

مهارات المقابلة الشخصية



مقدمة

■ **المقابلة الشخصية** هي الخطوة الثانية من خطوات البحث عن الوظيفة والحصول على العمل المطلوب. و تعد مهارة اجتياز المقابلة الشخصية من أهم أنواع مهارات الاتصال الشفهي المباشر وذلك لدورها وجهها لوجه، لذا فإن الأمر يتلزم التمكن من استخدام مهارات الاتصال اللغوية وغير اللغوية، خوفاً من تغيير المعنى المرغوب. وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها:

- **المقابلة الإعلامية**
- **ومقابلة الاستشارات**
- **ومقابلة التدريب**
- **مقابلة التوظيف**

مفهوم المقابلات الشخصية وتعريفها

- المقابلة الشخصية هي لقاء يجمع فردین او أكثر لتناول أمر ما ومعرفة وجهة النظر الشخصية من خلاله. ويوجد أكثر من تعريف للمقابلات الشخصية، ومن هذه التعريفات ما يلي:
- 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).
- هي اللقاء الذي يتم بين مسؤول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة.
- هي اللقاء الشخصي المباشر الذي يتم بين أكثر من مسؤول عن العمل وبين المتقدم لشغل وظيفة، بهدف تقييم مدى صلاحيته لشغل الوظيفة من عدمه.

أنواع المقابلات الشخصية

- **الاستشارة:** وهي المقابلات التي تعقد مع بعض المتخصصين أو الخبراء في ميدان معين بهدف النصح والإرشاد حيال أمر أو موضوع معين.
- **الترقية:** وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين وأحد الموظفين بهدف إسناد مهام وظيفية أعلى إليهم، وترقيتهم إلى مراتب وظيفية أكثر تميزاً.
- **التوظيف:** وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال وطالبي التوظيف بهدف اختيار الموظفين الأكثر مناسبة للعمل وترشيحهم للعمل، وهي المقابلات الأكثر شهرة.
- **التأديب:** وهي المقابلات التي تعقد بين المديرين أو الرؤساء في العمل والموظفين الذين لم يصلوا إلى درجة الأداء 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

- **مقابلة الفرز:** وهي المقابلات التي تعقد بين أصحاب الأعمال والموظفين لتصنيفهم بناء على مواهبهم وقدراتهم وتوزيعهم على الأقسام والإدارات بناء على قدرتهم على عمل معين داخل المؤسسة، وذلك لتوزيع الأعمال بينهم بناء على الخبرات والمؤهلات والقدرات الشخصية.
- **مقابلة الاختيار:** وهي المقابلات التي تعقد في الإدارات من أجل اختيار أنسبهم على القيام بعمل معين.
- **مقابلات الاستكشاف:** وهي المقابلات التي تُعقد بهدف استكشاف القدرات والميول والمواهب لدى الموظفين، أو استكشاف طرق جديدة في العمل أو البحث عن أسباب الأخطاء التي وقعت

طرق إجراء المقابلات

- **المقابلة الفردية:** وهي التي تعقد وجهاً لوجه بين طالب الوظيفة وصاحب العمل فقط، وقد يكون صاحب العمل فرداً واحداً أو مجموعة أفراد.
- **المقابلة مع مجموعة أشخاص:** وهي التي تتم مباشرةً وجهاً لوجه بين صاحب العمل (فرد أو مجموعة) ومجموعة من الأشخاص الراغبين في التوظيف في نفس الوقت، وتتميز باختصار الوقت وسرعة الأداء.
- **المقابلات الهاتفية:** وهي التي تتم من خلال الهاتف بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وتتميز بسرعة الأداء، وعدم اشتراط توافر الطرفين في نفس المكان، وأمكانية عقدها في أي وقت من اليوم.
- **المقابلات عبر الانترنت:** وهي المقابلات التي تتم من خلال شبكة الانترنت بين طالب الوظيفة وصاحب العمل، وهي تحمل نفس ميزات المقابلات الهاتفية بالإضافة إلى إمكانية الرؤية أثناء المقابلة

أهداف مقابلات التوظيف

- **تقييم مدى ملائمة الشخص المرشح للوظيفة.**
- **اختيار أفضل المرشحين المناسبين**، والذي تتوفر فيه المؤهلات والقدرات المناسبة لشغل الوظيفة
- حيث يقدم غالباً 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

- الثقة بالنفس، والتأكد على انك تمتلك المؤهلات المناسبة للوظيفة.
- ارتداء الملابس المناسبة.
- جمع المعلومات التي تتعلق بالمؤسسة أو الشركة، وذلك من خلال الانترنت، الزيارة، الأصدقاء، التقارير.
- تخيل نفسك وأنت داخل المؤسسة وتجري بالمقابلة.
- حاول معرفة ما إذا كان مطلوب نماذج أثناء المقابلة أم لا، وابدا في تجهيزها.
- أعد جميع مستنداتك وشهاداتك، نسخة ورقية ونسخة الكترونية.
- تمرن على المقابلات الشخصية مع صديق
- امنح نفسك الوقت الكافي للاستعداد.
- رتب المقابلة في الوقت المناسب لك إذا كان ذلك ممكنا.
- أكد موعد المقابلة قبل الذهاب إلى الموعد المحدد.
- توجه إلى المقابلة بمفردك، دون اصطحاب آخرين.
- كن مستعداً بأسماء المراجع والعناوين وأرقام هواتفهم

حاول الحضور للمقابلة الشخصية وأنت في أجمل صورة



انطلق للمقابلة الشخصية بكل قوة وحماس



أثناء المقابلة

- اجعل ثقتك بالله سبحانه وتعالى قوية، واسأله التوفيق.
- احرص على الوصول مبكرا قبل موعد المقابلة المحدد.
- اعط اسمك لموظف الاستقبال إذا كان موجودا، وتحدد 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

أثناء المقابلة

- اصغي باهتمام لكل ما يقال لتكون اجاباتك جيدة.
- انتبه لحركاتك ولا تتوتر.
- احرص على ان تكون مهذبا ووددا مع محدثك.
- راقب لغتك الجسدية واحرص على أن تكون إيجابية مثل:
 - اعتدال الجلسة وعدم إرخائها للخلف.
 - الابتسامة مهما كان ومهما حصل.
 - عدم تشبيك الأذرع أو الأصابع، وعدم غلق الرجلين وشدتهم.
- لا تسترق النظر بزاوية أو بسرعة الى من يجري معك المقابلة.
- احرص على وضوح الصوت (لا مرتفع ولا منخفض).

ابدأ المقابلة بمصافحة من تقابلهم من لجنة التوظيف



بعد المقابلة

- اشكر لجنة المقابلة وعبر لهم عن سعادتك بالمقابلة.
- ابدى رغبتك في العمل.
- سلم عليهم وانصرف بهدوء.
- بعد الانصراف احرص على كتابة رسالة شكر لهم وإرسالها لهم بالطريقة المناسبة.
- استمر في البحث عن الوظيفة في أماكن أخرى، فاجتياز المقابلة لا يعني التوظيف

محظورات أثناء المقابلة

- القسم والhalb لإثبات صحة ما تقول.
- النكات وتعمد الضحك لمجرد الضحك.
- الابتسامات المصطنعة.
- هز الساقين أو تحريك القدمين بطريقة مفتعلة.
- تشبيك الذراعين على الصدر.
- التطوع بذكر نقاط ضعفك أو عيوبك الشخصية أو بعضها.
- التشكي من وضعك وأنت في حاجة ماسة إلى الوظيفة.
- القول بأن هذه الوظيفة هي حلم حياتي.
- السؤال عن الراتب والمميزات المادية.
- الاستفسار عن الإجازات
- الجلوس قبل دعوتك للجلوس.
- لبس الجينز، التي شيرت.
- التدخين، مضغ الحلوى أو العلك.
- ترك الجوال مفتوحاً، أو الرد على أي اتصالات.
- التفتيش على الطاولة والنظر إلى الأوراق المفتوحة.
- التههل أو التململ على الكرسي.
- الظهور بمظهر اليائس.
- الثقة الزائدة في النفس.
- لمس الفم بصفة متكررة.
- الالسعة لأصحاب العمل السابقين وانتقادهم.

أسئلة المقابلة الشخصية



احتفظ بوقارك وهدوء أعصابك وأنت تجاوب عن أسئلة المقابلة الشخصية

أسئلة المقابلة الشخصية

■ توجد أسئلة شائعة كثيرة يتم مداولتها في المقابلات الشخصية، وتهدف إلى الكشف عن المواهب والقدرات الخاصة بالمرشحين، والتعرف على اهتماماتهم وقدراتهم على التعامل مع المشكلات، ويمكن تناول أسئلة المقابلات الشخصية من خلال المحاور التالية:

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية

■ توجد كثير من الأسئلة الشائعة التي يتم طرحها في المقابلات الشخصية، وتتنوع الأسئلة المطروحة في المقابلة حيث أن لكل سؤال هدفه الخاص، ومن أنواع الأسئلة المطروحة في المقابلات الأسئلة التالية:

■ **السؤال المغلق:** وهو السؤال الذي تكون الإجابة عليه «نعم» أو «لا» و الهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل «هل أنت خريج عام 1995؟» أو كسر الجمود لبداية الحديث أو متابعته.

■ **السؤال المفتوح:** هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، بل إن اجابته تحتاج إلى توضيح وجهات نظر و تختلف اجابته من شخص لآخر، و هدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن نفسه و امكاناته و قدراته و مواهبه، مثل «ما رأيك في...».

أنواع الأسئلة المتوقعة في المقابلات الشخصية

- **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 تشاومي أم منتح، أم طموح، مثل إذا عرض عليك الترشح لمنحة دراسية، فهل تفضل منحة لدكتوراه في جامعة محلية في الداخل أم منحة للماجستير في جامعة أجنبية بالخارج؟.
- **السؤال ذو الاختيارات السلبية:** وهو السؤال الذي يكون بعكس النقطة السابقة، حيث تكون اختياراته سلبية، مثل إذا طلب منك التنازل عن استخدام شيء من ممتلكاتك الشخصية، فهل تتنازل عن الجوال أم تتنازل عن السيارة؟.
- **الأسئلة الافتراضية:** وهي الأسئلة التي تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل في المستقبل أو التفكير الإبداعي خارج الصندوق، وتقييم ثقافته مثل ”أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟“ أو «لو انت مدير الشركة كيف يمكنك زيادة عمالئها؟»

أمثلة لأسئلة المقابلات الشخصية:

هناك أسئلة كثيرة لا يمكن حصرها في مجال مقابلات الشخصية، ومن أمثلة الأسئلة التي يتم طرحها ما يلي:

- ما هو الشيء الذي ترغب في تعلمه في المستقبل القريب؟
- أحياناً لي عن نفسك.
- كيف تعرفت على الوظيفة المعلن عنها؟
- لماذا تريد العمل في شركتنا؟

تخيل نفسك بعد ستة شهور من عملك لدينا، ماذا قد يكون سبب حبك للعمل هنا؟

- ما هو الشيء الذي يجعلك تذهب إلى عملك وأنت تشعر بسعادة لأنك سوف تقوم بعملك؟
- ما هو الشيء الذي يجعلك تذهب إلى عملك وأنت تشعر بتعاسة لأنك سوف تقوم بعملك وليس لديك رغبة بالذهاب؟

ما هي طبيعة عملك السابق؟ ولماذا تركت وظيفتك الأخيرة؟

- صفات المدير السيئ والذي لا ترغب أن يكون مديرك المستقبلي.
- ما هي أفضل نقاط القوة لديك ولماذا؟ وبعد ذلك ... ما هي نقاط الضعف لديك؟
- إذا كنت ثريا لدرجة أنك لست بحاجة لعمل. ما الذي قد يجعلك تذهب للعمل؟

كيفية الإجابة عن الأسئلة

احرص على أن تكون إجاباتك صريحة وواضحة، منظمة ومحددة دون مراوغة، واحرص على عدم الإساءة لأى شخص مهما كان، وحاول تحويل نقاط ضعفك إلى نقاط قوة، ولا تطوع بالإجابة عن أسئلة لم تطرح في المقابلة. ومن النصائح المفيدة في ذلك ما يلي:

- ركز واستمع للسؤال جيداً.
- لا تستعجل في الإجابة
- أعط نفسك ثانية أو ثانية قبل البدء بالإجابة.
- في حال عدم وضوح السؤال فمن حقك أن تطلب إعادةه.
- استدل على إجابتك بأمثلة حقيقة وبراهين.
- لتكن إجابتك محددة وحول النقطة المطروحة. تجنب الإطالة والإسهاب.
- تحدث بوضوح وابتسم وأظهر الحماس في إجابتك.
- اعرف ما ستقول ولا تتحدث فيما ليس لك به علم.
- إذا كنت لم تعرف الإجابة اعترف بذلك، وإذا كنت غير متأكد منها فابدأ بقولك: «أعتقد» ، «على ما أظن» ، «أتخيّل».
- حول نقاط ضعفك إلى نقاط قوة مثل، من عيوبني استغرق وقت طويلاً في القراءة، من عيوبني التعاطف مع المظلومين، من عيوبني للامتناع من واجباتي اليومية حتى لو تطلب مني التضحية بزياراتي، وهكذا حول نقاط الضعف إلى ميزات يحبها صاحب العمل

المهارات المطلوبة لدى قطاعات الأعمال

غالباً ما يبحث أصحاب قطاعات الأعمال عن الأشخاص الذين يتمتعون بمهارات وقدرات شخصية متميزة تفيدهم وتساعدهم في إنجاح العمل وتطوير المؤسسة، ومن المهارات التي يبحث عنها أصحاب الأعمال ما يلي:

- الإصرار والحماس للعمل، ويتبين ذلك من قبول العمل تحت الظروف الصعبة.
- الطموحات العالية والنظرة المستقبلية المتفائلة.
- سرعة الأداء والإنجاز، وإدارة الوقت بفعالية.
- الحرص على العمل والالتزام بالمهام المطلوبة دون تدخل في أعمال واحتياجات الآخرين.

المهارات المطلوبة لدى قطاعات الأعمال

- **المهارات الاجتماعية:** وذلك من خلال تقدير العمل الجماعي وبروح الفريق الواحدة، فالفردية في العمل تؤدي إلى التنافسية التي قد تسبب تغيير جو العمل إلى الأسوأ، فهي غير مرغوبه.
- **المهارات الاتصالية:** وتشمل مهارة التحدث والإلقاء وال الحوار الفعال والإيجابي، واستخدام لغة الجسد الإيجابية بفعالية.
- **المهارات الذاتية:** مثل مهارات القيادة والإدارة والتخطيط والتفاوض والمتابعة، بالإضافة إلى مهارة استخدام الأجهزة التكنولوجية كالحاسب والفاكس والهاتف وجهاز العرض.
- **مهارات حل المشاكل والتفكير المنطقي:** حيث يجب أن يكون الحل منطقياً مرتبًا، ويتضمن أقل كمية من الخسارة.
- **مهارات التنظيم والإنجاز:** القدرة على العمل في بيئة العمل وفق ظروف العمل وتحدياته، وقبلها والقدرة على الإنجاز والنجاح في ظل المتغيرات.
- **مهارات علمية وفنية:** مثل الرغبة الحماس لاستكمال الدراسات العليا والحصول على شهادات علمية أعلى، وكذلك الحرص على حضور الدورات التدريبية في مجال التخصص

خصائص ومواصفات المرشحين للمقابلات الشخصية



مؤهلاتك وخبراتك هي مفتاح قبولك في المقابلات الشخصية

خصائص ومواصفات المرشحين للمقابلات الشخصية

ليس أي فرد مؤهل بالضرورة هو مرشح لإجراء المقابلة الشخصية، إذ إن هناك بعض الصفات التي تؤهل الشخص لاجتياز المقابلات الشخصية، من أبرز خصائص المرشحين للمقابلات الشخصية ما يلي:

- توفر درجة مقبولة من الذكاء.
- يجيد الإنصات للحديث.
- الحماس المنظم والموجه للعمل.
- إيجاز ما يقول مع دعم اجاباته بأمثلة.
- امتلاك حد مقبول من مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- حب العمل التعاوني ضمن الفريق.
- المرونة في الفكر وسعة الأفق.
- القدرة على حل المشكلات بطريقة منتظمة
- العمل تحت الظروف الصعبة
- ذو شخصية مستقلة وصاحب قرار في حدود صلاحياته.
- الاهتمام والسعى الدائم لإتقان وإتمام العمل على أكمل وجه.

المصطلحات

- **ال مقابلات الشخصية:** اجتماع محدد يهدف إلى اختيار أفضل المرشحين، للبحث عن من يستطيع القيام بأعمال وظيفية معينة وفق قدرات ومؤهلات محددة، إضافة لسمات شخصية أخرى مثل (حماس ورغبة المتقدم للوظيفة).
- **السؤال المغلق:** سؤال ينتهي عادة بنعم أو لا والهدف منه تأكيد معلومة بالسير الذاتية، أو معرفة معلومة أساسية لم تذكر مثل "هل أنت خريج عام 1995؟"
- **السؤال المفتوح:** هو السؤال الذي ليس له إجابة محددة، وهدفه إعطاء المرشح للوظيفة الفرصة الكافية للحديث عن النفس.
- **السؤال ذو الاختيارات الإيجابية:** السؤال الذي يطلب من المرشح الاختيار بين عدة أشياء كلها موجبة، ويهدف السؤال من وراء ذلك إلى معرفة شخصية المرشح من خلال اختياراته.
- **الأسئلة الافتراضية:** وهي أسئلة تصدر بهدف معرفة قدرة المرشح على التخيل وتقييم ثقافته وتفكيره مثل "أين ترى نفسك بعد خمس سنوات من الآن؟"

المُلْخَص

■ تعد مهارة المقابلة من أهم أنواع مهارات الاتصال الشفهي المباشر وذلك لحذوها وجهاً لوجه، وهناك العديد من أنواع المقابلات، منها المقابلة الإعلامية، ومقابلة الاستشارات، ومقابلة التدريب ومقابلة التوظيف.

■ هناك عدة أنواع من الأسئلة الممكنة خلال المقابلة أهمها:

- السؤال المغلق (ينتهي بنعم ، لا) .
- السؤال المفتوح (ليس له إجابة محددة) .
- السؤال ذو الاختيارات الموجبة .
- الاختيار بين عدة أشياء كلها سلبية .
- الأسئلة الافتراضية

