



مواقف ومقابلات

هل تبحث عن عمل ؟؟

هذا السؤال قد يبدو فيه التشكيك ، أو الاتهام ، أو
السخرية ، أو الود وذلك حسب الطريقة التي يُلقى بها
السؤال !!

إن بعض القائمين بالمقابلة يشعرون بالمنفعة التي
يشعر بها مخبر التحقيقات الهادئ ، وهم بذلك
الاتجاه يباعدون بينهم وبين الطرف الآخر في المقابلة !!

★★ الملاحظة وفهم المواقف :

- تتم مجموعة كبيرة من المقابلات المهمة - يوميا - في مكاتب
الاستعلامات ومؤسسات الخدمة العامة والمساعدات الاجتماعية الرسمية
وفي المؤسسات التي تبحث عن الوظائف ، وتسجل رغبات الناس في
الحصول عليها ، وتعمل على التوفيق بينهم وبين ما يرغبون فيه ، وما إلى
ذلك من المناسبات المتكررة ، ومع ذلك فقد تحدث معها مواقف
ومفارقات غريبة لا تتكرر لندرتها ، وطرافتها أحيانا .

وينصح الخبراء في فن المقابلات وأيضا العاملون في هذا المجال بأن نحرض
على ملاحظة ما يقوله الطرف الآخر ، وهو أمر يسهل تنفيذه ، أما الأمر
الذي يصعب متابعته فهو أن نعطي العناية نفسها للأشياء التي يغفل عنها ،
والشغرات المهمة في قصته .

وفي كل الأحوال علينا أن نلاحظ أشياء أخرى على جانب كبير من
الأهمية ، مثل التوترات التي تحدث في الجسم ، وكثرة الالتفات هنا وهناك ،
واحمرار الوجه ، والقابلية السريعة للتأثر والحزن فربما تضيف هذه

الملاحظات جديدة إلى شخصية الطرف الآخر ، أو تظهر الخداع فى جوانب قصته ، وهذه بعض المواقف التى جاءت فى بعض تقارير مقابلات جرت فى بعض المواقع فى المجتمع الأمريكى .

- تدخل إحدى السيدات إلى مكتب العلاقات بإحدى مؤسسات الخدمة العامة التابعة للدولة تطلب معونة مؤقتة ، ونلاحظ أنها تجلس فى غرفة الاستقبال قبل إجراء المقابلة منتصبة القامة ، تغلب عليها الصلابة .

يغلب عليها الشحوب والاصفرار ، وعندما اتجهت إلى الغرفة التى ستتم فيها المقابلة كانت فى حالة قلق وعصبية بالغة لدرجة أنها كانت تتحدث بصعوبة ، وعندما جلست كانت جامدة فى مقعدها مصوبة نظرها نحو الإحصائية .

وعندما بادرت الإحصائية بسؤالها عن نوع المعونة التى يمكن أن تقدمها المؤسسة إليها كانت تتكلم فى جمل قصيرة متدافعة ، ولم يكن فى قصتها أى تتابع منطقى .

وعندما فرغت من كلامها كان الهدوء وقد عاد إليها ، وذهب عنها التوتر والقلق فقد تركت الإحصائية الفرصة كاملة لها لتتحدث بطريقتها بدون أى مقاطعة .

وفى النهاية وقفت منتصبة القامة لتشكر المتخصصة ، وطلبت الانصراف على أن تعود مرة أخرى لزيارتها دون أن يبدو عليها الرغبة فى تحديد موعد قريب ، عندما كررت الإحصائية سؤالها عن نوع المعونة المؤقتة التى ترغب فيها اعتذرت عن عدم الإفصاح عنها هذه المرة ولكن الإحصائية استطاعت أن تفهم من سياق المقابلة أن السيدة لم تكن فى حاجة إلى أكثر من الجلوس مع امرأة أخرى ، والتحدث إليها بلا ترتيب ، ولا هدف حقيقى إلا أن تنصت وتصغى إليها .

وفي هذه الحالة فقد كان من المستحيل أن تسجل الإحصائية ملاحظاتها بدون أن تضيف عليها شيئا من التفسير الشخصي ، وقد تجرى تعديلا على صورتها للموقف على ضوء الحالة التي كانت عليها السيدة، وعلى ضوء بعض البيانات المتفرقة التي قدمتها .

* وقد يحتاج هذا الكلام إلى نوع من الإيضاح ، ولذلك نذكر هذه التجربة التي كثيرا ما يتم تقديمها كنوع من الأمثلة والتدريبات للدارسين في معاهد الخدمة الاجتماعية حيث يطلب المدرس من الطلبة أن يكتبوا مالا يزيد على صفحة عن ملاحظاتهم عن أى فرد أو مجموعة من الأفراد فى مكان ما ، مثل المطعم ، أو فى محطة السكة الحديد أو فى الطريق العام ، ويطلب أن يقوم كل اثنين منهم بالاشتراك معا فى هذه العملية ، فيلاحظان المشهد نفسه ، ويكتبان عنه بدون أن يطلع أحدهما على ما كتبه الآخر ، ثم تتم قراءة أوراق كل اثنين فى الفصل ، ويحدد الخبراء الهدف من هذه التجربة بأنها تظهر - بطريقة مباشرة لا تختمل الجدل - مدى الاختلافات الذاتية لكل فرد منهم عن الآخرين فقد يختلف بشدة ما يكتب عن موضوع واحد ، حتى إن الطلبة أنفسهم قد لا يصدقون أحيانا أن ما كتب كان عن الموضوع نفسه ، وإليك هذه النتائج : (وصف أحد الطلبة رجلا بأنه كان ثائرا حانقا على طفله الذى كان يتوسل إليه من أجل قطعة من الحلوى ، بينما وصفه طالب آخر بالقلق والحيرة والعجز أمام مطالبة الابن الهائج الحانق) .

وهذه التجربة توضح مدى الاختلاف فى التصور ، كما توجه الطالب إلى أن يتنبه إلى حدود مقدرته فى رؤية ما يحدث حقيقة ، وإلى ميله إلى تحريف الحقائق الموضوعية تبعا لآرائه السابقة وخبرته فيما قد يحس هو به أو يقوم بعمله فى مثل هذا الموقف .

ومما يقلل من ثقتنا بأنفسنا - للوهلة الأولى - أننا لانستطيع أن نسلم

جدلا بصحة ملاحظتنا ، كما أن هذه الملاحظات تمهد الطريق إلى الأمل الذاتي ونمو القدرة على فهم المواقف على حقيقتها .

وقد يدهش المرء من أن ما يبدو للبعض غضبا قد يراه البعض الآخر قلقا ، وما يبدو للوهلة الأولى لامرئ إفراطا في الثقة بالنفس قد يبدو لغيره غاية في عدم الثقة بالنفس ، وما قد يبدو رقة وبشاشة في نظر البعض قد يبدو عداا في نظر الآخرين .

ومع ذلك فإن الصدمة مما نشاهده قد تبدد أى آراء سبق أن تكونت لدينا عن عصمتنا من الخطأ .

★ ★ مقابلة ساخنة في مكتب السفريات :

يتضح في بعض المقابلات أن هناك من الناس من لا يقولون دائما ما يعنون ، ولا يتصرفون بدافع من شعورهم ، وقد يقابل القائم بالمقابلة مثل هذا الموقف الغريب الذى وقع في أحد مكاتب خدمة المسافرين :

- « عليك أن تعيدنى الآن وفورا إلى نيويورك » .

هذا ما قاله رجل فى زى بحار ، وقد وقف أمام مكتب موظف الاستعلامات يرمقه بنظرات الحق . كان الرجل نائرا ، ويبدو عليه الغضب الشديد ، بينما تندفع الكلمات من فمه وهو يقول :

- « لقد أنزلونى من القطار هنا لعدم وجود تذكرة سفر معى ، إنهم لا يفعلون مثل هذا فى إنجلترا » .

فسأله موظف الاستقبال عن كيفية المعاملة هناك فقال الرجل :

- « إنهم يكتبون بتسجيل اسمك وعنوانك ، ويدعونك تتم رحلة سفرك ، ثم يكتبون إليك يطلبون الأجر » .

فقال له الموظف - بعد أن فكّر فى أن يقدم له المساعدة إذ جعله يشرح

له كيف تم إنزاله من القطار :

- «دعنا نعرف يا سيدى شعورك حيال هذا التصرف الذى جرى معك ؟» .

عندئذ هدأت نائرة الرجل بعد أن سمع من القائمين على المكتب أنهم سيفعلون شيئاً من أجله بكل تأكيد ، فقال بلهجة إنجليزية :

- «إننى بحار بريطانى عبرت النهر مع جنود أمريكيين ، ثم ذهبت إلى فيلادلفيا أمس لمشاهدة معالمها التى سمعت بجمالها ، ثم شرعت فى العودة ، ولا شك فى أننى فقدت تذكرتى لأننى لم أجدتها عندما طلب المفتش منى رؤيتها ، وعندئذ أرغمونى على النزول هنا ، وهأنذا هنا ، وليس معى نقود ، وليس لى أقارب فى مدينة نيويورك ، ويجب أن أعود حالا .. حالا» ، عندئذ طلب موظف المكتب منه إثبات شخصيته ، فقال البحار الثائر :

- «معى جميع الأوراق» .

ثم قام بإخراج أوراقه أمام الموظف ومسئول المكتب وجعلهما يطلعان عليها ، فاقتنعا بكفائتها ، وقاما بصرف مبلغ من المال يكفى لشراء تذكرة سفر إلى نيويورك ، وكانت لاتزال هناك فسحة من الوقت قبل قيام القطار لكى يتحدث البحار معهما عن ابنه فى إنجلترا ، أراهما صورته ، وكذلك صورة منزله الذى يتمنى العودة إليه سريعا ، وعند انصرافه حيأهما ، وقال لهما :

- «سوف أكون على ظهر البارجة غدا ، فإذا قرأتما شيئا عنها فى الصحف فأرجو أن تذكرنا زيارتى هذه لكما» .

وفى النهاية عبر الجميع له عن أمنياتهم برحلة طيبة مأمونة .

ولا تنتهى المقابلة عند هذا الحد ، فقد استمرت العلاقة قائمة بين الرجلين حتى بعد أن قام البحار بإرسال المبلغ الذى قدمه له مكتب

السفريات ؛ لإيجاز رحلته والخروج من المأزق وعودته إلى وطنه .

ولم تفارق هذه الواقعة ذاكرته مثل كل الذكريات التي لا تنسى بسبب عمق تأثيرها في النفس ، سواء أكانت ذكريات سارة مفرحة ، أو مأساوية مؤسفة .

وهكذا يقع على عاتق هؤلاء الفرسان الذين يعملون في ميدان المقابلات ويتخصصون فيه كمهنة رئيسية تقوم عليها حياتهم - يقع على عاتقهم مهمة أكبر وأوسع من الحدود الرسمية التي تحددها أعباء الوظيفة ألا وهي البعد الإنساني الذي يتطلب المشاركة الوجدانية ، والإحساس بما يشعر به الآخرون ، وحرية التصرف خارج الإطار الضيق للروتين والنظم المقيدة على ضوء العناصر الأساسية التي تتكون منها مهنة المقابلات من أطراف يجتمعون حول موضوع مشترك ، وهذا الموضوع - في جميع الأحوال - موضوع إنساني في الدرجة الأولى ، ومن هنا نستطيع أن نؤكد أن كل مشكلة يتم بشأنها لقاء أو مقابلة تجد الحل المناسب .

★★ شئ رائع حقا :

وقصة هذه المقابلة مأخوذة من تقارير إحدى مؤسسات التوظيف في المجتمع الأمريكي ، وتوضح مدى أهمية الإصغاء ، ومدى ما يمكن أن يكون له من دور في نجاح المقابلة ، فهناك نوع من الملاحظات لا يمكن أن نحصل عليه إلا بالصمت ، والاستماع إلى ما يقوله الآخرون بصورة مركزة ، ويكاد يتفق الخبراء على أن القائم بالمقابلة الذي يتمتع بالكفاءة، هو الذي يصغى جيدا ، ولكن السؤال هنا هو ما الإمكانيات المطلوبة في الشخص الذي يحسن الإصغاء ؟ هذا ما سنعرفه بعد أن نقرأ هذه المقابلة .

* حضرت السيدة «س» إلى مؤسسة متخصصة في البحث عن وظائف ، وتقدمت إلى المكتب المختص لتسجيل اسمها للحصول على العمل الذي ترغب في أن تقوم به ، غير أن بعض البيانات البسيطة المطلوب تسجيلها

كانت تسبب لها بعض الضيق كالاسم ، والعنوان وما إلى ذلك إلى درجة جعلت الموظفة المختصة المسؤولة بالمكتب ترجح أنها ربما كانت تشعر أن تلك التفاضيل ليست لها أهمية ، وأنه من الممكن أن يجرى الحديث فى بادئ الأمر عن عمل معين لها .

فأجابت السيدة «بأنها لاتمانع كثيرا فى الإجابة عن الأسئلة ، ولكنها لاتعرف ماذا تفعل إذا حصلت على العمل» .

وعندما سألتها الموظفة المسؤولة بالمكتب :

- «ماذا تعنى بذلك ؟»

أجابت السيدة بأن كل شىء مضطرب بالمنزل ، وهذا يجعلها تشعر بالقلق طوال الوقت ، واستمرت تحكى أشياء لا علاقة لها بما جاءت من أجله .

فقالت الموظفة فى نفسها : «إن كثيرا من الناس يظنون أنه يجب عليهم ألا يتحدثوا فى غير شئون العمل عندما يحضرون إلى هذه المؤسسة على عكس هذه السيدة ، ولكن - على كل حال - نحن نهتم هنا بمساعدة الناس فى بحث كل أمر يمكن أن يسبب لهم المتاعب» .

ولم تلبث السيدة «س» أن استأنفت الحديث ، فقالت :

- «إننى أقول الحقيقة بعينها هذه المرة» ، ثم استطردت تحكى قصة طويلة تتضمن متاعبها مع زوجها وأولادها وأولئك الذين ماتوا من أسرتها غير ذلك .

ولما أتمت قصتها ، قالت لها الموظفة :

- «لابد أن تكونى قد عانيت كثيرا من ذلك ، فهى فى الواقع متاعب صعبة ، وإننى على استعداد لتقديم أى عون لك إذا رأيت أننى أستطيع ذلك ، فأنا أريد أن أعمل شيئا من أجلك» .

فقالت السيدة :

– « أشكرك على هذا الشعور النبيل ، وأعتقد أنني أستطيع تدبير كل شيء بنفسى ، ولكننى كنت أجوب المدينة طوال اليوم من شدة القلق ، وقد أوشكت أن أفقد صوابى ، وشعرت بالحاجة إلى أن أتحدث إلى شخص ما» .

واستطردت قائلة :

– « إن ذلك لا يحدث لى كثيرا ، ولكنه إذا حدث فقد أجد نفسى مضطرة إلى التحدث مع امرأة مثلى . فإذا تحدثت أشعر بأننى أحسن حالا ، وأنى أشعر بالراحة التامة بعد ذلك ، خصوصا إذا كانت هذه المرأة تفهمنى » .

وعندئذ قالت الموظفة :

– « لقد استفدنا وقتا طويلا فى هذا الموضوع ، وتوجد الآن عميلة أخرى تود أن تقابلنى ، لكننى أكون مسرورة إذا حددت موعد آخر نعود فيه للحديث عن العمل أو أى شىء آخر نستطيع أن نفعله » .

فتهيأت السيدة للخروج قائلة :

– « إننى لا أظن أن عودتى ضرورية ؛ لأننى أعتقد أن الأمور ستتحسن » .
وكانت تبدو فى حالة من الانشراح والسعادة تختلف كثيرا عما كانت عليه عند حضورها ، فشعرت أنا شخصيا بالارتياح ؛ لأننا استطعنا أن نقدم مساعدة ، وإن كانت لم تخرج عن نطاق المحادثة ، وعندما لمحت ذلك من خلال نظراتها الهادئة قالت :

– « إننى لازلت صغيرة السن ، ولسوف يأتى اليوم الذى أعرف فيه أن مجرد المحادثة شىء رائع حقاً » .

والآن نعود إلى السؤال الذى طرحناه فى بداية الكلام عن «الإصغاء» .

* إن كل إنسان يعرف – من خبرته الخاصة – أن الناس يحبون الشخص

الذى يحسن الإصغاء إليهم ، ويوجه بعض الأسئلة ، أو التعليقات الدقيقة التى تدل على أنه قد فهم النقاط الأساسية المهمة فى القصة ، وقد يضيف بعض التعليقات التى تلقى ضوءاً على النواحي المهمة التى لم توضح فى السياق ويمكن أن يمر عليها المستمع بصورة عفوية .

وهذا الانتباه للتفاصيل المهمة التى لم توضح توضيحاً كافياً فى سياق الحديث يعطى المتحدث شعوراً مشجعاً بأن المستمع لا يريد فقط أن يستمع إلى ما يحاول أن يسرده بل ويفهمه جيداً أيضاً ، أما الشخص الذى يقاطع كثيراً ليشرح كيف كان يتصرف فى مثل تلك المواقف التى يحكيها المتحدث هو فى الحقيقة شخص لا يجيد الإصغاء ، ومع ذلك ، فإن الإنسان الذى يصغى بكفاءة ليس هو الذى يجلس مكتوف الأيدي كالحجر ؛ لأن عدم ظهور الاستجابة وعدم التعبير عنها قد يبدو أنه عدم اهتمام بالموضوع وبالشخص الذى يتحدث إليه .

★★ احترام الصمت :

هناك خطأ شائع عند العاملين فى مجال إجراء المقابلات الذين لم يمارسوا المهنة لفترة مناسبة أو غير المدربين منهم - هو الضيق والملل من فترات الصمت التى تتخلل أحاديث الطرف الآخر ، وشعورهم بأن عليهم أن يملئوا هذه الفترات بإلقاء بعض الأسئلة أو التعليقات العامة .

هذا مع أن احترام الصمت غالباً ما يكون أكثر فاعلية وفائدة وعونا للمتحدث . فأحياناً ما يلوذ المتحدث بالصمت لشعوره بعدم الرغبة فى تكملة الحديث ؛ أو لأنه لا يعرف تماماً كيف يصوغ ما يريد أن يدلى به أو يشرحه . فإذا أحدث الشخص الذى يجرى المقابلة مقاطعة عاجلة بدون تروٍّ فقد يحول بذلك نهائياً دون معرفة الجزء المهم من القصة الذى لم يستطيع المتحدث أن يتناوله ، ولاشك أن الصمت قد يعزى أحياناً إلى أسباب أخرى ، وإذا ما أتيحت له الفرصة للاستمرار فقد يسبب حرجاً للمتحدث . فقط

يكفى هنا تشجيعه بملاحظة دقيقة أو بسؤال حتى يستأنف حديثه .

إن مجرد الإصغاء إلى قصة المتحدث يكون نافعا في حد ذاته في معظم الأحيان . فنحن نعرف فائدة محاولة العمل على تخفيف حدة التوتر ، فإذا حدث لشخص ما شيء يثيره ، أو يجعله متوترا كالمجنون فإنه يستطيع أن يجد شخصا عطوفا يصغى إلى حديثه الصاخب ، وعندئذ يمكنه أن يعود إلى استخدام طاقته بطريقة نافعة . أما إذا لم يجد أمامه فرصة للإفضاء بما في داخله فإنه قد يظل يغلى بضعة أيام ، وهو في الواقع لا يحتاج إلا إلى شخص يستمع إليه ويتفهم ما يقوله ، ويعرف إلى أى حد هو تائر ، وللأسف فإن هذا النوع من الناس - الذى يحسن الإصغاء يندر وجوده فى حياتنا اليومية .

★★ مفتاح الكلام :

وهكذا ينبغى أن تكون أول خطوة فى المقابلة هى : تهدئة نفس الطرف الآخر فى المقابلة حتى يشعر بالراحة النسبية ، وهذا أمر صعب - بطبيعة الحال - إلا إذا كان القائم بالمقابلة هادئ النفس أصلاً ، ويمكن بسهولة - فى كثير من الأحيان - تهدئة نفس الطرف الآخر بأن نمنحه الفرصة ليشرح سبب حضوره ، أو الغرض من استدعائه شرحا موجزا ، وفى جميع الأحوال ينصح الخبراء فى فن المقابلات بأن تكون الخطوة التالية هى : تشجيعه على الكلام ، ثم الإنصات إليه بعناية - أثناء حديثه - عن أهم ما يشغل باله فيما يتعلق بموضوع المقابلة .

وهذه الخطوة تجعلنا نتعرف عليه ، ونعرف الأسلوب الذى يتحدث به ، وبذلك ندرك أى نوع من الأسئلة والتعليقات والمقترحات ينبغى أن نتوجه بها إليه ، وعلى أى صورة ينبغى أن نصوغها ، فمن العبث أن نتحدث بلغة وعبارات رفيعة المستوى إلى شخص لا يتكلم إلا اللغة الدارجة أو أن نتحدث بلغة ولهجة إلى مثقف لم يألفها .

وختى فى حالة ما إذا كان الهدف الأساسى من المقابلة هو الحصول على إجابات عن أسئلة معينة فإننا نحقق الكثير إذا جعلنا الطرف الآخر يتحدث بحرية كاملة فى البداية . وسنجد أنه يعطينا الإجابة عن كثير من الأسئلة قبل أن توجه إليه ، وأنه غالبا ما يبين لنا أفضل الطرق التى نستطيع أن نحصل بها على أى معلومات إضافية مطلوبة .

وتزداد أهمية التعبير الحر المنطلق بالنسبة للطرف الآخر عندما يستدعى الموقف عرض مقترحات عليه ، وأحيانا قد يقترح هو نفسه منهج العمل الذى كنا ننوى أن ننصح به بشأن سير المقابلة ، وفى مثل هذه الحالة فإننا نكتفى بأن نؤيد مقترحاته هو ونعززها ؛ لأن شعوره بأن هذه المقترحات صادرة من عنده يجعله أكثر استعدادا لتنفيذها والالتزام بها ، وفى بعض الأحوال قد يبدى الطرف الآخر فى المقابلة عداً عميقاً نحو اقتراح 'أ' يكون القائم بالمقابلة على وشك أن يقدمه ، وفى هذه الحالة ينبغى على الأخير أن يأخذ حذره ، ويحاول أن يكشف عن الأسباب التى تثير هذا العداً قبل أن يقترح خطته أو أن يقوم بتعديلها .

وهناك فائدة أخرى من ترك طرف المقابلة يتحدث أولاً ، وهى أن ذلك يساعد على محو أى فكرة مسبقة قد نكون أخذناها عنه ، وهذا يمنحنا ميزة كبيرة ، وهى القدرة على أن نفهم الموقف ، ونتعرف على مشكلة الطرف الآخر من وجهة نظره هو نفسه ، وبما أنه هو الذى سيباشر العمل فى حل مشكلته أو تنفيذ ما نقترحه عليه فمن الأفضل أن نبدأ من حيث يكون مو ، ولو كنا نحن أهدي منه سيلا .

فإذا تقدم شخص ما يطلب عملاً أو وظيفة ، وبادر القائم بالمقابلة فعرض عليه عدداً من المقترحات فسوف تمتلكه الدهشة عندما يجد أن هذا الشخص لم يتقبل أياً منها ، فإذا ما قطع الإحصائى بعد ذلك شوطاً فى دراسة الحالة ، فقد يكتشف عندئذ ما كان يمكن كشفه بسهولة فى أول مقابلة لو كان

أكثر إصغاء وأقل حديثا ، وقد يكتشف أن هموم هذا الشخص تنحصر فى أنه لم يكن ليستطيع أن يحتفظ بأى وظيفة بعد أن يحصل عليها ، أو إنه لم يكن مقتنعا بأنه يستطيع أن يقبل عملا بينما زوجته وأطفاله مرضى بالمنزل وجميعهم فى حاجة إلى الرعاية المستمرة .

ومع هذا فهناك خطر من ترك الفرصة هكذا للطرف الآخر للتعبير عن مشاعره بدون توجيه ، فقد تكون هذه المشاعر بسبب حالة اضطراب قديمة العهد ترجع إلى سلسلة طويلة من الخبرات الماضية ، حتى أصبح الحديث عنها لا يسبب الارتياح وربما أصبحت حاجته إلى الحديث متصلة وليست عارضة ، فإذا شجعناه على الإفاضة فقد يتسع المجال إلى آفاق لانستطيع مواجهتها بنجاح .

وعلى العموم فإن التخفيف عن النفس عن طريق الحديث يكون ذا أثر فعال كلما كانت المشاعر المقلقة تتصل بخبرة حديثة العهد إلى حد ما ، فإذا استطعنا أن نتخلص من تأثير المواقف الصعبة الحديثة بسرعة فإن خطرها يصبح محددا ، ولا تصبح مصدرا للقلق .

فإذا نجا شخص بأعجوبة من حادث سيارة فقد يشعر بالراحة إذا استطاع أن يتحدث عن ذلك كثيرا لفترة ما ، وبذلك يفقد الحادث أهميته تدريجيا ، وكذلك إذا تعرّض الأطفال - بصفة خاصة - إلى صدمات وجروح بسبب حادث أو عملية جراحية أو اعتداء زملائهم فينبغى علينا أن نساعدهم على التعبير عن مشاعرهم نحو ذلك ، وكلما أسرعنا فى مساعدتهم استطعنا أن نجعل الحادث مجرد ذكرى وليس مصدرا للقلق والصراع النفسى .

★★ فن توجيه السؤال :

ربما كان فن توجيه السؤال هو أهم العناصر التى تصنع المقابلة الناجحة ، وسيكون تركيزنا هنا على مناقشة بعض جوانبه المتعددة .

فقد يكون من المعتاد أن تُوجَّه الأسئلة - فى مركز الشرطة - بأسلوب عنيف وجارح ، كما أنه من الأمور العادية أن يواجه المحامى الماهر أسئلة غير مباشرة يستدرج بها المتهم أو الشاهد فى قاعة المحكمة ، ولكن كل هذه الأساليب لاتصلح فى مجال الخدمة الاجتماعية ، أو مجال الاختبار الشفهى للحصول على وظيفة أو أداء الامتحان فى المدرسة أو الجامعة .

وإذا أخذنا مجال خدمة الفرد - على سبيل المثال - فإن أسلوب توجيه السؤال يقوم على الود ، حيث إنَّ الهدف منه هو الفهم المتبادل وتقديم المساعدة ، وسرعان ما يتعرف طرف المقابلة على موقف الإخصائى الذى يستقبله ، ويستجيب بأقصى ما يستطيع بعدما يشعر بأن هناك رغبة صادقة فى الفهم والمعاونة .

أما إذا قام الإخصائى بتوجيه أسئلة فى صيغة الاتهام والتشكك فإنه لا يثير إلا الخوف والتردد لدى الطرف الآخر ، ولعل صياغة السؤال تكون أقل أهمية فى الغالب من اللهجة التى يتم بها توجيه السؤال نفسه ، وينصح الخبراء بأن يبدى القائم بالمقابلة اهتماماً بالعميل ، ويركز على جانب المعاونة والفهم المتبادل حتى يأمن من الانزلاق فى أسلوب غير مناسب فى التعامل مع الطرف الآخر ، وستعكس لهجته هذا الاهتمام .

إن إلقاء هذا السؤال : «هل تبحث عن عمل ؟» قد يبدو فيه الاتهام أو التشكك أو السخرية أو الود ، وذلك حسب الطريقة التى يلقى بها السؤال نفسه ، وهذا بدوره يعكس الشعور الحقيقى لدى القائم بالمقابلة .

إن بعض القائمين بالمقابلة يلقون أسئلتهم بقصد معرفة تأثير الرغبات اللاشعورية أو الانفعالات فى السلوك الإنسانى ، ولكن قد يستخفهم هذا الاتجاه إلى حد بعيد لاكتشاف بعض الدوافع الدفينة إلى درجة أنهم لا يستطيعون أن يخفوا عن طرف المقابلة أنهم يستشفون ما فى قرارة نفسه . فهم يشعرون بالمتعة التى يحسها المخبر الهادئ وهو يستجوب المتهم الماكر ،

وهم بذلك يواعدون بينهم وبين طرف المقابلة ، ويصنعون بأنفسهم حاجز يمنع وصول مشاعر الود بينهما حتى تحقق المقابلة الهدف منها .

أما إذا كان الإخصائيون أكثر نضجا في الفهم فإن ذلك سيؤدي إلى أن يشعروا بالعطف على الطرف الآخر في ضائقته . حيث إنه اضطر إلى إخفاء بعض الحقائق المؤلمة حتى عن نفسه !!

وهناك جانب آخر سلبى يتمثل في أن القائم بالمقابلة يهتم اهتماما زائدا بالنواحي الغامضة في حياة العميل الذي يجلس أمامه بدون حاجة إلى ذلك ، ولكن لمجرد إشباع رغبته في سبر غور الغامض من الأمور . وإذا كان مجلس الطبيب يؤلم المصاب عند البحث عن الرصاصة مثلا ، فربما كان محاولة الكشف عمّا في أعماق العقل أشد إيلا ما له ، فإذا ما علم القائم بالمقابلة ذلك فقد يقتصر في بحثه على الضروري الذي يمكنه من أن يقدم المساعدة الفعالة بالقدر المطلوب .

وهناك قاعدة عامة تحكم العمل في مجال المقابلات الخاصة بخدمة الآخرين ومساعدتهم ، وهي أن تكون الأسئلة الموجهة للعميل بهدف الحصول على أكبر حصيلة من المعلومات اللازمة ، وتوجيه الحوار إلى النواحي الإيجابية المثمرة ، ويتضمن ذلك التشجيع على التحدث في النواحي التي قد يجد العميل صعوبة في تناولها ، ومن العبارات التي قد تشجعه على الإفاضة فيها أن تقول له : «أنا لا أفهم هذه النقطة تماما» ، نقول ذلك لأن معظم الناس يميلون إما إلى الإقلال من الأسئلة وإما إلى الإكثار منها ، وينبغي على القائم بالمقابلة هنا أن يدرس ميوله الخاصة وأن يحاول التحكم فيها . فالإكثار من الأسئلة يربك الطرف الآخر ويسكته ، والإقلال منها يلقي عليه بجانب ثقيل من عبء المقابلة يفوق احتمالته ، وقد يفضل أن يترك بعض النواحي المهمة دون أن يتناولها .

وعلى العموم فإنه من الأفضل توجيه الأسئلة التي لا يمكن الإجابة عنها

بمجرد «لا» أو «نعم» ؛ لأنها تحفز على التحدث بحرية أكثر ، وتبتعد عن خطر تلقين الإجابة ، ومن المؤكد أنه لا توجد أسئلة سحرية نستطيع استخدامها في جميع المناسبات ، ويبدو أننا نكون أقرب إلى النجاح كلما كنا أكثر تشجيعا للطرف الآخر وأكثر عطفًا وودًا ؛ حتى يتحدث إلينا بحرية عندما نرغب في أن نستخلص منه المعلومات .