

مقابلات ناجحة كيف ؟



عندما تذهب إلى الطبيب أو المحامي ، فإن طبيعة السرية التامة تفرض نفسها على هذه العلاقة الخاصة ، ولكن الأمر يختلف فيما يتعلق بطبيعة السرية في المقابلات الأخرى بأنواعها المختلفة ، فإذا توافرت الثقة في السرية التامة للمقابلة ، فسيحقق ذلك نتائج جيدة وفائدة كبيرة .

★★ علاقة خاصة بين اثنين !!

- المقابلة الناجحة فن وعلم ، وأسلوب بارع في الممارسة ، يمكن تطويره وإجاداته والتوسع فيه باستمرار ، حتى يصل إلى حد الإتقان عن طريق التدريب المصحوب بالمعرفة والدراسة . إن معرفة النظريات المتعلقة بالمقابلات تمنحنا مادة نستطيع أن نختبر بها الطرق التي نسير عليها ، وتكشف لنا عن طرق جديدة لتحسينها .

وتدلنا الحقيقة - بوضوح - إلى أن المقابلة عبارة عن علاقة خاصة بين شخصين ، وأنها تتم في عدة أشكال منها : المحادثة المهنية ، ومقابلة البحث عن وظيفة ، أو طلب مشاركة أحد البنوك في مشروع كبير ، أو مواجهة مدرس في اختبار شفهي ، وغيرها من الأشكال كاستشارة طبيب أو محام ، وقد يواجه الإنسان بعض المواقف الصعبة التي تجعلنا نفكر في التعقيدات المصاحبة للمقابلات ، ونتذكر مواقف مماثلة حدثت لنا ، ابتداء من الشعور بالقلق وربما بالخوف والتردد عند توقع إجراء محادثة مع طرف آخر غير معروف لنا ، ويأتي هذا الشعور من ترددنا فيما يجب أن نكتفي بذكره ، خائفين أن يطلب منا أن نتحدث عن أشياء تزيد عما نرغب في الإدلاء به ،

وألا يستطيع الطرف الآخر فهمنا جيداً أو لا يهتم بما نعرضه ، ولعلنا نتذكر هذه التساؤلات : هل نذكر الحق الصريح للطرف الآخر حتى نصل إلى ما نريد أو في استطاعتنا أن نستدرجه ؟ أو ماذا نفعل إذا لم يتحدث إلينا بالمرّة ؟!

- ولكن ، إذا أردنا أن تكون المقابلة ناجحة فيجدر بنا أن نقلل - إلى أقصى حد ممكن - من مخاوفنا هذه ، ومحاولة التوفيق بين متطلبات الحوار بين الطرفين في تلك العلاقة الخاصة حتى تكون وثيقة ، فهذه العلاقة تجعل الشخص يكشف عن المعلومات الضرورية مهما كانت خفية . وتلك المعلومات يستطيع القائم بالمقابلة فهم الموقف ، وتقديم المساعدة المطلوبة ، وتكون المقابلة أكثر توفيقاً ونجاحاً في تحقيق أهدافها ، وعلى الرغم من أن الغالبية العظمى - منا - تشعر بالحاجة إلى أن تجرى مقابلات مع طبيب أو مدرس أو رئيس في العمل أو غيره ، فإننا نميل إلى الاعتقاد بأننا نمتلك قدراً من المعرفة بالطبيعة الإنسانية ، وهذا الاعتقاد يحتاج في الواقع إلى إعادة نظر من أجل إجراء مقابلة ناجحة .

وهناك جوانب مهمة في المقابلة الناجحة ينبغي ألا نغفلها ، فالفهم والمهارة قد لا يكفيان إذا أغفلنا ضرورة ترتيب استعدادات معينة للمقابلة وقمنا باتخاذ احتياطات خاصة يمكن أن نذكرها تحت هذه العناوين :

- تهيئة مكان المقابلة .
- السرية التامة للمقابلة .
- حجم المعلومات التي يتم الحصول عليها .
- تسجيل المقابلة .

★★ مكان مناسب :

إن تهيئة مكان مناسب للمقابلة قد يوفر الفرصة لجميع الاحتمالات الممكنة للنجاح ، فمن الأهمية بمكان أن يتوافر في المكان جو السرية والراحة للنجاح ، وذلك ، لأن الطرف الآخر لا يمكن أن تأتيه الشجاعة لكي

يدلى بمعلومات أكثر من اسمه وعنوانه إذا كان مشغولاً مع ضوضاء تجتذب الانتباه وتشتت التفكير والاهتمام ، وهو على حق فى شعوره هذا سواء استغرقت المقابلة خمس دقائق أو ساعة كاملة ، لأن القائم بالمقابلة كان موزع الانتباه ، فالمقاطع المتكررة ، ونداء التلفون وغير ذلك من عوامل القلق ينبغى الإقلال منها إلى أقصى حد ، وإذا كان على العميل (طرف المقابلة) أن ينتظر فى حجرة مزدحمة بما يبدو فى نظره فترة طويلة لا نهاية لها ، فإنه يصبح فى حالة لا تساعد على أن يجلس ويناقش ما فى ذهنه مع أحد ، والواقع يشير إلى أن أول شئ فى ذهنه هو الغضب من إهماله وبقائه طويلاً ، ومع ذلك فهو يشعر عادة أنه من سوء الأدب أن يذكر ذلك ، وإذا كان الانتظار الطويل والمقاطع المستمرة أمراً لا مفر منه ، فإنه من الأفضل دائماً أن نجعل العميل يعرف أن هذه مضايقات ، وأنا نفهم بطبيعة الحال أنها تجعل استمراره فى الحديث صعباً . فإذا أبدى فهماً للموقف ، وقال إن هذا لم يتعبه أو يسبب له ضيقاً فإن أفضل شئ هو أن نقبل هذه الملاحظة على ظاهرها ، حيث إن إصرارنا على أنها مقلقة قد يفسر على أنه اتهام ، وينتهى به التفكير إلى أننا قد استأنا بالفعل من غضبه .

أما عن طول المقابلة فإنه يعتمد إلى حد كبير على الغرض الذى تجرى من أجله ، بحيث لا نستطيع أن نحدد وقتاً ثابتاً لها ، غير أن التجارب العملية أثبتت أن هناك ميزة كبيرة فى أن يعرف العميل مقدماً أنه سيمنح وقتاً معيناً بناء على موعد سابق ، وأن له مطلق الحرية فى أن ينتفع به كله أو لا ينتفع إذا شاء ذلك . ويتم هذا النظام فى المؤسسات المعروفة فى الغرب بمؤسسات خدمة الفرد التى تقدم المشورة والمساعدة بدون مقابل أو بمقابل رمزى لأنها مؤسسات عامة تابعة للحكومات ، وفى بعض هذه المؤسسات يقصر زمن المقابلات فلايزيد على خمس عشرة دقيقة ، وفى البعض الآخر يتحتم أن تمنح فترات أطول ، ويندر أن نجد فائدة فى أن تمتد المقابلة لفترة أطول من ساعة ، وذلك بصفة عامة فى معظم المقابلات .

فالمقابلات الطويلة التى تزيد مدة إجرائها عن عدة ساعات مستمرة تجهد كلا من العميل والإخصائى القائم بالمقابلة ، وقد تشير إلى أن العميل قد وقع فى الفخ فذكر تفاصيل فى حديثه أكثر مما يريد ، أو أن المقابلة نفسها قد أسىء إدارتها فاستغرقت وقتا أطول فى التحدث هنا وهناك ، وفى موضوعات شتى خارج الإطار الموضوعى للمقابلة ، أما إذا كان العميل يعلم مسبقاً أن مقابلته ستنتهى فى وقت محدد ، فإن ذلك سيجعله متحفزا لتنظيم حديثه ومادته ، وتقديم ذلك فى شكل مركز ، وبدلاً من أن تستغرق المقابلة وقتاً طويلاً فلعله من الحكمة هنا أن نترك للعميل وقتاً يتمثل مادته ويقلب فكره فيما قاله وفيما قيل له ، وبعد أن تنتهى المقابلة فى زمنها المحدد لها تكون المقابلة التالية مع العميل أبعد أثراً خصوصاً إذا تم تحديد موعدها ووقتها مسبقاً وفور انتهاء المقابلة الأولى ، فإن ذلك يعطى العميل انطباعاً حسناً ، ويمنحه الطمأنينة والأمن ويوجهه توجيهها صحيحاً لتحقيق الهدف من المقابلات معه فى أقصر وقت ممكن ، وذلك بدلاً من أن يترك هكذا يراجع نفسه فى أن يأتى مرة ثانية فى أى وقت شاء أو لا يأتى على الإطلاق .

ومن المفيد أن يكون لدى الإخصائى القائم بالمقابلة الوقت الكافى بين المقابلات ، أو خلال يوم العمل ؛ لكى يعيد التفكير فى كل مقابلة بهدوء وروية ، ويسجل بعض النواحي المهمة فيها ، وذلك لتحقيق القدر الكافى من المعلومات المرغوب فيها للوصول إلى قرارات محددة أو توصيات خاصة ، ولا يمكن أن يتم ذلك بالقياس إلى عدد المقابلات التى يتم إجراؤها فى زمن معين ؛ لأنه يتعلق بالفهم المتبادل بين أطراف المقابلة إلى حد كبير - ذلك الفهم الذى يجعل المساعدة فعالة . وقد أثبتت التجربة أن أفضل ما يحصل عليه العميل خلال المقابلة للوصول إلى هذه النتائج الإيجابية هى : الجو المريح ، والانتباه المركز غير الموزع ، والوقت الكافى الذى يستطيع فيه أن يعبر عن نفسه بوضوح .

وفى مثل هذه المؤسسات المعروف رسالتها وأهدافها فى الغرب فإن المقابلات قد تتم فى المكاتب فقط . فهناك حالات كثيرة حرجة يفضل أن يتم إجراؤها فى مكان آخر - فى البيوت مثلاً - أو فى محل عمل الشخص أو فى المدرسة ، غير أن هناك إجماعاً على أن المقابلة فى المكاتب لها مزايا واضحة ، فهى تمنحنا فرصة أكبر للهدوء والحرية للتخلص من المقاطعات - وهى أفضل - أيضاً - لأن الناس - بصفة عامة - عندما يبحثون عن المساعدة بأنفسهم ، فإنهم أحرى بأن ينتفعوا بها ، ولذلك فإن الدافع الذى يلزمهم بأن يتركوا بيوتهم وأن يذهبوا إلى المؤسسة ، يدل عادة على اهتمام العميل ، وقدرته على أن يقوم بتوجيه نفسه بعض الشيء ، نحو تحقيق الأهداف الإيجابية التى تسفر عنها نتائج المقابلة .

ويؤكد الخبراء فى فن المقابلات - فى تلك المؤسسات - أن هذه الحقيقة صحيحة إلى حد كبير . غير أن ذلك يدل على أننا يجب أن نعمم القاعدة فنمتنع عن زيارة العملاء ، فهناك أوقات لا يستطيع فيها العميل الحضور إلى المؤسسة ، وهناك أوقات أخرى قد يحتاج فيها للمساعدة العاجلة فى بيته ، وقد يستطيع بعدها أن يحضر بنفسه لبحث عن المساعدة بحثاً جدياً بعد أن اطمأن من خلال الزيارة الأولى واكتسب ثقة فى نفسه وثقة أكثر فى الآخرين .

أما إذا كان القائم بالمقابلة جامداً ويرفض الذهاب لتقديم الخدمة للعميل فى موقعه فقد يفقده ذلك فرصة الذهاب للمساعدة الإيجابية فى وقت هو فى أشد الحاجة إلى تحقيق نتائج إيجابية فى عمله ، وذلك لأن العميل الذى لا يستطيع الحضور بنفسه للمؤسسة قد يكون جاهلاً بطبيعة الخدمة التى يمكن أن تقدمها له المؤسسة ، وجاهلاً أكثر باختصاصات القائمين على المقابلات وأسلوب عملهم من الناحية الفنية ومن الناحية الإنسانية أيضاً ، وفى مثل هذه المواقف الحرجة فإن كثيراً من الخدمات التى تستطيع المؤسسة أن تقدمها له ، قد تخفف من عدم ثقته بهذا الشيء المجهول .

★★ المقابلات أسرار !!

عندما يذهب أحدنا إلى الطبيب أو المحامى فإن طابع السرية الكاملة فى هذه المقابلات أمر مفروغ منه ، وذلك لأن العلاقة مع أمثال هؤلاء علاقة خاصة لا تسمح بالإفشاء بأسرارها لما يحيط بها من مهابة تفرضها قوانين المهنة واللوائح وأحياناً القسم أو اليمين الذى يؤديه كل من يبدأ ممارسة هذه المهن ، ولكن الأمر ليس على هذا النحو فيما يتعلق بطبيعة السرية فى المقابلات ، فإذا توافرت الثقة فى السرية التامة ، فإن النتائج التى تسفر عنها تكون فى غاية الفائدة ، ولا تتوافر مثل هذه الثقة بسهولة ، وقد تستغرق عدة مقابلات متكررة حتى يصبح العميل قادراً على أن يستمر ويتحدث ويفضى بأسراره بحرية ، ويشرح متاعبه ومشكلاته حتى أنه قد ييوح بمعلومات خطيرة تؤدى به إلى المحاكم أو تثير له بعض المشكلات العائلية ، ييوح بها بصدر رحب حيث يشعر بأنه يودع أسرارَه فى مكان أمين موثوق فى كتمانِه .

ويرغب القائمون بالمقابلة أن يوطدوا علاقاتهم مع الطرف الآخر ، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال احترام طبيعة السرية . فينبغى عليهم أن يكفلوا ذلك له وأن يشعروه بأنهم حريصون على أسرارِه خصوصاً وأنه سرعان ما ينساق إلى كشف نفسه للإخصائيين أكثر مما يفعل مع أناس آخرين حتى أقرب الأصدقاء ، وهنا تقع المسئولية على عاتق الإخصائى إذا أساء استعمال هذه الثقة ، أو لم يضعها فى موقعها الصحيح ، وقد يكون الأمر مغرياً ، فيتحدث الإخصائى إلى بعض أصدقائه عن حوادث مقابلاته كقصة طريفة فى مجلس اجتماعى ، أو حتى بين عامة الناس ، وقد يبدو الأمر فى نظر الإخصائى عديم الضرر ؛ لأنه لا يؤثر فى الإنسان الذى يحكى عنه مباشرة ، ولكن ينبغى أن نتجنب ذلك فى الواقع ؛ لأنه يعطى فكرة للآخرين أننا نستخف بما يعهد به إلينا ، وغالباً ما يوحى مثل هذا السلوك المستهتر بأن

موقفنا تجاه الطرف الآخر هو موقف الولاية عليه؛ ولذلك فإن كثيراً من المؤسسات تضع قواعد صارمة فلا تسمح أبدا بإخراج السجلات من المؤسسة، ليس خوفاً عليها من الضياع - فقط - ولكن بسبب طبيعة السرية التي تحيط بها، ولسنا في حاجة إلى أن نؤكد على أن سجل المقابلات الذي يتضمن التفاصيل والتقارير وتعليقات الخبراء لا يمكن أن يطالع إلا في سرية تامة، ولا يجوز الاحتجاج بضيق الوقت في المؤسسة لنستبيح قراءة هذه السجلات في طريقنا من وإلى المؤسسة أو البيت.

★★ ملاحظات فورية (حجم المعلومات وتسجيل المقابلة):

وإذا استطاع القائم بالمقابلة أن ينفرد بضع دقائق بعد أن تنتهى كل مقابلة؛ ليدون ملاحظات كاملة عن المقابلة، فإن ذلك سيوفر عليه ضرورة كتابة هذه الملاحظات أثناء المقابلة.

هناك - في الواقع - معلومات أساسية معينة - مثل: الأسماء، العناوين، كتابة التواريخ والأعمار، وأماكن السكن السابقة، والأعمال السابقة إلى غير ذلك - من الطبيعي أن تكتب بمجرد ذكرها، ويرى الطرف الآخر أن كتابتها أمر عادي تماماً، ولا يسبب له شيئاً من القلق أن يتوقف القائم بالمقابلة بصفة مؤقتة لكتابتها.

أما إذا تجاوزت عملية الكتابة هذه الملاحظات والأشياء العادية إلى تفاصيل أخرى فسرعان ما يشعر الطرف الآخر بأنه لا يسترعى اهتمام القائم بالمقابلة تماماً، وقد ينحرف عن سرد التطور الطبيعي لحالته، وبالمثل فإن مساهمة القائم بالمقابلة قد يفسدها اضطرابه للكتابة، ومن الطبيعي أنه إذا كان هناك تدفق في المادة التي يدلى بها طرف المقابلة فإن الانتباه المشترك ينبغي أن يتركز على المادة نفسها، وحتى في حالة ما إذا كان ما يفرض ملء بعض الخانات في استمارة المقابلة فلا حاجة لدينا أن نتقيد بنظام محدد عند القيام بذلك، وعادة ما تأتي الإجابة عن كثير من الأسئلة بطريقة

طبيعية أثناء المقابلة ، بل ويمكن كتابتها فى أى وقت آخر .
غير أن الإحصائى المبتدئ قد لا يحتاج إلى كتابة بعض الملاحظات أثناء
المقابلة ، وقد يساعده تدوين بعض النقاط فى كراسة مفتوحة أمامه ، ولكن
كثرة الممارسة فى إجراء المقابلات سوف تساعد فى الاعتماد على
الملاحظات التى تستقر فى ذهنه أكثر مما يعتمد على ملاحظات مكتوبة ، وقد
تكفى كلمة واحدة أو اثنتان فى المفكرة المفتوحة لكى تجعله يتذكر جانباً
كاملاً من المحادثات التى تمت خلال المقابلة ، ومن خلال الممارسة والمران
سوف يدهشه أنه يستطيع أن يتذكر التفاصيل الكاملة للمقابلة !!