

Communication Skills

Second Semester

2015-2016

الوحدة السادسة

المهارات التواصلية مع الجمهور



استخدام الابتسامات تعزز فعالية عملية الحوار

مهارات الحوار

◉ أولى القرآن الكريم أهمية كبيرة للحوار في مواقف الدعوة والتربية، وجعل منه إطار رئيس لتوجيه الناس وإرشادهم. ويمتاز الأسلوب الحوارى المتبع فى القرآن الكريم بالسهولة واليسر والخلو من الفلسفات المعقدة.

◉ ومن أمثلة القصص الحوارية فى القرآن الكريم قصة أصحاب الفيل، وأصحاب الأخدود، وأصحاب السفينة، أصحاب القرية، أصحاب الكهف، نوح عليه السلام مع ابنه، يوسف عليه السلام، وغيرها من القصص القرآنية، قال تعالى فى قصة موسى وهارون عليهما السلام مع فرعون: (اذهباً إلى فرعون إنه طغى (43) فقولا له قولاً لينا لعله يتذكر أو يخشى (طه: 43-44).

مفهوم الحوار

❖ **الحوار** : عملية تبادل الحديث أو الكلمات بين طرفين، حيث يتم من خلالها تبادل الأفكار والمشاعر حول موضوع معين دون عائق أو حاجز بين أطراف الحوار، مما يساعد في فهم الآخرين، وتقبل آرائهم أو الوصول إلى قناعات مشتركة بينهم.



يؤدي الحوار إلى التفاهم والتقدم في العمل

تعريف الحوار

❖ يمكن تعريف الحوار من خلال المعنى اللغوي للكلمة والمعنى الاصطلاحي لها:

❖ **المعنى اللغوي للحوار:** يقصد بالحوار من الناحية اللغوية المجاورة أو الرجوع، حيث يقوم على أخذ ورد للكلمات.

❖ **المعنى الاصطلاحي للحوار:** تتعدد تعريفات الحوار، ومن هذه التعريفات ما يلي:

⊙ **الحوار:** هو نوع من الحديث بين شخصين أو فريقين يتم فيه تبادل الكلام بطريقة متكافئة ويغلب عليه الهدوء والبعد عن الخصومة والتعصب.

⊙ **الحوار:** هو محادثة بين شخصين حول موضوع محدد، لكل منهما وجهة نظره الخاصة ويهدف الى الوصول الى الحقيقة.

عوامل نجاح الحوار

- (1) طلب الحق والتسليم بالنتائج التي يسفر عنها الحوار.
- (2) البعد عن التعصب.
- (3) الالتزام بأداب الحوار من حيث الانصات والاهتمام.
- (4) البدء بالنقاط المتفق عليها.
- (5) بناء الحوار على الفرضيات والنظريات العلمية.

جوانب الحوار

(1) **وجود أكثر من فرد أو محاور:** غالبا ما يكون الحوار بصورة فردية وقد يكون بصورة جمعية، كما يمكن أن يتم الحوار مع النفس.

(2) **الهدف:** لا يكون الحوار بين طرفين إلا بناء على هدف محدد وواضح بين الطرفين وكل منهما يعمل على الوصول إليه.

(3) **وجود قضية يجري الحوار بشأنها:** الحوار لا يتم في فراغ وإنما يدور حول فكرة أو موضوع مهم يستدعي الحوار، حيث من حق أي فرد الاتفاق أو الاختلاف مع الفكرة أو الموضوع الحوارية، طبقا لقناعته الشخصية، وهنا يأتي دور الحوار في تقريب وجهات النظر والتفاهم بين الطرفين.

فوائد الحوار

- (1) تنمية جانب المحبة والود بين الأفراد.
- (2) تنمية الجانب الثقافي والعلمي.
- (3) الاسهام في حل المشكلات الفردية والجماعية.
- (4) تبادل الخبرات بين طرفي الحوار.
- (5) التخلص من الأمراض النفسية والتخفيف من مشاعر الكبت.

مستويات الحوار

(1) **الحوار الداخلي (مع النفس):** وهو الحوار الذي يتم مع الفرد ذاته حيث يكون الفرد في عملية مصارحة مع الذات، وبالتالي فإن الحوار الداخلي يكون ناجحاً في الغالب لأن من شأنه التغلب على عيوب الفرد ووضعه في المسار الصحيح.

- أما إذا فشل ذلك الحوار النفسي الداخلي فإن الاضطرابات الناتجة ربما تدفع بموجات العنف المتراكمة إلى الخارج أو إلى الداخل فتكون مدمرة للآخرين وللنفس ذاتها، ومن ذلك حدوث الأمراض النفسية والجسمية والسيكوسوماتية.

مستويات الحوار CONTINUED

(2) الحوار الأفقي (مع الناس): الحوار الذي يتم بين الأفراد المتشابهين أو المتقاربين في الصفات بهدف تبادل الأفكار والاستفادة من المعلومات والوصول إلى الحقيقة.

❖ ينقسم الحوار الأفقي إلى قسمين:

- حوار بين أفراد المجتمع الواحد أو الثقافة الواحدة الذين يشتركون في المعتقدات والقيم والمفاهيم. وهذا الحوار يقوم على مبدأ التكامل وهو يعني «نصف رأيك عند أخيك» ، ومبدأ «التعاون في الاتفاق والأعداء في الاختلاف» حيث تكون الفائدة مشتركة لطرفي الحوار.
- حوار بين المجتمعات المتباينة المختلفة في الثقافات والمعتقدات والقيم والمفاهيم، وهذا الحوار يجري وفق مبدأ التعايش بين الأفراد بهدف تنمية عوامل الخير، والاشتراك (رغم الاختلاف) في تعمير وإصلاح الكون ومن هنا تبرز أهميته.

مستويات الحوار CONTINUED

3) الحوار الرأسي (مع الله): الحوار الذي يكون بين العبد وربّه، حيث يتوجه الإنسان نحو ربّه بالعبادة والدعاء والاستغفار والطلب والرجاء، سواء كان منجاة سرية أو دعوة جهرية.

❖ وهذا الحوار في غاية الأهمية بالنسبة للفرد حيث هو متطلب أساس للروح وبدونه يصاب الفرد بالأمراض النفسية ويقدم على إيذاء نفسه بالانتحار.

❖ هذا المستوى إذا كان نشطاً وإيجابياً فإنه يحدث حالة من التوازن والتناسق في المستويين السابقين (أي في حوار الإنسان مع نفسه وحواره مع الآخرين).

صفات المحاور الناجح

- (1) الابتسامة وبشاشة الوجه
- (2) الوضوح في طرح الأفكار
- (3) عدم الانشغال مع الغير أثناء الحوار
- (4) يجيد الإنصات والإصغاء للآخرين
- (5) يستخدم عبارات لبقة ويتجنب معاملة الآخرين بخشونة
- (6) سريع البديهة ويتمتع بقدرة عالية على التركيز
- (7) يتمتع بالهدوء ويتحلى برباطة الجأش

معوقات الحوار

- (1) الكبر وسوء الخلق من أحد طرفي الحوار أو من كليهما
- (2) عدم الاستماع والإنصات
- (3) الغضب والانفعال
- (4) تحول مسار عملية الحوار إلى جدال
- (5) عدم ادراك ان الخلاف امر طبيعي بين الأفراد
- (6) خلو الحوار من عبارات الثناء والمدح وكثرة العتاب والذم

مهارات الإقناع

❖ **الإقناع:** أحد الأساليب للتحدث مع الآخر، وهو مهارة من المهارات المهمة التي يحتاج إليها في الحوار الانساني الفعال، وتنطلق هذه المهارة من القناعة الداخلية للفرد ذاته بأهمية إقناع الآخرين حول موضوع معين، وهو أسلوب فعال في كثير من مجالات الحياة سواء على المستوى الشخصي أو الجمعي.

❖ **الإقناع:** محاولة أحد الطرفين إحداث تغيير في الطرف الآخر لقبول أفكاره وآرائه مستخدماً الأدلة الواعية والحجج والبراهين المنطقية، واستمالاته نحوه سواء كان هذا الإقناع جزئياً أو كلياً.



يحتاج الفرد إلى استخدام الأدلة والشواهد والصور لإقناع الطرف الآخر

طرق وأساليب الإقناع

❖ لكي يحقق الإقناع تأثيره في الآخرين فإنه يستخدم أساليب كثيرة من شأنها التأثير في النفس أو تقريب الصورة إلى الذهن، ومن هذه الطرق والأساليب ما يلي:

(1) البراهين والأدلة: حتى تكون أكثر تأثيرا فإنه يجب أن تكون براهين قوية بما لا يدع مجالا للشك أو التردد، لذا يجب أن تكون منسجمة مع العقل.

(2) التعابير الطبيعية: الأساليب التي تدل على المودة والاحترام والسعادة والسرور.

➤ **أمثلة :** الابتسامات ، بشاشة الوجه ، الجلسة باهتمام للطرف الآخر، الإشارات المعبرة عن الألفة ، هزات الرأس.

طرق وأساليب الإقناع

CONTINUED

(3) استخدام أسلوب القصة: تستخدم القصة بفعالية في إقناع الآخرين، ولكي يكون تأثير القصة قوي في الطرف الآخر فإنه يجب أن تكون القصة حقيقية وواقعية، كما أن القصة القصيرة أكثر تأثيرا من القصة الطويلة، حيث يتم استخلاص العبر منها بطريقة أسرع.

(4) التجارب العملية: الشواهد الميدانية التي تعبر عن واقع عملي في ظروف مشابهة وما نتج عنه من أحداث، فهي دلائل تعتمد على الواقع في العالم من حولنا، سواء كانت دلائل شخصية أو عن أشخاص آخرين، فالإنسان بطبعة يقتنع أكثر بما يراه أو يحسه أو يسمعه بنفسه.

(5) الأمثال: كلمات أو جمل رمزية تعبر عن مضمون محدد وقد أخذت قوتها من خبرات السابقين نتيجة تكرارها أمامهم وانتشارها، وهي مرتبطة بالثقافات والشعوب المختلفة.

❖ يستخدم ضرب الأمثال كثيرا لتوضيح الصورة وتقريبها إلى الذهن وإثارة الانفعال وتجسيد الصورة النظرية في صورة واقعية.

أساسيات الإقناع

(1) التخلي عن النرجسية أو النظرة الدونية للآخرين.

(2) الايمان بحرية الفكر والرأي والتصرفات.

(3) مراعاة أساسيات فن الإقناع والتي يتمثل أهمها في: الثقة بالنفس، الهدوء والروية، المودة والاحترام، استخدام اقل الكلمات، تقديم الحجج القوية، اتساق الأفكار المعروضة.

(4) التعرف على نمط شخصية المتحدث (سمعي، بصري، حسي).

(5) استخدم دبلوماسية الاطراء والمدح قبل الإقناع.

(6) انهي حديثك مع محدثك بأسلوب التخيير مع التأثير.

(7) في حالة الوصول الى طريق مسدود توقف عن الإقناع ولا

تتجه الى الحدال

مهارات الخطاب وتقديم العروض

❖ إن مهارات العرض والإلقاء والمقدرة على تقديم الأفكار للآخرين تعد من أهم المهارات لنجاح الفرد عند عقد الصفقات، وتقدمه في حياته الاجتماعية والوظيفية.

❖ كما تعد من المهارات التي تحتاج إلى تدريب وإتقان، حيث تعتمد على مواجهة الجمهور باختلاف أنواعه والتحدث إليه مباشرة ومناقشته، وهو أمر يحتاج إلى تدريب ودرجة عالية من الثقة النفسية.



احرص على تحسين صوتك عند استخدام الأدوات الصوتية المساعدة

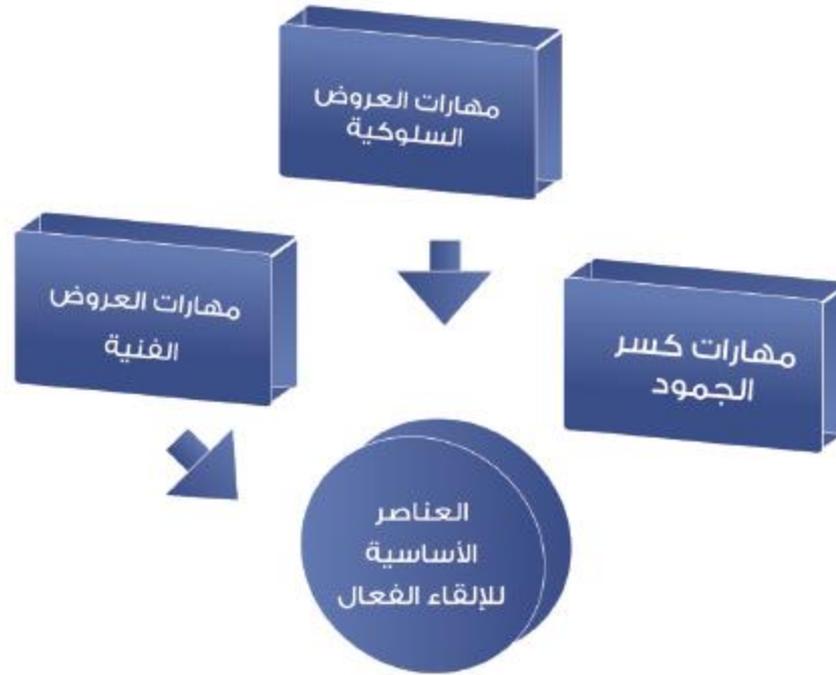
العناصر الأساسية للعرض الفعال

(1) مهارات العروض الفنية: هي المهارات المتعلقة بفنيات العرض وعناصره وما يحتويه من بيانات ومعلومات وحقائق، وطرق عرضها وكيفية ترتيبها والأدوات المساعدة المستخدمة أثناء العرض كأجهزة الحاسوب والأجهزة الصوتية، العرض والإلقاء هو فن مخاطبة الجماهير والتأثير فيهم، بهدف إيصال المعلومات إلى الآخرين والتأثير فيهم.

(2) مهارات العروض السلوكية: المهارات المتعلقة بالأساليب السلوكية التي يتبعها الخطيب أو الشخص الذي يقوم بالعرض أثناء عرضه، بما يؤثر إيجابياً على الجمهور مثل المظهر العام وأسلوب الكلام والثقة بالنفس والطلاقة والاتصال المرن واستخدام لغة الجسد الايجابية كالابتسامات والميل نحو الجمهور واستخدام اللقاءات البصرية مع الجمهور.

العناصر الأساسية للعرض الفعال

(3) مهارات كسر الجمود: المهارة التي من خلالها يستطيع الفرد جذب انتباه الجمهور بصفة مستمرة حتى نهاية العرض وذلك من خلال القدرة على إضفاء عنصر الإثارة والتشويق ولفت انتباه الجمهور ومساعدتهم على تخطي الشعور بالضجر أو الملل أثناء العرض .



أهم العناصر الأساسية للإلقاء الفعال والمؤثر

أساسيات الملقي الجيد

❖ من أهم الصفات التي يجب أن يلم بها الشخص الملقي وتتوافر فيه ما يلي:

(1) **العلم:** ويقصد به التمكن العلمي من الموضوع الذي يقوم بعرضه بحيث يحيط بكل فروعه وأساسياته، فيجب أن يتمتع الملقي بمعرفة ودراية كافية بما يقول وأن يتوقع الأسئلة المختلفة من الجمهور.

(1) **الإعداد والتحضير:** ذلك من خلال التركيز على الأهداف وتدوين النقاط المهمة للموضوع التي سيتحدث عنها، حيث أن الإعداد والتحضير المسبق للموضوع يساعد الملقي على أن يكون قريباً من أجزاء موضوعه فيعرف كيف يبدأ وكيف ينتهي.

أساسيات الملقى الجيد

CONTINUED

(3) المهارة اللغوية: تمتع الملقى بطلاقة لغوية مناسبة من حيث امتلاكه أكبر عدد من الكلمات المتعلقة بالموضوع ومعانيها ومترادفاتها، وقدرته على استدعاء تلك الكلمات أثناء العرض بسهولة، بما يمكنه من إيصال المعلومات بفعالية إلى الجمهور المستهدف.

(4) فن إيصال المعلومة: وهي قدرة الملقى على إيصال المعلومة الى الجمهور المستهدف بأقصر الطرق وباستخدام أسهل العبارات المناسبة التي تعبر عما يريد وذلك في الوقت المناسب دون استطراد أو إطناب.

(5) الثقة بالنفس: فيجب أن يتحلى الملقى بدرجة عالية من الثقة بالنفس ورباطة الجأش حتى يتمكن من تسيير دفعة الموضوع أمام الجمهور بكل اقتدار، فيتكلم بكل هدوء ويتحرك في المكان بطريقة طبيعية تلقائية دون تكلف.

أساسيات الملقى الجيد CONTINUED

(6) الصدق: وهو من أهم الصفات التي يجب أن يتحلى بها الملقى، فالصدق هو أقصر الطرق للوصول إلى قلب المستمع، ويساعد على تجاوب المستمع مع الملقى. ويشمل الصدق كل من الكلمات والمعلومات والمشاعر، فلا تتناقض الكلمات مع التصرفات ولا تتناقض المشاعر مع تعبيرات الوجه.

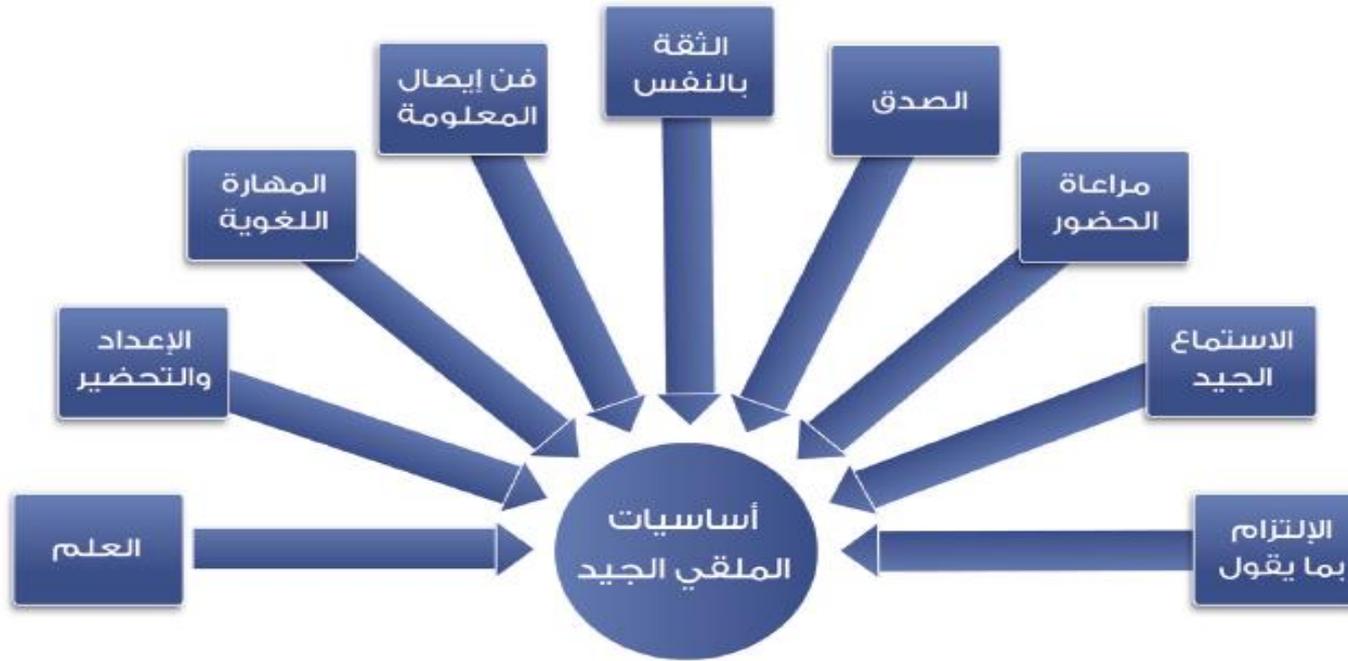
(7) مراعاة الحضور: ويقصد به مراعاة المستوى الثقافي والعلمي والاجتماعي للجمهور، أي مخاطبة الحضور على قدر عقولهم، فلا يستخدم لغة أعلى من مستواهم، ولا أدنى من مستواهم، كما لا يستخدم لغة غير لغتهم الأصلية، كما يجب أن تكون الأمثلة المطروحة متوافقة مع البيئة الثقافية للحضور ومناسبة للأعراف الاجتماعية لهم.

(8) الاستماع الجيد: ويقصد به أن يتمتع الملقى بمهارة الاستماع، فالمستمع الجيد هو ملقى جيد، كما أن الإلقاء الجيد دليل على الاستماع الجيد، وهو دليل على رغبة الملقى في أن يلبي رغبات الجمهور وأن يعزز ثقتهم بأنفسهم بالاستماع إليهم.

أساسيات الملقي الجيد

CONTINUED

(9) **الالتزام بما يقول:** حيث يجب أن يكون المتحدث أول المقتنعين والمنفذين لما يقول، فلا يتحدث عن الصدق ويكون كاذبا، كما لا يتحدث عن بشاشة الوجه ويكون هو ذو وجه عبوس.



أساسيات الملقي الجيد

مواصفات العرض الفعال

- (1) أن يشد انتباه الجمهور ويجذبهم من حيث الأداء والإعداد والمحتوى.
- (2) أن يكون مبنيا على الحقائق والنظريات العلمية والإثباتات بما يتفق مع العقل.
- (3) أن يكون منظما من حيث المحتوى وطبقا للتسلسل الطبيعي، وواضحا للجميع.
- (4) أن يصحبه جو من المرح والمتعة، وذلك من خلال بعض الكلمات البسيطة أو النكات.
- (5) يجب على تساؤلات الجمهور بوضوح ويلبي احتياجاتهم.
- (6) يتيح للحاضرين فرصة المشاركة بآرائهم وأفكارهم والمناقشة مع المحاضر.

تقييم العرض بعد انتهائه

❖ من أهم محاور تقييم العرض :

- ❖ ملائمة المحتوى للموضوع المعروض.
- ❖ شمولية الموضوع ووضوحه.
- ❖ وضوح الصوت وإظهار الحماس أثناء العرض.
- ❖ استخدام الأدوات المساعدة المتنوعة في العرض.
- ❖ تنويع أساليب العرض مثل ورش العمل، التمارين، اللقاء، المناقشة، الاستفسار.
- ❖ التفاعل مع المشاركين ومشاركتهم الايجابية في المناقشات.

المقابلة الشخصية

⦿ **المقابلة الشخصية:** هي اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عنمن يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).

⦿ **المقابلة الشخصية:** هي اللقاء الذي يتم بين مسئول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.



احرص على هدوءك عند مقابلة لجنة التوظيف

أنواع المقابلات الشخصية

(1) **الاستشارة:** المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.

(2) **الترقية:** المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزاً.

(3) **التوظيف:** المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.

(4) **التأديب:** المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الاداء المطلوب أو من ارتكبوا أخطاء في أعمالهم، وتهدف إلى توجيهه أو لفت نظر الموظف لسوء أدائه في العمل أو توقيع العقوبة عليه.

أنواع المقابلات الشخصية

CONTINUED

(5) مقابلة الفرز: المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الأقسام والادارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة.

طرق إجراء المقابلات

(1) **المقابلة الفردية:** تعقد وجها لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فردا واحدا أو مجموعة أفراد.

(2) **المقابلة مع مجموعة أشخاص:** تتم مباشرة وجها لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الاشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.

(3) **المقابلات الهاتفية:** تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الاداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وامكانية عقدها في أي وقت من اليوم.

(4) **المقابلات عبر الانترنت:** تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالاضافة الى امكانية الرؤية أثناء المقابلة.

مقابلات التوظيف

❖ **مقابلات التوظيف** : اللقاءات التي تعقد بين الراغبين في الترشيح للوظائف وأصحاب الأعمال.



حاول الحضور للمقابلة الشخصية وأنت في أجمل صورة

أهداف مقابلات التوظيف

- ✓ اختيار أفضل المرشحين المناسبين، والذي تتوفر فيه المؤلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة
- ✓ تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة
- ✓ يتقدم غالبا للتوظيف أعداد أكبر من احتياج المؤسسات والشركات، الامر الذي يحتم على اصحاب الشركات والمؤسسات اختيار افضل المرشحين، وهو ما لا يتم الا من خلال المقابلات الشخصية.

الاستعداد للمقابلة الشخصية

❖ الاستعداد للمقابلة الشخصية ليس شيئاً بسيطاً، إذ يتوقف عليه مدى قبولك في الوظيفة وارتباطك بالعمل، لذا يجب عليك الاهتمام بالمقابلة والاستعداد لها جيداً، ويمكن الاستعداد للمقابلة من خلال النقاط التالية:

- ❖ قبل المقابلة : من النصائح التي يجب الاخذ بها قبل المقابلة ما يلي:
 - الثقة بالنفس، والتأكيد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
 - ارتداء الملابس المناسبة.
 - جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.
 - امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
 - توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.

الاستعداد للمقابلة الشخصية

CONTINUED

❖ **أثناء المقابلة:** من النصائح التي يجب الأخذ بها أثناء المقابلة ما يلي:

- احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.
- اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحدث معه بكل هدوء.
- ادخل الى غرفة المقابلة بثقة وهدوء.
- عرفهم بنفسك، وصافحهم بحرارة وأنت مبتسم بود.
- انظر مباشرة لعيون من يجري معك المقابلة.
- لا تستعجل في الرد على الأسئلة.
- اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر.
- راقب لغتك الجسدية واحرص على أن تكون إيجابية

الاستعداد للمقابلة الشخصية

CONTINUED

❖ بعد المقابلة: من النصائح التي يجب العمل بها بعد انتهاء المقابلة ما يلي:

- اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.
- ابدى رغبتك في العمل.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف.

محظورات أثناء المقابلة

❖ من المحظورات التي يجب تجنبها أثناء المقابلة الشخصية ما يلي:

- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- التفتيش على الطاولة والنظر الى الأوراق المفتوحة.
- الاساءة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.

أسئلة المقابلة الشخصية

❖ توجد أسئلة كثيرة يتم مداولتها في المقابلات الشخصية، وتهدف الى الكشف عن المواهب والقدرات الخاصة بالمرشحين، والتعرف على اهتماماتهم وقدراتهم على التعامل مع المشكلات.



احتفظ بوقارك وهدوء أعصابك وأنت تجاوب عن أسئلة المقابلة الشخصية

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية

(1) **السؤال المغلق:** السؤال الذي تكون الإجابة عليه «بنعم» أو «لا» والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل «هل أنت خريج عام «1995؟ أو كسر الجمود لبداية الحديث أو متابعته.

(2) **السؤال المفتوح:** السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر وتختلف اجابته من شخص لآخر، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه وامكانياته وقدراته ومواهبه، مثل «ما رأيك في..»

(3) **السؤال ذو الاختيارات الإيجابية:** وهو السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته، هل هو تشاؤمي، أم طموح، مثل إذا عرض عليك الترشح لمنحة دراسية، فهل تفضل منحة للدكتوراه في جامعة محلية في الداخل أم منحة للماجستير في جامعة اجنبية بالخارج؟.

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية

CONTINUED

(5) الأسئلة الافتراضية: الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير الابداعي خارج الصندوق، وتقييم ثقافته مثل "أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟" أو «لو انت مدير الشركة كيف يمكنك زيادة عملائها؟»

كيفية الإجابة عن الأسئلة

❖ احرص على أن تكون اجاباتك صريحة وواضحة، منظمة ومحددة دون مراوغة، و احرص على عدم الإساءة لأي شخص مهما كان، وحاول تحويل نقاط ضعفك الى نقاط قوة، ولا تتطوع بالإجابة عن أسئلة لم تطرح في المقابلة.

❖ من النصائح المفيدة للإجابة عن الاسئلة :

- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- أعط نفسك ثانية أو ثانيتين قبل البدء بالإجابة.
- في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادته.
- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.

مهارات كتابة السيرة الذاتية

❖ **السيرة الذاتية:** تعريف مختصر وواضح وجذاب للمرشح للوظيفة أو المتقدم لها، وتتضمن في محتواها ملخص لإنجازاته وخبراته ومهاراته وقدراته.

❖ **السيرة الذاتية:** الوثيقة المكتوبة التي يسوق بها الفرد خبراته ومعلوماته الشخصية ومؤهلاته ومواهبه لدى أصحاب الأعمال.



دون كل مهاراتك وخبراتك في السيرة الذاتية

محتويات السيرة الذاتية

❖ **محتوى السيرة الذاتية :** ما تتضمنه السيرة الذاتية من معلومات وبيانات عن طالب الوظيفة، وكيفية صياغتها وترتيبها ومحاورها.



اجعل سيرتك الذاتية في صفحة واحدة أو صفحتين ، ولا تزيد عنها عن ثلاث صفحات

محاو؁ السيرة الذاتية

❖ **محور المعلومات الشخصية:** ويشمل هذا المحور على البيانات التالية:

✓ الاسم (ثلاثي أو رباعي) والجنسية والحالة الاجتماعية

✓ عنوان المراسلة البريدي

✓ طريقة التواصل السريعة: رقم الهاتف، البريد الإلكتروني، رقم الجوال

✓ تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة، ومكان الميلاد

❖ **الرؤية والأهداف:** ويقصد بها الأهداف من الوظيفة والطموحات المستقبلية.

محاو؁ السيرة الذاتية

CONTINUED

❖ **التعليم والمؤهلات العليمة:** أن تكتب مبتدئاً بالأحدث تاريخاً، وتشمل:

✓ الدرجة العلمية، والتخصص

✓ الكلية المتخرج منها

✓ اسم الجامعة، مع ذكر الفرع إن وجد

✓ تاريخ التخرج باليوم والشهر والسنة

✓ المعدل والتقدير إذا كان جيد فأكثر

محاوور السيرة الذاتية

CONTINUED

❖ **الدورات التدريبية:** الدورات التدريبية التخصصية والعامّة التي حصل عليها مبتدئًا بالأحدث، وتشمل:

- ✓ اسم الشهادة أو الدورة
- ✓ مدتها وتاريخها بالشهر والسنة
- ✓ أهم المهارات التي تعلمتها من الدورة
- ✓ مكان انعقادها، من حيث المقر والجهة المنفذة

❖ **الخبرات العملية:** الخبرات التي اكتسبتها من أعمالك السابقة، ويفضل ترتيبها مبتدئًا بالأحدث على أن تشمل ما يلي:

- ✓ التاريخ ومدة العمل باليوم والشهر والسنة
- ✓ مكان الوظيفة وجهتها والقطاع الذي تنتمي إليه
- ✓ تعريف مبسط بالمنظمة ومهامها
- ✓ اسم وهاتف المدير المباشر للوظيفة السابقة، للتواصل معه عند الحاجة.

محاوَر السيرة الذاتية

CONTINUED

❖ **اللغات الأجنبية:** يجب كتابة اللغات الأجنبية التي تتقنها فعلا تحداثاً وكتابة.

❖ **الأعمال التطوعية:** حيث تدون أهم الأعمال التطوعية التي قمت بها مثل:

- ✓ المشاركة في برامج محو الأمية
- ✓ خدمات الحجاج والمعتمرين
- ✓ حملة مكافحة التدخين
- ✓ حملة التبرع بالدم

محاوّر السيرة الذاتية

CONTINUED

❖ **الهوايات والاهتمامات الخاصة:** هي التي تؤديها في أوقات الفراغ
مثل:

✓ القراءة والمطالعة

✓ كتابة الشعر

✓ متابعة التطورات التكنولوجية

✓ ممارسة الرياضة

❖ **المعرفين:** تشمل أسماء الأشخاص الذين يمكن لهم تقديم
التزكيات أو التوصيات للآخرين، بشرط أن تكون ممن عملت معهم من
المسؤولين أو ممن قاموا بالتدريس لك، وهم مثل:

✓ أساتذتك في الجامعة

✓ مديرك السابق

✓ رؤسائك المباشرين

مهارات صياغة السيرة الذاتية

❖ من المهارات التي يجب إتباعها عند صياغة السيرة الذاتية لتكون في صورة جيدة ومناسبة:

✓ **التلخيص:** عرض المعلومات الرئيسة دون الخوض في التفاصيل الدقيقة ودون إسهاب، فصاحب العمل ليس لديه الوقت الكثير لقراءة كل التفاصيل.

✓ **الوضوح:** ذلك حيث اللغة والصياغة.

✓ **تجنب الاختصارات:** يفضل عدم ذكر اختصار للكلمات إلا إذا كانت معروفة للجميع، مثل حرف (ت) كاختصار كلمة تليفون، وحرف (ج) اختصار كلمة جوال.

✓ **التركيز:** تحديد وإبراز قدرتك على العمل المطلوب دون غيره.

مهارات صياغة السيرة الذاتية

CONTINUED

✓ **الترتيب:** وذلك مبتدئاً بالأحداث تاريخياً، ووضع العناصر المشتركة سوياً.

✓ **الصدق:** يقصد به صدق البيانات والمعلومات والخبرات المدونة، فلا تكتب شيئاً أنت لا تعرفه.

✓ **تفاصيل التواصل:** وذلك بكتابة أرقام التليفونات والعنوان البريدي والبريد الإلكتروني والمعرفين بوضوح وفي مكان بارز.

✓ **الذاتية:** يقصد به أن تكتب سيرتك الذاتية بنفسك، فأنت أجدر الناس على معرفة خبراتك ومواهبك الشخصية.

كيف تكتب السيرة الذاتية

❖ عند كتابة السيرة الذاتية، احرص على أن تراعي ما يلي:

- حاول أن تكون السيرة الذاتية في صفحة واحدة كلما أمكن، وأن لا تزيد عن ثلاث صفحات.
- استخدم الورق الأبيض العادي ودون أي إطارات أو علامات مائية.
- استخدم الخط العادي وبحجم لا يقل عن 12 ولا يزيد عن 14، على أن تكون العناوين الرئيسة بالخط الثقيل.
- لا تستخدم ألوان مختلفة عند الكتابة.
- تأكد من خلو السيرة الذاتية من الأخطاء اللغوية والإملائية.
- استخدم بعض المصطلحات الفنية التي تدل على معرفتك وخبرتك في التخصص.
- حدث بياناتك كلما حدث تغيير لها بصفة مستمرة، واحتفظ بنسخة الكترونية معك دائما.

نماذج من السيرة الذاتية

1) النموذج العام (General CV) : يستخدم هذا النموذج إذا كنت ممن لم يسبق لهم العمل أو عندما لا تهدف إلى عمل محدد بعينه، حيث تكون سيرتك الذاتية أقرب ما تكون إلى الاستعراض العام لمهاراتك ومؤهلاتك، وهذا النموذج يمكنك أن ترسله ذاته إلى أكثر من جهة.

❖ يفضل أن تستهل سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج بعبارة مبسطة تحاول تحديد المجال العام للعمل الذي ترغب القيام به، كأن تكتب على سبيل المثال: الهدف: العمل في السكرتارية أو في الإدارة، الهدف: العمل في البرمجة، الهدف: العمل في المبيعات.

نماذج من السيرة الذاتية

CONTINUED

(2) النموذج الموجه (Targeted CV) : يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد، ويجب عند كتابتك لسيرتك الذاتية وفق هذا النموذج أن تسلط الضوء فقط على مهاراتك ومؤهلاتك وخبراتك السابقة التي تلاءم متطلبات ذلك العمل، وهو ما يتطلب منك دراية مسبقة وواضحة بتلك المتطلبات.

❖ في حال وجدت لديك الرغبة والقدرة على التقدم إلى أكثر من عمل لدى نفس الجهة أو لدى جهات أخرى مختلفة، فعليك في كل مرة أن تعيد وبشكل كامل صياغة سيرتك الذاتية بما يتلاءم ومتطلبات العمل الجديد.

نماذج من السيرة الذاتية

CONTINUED

(3) النموذج الزمني (Chronological CV): يستخدم هذا النموذج عند رغبتك التقدم إلى عمل معلن عنه كمهنة محددة ضمن قطاع عمل محدد وعندما يكون واضحًا في نص الإعلان أن السيرة الذاتية يجب أن تكتب طبقًا للإعلان، وتُظهر سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تاريخ التدرج المهني في المجال المحدد بتقديم المعلومات بتسلسل زمني مبتدئًا بالأحدث تاريخياً.

❖ في حال عدم احتواء إعلان العمل على طلب صريح لاعتماد هذا النموذج، فيمكنك أن تعتمد في الحالات التالية:

✓ مسيرة حياتك المهنية المستمرة في ذات المجال دون وجود انقطاعات تذكر

✓ المراكز الوظيفية المهمة التي توليتها وازداد من خلالها حجم مسؤولياتك بشكل مستمر خلال تلك المسيرة

✓ آخر المراكز التي توليتها هو أكثرها أهمية.

نماذج من السيرة الذاتية

CONTINUED

(4) النموذج الوظيفي (Functional CV): يستخدم هذا النموذج لكي تبرز في بداية سيرتك الذاتية إنجازاتك ومهاراتك ومؤهلاتك بما يتلاءم مع متطلبات العمل الذي ترغب التقدم إليه، وبما أن سيرتك الذاتية المكتوبة وفق هذا النموذج تغفل التسلسل الزمني لمسيرة حياتك المهنية مؤكدة على أهمية ما حققته بغض النظر عن المكان والتاريخ

❖ يمكنك اعتمادها في الحالات التالية:

- ✓ التقدم لأول مرة للحصول على عمل
- ✓ عدم الرغبة في التصريح عن عمرك
- ✓ حدوث أهم إنجازاتك قبل عدة سنوات مضت
- ✓ وجود انقطاعات طويلة في مسيرة حياتك المهنية
- ✓ تغيير اتجاهاتك المهنية

▪ لا يفضل أصحاب العمل هذا النموذج لأنه غالبًا ما يلوح إلى محاولة صاحبه إخفاء فترة انقطاع طويلة عن العمل أو التعطيم على خلل في مسيرة حياته المهنية.

نموذج خطاب مرفق للمقابلة الشخصية

❖ **نموذج الخطاب :** هو الخطاب الذي يرفق بالسيرة الذاتية وموضح فيه البيانات الشخصية الأساسية فقط وطلب صريح بالرغبة في إجراء المقابلة الشخصية للترشح للوظيفة المعلنة، وله أكثر من صيغة .

مثال ::

السيد / ----- المحترم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

لفت نظري الإعلان الخاص بكم والمنشور في جريدة ----- بتاريخ ---- بخصوص وظيفة
----- وأنا اعتقد أن لدي

المهارات والخبرات الضرورية لشغل هذه الوظيفة (----) .

أفيد سعادتكم علما بأنني خريج جامعة ----- تخصص ----- وبتقدير ----- في عام -

أكون شاكرا لكم لو أتحتم لي فرصة للمقابلة الشخصية في الوقت الذي ترونه مناسباً،
وأرجو الرد منكم في أقرب وقت

يمكن على البريد الإلكتروني أو العنوان البريدي:

الدمام الرمز البريدي (---) ص ب (---)

الجوال: (-----)

هاتف رقم : (-----)

فاكس رقم : (-----)

البريد الإلكتروني: (-----@-----)

وتقبلو سعادتكم فائق التقدير والاحترام،،، الاسم: -----

التوقيع:

التاريخ: / / 1341 هـ

مرفق لسعادتكم السيرة الذاتية وجميع الأوراق الثبوتية .

Thank You and Good Luck