

مهارات الاتصال الشفوي



تعريف الاتصال الشفوي

- هو اتصال يتم بين مرسل ومستقبل بواسطة اللغة المنطوقة التي تشمل على كلمات وعبارات دالة على معنى مفيد.
- وهذا الاتصال ينتج عن أمران:
 - أمر استقبال اللغة.
 - أمر استخدام اللغة.
- من أهم مهاراته الاستماع والتحدث حيث أن ما يقال لا يسمح بمسحه أو تعديله أو نسيانه وحتى إن كان لا يقصد المتحدث المعنى الذي فهمه المستمع فإنه لا يستطيع تغييره بالشرح لتغيير المفهوم.

أمر استقبال اللغة الشفوية

بحسب المكان

- إذا كان المكان قاعة دراسية فإن المستقبل لابد أن يلتزم الصمت
- إذا كان في حديقة أو مكان عام فإنه بعكس ذلك لا يلتزم الصمت

موقف المستقبل

- المستقبل ليس له موقف واحد أثناء تلقيه الرسالة
- فعندما يكون خائفاً تنخفض نسبة فهمه للرسالة وبالتالي يضعف تفاعله معها.

موضوع الرسالة

- عندما تكون الرسالة دينية من رجل دين فإن المستقبل يستقبلها بوعي وإدراك وحرص.
- وإذا كانت غير ذلك يكون تفاعله معها أقل.

هيئة المرسل

- إذا كان المرسل ذا هيئة لدى الناس كرجال الدين والتربية والاقتصاد والصحافة ترتفع درجة استقبال اللغة الشفوية

أمر استخدام اللغة

استعمال الألفاظ

- على المرسل انتقاء الألفاظ التي يعتقد أنها تلائم الهدف وتؤثر في المستقبل.
- فأصحاب المهن يتفقون على ألفاظ تدل على معاني محددة فإذا ارسل أحدهم رسالة يلتزم بهذه الألفاظ.

استعمال الأساليب

- لا بد أن يتقيد المرسل بالأسلوب المناسب للتأثير في المستقبل وتفاعله مع الرسالة.
- تختلف الأساليب حسب الشخص والمهنة والظروف فأسلوب الدبلوماسية يتطلب اللباقة والدقة والاحترام واللفظ وانتقاء الألفاظ المناسبة.

استعمال الدلالة

- الأصل في اتصال المرسل بالمستقبل استعمال الدلالة المباشرة للألفاظ والتراكيب لأنها مقبولة.
- وقد يستخدم المرسل دلالات أخرى كفرك اليمين للدلالة على التوتر أو قول ما شاء الله للدلالة على التعجب

طرق تحسين مهارات الاتصال عند الحديث

- استخدام اللغة السهلة والإيقاع السهل غير الرسمي واستخدام اسم الشخص في المخاطبة على حسب نوع العلاقة.
- استعمال المعلومات المألوفة وعدم اجهاد المستمع بالمعلومات الفنية.
- الصراحة عندما يوجه الآخرون سؤالاً معيناً مع إعطاء أكبر قدر من المعلومات.
- استخدام الدعابة لتخفيف القلق مع عدم الاسراف.
- تجنب الحكم السريع على المواقف والأحداث والأشخاص.
- التحكم في حركات الشفتين والحواجب.
- مراعاة عامل السرعة في الحديث فلا تبطئ ولا تسرع.
- الابتعاد عن التهديد في المناقشة.

الاتصال الشفوي

- 75% من الاتصالات الشفوية يساء فهمها وتهمل وتنسى بسرعة بالرغم من كونها شخصية ومباشرة أكثر من التعليمات الكتابية لذلك لابد من الاهتمام باختيار الكلمات والتعابير.

- **من مزايا الاتصال الشفوي:**

- تبادل الرأي مباشرة بين أطراف الاتصال.
- توفير فرص تدعم الصداقة والتعاون.
- خفض وإزالة التوتر.
- توفير الوقت والجهد.
- وفيه تتم التغذية المرتدة مباشرة بين الطرفين.

أنواع مهارات الاتصال الشفوي

مهارة
الاستماع

مهارة
التحدث



أولاً: مهارة التحدث

- هي عبارة عن مهارة نقل الاعتقادات والعواطف والاتجاهات والمعاني والأفكار والأحداث من المتحدث إلى الآخرين.
- فليس كل صوت تحدثاً مشتمل على بعض الحروف لأن التحدث لفظ وإفادة فاللفظ يمثل صوت والإفادة ما دلت على معنى من المعاني التي في ذهن المتحدث.
- فالتحدث جزء من شخصية صاحبه ودال على سلوكه ووسيلة للتواصل الحضاري والثقافي بين الشعوب.



ثانياً: مهارة الاستماع

الفرق بين السمع والاستماع والانصات والإصغاء

الانصات

هو شرط
للإصغاء الجيد
حيث يتطلب
إسكان الأصوات
والغاء الضوضاء

الإصغاء

يحدث مع
التركيز وتفاعل
القلب والمشاعر

الاستماع

استقبال الصوت
مع شدة الانتباه
فهو فهل يحدث
بقصد المستمع

السمع

حاسة التقاط
الصوت عفويًا
بدون قصد
المستمع أو اتباه
منه

معايير التمييز بين المستمع النشط والمستمع السلبي

المستمع السلبي	المستمع النشط	المعايير
جودة التواصل من مسؤولية المتحدث	يعتقد أن نجاح أو فشل عملية التواصل مسؤولية المستمع والمتحدث	تحمل مسؤولية التواصل
يمل بسرعة ولا يستمع لما هو جديد	يجتهد في البحث عن ما يهمه في الرسالة ويهتم بما هو جديد	الاهتمام بالرسالة
يتحاشى فهم الرسائل الغير لفظية ويعتقد أن التواصل لفظي فقط	يستمع لرسائل الكلامية وغير الكلامية في الحديث على السواء	فهم الرسالة اللفظية وغير اللفظية
لا يظهر أي إشارات باهتمام أو فهم الموضوع ولا يتكلم أثناء المداخلات	يرسل إشارات تدل على فهمه واهتمامه بموضوع الحديث ويبيدي بعض المداخلات	التفاعل أثناء الاستماع

طرق تنمية مهارة الاستماع

- ابد انتباهك لعملية الاستماع ولا تشغل نفسك بما يشغل انتباهك.
- انظر باهتمام إلى المتحدث.
- ابتعد عن الحديث الجانبي أثناء الاستماع. لا تقاطع المحاور وأعطه فرصة يعبر عن ما يريد.
- حاول أن تفهم كل مايقوله المتحدث واستفسر عما لم تفهمه.
- لا تجعل مشاعرك تؤثر في فهم حديث الطرف الآخر.
- أصغ بهدف الفهم ولاستيعاب وليس بهدف المعارضة.
- لا تصدر أحكاماً سابقة بينك وبين نفسك فيما تسمعه.
- ركز في كلمات المرسل وحاول فهمها وتفسيرها.
- تنبه إلى التعبيرات الغير لفظية وأرسل اشارات لإشعاره بأنك تواصل الاستماع معه.

معوقات الاستماع

- الشرود الذهني أثناء الحديث.
- الضجر والملل من الحديث.
- ضعف الطاقة للاستماع لدى المستمع.
- التربص بالمتحدث وانتقاده.





الانصات

- يعتبر من أهم سمات الرقي والتحضر ومظهر من مظاهر الدبلوماسية والاتكيت .
- يشتمل على خطوتي الاستماع والتفسير وهو درجة أعلى من الاستماع.
- ويؤدي الافتقار إليه إلى حدوث أخطاء عديدة في مواقف الاتصال.

• تعريف الانصات:

هو الاستماع إلى الرسائل اللفظية والتنبيه إلى التعبيرات اللغوية والحركات الجسدية مع إدراك المعاني والخلوص إلى مرتد المتحدث والاستجابة الملائمة للرسالة.

أنواع الانصات



شروط عملية الانصات

- إثارة رغبة المتحدث في الاسترسال في طرح الفكرة واشعاره بأهمية ما يقوله. فهم وتفسير وتحليل وتقييم آراء وأفكار وتعبيرات المرسل كما هي دون حكم مسبق عليها.

• مراحل الانصات:

- الاستمتاع

- التفسير.

- الاستيعاب.

- التذكر.

- الاستجابة.

خطوات تطوير مهارة الانصات

- التهيؤ والاستعداد له وإرسال إشارة للمتحدث للترحيب برسالته.
- تهيئة البيئة الطبيعية للإنصات وإزالة كل ما يشغل ويشتت الانتباه. الاشتراك بنشاط في الإنصات من خلال تسجيل الملاحظات وتوجيه الأسئلة والاستفسارات والامتناع عن الحديث والمقاطعة.
- الالتزام داخلياً بالإنصات بإزالة الحواجز الداخلية وتجنب افتراض الدوافع السلبية والاستماع للآخرين كما تحب أن يستمعوا إليك والسيطرة على المشاعر.
- اتخاذ وضع الإنصات وملامحه بالمحافظة على الاتصال البصري أكثر من 90% من الوقت وتجنب التحديق فيما يحيط بك مع الميل إلى الأمام قليلاً نحو المرسل سواء عند الوقوف أو الجلوس.

شروط المنصت الجيد

- الانتباه إلى سياق الحديث ومشاعر المتحدث.
- الحرص على استيضاح المعنى من خلال الأسئلة الفعالة.
- التوقف عن الكلام.
- التعاطف مع المتحدث وجعله يشعر برغبتك بالإنصات إليه.
- الصبر والحفاظ على اتزان المزاج.
- مقاومة الرغبة في المقاطعة وطرح الأسئلة في نهاية الحديث

عوائق الإنصات

- القفز على الحديث والوصول لنتيجة قبل الفهم الكامل للرسالة.
- سماع ما ترغب في سماعه فقط وعدم الانصات بالكامل.
- تجاوز وجهة النظر التي تختلف عن وجهات نظرك.
- الانشغال بصياغة وتحديد الرد عن الانصات للحديث.
- الحكم السابق على المتحدث سواء كان لصالحه أو ضده.

نشاط

- يطلب من أحد الطالبات أن تقوم بإلقاء موضوع عن شخصية ملهمة من خلال ترشيح طالبة من الشعبة أو طالبة من إحدى المجموعات على أن يتم توجيه طلب الاستماع من مجموعة أخرى وليس مجموعتها ويقوم أستاذ المقرر بمحاولة تشتيت الانتباه أثناء الإلقاء من خلال أسئلة يوجهها إلى إحدى الطالبات مع الطلب من الطالبة الاستمرار دون انقطاع وبعد الانتهاء يطلب استاذ المقرر من أحد أفراد المجموعة إعادة ماتم سماعه وتقييم ذلك من خلال الطالبة التي ألقت الموضوع



العروض التقديمية

- تعريف العروض التقديمية:

- عبارة عن نوع من التفاعل يتم بين المقدم والحضور عبر إحدى وسائل الإيضاح المرئية أو العناصر المتكاملة ، وهناك العديد من برامج الحاسب التي تستخدم في إعداد مثل هذه العروض منها :

- Microsoft Office Power Point

- Macromedia Flash

- Open Office

- Apple

أنواع العروض التقديمية

العروض ذاتية
التشغيل

العروض
التقديمية المباشرة

العروض
التفاعلية

الأساليب التي يتم بها تقديم العروض التقديمية

1. جهاز عرض الحاسوب (Data Show Projector).

2. عبر شبكة الانترنت (Internet).

3. جهاز الإسقاط (Overhead Projector).

4. العروض على أسطوانة رقمية.

5. العرض الورقي.

شروط العرض التقديمي

- استخدام أسلوب التنقيط وليس الفقرات وعدم المبالغة في عدد الأسطر والكلمات بحيث تشمل الشريحة 6 أسطر وتحتوي على 6 كلمات أو 8 أسطر بها 8 كلمات.
- صحة تهجئة الكلمات.
- تقليل عدد الشرائح بناء على المدة يتم تحديد العدد مع الالتزام بالترتيب أثناء العرض وترقيمها.
- التقليل من استخدام المؤثرات والألوان وأنواع الخط في الشريحة الواحدة والتأكيد على استخدام الصور والرسوم البيانية.
- استخدام خلفية واضحة مع الخطوط والألوان المناسبة لها وتوحيدها مع تغيير لون الكلمات المراد التأكيد عليها.
- عدم استخدام الحرف الكبير في كل أجزاء النص بالإنجليزي واستخدام حجم حرف مناسب يمكن قراءته بسهولة.

مهارات العروض التقديمية

- تحديد المناسبة والجمهور ومكان العرض.
- تخطيط العرض وكتابته.
- استخدام المؤثرات البصرية (إذا لزم الأمر)
- إعداد الخطاب.
- إجراء البروفات مع الآخرين (إذا دعت الحاجة).
- تقديم العرض في اليوم المحدد.

مهارات البحث عن وظيفة

• طرق البحث عن وظيفة:

هناك تحديات كثيرة تواجه المتقدمين عند قيامهم بالبحث عن وظيفة لكثرة المتقدمين لها. ولكن هناك سبع طرق شائعة في البحث عن وظيفة منها:

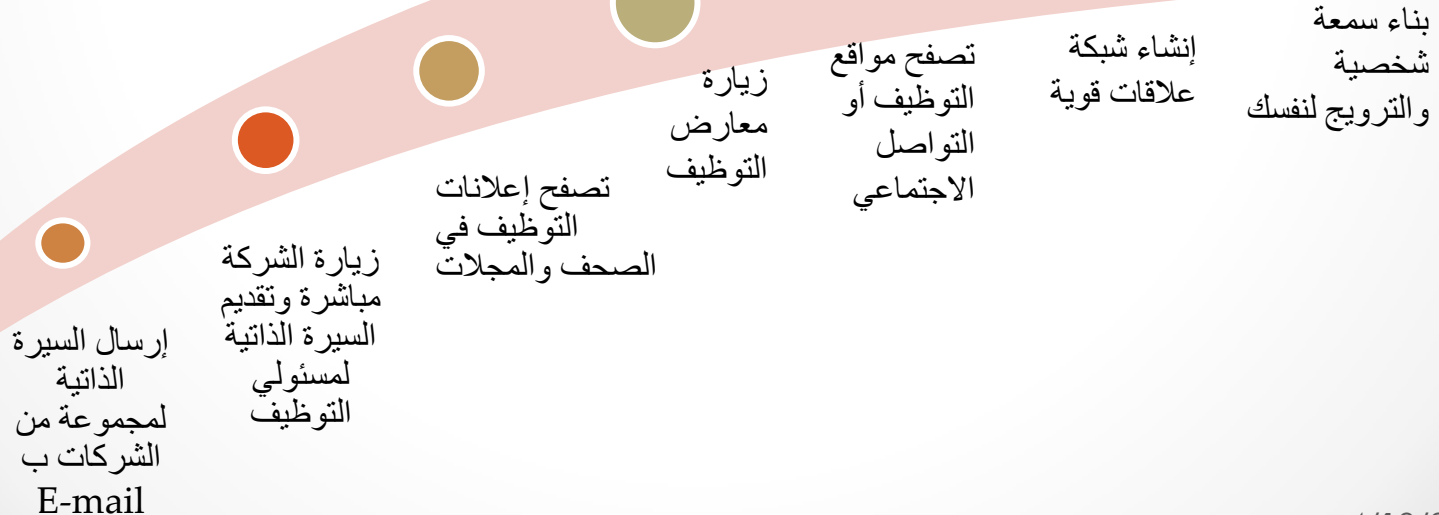
(1) رسالة السيرة الذاتية:

تعتبر أضعف الطرف لأن أصحاب الشركات لن يقوموا بتوظيفك إلا إذا كان لديهم

وظيفة شاغرة وتتطابق مع مؤهلاتك.

مهارات البحث عن وظيفة

- هناك سبع طرق شائعة في البحث عن وظيفة بإمكان المتقدم اختيار الأنسب منها وهي مرتبة من الأضعف إلى الأقوى:



مهارات البحث عن وظيفة

• طرق البحث عن وظيفة:

هناك تحديات كثيرة تواجه المتقدمين عند قيامهم بالبحث عن وظيفة لكثرة المتقدمين لها. ولكن هناك سبع طرق شائعة في البحث عن وظيفة منها:

(1) رسالة السيرة الذاتية:

تعتبر أضعف الطرف لأن أصحاب الشركات لن يقوموا بتوظيفك إلا إذا كان لديهم وظيفة شاغرة وتتطابق مع مؤهلاتك.

طرق البحث عن وظيفة:



(2) زيارة الشركات مباشرة وتقديم السيرة الذاتية:

أيضاً هذه الطريقة لا تختلف كثيراً عن سابقتها وتكيف الباحث عن وظيفة الكثير من الوقت والجهد.

(3) تصفح إعلانات التوظيف في الجرائد والمجلات:

نادراً ما تلجأ الشركات للإعلان عن طريقها نظراً لتكلفتها، إلا لتعيين عدد كبير في وظائف عادية كالوظائف الفنية والعمالة.

طرق البحث عن وظيفة:

(4) زيارة معارض التوظيف:

تستخدم كدعاية للشركات، إلا أنه يمكن الاستفادة من انشاء علاقات مع المسؤولين في هذه الشركات.

(5) تصفح مواقع التوظيف أو التواصل الاجتماعي :

تعتبر الطريقة الأكثر انتشاراً، لكنك تواجه تحدياً أكبر يتمثل في المنافسة مع عدد كبير من المتقدمين لهذه الوظيفة.

طرق البحث عن وظيفة:

(6) انشاء شبكة علاقات قوية:

هذه الطريقة تعرفك جيداً وتعرف اهتماماتك ومؤهلاتك مع أشخاص يماثلونك في نفس المجال وتزيد من فرص ترشيحك من قبلهم. من تلك المواقع LinkedIn

(7) بناء سمعة شخصية والترويج لنفسك»

حدد نقاط القوة لديك ومميزاتك في مجالك، وكيف ستستخدمها لتقديم قيمة مختلفة للشركات لتختلف عن المنافسين. وتعتبر من أفضل الطرق حيث تمكنك من الحصول على الفرص التي تنتظرها في مجالك.

السيرة الذاتية والمقابلات الشخصية:

أولاً: كتاب السيرة الذاتية:

مفهوم السيرة الذاتية:

كل ما من شأنه التعريف بالمشرح لوظيفة ما، من معلومات شخصية ، ورؤى ومؤهلات علمية، ودورات تدريبية ، وخبرة عملية، ولغات وهوايات ، فهي بذلك ملخص مختصر لإنجازاته الوظيفية..

مواصفات السيرة الذاتية:



- يجب أن تكون السيرة الذاتية لها تأثير قوي وإيجابية.
- الصدق في المعلومات الواردة في السيرة الذاتية.
- تنظيم وترتيب الأفكار.
- استخدام العناوين.
- التنسيق الزمني للسيرة الذاتية.
- الوضوح التام.
- تجنب الأخطاب الإملائية والقواعدية، إتقان اللغة يعكس مدى ثقافتك.

مواصفات السيرة الذاتية:

- استخدم أسلوب النقاط، وتجنب الكتابة في شكل فقرات لأن أسلوب النقاط يسهل عملية القراءة.
- سجل عنوانك بالبريد الإلكتروني.
- قدم المختصر المفيد لأن أصحاب العمل لا ينظرون لأي سيرة تزيد صفحاتها على الصفحة، كما أن مدراء التوظيف يستلمون مئات بل آلاف الطلبات، فكل ما كانت مبسطة تلفت أنظارهم.
- استخدم ورقاً جيداً أبيض وابتعد عن الملون، وأن يكون حجم A4 .
- لا تضع صورتك الشخصية على السيرة الذاتية.
- تحرى النظافة.

محتوى السيرة الذاتية:

- تتضمن السيرة الذاتية ما يلي:
- المعلومات الشخصية : تضم الآتي:
 - ❖ الاسم.
 - ❖ العنوان البريدي.
 - ❖ أرقام هواتف الاتصال وخاصة رقم الجوال.
 - ❖ الجنسية.
 - ❖ تاريخ الميلاد باليوم والشهر والسنة ويفضل بالهجري والميلادي.
 - ❖ مكان وتاريخ الميلاد.

محتوى السيرة الذاتية:

- **الرؤية أو الهدف المستقبلي:** وهي أن تذكر رغبتك وهدفك من الوظيفة، كلما كانت الرؤية قوية كلما كان ذلك مدعاة للتعرف عليك.
- **المؤهلات التعليمية:** على أن تبدأ بالأحدث وتنتهي بالأقدم مثل: الماجستير ثم البكالوريوس ولا داعي لذكر الثانوية العامة وما قبلها.

محتوى السيرة الذاتية:

- ويراعى عند كتابة الدرجة العلمية أ، تكون مرتبة على النحو التالي:
- الدرجة العلمية والتخصص.
- الكلية التي منحتك هذه الدرجة.
- الجامعة التي منحتك هذه الدرجة، إن كان لها أكثر من فرع فيجب ذكر ذلك الفرع.
- تاريخ التخرج بالشهر والسنة ويفضل أن يكون بالأشهر الميلادية لأن السنة الأكاديمية تتبع الشهور الميلادية مثل (مارس 2008م).
- المعدل التراكمي والتقدير (وهذا يكون مضمن في الشهادة)

محتوى السيرة الذاتية:

- الدورات التدريبية خارج نطاق التعليم أعلاه مثل شهادات الحاسب، أو اللغة

الانجليزية ،ويفضل تسجيل ما يلي:

- اسم الشهادة أو الدورة.

- مدة التدريب بالساعة أي عدد ساعات التدريب مثلاً: 4 ساعات تدريبية.

- تاريخ الدورة بالشهر والسنة مثلاً: (أغسطس 2006م).

- مكان انعقاد الدورة من حيث المقر والجهة المنفذة، مثل: معهد العالمية.



محتوى السيرة الذاتية:

- الخبرة العملية: ويفضل أن تكون مرتبة من الأحداث تاريخاً ، على أن تحتوي على ما يلي:
- التاريخ مثل: (2006/10/20م إلى 2007/11/15م) ، ولا يكفي أن تكتب عام 2007م.
- مكان الوظيفة وجهتها والقطاع.
- مسمى الوظيفة مثلاً: مندوب مبيعات.
- تعريف مبسط بالوظيفة ومهامها.
- اسم وهاتف وجوال المدير المباشر للوظيفة السابقة ، للتواصل معه عند الحاجة.
- اللغات التي تجيدها تحدثاً وكتابة وقراءة.



محتوى السيرة الذاتية:

مهارات أخرى تجيدها: مثل : الخطابة أو الخط، أو الشعر،...الخ.

الهوايات: مثل: السباحة ، كرة القدم، ...الخ، ولكن لا تسرف في سردها.

التزكية والتوصيات: إن وجدت، بشرط أن تكون ممن عملت معهم من المسؤولين، موثقة ومصدقة

وموقعة، على أن تراعي ما يلي:

- أبلغ المزي بأنك ستذكره كمعرف لك حتى لا يفاجأ باتصال من الجهة التي ستتقدم لها للوظيفة.
- أن يكون عدد المعرفين في قطاعات مختلفة.
- لا يفضل أ، يكونوا من الأقارب إلا في أضيق نطاق.

محتوى السيرة الذاتية:

نصائح لكتابة السيرة الذاتية:

- استخدم صفحة واحد قدر الإمكان.
- استخدم الورق الأبيض.
- دون سيرتك إلكترونياً (بالحاسب).
- راعي وضوح الخط من حيث الحجم والنوع واللون.
- تأكد من خلو السيرة من الأخطاء اللغوية والنحوية.
- الابتعاد عن الجمل النمطية أو التنظيرية في السيرة الذاتية: مثل أهداف لاثبات نفسي في الحياة العملية.
- عدم كتابة أرقام البطاقات الخاصة، حتى لا يساء استخدامها.
- يفضل أن يكون لديك صندوق بريد ورقم فاكس مباشر.

محتوى السيرة الذاتية:

نصائح لكتابة السيرة الذاتية:

- لا داعي لذكر المعدل التراكمي ، وإذا كتب، فيجب أن يكتب بالنسبة لأعلى معدل ممكن مثل: «3.4 من 4».
- ذكر مكان الميلاد اختياري.
- استخدم نموذجاً مبسطاً ولا تضع السيرة الذاتية داخل برواز.
- السيرة الذاتية المكتوبة بخط اليد مصيرها سلة المهملات.
- أحرص على ألا يكون في سيرتك تعارض، مثل: التداخل في الزمن الوظيفي، كأن تكتب أنك تشغل وظيفتين في نفس الوقت ، دون الإشارة لذلك لأن واحدة من تلك الوظائف هي مؤقتة أو خارج الدوام.
- لا تمتدح نفسك أثناء كتابة السيرة الذاتية كأن تكتب (الدكتور/ أو المهندس.....)

محتوى السيرة الذاتية:

نصائح لكتابة السيرة الذاتية:

- لا تستخدم الخط تحت الكلمات.
- لا تملأ الحروف بأي كلمة أو تحبرها، إلا إذا أردت التأكيد عليها.
- لا تكتب اختصار غير مفهوم ، مثل: (درست مادة فز 1023) ، إذ أن القارئ للسيرة لن يفهم ما تقصد بكلمة فز.
- لا تكتب مهارات بسيطة متعارف عليها ، مثل: الويندوز Windows بلغة انجليزية ركيكة مدعاة للتشكيك في كل ما كتب فيها).
- لا ادعي لكتابة صندوق بريد المزمكين، ويكفي أرقام هواتف مكاتبهم وبريدهم الالكتروني فقط.

تحليل وتقييم السيرة الذاتية:

تعمل المؤسسة أو الشركة الراغبة في التوظيف على تصفية المتقدمين للوظيفة من خلال السيرة الذاتية ، ويكون المعيار المتبع في ذلك:

- مدى ملائمة وتطابق مؤهلات المرشح أو المتقدم مع الوظيفة المطلوبة.
- الخبرة العملية.
- الانطباع العام من خلال قراءة السيرة الذاتية مع عدم وجود تناقضات فيها.
- أي شيء غامض أو غير واضح سيسأل عنه المرشح، مثل: من ادعى أنه رفع مبيعات محل والده بنسبة 100% خلال سنة من توليه إدارة المحل، من حق الشركة أو المؤسسة أن تسأل عن دليل على ذلك الانجاز.
- لا تمدح نفسك.

نموذج للسيرة الذاتية

الاسم:

فاكس

رقم الجوال

المكان

ص. ب:

❖ معلومات شخصية :

الجنسية

تاريخ الميلاد

❖ الرؤية

❖ المؤهلات التعليمية

المؤهل الأحدث

التخصص

الكلية

الجامعة

مكانها

التقدير

التاريخ

❖ الخبرة العملية :

١-

٢-

٣-

٤-

❖ نشاطات أخرى

١-

٢-

٣-

❖ شهادات أخرى:

-١-

-٢-

-٣-

-٤-

❖ مهارات أخرى: (في الحاسب مثلا).

-١-

-٢-

-٣-

❖ الهوايات:

-١-

-٢-

-٣-

-٤-

❖ المعروفون

١- الاسم..... الوظيفة

مكان العمل..... ت: مكتب

بريد الكتروني

٢- الاسم..... الوظيفة

مكان العمل..... ت: مكتب

بريد الكتروني

٣- الاسم..... الوظيفة

مكان العمل..... ت: مكتب

بريد الكتروني

ثانياً: المقابلة الشخصية:

مفهوم المقابلة الشخصية:

- عبارة عن اجتماع مصغر بين صاحب الوظيفة أو من ينوب عنه والمرشحين للوظيفة بهدف اختيار أنسبهم لشغل تلك الوظيفة ، وذلك وفق قدرات ومؤهلات ومهارات محددة في المرشح.





ثانياً: المقابلة الشخصية:

أنواع المقابلات الشخصية:

• هنالك العديد من أنواع المقابلات الشخصية نذكر منها:

1. مقابلة التوظيف: تعتبر من أشهر المقابلات ، تهدف إلى اختيار أفضل المرشحين للوظيفة.
2. مقابلة البحث عن المعلومة خاصة في الدراسات التسويقية والبحوث.
3. مقابلة الاستشارة والتي تعقد بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع ما.
4. المقابلة الإعلامية.
5. مقابلة التدريب.
6. مقابلة المستقل من العمل ، وهي المقابلة ذات المصادقية ، لأن المستقل يتحدث فيها بصراحة وشفافية.
7. مقابلة التأديب وهي تعقد بهدف توجيه موظف لسوء أدائه في العمل.

مراحل المقابلة الشخصية:

المقابلة الشخصية تمر بعدة مراحل وهي: مرحلة ما قبل المقابلة (الاستعداد) وعند الوصول لمكان المقابلة، وأثناء المقابلة، وما بعد المقابلة (عند انتهاء المقابلة).

أولاً: مرحلة الاستعداد للمقابلة: وفيها يتم ما يلي:

- القيام بجمع معلومات عن عناصر المقابلة وأحداثها المتوقعة.
- التركيز في التفاصيل داخل المقابلة.
- لا بد من لعب أدوار على المقابلة مع صديق (تمثيل الأدوار).



مراحل المقابلة الشخصية:

أولاً: مرحلة الاستعداد للمقابلة: وفيها يتم ما يلي:

- لعب أدوار مقابلة مع لجنة مكونة من الأصدقاء.
- أعد النماذج والوثائق الخاصة بالشخصية قبل أن تخرج.
- الالتزام بالمظهر اللائق في الملابس.
- الحرص على الوصول قبل موعد المقابلة بفترة كافية.
- حاول معرفة مدى وجود اختبارات قبل المقابلة وأطلب أمثلة عن الأمور التي سيطلب منك أدائها.

مراحل المقابلة الشخصية:



ثانياً: عند الوصول لمكان المقابلة:

1. أعط اسمك لموظفي الاستقبال أو الشخص الموجود لاستقبالك.
2. حاول أن تبقى هادئاً وحدث نفسك بإيجابية.
3. تحدث مع موظفي الاستقبال أو الشخص الذي استقبلك قبل الدخول للمقابلة هذا سيساعدك على البقاء هادئاً.

مراحل المقابلة الشخصية:

ثالثاً: أثناء المقابلة:



1. ثق بالله سبحانه وتعالى.
2. ابدء بالسلام على من سيقابلك.
3. صافحهم بحرارة.
4. عرفهم بنفسك.
5. ابتسم وكن متفائلاً.
6. لا تستعجل الرد على الاسئلة.

مراحل المقابلة الشخصية:



ثالثاً: أثناء المقابلة:

7. انتبه لحركاتك ولا تتوتر أو تقلقل.

8. راقب لغتك الجسدية وأحرص أن تكون ايجابية مثل: الاعتدال في الجلسة وعدم الميلان للخلف ،

والابتسامة مهما كان ومهما حصل، وعدم تشبيك الاصابع وغلق الرجلين وشدهما، واجه من

يطرح عليك الأسئلة ولا تسترق النظر إليه بزاوية أو بشكل سريع.

9. أجب عن الأسئلة بصوت واضح ومسموع.

مراحل المقابلة الشخصية:

رابعاً: نوع الأسئلة المتوقع طرحها في المقابلات:

توجد أنواع مختلفة من الاسئلة منها: السؤال المفتوح، السؤال المغلق، والسؤال ذو الاحتياجات الموجبة. والاسئلة الافتراضية.

السؤال المفتوح: مثل السؤال عن أهداف ورؤية المرشح المستقبلية للوظيفة.

السؤال المغلق: تنتهي اجابته عادة بـ (نعم) أو (لا).



مراحل المقابلة الشخصية:

رابعاً: نوع الأسئلة المتوقع طرحها في المقابلات:

السؤال ذو الاختيارات الموجبة Positive Inquiry

الطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة مثل (النظرة الايجابية والسلبية للعمل).

السؤال ذو الاختيارات السلبية Negative Inquiry

يهدف لمعرفة شخصية المرشح مثل (أيهما تفضل الحديث عن أحد زملاء العمل في غيابه أو كتابة

رسالة للمدير باسم فاعل خير).

مراحل المقابلة الشخصية:

رابعاً: نوع الأسئلة المتوقع طرحها في المقابلات:

5- الأسئلة الافتراضية: Hypothetical

هدفها معرفة مدى قدرة تخيل المرشح وتقييم ثقافته وتفكيره.

6- توجد اسئلة نمطية يجب أن يكون المرشح مستعداً لها وهي تجور حول عدة محاور مثل:

- من أنت؟ تحدث عن سيرتك الذاتية، عن تعليمك، عن خبراتك السابقة.
- عن الوظيفة المعروضة، مدى اهتمامك بها، ومدى إلمامك بطبيعة العمل في تلك الوظيفة ، وكذلك المنشأة التي ستعمل بها.

مراحل المقابلة الشخصية:

- ماذا لو ... وتدور حول مستقبلك ونظرتك للناس والأشياء من حولك.
- معلومات عامة ، خاصة تلك التي تتعلق بالشركة ، مثل: قيمة السهم لتلك الشركة في اليوم السابق، إن كنت من الشركات العامة.

7- هناك مهارات مهمة يحاول السائل أن يتلمسها ويقيسها من خلال حديثك دون أن تشعر بذلك في

أحيان كثيرة مثل:



أ/ العمل الجماعية (Team Work)

هل يمكنك العمل مع مجموعة أم لا؟ فالشركات تفضل من يحب العمل الجماعي وتنفير من غيره.

مراحل المقابلة الشخصية:

ب/ مهارات الاتصال Communication Skills

مثل مهارات التحدث، ووضوح الكلام.

ج / المهارات الشخصية مثل القيادة والإدارة.

د/ مهارة حل المشكلات: والتفكير المنطقي ويمكن قياسها بعرض مشكلة.

هـ/ المهارات التنظيمية: يقصد بها نظرة المرشح على العمل في بيئة العمل ووجهة نظره لمن حوله

ومدى تقبله للآخرين.



خامساً: آلية الإجابة في المقابلات:

يجب أن تكون الاجابات فيها مرتبة ومهنية، مثل:

- الاستماع الجيد للسؤال.
- عدم الاستعجال في الاجابة.
- كما يمكنك طلب إعادة السؤال بطريقة مهذبة إذا لم تفهم.
- كن متفائلاً وابتعد عن التشاؤم.
- تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس.
- الابتعاد عن التطويل والاسهاب.
- وإذا كان لديك اجابة غير متأكد منها فبادر بـ « علي ما أظن» « أو اعتقد».



سادساً: حقوق المرشح أثناء المقابلة:

توجد جملة من الحقوق يتمتع بها المرشح للوظيفة منها:

- السؤال عن برامج التدريب والتطوير.
- أنواع المشاريع الموكلة إليه.
- المسؤوليات المناطة بها.
- معرفة الهيكل التنظيمي للوظيفة.
- معرفة أساليب وتقييم الأداء نهائية العام.



سابعاً: المهارات التي تبحث عنها الشركات والمؤسسات:

يمكن تلخيصها في:



- تقدير العمل الجماعي
- التحدث بوضوح أثناء الكلام والمناقشة.
- مهارة القيادة والإدارة.
- مهارات حل المشكلات والتفكير المنطقي.
- قدرة المرشح للعمل في بيئة العمل.
- مدى تقبله للآخرين.

ثامناً: من هو المرشح المثالي في نظر الشركات والمؤسسات:



الذي يمتاز بجملة صفات عامة مثل:

- التمتع بدرجة مقبولة من الذكاء.
- تحمسه للعمل.
- امتلاكه مهارات جيدة للاتصال.
- حبه للعمل ضمن الفريق.
- حل المشكلات والعمل في الظروف الصعبة والساعات الطويلة.
- الاستقلالية وقوة الشخصية.
- بجانب ذلك كله يمتاز بدمائة الخلق سهولة التعامل.

تاسعاً: بعد المقابلة:

هناك اشياء من الانتباه إليها وتقييمها في أدائك للمقابلة مثل:

- ذكر النقاط السلبية وسجلها وأعمل على تصحيحها.
- النقاط الإيجابية مع التركيز عليها.
- سجل ما نسيت أن تتذكره مثل معرفتك باللغة الفرنسية.
- وجود التأمين الطبي .
- وأخيرا أرسل رسالة بالريد الالكتروني أو بالفاكس للمؤسسة أو الشركة في نفس اليوم أو الذي يليه شكرهم فيها على إتاحة الفرصة لمقابلتك.

اختبر نفسك فيم إذا كنت متصلاً جيداً ، أم تحتاج الى تدريب لتطوير مهارة الاتصال لديك ، مستخدماً
المقياس التالي:

م	العبارة	موافق	غير موافق
١	أهتم تماماً بمشاعر وأحاسيس المتحدث		
٢	أنجز المهام المكلف بها بأساليب مبتكرة جديدة التعبير		
٣	أركز اهتمامي على ما يقوله المتحدث		
٤	انتقى واستخدم الكلمات الواضحة الملائمة في التعبير عن أفكاري		
٥	أشجع الآخرين على التعبير عن أفكارهم بحرية وصراحة		
٦	لدي القدرة على الربط بين الأفكار والمعلومات المطروحة		
٧	استمع إلى كل ما يقوله الطرف الآخر بغض النظر عن ما إذا كنت متفق معه أم لا		
٨	أحاول أن يشعر المتحدث دائماً بأنني مدرك لكل ما يقوله		
٩	لدي القدرة على تذكر الأحداث بسرعة حتى في المواقف الصعبة		
١٠	أركز على النقاط الرئيسية عندما استمع إلى المعلومات شفها		
١١	أزود العاملين بالقدر الكافي من إرجاع الأثر بالنسبة لأعمالهم		
١٢	أحاول باستمرار إرجاع الأثر للمرؤوسين عن مدى تقدمهم في العمل		
١٣	أخذ في اعتباري حال المتحدث المزاجية وتأثيرها على درجة رسالته المقدمة		
١٤	أركز انتباهي في كل ما يقوله الطرف الآخر		

م	العبارة	موافق	غير موافق
١٥	أراعي العوامل المؤثرة في الموقف والمؤثرة في الاتصال عندما أتحدث مع طرف آخر		
١٦	لدي القدرة على تذكر المعلومات حتى بعد فترة من الزمن		
١٧	لدي القدرة على الاستجابة للمعلومات والاستفسارات بأسلوب ملائم وفي الوقت المناسب		
١٨	عندما أتحدث مع طرف آخر أستطيع أن أستمع لما يدور بيننا من أحاديث		
١٩	أحاول مراقبة التعبيرات والتصرفات غير اللفظية التي تبدو من الطرف الآخر		
٢٠	لا بدأ حديثي إلا بعد انتهاء الطرف الآخر من حديثه تماما		
٢١	أؤمن تماما بأن الزمن كفيل بتغيير الأفراد والظروف المحيطة		
٢٢	أغلب على كافة الأمور التي تتسبب في المقاطعة والتشويش على حديثي مع الطرف الآخر		
٢٣	لدي القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال		
٢٤	أبحث عن المعلومات وأحاول تجميعها حتى أفهم الموقف بصورة أفضل		
٢٥	أتعامل مع الآخرين بأسلوب واضح ومباشر وأتجاوب مع وجهات نظرهم		

- * ومن ثم صحح إجابتك لنفسك بأن تعطي كل عبارة (موافق) درجتان.
- * أعرف درجة ومقدار اتصالك مع الآخرين ، فكلما اقتربت درجتك من (50)، فأنت ممن لديهم مهارات اتصال فعال في الحياة.
- أجمع درجاتك على عبارات المقياس السابق- فإذا حصلت على:
- * درجات بين (40-50) فأنت شخص ممتاز التواصل.
- * درجات بين (20-40) فأنت شخص جيد التواصل.
- * درجات بين (20-30) فأنت شخص متوسط التواصل يجب أن تراجع وتعديل طريقة تواصلت مع الآخرين.