فن المقابلة . . . مبادئه وطرقه

تأليف آنيت جاريت

للاستاذ محمد عثمان محمد

كثيرا ما يتوقف نجاح الفرد في حياته العامة على قوة شخصيته ومدى تفهمه وإتقانه لفن المقابلة

فقد يستقبلك شخص يستحوذ عليك أدبه ورقة حديثه فتنجز له في الحال طلبه ، وتقدم له ما استطعت من مساعدات ، وقد يستقبلك آخر بأسلوب السوقة والدهماء فتنفر منه ولا تحقق له أملا ، أو تنجز له طلبا

كما أن الإخصائي أو القائم بالمقابلة في أية هيئة أو مؤسسة أو منظمة اجتماعية يتوقف نجاحه في عمله إلى حد كبير على هذه الشخصية وعلى مدى تمكنه وإدراكه لهذا الفن كذلك

ولقد كان ولا يزال للمقابلة شأن عظيم في الدوائر السياسية والمجالات الدولية وفي المنظمات الإنسانية المختلفة التي تقوم بتأدية الخدمات الاجتماعية للأفراد والجماعات وفي مكاتب الاستعلامات وفي المصالح الحكومية وفي البنوك والشركات العديدة وفي المستشفيات العامة وفي المصحات وفي عيادات الأطباء وفي مكاتب المحامين والمحاسبين وفي دور النشر والصحافة وفي غيرها وغيرها

وقد قام أخيرا المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالإسكندرية مشكورا بترجمة مؤلف قيم يدور حول هذا الموضوع إلى اللغة العربية إسمه « فن المقابلة — مبادئه وطرقه » بقلم الإخصائية الأمريكية أنيت جاريت

والكتاب من الحجم الصغير ، ويقع في مائة وثماني عشرة صفحة ، وقد تناولت المؤلفة في فصوله السبعة فهم الطبيعة البشرية والحالات النفسية للقائم بالمقابلة وأغراض المقابلة وكيفية القيام بها والأشياء التي تبحث عنها فيها ، وأخيرا الظروف الضرورية للمقابلة الحسنة ، ثم اختتمت بحثها الممتع هذا بكلمة طيبة موجزة عن « ثقافة الإخصائي » وما يجب أن يتزود به من معلومات عامة وخاصة حتى يقوم بما وكل إليه من عمل في المؤسسة التي ينتمي إليها على الوجه الأكمل

وقد يتصفح المتصفح الكتاب فيرى لأول وهلة أن بحثه يدور حول المقابلة من ناحيتها « المهنية » فقط ، وأنه ما نشر إلا لينتفع به الإخصائيون والقائمون بالمقابلة في مختلف المنظمات والمؤسسات ، ولكنه لو تفكر حقا لوجد أن كل ما جاء في تضاعيفه ما هو إلا دراسة مستفيضة وافية مفيدة للجميع ، للاخصائي ولغير الإخصائي

ومن الملاحظ أن المؤلفة لا تعرض بحثها فيه عرضا سطحيا سهلا ، ولكنها تلجأ في أسلوب سلس إلى التركيز فالمناقشة والشرح والتبيين

اسمعها حين تتكلم عن حوافز السلوك الإنساني (ص١٧) فتقرر أن الكثير من سلوك الإنسان يصعب علينا تعليله ، وأننا « ... قد نفلح في تقديم تبريرات بارعة ولكنها قد لا تجد القبول حتى منا أنفسنا ... » ثم تعمد إلى الشرح والإيضاح بقولها « ... أمثال ذلك كيف تستبد بنا ثورة الغضب إذا كان علينا أن ننتظر دقيقة واحدة ، على حين أننا نقف في أوقات أخرى في الصف ننتظر دورنا هادئين مدة نصف ساعة ؟! أو لم نتزل عقوبة صارمة بطفل ما لأنه ارتكب هفوة يسيرة على حين نتجاوز عن أخطاء له أشد شناعة ؟ »

ثم اسمعها حين تتحدث في موضع آخر عن الصراع بين الدوافع (ص٢٨) قائلة « إننا كثيرا ما نشك فيما قد يصدر عنا من أحكام ، وكثيرا ما نعيد النظر كرات فيما اخترناه مستحسرين على سابق اختيارنا الذي قد يبدو لنا أننا كنا فيه غير موفقين » ضاربة المثل بالطالب الذي يتخلى عن اخوانه في حفل بهيج ليعود إلى استذكار دروسه استعدادا لامتحان مقبل من أنه « ... يشعر شعورا قويا أثناء الاستذكار أن هناك قوة تجذبه إلى الحفل ، وفي بعض الأحيان قد تكون هذه القوة من السلطان بحيث تغير اختياره فإذا هو مسرع إلى إخوانه ، وعندئذ فقط يشعر بصوت الضمير محاولا في إيأس إن يجذبه إلى عمله ... وأيا كانت الرغبة التي تنتصر في النهاية والتي نفسح السبيل لها في حياتنا .. فإن الرغبة المهزومة لا تموت ، ولكنها تثور بين وقت وآخر .. »