

مقدمة

يعيش الإنسان في مقابلات دائمة طوال حياته في جميع العصور مع كل الذين تربطه بهم علاقة ، فالظروف والمناسبات التي تستدعي المقابلات لا تنقضى بين الأهل والجيران وزملاء العمل والأصدقاء .

هكذا بدأت المقابلات بين البشر باعتبارهم مخلوقات اجتماعية ، لا يستغنى بعضهم عن بعض ، فكانت حياتهم اليومية سلسلة من المقابلات اللقائية التي تدعو إليها الفطرة ، والحاجات البسيطة ، والعادات ، والتقاليد .

وكانت هذه المقابلات تتم بصورة سهلة دون تعقيدات شكلية أو تنظيمية إلا من بعض الأساليب التي يتعارف عليها المجتمع والأخلاقيات التي تحكم العلاقات بين أفرادها ، وكلها معروفة لدى الصغير والكبير ، وكان معظمهم - في المجتمع القديم ، يعرف بعضهم بعضا ، ويعرفون جميعاً أخبار ما يقع في مجتمعهم من الأحداث يوماً بيوم ويدركون أسباب ما يمكن أن يستدعي منهم المقابلات واللقاءات ، سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات .

ثم استمرت الإنسانية في مسيرتها نحو التقدم ، واتسعت دوائر العلاقات بين الناس ، وتعقدت صور الحياة وأشكالها ، وتعددت التنظيمات الاجتماعية ، والتخصصات المهنية والمؤسسات التعليمية ، ودوائر الحكم ، غير أن المقابلات ظلت كما هي ، بل زادت أهميتها ، فالناس جميعاً يقابل بعضهم بعضا ، ويستقبل بعضهم بعضا فهي في الحقيقة - الوسيلة الأولى التي يستطيع الناس - في ظل الظروف

المعقدة للمجتمع الحديث - أن يؤديوا الأعمال والمهام الضرورية في حياتهم اليومية .

وليس غريبا أن تتنوع أسباب المقابلات وأشكالها ، ومن هنا كانت المهارة في فن المقابلات أمرا مهما ، وكانت موضع دراسة طويلة وعميقة في مؤسسات الخدمة الاجتماعية أو في المؤسسات التي تختص بإجراء هذه المقابلات ، وتسجلها كمرجع لأعمالها ، ووسيلة لدراسة مدى تقدم المهارات الفنية بها وإبراز نماذج المقابلات الناجحة للاستفادة منها في المجالات العلمية والتعليمية والمهنية والتدريبية .

وهكذا فإن المقابلة تشغل جزءاً مهماً من حياة كل فرد منا ، فتارة نكون مستقبلين لغيرنا ، وتارة أخرى يستقبلنا الآخرون . فالأم - مثلاً - لا بد أن تتوجه لمقابلة ناظرة المدرسة أو مديرتها عندما تزعم إدخال أبنائها فيها ، وقد تشمل هذه المقابلة الأم والأب معا ، والمديرة - بدورها - تقابل الأم والطفل .

والشخص الذي يريد أن يلتحق بوظيفة في شركة أو مؤسسة ، لا بد أن يقابل رئيس المؤسسة أو لجنة اختبار الموظفين الجدد ، ويخضع للمقابلة أيضا الطالب الذي يتقدم للاختبار الشفهي ، والشاهد الذي يطلب للشهادة أمام القاضى فى ساحة القضاء ، والمريض عندما يعرض نفسه على الطبيب ، وهؤلاء الذين تراهم أو تسمعهم فى أحاديث من خلال أجهزة الإذاعة أو التليفزيون ، والذين تقرأ كلامهم فى المقابلات الصحفية ، من الرجال والنساء ، ومن جميع التخصصات ومختلف الأعمار ، كل هؤلاء يطرحون أنفسهم عليك من خلال المقابلات واللقاءات .

وعلى الجانب الآخر هناك من الناس من يصرف معظم وقته فى مقابلة الآخرين ، ويقضى حياته فى مقابلات مستمرة بحكم طبيعة

عمله وتخصصه ، مثل : الموظف فى مكتب الاستعلامات فى المؤسسات الحيوية ، فى الفنادق والبنوك ، والمطارات ، ومؤسسات الخدمة العامة التى يرتبط عملها بالناس ، مثل : إدارات المرور ودوائر الشرطة وهيئات السياحة ، وغيرها ، فالموظف فى هذه المواقع يكس كل ساعات عمله فى مقابلات كثيرة وقصيرة .

أما المحامون والأطباء والممرضات ورجال الصحافة ورجال الدين ، والمستشارون ورجال الأعمال ، فيكرسون جزءاً لا يستهان به من وقتهم فى مقابلة الناس ، والتحدث إليهم ، والحصول منهم على معلومات ، وإسداء النصيح إليهم أو مساعدتهم وهؤلاء - فى الواقع - على درجات مختلفة من المهارة فى إتقان فن المقابلة ولكنهم جميعاً يعملون على اكتساب هذه المهارة بوسائل مختلفة ، وينتهون إلى الاعتراف الصريح بهذه الحقيقة ، وهى أن المهارة لا تكتسب إلا بالممارسة ، ولذلك فإننا نلاحظ أن هناك فئة من الناس تتقن فن المقابلة على أحسن صورة ، أما السبب فيرجع إلى أن المقابلات تعتبر جزءاً من مهنتهم ، مثل الإخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات المختلفة ، فالممارسة عند هؤلاء تكاد تجعل من المقابلة علماً جديداً من العلوم التطبيقية النافعة ، القائم على أسس واضحة ومنسقة أصبحت بالفعل بداية لمجموعة منظمة من المعرفة .

علاقة بين طرفين :

وعندما يكون الإنسان على وشك إجراء مقابلة من أى نوع من أنواع المقابلات ، فإن الرغبة تدفعه إلى أن يكون على علم ودراية بالقواعد التى تساعد وتفتح أمامه طريق النجاح ، ولكن لعدم التوفيق فإنه من المستحيل أن تده قائمة بقواعد محددة يمكن اتباعها ولا تقبل الجدل لجميع أنواع المقابلات ، أو حتى لنوع معين منها ،

وذلك لأن المقابلات تحدث بين أناس لا يمكن أن تخضع فرديتهم لقوانين صارمة ، ومع ذلك فهناك - بكل تأكيد - خصائص نفسية معينة يتميز بها معظم الناس في أغلب الأوقات ، يستطيع القائم بالمقابلة أن يضعها في الاعتبار عند وضع خطته والإعداد لإجراء مقابله .

فهناك مسارات خاصة بالسلوك الإنساني ، وأساليب معينة لاستجابته ، فإذا أدرك المرء هذه الأساليب وكان على يقظة وعلى معرفة بأبعادها ، كانت فرص إقامة علاقات ناجحة بين الفرد وغيره من الناس واسعة وناجحة وقائمة على أسس مرضية ، ومفيدة .

وتتضمن المقابلات علاقة - بين طرفين - على جانب كبير من الدقة والقوة والمتانة أكبر مما نتوهم أو نتخيل ، ومع ذلك فإنه من السهل أن نزداد مهارة ومعرفة بها إذا عرفنا العوامل الأساسية التي تقوم عليها ، وأدركنا أهمية الشعور العميق بالإحاء ، والاهتمام الحقيقي بأفراد الجنس البشري ، وهى عوامل ضرورية للنجاح فى تطبيق هذا الفن ، وتقوم على الفطرة السليمة . فليس من الضروري أبدا أن يكون الإنسان المثقف عدوا للآخرين ، ولا أن يكون جاهلا بطبيعة النفس البشرية ، فقط عليه أن يجد طريقه إلى حب الآخرين ، ثم يعرف كيف يقدم لهم يد المساعدة حتى يتجنب الأشياء القليلة التي تجلب لهم الضيق والحرج ، فقد يتعلق الإنسان بشخص ما ويحبه ، ولكنه لا يعرف كيف يزوده بالمساعدة اللازمة عندما يكون فى أشد الحاجة إليها ، فى الوقت الذى يشتد تعلقنا بمن نحبههم عندما تكون لدينا القدرة على مساعدتهم .

وقد يتلاشى - أحيانا - الاهتمام الإنساني فى مقابلة ما ، وعندما يحدث ذلك فإن المقابلة تتحول إلى إجراء ألى روتينى ممل وعديم

الفائدة والنفع .

ولا يمكن أن يرجع ذلك إلى معرفة بطبيعة التفاعل الذى يحدث بين عقليات مختلفة ومتنافرة فى المقابلة بقدر ما يرجع إلى الجهل الذى يرى أن المقابلة ليست إلا شيئا روتينيا ، لا يزيد على إلقاء بعض الأسئلة وتسجيل الإجابة عنها ، وإذا كان ذلك هو كل ما يتعلق بالمقابلة - فى أحسن صورها ، كما يتصورهم بعضهم ، فإن أسطوانة أو شريط تسجيل أفضل كثيرا فى أداء المهمة وتحقيق الغرض ، ولكن الفهم الصحيح لبعض عناصر تكوين الشخصية الإنسانية يجعلنا ندرك الأثر الذى يحدثه الأخذ والعطاء بين طرفين ، ويزيد من اهتمامنا بالآخرين عندما نلتقى بهم ، وتجمعنا معهم مقابلة ناجحة .

وفى بحثنا هذا . نتناول الجوانب المهمة لفن المقابلات من خلال موضوعات مختلفة ، ومعلومات كثيرة تجمعت على مر السنين لدى متخصصين فى مجال العلوم الإنسانية والسلوكية وميدان خدمة الآخرين فى ترتيب سلس يسهل استيعابه والاستفادة منه .

هذا وبالله التوفيق

المؤلفة