة اللذان يسندانك في كل خطوة تخطوها في حياتك.

### ف = (الفعل)

1. فكر في تأثير ردة فعلك على الموقف
2. أعط اقتراحات منطقية - فلا تتطرق بأول فكرة تخطر في ذهنك
3. تأكد أن ما تقوله يتوافق مع توجهات المؤسسة (فكر في بحثك السابق عن المؤسسة)

ن = (النتيجة)

1. لابد أن تكون الإجابة (النتيجة) جيدة وبعد تفكير سليم
2. ويجب أن لا تكون متعجرفة أو متعترسة، فلا أحد يحب صاحب الثقة الزائدة بنفسه.
3. لا تحاول تقديم المبررات إذا شعرت أنك لم تقدم أفضل ما لديك من إجابات.

وهذه الصيغة يمكن استخدامها في الإجابة على الكثير من الأسئلة، وفيما يلي بعض الأمثلة التوضيحية التي ستساعدك على الفهم:

المثال الأول:

س: أخبرنا عن فترة تدريبك / خبراتك السابقة في العمل.

ج: استخدام طريقة (الموقف، الفعل، النتيجة)

**الموقف: (المكان والزمان)**

1. كان تدريبي في شركة (س) لمدة شهرين خلال الصيف الماضي
2. لقد تدربت في قسمي المحاسبة والموارد البشرية

**الفعل: (المهام والواجبات)**

1. تراوحت مهامي بين الإدارية - التي كانت غالبا عبارة عن أعمال سكرتارية - والمساعدة في تدقيق حسابات العملاء.
2. لقد وضعت تحت الإشراف المباشر لأحد المسؤولين والذي لازلت على تواصل معه. (مع إبراز رسالة التوصية التي حصلت عليها من المؤسسة)

**النتيجة: (النتائج والخلاصة)**

1. نظرا لعملتي الدؤوب وجهدي المتواصل عرضوا علي وظيفة بدوام جزئي ولكنني اعتذرت بسبب الضغط الدراسي.
2. حصلت منهم على تقرير ممتاز (أبرز لهم ما يثبت ذلك)

## المثال الثاني:

س: أخبرنا عن مشروعك في السنة الأخيرة أو أي مشروع ذو أهمية قمت به يتعلق بالعمل.

### ج: استخدام طريقة (الموقف، الفعل، النتيجة)

#### الموقف ( المكان والزمان)

1. أنهيت مشروعي مؤخرا، قبل شهرين فقط
2. استغرقت سنة كاملة لإتمامه
3. كان هدف المشروع هو: .....

#### الفعل (المهام والواجبات)

1. اشتركت في إنجازه مع اثنين من زملاء الدراسة
2. كنت قائد المجموعة
3. كانت مهمتي تحديد دور زملائي في المشروع وصياغة المعلومات التي نحصل عليها بطريقة واضحة ومناسبة.

#### النتيجة (النتائج والخلاصة)

1. كانت نتائج المشروع كالآتي: .....
2. حصلت أنا وزملائي على تقدير ممتاز في هذا المشروع
3. أظهر لهم بعض الأدلة كنسخة من التقرير مثلا

وكما أتضح لنا مما سبق أن إمكانية استخدام صيغة (م، ف، ن) واسعة جدا. ويوصى باستخدامها أو استخدام طرق مشابهة لمساعدتك في إعطاء إجابات واضحة ومختزلة في أي مقابلة شخصية.



## لغة الجسد

طبقا لما يقوله الخبراء فإن **90%** من الانطباع الذي يكونه الناس حول شخص ما يتشكل في التسعين ثانية الأولى من اللقاء به، وأن الإيماءات والحركات التي تقوم بها أجسادنا هي أشكال لا إرادية للتعبير، ولهذا كان للجسد لغته الخاصة التي يعبر بها . أما نحن فلا نعي ما يقارب **99%** من تلك الإيماءات والحركات، في حين يمكن للناس ملاحظتها وفهم معانيها حال انتباههم لها. لذا كن على يقين أن لجنة المقابلة ستهتم بملاحظة لغة جسدك، ولكن لا تقلق إذ لن تحاسبك على كل إيماءة أو كل حركة تصدر منك.

بقي عليك أن تعلم أن بعض الإيماءات والحركات التي تقوم بها هي بكل تأكيد مفتاح النجاح في المقابلة.

### دلالات لغة الجسد:

- كَفْتُ الذراعين: قد تريحك هذه الطريقة في الجلوس، غير أن الدراسات تظهر أن مجري المقابلة سيعتبر ذلك سلوكا دفاعيا.
- الذراعان واليدان المفتوحتان: تعني أن لك شخصيةً مُنْفَتِحَةً ومُنْقَبَلَةً لكل ما هو جديد
- هَزُّ الساقين عند الجلوس: يدل على قلقك وارتباكك
- النظر للأسفل والالتفات يمنا ويسرة: تظهر عدم اِكْتِرَاتِك لما يقوله الآخر
- حك أو لمس الأنف عند الإجابة على سؤال: تعني أنك لا تقول الحقيقة كاملة
- البشاشة والإبقاء على تواصل بصري جيد: تعني أنك متجاوب معهم
- الجلوس في وضعية تشير إلى الباب: تدل على رغبتك في إنهاء المحادثة ومغادرة المكان
- المصافحة القوية جدا: تعطي انطباعا عن شخصية متعجرفة ومتحدية
- تمثيل و تنكيس الرأس: سلوك سلبي وموضع انتقاد
- إشاحة النظر والتردد قبل أو عند التحدث: يدل على عدم تأكّدك مما تقول

## إيهما ستوظف؟



1. مرفوع الرأس
2. مستقيم الكتفين
3. مفتوح الذراعين
4. ذو تواصل بصري جيد

1. مُنكَّس الرأس
2. متراخي الكتفين
3. منكمش الذراعين
4. ذو تواصل بصري ضعيف

إن نبرة الصوت ولغة الجسد تشكلان **65%** من لغة الاتصال، بينما لا تشكل الكلمات سوى **35%** منه فقط.

## تأثير نبرة الصوت على نجاح المقابلة:

اعلم أن جميع إجاباتك الصحيحة لأعسر الأسئلة في أكثر المقابلات صعوبة لن تسعفك في الحصول على الوظيفة إن دلَّ صوتك على انطباع مغاير كلياً لمقدرتك على الإجابة، فمن الضروري إظهار تقنك بنفسك من خلال تحدثك بصوت واضح وثابت ورزين الأمر الذي يجعل كلامك سلساً وسهلاً الفهم.

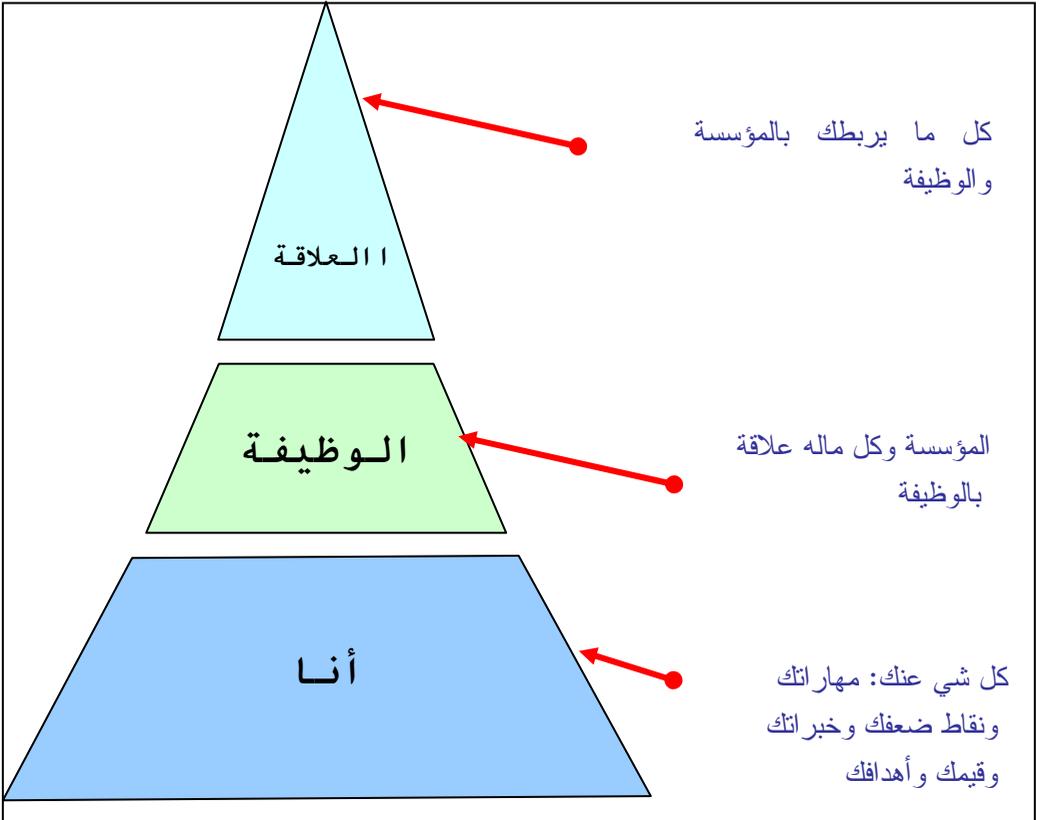
اقض بعض الوقت في التدريب على إجابة بعض الأسئلة بمساعدة صديق أو أحد أفراد عائلتك، مع مراعاة النقاط الآتية:

- تحدث بوضوح وبنبرة صوتٍ رزينة، وتجنب الإبقاء على نبرة صوتٍ واحدةٍ (أي نوعٍ في نبرة الصوت، وحاول عدم التحدث بصوت مرتفع جداً أو منخفض جداً)
- تأنّ دائماً قبل التحدث، فهذا يجنبك ردود الفعل الغريزية ويمنعك من الوقوع في الخطأ
- تحدث بشكلٍ أبطأ من العادة ولكن دون مبالغة
- لا تتمم بكلمات غير مفهومة في حالة انفعالك
- انتبه لدرجة حدة صوتك، فنبرة الصوت الحادة تتعب الأذن

## هرم المقابلة

أُجري بحث تمت فيه مقابلة عدد كبير من المسؤولين في قطاعات الصناعة، واتفق الجميع على أن من تتم مقابلتهم يجب أن يفهموا أنفسهم وإمكاناتهم في العمل قبل فترة من موعد المقابلة، وهناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند التحضير لمقابلة وظيفية.

يجمع هذا الهرم المكوّن من ثلاثة أجزاء جميع هذه العوامل الأساسية في مخطط يسهل تذكره، سيقودك هذا الهرم بداية من تقييم لنفسك وبحثك الوظيفي وانتهاء بأهم الروابط التي تربط قدراتك بمتطلبات المنصب المرغوب فيه.



في نصف الحالات، قد تكون المعلومات أمام أعيننا مباشرة ولكننا لا نراها، وأغلب إعلانات الوظائف تدرج نوع المهارات المطلوبة في الشخص المطلوب لشغل الوظيفة. (راجع إعلان الوظيفة بالأسفل)

وتعدُّ المؤهلات المطلوبة والمهام الرئيسية المذكورة في الإعلان الأساس لبياناتك، فأنت تعرف الآن ما هو مطلوب منك، ويجب أن تكون مدركاً لقدراتك، وكل ما عليك فعله الآن هو أن تنتهياً لإثبات جدارتك للجنة، انتبه أيضاً لقسم الإجراءات من الإعلان لمعرفة التاريخ والوثائق المطلوبة.

تم تظليل معلومات أخرى للإشارة إلى أن هذا الإعلان يحوي العديد من المعلومات التي إن تم أخذها بعين الاعتبار فستكون في خدمتك.

#### إعلان عن وظيفة شاغرة

كجزء من خطته التوسعية لأعمال المصرف الاستهلاكي في سلطنة عمان، يُعلن أحد المصارف الدولية المعروفة عن حاجته لفريق من مسؤولي المبيعات التنفيذيين الشبان لتسويق منتجات خدماتها المصرفية المصنفة بين الأفضل عالمياً، على أن يتحلوا بالنشاط وأن يكونوا مدراء مبيعات فاعلين لكي يقوموا بالتسويق الناجح لمنتجات المصرف المالية الراقية.

#### الوظيفة:

مسؤولي مبيعات تنفيذيون

#### المؤهلات المطلوبة:

يجب أن يمتلك المرشح لهذه الوظيفة المؤهلات التالية:

- شهادة تعليم ثانوي أو ما بعده في أي مجال
- خبرة في مبيعات ذات صلة أو اهتمام بمجال المبيعات مع إحضار الإثباتات اللازمة
- مهارة جيدة في التواصل والعلاقات العامة
- قابلية سريعة في تعلم المنتجات الجديدة
- الدقة وملاحظة التفاصيل
- إلمام بمهارات استخدام الكمبيوتر
- أن يكون عماني الجنسية
- ستكون الأفضلية للمرشحين ممن لديهم خبرة في مجال بيع المنتجات المالية أو خدمات التأمين

### المهام الرئيسية:

- بيع القروض الشخصية ومنتجات بطاقات الإئتمان.
- تحقيق و/ أو تجاوز أهداف المبيعات المطلوبة وحصصها ومعايير الأداء الخدمي.
- التأكد من المعرفة الشاملة بالمنتج ومواصفاته في كل الأوقات.
- توفير وثائق مرتبة، دقيقة وشاملة لكل منتج يتم بيعه.
- تمثيل المنظمة ومبادئها في اللباس وطريقة التعامل.

### المكافآت:

سيتم منح المرشح الناجح عرض تعويض مغرٍ (الراتب الأساسي + عمولات) تلائم أهمية المنصب الذي سيشغله.

### الإجراءات:

على من يجد نفسه مؤهلاً لشغل هذه الوظيفة إرسال طلبه الخطي (بالبريد أو بالفاكس) مع إرفاق سيرته الذاتية الشاملة على العنوان المذكور أدناه في موعد أقصاه **2005/9/10**.

خدمة المستهلك المصرفية

الرمز **DSR**

صندوق البريد: **2353**

الرمز البريدي: **112**، روي

سلطنة عمان

فاكس: **24797669**

ذكر لك الإعلان كيف ستكون مسؤولياتك والمؤهلات التي يجب أن يتمتع بها المرشح الجيد (المؤهلات المطلوبة) وبالتالي فقد أنجزت قسم الوظيفة من الهرم، والآن وبما أنك تعرف متطلبات الوظيفة فإنك تعي المهارات التي تملكها وتلك التي لا تمتلكها، أي أنك قد انتهيت من قسم أنا من الهرم.

قسم العلاقة من الهرم هو الجزء الأصعب منه للاستعراض لغالبية الأفراد، ولكنه في حقيقة الأمر يسير. اتبع الشرح لتفهم كيف يمكنك تكوين علاقة بينك وبين رب عملك المحتمل:

قد تواجه هذا السؤال خلال المقابلة: "ما هي النقاط التي تعدّها نقاط القوة لديك؟"

## الوظيفة

من المؤهلات المطلوبة:

- مهارة الاتصال والعلاقات الشخصية

أنا

إحدى نقاط القوة لديك هي أنك متواصل جيد، وقد طوّرت هذه المهارة عن طريق مشاركاتك الفاعلة في (جماعة اللغة الإنجليزية والترجمة) بالجامعة.

(الجملة التي تحتها خط تؤكد امتلاكك هذه المهارة)

## العلاقة

من المهام الرئيسية:

- بيع القروض الشخصية وبطاقات الإئتمان

إجابتك:

بما أن إحدى مهامى هي بيع القروض الشخصية وبطاقات الإئتمان، فإنني سأكون الشخص المناسب لهذه الوظيفة، إذا أنه تم إعلامي بأنني أمتلك مهارة عالية في التواصل، فقد كنت "أفضل رجل مبيعات" من بين مجموعة كبيرة من الطلبة ممن عملوا في الجمعية الاستهلاكية بالجامعة كوظيفة بدوام جزئي.

(عند هذه النقطة أظهر شهادة أو توصية تثبت أنك عملت في المتجر)

## نصائح وإرشادات

### كيفية التصرف خلال المقابلة

- كن ودوداً، صادقاً، يقظاً، متحمساً، واثقاً وإيجابياً
- يجب أن تصل مبكراً للمقابلة
- ارتدّ زياً رسمياً - تذكر بأنه موعد عمل رسمي
- (تجنّب الألوان الفاقعة)
- أغلق الهاتف المحمول وجهاز النداء الآلي
- اتبع توجيهات لجنة المقابلة
- أجب على الأسئلة كاملة ولكن بإيجاز - لا تحاول أن تطيل وقت المقابلة
- قدّم نفسك دون الظهور بمظهر المغرور أو المتكبر
- أنه المقابلة بذكر الأسباب التي لأجلها يجدر بهم تعيينك، أو بطرح سؤال أو سؤالين ذكيين
- تأكد من معرفتك بالإجراءات التالية قبل مغادرتك المقابلة

### تجنّب:

- إحضار صديق أو قريب برفقتك
- الوصول متأخراً
- الاستخدام المبالغ للعطور أو المكياج
- التجادل مع لجنة المقابلة
- السؤال عن الراتب، إلا في حال جاءت اللجنة على ذكره
- الظهور بمظهر المتردد عند سؤالك أسئلة صعبة، فكّر قبل الإجابة
- إيداء الرغبة في إنهاء المقابلة
- ذم أو انتقاد موظف/ عامل/ أو مدرسين تعاملت معهم سابقاً

## للتخلص من التوتر:

- تدرب على أن يتم طرح الأسئلة عليك، اطلب مساعدة العائلة أو الأصدقاء.
- تدرب على التحدث أمام المرأة.
- اعتد على التحدث مع أناس لم تقابلهم مسبقا في مراكز التسوق والمقاهي والجماعات بالكلية وما إلى ذلك.
- أنصت لأسئلة اللجنة جيدا قبل أن تشرع بالإجابة.
- استمع لموسيقى هادئة قبل المقابلة.
- لا تنسَ نقاط القوة لديك، فإذا تم استدعاؤك لمقابلة فهذا يعني أنك تملك ما يطلبونه من مؤهلات للوظيفة.
- كُن نفسك لا تحاول التصنع والظهور بمظهر لست معتادا عليه ولا يعبر عن حقيقتك!

عليك أن تتذكر بأن المقابلة ليست عملية طرح لأسئلة عليك فحسب، وإنما يجب عليك بالمقابل أن تطرح بعض الأسئلة على لجنة المقابلة، وذلك حتى يتأكد الطرفان من عملية التوظيف:

1. تكون واثقا من معرفتك بكل ما يتعلّق بالوظيفة والشركة (حتى تتخذ قرارا وظيفيا مدروسا).
2. تكون للجنة واثقة من أنك الشخص المناسب للوظيفة.

توجد أدناه قائمة ببعض الأسئلة التي يمكنك أن تطرحها على لجنة المقابلة

## بعض الأسئلة المقترحة:

1. ما نوعية البرامج التدريبية التي تقدمها الشركة؟
2. كم مدة البرنامج التدريبي؟
3. هل بالإمكان أن تصفوا لي نموذجا لبعض المسارات الوظيفية التي اتخذها موظفو شركتكم؟

4. ماذا عن الموظفين الذين بدؤوا بنفس المنصب الذي تتم مقابلي من أجله؟
5. ما هي خطط الشركة للنمو مستقبلا؟
6. ما نوع الشخص أو المؤهلات التي تبحثون عنها؟
7. هل سيتم تعييني في قسم محدد أم أنني سأعمل بالتناوب بين أقسام المنظمة المختلفة؟

### بعد المقابلة:

1. صافح لجنة المقابلة واشكرها على وقتها، وإذا كان أفرادها من الجنس الآخر فانظر حتى يبدؤوا بالمصافحة.
2. اشكر موظف الاستقبال أو السكرتير في طريقك للخارج.
3. دوّن ملاحظات حول أدائك وكيف يُمكنك تطويره في المقابلة القادمة.
4. اكتب رسالة شكر أو أرسل بريدا إلكترونيا للجهة التي أجريت معها المقابلة بأسرع وقت ممكن، ولا تنس تضمين النقاط التي أدرجتها في ملاحظاتك:
  - حاول فعل ذلك خلال **24** ساعة من المقابلة.
  - يمكنك إضافة معلومات مختصرة تدعم موقفك، والتي كنت قد أهملت ذكرها أو التركيز عليها خلال المقابلة.
  - يجدر بك أيضا أن تذكر شيئا تكلمت عنه خلال المقابلة مما قد يساعدهم على تذكرك.

والآن بعد قراءتك لهذا الكتيب والإنتهاء من عمل جميع التمارين، يمكننا القول بأن مفتاح الحصول على الوظيفة هو المزيد من الإستعداد والتدريب لإجتياز المقابلات الوظيفية. ويجب التذكير بأنك قد تواجه أسئلة غير متوقعة أثناء المقابلات الوظيفية، ولكن عليك التذكر دائما أن جل ما يسعون إليه هو الإجابة على الأسئلة المبدئية التالية:

- 1- هل لديك القدرة على إنجاز الأعمال التي يطلب منك القيام بها؟
- 2- هل لديك القدرة على حل المشكلات والمعضلات التي قد تواجهك في العمل؟
- 3- هل لديك القدرة على العمل مع الآخرين؟

نتمنى بأن نكون قد وفقنا في مساعدتك على فهم شخصيتك لتمكينك من الإجابة على تلك الأسئلة للحصول على الوظيفة.

**مع تمنياتنا للجميع بدوام التوفيق والنجاح**