

به نام خدا

نام درس: کار راه شغلی

نام استاد: آزاده نادری

نام آموزشکده: آموزشکده فنی و حرفه ای دختران نجف آباد (سمیه)

جلسه دوازدهم





## آداب مصاحبه

چرا فرد استخدام کننده چنین سوالی را مطرح نموده است؟ شاید شغل پیشنهادی در درون یک سازمان بزرگ غیرانتفاعی و یا حتی محلی قرار دارد که خواهان استخدام کارکنانی است که بر دو چیز واقف باشند: اول اینکه خدمات آنها باید در دسترس عموم قرار گیرد، دوم اینکه کارکنان بتوانند محیطی سرشار از تفاهم و حمایت برای همکاران خود ایجاد نمایند. توضیح دهید که برای دستیابی به این نیازمندیها چه اهدافی را در داخل و خارج از سازمان دنبال خواهید کرد.

## شغل پیشنهادی

سؤال شماره ۲۵: درباره سازمان ما چه می دانید؟

از آنجا که این سوال معمولاً پرسیده می شود هیچ عذری برای پاسخ ندادن به آن پذیرفته نیست. شغل پیشنهادی هر چه که باشد، فرد مصاحبه کننده از شما انتظار دارد که در مورد سازمان مربوطه چیزهایی بدانید، هر چه بیشتر بهتر. باید اطلاعاتی برای ارایه داشته باشید، و اصلاً اهمیتی ندارد که منبع شما چه بوده است: آگهی استخدام، شرح وظایف ارسالی، برگه حاوی مشخصات افراد مورد نیاز، مقالاتی که شرکت منتشر کرده است یا هر چیز دیگر. حتی اگر در مورد این سازمان اطلاعات چندانی ندارید و یکی از سازمانهای متعددی است که از آنها درخواست شغل نموده اید باید به یاد داشته باشید که فرد استخدام کننده، شغل پیشنهادی و سازمان خود را منحصر به فرد می داند. هر چه بیشتر بدانید مناسب تر به نظر می رسد.

برای یافتن هر گونه اطلاعات موجود، در اینترنت جستجو کنید. نخست با استفاده از نام سازمان در یکی از موتورهای جستجو کاوش کنید. اغلب سازمانهای متوسط و بزرگ این روزها دارای پایگاه اینترنتی مخصوصی هستند که حوزه فعالیت بازرگانی، جزئیات اولویتهای جاری و دستاوردهای گذشته آنها را معرفی می کند. اگر جستجو برای یافتن

آداب مصاحبه



## آداب مصاحبه

اطلاعاتی که با این شرکت ارتباط مستقیم دارد بی نتیجه بود، سعی کنید در مورد رقبای آن و شرکتهایی که در همین حیطه فعالیت میکنند اطلاعات کسب نمایید.

اگر رایانه شخصی ندارید، از امکانات کتابخانه ها استفاده کنید. کارکنان با معلومات، نشریات مرجع اعم از چاپ شده یا رایانه ای، و خلاصه همه چیز در آنجا فراهم شده است که شما از آنها کمک بگیرید. سعی کنید نتایج حاصله از کاوش خود را ارزیابی نمایید. آیا از اطلاعات به دست آمده می توانید در مورد نحوه فعالیت این سازمان نتیجه گیری کنید.

اگر پیش از مصاحبه هیچ گونه اطلاعاتی به دست نیاورده اید، دست کم در زمان مصاحبه چشم و گوشتان را باز کنید. آیا هیچ بروشور یا پوستری به چشم نمی خورد؟ رفتار کارکنان با یکدیگر و بیگانگان چگونه است؟ در اولین برخورد چه تأثیری از این مجموعه در شما ایجاد شد؟ از کارکنان پذیرش نظرشان را در مورد محیط کارشان جویا شوید. حین مصاحبه، رد و بدل کردن افکاری که در این زمینه ها در ذهنتان شکل میگیرد و البته با تأکید بر نکات مثبت، موجب میشود که فردی هشیار و علاقمند بنظر آید. در یکی از مصاحبه ها با خانمی صحبت می کردم که بدون هیچ گونه اطلاعاتی در مورد سازمان، حضور یافته بود. در هنگام درخواست شغل، هیچ اطلاعاتی به او داده نشده بود ولی به محض رسیدن به محل مصاحبه، از وقت خود عاقلانه استفاده کرده بود. وقتی که از او این سؤال را پرسیدیم در پاسخ گفت: «خب، سرتاسر دیوار راهروی



## آداب مصاحبه

اصلی پوشیده از تقدیر نامه های مراجعین شما است و میتوانم بگویم که خدمات خوبی به آنها ارایه می کنید. محوطه اتاق انتظار بسیار تمیز و مرتب است که نشان دهنده اهمیتی است که برای تأثیر بر مخاطبین قایل هستید. ساختمان مملو از کارکنان شماست پس می توان نتیجه گرفت که در کار خود موفق هستید. در هنگام ورود، رفتار مسئول پذیرش شما با من بسیار دوستانه بود، بنابراین می دانیم که کارکنان شما محیط کاری خود را دوست دارند. قبل از ورود به اتاق، گزارش سالیانه شما را که برای آگاهی مراجعین بر روی میز گذاشته بودید مطالعه کردم. مشاهده کارها و خدمات متنوعی که به مردم ارایه میکنید تأثیر عمیقی برانسان می گذارد.» حرفهای این خانم هم تأثیرگذار بود و نیازی نیست که بگویم شغل پیشنهادی را هم از آن خود کرد.

سؤال شماره ۲۶: چرا می خواهید در این شرکت کار کنید؟

پاسخ به این سوال بستگی به شغل پیشنهادی و میزان آشنایی شما با این شرکت دارد. باید متناسب با مهارتها، نقاط قوت و شخصیت خود، بر روی نکات بخصوصی از کار این سازمان تأکید کنید. در اینجا، خوب است بگویید که پس از بدست آوردن این شغل چه نقشه هایی در سر دارید و چه کارهایی می خواهید انجام دهید. سعی کنید بین اهداف و



## آداب مصاحبه

چشم انداز دراز مدت شرکت و خودتان، همخوانی دلنشینی ایجاد نمایید. اگر نشان دهید که دلیل اشتیاق شما به تصدی شغل این است که می خواهید آنچه را در چنته دارید به منصفه ظهور برسانید، تأثیر آن بر مخاطب بیشتر خواهد بود تا اینکه صرفاً راجع به آرزوهای شخصی خود صحبت کنید.

سؤال شماره ۲۷: در صورت به دست آوردن این شغل، فکر کنید دو هفته اول را صرف چه کارهایی خواهید کرد؟

این سوال کلی تر از سؤالات دیگر است و با پرسیدن آن می خواهند بدانند نسبت به شغل پیشنهادی نگرشی واقع بینانه و منطقی دارید یا خیر. در اغلب مشاغل، روزهای اول صرف خو گرفتن به محیط جدید می شود، مگر اینکه قبلاً برای این سازمان کار کرده باشید. به عبارت دیگر، در این مدت مشغول یافتن اتاقها و دفاتر و راههای تردد، ملاقات همکاران جدید، آشنایی با مقررات و مراحل عملی کار خود خواهید بود. همچنین ممکن است زمانی را هم با مدیر خود صرف یادگیری نحوه انجام کارها و اولویت های جاری نمایید.



## آداب مصاحبه

سؤال شماره ۲۸: به نظر شما، مهمترین مسایلی که در حال حاضر این سازمان با آنها مواجه است، کدامند؟

این سؤال در مواقعی پرسیده می شود که مسائل سیاسی، محیطی یا مالی بخصوصی بر کار سازمان تأثیر نموده اند. به عنوان نمونه می توان به سازمانهای خیریه، غیر انتفاعی و یا انجمن های محلی اشاره نمود. پاسخ شما بستگی به ماهیت دقیق سازمان استخدام کننده دارد، اما بهر حال باید موارد زیر را در برگیرد: سودآوری، تخصیص منابع محدود مالی، تعیین اهداف، اعمال محدودیتهای کنترل کیفیت، نظارت بر سرمایه گذاریهای متکی بر وامهای اعطایی، و یا هر مشکل بخصوص دیگری که سازمان با آن دست به گریبان است. اگر می خواهید به این سؤال پاسخی قانع کننده بدهید، باید قبلاً در منزل واقعا بر روی آن کار کنید.

آیا می توانید با کند و کاو پی ببرید که اخیرا مطبوعات چه تصویری از این سازمان به جامعه ارایه نموده اند؟ با مراجعه به پایگاههای اینترنتی، تازه ترین خبرها را در این مورد دنبال کنید. ممکن است از این طریق اولویت ها و نگرانیهای آنها نیز برایتان مشخص شود.

سؤال شماره ۲۹: به نظر خودتان چه کمکی می توانید به این شرکت بکنید؟



## آداب مصاحبه

این، یکی از سئوالات مورد علاقه من است. از نظر مصاحبه کنندگان، پاسخ به این سؤال، ما حاصل اصلی مصاحبه است. زمان آن رسیده است که بدرخشید و دقیقاً بگویید چرا تصمیم به درخواست این شغل گرفته اید. باید نقاط قوت ویژه خود را بیان نموده و آشکارا در مورد هر کاری از شما برای این سازمان بر می آید صحبت کنید، نه آنچه توقع دارید از این شغل عایدتان شود. ذکر تجارب و مهارت‌های شما در این بخش از مصاحبه کمک می کند تا با تأثیری عمیق در مخاطب، وی را متقاعد سازید که برای پیوستن به تیم آنها مهره با ارزشی هستید. فراموش نکنید که حتماً به نکته‌های خوب شخصیتی خودتان نیز اشاره کنید. سپس توضیح دهید که چگونه از این ابزار برای پیشبرد اهداف و موفقیت سازمان کمک خواهید گرفت.

مراقب باشید که رفتارتان پرخاشگرانه نباشد. حتی اگر ضعف‌هایی در فعالیتهای فعلی یا مدیریتی سازمان مشاهده می کنید، باید آنها را فقط در قالب پیشنهاداتی جهت بهبود اوضاع به طرف مقابل منتقل نمایید. لازم است در تمام مدت حالات مخاطب خود را زیر نظر بگیرید. در یکی از مصاحبه‌ها، مدیر بازاریابی یک شرکت بزرگ از داوطلبی درخواست نمود نظر خود را در مورد تازه‌ترین فعالیتهای بازاریابی آن شرکت بیان کند.



## آداب مصاحبه

خانم داوطلب هم بدون ملاحظه گفت که به نظر او کار انجام شده، از آغاز تا پایان، افتضاحی به تمام معنی بوده است. واضح است که با این کار، نام داوطلب یاد شده به راحتی از فهرست قبولشدگان خط خورد. هیچ کس به انتقاد منفی واکنش خوبی نشان نمی دهد، حال اینکه از نکات سازنده و ابتکارآمیز معمولاً در همه جا استقبال می شود.

سوال شماره ۳۰: چرا برای این شغل درخواست نموده اید؟

این سؤال نوع تغییر یافته ای از سؤال قبلی است و باید به همان نحو نیز پاسخ داده شود. سعی کنید برای پاسخهای خود ساختار مشخصی تعیین کنید.

به سه نکته کلیدی زیر اشاره کنید:

۱- مهارتها و تجارب من؛

۲- شخصیت و خصلت های فردی من؛

۳- دیدگاه من نسبت به این شغل بخصوص.

به این ترتیب پاسخی واضح تر داده و چیزی را از قلم نمی اندازید.

## فرار از مخمصه



## آداب مصاحبه

## شروع مصاحبه

توصیه میکنم هنگام ورود به اتاق، دست مصاحبه کننده را بفشیرید. این کار نشان می دهد که ملاقات با او برایتان خوشایند است و دوست دارید در عین رسمی بودن، ادب را مراعات کنید. معمولاً از شما دعوت می کنند که بنشینید، اما اگر مصاحبه کنندگان در این باره حرفی نزدند، فوراً با پیش دآوری، تصور نکنید که با شیطنت، قصد دارند شما را تحت فشار روحی گذاشته و واکنش شما را ببینند. می توان به سادگی چنین استدلال نمود که پس از ورود شما، بدلیل اینکه مصاحبه کنندگان سرگرم مشخص کردن نخستین سؤال برای شروع مصاحبه شده اند، بکلی فراموش کرده اند که از شما دعوت کنند بنشینید. راه حل این است، لبخندی زده و مودبانه بپرسید: «اجازه می دهید بنشینم».

## رعایت نزاکت

در تأکید به رعایت ادب، هر چه بگوییم باز هم کم گفته ایم. توصیه می کنم در هنگام ترک اتاق بگویید: «بابت زمانی که برای مصاحبه با من صرف کردید متشکرم. ملاقات با شما بسیار لذت بخش بود. خدا نگهدار».



## آداب مصاحبه

حتی اگر به سیگار اعتیاد دارید، حین مصاحبه در مقابل وسوسه آن مقاومت کنید. خاکستر سیگاری که در حال فرو ریختن است و حلقه های دودی که شما را احاطه کرده است، هرگز منظره ای زیبا و تأثیر گذار محسوب نمی شوند، حتی اگر مصاحبه کنندگان سیگاری باشند. برخی افراد گمان می کنند امتناع از نوشیدن چای یا قهوه ای که به آنها تعارف شده، از ادب به دور است. برابر تجربیات شخصی من زمانی که افراد دستخوش حالات عصبی هستند ممکن است فاجعه هایی از این قبیل به بار آورند: انداختن فنجان به روی زمین، ریختن نوشیدنی از فنجان به روی نعلبکی یا پاشیدن آن بر روی لباس خود. هرگز وسوسه نشوید که پیش از مصاحبه بیش از حد قهوه بنوشید زیرا ترکیب کافئین موجود در قهوه با آدرنالین موجود در خون، می تواند باعث شود که تسلط بر اعصاب خود را از دست بدهید. پس از اینکه مصاحبه به خوبی و خوشی پایان یافت، می توانید یک فنجان قهوه یا چای پررنگ نوش جان کنید.

حین مصاحبه، اگر سؤالی را بخوبی نشنیده یا متوجه منظور مخاطب نشده، دستپاچه نشوید. خیلی خونسرد از مخاطب خود بخواهید تا سؤال خود را تکرار کند. این کار بهتر از آن است که با حدس زدن سؤال مطرح شده، پاسخی بدهید که ممکن است غلط باشد.

**مصاحبه ای که طبق پیش بینی انجام نمی شود.**



## آداب مصاحبه

اگر برای مصاحبه کسب آمادگی کرده اید لیکن هیچ فرصتی برای عرض اندام نصیب شما نشده است، برخی موارد می توانید جهت مصاحبه را به نفع خود تغییر دهید. مثلاً اگر در مورد نقاط قوت سؤالی نپرسند و فهرست ده گانه ای که از نقاط قوت خود تهیه کرده اید بی مصرف مانده است، در پایان مصاحبه می توانید بگویید: «فقط اگر اجازه دهید مایلم شرح مختصری در مورد خصوصیات فردی خودم به عرض برسانم.» و سپس هرچه می خواهید بگویید.



## آداب مصاحبه

## فشارهای عصبی

حتی آماده‌ترین داوطلبان هم ممکن است در نیمه راه مصاحبه دچار آشفتگی ذهنی شده و رشته کلام را از دست بدهند. اگر بطور ناگهانی مغزتان تهی شد، نفس عمیقی کشیده و با گفتن جملاتی از این قبیل: «سؤال جالبی است»، به خود مجال فکر کردن دهید. یکی از راههای دیگر، تکرار سؤال پرسیده شده است تا به شما چند ثانیه فرصت دهد که افکار خود را جمع کنید. اگر بد جوری در مخمصه گیر کرده‌اید، از مصاحبه کننده بپرسید که آیا امکان دارد به این سؤال در بخشهای بعدی مصاحبه پاسخ دهید؟ به همین ترتیب، هنگامی که در حال پاسخ دادن هستید، اگر در میانه راه ناگهان احساس کردید که دچار سردرگمی شده‌اید، می‌توانید با گفتن این جمله تنش حاکم بر جلسه را بهبود بخشید: «پوزش می‌خواهیم، گمان می‌کنم چند لحظه‌ای رشته کلام از دستم خارج شد. اگر امکان دارد لطفاً یک بار دیگر سؤال را تکرار کنید.»

## ندانستن پاسخ

هر از گاهی ممکن است با سؤالی مواجه شوید که بیش از حد دشوار است. اگر در مورد موضوع چیزی به ذهنتان نمی‌رسد، بدون دستپاچگی و بسادگی توضیح دهید که



## آداب مصاحبه

## مصاحبه کننده بی علاقه

برخی اوقات با مصاحبه کننده ای روبرو می شوید که به محض اینکه شروع به صحبت می کنید، بی علاقه و کسل به نظر می رسد. این رفتار غیر حرفه ای نباید ذوق شما را کور کند. پاسخ های از پیش طراحی و تمرین شده را ادامه دهید و سعی کنید تماس چشمی را تا آنجا که میتوانید حفظ نمایید. بسیاری از مصاحبه کنندگان در این زمینه مهارتی ندارند و بهمین دلیل هنگام مصاحبه نا مطمئن و ناراحت هستند. نفوس بد نزنید که این حالات حتماً بر نتیجه این مصاحبه تأثیر خواهد نمود. شاید فرد مزبور خسته یا تحت فشار باشد یا اصلاً قیافه اش این شکلی است! با صلابت و جدیت تمام به کار خود ادامه دهید و نگذارید این موضوع شور و حال شما را بگیرد.



## آداب مصاحبه

## مشاغل درون سازمانی

ممکن است هدف از دعوت شما به مصاحبه، ارتقاء مقام یا واگذاری شغلی جدید، در محل کار فعلی باشد. به این ترتیب مدیران فعلی یا همکارانی که بعضی از آنها را بخوبی می شناسید با شما مصاحبه خواهند کرد.

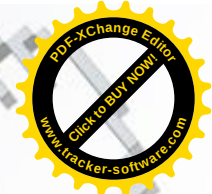
برخی اوقات ممکن است بدون اطلاع قبلی در چنین وضعیتی قرار بگیرید. مثلاً در یکی از مصاحبه هایی که من شرکت کرده بودم، ناگهان پی بردم که شرکت مربوطه برای استخدام نیروی انسانی مورد نیاز خود، دو نفر از کارشناسان خارج از شرکت را به کمک گرفته بود. به همین دلیل در آن جلسه من نه تنها با رئیس فعلی بلکه با رئیس قبلی خودم هم مواجه شدم.

وقتی شما اعضای هیئت مصاحبه کننده را می شناسید، آنها هم شما را می شناسند، در نتیجه نقاط قوت و ضعف شما را تا حدود زیادی می دانند و از شما انتظار ندارند که مانند داوطلبان خارج از سازمان دستپاچه شوید. نمی توانید به آنها بدل بزنید زیرا دست شما را خوانده اند. سعی کنید به یاد آورید که در این مصاحبه فقط از شما دعوت شده است، بنابراین آنها بر روی این انتخاب بطور جدی مطالعه کرده و احتمال می دهند که شما گزینه مناسبی باشید. طوری رفتار کنید که انگار هیچگونه سابقه همکاری با آنها نداشته اید. اگر شما خاطره تلخ پروژه های ناکام و اهدافی که هرگز به آنها نرسیدید را هنوز هم



## آداب مصاحبه

کاملاً به یاد دارید، شاید این موارد، در ذهن آنها در پشت همه افکار دیگر جای گرفته و یا به کلی از یاد رفته باشد. بنابراین نباید اجازه دهید یادآوری این نکات شما را نگران کند. هنگام صحبت از نقاط قوت خود، احساس بدتری به شما دست می دهد ولی چاره ای جز این کار ندارید، زیرا در همان روز شما را با داوطلبان دیگر مقایسه خواهند کرد، پس باید در مورد خودتان صحبت کنید. یکی از اشتباهات رایج در بین نامزدهای مشاغل درون سازمانی این است که تصور می کنند با توجه به شناختی که هیئت مصاحبه کننده از نقاط قوت آنها دارد، به تاکید بر آنها نیازی نیست. اگر رئیس فعلی شما هم در میان مصاحبه کنندگان حضور دارد، ممکن است همه موفقیت های قبلی شما را نداند. به علاوه، به منظور رعایت عدالت، مصاحبه کنندگان سعی می کنند نسبت به شما فقط با توجه به عملکردی که در مصاحبه دارید قضاوت کنند، بنابراین لازم است که در مصاحبه بدرخشید. سعی کنید در قبال سازمان موضعی مثبت اتخاذ نمایید. در جایی شنیدم که یکی از نامزدهای درون سازمانی بخش زیادی از مصاحبه را صرف نالیدن از اوضاع به هم ریخته سازمان نموده بود. از مضرات این کار همین بس که بگویم تأثیر او در ذهن مخاطب مثبت نبوده است. از آن بدتر اینکه وقتی در سؤال آخر از وی پرسیدند که برای بهتر شدن اوضاع چه پیشنهادی دارد، پاسخ داد: «همه مدیران را اخراج کنید». از آنجا که دو نفر از مدیران فعلی با او مصاحبه می کردند پاسخ او به هیچ وجه عاقلانه نبود.



## پایان جلسه دوازدهم

جوناس سالک :

پاداش کاری که خوب انجام شده است

فرصت کار بیشتر است .

