

آداب الحوار والحديث

صفات المتحدث والمجاور الجيد:

١. أهداف واضحة.
٢. اهتمام بالموضوع .
٣. تدفق منطقي لمواضيع العرض والطرح.
٤. مستوى مناسب من التفاصيل.
٥. ابتسامة ومظهر حسن.
٦. صوت صافٍ وغير رتيب.
٧. حركات جسدية فعالة.
٨. قناعة وثقة وإبداع.
٩. إخلاص واهتمام.
١٠. البدء والانهاء في وقت محدد.

معوقات الحديث والحوار الجيد :

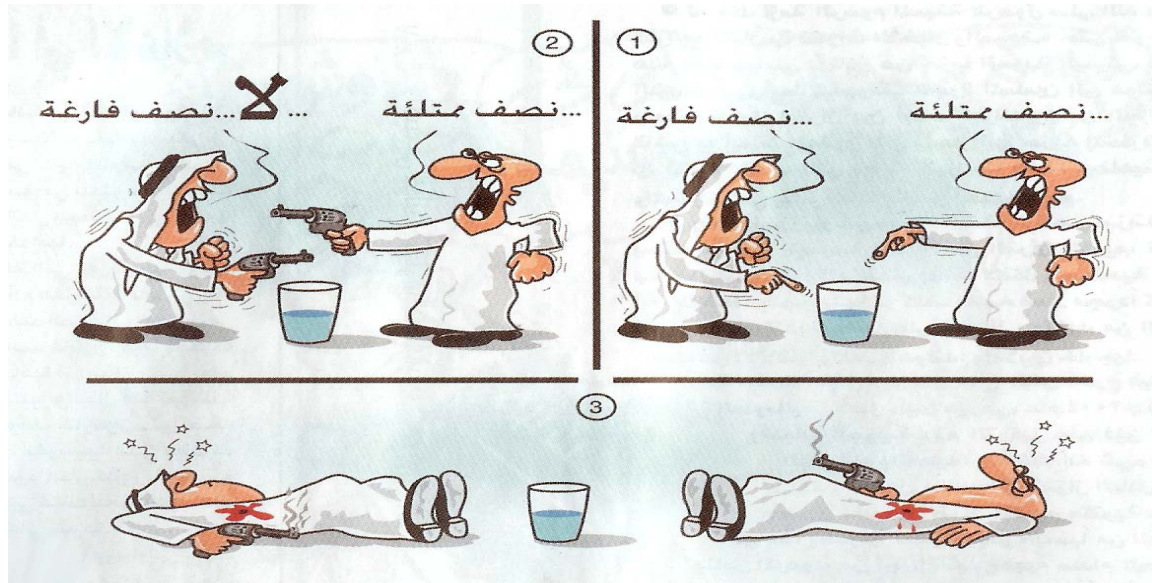
- ١ عدم وضوح الكلام، إما بسبب اللغة أو اللهجة أو النطق غير السليم كالتأتأه مثلاً.
- ٢ غموض مضمون الحوار أو ضعف منطقيته.
- ٤ ضعف التركيز أو الإصغاء للمتحدث أو الصمت لمدد طويلة دون ردة فعل.
- ٥ البطء الشديد أو السرعة الزائدة في الحديث ونقص ترابط الجمل ببعضها بشكل مناسب .
- ٦ انعدام الاستعداد النفسي للحوار والإقناع.
- ٧ عدم ضبط النفس أو الانفعال السريع أو التسرع (الاستنتاج الخاطئ) .
- ٨ عدم إجادة المتحدث لأساليب الحديث وفنونه اللغوية والبلاغية والحركية.
- ٩ افتقار المتحدث إلى بعض العوامل التي تؤهله كالثقة بالنفس والجاذبية.
- ١٠ عدم اقتناع المتحدث بما يقدمه للآخرين (فاقده الشيء لا يعطيه) .

قواعد وتوجيهات أساسية للحوار والإقناع : الصفات الأساسية للمحاور الناجح :

- ١ أخلاص النية لله - سبحانه - .
- ٢ الاستعداد والتبسط في الحديث.
- ٣ الأمانة والصدق والاستقامة.
- ٤ الاستماع والإنصات والإصغاء الجيد.
- ٥ اللباقة والأناقة واللياقة.
- ٦ التسامح والتواضع والرفق ولين الجانب والحلم والأناة.
- ٧ دماثة الخلق وهدوء البال وضبط النفس ورباطة الجأش.
- ٧ الواقعية والمنطقية والموضوعية (حادث الناس بما يعقلون).
- ٨ تطابق الأفعال مع الأقوال (قل هاتوا برهانكم إن كنتم صادقين)
- ٩ الاختصار مع عدم الإخلال بوضوح الفكرة .
- ١٠ حضور البديهة وقوة الذاكرة وانتقاء الكلمات المعبرة ونبرات الصوت المؤثرة.
- ١١ الاستفادة من لغة الجسم في توصيل الرسالة أو الفكرة للآخرين.
- ١٢ الاعتدال في النظر، وتوزيعه والبعد عن تركيز وتسليط النظر وتجنب تشتيته.
- ١٣ الاستماع الواعي بانتباه وتركيز.
١٤. تشجيع المرسل على الاستمرار ومحاولة الفهم .

أساليب الحوار واختلاف التفكير

نتيجة الانفعال السريع وعدم ضبط النفس ..



الوحدة الثامنة

البحث عن عمل وإعداد السيرة والمقابلات

البحث عن وظيفة

الوظيفة :

هي وحدة من وحدات العمل ، تتكون من عدة نشاطات مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل ، يمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر .
والبحث عن وظيفة يتطلب العديد من المهارات السهلة والمهمة في الوقت نفسه مثل كتابة السيرة الذاتية الاستعداد للمقابلة الشخصية ومتطلبات النجاح فيها .
وفيما يلي بعض التوصيات التي نأمل أن تكون معينة لك - بإذن الله - في الحصول على وظيفة .

تحديد الهدف من الوظيفة

الحصول على وظيفة سهل - بإذن الله - إذا أيقنت أن الرزاق هو الله - سبحانه - وبذلت قصارى جهدك في البحث عن عمل . وقبل البحث قف مع نفسك وحدد أهدافك من وظيفتك المستقبلية .

- الرضا الوظيفي
- الأمن والاستقرار الوظيفي .
- الأجور والرواتب .
- المزايا المادية والحوافز .
- العائد المعرفي والاجتماعي .
- الإجازات .
- التدريب .
- طبيعة العمل المناسبة .
- موقع ومكان العمل .

ولكن لاتنس أن هذه الأهداف لابد أن تكون متوافقة مع مستوى تأهيلك وقدراتك العملية والشخصية

فإذا انتهى طالب الوظيفة من تحديد ما تقدم يتعين عليه أن يتعرف على النشاطات التي ستساعده في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاته ، وهذه النشاطات تتمثل في :

أولاً: القراءة عن أنواع الوظائف في الكتب والصحف والدوريات المتخصصة ،
وشبكة الحاسب الآلي .

ثانياً : الحديث مع الناس في مختلف الأعمال التي يعملون بها .

طرق البحث عن وظيفة :

أولاً : مطالعة الصحف اليومية :

تصدر في المملكة صحف يومية متعددة وتتضمن في صفحاتها إعلانات كثيرة عن تلك الوظائف الشاغرة بمسمياتها ومتطلباتها من معارف ومهارات علمية وعملية .

ثانياً : الاتصالات الشخصية : وذلك عن طريق المحادثة الشفوية بفاعلية مع الآخرين مثل : (العائلة - الأصدقاء - أصحاب العمل - المدرسون - قسم متابعة الخريجين (التنسيق الوظيفي) - مكاتب تنمية الموارد البشرية " التوظيف " - الغرف التجارية) .

ثالثاً : مراجعة الإدارات الحكومية المعنية بالتوظيف : وزارة العمل - وزارة الخدمة المدنية .

رابعاً : المكاتب الشخصية لإدارة شؤون الموظفين في الشركات والمؤسسات .

خامساً : شبكة الانترنت ومواقع التوظيف .

سادساً : متابعة معارض ومكاتب التوظيف .

الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد

١ - **الخبرة العلمية والعملية :** العلم والمعرفة والمهارات والقدرات التي تراكمت من خلال

سنوات الدراسة والعمل بالنسبة للطلاب ، وتقاس الخبرة عن طريق ثلاث نقاط هي :

أ) المعارف والعلوم التي يجيدها .

ب) المهارات التي حصل عليها من خلال الدورات التدريبية .

ج) التجارب والخبرات التي حصل عليها من خلال الوظائف التي عمل بها .

٢ - **الشخصية :** أن يكون لدى الموظف الجديد خصائص شخصية تميزه عن البقية.

٣ - **الأدوار القيادية :** يكون المقدم قادر على القيام بأدوار أخرى غير التي يقوم بها

٤ - **الثقة :** أن يكون الموظف الجديد محل ثقة صاحب العمل .

٥ - **المرونة :** أن يكون الموظف الجديد مرناً غير جاف ، لكي يتعامل مع الآخرين . وهي

مهمة ، فكلما كان الموظف مرناً كان أفضل .

٦ - **الصحة :** أن يكون الموظف خالياً من العيوب والعاهات التي تتعارض مع طبيعة الوظيفة.

- ٧- **الجرأة** : أن يكون الموظف قادر على اتخاذ القرار عندما يوكل إليه مهمة
- ٨- **الذكاء** : أن يتمتع بدرجة ذكاء موازية لمتطلبات الوظيفة .
- ٩- **المسؤولية** : أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية الموكلة إليه .
- ١٠- **العقلانية** : ويقصد بها ثلاثة أشياء تمثل فيما يلي :
- أ (الواقعية في الرؤية للأشياء
- ب (الواقعية في النظر للحياة .
- ج (واقعية التعامل مع الظروف المختلفة.
- ١١- **الطموح** : أن يكون لدى الموظف طموحات أكثر مما هو فيه الآن .

تطبيق

❖ اذكر خمس طرق مناسبة للبحث عن وظيفة ؟

١.
٢.
٣.
٤.
٥.

❖ ما الطريقة التي تفضل استخدامها ؟ ولماذا ؟

.....

.....

.....

.....

.....

.....

السيرة الذاتية

مفهوم السيرة الذاتية :

- هي تقييم مختصر لحياة طالب الوظيفة من الماضي إلى الحاضر .
- هي وصف كتابي يقدمه طالب الوظيفة لصاحب الوظيفة المرتقب ، ويحتوي على المعلومات الآتية :

- أ (المهنة الرئيسة التي يمارسها طالب الوظيفة .
- ب (المستوى التعليمي .
- ج (الخبرة العملية .
- د (معلومات أخرى عن الأعمال والهوايات التي ترتبط بصفة مباشرة بالمهنة الرئيسة بالإضافة إلى معلومات شخصية .

أجزاء السيرة الذاتية :

أولاً : المعلومات الشخصية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ١- الاسم الكامل .
- ٢- مكان الميلاد والتاريخ .
- ٣- رقم البطاقة .
- ٤- الحالة الاجتماعية (متزوج - عزب)
- ٥- العنوان الحالي والدائم (الهاتف - ص ب - الرمز البريدي - البريد الالكتروني)

ثانياً : المؤهلات العلمية :

هذا الجزء يشتمل على ما يلي :

- ✓ التعليم : سيرة موجزة عن المدارس والجامعات التي انتسب إليها طالب الوظيفة .
- ✓ التدريب : الدورات التدريبية الحاصل عليها طالب الوظيفة .

ثالثاً : الخبرات العملية :

هذا هو الجزء الأساس في السيرة الذاتية ، حيث يبين تاريخك الوظيفي منذ بدايتك العمل في عالم الأعمال وحتى تاريخ التقدم لآخر وظيفة ترغب في الالتحاق بها .
وهناك صيغتان لكتابة الخبرات العملية :
أ (الصيغة الزمنية : تبدأ بآخر الوظائف التي عمل فيها مقدم السيرة الذاتية ، وتتطلق إلى الخلف حتى أول عمل قام به .

مثال :

١- من عام ٠٠٠٠٠٠ حتى اليوم .

❖ اسم قطاع العمل : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ اسم الوظيفة : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ المهام الوظيفية :

❖ الإنجازات : ٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠

٢- من عام ٠٠٠٠٠٠ إلى عام ٠٠٠٠٠

❖ اسم قطاع العمل : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ اسم الوظيفة : ٠٠٠٠٠٠٠٠

❖ المهام الوظيفية :

❖ الإنجازات : ٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠٠

ب (الصيغة الوظيفية : يقوم صاحب السيرة الذاتية باستعراض المهارات الرئيسة للوظيفة التي مارس عليها العمل .

ج (الخبرة في إدارة الوظيفة .

رابعاً : الاهتمامات الشخصية:

وهي التي لها علاقة بالوظيفة التي سيتقدم إليها طالب الوظيفة (كالاشتراك في الأندية والأعمال التطوعية والجمعيات الخيرية ...) . (٧)

تطبيق

كيف تعد سيرة ذاتية ؟

لإعداد سيرة ذاتية نموذجية ، يتبع المدرب الخطوات الآتية :

١. يطلب المدرب من كل متدرب إعداد سيرة ذاتية خاصة به.
٢. يساعد المدرب المتدربين على كيفية كتابة السيرة الذاتية.
٣. يطلب المدرب من كل متدرب إعطاء سيرته الذاتية لزميله ، ليراجعها.
٤. مناقشة إعداد السيرة الذاتية مع المجموعة.

المقابلات الشخصية

يعد توافر المهارات الحوارية والسلوكية الفعالة في الإنسان من أهم عوامل النجاح الحقيقية التي تؤدي إلى الحصول على نتائج إيجابية عند البحث عن وظيفة مرموقة ، أو الحصول على عمل جديد ؛ إذ تؤدي هذه المهارات إلى نتائج إيجابية من خلال تقديم انطباع جيد في المقابلات الشخصية. وتسهم المقترحات الآتية في تحقيق أهداف المتقدم إلى وظيفة من خلال استراتيجيات أثبتت فعاليتها بالنسبة للمقابلات الشخصية.

أولاً: كن مستعداً :

تعرف على الجهة التي تتقدم إليها ، فهناك العديد من المصادر ، شبكة الإنترنت أحد المصادر الحديثة والسريعة والسهلة التي تتيح لك الحصول على كم وافر من المعلومات ، والمكتبات ، كمكتبات الجامعات أو الهيئات العامة والخاصة تعد أيضاً من المصادر المهمة المتاحة للباحث عن المعرفة ، وفي الغالب فإن الجهة التي تتقدم إليها أيضاً تتيح للمتقدم معلومات تعريفية عن المنظمة ونشاطها وفلسفتها ومرافقها ، إلخ...

يهمك في هذه المرحلة التعرف على الجهة المتقدم إليها من حيث رسالتها وأهدافها وخططها المستقبلية ، حجم نشاطاتها (المبيعات مثلاً) ، حجم مواردها البشرية ، الوضع التنافسي لها ، أهم الإضافات الحديثة إدارياً وإنتاجياً ، وأهم عناصر خططها المستقبلية .

وتعكس السيرة الذاتية ملامح من خلفياتك العملية والمهنية وأهم الإنجازات التي حققتها خلال مسيرتك العلمية والعملية ، كما أنها تعكس أبعاداً أخرى غير مباشرة عنك يعيها المتخصصون في قراءة السيرة الذاتية . وهي ، أى السيرة الذاتية هي الأداة الأولى التي تستخدمها الجهة للتعرف عليك وتكوين فكرة شاملة عنك ولها تأثير كبير في القرار النهائي الذي تتخذه الجهة حيال منحك أو عدم منحك فرصة المقابلة الشخصية .

لذا فإن ما تتقدم به من خلال سيرتك الذاتية يمثل فرصة ربما لا تستطيع تعويضها ، لأنه قد لا تتاح لك فرصة أخرى مع الجهة نفسها للوظيفة نفسها . ومهما

- بذلت من اهتمام وجهد في إعداد السيرة الذاتية فإنه لا يعد كثيراً ، بل يزيد من فرصك في الحصول على الوظيفة المناسبة .وبالإضافة إلى العناية بإعداد السيرة الذاتية فإن عليك الاهتمام بما تطلبه الجهة من مستندات إضافية كالتوصيات المهنية ، وعدد النسخ المطلوبة من السيرة الذاتية مع الأخذ بعين الاعتبار معرفة الآتي :
١. اعرف بدقة المكان والزمان المحددين للمقابلة كما عليك أن تعرف اسم الشخص الذي سيقابلك وعنوانه.
 ٢. اعرف المعلومات المهمة عن المنشأة مثل: عوائد المبيعات السنوية و الخطوط الرئيسية عن أعمال الشركة ومواقعها.
 ٣. اعرف سبب اهتمام الشخص المسؤول أو الشركة بمؤهلاتك.
 ٤. حدد مدى تأثير هذه الوظيفة على تطور مستقبلك المهني على المدى القريب والبعيد.
 ٥. المقابلة سلاح ذو حدين لذا عليك إن تعرف عن ماذا تسأل، فكل ما تسأله يؤثر في تقييمك الشخصي والمهني، الأسئلة العميقة تساعد كلا الطرفين في معرفة إذا ما ستكون العلاقة مثمرة للطرفين. وأخيراً كلما استوعبت الوظيفة أكثر استطعت إظهار اهتمامك بها.
 ٦. اظهر أفضل ما لديك، ارتد أفضل الملابس بما يلاءم المقابلة.

ثانياً : الاهتمام بالهندام والقيافة

المقابلة الشخصية هي الفرصة التي ربما لا تتكرر. لذا ، فإن اختيار الملابس والهندام وكل ما تقع عليه حواس لجنة المقابلة ، تؤدي في الغالب إلى التأثير المباشر ، إيجاباً أو سلباً على الصورة التي يشكلها هؤلاء عن المتقدم. تجنب ما قد يؤثر سلباً على الانطباع الذي تتركه على اللجنة التي تقابلك. في حالة تكرار المقابلة ، استثمر معرفتك من المقابلة الأولى في اختيار المظهر العام الذي ينسجم مع العرف السائد والمقبول في المنظمة.

ثالثاً : رتب أولوياتك

احرص على الوصول قبل الموعد المحدد لبدء المقابلة بوقت لا يقل عن خمسة عشر دقيقة. هذه فسحة تقلل من قلقك وتزيد من استعدادك الذهني والنفسي للمقابلة الشخصية. ثق بالله - سبحانه - ، وأكثر من الدعاء وأحسن الظن بالله أولاً ، ثم بمقدرتك وحصيلتك العلمية ومهاراتك وخبراتك. استجمع في هذا الوقت المسرات وعد

نعم الله عليك. حين بدء المقابلة ابدأ بمقابليك بالسلام والمصافحة الحارة ، والابتسام بادٍ على محياك. اذكر اسم الله - تعالى - وصل على رسوله الكريم - صلوات الله وسلامه عليه - ، وابدأ على بركة الله. ابتعد عن التعقيدات و الخوض في الموضوعات التي لم يطلب منك الخوض فيها . و تذكر دائماً أن القلق و الضغوط الذهنية علي فريق المقابلة مساوية لما يمر عليك، وقد لا تقل عما تعاني منه حينها إن لم تكن أكثر ، لأسباب كثيرة منها مخاطرة الاختبار غير الموفق ، أو المشاغل الكثيرة لأعضاء لجنة المقابلة ، و هذا قد يشكل عائق اتصال بينك و بين الأعضاء . و إليك بعضاً من النصائح التي يمكن أن تسهم في تعزيز اتصالك مع فريق المقابلة:

١. ابحث عن الوظيفة المناسبة
٢. فكر ملياً قبل التحدث . و تكلم بجمل واضحة و بسيطة ، مبتعداً عن الكلمات المبهمة
٣. أجب عن الأسئلة المطروحة فقط بصدق وأمانة، وكن مباشراً في إجابتك دون مقدمات.
٤. لا تسهب كثيراً في الإجابة بإعطائك معلومات إضافية لم تطلب منك.
٥. يجب أن تثبت أثناء المقابلة أنك مصمم على نيل الوظيفة، كن متحمساً
٦. تفاعل واذكر فقط محاسن خبراتك العملية السابقة وابتعد عن مساوئها تصريحاً أو تلميحاً .
٧. استفهم عن ما غاب عنك من معلومات عن الجهة التي تتقدم إليها . اهتمامك بالتعرف على الجهة من خلال أسئلتك الموضوعية يدل على اهتمامك وإخلاصك في طلب العمل في الجهة التي تتقدم إليها.
٨. الشخص الذي سيجري المقابلة هو الذي سيحدد الرجل المناسب، وكن حريصاً على جعله يشعر بالارتياح .
٩. سيقابلك المدير المسؤول لمعرفة إذا كان لديك المؤهلات الضرورية للعمل وإمكانية وجود علاقة مهنية مثمرة للطرفين .
١٠. عليك أن تحدد هل ستكون ناجحاً بالوظيفة المتوفرة؟ وهل سيقدم لك فرصاً للتقدم أم لا؟
١١. حافظ على التواصل المرئي مع الشخص الذي يقابلك، اظهر اهتمامك بالوظيفة.
١٢. كن إيجابياً، بالتحديد تجنب التعليقات السلبية حول المديرين السابقين.

١٣. استمع وتأقلم وكن متفهماً لأسلوب الشخص الذي يقابلك، وانتبه للتفاصيل الدقيقة .

١٤. شجع الشخص المقابل على إعطائك تفاصيل حول المنشأة وطبيعة العمل وأظهر اهتمامك وحماسك تجاه العمل .

١٥. كثير من الجهات ترغب في معرفة الراتب الذي تتوقعه . لا تكن محدداً في إجابتك ، والجا إلى التلميح بمدى الراتب الذي تتوقعه

١٦. ابتعد عن الخوض في الموضوعات التي تكون في الغالب خلافية أو مثيرة للجدل مثل تشجيع الأندية الرياضية ، أو المذاهب ، و الأعراق

١٧. احرص على إغلاق أجهزة والجوال ، بل من الأفضل تجنب اصطحاب مثل هذه الأجهزة معك.

رابعاً : إنهاء المقابلة

المقابلة فرصة للطرفين . فهي فرصة لك لعرض مهاراتك ، ورغباتك ، وقدراتك ، للجهة التي ترغب في العمل لديها . وفي الوقت ذاته هي أيضاً فرصة لجهة العمل لإقناعك بمزايا العمل لديها إذا توافر لديها القناعة بصلاحياتك لذلك ، وتابع النصائح الآتية :

١. إذا كنت مهتماً بالوظيفة عرف الشخص المقابل وذلك من خلال إظهار إعجابك بالمنشأة والأشخاص الذين قابلتهم.

٢. اظهر ثققت بقدرتك على القيام بهذا العمل بنجاح.

٣. لا تفقد حماسك إن لم يتم أي التزام فوري فمن المحتمل ان يرغب الشخص المقابل بأن يتواصل مع أشخاص آخرين في المنشأة، كما قد يرغب بمقابلة مرشحين آخرين قبل اتخاذ قراره.

٤. إذا ما حصلت على انطباع سلبي وانك مرفوض فلا تفقد حماسك، فمن المحتمل إن يرغب الشخص المقابل – بالرغم من اهتمامه بك - إظهار غير ذلك اختباراً لردة فعلك.

٥. اشكر الشخص المقابل على وقته واهتمامه.

تطبيق

سيقوم المدرب بأداء دور مدير أحد قطاعات العمل ، يتقدم لديه شاب حاصل على شهادة الكلية التقنية يرغب شغل وظيفة تناسب مؤهله (أحد المتدربين بالمجموعة) كما سيقوم بقية المتدربين بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة والضعف حول أداء المتقدم لشغل هذه الوظيفة خلال تلك المقابلة.

بعد ذلك يختار المدرب أحد المتدربين، ليقوم بدور مدير إحدى الشركات، ويجرى مقابلة شخصية مع متدرب آخر، ، ويطلب المدرب من المتدربين الآخرين القيام بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة والضعف حول أداء المتقدم لشغل الوظيفة.

المراجع

الرقم	المراجع
(١)	السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم) د . كامل محمد المغربي الطبعة الثالثة .
(٢)	السلوك المهني - د . سليمان المسلم - الطبعة الأولى .
(٣)	سلوكيات الوظيفة د . موسى محمد الكردي - معهد الإدارة العامة الطبعة ١٤٣١ هـ
(٤)	العلاقات الإنسانية بين النظرية والتطبيق - الندوة العالمية للشباب الإسلامي
(٥)	مهارات التعامل مع الآخرين - د عادل عبدالله العوضي الطبعة الأولى
(٦)	العلاقات الإنسانية في الإسلام - خالد المنصور - الطبعة الثانية
(٧)	نظام الخدمة المدنية
(٨)	أخلاقيات الوظيفة - د عبدا لقادر الشبخلي - الطبعة الثانية
(٩)	أخلاقيات العمل من منظور إسلامي وإداري - د . خالد بن عبد الرحمن الجريسي - الطبعة الأولى .
(١٠)	العادات العشر للشخصية الناجحة د . إبراهيم حمد القعيد - الطبعة الثالثة .