

## الأسئلة الشائعة للمقابلات الشخصية

### السؤال الأول:

#### لماذا تقدمت إلى هذا الوظيفة؟

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على مفهوم الشخص عن العمل.

#### الإجابة:

من ناحية لأنني مؤهل لشغلها، ومن ناحية أخرى لأن الشركة سمعتها جيدة وتحترم موظفيها وتحرص على تطوير أداءهم بصورة دورية، فمنذ مدة طويلة وأنا متابع لنشاط الشركة وأدائها الرائع وذلك من خلال تصفحي لموقعها على الإنترنت ومن خلال الأخبار التي نشرت في جريدة (.....) بتاريخ..... (حاول أن تجمع بعض البيانات عن الشركة قبل موعد المقابلة)

### السؤال الثاني:

#### كم ستبقى في هذه الوظيفة إذا حصلت عليها؟

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على مدى رغبة الشخص في البقاء لفترة طويلة في الوظيفة.

#### الإجابة:

سأبقى في هذه الوظيفة كلما أضافت إلى معلوماتي وخبراتي الجديد. وسأبقى فيها طالما أنني على قدر المسؤولية وطالما أنني أضيف إلى عملي المزيد من التقدم حينها لن يكون هناك سبب لترك العمل. أما إذا أتى اليوم الذي أشعر فيه أنني غير قادر على المشاركة في إنجاز العمل فحينها سأترك العمل لأنني ساعتها لا أكون مستحق لما أتقاضاه من أجر نظير هذا العمل.

### السؤال الثالث:

#### أين ترى نفسك بعد خمسة سنوات من الآن؟

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على مدى تخطيط الشخص لمستقبله العملي.

#### الإجابة:

بعد خمسة سنوات من الآن أرى نفسي أعمل في هذه الشركة. وسوف أكون عنصر هام في إنجاز العمل وسأساهم في تطوير القسم الذي أعمل به ، أيضاً سوف أبرهن على كفاءتي في العمل وقدرتي على الابتكار وحل المشكلات.

### السؤال الرابع:

#### متى تتوقع أنك تستحق الترقية؟

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على:

١ - طموحات الشخص العملية واستعداده لتقبل المنافسة و التحديات الوظيفية.

٢ - مفهوم الشخص عن التطور الوظيفي.

#### الإجابة:

أنا واقعي وأعلم تمام العلم أن الترقية لا تمنح بل تكتسب. فإذا أنجزت ما يسند إلى من مهام بكفاءة، وأثبتت قدراتي الذهنية والعملية ببراعة وساهمت في تمكين زملائي من تحقيق النجاح ففي هذا الوقت أستحق الترقية.

## السؤال الخامس

**إذا تم اختيارك لشغل الوظيفة متى ستبدأ ممارسة العمل؟**

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على:

- ١ - احترام الشخص لعمله السابق
- ٢ - التاريخ المناسب للشخص لكي يشغل الوظيفة الجديدة.

**الإجابة:**

إذا كنت تعمل في وظيفة أخرى فيستحسن أن تقول أنك ستبدأ العمل بعد أن تعطي صاحب العمل الأول فترة سماح لمحاولة إيجاد موظف بديل فهذا يثبت احترامك لعملك الأول وينبئ باحترامك لعملك الجديد.

## السؤال السادس

**إذا تطلبت ظروف العمل أن تتأخر قليلاً عن موعد الانصراف فهل تقوم بذلك؟**

الهدف من السؤال هو التعرف على مدى تكريس الشخص لنفسه وقدراته من أجل إنجاز مسؤوليات العمل سواء في ساعات العمل الأساسية أو الإضافية.

**الإجابة:**

بالتبع نعم: لأن العمل ليس مجرد دفتر حضور وانصراف إنما هو مسؤولية لا بد أن تنجز في وقت محدد فإن أو من بالحكمة التي تقول " لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد " فالوقت الإضافي في العمل يوضح الفرق بين العمل المثالي و العمل الأكثر مثالية.

## السؤال السابع

**ماذا تعرف عن شركتنا؟**

الهدف من هذا السؤال هو التعرف على:

- ١ - معلومات الشخص عن نشاطات الشركة
- ٢ - معلومات الشخص عن الشركات المنافسة للشركة وقدرته على عقد مقارنة بين الشركة والشركات الأخرى المنافسة.

**الإجابة:**

الأجابة على هذا السؤال تتوقف على مدى المعلومات التي حصلت عليها قبل حضور الإنترنت. فيجب عليك قبل حضور المقابلة أن تجمع بيانات كافية عن الشركة المعلنة عن الوظيفة، نشاطها، مشاريعها المنجزة، المنافسين الخ... تستطيع أن تحصل على هذه المعلومات من الإنترنت أو من خلال أي وسيلة أخرى متاحة.

## السؤال الثامن

**ماذا الذي ستكسبه الشركة إذا ما عينتك في هذه الوظيفة؟**

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على

- ١ - مدى إدراك الشخص لقدراته ومهاراته العملية
- ٢ - ثقة الشخص بنفسه

**الإجابة:**

سوف تستفيد الشركة شخص مؤهلاته وخبراته وتدريبه ينطبق تماماً مع متطلبات الوظيفة. علاوة إلى ذلك سوف تستفيد الشركة من خبراتي في مجال ..... و ..... و ..... لذلك الذي أحتاجه لتحقيق الإنتاجية المرجوة سوف يكون أقل بكثير من الوقت الذي يحتاجه أي شخص آخر. لذلك إذا اخترتني لهذه الوظيفة فحينها لن تخاطر بعمل المقابلة الشخصية لشخص آخر بعد فترة وجيزة.

## السؤال التاسع

**كيف عرفت عن حاجتنا لهذه الوظيفة؟**

يهدف هذا السؤال إلى اكتشاف:

١ - مدى إصرار الشخص للحصول على الوظيفة

٢ - مدى تطابق شروط الوظيفة مع قدرات الشخص ومؤهلاته.

**الإجابة:**

عند الإجابة على هذا السؤال من الأفضل أن تبين اهتمامك للحصول على العمل فلا تقول أنك عرفت بالصدفة أثناء تصفحك لأحدى الجرائد أو أن إحدى أصدقائك أخبرك بهذا بل يجب أن تقول أنك عرفت من خلال البحث المصني في الجرائد أو الإنترنت.

## السؤال العاشرة

**ما هي منتجاتنا التي تعجبك؟**

(كما ذكرنا أنفاً، لا بد أن تجمع معلومات كافية بشتى الطرق عن الشركة المعلنة عن الوظيفة)

## السؤال الحادي عشر

**لماذا أنت مهتم لشغل هذه الوظيفة؟**

يهدف هذا السؤال إلى اختبار قدرات الشخص ومدى تطابقها مع متطلبات الوظيفة.

**الإجابة:**

لأنها تتيح لي كل ما كنت أبحث عنه من أشياء سواء من حيث طبيعة المهنة أو بيئة العمل المحيطة بمعنى أدق أنها تلائم خطتي المستقبلية. خلفيتي عن ..... وخبرتي في مجال ..... ودوراتي التدريبية في ..... يؤهلاني لأن أكون الشخص المناسب لهذه الوظيفة.

## السؤال الثاني عشر

**أنت مازلت خريج جديد وليس لديك أي خبرات فكيف ستستفيد شركتنا منك؟**

يهدف هذا السؤال إلى التعرف إلى مهارات الشخص وقدراته الإبداعية.

**الإجابة:**

بالرغم من أنني خريج جديد إلا أنني لدي ثروة كبيرة من المعارف والمعلومات والتي اكتسبتها أثناء الأربع سنوات الماضية التي قضيتها في الجامعة (المدرسة) وأنا متفائل لتطبيق هذه المعارف التي تعلمتها. فمن خلال حضور (full time) وأنا أعتبر أن دراستي كانت بمثابة عملي الرئيسي المحاضرات، والامتحانات، وتنفيذ المشاريع المختلفة اكتسبت المثابرة والجد والالتزام الداخلي فلم يكن هناك مدير يشرف على عملي أثناء الكلية (المدرسة) بل نفسي كانت هي الرقيب الوحيد علي. بالإضافة إلى الدراسة كنت لكي أدير جزء من تكاليف دراستي فأنا بفضل (Part time) أعمل دوام جزئي الله لا أترك أي ساعة تمر من حياتي بدون استثمار.

## السؤال الثالث عشر

**هل تمانع في أن تعمل لفترة تحت التمرين؟**

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على:

١ - ثقة الشخص بخيراته السابقة

٢ - طاعته لرؤسائه أثناء العمل

**إذا كانت هذه هي المرة الأولى التي تعمل فيها في هذا المجال فيفضل أن تكون إجابتك كالتالي:**

نعم: أفضل أن أعمل كمتدرب في بداية عملي، وسوف أستغل ما لدي من معلومات وطاقة لاجتياز تلك الفترة بنجاح.

**أما إذا كانت لديك خبرة سابقة بهذا العمل فيستحسن أن تجيب كالتالي:**

كما يتضح من سيرتي الذاتية أن خبرتي في مجال ..... تتجاوز الثلاثة سنوات. وأعلم تمام العلم أنه على الرغم من خبرتي هذه، إلا أن إمامي بالإجراءات الإدارية والأساليب التي تتبعها شركتكم أمري ضروري، وأحب أن أطمئنكم من هذه الناحية فأنا شخص مدرب جيداً لذا فلن أضيع وقت الشركة في كثير من الوقت لتدريبي.

## السؤال الرابع عشر

**في خمسة دقائق، أخبرنا لماذا على شركتنا أن تختارك أنت بالذات لشغل هذه الوظيفة؟**

يهدف هذا السؤال إلى التعرف على الجوانب الإيجابية في شخصية المتقدم للوظيفة.

**الإجابة:**

أعتقد أن الشركة بحاجة إلى شخص مؤهل ذو خبرة جيدة في مجال(.....) وأنا هذا الشخص هذا من ناحية، أما من ناحية أخرى فأنا شخص مبادر، أحب أن أتعامل مع شريحة عريضة من العملاء، مقنع، معتمد على الذات، أعمل تحت ضغط ولدي القدرة على العمل بدون إشراف أو توجيه فلدي واعز داخلي يدفعني على بذل المزيد من الجهد في العمل لا لتحقيق الكم فقط أو الجودة فقط بل الاثنين معاً ولا أرضى بديلاً غير ذلك.

## السؤال الخامس عشر

**ما أوجه الاختلاف بين وظيفتك السابقة و تلك الوظيفة؟**

يهدف هذا السؤال على معرفة جوانب الاختلاف والاتفاق بين طبيعة العمل السابقة وطبيعة الوظيفة الجديدة.

**الإجابة:**

إذا كان نشاط الشركة الجديد يختلف عن نشاط الشركة السابقة فعدد هذه الاختلافات ثم أضف:

من وجهة نظري الخاصة أن الوظائف كالأشخاص، فإن ركز شخصين ما على المتشابهات التي تجمع بينهم ونحا ما بينهم من خلاقات لكانت النتيجة مزيد من الانسجام وكثير من الإنجاز. وأنا كذلك إن ركزت على ما أعرفه وفيما أستطيع أدائه لساعد ذلك على سرعة انسجامي وإسهاماتي في العمل من البداية.

## السؤال السادس عشر

تعجبني شخصيتك كثيراً لكن تقديرك الجامعي) أو خبرتك (تجعلني متخوف من تعيينك، هل تعتقد أن مجموعك) أو عدم كفاية خبرتك (ستؤثر سلباً إذا ما شغلت هذه الوظيفة؟

يهدف السؤال إلى اكتشاف المزيد من قدرات الشخص ومهارته.

**الإجابة:**

(في حالة المجموع المتواضع)

لا أعتقد أن مجموعي وعدم كفاية مدة خبرتي ستؤثر سلباً على أدائي في العمل لأنني ببساطة تعلمت الكثير وعلمت نفسي الكثير، هناك كثير من العلوم والمعارف لا يشترط أن تحويها شهادات أو وثائق أكاديمية. فكما هو معلوم أن عملية التعلم هي عملية دائمة ومستمرة باستمرار الحياة لا ينبغي أن تنتهي بانتهاء الدراسة الأكاديمية. أستطيع أن أقول بثقة تامة وأجزم بقدرتي على إنجاز العمل وإيجاد حلول ابتكاريه لما يواجهني من مشكلات). في حالة نقص الخبرات (على الرغم من أنني أفتقد الخبرة الكافية في مجال (.....) إلا أنني أستطيع أن أجزم بأنني عندي المهارات الكافية التي تتطلبها هذه الوظيفة. في أحياناً كثيرة يستفيد صاحب العمل إذا ما وظف شخص مبتدئ أكثر من الاستفادة التي يجنيها من شخص لديه باع طويل في المجال المطلوب للوظيفة وذلك لأن الشخص المبتدئ لديه القابلية على فهم وإدراك سياسة الشركة من جهة أخرى يكون لديه الاستعداد على تقبل التدريب والتطوير. أعتقد أنك ستعجب بمهارتي وسرعتي في التعلم وقدراتي على إنجاز العمل أكثر من أي شخص آخر.

## السؤال السابع عشر

**ألا تعتقد أن مؤهلاتك وخبراتك أكثر بكثير مما تتطلبه هذه الوظيفة؟**

الهدف من هذا السؤال هو:

١ - التأكد من الاستقرار في الوظيفة لفترة طويلة.

٢ - اختبار مدى فاعلية المؤهلات والخبرات

**الإجابة:**

في الواقع الذي دفعني إلى التقدم لهذه الوظيفة هو حبي لمجال ..... فأنا أؤمن بان حبي لعملي سيدفعني إلى الارتقاء به في المستقبل. حقاً خبراتي ومؤهلاتي كثيرة إلا أنني أرى أن مستقبل هذه الوظيفة يبنى بتحديات أكثر وذلك لأن مجال ..... في أيامنا أصبح له أهمية كبيرة وأن طموح الشركة في تحقيق نجاحات منقطعة النظير تفرض علي بذل المزيد من الجهد لمواكبة التطور المتوقع لهذه الوظيفة.

## التفاوض على الراتب

قبل استعراض الأسئلة التي تتعلق بالتفاوض على الراتب يجب علينا أن ندرك أننا وصلنا إلى مرحلة هامة تقرنا من حزم مقعد الوظيفة أن شاء الله، لكن كن حذراً فأنت لم تحصل على الوظيفة بعد أنت ما زلت في المقابلة الشخصية، فلا تتسرع عند الإجابة.

ونصيحة لا تتحدث عن الراتب إلا إذا قام الشخص القائم بالمقابلة بسؤالك عن الراتب الذي تتوقعه من هذه الوظيفة، لا تقلق سيسألك حتماً عن هذا. هناك العديد من المشاكل تواجه الكثيرين إذا ما وجه إليهم هذا السؤال) ما الراتب الذي تتوقعه من هذه الوظيفة (وبالفعل إنه سؤال محير للغاية لأنك ساعتها ستكون بين نارين خوفك من فقدان الوظيفة إذا طلبت أكثر من الميزانية المحددة من قبل الشركة لهذه الوظيفة وفي نفس الوقت طموحك في أن تحصل راتب جيد يشجعك على مواصلة العمل. لا تقلق الأمر بسيط إذا ما أمعنت النظر قليلاً لكن عليك التريث والتفكير في كل كلمة ستقولها قبل الإجابة عن أي سؤال من هذا النوع.

هناك سؤال حتمي ستواجهه في الإنترنت أو (كم كان راتب في وظيفتك السابقة؟) ويهدف هذا السؤال إلى التعرف على تاريخك المالي في الوظيفة السابقة والذي بناء عليه سيتحدد أجرك الجديد. بالفعل صاحب العمل يتفهم أن راتبك الجديد لا بد أن يزيد عن ما كنت تتقاضاه من عمك

الأول لكن الموضوع هنا ما هي نسبة هذه الزيادة .عليك أن تعرف ما ستقوله جيداً أكرر يجب عليك أن تعرف ما ستقوله جيداً .أنا لا أريد منك أن تكذب على القائم بالمقابلة وتخبره برقم لم تكن تتقاضاه من قبل لكن عليك أولاً حساب راتبك الأول بدقة وعلى الوجه الصحيح مثلاً إذا كنت تتقاضى في وظيفتك السابقة (7500 ريال) فعليك حساب أيضاً البدلات مثل بدل الانتقال، والتأمين الصحي، وبدل السكن، وبدل ساعات العمل الإضافية، والعلاوات السنوية .بعد حساب كل هذه الأشياء يمكنك أن تقول بارتياح وبدون أي كذب أن راتبك كان (10000ريال) كما أسلفنا :السؤال عن الراتب المتوقع من الأسئلة المحيرة للغاية لأنك ربما تجيب براتب أعلى من المحدد للوظيفة أو تجيب براتب أقل من المحدد للوظيفة أيضاً ليس بإمكانك أن ترفض الإجابة عن السؤال أي لا بد وأن تجيب عليه، ساعتها سيكون العدو من أمامك والبحر من خلفك .عليك خوض المباراة لكن بأي آلية ستخوضها وما هي خطتك .أعلم أن هناك العديد من الباحثين عن وظائف فشلوا في الإنترنت فربما بسبب عدم تمكنهم من تحديد الراتب المناسب لأنهم ببساطة يفتقدون للخبرات التفاوضية .فموضوع تحديد الراتب يعتمد على خبرتك في التفاوض فصاحب العمل يريد أن يشغل الوظيفة بأقل التكاليف وأنت تريد أن تحصل على الوظيفة بأعلى أجر ممكن، إذا حاول أن تلعب بين هاتين النقطتين بمعنى أدق حافظ على جعل الموضوع في إطار التفاوض لا تجعله يخرج عن هذا الإطار، لا تقل مثلاً أريد راتب كذا وتعلق الباب في وجه القائم بالمقابلة أيضاً إن قال لك صاحب العمل أن راتب الوظيفة هو كذا ولا يوجد غيره، ساعتها يجب عليك أن تعيده إلى مائدة التفاوض من جديد .كيف؟ .هذا ما سنتعرف عليه من خلال الأسئلة التالية .لكن نصيحة الإجابات ، كل الإجابات التي في هذا الكتاب جيدة ومهمة لكنها ليست (أي عليك دائماً أن تصيغ منها ما يتناسب مع ظروفك وأسلوبك) كن تاجراً شاطر لكن في السوق الصحيح( مشكله أخيره يجب إلقاء الضوء عليها قبل استعراض الأسئلة تلك المشكلة هي ماذا سيكون رد فعلك إذا دخلت الحجرة التي سيعقد فيها الإنترنت وبعد أن جلست كان أول سؤال يوجه لك " ما هو الراتب الذي تتوقعه من هذه الوظيفة.( ماذا؟ بسرعة هكذا !يوجه لي هذا السؤال .نعم .لكن كيف وأنا لم أذكر خبراتي أو مؤهلاتي أو أي شيء عن مهارتي؟ .نعم ربما تواجه هذا السؤال مبكراً وقبل أي شيء بل أكثر من ذلك ربما تواجه هذا السؤال في التليفون وقبل عقد الإنترنت .ساعتها ستكون إجابتك صعبه فصاحب العمل لا يعرف شيء عن خبراتك بعد أي لا تستطيع أن تتباهى بخبراتك ومؤهلاتك التي على أساسها تذكر بثقة أنك تريد راتب معين كما أنك لا تعرف الواجبات التي ستكلف بها في الوظيفة ربما تكلف بأعمال كثيرة ومتعددة لا تتناسب مع ما ذكرت من أجر، والحقيقة صاحب العمل يعتمد ذلك لي يجعل الكره دائماً في ملعبه لذلك قمت بتقسيم هذا الباب إلى سيناريوهين الأول :كيفية التصرف إذا ما تعرضت إلى سؤال الراتب في بداية المقابلة قبل أن توضح قدراتك وقبل أن تعرف متطلبات الوظيفة .و الثاني :إذا ما تعرضت له بعد عرض خبراتك وبعد التعرف على مهام الوظيفة.

## السيناريو الأول

في هذا القسم يسلط القائم بالمقابلة عليك الضوء ويسألك عن الأجر الذي تتوقعه من هذه الوظيفة هكذا قبل أن تعرض ما لديك من خبرات ومؤهلات ومهارات وقبل أن تعرف ما هي ظروف الوظيفة ومتطلباتها

### السؤال الأول:

ما الراتب الذي تتوقعه إذا ما تم اختيارك لهذه الوظيفة؟

الإجابة:

هكذا في بداية المقابلة وقبل التعرف على تفاصيل الوظيفة سيكون من الصعب تحديد رقم مناسب .أعتقد من الأفضل أن تذكر لي معلومات عن الشركة ونشاطها ومهام الوظيفة موضوع المقابلة والميزانية المحددة من قبلكم لهذه الوظيفة .فأنت بالطبع تعلم أن العنوان الوظيفي لهذه المهنة في العديد من الشركات لا يشترط أن يكون نفس الشيء فمثلاً المهام التي يقوم بها (السكرتير (في شركة متوسطة غير المهام التي يقوم بها إذا ما عمل في شركة كبيرة وهكذا .كما أن الفرص المستقبلية لتطور الشركة تحمل بالنسبة لي أهمية كبيرة لذلك فتحديد مهام الوظيفة والتعرف على نشاط الشركة من العوامل المهمة التي عليها أستطيع تحديد راتبي. إن لم يقتنع القائم بالمقابلة وأصر علي معرفة الإجابة ولم يمنحك الفرصة لتبني له بضاعتك فعليك أن لا تجادله وأن لا تصر علي موقفك فتغضبه ما عليك في هذه الحالة سوى تحديد سقف معين لراتبك يتناسب مع خبراتك ومؤهلاتك ونسبة الرواتب التي يتقاضاها معارفك أو أصدقائك في الوظائف المشابهة وفي الشركات المشابهة، فإن كان راتبك الذي حددته يفوق توقعات القائم بالمقابلة فعليك أن تتفاوض أكرر) تتفاوض (لم أقل لك) تتراجع (التراجع ساعتها سيكون محرج لك وسيظهر بصورة غير لائقة عليك أن تذكره بالبدلات وإمكانية العمل لساعات إضافية وما هي العلاوات المتوقعة سنوياً .ولتسهيل الأمر إليك هذا الحوار:

القائم بالمقابلة: ماذا تتوقع من أجر في هذه الوظيفة؟

أنت: ١٥٠٠ جنيه

القائم بالمقابلة: بياه هذا يفوق ميزانيتي لهذه الوظيفة؟

أنت: هل يمكنني معرفة الميزانية المحددة لهذه الوظيفة؟

القائم بالمقابلة: ٨٠٠ جنيه

أنت: هذا الرقم لا يتناسب تماماً مع مؤهلاتي وخبراتي.

القائم بالمقابلة: أسف جداً هذا الراتب المقرر لهذه الوظيفة.

أنت: أليست هناك إمكانية لرفع نسبة الراتب.

القائم بالمقابلة: سأحاول لكنني لا أعذك

أنت: ما النسبة التي يمكنك إضافتها لهذا الرقم؟

(القائم بالمقابلة: يمكنني أن أضيف ١٠٠ جنيه أخرى ليصبح الراتب ) ٩٠٠

أنت: أوافق لكن أحب أن أعرف هل هناك علاوات سنوية وهل ظروف الوظيفة وكيف تحسب نسبة هذه الساعات (overtime). تسمح بالعمل لساعات إضافية يبذوا لك مما سبق أنك تراجعته- لا عليك - فهذا ليس تراجع هذه مرونة منك لتبقى في الميدان. فأنت مازلت محافظ على برستيجك وإن كنت تراجعته عن راتبك الذي كنت تتوقعه فلا تنسى أن القائم بالمقابلة تراجع أيضاً عن نسبة الراتب التي كان يرصدها سلفاً يعني بالمفهوم البلدي (خالصين).

### السؤال الثاني:

#### كم كنت تتقاضى من راتب في وظيفتك السابقة؟

الإجابة: أعلم أن هذه المعلومة مهمة بالنسبة لك، ويسعدني أن أخبرك بها لكن -إذا سمحت -دعني أولاً أحدثك عن المسؤوليات التي كنت أقوم بها في عمل الأول بعد ذلك اسمح لي بمعرفة ما سأكلف به من مهام ومسئوليات في هذه الوظيفة لنرى إذا كان كلا الوظيفتين متطابقتين من حيث الطبيعة أم لا. من ناحيتي طبيعة الوظيفة لها أولوية تسبق طبيعة أجرها فمن الأفضل أن لا نضيق الخناق على أنفسنا من بداية المقابلة الأمر الذي قد يؤدي بنا إلى مفترق الطرق مبكراً بسبب التفاوض حول الراتب. (إذا شعرت أن القائم بالمقابلة يصر على ضرورة ذكر رقم معين فيمكنك أن تجيب كما يلي)

### الخيار الأول:

كنت أتقاضى في عمل الأول ..... جنيه هي كل ما أتقاضاه يشمل ذلك العمل الإضافي، والبدلات المختلفة وأعتقد أن هذا الراتب يبرهن عن أدائي في العمل و عما كنت أقوم به من إنجازات.

### الخيار الثاني:

راتبي الكلي الذي كنت أتقاضاه من وظيفتي الأولى هو ..... جنيه. وكما يبدو من الرقم أن راتبي قليل لا يتناسب مع من هم في نفس وظيفتي في الشركات الأخرى وهذا الأمر لا يعود إلى عدم كفاءتي أو قلة خبرتي فلا يوجد صاحب عمل يحتفظ بموظف عنده وهو يعلم أنه ليس كفؤ لكن قلة الراتب تعود إلى أن الشركة التي كنت أعمل بها مبتدئة وميزانيتها محدودة علاوة على ذلك كنت أتقاضى مكافآت في مناسبات مختلفة بخلاف العلاوات السنوية.

### الخيار الثالث:

راتبي الأساسي في وظيفتي السابقة كان ..... جنيه وبعد حساب العلاوات والبدلات وساعات العمل الإضافي كان يصل إلى ..... جنيه بجانب التأمين الصحي والمكافآت الدورية التي من الصعب حساب نسبتها.

## السيناريو الثاني

بالطبع هذا السيناريو عكس السيناريو الأول لأنه يأتي بعد ما يكون القائم بالمقابلة قد تعرف على مؤهلاتك وخبراتك لكن إسمح لي أيتها القاري العزيز بتقسيم هذا السيناريو إلى قسمين. الأول: إذا فهمت من خلال سير المقابلة أن الأمور تجري في صالحك وأن القائم بالمقابلة أعجب بمؤهلاتك ومهارتك وأعتبرك الشخص المناسب لهذه الوظيفة) ستشعر بذلك حتى وإن لم يصرح (لكنه في الوقت نفسه لا يريد أن يظهر لك ما يخفيه في يده . أما القسم الثاني فيكون إذا ما قام القائم بالمقابلة بتحديد رقم من نفسه أثناء المقابلة أو من خلال التليفون أو الإيميل.

## القسم الأول

### السؤال الأول:

بالفعل أنت شخص ذو خبرات جيدة وسلوك مميز وقد رأينا أنك الشخص المناسب لهذه الوظيفة ويشرفنا أن تكون فرد من أفراد أسرتنا في الشركة، لكن دعنا نعرف إذا ما كان الراتب الذي تتوقعه من هذه الوظيفة يتناسب مع الراتب المحدد من قبلنا أم لا فهل يمكننا معرفة الراتب الذي تتوقعه؟ حاول كما فعلنا سابقاً أن تجعل الكرة دائماً في ملعب القائم بالمقابلة وذلك بذكر المهام التي كنت تقوم بها في الوظيفة الأولى واستفسارك عن المهام التي ستكلف بها في الوظيفة الجديدة وبعد ذلك أضف قائلاً: أفضل أن أسمع عرضك أولاً الذي أتوقع أنه سيتناسب مع مؤهلاتي وخبراتي وسيتناسب أيضاً مع ظروف العمل وسقف الرواتب في شركتكم). قبل المقابلة يمكنك التعرف على نسبة الرواتب في الشركة أو الشركات المماثلة وذلك عن طريق المعارف أو أحد الأصدقاء أو من خلال تصفح الويب)

### السؤال الثاني:

ما هو راتبك الذي كنت تتقاضاه في عملك السابق وما نسبة الزيادة التي تتوقعها من هذه الوظيفة؟ ملحوظة: أكرر كن صادقاً بشأن راتبك الذي كنت تتقاضاه من عملك الأول لكن لا تغفل حساب البدلات والمكافآت والعلاوات السنوية) %فإن كنت تريد زيادة بنسبة ١٠ % فيفضل أن تقول أنك تريد زيادة بنسبة ١٥ % وإن كنت تريد ١٥ % عليك أن تذكر أنك تريد ٢٠ % كما قلنا سابقاً العملية هي عملية تفاوض فأني رقم ستذكره سيقوم القائم بالمقابلة بتخفيضه بحد أدنى ٥ % عليك أيضاً حساب ما ستصرفه في المواصلات يومياً في الوظيفة الجديدة مقارنة بما كنت تصرفه على المواصلات في الوظيفة السابقة وتضيف الفرق- إن وجد -إلى نسبة الزيادة التي تريدها.

## القسم الثاني

هنا أنت لست مطالب بذكر أي معلومات عن راتبك السابق فهذا النوع من الأسئلة مريح نسبياً لكن يحتاج إلى بعض المهارات التفاوضية كما سنرى.

### السؤال الأول:

الراتب الذي حددناه لك هو ..... جنيه، هل هذا مناسب ؟ إذا كان الراتب قليل أو لا يتفق مع الزيادة التي كنت تتوقعها فيمكنك أن تجيب كالتالي:

في الواقع أن معجب جداً بالوظيفة وبالمهارات التي ستكسبها لي إلا أن الراتب المحدد لها لا يتناسب مع ما كنت أتوقعه لأنني كنت أتقاضى في عملي الأول ..... جنيه و يشمل بدل مواصلات) تنقل (يصل إلى ..... جنيه وبدل ساعات إضافية..... جنيه وعلاوة سنوية ..... جنيه كما أنني أريد أن أحصل على زيادة بنسبة..... %

هناك مواقف عديدة قد تتعرض لها حينما توجه لك مثل هذه الأنواع من الأسئلة فهذا الكتاب ولا أي كتاب آخر لا يمكن التنبؤ بها المهم أن تكون مرناً أثناء التفاوض وأن تعرف هدفك أولاً وأخيراً. فإن كان العرض جيد ويناسبك فلا تمنع أن تقول "شكراً هذا يناسبني" لا تطمع، لا تكن خيالي فصاحب العمل ليس مجبور أن يعطيك راتب يكفي لسداد قرضك الكبير أو يكفي لشراء السيارة الفاخرة التي تحلم بشرائها، فهي أولاً وأخيراً وظيفة ما لا يعجبك فيها اليوم قد يعجب غداً حينما تترقى وربما يوماً تصبح رئيس قسم أو مدير من يعلم، كل ما أريد أن أقوله لك أن لا تنتظر تحت قدميك أنظر إلى الأمام إلى المستقبل. باختصار لا تكن مرتبكاً من تلك الأسئلة التي تستفسر عن الراتب الذي تتوقعه فإن كان العرض يناسبك فكان بها وإن

كان لا يناسبك ولا يوجد لديك بدائل أو فرص أخرى فأيضاً كان بها، أما إن كان لديك بدائل أخرى مؤكدة فأرفض العرض المقدم وكن مصر على ما تريده من زيادة فكما أن الشركة تعقد معك إنترفيو فانت أيضاً تعقد للشركة إنترفيو أي أنت تعرض ما لديك وهم يعرضون ما لديهم.

## الخبرات والتدريب العملي

الخبرة ليست الأشياء التي تم إنجازها من قبل بل هي الأشياء التي مازالت مؤثرة فيك من العمل الذي أنجزته من قبل. ربما يكون هناك أشخاص من أعمار متماثلة لديهم نفس القدر من الخبرة لكن كل منهم لدية مجال مختلف عن مجال الآخرين، فهناك أعمال غير تقليدية قد يكون لها دور فعال ومهم لإنجاح العمل لذلك قبل الذهاب إلى الإنترفيو إحضر ورقة وقلم وعد لنفسك جرد لكل خبراتك السابقة ولا تنسى أن تحوي ضمن قائمة خبراتك السابقة المعلومات والمهارات التي اكتسبتها من خلال مشاركتك في الأعمال التطوعية والأعمال التي تتعلق بالخدمات الاجتماعية، ربما كنت عضو في أحد الأسر داخل الجامعة، وربما حضرت إحدى المؤتمرات، وربما أعددت بحثاً جامعياً نال إعجاب أستاذك وقد تكون اشتركت في بطولة ثقافية أو رياضية، كل هذه الأشياء هي خبرات يعتد بها، اختار منها ما يتناسب مع موضوع الوظيفة التي تتقدم لها. إذا كانت الوظيفة تحتاج إلى دورات تدريبية فحاول أن تتقدم إلى أي مركز تدريبي للحصول عليها حاول أن تختبر المراكز التعليمية لتعرف أكثرهم جودة وأقلهم تكلفة وحاول أنت تختصر مدة الدورة بشتى الطرق فما يحتاج شهرين إجعله في شهر وهذا يتطلب منك جهد وتركيز مضاعف. إما كانت الوظيفة التي تفضلها تحتاج إلى الحصول على شهادة جماعية فأعلم أن مشوار الألف ميل يبدأ بالخطوة الأولى لكن عليك أن تتقدم إلى وظيفة في (entry) المجال بجانب الدراسة حتى وإن كانت الوظيفة متوسطة المستوى بحيث بعد حصولك على الشهادة يكون حينها قد اكتسبت (level Job) خبرات كافية تفضلك عن سواك.

### السؤال الأول:

#### حدثني عن خبراتك السابقة:

بعد تخرجي من الجامعة عام ..... التحقت بشركة ..... وقد عملت فيها لمدة ..... بوظيفة ..... وكانت من مهامى ،  
..... وقد تمت ترقيتي إلى ..... ويرجع ذلك إلى خبراتي في ..... و ..... و .....

### السؤال الثاني

#### لماذا تركت وظيفتك السابقة؟

(لا تقول أن الراتب كان لا يعجبك) - كما يبدو من خلال سيرتي الذاتية أي قضيت ..... سنة في وظيفتي السابقة في وظيفة ..... وطوال هذه السنوات لم يتغير شيء أي أنا كما أنا، لم أحصل على ترقية برغم العديد من الدورات التي أخذتها على حسابي الخاص في مجال تخصصي ورغم ما أنجزته من أعمال نالت إعجاب رؤسائي في العمل إلا أن سياسة الشركة كانت لا تهتم بموضوع ترقية الموظفين ولا توجد بها فرص للتنمية والتدريب العملي، أما أنا فأبحث عن شركة كبرى مثل شركتكم أستطيع أن أظهر فيها مهارتي وأستطيع أن أكتسب من خلال عملي بها العديد من المهارات، فإن أعلم أن شركتكم تأسست عام ..... وأن نشاطها توسع في الأعوام الأخير ليشمل مجالات عدة مثل ..... ، ..... الأمر الذي ينبئ بمزيد من التقدم في المستقبل.

### السؤال الثالث

#### أرى من خلال سيرتك الذاتية أنك عملت بشركات كثيرة في مدة بسيطة هل يمكننا معرفة الأسباب؟

(ملحوظة بهذا السؤال صاحب العمل يريد يعرف مدى استعدادك للبقاء في شركته وهل ستمكث في الوظيفة فترة طويلة أم ستترك العمل بسرعة لذلك إجابتك لا بد أن تتضمن الأسباب وأن تتضمن خططك المستقبلية للاستقرار في الوظيفة موضوع المقابلة) - قد بذلت جهداً كبيراً في وظيفتي الأولى وقد كنت مستمتع بالعمل والتواصل مع زملائي ورؤسائي إلا أن المشكلة أتت من الشركة نفسها فبعد مرور عدة أشهر على استلامي الوظيفة تم إلغاء القسم الذي كنت أعمل به مما دفع الشركة إلى نقلي إلى قسم آخر ومسمى وظيفي غير الوظيفة التي عينت فيها وبسبب عدم خبرتي بمهام الوظيفة الجديدة تم تعييني في درجة أقل من الدرجة التي عينت عليها وبالفعل عملت لمدة أربعة أشهر في هذه الوظيفة الجديد وكان أدائي لا بأس به إلا أنني لم أكن أشعر بأي استمتاع بأدائي لعمل لا يكسبني مهارات جديدة كل هذه العوامل دفعتني إلى الاستقالة. (أيضاً يمكنك أن تجرب العديد من

الإجابات التي تناسبك فيمكنك أن تقول أنك تركت العمل لإكمال الدراسة، أو أنك تركت العمل لأن مشروع الشركة قد انتهى، أو لطموحك بالعمل لدى شركة أكبر....الخ)

### السؤال الرابع

#### صف لنا أفضل مدير عملت معه؟

أفضل مدير عملت معه هو شخص كان يتوقع مني الكثير وعلمني أن أتوقع من نفسي أكثر. هو الشخص الذي كان لا يبخل علي بالمعلومات والمهارات الأربعة لتنمية خبراتي وقدراتي العملية وهو بذلك يجعلني مدين بالفضل للشركة. أفضل مدير هو الشخص الذي يصبر على أخطائي ويمنحني الفرصة على التعلم منها. متسامح مع موظفيه مدافع عنهم وفي نفس الوقت لا يرضى إلا بأفضل أداء.

### السؤال الخامس

#### أذكر خمسة عوامل ساعدوك على تحقيق للنجاح؟

الأول: لدي طاقة عالية ومهارات متعددة ونتيجة ذلك عمل ناجح.  
الثاني: أعطيت أولوية كبرى للجودة لذلك أدائي دائماً غير نمطي.  
الثالث: دائم الشغف باكتساب المهارات والقدرات الجديدة مما أدى إلى جعلي مميز بين زملائي.  
الرابع: أنظر إلى المشاكل القديمة في العمل بمنظور مختلف لإيجاد حلول إبداعية وخلاقة.  
الخامس: أراعي الله في عملي لذلك لا أضيع دقيقة واحدة تمر بدون عمل طالما أن تلك الدقيقة من ضمن ساعات العمل التي أتقاضى عليها أجر.

### فخ لا تقع فيه

لا تقلق من تسمية الفصل بهذا الاسم هي ليست فخاً بالمعنى الحرفي إنما مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى التعرف على استجاباتك الانفعالية للمثيرات المختلفة، أيضاً لا تضع في اعتبارك أنك دائماً في الإنترنت ستواجه مثل هذه الأنواع من الأسئلة فقليل من أصحاب الأعمال من يستخدم هذا النوع من الأسئلة لكن يحتم علينا لكي نحيط بالأمر من جميع جوانبه أن نذكر لك عنها نبذة ربما تتعرض لمثلها في المقابلة. قد يقوم القائم بالمقابلة بإثارة انفعالك، أنبهك كما نبهنا من قبل لا تتفعل وحينما أقول لا تتفعل لا أقصد بها) لا تغضب فقط (بل لا تفرح بشدة، لا تحزن بشدة لا تضحك بشدة أي نوع من أنواع الانفعالات لان حالة مما سبق تجعلك تجيب بدون تركيز وهذا ما لا نريده. هناك الآلاف المؤلفة من هذه الأسئلة ولا يمكن أن تحصر بين دفتي كتاب بل اكتفينا بإعطاء بعض الأمثلة لتدرب نفسك عليها فالهدف من هذا الكتاب لا ليعطيك بعض الإجابات الجاهزة التي تقوم بحفظها بل لكي تكتسب بعض المهارات الحوارية لتجيب عن أي سؤال حتى وإن لم تكن تعرفه من قبل.

### السؤال الأول:

الشخص الذي سيرأسك في هذه الوظيفة) سيدة (هل ترى في هذا الأمر إحراج لك؟

أو

الشخص الذي سيرأسك في العمل أصغر منك سناً هل هذا الأمر يمثل مشكلة بالنسبة لك؟

الإجابة:

بالطبع لا، فأنا أقيم الناس من خلال إنجازاتهم وكفاءتهم لا عن طريق العمر أو الجنس أو العرق. ما يهمني هو أن ينجز الشخص مهمته بنجاح ويساعدني على إنجاز عملي أيضاً على أحسن وجه.

### السؤال الثاني

هب أنك في إحدى الأيام وبعد انتهاء العمل تذكرت أنك نسيت مفاتيحك على المكتب فرجعت لتأخذها وأثناء رجوعك شاهدت أحد زملائك في العمل يسرق شيئاً ما من الشركة، كيف ستتصرف حينها ؟

الإجابة عن أسئلة المبادئ أمر صعب وخصوصاً حينما تكون في مثل طبيعة السؤال السابق لأن إجابتك يجب أن تتضمن شيئين، الأول هو أن تظهر للقائم بالمقابلة أنك ليس من الأشخاص الذين يصنعون المشاكل ، والثاني هو أن تظهر له أن الحفاظ على ممتلكات الشركة من اهتماماتك لذلك إجابتك تفضل أن تكون

**كالآتي:**

إنه لسؤال صعب، لكن تصرفي الإيجابي في هذا الموقف أمر مفروغ منه فأنا لست من الأشخاص الذين يكتمون الشهادة، لكن في الوقت نفسه هناك فرق بين الأمانة وإفشاء الأسرار لذا يجب أن يكون تصرفي في هذا الموقف بعيد عن المشادات أو التهديدات، وعلي في المستقبل أن أدرس سياسات الشركة تجاه مثل تلك المواقف، بعد ذلك يمكنني أن أستشير رئيسي في العمل أو أحد من أصدقائي الذي أثق في أخلاقهم.

**السؤال الثالث**

**في حالة تعيينك، ماذا ستفعل خلال أول شهر في الوظيفة؟**

**الإجابة :**

باستثناء بعض المواقف التي تتطلب مني إجراء رد فعل إيجابي وحاسم، أعتقد أنه من الحكمة أن أقضي أول شهر في العمل للانسجام مع زملائي في العمل والتأقلم مع طبيعة العمل وإجراءات وسياسات الشركة وأيضاً التعرف على القرارات والإجراءات التي قام بها من سبقوني في الوظيفة.

**السؤال الرابع:**

**هل يمكنك و بسرعة أن تذكر لي ثلاث كلمات تعبر عن النقاط الإيجابية في شخصيتك وثلاثة كلمات أخرى تعبر عن النقاط السلبية؟**

**النقاط الإيجابية :** متيقظ الضمير ، جدير بالثقة، كفؤ.

**النقاط السلبية :** صلب، غيور، مثالي (أصبحت مثل تلك الأسئلة شائعة في أيامنا، فيمكننا سماع مثلها في البرامج التليفزيونية أو الإذاعية وأيضاً في مقابلات التوظيف فعليك مراعاة أن لا تكن صريحاً جداً وأنت تذكر للقائم بالمقابلة النقاط السلبية في شخصيتك فمن الأفضل أن تذكر له بعض الصفات التي قد تحمل علي معنيين الأول سلبي والآخر إيجابي فمثلاً كلمة) صلب (قد توحي بالقوة وأيضاً قد توحي بالخشونة و كلمة) غيور (قد توحي بالحرص الشديد على شيء ما، وقد تشير إلى الغيرة العمياء وكلمة مثالي قد توحي بحبك لتحقيق الكمال وقد تعبر عن الغرور وقس على ذلك فيمكنك استخدام صفات كثيرة أخرى تحمل معني إيجابي وسلبي في طياتها مثل) فضولي، تنافسي، (المهم وأنت تختار صفاتك الإيجابية لا بد أن تختار الصفات التي لا تظهرك بمظهر المغرور وحينما تذكر صفاتك السلبية إختار الصفات التي لها مغزى إيجابي.

**السؤال الخامس:**

**ماذا تفعل لو أخبرتك الآن أنك لم تستطيع إقناعي أنك الشخص الأمثل لشغل هذه الوظيفة؟**

الفشل لا يمكن أن يكون بشكل من الأشكال شيء مفرح، لكن يجب علي أن أتعلم منه لأن النجاح ما هو إلا التعلم من تجارب الفشل السابقة .وما علي فعله في هذه الحالة هو أولاً سأعبر عن حزني بعد ذلك سوف أسألك عن الأسئلة لم أجب عليها كما ينبغي ثم سأطلب منك أن تمنحني الفرصة لكي أجب عليها بإسهاب بعد أن تعطني الوقت الكاف لذلك.

## **الهوايات والاهتمامات**

السؤال عن الهوايات من الأسئلة الهامة لأنها وإن كانت تبدو في الظاهر أنها لا تمس العمل إلى إنها في الوقت نفسه تحمل في جنباتها أبعاد ذات مغزى فحينما تقول لصاحب العمل أو للقائم بالمقابلة أنك بارع في الشطرنج فهذا يدل على تركيزك وذكائك وهكذا فأني هواية تذكرها ينبغي أن يكون لك من ورائها هدف فمثلاً إذا كانت الشركة لها أنشطة في مجال الأعمال الخيرية فيفضل أن تذكر أنك منضم لجمعية خيرية وقيس على ذلك الشركات التي لها نشاطات في الأعمال التطوعية أو الخدمات التي تقدم إلى المجتمع المدني ولا بأس أيضاً أن تقول أنك تمارس كرة القدم أو كرة السلة أو السباحة أو أي نوع من أنواع الرياضة الأخرى وحبذا أيضاً لو اصطحبت معك إلى مكان الإنترنت بعض الصور التذكارية وأنت في إحدى الرحلات أو صور لك مع زملائك في إحدى البطولات الرياضية أو المنافسات الثقافية.

## السؤال الأول:

### ما مدى اهتمامك بالرياضة؟

أحب ممارستها أكثر من مشاهدتها في التلفزيون. بعض الرياضيات تحتاج إلى قدرات ذهنية متوقدة وبعضها يحتاج إلى روح التعاون بين الفريق. قد تكون الرياضة عنيفة في بعض الأحيان لكنها تعلم الكثير من الدروس. فالشخص الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يمكنه أن يعزز تلك الثقة بممارسة الرياضة.

## السؤال الثاني

### ماذا تفعل في أوقات فراغك؟

الإجابة: أحب أن أقضي وقت فراغي مع أسرتي فأنا أحب أن أشارك أولادي (أو أولاد الأخت إن لم تكن متزوج) ألعابهم وأفضل ممارسة النشاطات الاجتماعية مثل زيارة الأقارب وأداء الواجبات الاجتماعية. (بعد ذلك يمكن إضافة ما يتعلق بالرياضة أو الهواية التي تمارسها)

## أسئلتك للقائم بالمقابلة

بعد كل هذه الأسئلة التي وجهت لك، الآن جاء دورك لتسأل، فجرى العرف في نهاية كل إنترفيو أن يقوم القائم بالمقابلة بتوجيه هذا السؤال للمتقدم (هل لديك أي أسئلة أو استفسارات؟)، الآن الكرة بين يديك ركز جيداً لتضعها في المرمى لكن هناك بعض الأشياء التي عليك إتباعها وهي:

- 1 - احرص أن لا تتجاوز مدة الأسئلة التي تسألها وردود القائم بالمقابلة عليها ١٠% من وقت المقابلة؟
- 2 - أسئلتك يجب ألا تكون تحصيل حاصل لا هدف من ورائها كما يجب ألا تكون فلسفية أو رومانسية بل يجب أن تكون ذات مغزى وتعبر عن مهاراتك وكفاءتك.
- 3 - لا تقاطع القائم بالمقابلة أثناء أجابته على أسئلتك.
- 4 - لا تسأل أي أسئلة شخصية وابتعد عن إثارة أي مواضيع حساسة تمس العقيدة أو الانتماء السياسي.
- 5 - قد يكون القائم بالمقابلة شخص متعجرف يحب الثرثرة والكلام الكثير عن نفسه إن كان كذلك فأنصت له وأظهر له أنك مهتم بكلامه، لا تقول له "أعلم ذلك" بل تعجب دائماً وكأنك تسمع ما يقوله للوهلة الأولى.
- 6 - لا تسأل عن أي أمور مادية تتعلق بالراتب إلا إذا سألك هو أولاً.
- 7 - كن جاداً وأنت توجه أسئلتك لا تفهقه يكفي ابتسامة خفيفة، اجعل القائم بالمقابلة يستأنس بك وإن قال لك نكتة اضحك عليها حتى وإن كنت تعلمها من قبل وحادراً أن ترد عليه بنكتته من عندك.
- 8 - لا تسأل عن الأجازات أو كم ساعة ستعملها في اليوم.

واليك أمثلة من الأسئلة التي يمكنك توجيهها للقائم بالمقابلة تخير منها ما تراه مناسباً لك:

- 1 - كم عدد الموظفين في الشركة؟
- 2 - هل الشركة لديها خطط للتوسع؟
- 3 - كم موظف في القسم؟
- 4 - ما هو أسلوب رئيس القسم في العمل؟
- 5 - كم يستغرق من وقت حتى يتم شغل هذه الوظيفة؟
- 6 - كم عدد الموظفين الذين شغلوا هذه الوظيفة في السابق؟ ولماذا تركوها؟
- 7 - هل توفر الشركة تأمين صحي على موظفيها؟
- 8 - هل تعطي الشركة للموظفين بدل انتقال وبدل سكن؟
- 9 - هل هذه الوظيفة بعقد مؤقت أم بعقد مفتوح؟