بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

يعيش الإنسان فى مقابلات دائمة طوال حياته فى جميع العصور مع كل الذين تربطه بهم علاقة ، فالظروف والمناسبات التى تستدعى 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 التلقائية التى تدعو إليها الفطرة ، والحاجات البسيطة ، والعادات ، والتقاليد .

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

ثم استمرت الإنسانية فى 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 هى ، بل زادت أهميتها ، فالناس جميعاً يقابل بعضهم بعضا ، ويستقبل بعضهم بعضا فهى فى الحقيقة - الوسيلة الأولى التى يستطيع الناس - فى ظل الظروف

المعقدة للمجتمع الحديث - أن يؤدوا الأعمال والمهام الضرورية فى حياتهم اليومية .

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

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

والشخص الذى يريد أن يلتحق بوظيفة فى شركة أو مؤسسة ، لابد أن يقابل رئيس المؤسسة أو لجنة اختبار الموظفين الجدد ، ويخضع للمقابلة أيضا الطالب الذى يتقدم للاختبار الشفهى ، والشاهد الذى 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 مَنْ 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 يكرّس 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 النصح 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 تساعده وتفتح أمامه طريق النجاح ، ولكن لعدم التوفيق فإنه من المستحيل أن تعد 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 فى أغلب الأوقات ، يستطيع القائم بالمقابلة أن يضعها فى الاعتبار عند وضع خطته والإعداد لإجراء مقابلته .

فهناك مسارات خاصة بالسلوك الإنسانى ، 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 التى تقوم عليها ، وأدركنا أهمية الشعور العميق بالإخاء ، والاهتمام الحقيقى بأفراد الجنس البشرى ، وهى عوامل ضرورية للنجاح فى تطبيق هذا الفن ، وتقوم على الفطرة السليمة . فليس من الضرورى 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 التى 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 نحبهم عندما تكون لدينا القدرة على مساعدتهم .

وقد يتلاشى - أحيانا - الاهتمام الإنسانى فى مقابلة ما ، وعندما يحدث ذلك فإن المقابلة تتحول إلى إجراء آلى 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