ملاحظات على الاستبار* الشخصى وكيفية إجرائه

بقلم الدكتورة مای سميث D.Sc.
أستاذة زائرة بمعهد التربية العالى للمعلمات بالقاهرة

والأستاذ أحمد زكى
أستاذ علم النفس بمعهد التربية العالى للمعلمات بالقاهرة

مقدمة وتعريف :

لما كان الإنسان فى تقديره لغيره دائم التأثر بالاعتبارات الشخصية فقد رحب علم النفس بطرق الاختبارات الموضوعية وفى مقدمتها مقاييس الذكاء . ولم تلبث أن ابتدعت إلى جانبها مقاييس أخرى لبعض القدرات الخاصة وهذه وإن لم تكن فى مثل دقة مقياس الذكاء إلا أنها تمتاز ببعدها عن الأثر الذاتى .

غير أن بعض الصفات الخلقية والمزاجية ، مع ما لها فى بعض الأحوال من عظيم الأهمية ، ما زالت تستعصى على القياس الموضوعى . فمثلا كيف نحكم على شخص ما حكماً صائباً بأنه يصلح لمركز رئيسى فى عمل معين ؟ فقد يكون هذا الشخص مرءوساً كفئاً ، ولكنه إذا ارتفع وارتقى تحول إلى دكتاتور مصغر . وهكذا نجد أنفسنا أمام مشكلة اختبار الشخص الذى إذا ارتقى جمع إلى كفايته الفنية ، القدرة على التعامل مع غيره فى يسر إلى جانب تحمل المسئولية الملقاة على عاتقه . ولا نعرف سبيلا إلى معرفة ذلك إلا طريق الاستبار interview على ما يعتوره من العنصر الذاتى . على أن ذلك لا يحط من قيمته كثيراً إذ أن الأخذ بالملاحظة الدقيقة المنظمة المقصودة طريقة علمية معترف بها عند استحالة التجريب .

وفى الواقع أن الاختبار الشخصى بوساطة الاستبار حالة خاصة من الصلة بين فرد وآخر يسهل بها الحصول على معلومات عن هذا الفرد لا تتيسر بطريقة أخرى .

---

* الاستبار الشخصى interviewing و interview من سبر وأسبر واستبر الجرح أو البئر أو الماء : امتحن غوره ليعرف مقداره . واستبر الأمر جربه واختبره . والعبارة «الاستبار الشخصى» تفضل الاصطلاح الشائع : «الاختبار الشخصى» إذ أن لفظ اختبار فى اللغة العربية العلمية يستخدم الآن لترجمة test . (يوسف مراد وأحمد زكى)

أغراض الاستبار الشخصى :

١ — هناك نوع من الاستبار هو الامتحان الشفوى الذى يعقب الامتحان التحريرى . والغرض منه معرفة مدى استيعاب الطالب لمادته ، وأنه لم يقتصر على مجرد نقل ما فى الكتب . وهو فى الوقت نفسه يرمى إلى التمييز بين الأخطاء التى سببها السهو وتلك التى مرجعها الجهل فى ورقة الامتحان التحريرى . هذا النوع من الاختبار سهل الأداء على وجه العموم . غير أن الطلاب يحتاجون أثناءه إلى العطف فى معاملتهم وهى صفة يتفاوت فيها القائمون تفاوتاً ملحوظاً .

٢ — وهناك الاستبار الذى غرضه الحكم على صلاحية فرد لمركز معين ، أو ترقيته إلى منصب أعلى بصرف النظر عن مؤهلاته الفنية البحتة . وفى هذا الاستبار نرى الهدف أقل تحديداً منه فى الامتحان الشفوى ، ولذلك يتناول نواحى متعددة مثل المعلومات ، والمظهر الخارجى ، والصوت ، وآداب الحديث ، والهندام ، والسلوك العام . وبمقتضى الأثر الذى تتركه شخصية الطالب فى مجموعها فى نفس القائم بالاستبار ، يمكن تكوين فكرة عن سلوكه فى ظروف أخرى . وقد تتخلل الجلسة اختبارات أخرى عملية يكون أداء الفرد فيها وسيلة للحكم على بعض صفاته الخلقية .

طبيعة الاستبار :

والأسئلة هى عماد الاستبار الشخصى ، ومن المناسب أن نبدأ بحقائق واقعية مثل السن والخبرة السابقة حتى ولو كانت معروفة ، فهى تسهل مجرى الحديث على أنه لا يصح أن يتقيد الاستبار بأسئلة من نوع واحد ذات تتابع خاص لكل الطلاب فان هذا يفسد الغرض منه .

ويلاحظ أنه ليس المهم ما يقوله الشخص ، بل الكيفية التى يجيب بها . فكثيراً ما يكون فى هذا مفتاح لشخصيته .

توجيهات :

وعلى الذى يقوم بالاستبار الشخصى أن يلاحظ ما يأتى :

١ — مراعاة آداب اللياقة المتعارف عليها بين الأفراد . فالشخص الذى يحتد فى حديثه مع من يواجههم يضرب أسوأ مثل للطلاب يحتذونه عند ما يصيرون

فی مرکزه ، وقد یتأثر بحدته بعض الطلاب الممتازین فیعجزون عن حسن الإعراب عن حقیقة مواهبهم .

٢ ــ أن لهجة عدم الاکتراث کثیراً ما تسبب الحرج للطلاب ، والواجب أن یشعر الطالب أن محدثه مهتم به

٣ ــ علی القائم بالاستبار أن یحسن فن الإنصات ، وألا یقاطع الطالب فی حدیثه إلا بقصد تشجیعه وکلما امتد الحدیث أثناء الاستبار تکونت فکرة عن الطالب تأخذ فی الوضوح تدریجاً . علی أن هذه الفکرة یختلف أثرها من شخص لآخر ، کما قد یصعب أن نعبر تعبیراً صادقاً عن نتیجة الاستبار إما لأن الأثر الذی خلفه غیر واضح وإما لصعوبة وجود الکلمات التی تؤدی المعنی المطلوب بالدقة . ولا ریب أن الخبرة تساعد کثیراً فی التغلب علی ذلك .

لجان الاستبار الشخصی : ولقد افترضنا فی کلامنا السابق أن الذی یقوم بالاستبار الشخصی فرد واحد للطلاب جمیعاً . ولکن کثیراً ما یحدث أن یقوم بذلك عدة أفراد أو لجنة . وفی ذلك تستجد صعوبات أخری . أهمها أن کل عضو من أعضاء اللجنة قد یحاول تکییف أسئلته بحیث تکون مقیاساً لعلمه أمام زملائه بدلا من أن تکون موجهة لصالح الطالب . والرئیس الحازم لمثل هذه اللجان کفیل بالقضاء علی هذا الاتجاه .

الفروق الفردیة بین الطلاب : تکلمنا عن مثالب الاستبار الشخصی ، ومواطن ضعف القائمین به ــ ولیست اختلافات الطلاب بأقل أهمیة ، ففیهم طوائف متطرفة قد تترك أثراً خاطئاً فی نفس القائمین بالاستبار

١ ــ فالطالب الذی یشعر بأنه فی موقف المتهم یمثل أمام محکمة عادة یتخذ فی الإجابة عن الأسئلة الموجهة إلیه صورة دفاعیة فینقسم انتباهه بین تفهم السؤال والتفکیر فی الصورة الملائمة وبذلك لا یتفرغ لإعطاء فکرة صحیحة واضحة عن حقیقته مما یسیء إلی تقدیره ، مع أنه قد یکون صالحاً من کل الوجوه الأخری .

٢ ــ وهناك الشخص ذو المثل العلیا الممتازة التی تدفعه إلی النظر إلی مواهبه وذکائه نظرة أدنی من مستواها الحقیقی فهو یقارن ما یعمله بما توحیه مثله العلیا . وبذلك یخفق فی التدلیل علی مؤهلاته .

٣ ــ بعض الأشخاص یستهویهم الظهور أمام الناس فیبدون فی مظهر أعلی

من جوهرهم . وبقليل من المعلومات يستطيعون أن يؤثروا فى القائمين بالاستبار تأثيراً مبالغاً فيه .

٤ — وهناك أشخاص لهم مقدرة على التمثيل والتعبير ، فيكيفون حركاتهم ولهجتهم بشكل يصعب معه استشفاف مواضع ضعفهم .

٥ — والطالب الذى يأتى من بيئة اجتماعية ذات مستوى عال يترك أثراً أفضل من غيره الذى ينحدر من بيئة أقل مستوى .

بعض مواضع استخدام الاستبار الشخصى :

١ — فى الحرب : فى أثناء الحرب الماضية فطن أولو الأمر إلى أنه ليس هناك شخص واحد تتوفر فيه كل الصفات المطلوبة للمراكز المتنوعة فى الجيش ، فابتدعت طريقة معقدة لاختيار الضباط والذين يوكل إليهم بعض المناصب المسئولة الأخرى . وكان جوهر الطريقة يتوقف على الجمع بين نتيجة استبار شخصى يجريه فرد واحد وبين نتيجته بواسطة لجنة . وعلى ذلك تولى المختصون امتحان الطلاب من حيث مؤهلاتهم الفنية ، ثم أجرى عليهم إخصائى نفسانى اختبارات مناسبة ، ثم فحصهم طبيب نفسانى ، وأخيراً عرضوا على الطبيب الجثمانى .

وبعد أن كون كل من هؤلاء رأيه على انفراد اجتمعوا بهيئة لجنة وتبادلوا ملاحظاتهم عن كل طالب وبهذه الطريقة أمكن التغلب ، إلى أبعد حد ممكن ، على نواحى التميز الشخصى (الشعورية وغير الشعورية) وقد تبين فيما بعد أن نتيجة هذه العملية كانت ذات فائدة ملحوظة من الناحية التطبيقية .

٢ — فى الصناعة : من المعروف أن عالم الصناعة حافل بالقلاقل ، وأن أسبابها ليست واضحة كل الوضوح . وقد وجد أن الاستبار الشخصى ذو فائدة كبيرة فى الكشف عن هذه الحالات . والطريقة المتبعة هى القيام باختبارات شخصية — بمعرفة خبراء نفسيين عادة — لا ينتمون إلى هيئة العمل والإدارة — وهؤلاء يقابلون عدداً مناسباً من المستخدمين ويتحادثون معهم بحيث يدركون أن الحديث لا يتسرب إلى غيرهما — فيسأل كل منهم عن نوع عمله ومدى ارتياحه إليه ، وأسباب قلقه منه ، وطبيعة التغيير الذى ينشده . وقد تبين فى كثير من الحالات أن ما كان يعتبره أصحاب الأعمال بمثابة حافز للعمل ليس فى الواقع كذلك ، وأن هذا يرجع إلى أسباب سيكولوجية أكثر منه إلى أمور مادية[1] . وقد لوحظ أن الخوف والقلق يبدوان كثيراً فى أحاديثهم ،

(١) راجع ما قيل عن الدوافع فى هذا العدد ص ٣٣٥ — ٣٣٦

كما تتضمن ملاحظاتهم نقد الإدارة وعدم اهتمام الرؤساء بمرءوسيهم .

وهكذا نرى أن مثل هذا الحديث الشخصى لاتقتصر فائدته على ما يجلبه من راحة فى أن ينفس الشخص عن نواحى همومه وقلقه فى حضرة من يثق بأنهم لن يذيعوا سره ، بل أنه يلقى ضوءاً على فكرة العمال نحو أصحاب العمل وشعورهم الحقيقى . فالنظام الذى يبدو للرؤساء على الورق دقيقاً شاملا قد يكون فى تطبيقه العملى فاشلا . وهكذا نجد أنه لا يكفى أن يكون القانون عادلا فى نظر واضعيه بل أنه يجب أن يكون كذلك فى نظر من يطيعونه .

ورب معترض أن هؤلاء الناس قد لايتوخون الصدق فى أقوالهم أو أنهم لايذكرون شيئاً ذا أهمية ، ولكن تبين أن عكس ذلك هو الواقع فقد حدث أن استدعى رئيس عمال فى مصنع لهذا الاستبار الشخصى فاحتج قائلا « ليس عندى مانع من الإجابة على ما يوجه إلى من الأسئلة ولكنى لن أذكر شيئاً من تلقاء نفسى » . ولم تمض دقائق حتى كان صاحبنا يسرد تاريخ حياته كاملا مما ألقى ضوءاً على نفسيته ، وبيته ، وظروف عمله . ولعل هذا الإسراف فى الكلام بهته إذ قال لمحدثه ، بعد مضى نصف ساعة ، متعجباً : « لا أظننى قلت كل هذا لأحد من قبل » .

وأخيراً لا يسعنا أن نقول إلا أن عملية الاستبار الشخصى فن ، وأنه كسائر الفنون يحتاج إلى استعداد طبيعى وتدريب لمن يقوم به .

مای سمیث واحمد زکی

منشورات جماعة علم النفس التكاملى

المنشأة برعاية المغفور لها الأميرة شيوه كار

ظهر حديثاً

مبادئ علم النفس العام

تأليف

الدكتور يوسف مراد

دكتوراه الدولة في الآداب من السوربون
أستاذ علم النفس المساعد بجامعه فؤاد الأول
منشىء جماعة علم النفس التكاملى

●

عرض منظم لجميع موضوعات علم النفس العام فى ضوء المنهج التكاملى . أحدث ما وصلت إليه البحوث التجريبية والإكلينيكية فى علم النفس . تطبيقات عملية وأكثر من ١٥٠ تمريناً وتجربة تعين الطالب على دراسة علم النفس دراسة منظمة مفيدة — ثمانون شكلا وثلاث لوحات بالألوان لتوضيح النص — مذيل بقاموس علم النفس يحوى ألف مصطلح باللغتين الانجليزية والعربية .

٤٠٠ صفحة من القطع الكبير الثمن ٥٠ قرشاً

خصم ١٠ ٪ للمشتركين فى مجلة علم النفس بمقتضى تقديم إيصال الاشتراك لمكتبة المعارف
٧٠ شارع الفجالة بمصر

دار المعارف للطباعة والنشر بمصر