

السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال (١)



٤	مفهوم السلوك
٤	خصائص السلوك الإنساني
٥	مبادئ السلوك الإنساني العامة
٥	مقومات السلوك ومتغيراته هي:
٥	أنواع السلوك الإنساني العامة
٧	مؤثرات السلوك الإنساني
٨	مفهوم السلوك الوظيفي
٨	أهمية دراسة السلوك الوظيفي
٨	الهدف من دراسة السلوك الوظيفي
٩	متطلبات وظيفية وسلوكية
١١	مفهوم الشخصية الإنسانية
١١	تعريف الشخصية الإنسانية
١١	مكونات الشخصية الإنسانية هي:
١٢	دور القيادة
١٢	أنواع حقوق الموظف
١٣	الإجازات
١٣	مفهوم واجبات الموظف
١٤	محظورات على الموظف
١٥	تعريف أخلاقيات العمل
١٥	مفهوم أخلاقيات العمل
١٥	أخلاقيات يجب أن يلتزم به شاغل الوظيفة
١٥	أخلاقيات يستوجب على شاغل الوظيفة الابتعاد عنها
١٦	تعريف النجاح
١٩	أهمية تطوير وتنمية الذات
١٩	الهدف من تطوير وتنمية الذات
١٩	نظريات تنمية وتطوير الذات
١٩	نظرية التوقعات
٢٠	مؤثرات وعوامل تطوير وتنمية الذات
٢١	استراتيجيات تطوير وتحفيز الذات
٢٢	أهمية عملية الاتصال
٢٢	أهداف الاتصال في بيئة العمل
٢٢	وسائل الاتصال

٢٤	مهارة الإنصات الجيد
٢٤	مفهوم الإنصات
٢٤	آداب الإنصات
٢٤	قواعد الإنصات:
٢٦	آداب الحوار والحديث:
٢٦	الصفات الأساسية للمحاور الناجح هي:
٢٦	معوقات الحديث والحوار الجيد هي:
٢٨	تعريف الوظيفة
٢٨	مهارات البحث عن وظيفة
٢٩	مفهوم السيرة الذاتية
٢٩	أجزاء السيرة الذاتية
٣٠	المهارات الحوارية والسلوكية
٣١	توصيات
٣١	الاهتمام بالهندام والقيافة
٣٢	إنهاء المقابلة

الفصل الأول

مفهوم السلوك

السلوك الإنساني: هو مجموعة التصرفات والتعبيرات الخارجية والداخلية التي يسعى الفرد عن طريقها إلى تحقيق التكيف والتوفيق بين مقومات الإطار الاجتماعي الذي يعيش داخله وجودته ومقتضياته

خصائص السلوك الإنساني

إن من أهم خصائص السلوك الإنساني ما يلي:

- أنه نتيجة لشيء
- أنه سلوك هادف
- أنه سلوك متنوع
- أنه سلوك مرن
- أنه سلوك مدفوع

نتيجة لشيء: أي أن السلوك لا يصدر إلا عن سبب

سلوك هادف: بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف أو إشباع حاجة

سلوك متنوع: أي أنه يظهر بصور متعددة؛ حتى يمكنه التوافق مع المواقف

سلوك مرن: أي قابل للتطوير والتعديل والإضافة وفقاً للظروف والمواقف المختلفة

سلوك مدفوع: أي أنه لا يأتي من فراغ حيث تقف وراءه عوامل عديدة

المكونات الأساسية لسلوك الأفراد

- شخصية الفرد
- اتجاهات الفرد
- طبيعة الفرد

مبادئ السلوك الإنساني العامة

إن السلوك الإنساني تحكمه ثلاثة مبادئ أساسية

١- مبدأ السببية

٢- مبدأ الدافعية

٣- مبدأ الهدف

مقومات السلوك ومتغيراته هي:

السن والجنس، وخصائص الشخصية

الوسط أو الإطار الذي يعيش فيه الفرد (الأسرة)

العوامل البيئية المحيطة بالفرد (المجتمع)

المستوى الثقافي والعلمي

أنواع السلوك الإنساني العامة

- السلوك الإيجابي
- السلوك السلبي

- السلوك العدواني

النوع الأول: السلوك الإيجابي

ويتميز صاحب هذا السلوك بما يلي:

- التمسك والدفاع عن حقوقه وآرائه
- الإيمان والإقرار بحق الآخرين
- التعبير عن الآراء والمعتقدات والمشاعر والرغبات والحاجات بأسلوب واضح ومحدد وبطريقة مناسبة

النوع الثاني: السلوك السلبي: ويتميز صاحب هذا السلوك بما يلي:

- الإخفاق بالتمسك والدفاع عن حقوقه وآرائه
- أو التعبير عنها بطريقة تسهل على الآخرين إهمالها أو التغاضي عنها
- التعبير عن آرائه ورغباته ومعتقداته بطريقة مهادنة انسحابية و غير محددة

النوع الثالث: السلوك العدواني

ويتميز صاحب هذا السلوك بما يلي:

- التمسك بآرائه وحقوقه أمام الآخرين مع عدم إعطاء الآخرين الحق في أن يفعلوا مثله
- النظرة المتعالية على الآخرين
- حب السيطرة وإصدار الأوامر
- حب التملك

مؤثرات السلوك الإنساني

وهي التي تتعلق بالأفعال والتصرفات السلوكية وأساليب التعامل وطرق الاستجابة مع المواقف المحددة للاتجاهات

ولذلك فإن الشخصية الإنسانية هي نظام متكامل ونتيجة لمجموعة من عوامل ومؤثرات ومحددات تتكون من: موروثه ... ومكتسبة

الموروثة تتعلق بالإنسان: جسم الإنسان ونفسيته وتفكيره وقيمه

والمكتسبة: تتعلق بالبيئة المحيطة التي يعيش فيها الإنسان

- بيئة الأسرة
- بيئة المدرسة
- بيئة المجتمع

الفصل الثاني

مفهوم السلوك الوظيفي

يعد العنصر الإنساني أحد أهم عناصر الإنتاج في قطاعات العمل ويسهم في درجة كفاءتها وفعاليتها ومن هنا تظهر ضرورة اهتمام الإدارة بالعنصر الإنساني من أجل تحقيق التعاون والوثام بين الأفراد العاملين في التنظيم وتعد إدارة السلوك الإنساني من المهمات الصعبة والمعقدة نظرًا لتعدد المتغيرات وتشابكها التي تؤثر في سلوك هذا العنصر، وتداخل علاقاته وتعددتها من ناحية وإلى عدم استقرار العناصر التي تؤثر في سلوكه من ناحية أخرى

السلوك الوظيفي: هو سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة أو المنشأة التي لها أدوار وظيفية محددة ولها مهامها وعليها مسؤولياتها

أهمية دراسة السلوك الوظيفي

إن السلوك الوظيفي يستهدف ترشيد سلوك الفرد العامل الذي يؤدي إلى كفاءة إنجاز مهام وظيفته، وإشباع حاجاته كما يقوم على أساس علاقة الفرد بالآخرين، وهذه العلاقة البيئية تؤدي إلى:

- تصحيح سلوكيات الفرد مع الآخرين
- تصريف أمور العمل
- مواجهة مواقفه بكفاءة
- إثارة الدافعية لديه لتنمية علاقاته الوظيفية مع الآخرين

الهدف من دراسة السلوك الوظيفي

يتركز الهدف من دراسة السلوك الوظيفي في بيئة العمل على:

- تحسين الإنتاجية والأداء والفعالية
- تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين

- إنجاز الأهداف المرغوبة والمشاركة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها

متطلبات وظيفية وسلوكية

للأفراد داخل منظمة العمل متطلبات وظيفية وسلوكية مشتركة منها ما هي وظيفية، ومنها مهنية، ومنها مهارية

لها مواصفات وتكوينات على النحو الآتي:

مواصفات وظيفية

مكونات مهنية

مهارات وظيفية

سلوكيات الأفراد داخل منشآت (قطاعات) العمل

موصفات وظيفية

مهام: (المهام الوظيفية المسندة سواء كانت رئيسية أو إضافية أو موسمية)

واجبات: كل ما يجب فعله كالالتزام والواجبات الوظيفية

مسؤوليات: لكل وظيفة وموظف مسؤوليات محددة

صلاحيات: كل ما يتم منحه من صلاحيات من صاحب القرار والسلطة العليا

مرجعيات: التسلسل الوظيفي والمرجعية الوظيفية حسب الهياكل التنظيمية

مهارات وظيفية

• مهارات تنظيمية: تنظيم أعمال وإجراءات العمل، وتنظيم الوقت

• مهارات مهنية: مهام وواجبات وظيفية ومسؤوليات

• مهارات معرفية: المؤهلات والخبرات العلمية المعرفية والثقافية

• مهارات سلوكية: الالتزام بالسلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل

• مهارات شخصية: دوافع وحوافز وقيم وسمات شخصية

مكونات مهنية

• اتجاهات: كل ما له علاقة بالأمال والتطلعات والطموحات والرغبات

- مؤهلات: ما يتم الحصول عليه من مؤسسات التعليم والتدريب من معارف وعلوم
- خبرات: هي حصيلة مشاهدات وممارسات وتجارب تم الحصول عليها
- كفايات: مهارات وقدرات يتم الحصول عليها من المؤهلات والخبرات

سلوكيات الأفراد داخل منشآت (قطاعات) العمل

- السلوك المساعد أو (المثالي): هو الذي يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة
- السلوك المعارض: هو الذي يضع العوائق دائمًا، فيعمل ضد المصالح العامة
- السلوك المحايد: هو الذي لا يؤثر سلبيًا أو إيجابيًا على أهداف المنظمة
- السلوك المتحذر: هو الذي لا يهتم بتطبيق الأنظمة والقوانين والتعليمات
- السلوك المتردد: هو الذي يؤثر مستوى القلق لديه على أداء العمل الموكل إليه
- السلوك المنظم: وهو الذي يشكل شخصيته وسلوكه كيفما تريده الإدارة
- السلوك العادي: هو سلوك إنسان لا يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية

الفصل الثالث

مفهوم الشخصية الإنسانية

لو أن الناس في مجتمع من المجتمعات يتصرفون على نمط واحد، ويفكرون تفكيرًا واحدًا ويشعرون بنفس الشعور؛ لما كان هناك وجود للحياة على الإطلاق، ولا يقصد بالشخصية أي نوع من أنواع النشاط كالتكلم أو التذكر أو التفكير أو الحب وإنما يستطيع الشخص أن يكشف عن شخصيته عن طريق الأسلوب الذي يتبعه في أداء أي نوع من أنواع النشاط

تعريف الشخصية الإنسانية

اشتقت كلمة (شخصية) في اللغة العربية من (شخص) وتشير المعاجم إلى أن الشخصية هي صفات تميز شخصًا دون الآخر

وتعرف الشخصية بأنها نظام متكامل من سمات الفرد الجسمية والعقلية والنفسية ثابتة ومتغيرة تميزه عن غيره

وتحدد طبيقته ونمطه وسلوكه وقدرته على التكيف والتعايش مع البيئة التي يعيش بها وتحيط به على اختلاف أنواعها

هذا، ويمكن أن نقول إن الشخصية هي مصطلح يصف مستوى سلوك الفرد وتفكيره وإدراكه ونفسيته وتميزه عن غيره من الناس من حيث تعاملاته مع المواقف التي تواجهه

مكونات الشخصية الإنسانية هي:

- أ. مكونات جسمية
- ب. مكونات عقلية (معرفية)
- ج. مكونات مزاجية (انفعالية)
- د. مكونات نفسية
- هـ. البيئة الداخلية (الأسرة)
- و. البيئة الخارجية: المجتمع المحيط

الفصل الرابع

دور القيادة

إن القيادة الناجحة هي التي تستطيع أن تبتث في الهياكل الجامدة روح الحياة من خلال سلوكها الإيجابي، والتزامها بالقيم الفاضلة

وتطبيقها لأنظمة العمل وقواعده وإشعار كل موظف بأنه عضو في جماعة متماسكة تعمل لتحقيق هدف محدد في التنظيم

كما أن القيادة الفعالة تستطيع غرس فضائل الأخلاق في نفوس الموظفين وتُوجدُ الروح الجماعية بين مختلف العاملين في المنظمة وبناء عليه، فإنه يجب على صاحب العمل أو من ينوب عنه معاملة عماله باحترام والبعده عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم أو عقيدتهم وإعطاء العمال الوقت اللازم لأداء شعائرهم الدينية وممارسة حقوقهم في الراحة والإجازة دون أن يؤثر على أجورهم

أنواع حقوق الموظف

كفل النظام للموظف حقوقاً؛ منها ما هو دائم ومستمر طوال الخدمة ومنها ما يصرف مرة واحدة أو بصفة مقطوعة

ومن هذه الحقوق ما يلي:

(أ) الحقوق والمزايا المالية

(ب) الإجازات

(أ) الحقوق والمزايا المالية

• الراتب

• العلاوة

• المكافأة

• البدلات

الإجازات

يمكن للموظف أو الموظفة التمتع بالعديد من الإجازات أثناء الخدمة

- إجازة عادية
- إجازة اضطرارية
- إجازة العيدين
- إجازة استثنائية
- إجازة مرضية
- إجازة مرافقة المريض
- إجازة وضع: (خاصة بالمرأة)
- إجازة عدة الوفاة: (خاصة بالمرأة)

مفهوم واجبات الموظف

أن يكون الموظف أهلاً للوظيفة في كل تعاملاته لأن تكليفه بها مبعثه الثقة ومردوده المرتجى الصدق والأمانة

وحسن الخلق

ومن تشوبُ أسلوبه في التعامل مع الناس شائبةً

مُطالِبٌ بكتبها أثناء تعامله مع كل من له علاقة بوظيفته

ولكي يتمتع الموظف أو الموظفة بحقوقه الوظيفية كالراتب، والمزايا الأخرى

كالإجازات والترقيات ونحو ذلك، فلا بد أن يلتزم شاغل الوظيفة بواجباتها

التي منها ما يتصف بالطابع العملي، ومنها ما يتعلق بأساليب التعامل

وذلك تمشيًا مع مبدأ (الأجر مقابل العمل)

كما يجب على الموظف حسنُ السلوك والأخلاق في أثناء العمل

والحرصُ على التفاني حيال أداء واجباته

والبعدُ والامتناع عن كل ما يؤدي إلى إخلاله بواجباته

محظورات على الموظف

- محظورات يجب على الموظف الابتعاد عنها كما جاء في المادة (١٢) من النظام نفسه
- إساءة استعمال السلطة الوظيفية
- قبول الهدايا أو الإكراميات وما في حكمها
- استغلال النفوذ
- قبول الرشوة أو طلبها بأي صورة من الصور المنصوص عليها في مكافحة الرشوة

الفصل الخامس

تعريف أخلاقيات العمل

هي القواعد والمبادئ والقيم والمعايير التي تعد أساسًا لسلوك العاملين المحمود والمستحب والتي يجب عليهم الالتزام بها وعدم الخروج عليها

مفهوم أخلاقيات العمل

تعد أخلاقيات العمل من الأساسيات المهمة لشغل الوظيفة حيث إن الدين الإسلامي يقرر الفضائل الخلقية وحثنا عليها

فالصدق والأمانة والإتقان والوفاء بالعقود والعدل والرحمة أخلاق فاضلة محمودة كأساس لأداء العمل وهي جزء من الأخلاقيات الأساسية التي ينبغي للجميع الالتزام بها كما أكد النظام إلزام الموظفين أو العاملين بحسن السلوك والأخلاق في أثناء العمل والحرص على التفاني حيال أداء واجباته والبعد والامتناع عن كل ما يؤدي إلى إخلاله بواجباته

أخلاقيات يجب أن يلتزم به شاغل الوظيفة

يمكن تلخيص ما يجب على شاغل الوظيفة أن يلتزم به من أخلاقيات أثناء تأديته لوظيفته في الفيديو التالي:
<https://youtu.be/m1d3TJQmRfU>

أخلاقيات يستوجب على شاغل الوظيفة الابتعاد عنها

يمكن تلخيص ما يجب على شاغل الوظيفة أن يبتعد عنه من أخلاقيات أثناء تأديته لوظيفته فيما يلي : شاهد الفيديو:
<https://youtu.be/gBjsgLNrLs8>

الفصل السادس

تعريف النجاح

النجاح هو: تنمية القديم وتطويره، ومتابعة الجديد ومواكبته والنجاح هو الذي يسعى إليه الجميع ويتساءلون عنه، وكيف الوصول إليه؟ ولا توجد إجابات مباشرة لهذه الأسئلة لأن النجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف يصل الفرد إليه فالنجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف يصل الفرد إليه وتختلف هذه العوامل باختلاف الأفراد والمجتمعات لكن هناك عوامل كثيرة مشتركة بين النجاح والناجحين ومن أهم عوامل النجاح ما يلي:

أولاً: الإيمان بوجود رسالة للحياة
ثانياً: التخطيط الجيد وتحديد الأهداف
ثالثاً: التفكير الإيجابي وسلامة المقصد (حسن النية)
رابعاً: التفاؤل
خامساً: التجديد والإبداع والابتكار
سادساً: جودة العمل وإتقانه
سابعاً: إدارة تنظيم الوقت واستثماره
ثامناً: تطوير الذات وتعزيز الثقة بالنفس
تاسعاً: اتخاذ القرار وحل المشكلات
عاشرًا: العلاقات الإنسانية والقدوة الحسنة

أولاً: الإيمان بوجود رسالة للحياة وهو عامل مشترك بين كل الناجحين والمتميزين والرسالة هي الغاية التي يريد الفرد تحقيقها في حياته وهي أمر مستمر ولا ينتهي إلا بموت الفرد لذلك يعد النجاح رحلة مستمرة لا تتوقف لهذا فان العامل الأول المشترك بين الناجحين وجود رسالة للحياة

ثانياً: التخطيط الجيد وتحديد الأهداف التخطيط للحياة قد يكون مكوناً من أهداف عامة وخطط تفصيلية وقد يكون تخطيطاً طويلاً أو قصيراً (لمدة معينة) والتخطيط يساعد الإنسان على التركيز وتلافي التشتت في أعمال جانبية لا تحقق أهدافه أو طموحاته ومن شروط التخطيط الجيد أن يكون الهدف المراد تحقيقه واضحاً ومتوازناً ومرتباً وواقعياً ومحددًا وقابلًا للتنفيذ

ثالثاً: التفكير الإيجابي وسلامة المقصد (حسن النية)

يمكن تنمية الشعور الإيجابي لدى الإنسان من خلال الآتي:
النظرة الإيجابية لجميع شؤون وجوانب الحياة
والتفكير بواقعية، والبعد عن الخيال
تعميق الصلة بالله، والتأمل في مخلوقاته، وإحسان الظن به
وإحسان النوايا والمقاصد، والتوكل عليه، وترك التواكل
القراءة والاطلاع والمشاهدة، ومصاحبة الإيجابيين المتفائلين، والبعد عن السيئيين
التفاؤل والثقة بالنفس والواقعية في التفكير، ومقاومة الأفكار والمشاعر السيئة
التعامل مع المواقف والمشكلات بإيجابية
وتسهيل الأمور بدلاً من تعقيدها
أن تكون جزءاً من الحل خيرٌ من أن تكون جزءاً من المشكلة

رابعاً: التفاؤل

«تفاءلوا بالخير تجدوه»

وسئل نابليون بونابرت: كيف استطعت أن تزرع الثقة في أفراد جيشك؟
فقال: كنت أرد بثلاث

من قال لا أقدر، قلت له: حاول

ومن قال: لا أعرف، قلت له: تعلم

ومن قال: مستحيل، قلت له: جرب

لذلك يمكن تنمية الشعور التفاؤلي من خلال

النظرة الإيجابية لجميع شؤون الحياة والتفكير بواقعية، والبعد عن الحمق والخيال
تعميق الصلة بالله، والتأمل في مخلوقاته، وإحسان الظن به
والتوكل عليه، وعدم التواكل

التفاؤل والثقة بالنفس والواقعية في التفكير، ومقاومة الأفكار والمشاعر السيئة
خامساً: التجديد والإبداع والابتكار

التجديد والإبداع والابتكار أمور متلازمة وضرورية لكل شخص

إذ إن الروتين اليومي الممل يمتص من طاقة وحماسة الإنسان

فلزم عليه أن يجدد حياته من جوانبها الروحية والعقلية والنفسية والجسدية

لذلك فإن سر النجاح يكمن في التغير والتبدل والتحول

نحو التفوق والتميز والأفضل

من خلال تقييم الذات وتطويرها

فهل تنظر إلى ذاتك نظرة نقص أم كمال؟ أم نظرة ضعف أو قوه

فحينما تكون النظرة لذاتك ايجابية أصبحت قادراً على مواجهة المواقف وبالتالي تصبح قادراً على التعامل معها

فلا يمكن أن يعد الإبداع حكراً على أحد فكل واحد لديه قدراته

سادساً: جودة العمل وإتقانه

النجاح في العمل مقرون بإنجاز عالٍ وجودة عالية لقوله صلى الله عليه وسلم: «إن الله يحب إذا عمل أحدكم

عملاً أن يتقنه»

ويكون إتقان العمل من خلال المراقبة والرغبة في الاستمرارية والتطوير
ولا يمكن تحقيق جودة وإتقان العمل إلا بأمور أهمهما القوة والأمانة والإخلاص

سابعاً: إدارة تنظيم الوقت واستثماره

وهو التخطيط للأعمال والمهام

وتنظيم الوقت هو الذي يحدد نجاح الفرد أو فشله في النهاية لأن اليوم الذي استفاد منه الفرد يقربه إلى
النجاح ويقربه كذلك من تحقيق أهدافه وإنجاز أعماله وتحقيق رسالته واليوم الذي لم يستفد منه ولم
يستغله فسيؤخره عن تحقيق أهدافه وأداء رسالته لذلك فإدارة الذات واستغلال الوقت يحددان نجاحك
ثامناً: تطوير الذات وتعزيز الثقة بالنفس

فكر في النجاح دائماً والتصميم عليه وفعل قدراتك وطاقتك الكامنة ولهذا تجد الناجحين يحرصون على
تطوير أنفسهم من خلال عدة وسائل ويحرصون على تطوير وسائلهم لتحقيق أهدافه من خلال:

التعلم ، الاطلاع ، مشاركة أصحاب الرأي والفكر المثابرة والإصرار

تاسعاً: اتخاذ القرار وحل المشكلات

العمل على اتخاذ القرار بتأني وبعد نظر وفي جميع الاتجاهات ودون تأخير مع تغليب المصلحة العامة على
الخاصة والبعاد عن المحاباة والمجاملات وتجنب ترك المشكلات لتحل نفسها بحيث تكون جزءاً من الحل لا
جزءاً من المشكلة

عاشرأ: العلاقات الإنسانية والقدوة الحسنة

ومنها: حسن الخلق ، والبشاشة ، والإحسان ، واللباقة ، والتعفف

صفات الناجحين

لِلناجحين صفات عديدة، ومن أبرز هذه الصفات

- لديهم خطط وأهداف محددة وواضحة، ورؤى أنية ومستقبلية
- تتوافق مع ما يملكون من معارف ومهارات وقدرات يهدفون إلى تحقيقها
- لديهم توجهات ورغبات في التعلم وتطوير ذاتهم
- يخالطون الأشخاص الذين لديهم من المعارف والعلوم والمهارات والقدرات والخبرات
- يتقنون فن الاتصال والحوار والإنصات مع الآخرين
- يسعون دائماً لبناء الثقة المتبادلة بينهم وبين الآخرين
- يؤمنون بفكرة العمل الجماعي والفريق الواحد، وعدم الانفراد بالنجاح
- لديهم رؤى أنية ومستقبلية في إدارة وتنظيم أوقاتهم، وتحديد أولويات أعمالهم
- يحرصون على التجديد والتغيير في حياتهم، ويؤمنون بأن العمل ليس كل شيء فهم يجعلون
للنواحي الاجتماعية والروحية مكانها في حياتهم

الفصل السابع

أهمية تطوير وتنمية الذات

تطوير الذات يقوم على أساس علاقة الفرد بالآخرين وهذه العلاقة البينية تؤدي إلى تصحيح سلوكياته مع الآخرين وتصريف أموره ومواجهة مواقفه بكفاءة كما أن هذه الدراسة تدعو إلى إثارة دوافع التنمية، والتطوير الذاتية عند الفرد وما يصدر عنه من (أفكار، وأقوال، وأعمال)

الهدف من تطوير وتنمية الذات

رفع مستوى القدرات والمهارات الفردية، وتصحيح الاتجاهات لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، من خلال قراءات واطلاع، أو مشاهد ومواقف أو تجارب ومشاركات وفق قيم ومبادئ وأخلاق سامية

نظريات تنمية وتطوير الذات

- نظرية التدعيم
- نظرية الأهداف
- نظرية التوقعات
- نظرية التدعيم

إذا أتم الفرد عملاً فإنه يتوقع رد فعل أو تغذية مرتدة من الآخرين فإذا كان رد الفعل إيجابياً، فإن الفرد يميل إلى تكرار الفعل بصورة مماثلة والى تطويره نحو الأفضل حسب مدى رد الفعل، أما إذا كان رد الفعل سلبياً، فربما يؤدي هذا إلى التوقف والامتناع عن الفعل نظرية الأهداف يعد الهدفُ المحفزَ الأكبرَ للفرد وأما التغذية المرتدة فتُقَوِّي الحافز، وتساعد على الاستمرار وإن من أهم العوامل لزيادة تأثير الهدف حافزاً

- الاقتناع
- والالتزام بالهدف
- والاقتناع بالقدرة علي القيام به وتحقيقه

نظرية التوقعات

إن الفرد يبذل الجهد متوقعاً أن يؤدي ذلك إلى تطوير ذاته وصولاً إلى تحسين أدائه أو سلوكه فإذا تحسن أداؤه أو سلوكه، فإنه يتوقع أن يتم تقديره وإذا تم تقديره، فإنه يتوقع أن يشبع هذا التقدير ذاته حاجاته ورغباته وأماله وتطلعاته وطموحاته

مؤثرات وعوامل تطوير وتنمية الذات

وهي التي تتعلق بالأفعال والتصرفات السلوكية، وأساليب التعامل وطرق الاستجابة مع المواقف المحددة للاتجاهات، ومستوى القدرات والمهارات، ومعدلات الإنجاز، والتي لا يمكن أن تتحقق إلا إذا توفرت ثلاثة أشياء رئيسية:

- الرغبة
- المعرفة
- القدرة

ولذلك فإن الشخصية الإنسانية هي نظام متكامل ونتيجة لمجموعة من عوامل ومؤثرات تتكون من:
أولاً: العوامل الوراثية
ثانياً: العوامل المكتسبة

أولاً: العوامل الوراثية ويقصد بها

العوامل التي تؤثر على شخصية الإنسان من خلال مجموعة من السمات السمات النفسية وهي التي تحدد مستوى الصبر، والتحمل ومواجهة المواقف والمشكلات القدرات العقلية وهي التي تحدد مستوى الفهم، والإدراك، والتفكير، والذكاء، والنباهة السمات العصبية وهي التي تحدد مستوى العاطفة ونوعية المزاجية كالحب والكراهية والمرح والانطواء والجراة والحياء

ثانياً: العوامل المكتسبة

ويقصد بها العوامل التي تؤثر على شخصية الإنسان من خلال مجموعة من السمات يكتسبها من البيئة المحيطة والمتصلة به والتي يعيش فيها (كالأسرة والمجتمع) السمات المعرفية وهي مستوى المعلومات والمعارف التي يتم الحصول عليها من البيئة المحيطة عن طريق الاطلاع والمشاهدة والتجارب والمواقف بحيث تنعكس على الثقافة المعرفية وتؤثر على مستوى الفهم والإدراك والتفكير والاستيعاب السمات السلوكية السلوك الإنساني هو: تصرفات وتعبيرات خارجية وداخلية ظاهرة وغير ظاهرة تسعى بالفرد إلى تحقيق التكيف والتعايش بين حاجاته ومتطلبات المجتمع المحيط به

متطلبات رئيسة لتطوير وتنمية الذات

هي نشاطات مقصودة ومستمرة ومخططة تهدف إلى تحفيز وتطوير الذات ثم تحسين الواقع الحالي والمستقبلي وتحقيق الأهداف

ومن أهم تلك المتطلبات:

- أهداف واضحة وخطط مرسومة
- العقلانية والمنطقية
- الثقة والمصداقية
- العلم والمعرفة
- الاتجاهات
- الكفاية
- تنظيم الوقت
- الانضباط والالتزام
- التأني والحكمة
- الاتصال والتواصل
- حسن المعاملة والتعامل
- التفاؤل وعدم التشاؤم
- الإنجاز
- السلوك

استراتيجيات تطوير وتحفيز الذات

حديث النفس والتصور الذهني الإيجابي يمنح الذات الثقة والقدرة والمعرفة ومن ذلك:

- أنا قادر على تحقيق ما أريد...أنا أعرف أن أنفذ كذا <
- أنا أتخيل أو أتوقع النجاح أمامي
- إعطاء الأهمية لما يقوله الآخرون عنك من أمور إيجابية وتفعيلها
- وتجاهل الكلمات السلبية منهم وتلافمها
- مجالسة أناس يحملون شعورًا إيجابيًا عن أنفسهم، والابتعاد عن المحبطين مثل: (مجالسة حامل المسك، أو نافخ الكير)

تعد عملية الاتصال ضرورة أساسية للتفاعل بين البشر فهي أساس أي عمل جماعي تعاوني وهو أحد المهارات

الأساسية والهامة للموظفين في كافة المستويات الإدارية

يعتبر الاتصال هو عملية نقل أو تبادل المعلومات أو الأفكار أو المشاعر بين الناس بطريقة حتمية لازمة على كل إنسان؛ فهو جزء من هذه الحياة وهذا ما يعرف بالاتصال العام أما الاتصال (الوظيفي) فهو عملية نقل أو تبادل المعلومات أو البيانات أو الأفكار بين الأفراد العاملين داخل منظمة العمل مع بعضهم البعض من جهة وبين العاملين والجمهور من جهة أخرى

الفصل الثامن

أهمية عملية الاتصال

تكمن في كونه أداة لتَعَرُّفِ الأفرادِ على طبيعة عملهم وعلى أهم المشكلات التي تواجه العمل لتحقيق التنسيق وإنجاز العمل والكفاءة والفاعلية وتنمية العلاقات الإنسانية في العمل وأما الهدف من الاتصال العام فهو التأثير وإحداث استجابة، ويتلخص في الآتي:

الأثر العاطفي: ويقصد به ما ينتج عن العملية الاتصالية من مشاعر وأحاسيس وتشمل مشاعر الحب والكراهية والحماس والفتور

الأثر اللفظي والحركي: ويتمثل في الاستجابات والحركات الجسدية واللغوية

الأثر المعرفي: ويتمثل الحصول على معرفة أو معلومة كنتيجة التفاعل مع الآخرين

أهداف الاتصال في بيئة العمل

- توفير البيانات والمعلومات الضرورية للتخطيط وحل المشكلات
- حاجة الموظف إلى المشاركة الفعالة في العمل
- مزاولة الموظف عملية الاتصال لإنجاز أهداف معينة
- يساعد في حل مشكلات العاملين
- تقديم الخدمات إلى الزبائن
- صنع علاقات إنسانية طيبة بين الأفراد
- إقناع المرؤوسين بأهمية دورهم في تحقيق أهداف العمل
- مساعدة الموظف في إنجاز أعماله اليومية

نتعرف الآن على عناصر ومكونات عملية الاتصال ، وهي كالآتي:

الاتصال يكون تاماً إذا اكتملت العناصر الستة

بينما يكون الاتصال فعالاً إذا حصل المرسل على رد الفعل المتوقع من الطرف المستقبل للرسالة

وسائل الاتصال

الاتصال الشفوي: حيث يتم الاتصال بالآخرين وجهًا لوجه

الاتصال الكتابي: حيث يتم الاتصال بالآخرين باستخدام الرسائل، المذكرات، التقارير، وغيرها

الاتصال الهاتفي: وهي وسيلة تتصف بالسرعة وتستخدم في حالة بعد المسافات بين طرفي الاتصال

الاتصال الإلكتروني: وهي أحدث وأسرع وسيلة للاتصال لتوفر الوقت والجهد

تتعدد أنواع الاتصالات لتشمل الآتي:

أولاً: الاتصالات الرسمية والتي تنقسم إلى:

اتصالات نازلة: وهي التي تنتقل من أعلى إلى أسفل : أي من قمة الهرم الإداري إلى أسفله وتتم عادة من الرؤساء للمرؤوسين من أجل تبليغ الأوامر

اتصالات صاعدة: وهي التي تنتقل من أسفل إلى أعلى أي من المستويات التنفيذية إلى المستويات الإشرافية مثل التقارير والأبحاث والمذكرات والمقترحات والطلبات

اتصالات أفقية: وهي التي تتم بين المستويات الإدارية الواحدة بحيث يتم من خلالها تبادل المعلومات لتحقيق التنسيق بين الزملاء

ثانيًا: الاتصالات غير الرسمية وهي علاقات اجتماعية وشخصية، وتكون خارج نطاق اللوائح والأنظمة الرسمية كالزيارات التي تتم بين المسؤولين في المناسبات الخاصة

ثالثًا: على حسب طريقة التخاطب والتي تنقسم إلى اتصال مباشر: وفيه يتم الاتصال بطريقة مباشرة بين طرفي الاتصال واتصال غير مباشر: وفيه يمر الاتصال بقنوات عديدة قبل وصول الرسالة إلى الطرف الآخر مما يؤدي في أغلب الأحيان إلى عدم دقة الاتصال

رابعًا: على حسب مدى استخدام الألفاظ والتي تنقسم إلى: اتصالات لفظية: وهي التي يتم فيها الاتصال عن طريق التحدث اللفظي واتصالات غير لفظية: والتي تعرف بلغة الجسد، وتختلف من ثقافة إلى أخرى

لذا يجب قبل الاتصال بأفراد من ثقافات مختلفة الإمام التام بلغة الجسد الخاصة بتلك الثقافات وقد يكون الاتصال بلغة الجسد أقوى تأثيرًا من الاتصال اللفظي إلا أنه يحتاج إلى مهارة كبيرة في استخدامه حتى لا يترك أثرًا عكسيًا

تعرف على معوقات الاتصال من خلال مشاهدة الفيديو

<https://youtu.be/3fcjcm-djAY>

الفصل التاسع

مهارة الإنصات الجيد

مهارة الإنصات الجيد هي مهارة مكتسبة يتعلمها الفرد وينميها في مراحل حياته المختلفة وهي تعتبر شيئاً مهماً وحيوياً في حياتنا وذلك لأهمية الدور الذي تلعبه هذه المهارة في تقوية درجة فهمنا وتعاوننا وتفاعلنا مع من حولنا والاستماع لا يعني الإنصات لأن الفرد يسمع الأصوات التي من حوله ولا يركز إلا على الذي يعنيه وبهذه فالاستماع وحده لا يكفي حيث قال الله تعالى: {وَإِذَا قُرِئَ الْقُرْآنُ فَاسْتَمِعُوا لَهُ وَأَنْصِتُوا لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ}

مفهوم الإنصات

إن إجادة فن الإنصات هي أفضل وسيلة للدفاع عن الآراء والأفكار والحقائق وإقناع الآخرين بها كما أنه أهم مبادئ النجاح في التعامل مع الآخرين والتأثير فيهم

آداب الإنصات

هناك فرق بين الاستماع والإنصات فالإنصات أعم وأشمل من الاستماع ، والاستماع شرط من شروط الإنصات والاستماع يتم بواسطة الأذن ، أما الإنصات فيتم خلال العقل، ويساعد الإنصات في النمو الشخصي، وينمي الثقة المتبادلة والارتياح، يساعد الناس على إيجاد الحلول لمشاكلهم، يوضح ويؤكد المعلومات ويزيد من إصغاء الآخرين إليك بفعالية، يساعدنا على فهم أنفسنا ومعرفة الآخرين بشكل أعم، أداة قوية لبناء وتنمية العلاقات المثمرة

قواعد الإنصات:

- التوقف عن الكلام والتفرغ التام للمتحدث وتركيز الاهتمام لما يقوله
- منح المتحدث الفرصة لقول كل ما يريد بلا مقاطعة واجعله يشعر بالارتياح
- تشجيع المتحدث على الحديث ومواصلة الكلام بالنظر للمتحدث والاستجابة لكل ما يقوله من خلال تعبيرات الوجه وإيماءات الرأس وذكر كلمة نعم
- التخلص من مشتتات الانتباه ومحاولة فهم ما يقوله المتحدث أو ما يلمح به
- السيطرة على العواطف والمحايدة بلا تعصب ولا تحيز
- التنبيه للتعبيرات غير اللفظية (لغة الجسم)
- الصبر والمحافظة على ضبط النفس والتعاطف مع المتحدث
- عدم التوقف عند النقاط المثيرة للجدل أو الانتقاد

- عند طرح الأسئلة على المتحدث يجب أن تكون في إطار الموضوع
- تفرغ تمامًا لمحدثك وركز انتباهك على ما يقوله
- أعطه الفرصة لقول كل ما يود التعبير عنه
- أصغ بهدف الفهم وليس المناقضة
- تنبه إلى تعبيره غير اللفظي
- حاول قراءة ما لم يقله بصراحة
- ركز على الأفكار الأساسية
- تحكم في العواطف
- تجنب التسرع في اتخاذ القرار
- لا تكن متحيزًا
- تجنب المتحدث وإطلاق الأحكام القطعية عليه

الفصل العاشر

آداب الحوار والحديث:

- أهداف واضحة
- اهتمام بالموضوع
- مستوى مناسب من التفاصيل
- ابتسامة ومظهر حسن
- حركات جسدية فعالة
- قناعة وثقة وإبداع
- إخلاص واهتمام
- البدء والانهاء في وقت محدد

الصفات الأساسية للمحاور الناجح هي:

- ١- إخلاص النية لله سبحانه
- ٢- التسامح والتواضع
- ٣- الاستماع والإنصات والإصغاء الجيد
- ٤- اللباقة والأناقة واللباقة
- ٥- الاستعداد والتبسط في الحديث
- ٦- الواقعية والمنطقية والموضوعية
- ٧- الاعتدال في النظر
- ٨- تشجيع المرسل على الاستمرار ومحاولة الفهم

معوقات الحديث والحوار الجيد هي:

- عدم وضوح الكلام بسبب اللغة ، أو اللهجة ، أو النطق غير السليم كالتأتأه مثلا
- غموض مضمون الحوار ، أو عدم منطقية الحوار
- ضعف التركيز ، أو الإصغاء للمتحدث ، أو الصمت لفترات طويلة دون ردة فعل
- البطء الشديد ، أو السرعة الزائدة في الحديث ، وعدم ترابط الجمل ببعضها
- انعدام الاستعداد النفسي للحوار والإقناع
- عدم ضبط النفس ، أو الانفعال السريع ، أو التسرع (الاستنتاج الخاطئ)
- عدم إجادة المتحدث لأساليب الحديث وفنونه اللغوية والبلاغية والحركية
- افتقار المتحدث إلى بعض العوامل التي تؤهله كالثقة بالنفس والجادبية
- عدم اقتناع المتحدث بما يقدمه للغير (فاقد الشيء لا يعطيه)

أساليب الحوار واختلاف التفكير نتيجة الانفعال السريع وعدم ضبط النفس
لاحظ الآثار المترتبة على ذلك من خلال الصور التوضيحية أمامك

الفصل الحادي عشر

تعريف الوظيفة

هي وحدة من وحدات العمل تتكون من عدة نشاطات مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل يمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر

مهارات البحث عن وظيفة

البحث 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، شاهد الفيديو

<https://youtu.be/u53DbbyPLLzk>

الفصل الثاني عشر

مفهوم السيرة الذاتية

السيرة الذاتية: هي تقييم مختصر لحياة طالب الوظيفة من الماضي إلى الحاضر وتكون عبارة عن وصف كتابي يقدمه طالب الوظيفة لصاحب الوظيفة المرتقب وتحتوي على المعلومات الآتية:

- المهنة الرئيسية التي يمارسها طالب الوظيفة
- المستوى التعليمي
- الخبرة العملية
- معلومات أخرى عن الأعمال والهوايات التي ترتبط بصفة مباشرة بالمهنة الرئيسية بالإضافة إلى معلومات شخصية

أجزاء السيرة الذاتية

أولاً: المعلومات الشخصية

ثانياً: المؤهلات العلمية

ثالثاً: الخبرات العملية

رابعاً: الاهتمامات الشخصية

أولاً: المعلومات الشخصية

هذا الجزء يشتمل على ما يلي

- الاسم الكامل
- مكان الميلاد والتاريخ
- رقم البطاقة
- الحالة الاجتماعية (متزوج - عزب)
- العنوان الحالي والدائم (الهاتف - ص ب - الرمز البريدي - البريد الإلكتروني)

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

وتبدأ بأخر الوظائف التي عمل فيها مقدم السيرة الذاتية وتنطلق إلى الخلف حتى أول عمل قام به
مثال :

- من عام كذا وحتى اليوم
- اسم قطاع العمل
- اسم الوظيفة
- المهام الوظيفية
- الإنجازات.... وهكذا

(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

المهارات الحوارية والسلوكية

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

ثانياً: الاهتمام بالهندام والقيافة

ثالثاً: رتب أولوياتك

رابعاً: إنهاء المقابلة

أولاً: كن مستعداً

تعرف على الجهة التي تتقدم إليها

قم بإعداد السيرة الذاتية

قم بإعداد المستندات المطلوبة

تعرف على الجهة التي تتقدم إليها من خلال :

البحث على شبكة الإنترنت

البحث في المكتبات، كمكتبات الجامعات أو الهيئات العامة والخاصة

تتيح لك الجهة التي تتقدم إليها معلومات تعريفية عن المنظمة ونشاطها وفلسفتها ومرافقها... إلخ

ويكون التعرف على الجهة المتقدم إليها من حيث:

رسالتها وأهدافها وخططها المستقبلية ، وحجم نشاطاتها كالمبيعات مثلا
وحجم مواردها البشرية ، الوضع التنافسي لها
وأهم الإضافات الحديثة إداريًا وإنتاجيًا ، وأهم عناصر خططها المستقبلية
قم بإعداد السيرة الذاتية
تعكس السيرة الذاتية ما يلي:
ملاح من خلفياتك العملية والمهنية
وأهم الإنجازات التي حققتها خلال مسيرتك العلمية والعملية
أبعادًا غير مباشرة عنك ، يعيها المتخصصون في قراءة السيرة الذاتية
وهي 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 كثيرًا ، بل يزيد من فرصك
في الحصول على الوظيفة المناسبة ، قم بإعداد المستندات المطلوبة بالإضافة إلى العناية بإعداد السيرة الذاتية ،
فإن عليك الاهتمام بما تطلبه الجهة من مستندات إضافية كالتوصيات المهنية ، وعدد النسخ المطلوبة من
السيرة الذاتية

توصيات

يجب أن تأخذ بعين الاعتبار هذه النقاط:

1. اعرف بدقة المكان والزمان المحددين للمقابلة كما عليك أن تعرف اسم الشخص الذي سيقابلك وعنوانه
2. اعرف المعلومات المهمة عن المنشأة مثل: عوائد المبيعات السنوية ، والخطوط الرئيسية عن أعمال الشركة ، ومواقعها
3. اعرف سبب اهتمام الشخص المسؤول أو الشركة بمؤهلاتك
4. حدد مدى تأثير هذه الوظيفة على تطور مستقبلك المهني على المدى القريب والبعيد
5. المقابلة سلاح ذو حدين ؛ لذا عليك أن 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 وأخيرًا كلما استوعبت
الوظيفة أكثر ، استطعت إظهار اهتمامك بها
6. أظهر أفضل ما لديك ، ارتد أفضل الملابس بما يلاءم المقابلة

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 إيجابًا أو سلبًا على الصورة التي يشكلها هؤلاء عن المتقدم وفي حالة تكرار
المقابلة

استثمر معرفتك من المقابلة الأولى في اختيار المظهر العام الذي ينسجم مع العرف السائد والمقبول في المنظمة

رتب أولوياتك

احرص على الوصول قبل الموعد المحدد لبدء المقابلة بوقت لا يقل عن خمس 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 مقابلتك بالسلام والمصافحة الحارة والابتسام باد على محياك اذكر اسم الله تعالى، وصل على رسوله
الكريم صلوات الله وسلامه عليه وابدأ على بركة الله ابتعد عن التعقيدات والخوض في الموضوعات التي لم
يطلب منك الخوض فيها
وتذكر دائماً أن القلق والضغوط 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 وبين الأعضاء

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
واتبع النصائح الآتية:
١. إذا كنت مهتماً بالوظيفة ، عرف الشخص المقابل وذلك من خلال إظهار إعجابك بالمنشأة والأشخاص الذين
قابلتهم.
 ٢. اظهر ثققتك بقدرتك على القيام بهذا العمل بنجاح.
 ٣. لا تفقد حماسك إن لم يتم أي التزام فوري فمن المحتمل أن 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 ، وأنت 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