

مقدمة



♦ "الاتصال في مجال العمل" من أهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة، ففيه يمكنك تطبيق كل ما تعلمته من معارف ومهارات، فبيئات الأعمال تعتمد على اكتساب كثير من المهارات المهنية والشخصية، ومنها مهارات الاتصال، التي يتناولها الكتاب الذي بين يديك.

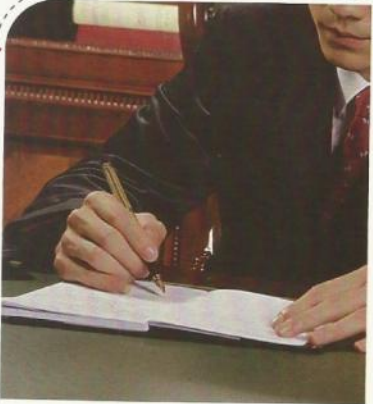
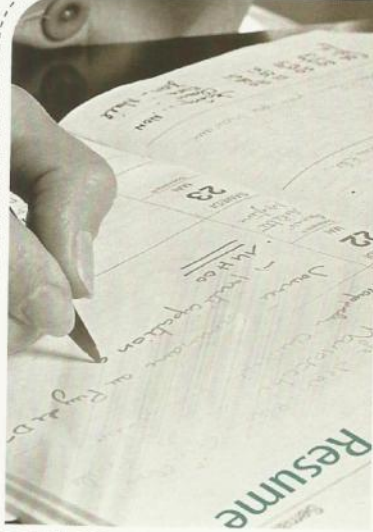
كما تعرفت في الفصول السابقة على الجوانب المختلفة لمهارات الاتصال وكيفية تنميتها وتفعيلها؛ فإننا سنركز في هذا الفصل على أهم المهارات المستخدمة في الاتصال في بيئة العمل كمحصلة نهائية لهذه الجوانب مجتمعة، والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها (كمهارات العرض، والخطابة، ومهارات استخدام لغة الجسد، ومهارات الإنصات، ومهارات الحوار والإقناع) كلها من العوامل والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال، والتي تمت تغطيتها تفصيلياً في الفصول السابقة، أما في هذا الفصل فسننتقل إلى مهارات الاتصال المتخصصة في مجال الأعمال، وكيفية تطبيقها وتفعيلها.

أقسام الاتصال في بيئة العمل

1

ويمكن تقسيم مهارات الاتصال في بيئة العمل، وفقاً للمرحلة العمرية والمهنية للقائم بالعمل، إلى ثلاثة أقسام أساسية:

1. مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل (في فترة الإعداد والبحث عن عمل).
2. مهارات الاتصال في مرحلة العمل.
3. مهارات الاتصال في مرحلة ما بعد العمل.



مرحلة ما قبل بدء العمل

ستحتاج في هذه المرحلة إلى :

إتقان كتابة سيرتك الذاتية .

كتابة خطاب تقديم مميز .

خطاب/خطابات توصية - سيقوم آخرون بكتابتها لك.

معرفة مدى قوة هذا الخطاب ومصادقته قبل أن تشفعه

ببإقني مستندتك .

استخدام بعض مهارات التواصل عند الوظائف مختلفة

(كالبريد الإلكتروني، والفاكسات).

مرحلة العمل

ستحتاج إلى معظم هذه المهارات (الأغلب أنك لن تحتاج

إلى مهارة كتابة السيرة الذاتية في هذه المرحلة إلا إذا أردت

البحث عن عمل آخر أفضل بعد مدة من الزمن).

مرحلة ما بعد العمل

بالتقاعد أو الانتقال لعمل آخر، فإنك غالباً ما سيشار

إليك كشخص أكثر خبرة، وقد يُطلب منك -مثلاً- كتابة

خطاب توصية لأحد مرؤوسيك في العمل السابق.

إن إتقان مهارات الاتصال في مجال الأعمال من الأمور

الحيوية لمن يسعى للتفوق والاحتراف ، بغض النظر عن

مرحلته الوظيفية أو العمرية.

2 مستويات الاتصال في بيئة العمل

لا شك أن "الاتصال" ذو أثر كبير في إنجاح خطط العمل في أي مؤسسة من المؤسسات، لذلك فإن تفعيل الاتصال في بيئة العمل سيؤدي إلى تحقيق المخرجات الإيجابية، ورفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة، وللوصول إلى هذا التحج لا بد من فهم مستويات الاتصال في بيئة العمل.

و للاتصال في بيئة العمل خمسة مستويات

1 الاتصال الصاعد من المرؤوس إلى الرئيس:

يفيد هذا المستوى من الاتصال في توفير معلومات عن احتياجات الموظفين، وما يتطلعون إليه من تقديم آرائهم فيما يجري في المؤسسة، مما يساعد مجلس إدارة المؤسسة على تعديل البرامج واللوائح بما يتناسب مع احتياجات العاملين بها، ويدخل في هذا المستوى الطلبات والتقارير ومخاطبات الموظفين لرؤسائهم.

2 الاتصال النازل من الرئيس إلى المرؤوس:

يساعد هذا المستوى من الاتصال على تفعيل بعض البرامج الجارية بالمؤسسة، وذلك بإعلام العاملين بها، والتركيز على أهميتها من قبل مجلس الإدارة، مع إبراز كيفية التعامل مع هذه البرامج والاستفادة من الخدمات اللازمة لتنفيذها، والتثبث من دعم الإدارة العليا لهذه البرامج، وتعد القرارات والتوجيهات والتعاميم من أنواع هذا المستوى.

3 الاتصال الأفقي بين الزملاء في المستوى نفسه:

وهو التواصل اليومي في الحياة العملية بين الموظفين لإنجاز الأعمال اليومية أو تبادل الخبرات.



الاتصال مع العملاء:

وهو الاتصال مع المستفيدين من خدمات المؤسسة، وتقديم الخدمات لهم، والاستماع لطلباتهم.

الاتصال مع البيئة الخارجية:

ويقصد به الاتصال مع الجهات الخارجية التي تستفيد منها المؤسسة لإنجاز أعمالها التي لا تقوم بها بنفسها، كمزودي خدمات الصيانة، والجهات الإعلامية في التسويق، أو الراغبين في الاستثمار أو الجهات المختصة ذات العلاقة.

مهارات التقدم للوظيفة

أولاً: كتابة السيرة الذاتية

ما "السيرة الذاتية"؟

تعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو: Curriculum Vitae، والذي عادة ما يختصر إلى: CV فكلمة Curriculum تعني: مهنة (career) أو سير أو سياق (course)، أما كلمة Vitae فتعني: حياة (life)، إذا فالعنى الإجمالي يمكن تبسيطه بأنه: المسار المهني لحياة الفرد.

تعريف السيرة الذاتية

ملخص الإنجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب عملاً محدداً يستهدفه هذا الشخص

معلومة

عادة ما نسمع تعبيراً آخر يشير إلى السيرة الذاتية وهو: résumé (وتنطق: "ريزومي")، ولا تختلف الـ résumé عن الـ CV سوى في الطول والاسترسال ففي الأولى لا تتجاوز عادة الصفحتين طولاً حيث يتم فيها اختصار المعلومات إلى حد كبير، أما في الثانية فتكون أكثر طائفة وتفصيلاً (وعادة ما يتبناها الأشخاص الأكثر خبرة وتأهيلاً).

أهمية السيرة الذاتية

تعد سيرتك الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وإنجازاتك وتسويقها في جهة عمل تبتغيها، وهنا تظهر أهمية كتابة سيرة ذاتية جذابة وقوية، فكتيراً ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدماً (وهي: "المقابلة الشخصية") ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه أو استبعاد طلبك. ولا نبالغ إذا قلنا إن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافي، وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة. وهذا لا يعني أن السيرة الذاتية المكتوبة بحرفية يمكن أن تؤهل شخصاً قليل الخبرة أو ليست له خبرة، ولكن نقصده أن شخصاً مؤهلاً يمكنه أن يكون أكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي؛ إذا عرف شروط كتابة السيرة الذاتية، وأتقن المهارات اللازمة لعرض سيرة ذاتية احترافية.

المكونات الأساسية للسيرة الذاتية

البيانات الشخصية :

وتتضمن: الاسم، والجنسية، وتاريخ الميلاد، ومحل الإقامة، والحالة الاجتماعية، وبلي ذلك بيانات التواصل كالعنوان البريدي، ورقم الهاتف الخاص والفاكس وعنوان البريد الإلكتروني، ويعد هذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

الهدف

ويكتب بعد بيانات التعريف، حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم، حين يكتب بشكل صحيح، كما أنه يساعد كاتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب أن يغطيها في سيرته لتخدم هذا الهدف.



الدرجات العلمية

وتشمل الدرجات العلمية الرسمية الحاصل عليها (دكتوراة / ماجستير / دبلومة / بكالوريوس / دبلوم)، مرتبة ترتيباً زمنياً من الأحدث للأقدم، ويوضح في كل منها الجهة المانحة، وسنة الحصول عليها، والتقدير الدراسي (إن وجد، وكان تقديرًا مميزًا). وعادة لا يذكر التعليم ما قبل الجامعي إلا إذا كان مميزًا جدًا (كان تكون من الطلاب العشرة الأوائل على المملكة، مثلاً)، وهذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

التسلسل الوظيفي

وتذكر فيه الوظائف التي شغلها كاتب السيرة الذاتية مرتبة من الأحدث إلى الأقدم، مبينا في كل منها مكان العمل ومدته في كل وظيفة، والتسلسل الوظيفي قسم أساسي في السير الذاتية، إلا إذا كان كاتب السيرة طالباً حديث التخرج، ولم يشغل أي وظيفة سابقة، فإنه يقوم بالتركيز على مهاراته التي اكتسبها طوال الدراسة.

المهارات

وتكون أكثر تحديداً من الخبرات، ويتم فيها سرد "ما يمكن صاحب السيرة أدائه" في النواحي المختلفة لمهنته وما يتعلق بها. فمثلاً، تمكن صاحب السيرة من أداء تقنية علمية معينة هو "مهارة"، إلا أن ذلك لا يتعدى كونها "أداة"، أما استعمال هذه التقنية في استكشاف فرضية علمية والتوصل إلى نتائج فهو "خبرة".

ومثال آخر:

إتقان اللغة الإنجليزية هو "مهارة"، أما استخدام اللغة في كتابة أطروحة علمية أو ورقة بحثية فهو "خبرة".
و "قسم المهارات" من الأقسام المهمة في أي سيرة ذاتية، بالنسبة للأشخاص ذوي الخبرة أو حديثي التخرج. فقلما يخلو شخص من المهارات، مهما كانت حداثة سنه، ولكن عليه صياغتها صياغة جيدة.



6 الخبرات

وفيها تكتب فقرات قصيرة بصيغة تعبر عن مدى خبرة كاتب السيرة بالنواحي المختلفة لتخصصه وما يتميز به وما أنجزه فعلاً في هذه النواحي، ويفضل تقسيم الخبرات إلى عدة أقسام، مثل:

(أ) الخبرات البحثية.

(ب) خبرات الكتابة العلمية.

(ج) خبرات تنظيم المناسبات العلمية.

يضاف هذا القسم للأشخاص ذوي الخبرة، ويعمل على إقناع القارئ بقدرته صاحب السيرة على "إنجاز المهمات".

7 الاشتراك في الجهات المهنية ذات العلاقة

وهي الجمعيات المتعلقة بتخصص كاتب السيرة الذاتية، التي تدل على ما يمارسه من أنشطة في هذا التخصص.

8 الدورات التدريبية

وترتب ترتيباً زمنياً من الأحدث للأقدم، ويوضح لكل دورة: جهة التدريب، وتاريخ التدريب، والمدة الزمنية التي استغرقها التدريب، ويوضح هذا الجزء دافعية المتقدم للتعلم المستمر.

9 النشر العلمي

يمثل هذا القسم الإنتاج المحسوس أو الملموس لصاحب السيرة، وقد يسمى بالنشر العلمي، أو قد يحمل هذا القسم أحد العناوين الآتية وفقاً لطبيعة الإنتاج مثل: الكتب المنشورة، أو براءات الاختراع، المقالات المنشورة، إلخ.

10 جوائز

هذا القسم اختياري، ويخص ذوي الخبرة والمتميزين الحاصلين على جوائز في مجال عملهم.

11 المعروفون

وهم أشخاص ذوو مكانة علمية أو مهنية، عملوا أو أشرفوا على صاحب السيرة، يعرفهم ويعرفونه، يمكن الرجوع إليهم لسؤالهم عنه، ويجب ذكر أسمائهم وبيانات الاتصال الخاصة بهم إذا طلب ذلك.

أنشطة متنوعة

ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص، فهو يعوض افتقارهم إلى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحاً لشخصيتهم من خلال ما مارسوه من أنشطة فيما قبل التخرج (مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية، أو الجمعيات التطوعية أو الأنشطة الطلابية... إلخ).



اثنتا عشرة نصيحة لكتابة سيرة ذاتية ناجحة

1 حدد ماهية وظيفتك:

عند كتابة "التسلسل الوظيفي"، يراعى كتابة اسم الوظائف التي شغلتها، بالإضافة إلى طبيعة المهام التي تقوم بها خلال هذه الوظيفة، والنتائج التي تحققتها من خلال هذه المهام، فسيفيد ذلك في إعلام القارئ بالضبط بما يمكنك (لاحظ أن أسماء الوظائف والمهام الموكلة إليها قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى).

2 اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية:

لا تجعل القارئ يحاول تخمين أي من المعلومات المقدمة في سيرتك، وإذا كان هناك تزامن بين وظيفتين في الوقت فعليك توضيح هذا الأمر ولا تتركه غامضاً.

3 اهتم بالتفاصيل:

هل قمت بعمل فني على مستوى عال من التقنية أو يتميز بالتعقيد النسبي؟ هل قمت بعمل ذي أهمية ملحوظة أو مميزة من الإنجاز؟ إذا كان الأمر كذلك، فلا تخل من ذكر التفاصيل، بل عليك إبرازها بشكل واضح فهذا ما سيرتك الذاتية عن غيرها.

4 راع "النسبة والتناسب":

يجب أن يتناسب طول المهارات والخبرات مع علاقتها بهدف السيرة الذاتية، فمثلاً: إذا كنت تكتب سيرة ذاتية للحصول على وظيفة فني في معمل للتحاليل الطبية، فليس من المنطقي أن تكتب فقرة واحدة تتناول فيها وظيفتك كيميائي في مجال التقنية الحيوية، يليها ثلاث فقرات كاملة تتناول فيها تعليمك قبل الجامعي!

5 اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع:

اهتم بالمعلومات المتعلقة بموضوع السيرة فالقارئ لن يهتم إذا كانت هوايتك هي صيد الأسماك، أو أن وزنك ٨٠ كيلوجرام أو أنك مشترك في إحدى الجمعيات الشبابية لممارسة إحدى الهوايات الترفيهية إذا كان هدفك هو إرضاء علمي للأبحاث.

6 كن واضحاً:

لا تفترض أن القارئ يعلم أن جامعة الملك سعود تقع في مدينة الرياض بالملكة العربية السعودية، أو أن "C.S." "علم الكمبيوتر" Computer Science، بل عليك توضيح الأمور التي قد لا تكون معروفة عند الجميع.

7 طول السيرة الذاتية :

عادة لا تتجاوز السيرة الذاتية الصفحتين إلا إذا كان صاحب السيرة ذا خبرة طويلة، وله كثير من الإنجازات الواضحة. أما إذا كنت حديث التخرج، وليس لديك كثير من الخبرات والمؤهلات، فلا تحاول أن تتجاوز الصفحتين؛ فسيكون من الواضح أنك تحاول الإسهاب من أجل إثارة إعجاب قارئ السيرة.

8 كن دقيقاً في كتابتك :

حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة لتتثبت من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية والأخطاء المتعلقة بعلامات الترقيم، فالسيرة الذاتية المتقنة الخالية من مثل هذه الأخطاء تظهر شخصية جيدة تسعى لإتقان عملها، وعلى العكس فسيرة ذاتية محتوية على هذه الأخطاء لن تعكس سوى شخصية لا مبالية، ولا تهتم حتى بإتقان ما تفعله لتحصل على وظيفة، فضلاً عن إتقان العمل عقب الحصول على الوظيفة. يمكن أيضاً الاستعانة بزميل أو صديق لمراجعة سيرتك لاكتشاف الأخطاء التي قد تمر عليك؛ إما بسبب تعودك إياها أو عدم درايتك بها أصلاً.

9 التنظيم :

نظم أفكارك في نسق معين تسهل قراءته.

10 اتبع النسق المعروف للسيرة الذاتية :

لا تنحرف كثيراً عن النسق المتعارف عليه لكتابة السيرة الذاتية، وأياً ما كان تخصصك، يمكنك أن تعرف صور النسق المختلفة لكتابة السير الذاتية بزيارتك للموقع الإلكتروني: <http://www.resume.com> ستجد نماذج مختلفة من السير الذاتية تلائم كل تخصص على هذا الموقع، كما ستجد كثيراً من النصائح المفيدة لأفضل النتائج عند كتابتك لسيرتك الذاتية.

11 اقنع القارئ بأنك شخص نشط وفعال :

لتحقق ذلك؛ فعليك استعمال لغة حيوية قوية، تركز على ما بذلت من جهد، وما نتج عن هذا الجهد.

12 استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية :

إن ميزة وضع أفكارك بهذه الطريقة، ليس فقط لأنها تجعل سيرتك أكثر تنظيماً وجودة؛ بل لأنها تساعد القارئ في "التجول" بسهولة ويسر في سيرتك؛ ليحصل منها على ما يريد من معلومات.

إثنا عشر أمراً لا بد أن تتفادها للحصول على سيرة ذاتية احترافية



1 لا تكتب سيرة ذاتية أو (CV) في بداية السيرة الذاتية أو في أي مكان آخر بها، وهذا خطأ شائع يقع فيه معظم كاتب السيرة الذاتية، اجعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك، ويليه سائر بيانات التعريف والتواصل.

2 لا تستخدم ورقاً ملوناً أو مزخرفاً أثناء طباعة سيرتك الذاتية لتجميلها. إن جمال السيرة الذاتية لن يظهر إلا بتنظيمها وتنسيقها بشكل جيد، ولطباعتها استعمال ورقاً أبيض عالي الجودة لا يقل عن ٨٠ جراماً.

معلومة

عندما نقول إن هذا الورق ٨٠ جرام، فإن هذا يعني: وزن المتر المربع من هذا الورق يكون ٨٠ جراماً، وهو رقم يدل على سمك الورق ومتانته... ويكون مكتوباً على رزمة الورق.

3 لا تتسرع بتقديم سيرة ذاتية قبل مراجعتها، فإن احتواءها على أخطاء هو دليل على ضعف احترافيتك وكفاءتك.

4 لا تكتب تفاصيل أكثر مما ينبغي عن حالتك الاجتماعية، فمثلاً: يكفي أن تقول: متزوج أما بالنسبة لعدد أطفال وأعمارهم فيمكن مناقشتها بعد ذلك (لتوفير التأمين الصحي أو بدل السكن مثلاً).

5 لا تستخدم اختصارات لأول مرة بدون ذكر مدلول هذه الاختصارات (ويصدق ذلك على أشهر الاختصارات على الإطلاق، أو على ما تعتقد أنه كذلك).

احرص على طباعة سيرتك الذاتية بشكل جيد، واحذر من تصويرها بألة غير جيدة، وتذكر: أن مظهر سيرتك الذاتية هو أمر مهم جداً.

لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة تؤثر في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك، فإذا استشعرت حاجتك إلى الإضافة في سيرتك؛ لإبراز ما اكتسبت من مهارات، وما حققت من إنجازات، فلا تتردد!

لا تذكر سوى الحقيقة: لا تذكر أي معلومة أو تاريخاً غير حقيقيين؛ لإبراز ما هو غير موجود.

إذا كنت تستهدف العمل في مجال ليس لديك فيه خبرة كبيرة، فلا تستخدم "النسق الزمني" في الكتابة، بل استخدم "النسق الفعال" الذي يهتم بالمهارات.

لا تنسخ "الوصف الوظيفي" من إعلان الوظيفة التي تتقدم إليها لتستخدمه هدفاً لسيرتك الذاتية.

لا تقدم سيرتك الذاتية إلى مؤسسات أو وظائف أنت غير مؤهل لها ركز جهودك حتى تصيب هدفك.

لا ترفق أوراقاً ومستندات مع سيرتك الذاتية أو صوراً منها، إلا إذا طلب ذلك.

FFOLDER
30-40' craft in

HV/LV)
installation/

pipe install

JBING
g stainle

ation of

in abo

RESUME

CAREER SUMMARY

18 years in civil design and
structural design

أنواع السير الذاتية :

1 أولاً: السير الذاتية الورقية

وهي السير التي يتم طبعها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها، وقد ترتب زمنياً أو وظيفياً:

أ السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً زمنياً:

وهي الأكثر شيوعاً ويتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسبية؛ وذلك لأن جميع العناصر تذكر فيها مرتبة زمنياً من الأحدث للأقدم.

ب السيرة الذاتية المرتبة ترتيباً وظيفياً:

وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف بها صاحب السيرة الذاتية، وهي تناسب الأفراد ذوي المهارات غير المتعددة مباشرة بالوظيفة المعلنة... كما أنها قد تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة بين الوظائف المختلفة.

2 ثانياً: السير الذاتية الإلكترونية

كما أثرت ثورة الإنترنت في كل شيء تقريباً، أثرت في كتابة السير الذاتية؛ لتفتح عصراً جديداً في مجال التقديم للأعمال، ليظهر ما يعرف باسم: "السير الذاتية الإلكترونية" وهي تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلة كثيراً. فالموقع الإلكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين؛ يملأ، ثم يرسل بالشبكة.



ثانياً: كتابة خطاب التقديم: Cover letter

2

ما هو خطاب التقديم؟

هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية؛ لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ومهاراته ومؤهلاته.

أهمية خطاب التقديم:

جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة.

إنه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة، فهو يحتوي - في صفحة واحدة - على عناوين الاتصال وبياناته لكل من المرسل والمستقبل، كما أنه يُحدد فيه أنسب المواعيد للاتصال؛ مما يزيد من فاعلية التواصل.

كيف تكتب خطاب التقديم

1 اسم كاتب الخطاب (المرسل) وبياناته، وتاريخ كتابة الخطاب في الجزء العلوي الأيسر من الخطاب المكتوب بالعربية (والعكس في المكتوب بالإنجليزية).

2 اسم المرسل إليه وبياناته في الجزء العلوي الأيمن من الخطاب المكتوب بالعربية (والعكس في المكتوب بالإنجليزية).

3 حدد الوظيفة التي تتقدم إليها (فمن الممكن جداً أن تكون الشركة قد أعلنت عن عدة وظائف في ذات الوقت)، مع الإشارة إلى كيفية معرفتك بهذه الوظيفة الشاغرة وتوقيتها.

4 عرف نفسك (درجتك العلمية، ومنصبك الوظيفي الحالي) مع الإشارة إلى توافق نفسك وإمكاناتك مع المنصب الشاغر.



- 5 أبرز أهم إنجازاتك مع الإشارة إلى سيرتك الذاتية للمزيد من التفاصيل.
- 6 أكد اهتمامك بالانضمام للمؤسسة المستهدفة، مع الإشارة إلى معرفتك ببعض المعلومات عنها، والأنشطة تمارسها، وإنجازاتها.
- 7 اختتم خطابك بوعدك بالاتصال بالمرسل إليه في وقت ويوم محدد؛ لتتمكن من تحديد موعد للمقابلة الشخصية
- 8 اشكر المرسل إليه على اهتمامه بخطابك.
- 9 وقع الخطاب بعبارات لائقة ودودة، ولكن غير مبالغ فيها.
- 10 أدرج رقم هاتفك مرة أخرى في نهاية الخطاب.

نصائح ينبغي مراعاتها عند إعداد خطاب التقديم ليكون احترافياً وفعالاً

- 1 يجب ألا يزيد خطاب التعريف بأي حال على صفحة واحدة
- 2 حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد ، وابدأ قصارى جهدك لتعرف المسؤول في المؤسسة التي يتوجه إليها خطابك، فإذا لم تتمكن من معرفته، فيمكنك توجيهه إلى " من يهيمه الأمر".
- 3 وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي، أي ضع اللقب الصحيح له (الدكتور/الأستاذ/السيد/المهندس.. الخ) بين القوسين في الشئ الثاني (الاسم الأول واسم العائلة).
- 4 تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
- 5 كن مختصراً ومحدداً ودقيقاً في صيغة الخطاب، ولا تخرج عن الموضوع، والصيغة الرسمية المفترض كتابة الخطاب بهذه الصيغة.
- 6 اكتب خطاباً خاصاً يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليها لا تحتفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة؛ لاستيفاء الطلبات الخاصة.
- 7 اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة، مع إيضاح معرفتك بأنشطة هذه المؤسسة.
- 8 حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة أسطر أو خمسة؛ ليسهل قراءتها، وفهم مضمونها، مع عدم تكرار محتويات ذاتية، ولكن يمكن الإشارة إليها للمزيد من المعلومات.
- 9 اطلب من زميل مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون من به أخطاء لغوية أو إملائية.

ثالثاً: كتابة خطاب التوصية

ماذا تفعل حين تطلب من أحدهم كتابة خطاب توصية ليدعمك؟

لا تطلب من أحدهم دعمك بخطاب توصية إلا إذا كنت تعرفه جيداً، وتعلم أنه يعرفك جيداً، ويعرف مهاراتك وقدراتك (كرفيس سابق لك، أو أحد أساتذتك، أو أحد مدربينك... الخ) ولا تطلب أيضاً من أحد أقاربك كتابة خطاب لك.

تحدث معه، وأخبره بأهدافك المهنية، ونبهه على ما يمكن أن يقول في خطابه؛ ليساعدك على تحقيق هذه الأهداف، ووجهه ليكون محدداً، فالمدح العام غير المحدد هو مضيعة للوقت، وقد يضر.

لا تخجل من إظهار ما يجب إظهاره من قدراتك ومهاراتك وتذكر أن خطاب التوصية بمنزلة "خطاب تسويق" لك.

تابع من يكتب الخطاب (من غير إلحاح)، لتعلم أنه سينتهي قبل الوقت المحدد، ولكي توقعز إليه ما ينبغي أن يكتبه من الكلمات.

إذا كتب لك الخطاب وتسلمته، فاشكره من فورك بأسلوب جيد. وعليك إخباره إذا حصلت على الوظيفة، وكيف أعانك خطابه على الحصول عليها.

تذكر



ثلاثة خطابات توصية كافية جداً... لا تزد على ذلك الحد، وإلا كانت سلبية في حقك.



4 رابعا: اجتياز المقابلات الشخصية.

عادة ما تكون هناك فكرة سابقة لدى القائمين على المقابلة الشخصية والمسؤولين: عن اتخاذ قرارات التعيين. وعن الصفات التي يبحثون عنها في موظفيهم الجدد، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصية، فمن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الفائق عند إعداد ملفات التقدم للوظائف، ويزيد هذا الإعداد قبل الدخول للمقابلة الشخصية؛ لتحقيق هذه الصفات المطلوبة لرفع احتمال التوظيف. والصفات والخصائص الشخصية لها أثر كبير في مساعدة المتقدمين في الحصول على الوظائف التي يريدونها. ومن أهم هذه الخصائص:

1 المظهر الجيد:

إن الانطباع الأول عند دخول المتقدم إلى مكان المقابلة الشخصية يدوم طوال المقابلة وما بعدها؛ ومن ثم يؤثر في نتيجة المقابلة تأثيراً مباشراً؛ فعليك بمراعاة مظهرك بشكل جيد وملائم لطبيعة المقابلة.



2 القدرة على التواصل:

وتعني كيفية نقل أفكارك إلى القائمين بالمقابلة بشكل مميز وملئم لمستوى الوظيفة المتقدم لها، لاحظ أن القائم على المقابلة لن يقوم فقط ما تقوله من معلومات، ولكنه سيقوم أسلوبك في إيصال هذه المعلومات.



3 الحماسة:

هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجه الإيجابي؟ هل تثق بنفسك وبقدرتك على إنجاز المهام التي ستوكل إليك في هذه الوظيفة؟ لا شك أن مثل هذه الصفات ستؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقراراتهم.





الذكاء:

مع أهمية شهادات المتقدم ومعدلاته الأكاديمية، فإن الذكاء في الرد على الأسئلة وتوجيه الأسئلة قد يكون أهم، فإن هذين يرسمان ملامح شخصية تتسم بالذكاء الوجداني الذي يكون له الدور الأكبر في القيام بالمهام المستقبلية.



التشاط واليقظة (مدى الانتباه):

فهذه السمات من أهم السمات المميزة للشخصية الطموحة والواعدة، لذلك هي الأكثر قبولاً لدى القائمين بالمقابلة، وتشجيعاً لهم على قبول المتقدم الذي يتسم بها.

الاستعداد للمقابلة الشخصية:

اجمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها، فكلما قويت قاعدتك المعلوماتية عن المؤسسة: كانت إجاباتك عن أسئلة المقابلة أكثر حنكة وذكاء، و"أكثر إقناعاً".

ارتد الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة والرسمية، وبالطبع النظافة والهندام الملائم، مع الاهتمام بشكل الشعر وتقليم الأظافر.

احرص على إحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية للمقابلة الشخصية وخطابات التوصية وغيرها من المستندات التي قدمتها في ملف التوظيف إن احتفاظك بنسخ من هذه المستندات وإبرازك لها عند الحاجة إليها أكبر دليل على تنظيمك واهتمامك الفائق قبل موعد المقابلة.

عليك بالوصول مبكراً ١٠-١٥ دقيقة، أو قبل ذلك، ويمكنك الانتظار في سيارتك أو في مقهى قريب من مكان العمل، المهم أن تتخذ كافة احتياطاتك: لتتجنب أي تأخير (ولو لدقيقة واحدة).

عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود (في ذات الوقت)، بدءاً من العمال، وموظفي الاستقبال، الرؤساء والقائمين على المقابلة، لا تجعل أي تعامل غير رسمي قد تتلقاه من موظفي المؤسسة يخرجك عن هذه الصورة الرسمية الهادئة.

- 6 ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستفزة للآخرين أو مشتتة للانتباه منذ لحظة دخولك المؤسسة (حتى قبل المقابلة الفعلية).

أثناء المقابلة الشخصية

- 1 لا تقاطع أحداً من القائمين بالمقابلة أبداً، حتى لو كنت متحمساً للإجابة.
- 2 انتبه للغة جسديك، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر، وعدم النظر من الأعلى إلى الأسفل لأي أحد، كما يمكنك الميل للأمام لإظهار اهتمامك ببعض النقاط أو الأسئلة، ولكن مع عدم المبالغة في الميل حتى لا تبدو كحركة غير لائقة أو متسارعة بالتحدي، وعليك تجنب التملل أو اتخاذ مظهر الاسترخاء في جلستك.
- 3 للإجابة عن الأسئلة، عليك أولاً أن تنصت إليها باهتمام بالغ، ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إذا لم تستوعبه، ولا بأس أيضاً من الصمت الهادئ لحظات لتستجمع أفكارك قبل أن تبدأ في الإجابة، وأخيراً عليك تقديم إجابات أمينة، وصادقة، وغير مفتعلة، ومختصرة، في ذات الوقت.
- 4 قبل انتهاء المقابلة عليك أن تثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة: من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ماذا يفترض عليك أن تفعل؟
- 5 عندما يقوم القائمون على المقابلة بإنهائها، صافحه بقوة، واترك المكان بثقة ولباقة.



الأسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برئيسك أو رؤسائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة أهدافك في هذا المجال.
- أسئلة توضح طبيعة عملك/أعمالك السابقة.
- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبرتك أو كليهما
- أسئلة للتحقق من صحة السيرة الذاتية .
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.

الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة

- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟
- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟
- هل سألتقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها؟
- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام/المتعلقة بالوظيفة)؟
- ما التغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟
- كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟
- عند الإنجاز في هذه الوظيفة ما هي الترقيات الممكنة، وفي أي مدى زمني؟



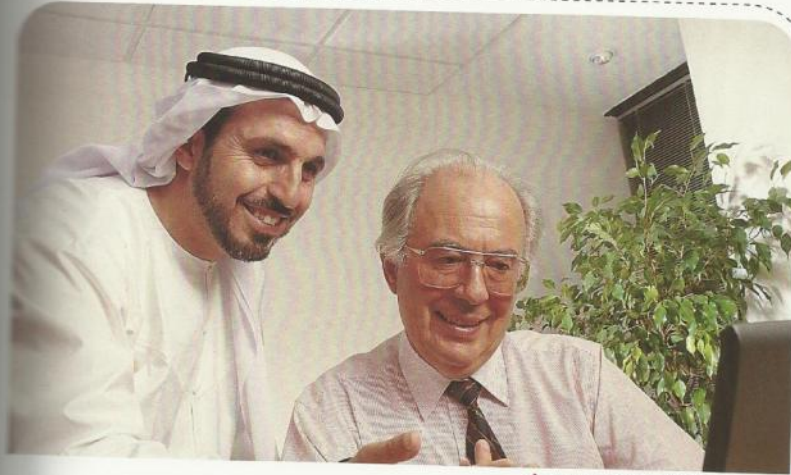
ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية ؟

1 عقب المقابلة، عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل ، ستفيدك هذه التدوينات في الخطوات التالية من آليات التوظيف، بل وستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة لكونها خبرة غير مكسوبة عند التقدم لوظائف أخرى .

2 يمكنك إرسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة، وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص، فيمكنك إرسال خطاب لكل منهم.

3 لا تكن ملحاحاً أو متسرّعاً في الاتصال هاتفياً بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة، بل عليك الانتظار حتى وقت التحلة التي وفقاً لما عرفته من لجنة المقابلة.

4 حتى لو علمت أنه تم اختيار متقدم آخر للمنصب الشاغر، فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر؛ لإتاحة فرصة للشخصية لك، مع الإشارة إلى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة؛ إذا ما أتيح مثل هذا المنصب مع استكمال إعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة.



4 الاتصال المكتوب والاتصال الشفهي «المنطوق» في بيئة العمل

تختلف أنواع الاتصال بين مستويات العاملين - كما سنتناول بالتفصيل خلال هذا الفصل - إذ يتنوع الاتصال بين شفهي وكتابي، إلا أنه في معظم الأحيان يكون الاتصال داخل الهيكل المؤسسي كتابياً، ويتنوع الاتصال الكتابي بين القرارات والتقارير والمذكرات والتعاميم حتى البرقيات والفاكسات وغيرها. وتختلف هذه الأنواع من الاتصال الكتابي باختلاف الغرض منها، فالمخاطبات بين مستويات العاملين قد تتنوع لتكون: "طلباً" request، أو "قبولاً" لطلب أو رفض طلب، أو "شكوى" أو "استقالة".

1 أولاً: الاتصال المكتوب:

إن كتابة أنواع المخاطبات المكتوبة والتقارير أهم أساليب الاتصال على الإطلاق في مجال الأعمال، فإذا كان الاتصال الكتابي أمراً اختيارياً على المستوى الشخصي، فإنه لا مفر منه في كثير من حالات الاتصال في مجال الأعمال. وسوف نتناول فيما يلي عدداً من أنماط الاتصال الكتابي في مجال الأعمال.

خطابات العمل الدورية

لقد تناولنا - سابقاً - نوعين من الخطابات هما: "خطاب التقديم"، و"خطاب التوصية"، وهما نوعان من الخطابات ترفق عادة مع السيرة الذاتية للتقدم لوظيفة معلن عنها... والآن وقد حصلت على العمل، وبدأت في ممارسته، ستحتاج إلى كتابة كثير من الخطابات الرسمية بشكل دوري، سواء أكانت هذه الخطابات موجهة لزملائك داخل المؤسسة أم كانت موجهة لجهات أخرى خارج المؤسسة. وفي جميع الأحوال فإن إتقان خطابات العمل من أهم العوامل التي تحسن من أساليب التواصل في بيئة العمل، ليس هذا فحسب، بل إن هذا يعمل على رفع فاعلية التوثيق في مجال العمل.



القرارات

القرارات هي نوع من أنواع خطابات العمل، والعامل الوحيد المميز لها هو "الإلزامية" ! فالقرارات هي قرارات صدرت عن إدارة أعلى (مثل مجلس الإدارة أو مجلس الأمناء) واتجهت بشكل هابط (من الرئيس للمرؤوس) لا تحتل المناقشة (إلا عبر القنوات الرسمية التي تحددها اللائحة المنظمة للعمل).

المذكرات

المذكرات رسائل يتم تبادلها بين الموظفين في هيئة من الهيئات؛ للإخبار بمجموعة من المعلومات التي تتعلق بالعمل، وتعرف أيضاً باسم "التعاميم". ومع أن الرسائل الإلكترونية قد حلت محل المذكرات في كثير من المواقف، إلا أن المذكرات ما تزال تستخدم في المواقف حيث تكون فيها هي الخيار الأمثل، وعادة ما تقوم المؤسسات بتوفير نماذج خاصة تستخدم للمذكرات.

الفاكس :

وهي صور رقمية للمستندات يتم إرسالها من ناسوخ إلى آخر، وذلك بنقل البيانات المشفرة التي تعبر عن الصور من خلال خطوط الهاتف.

معلومة



عادة ما تستخدم الفاكسات في اختصار الوقت عند توقيع العقود والاتفاقيات وغيرها من الوثائق المهمة، فرسائل الفاكس موثقة، ودليل يعتد به في الجهات القضائية.



نصائح لتفعيل التعامل مع رسائل الفاكس

خصص خطاً مستقلاً لجهاز الفاكس:

من الأفضل تخصيص خط هاتف مستقل لجهاز الفاكس، وتركه في حالة الاستعداد طوال الوقت، بحيث يستقبل رسائل الفاكس الواردة بشكل تلقائي، فلا تحتاج إلى من يضغط زر Receive مثلاً لاستقبال الرسائل، لن يكون هذا موفرًا للعمالة الزائدة وحسب، بل إنه سيمكنك من استقبال الرسائل خارج أوقات الدوام (وخاصة عند استقبال الرسائل من دول أخرى تختلف في توقيتها بضع ساعات عنك).

تثبت من درجة الوضوح (resolution) المضبوط عليها الجهاز:

فمعظم أجهزة الفاكس تكون مضبوطة على درجة وضوح منخفضة، لذلك عليك التثبت من درجة الوضوح المطلوبة، وخاصة إذا كنت ترسل بيانات دقيقة أو نماذج يراد تعبئتها.

استخدم دائماً "صفحة بيانات الواجهة":

عادة ما يتم استعمال جهاز الفاكس في المؤسسة بواسطة مجموعة من الموظفين بها، كما أن الجهاز نفسه يستقبل كثيراً من رسائل الفاكس من كثير من الأجهزة من المؤسسات الأخرى، فمن المهم دائماً إرفاق صفحة بيانات ترفق على واجهة الورقة (أو الأوراق) المراد إرسالها بالفاكس تحتوي هذه الصفحة على البيانات التي يحتاج المرسل إليه إلى معرفتها ليتمكن من توثيق رسالة الفاكس وتصنيفها، وتتضمن هذه البيانات:

- أ- تاريخ الإرسال.
- ب- عدد الصفحات المرسل (ليتمكن المرسل إليه من تتبع أي خطأ عند عدم اكتمال الرسالة).
- ت- اسم المرسل إليه (حتى يتمكن المسؤول عن جهاز الفاكس في المؤسسة المرسل إليها، من تحديد الشخص الذي تخصه الرسالة بسهولة لتوجيهها إليه).
- ث- رقم الفاكس (لتأكيد صحة الإرسال).
- هـ- رسالة تقديمية: حيث يوضح المرسل للمرسل إليه طبيعة هذه الرسالة، وهدفها، وكل ما يحتاج إلى إبلاغه إياه من معلومات لتفعيل عملية التواصل إلى أقصى حد.

تأكد من رقم الفاكس جيداً:

كما ذكرنا فإن رسائل الفاكس تعتبر موثقة ودليل يعتد به في الجهات القضائية... فعليك مراعاة الدقة والحيلة عند إرسال رسائل الفاكس حتى لا تصل إلى جهاز آخر عن طريق الخطأ؛ فتنتهك خصوصية وثائقك وبيانات مؤسستك.

2 ثانياً: الاتصال الشفهي:

ومن أمثلة الاتصال الشفهي في مجال الأعمال (خلاف المقابلات التي تناولناها من قبل): المكالمات الهاتفية والبريد الصوتي.

معلومة

المكالمات الهاتفية .

من أهم الأخطاء شيوعاً في الاتصال الشفهي في الأعمال استعمال الهاتف استعمالاً خاطئاً، وعادة ما يكون ذلك بإحدى طريقتين أو كليهما:
إطالة المكالمة الهاتفية عن حد تحقيق الهدف الحريفي من المكالمة.
استعمال أسلوب "غير رسمي" في التواصل بحيث تصبح المكالمة الحرفية أشبه بالمكالمة الشخصية.
ولتحقيق أعلى احترافية في الاتصال الهاتفي الاحترافي في مجال الأعمال، فيمكنك إتباع الخطوات الإرشادية الآتية.

1 أولاً: الإعداد لاجراء المكالمة الهاتفية:

أ تذكر أن المكالمة الهاتفية الاحترافية تتكون من ثلاثة أجزاء: "المقدمة الافتتاحية"، و"متن المحادثة"، و"تكرار خلاصة المكالمة".

ب عليك بتركيز أفكارك لشرح الهدف الأساسي من المكالمة، ثم حدد بوضوح هل ستكون هناك مكالمات لاحقة لاستكمال هذا الهدف، ومن سيقوم بإجراء هذه المكالمات (أنت أو الطرف الآخر).

ج إذا كنت تنوي استعمال سماعة ليستمع آخريين للمكالمة أو كنت تنوي تسجيل المكالمة، فعليك أن توضح ذلك للطرف الآخر في بداية المكالمة.



ثانياً: إجراء المكالمات الهاتفية:

2

لتحقيق أعلى فاعلية من المكالمات الهاتفية، عليك الالتزام بالخطوات الآتية بالترتيب:

أ عَرَفْ نَفْسَكَ للطرف الآخر، أو ذكره بنفسك (إذا كنت قد تواصلت معه) في بداية المكالمة.

ب اسأل الطرف الآخر: هل لديه متسع من الوقت لإجراء المكالمة، وإلا يمكنك تحديد موعد آخر لمعاودة الاتصال به.

ج استعن بكتابة بعض الملاحظات (التي دونتها قبل المكالمة) لتنظيم أفكارك، والنقاط التي ينبغي أن تتعرض لها خلال هذه المكالمة.

د يمكنك توجيه الحوار بحيث تحت الطرف الآخر على تكرار أهم نقاط المكالمة بأسلوبه للتثبت من حسن التواصل بينكم، وعدم وجود شكل من أشكال سوء الفهم.

هـ لا تنزلق إلى أي أحاديث جانبية لا طائل منها، بل ركز تفكيرك على إنجاز المكالمة بشكل حريفي.

و راجع أهم نقاط المكالمة مع تأكيد على المسؤوليات المحددة لكل من طرفيها (أنت والطرف الآخر).

ز إنه المكالمة بشكل ودود (اشكر الطرف الآخر على وقته تمنّ له يوماً سعيداً) ولا تنس تحديد موعد مكالمة أخرى (إذا لزم الأمر) مع التذكير بمن سيقوم بالاتصال حينئذ (أنت أو الطرف الآخر).



ثالثاً: ملاحظات عامة لتحسين مهارات الاتصال الهاتفي في العمل:

3

لا بد من مراعاة ما يلي:

أ. حدد وقت معيناً ملائماً خلال اليوم لإجراء مكالماتك الهاتفية.

ب. حاول أن تغلق باب مكتبك في أثناء الاتصالات الهاتفية ما أمكن ذلك، وذلك لإضفاء المزيد من الخصوصية على مكالماتك من جهة، ولعدم مضايقة زملائك في العمل من جهة أخرى.

ج. تجنب أي مقاطعات (على الأقل من جانبك) لزيادة فاعلية المكالمات الهاتفية إلى أقصى درجة.



معلومة



البريد الصوتي: Voice mail.

تعتبر الرسائل الصوتية شكلاً من أشكال الاتصال في مجال الأعمال، وخاصة لمن يتواصل مع عدد كبير من العملاء بشكل مستمر، مثل: شركات حجز الطيران أو الفنادق، فلا يضطر إلى إعادة الاتصال مراراً وتكراراً للتواصل مع عميل واحد.

لا بد من مراعاة الآتي عند ترك رسالة صوتية:

1. يقوم المتصل بكتابة ما يريد إبلاغه للعميل في دفترته بشكل واضح ومختصر، حتى لا يفاجأ بعدم وجود العميل، وليكون مستعداً لسرد الرسالة بوضوح.

2. يجب أن يحتفظ المتصل في ذهنه بالهدف التالي: أن الهدف من تركه رسالة صوتية أن يُعرف المتلقي: من هو المتصل، ووقت الاتصال، والمعلومة التي يريد المتصل إيصالها إليه.