

مقابلات البحث عن وظيفة



إن الأعمال التي مارسها المرء في سابق أيامه هي في الحقيقة خير دليل على ما يمكن أن يجزئه في المستقبل ، ولذلك فإن عينة من عمالك ستزود المقابلة بدرجات جديدة مفيدة تضاف لنقطة البدء .
ومن المفيد أن تعرف أن القائمين بالمقابلة لاختيار الكفاءات للوظائف المختلفة يكتبون ملاحظات شخصية ونفسية أثناء المقابلة ، ويسجلونها على استمارة التوظيف ، كيف ؟ !

★★ التوافق المهني :

- تختلف مقابلة صاحب العمل الذي ينظر في المتقدمين لشغل وظيفة ما ليختبرهم ، ومقابلة الموجه الذي يدرس الخطط المهنية لفرد معين ، ولكن هذين النوعين من المقابلات يشتركان معا في بعض خطواتهما على طول طريق التوافق المهني الناجح .

وقد يكون من المناسب أن نعرض للمقابلة من وجهة نظر المتقدم للوظيفة في بحثه عن العمل ، ثم نعرض لهذه المقابلات من وجهة نظر القائم بالمقابلة المهنية .

وقد يكون ضمان الوظيفة في بعض الأحيان ضرورة ملحة ، ويعتبر عملية الضمان التام لوضع الفرد في العمل المناسب - أي وضعه في عمل يناسبه ، ويقدره فيه الآخرون ، ويكون في جو ودّي ملائم ، وفي مؤسسة يحترمها الفرد نفسه ، ويتقاضى عن عمله فيها أجراً مجزياً - مع تأمينه ، وإتاحة

الفرص أمامه للترقى . وهذه العملية تعتبر من الأمور ذات الأهمية القصوى فى حياة الفرد .

وتعتبر المقابلات الشخصية من أهم العوامل المساعدة الضرورية لتحقيق مثل هذه النتيجة والوصول إلى هذا الأمل ، وبوسع المرء أن يثرى معرفته بالمهن أو الحرف التى قرأ عنها أو فكر فيها وذلك بمقابلة أناس يمارسون بالفعل ، وأن يتعرف عليهم ، وقد يشاركونهم فى بعض أوجه نشاطهم ، ومن خلال المقابلات ؛ يستطيع أن يتعرف على فكرة الآخرين عن مستقبل المهنة التى ينظر إليها بصورة جدية ، ويتحقق من قدراته وفرص النجاح المتاحة أمامه فيها .

ويستطيع أيضا أن يعرف الإعداد التعليمى الأساسى والخبرة التمهيديّة الضرورية لها ، ثم يستطيع فيما بعد أن يصل إلى معلومات تتعلق بأصحاب هذه الأعمال ويستطيع فى النهاية - إذا التقى مباشرة بأحد مديري الأعمال أو المشرفين أو الرؤساء ، وحالفه الحظ - أن يحقق عنده العمل الذى يريجه ، وقد يجد الشخص - حين يضع قدميه على بداية طريق التهيئة المهنية والإعداد التعليمى والمحاولات التمهيديّة - أن طريقه طويل ، وقد تمضى به الأيام - بعد أن ضمن الوظيفة التى اختارها - دون أن يحقق فيها منزلة مرموقة أو حتى مكانة وطيبة .

وبين الخطوة الإعدادية ، والمرحلة النهائية فى عمليات التوافق المهني تكتسب المقابلة المهنية طابعا أساسيا .

★★ البحث عن وظيفة :

إن مقابلة البحث عن عمل ، مثل معظم المقابلات تتضمن تبادل المعلومات والأفكار والانطباعات ، ومن الطبيعى أن نقول إن المتقدم للعمل هو الذى تجرى عليه المقابلة ، ولكن هذا التبادل - غير محادثة فى المقابلة هادفة - لا يتطور دائما فى اتجاه واحد فى المقابلة لدى المتقدم .

إن مدير المدرسة الثانوية الذى ينشد مدرسا للغة الإنجليزية ، أو المهندس المدني الذى يريد أجييرا ، أو السيد الوحيد الذى يبغى طاهيا ، كل أولئك يقابلون ويقومون بالمقابلة ، وصاحب العمل عندما يضع طالبى العمل فى وظيفة ما فهو يقدم له نفسه ومؤسسته لكى يعمل معه ، وسيتحقق كلا الطرفين - بوضوح - من ملاءمة المتقدم ، ومدى اقترابه من الصورة المرجوة بقدر ما تتفق مؤهلاته وإمكاناته مع تلك المؤسسة ، وتستخدم المقابلة كلا الطرفين إذا ما أحسن إدارتها بغض النظر عن النتائج التى تسفر عنها .

وتستهدف المقابلة بصورة رئيسية هنا أن تساعدك كطالب وظيفة فى الإجابة عن الأسئلة :

هل أنا من الذين تُرجى خدماتهم فى هذا المكان ؟

هل أستطيع أن أجيد أداء العمل المطلوب ؟

هل أنا على استعداد - من خلال خبراتى - لهذا الأداء ؟

هل سأكون محبوبا ؟

هل سأجد العمل مناسبا ، والفرص ملائمة لقدراتى ، وما لدى من مهارات وتدريب ؟

وهل الجزاء وافٍ والآمال مُرضية ؟

وهل أنا على دراية بمتاعب الوظيفة وأعبائها ؟

وهل يمكن أن تكون العلاقة بينى وبين صاحب العمل مريحة لكل منا فى الوقت نفسه ؟ وهكذا .

وقد يُطلب منك - سواء قبل المقابلة أو بعدها مباشرة - أن تملأ استمارة التقدم لطلب الوظيفة ، وسواء أكان مطلوباً منك أن تكتب الحقائق بدقة أم باختصار ، فإنه من المستحسن أن تحتفظ فى ذهنك بتواريخ دقيقة عن :

الوظيفة السابقة ، العنوان ، واسم الشارع ، وما إلى ذلك من معلومات ،
ومن الأفضل أن تكون معك مذكرة مكتوبة تضم تقريرا للبيانات التالية :
الاسم ، العنوان ، رقم الهاتف ، مكان وتاريخ الميلاد ، الطول ، الوزن ،
الجنسية ، الديانة ، الصحة ، المراحل التعليمية ، والتأهيل الخاص ، وتقرير
عن الوظائف السابقة ، والميول .

وتكتب أيضا ضمن ذلك حالتك الاجتماعية ، وعدد الأولاد ، ولا تتردد
في أن تذكر أنك على وشك الزواج إذا كنت تعتزم ذلك ، واذكر إذا كنت
حاصلا على درجة علمية : المكان ، والسنة ، كما يجب أن تلمح إلى
تقديراتك خلال الدراسة .

وإذا كنت قد تخصصت في كلية أو مدرسة خاصة فاذكر الفرع الذي
تخصصت فيه ، وإلى أى مدى وصلت في دراستك ، وإذا ما كنت تعول
نفسك فاذكر ذلك ، ووضح كيفيته ، وإذا ما كنت حاصلا على جوائز أو
منح علمية أو غير ذلك فاذكرها ، وإذا كان بك أى شكل من أشكال العجز
النحسى أو الطسمى فاذكره صراحة ، وكن دقيقا في ذكرك لهواياتك أو
نشاطك الترفيهى ؛ وذلك لأنها دلالات على ميولك وقدراتك وصدقك في
أدق التفاصيل .

وعندما تكتب قائمة بالوظائف السابقة ابدأ بآخرها ، ولا تذكر المدة التي
قضيتها بالنسبة ، بل اذكر التواريخ : تاريخ الالتحاق بها وتاريخ الخروج
منها مقترنا بأسماء رؤسائك ووظائفهم في الهيكل التنظيمى الذى كنت
تعمل فيه ، ومرتبك ، واسم الوظيفة ، وأهم من ذلك كله : الواجبات
والمهام والمسئوليات التي كنت تؤدي فيها ؛ ولذلك كن متأكدا من أنك قد
أجبت عن السؤال : «ماذا كنت تقوم بأدائه بالضبط في هذه الوظيفة ؟» ،
ولا بأس من أن تستشهد باثنين أو ثلاثة ، ولكن كن متأكدا -- قبل أن
تذكر أى اسم -- من أنك موضوع القبول لديه ، وهذه خطوة من المجاملات

كثيرا ما تهمل بالرغم من أنها قد تساعد كثيرا في توفير الفرص الإيجابية .
ولا تنس أن ترفق الصورة الفوتوغرافية بالطلب الذى يتضمن كل ما سبق
ذكره .

وهذا التاريخ الشخصى له قيمة حقيقية فى مساعدة القائم بالمقابلة فى
اختيار الشخص المناسب ، كما أن مثل هذا التقرير يكون موضع التقدير
لديه .

وقد اصطلح على تسمية هذا التقرير بالسيرة الذاتية ، أو بحرفى C.V. فى
اللغة الإنجليزية اختصاراً لكلمتى curriculum - vitae وقد يجد المتخرج فى
الجامعة أنه من المفيد أن يكتب مذكرة يصف فيها خبراته التعليمية ،
وتتضمن المعلومات الشخصية التى سبق الإشارة إليها ليس فى شكل خطوط
عريضة ، ولكن تعزز بتفسير لخبرة الشخص ، والمواد التى تلقاها مقدره من
وجهة نظر العمل الذى يرغب فى أن يلتحق به ، ولهذه الخطة ميزتان :
الأولى : لأنها تتغلب على ذلك النقد الذى يوجهه - عادة - الرؤساء
المرتبون - ذلك النقد الذى يذكرون فيه أن الخريج - عندما يترك الكلية أو
المدرسة - يتوقع الحصول على وظيفة دون أن يكون قد فكر فى نوع
الأعمال التى أحسن تأهيله لها ، أو التى سيكون سعيدا بأدائها ، والثانية :
أنها تجعل الطالب يفكر خلال سنته الأولى فى السؤال عن الوظيفة المناسبة ،
وربما أدى ذلك إلى تحليل نفسه بمحض رغبته ، ليتأكد من أفضل الأعمال
التى تناسبه ، ويعتبر هذا التقرير مقدمة طبية للقائم بالمقابلة حيث برهن هذا
التقرير أنه يرفع من احتمال ضمان وظيفة بصورة ملموسة .

★★ ملاحظات على استمارة التوظيف :

إن الأعمال التى مارسها المرء فى سابق أيامه - بالرغم من كل شئ -
هى فى الحقيقة خير دليل على ما يمكن أن ينجزه فى المستقبل ، ولذلك

فإن عينة من عملك سواء أكانت نموذجا أو رسما أو تقريرا يتضمن نتائج بحوثك ، أم مقالا تيسر لك نشره ، أم أى نوع آخر من الإنتاج العقلى ، أم أى مهارة تعتقد فى أهميتها بالنسبة لصاحب العمل - أى من هذه الأشياء ستزود المقابلة بدرجات جديدة مفيدة لنقطة البدء ، ومن المفيد أن تعلم أن القائمين بالمقابلة للوظائف المختلفة يكتبون ملاحظات شخصية ونفسية أثناء المقابلة ، ويسجلون هذه الملاحظات على استمارة التوظيف ، ويستفيد بعضهم بالقائمة الاختيارية للسماح ، أو ورقة التقدير ، وهى تشبه تلك التى تستعمل فى اختبار المهنيين والإخصائيين والفنيين ، وتظهر مقياسا مصورا لتقرير الانطباعات ، وتتضمن فراغات لكتابة ملاحظات حول هذه النقاط :

- كيف يؤثر مظهره فيك ، وخصوصا تعبيرات وجهه ، والناحية الفسيولوجية ، ومظهره العام ، ودرجة أناقته .

- مدى استجابته للقائم بالمقابلة .

- رأيك فى ذكائه وفطنته .

- هل يبدو فى صحة جيدة ؟

- هل هو ذو عقلية تحليلية ؟ وهل يتوصل إلى أعماق الأمور بسرعة ؟

- هل هو صريح وغير ملتوٍ ؟ وما الانطباع الذى يتركه فى نفسك بالنسبة لشخصيته ودرجة تكامله ؟

- هل قدّم دليلا على نزعة ابتكارية ؟ وهل تتسم أفكاره بالأصالة ؟

- هل يجيد اللغة ويحسن الكلام بالإنجليزية ؟ وهل يجيد لغات أخرى ؟

- هل هو مخادع ؟ وهل بوسعه أن يفهم نفسه ؟

- هل يفهم مغزى مشروعنا ، ويفهم ما وراءه من فلسفة اجتماعية ؟

- هل يشاركنا التعاطف مع موضوعات اهتمامنا ؟

ثم يضع القائم بالمقابلة - فى التلخيص - الإجابة عن هذه الأسئلة :

- ما نقاط القوة والضعف الواضحة فيه ؟

ما سماته وإمكانيات تطوره ؟

- ما العمل الذى يبدو أنه يلائمه ؟

وهذه بعض النقاط التى يضعها طالب الوظيفة فى ذهنه أثناء حديثه فى المقابلة التى يجريها معه صاحب العمل :

- دعه يخطط شخصيتك - كصاحب عمل - بطريقته الخاصة ، فقد يركز كلامه معك عن الوظيفة وعن مؤهلاته بالنسبة لها ، أو قد يرغب فى أن يتحدث إليك عن الرياضة ، أو الأمور العامة ، أو عن اليوم المدرسى ، أو عن بعض المعارف . فهو قد يكون مقتنعا بقدراتك وتأهيلك ، ولكنه مهتم بأن يتأكد من شخصيتك كما ينظر إليها ، أو بالأحرى عن مدى تقبلك للتوافق المناسب مع مجموعة الناس الذين سيرتبط بهم ، أو ربما كان يحاول أن يقرر لك أنسب مكان من الأماكن الشاغرة فى مؤسسته .

- وقد يفضل القائم بالمقابلة أن تقوم أنت بتوجيه المحادثة ، وإذا كان الأمر كذلك فستكون فى يدك الفرصة لتعرفه أكثر بنفسك وبمظاهر خبرتك التى تؤهلك على وجه الخصوص لهذه الوظيفة ، وتستطيع فى هذه الحالة - أيضا - أن تسأله عن العمل الذى ستؤديه ، وعن سياسة العمل بشكل عام وعن فرص التقدم والترقى فى سلك الوظيفة .

★ عندما تبين أعلى ما تملك :

- هناك أسلوبان - فى التحضير للمقابلة المهنية - يفيدان فى تقديم قصتك بالشكل الذى تتوافر له الدقة والإحكام ، ويفيدان أيضا فى توجيه الأسئلة الدقيقة الحساسة عن الوظيفة المأمولة ، وتعنى بهما : التقدير الذاتى أو SELF APRAISAL ، ودراسة معلومات عن صاحب العمل ومؤسسته .

إن أول مبادئ التاجر هو أن يعرف بضاعتك أولاً ، وأسواقك ثانياً ، ولذلك فإنه من الطبيعي بالنسبة للإنسان الذى يضع فى اعتباره أنه يبيع أغلى ما يملك - يبيع خدماته - أن يبدأ بوضع خطته بإعداد قائمة دقيقة عن خبراته ومؤهلاته الخاصة : ما الذى سبق أن مارسته ؟ ما الأشياء التى تفوقت فى أدائها ؟ ما المهارات التى تسعد بأدائها أكثر من غيرها ؟ اكتب ذلك فى قائمة ، فمن الأفضل أن يفحص صاحب العمل الدراسات ، والهوايات ، وقدراتك الخاصة ، حيث إن دلالاتها تسهم فى تكوين فكرة إيجابية عنك لدى الآخرين وبخاصة أولئك الذين يفتحون أمامك فرصة العمل ، وبالدرجة نفسها من الصراحة يجب أن تذكر وتقرر نواحي القصور فتستطيع أن تقول مثلاً : «يمكننى أن أؤدى هذا النوع من العمل أفضل من غيره وفى هذا دلالة على كفاءتى ، ولست قديراً على أداء هذا النوع من العمل ، ولا أهدف إلى منافسة هؤلاء الذين يتفوقون فى أدائه» .

وعندما تقابل صاحب العمل فإنك لن تجده مهتماً فقط بمعرفة حقيقة شخصيتك ، بل ستجده أكثر اهتماماً بمعرفة ما يمكن أن تؤديه له ، فإذا تقدمت للوظيفة فعليك أن تتقدم وأنت مستعد لأداء أعمال هذه الوظيفة التى تعتقد أنه يحتاج إليها ، ولديك الدليل القوى على أنك تستطيع أداءها: ويمكنك أن تقول :

- «إننى على ثقة من أننى أستطيع أن أبني لك السفن المتينة التى تحتاج إليها فى هذا الإقليم ، فقد سبق لى أن كنت فى إقليم (...) مساعداً فى فرع الإدارة بالشركة ، وعهد إلى باختيار خمسة رجال والإشراف عليهم ، وقد ثبتت صلاحية أربعة من هؤلاء الخمسة» .

- أو تقول : «إننى أستطيع ياسيد (فلان) أن أكتب لك خطاباتك بدون أخطاء ، وقد كتبت هذا التقرير عن تاريخى الشخصى بنفسى فى ١١,٥ دقيقة دون أن أعيد إصلاح شىء منه أكثر من مرتين» .

- أو تقول : «إننى أحب أن أرتب المراجع فى المكتبة وأن أفهرسها موضوعيا كما تريد ، وحتى تكون متأكدا من ذلك فإننى قد قمت بمثل هذا العمل فى مجال الكيمياء الصناعية بعد أن درست الموضوع فى إحدى المعاهد الهندسية ، وهذا هو أحد التقارير التى أعدتها فى مجال مشابه ، وترى فى التقرير كيف اخترت المراجع الخاصة بالأساليب الأدبية» .

- أو تقول : «السيد مدير المدرسة : أعتقد أننى أستطيع أن أدرّس الرياضيات فى مدرستك ، وأستطيع أن أدرّب فريق المناظرات ، وهذه هى شهادتى . وبعض التقارير من بعض أساتذتى ، أما بالنسبة للمناظرات فقد كنت عادة عضوا فى الفريق الذى يخطط للمناظرات ، ويوزع النقاط على المتحدثين المشاركين ، كما أستطيع أن أقود مجيدى الخطابة فى المدرسة» .

وهكذا لا تحتاج أهمية حديثك المنطلق فى تحديد ووصف إمكانياتك إلى تأكيد ، وربما يساعدك تحديدك لقدراتك الخاصة والتماسك الأدلة المادية على ما تريد أن تقدمه - يساعدك مثلا على تحديد نوع الوظيفة الذى ترغب فيه وتجيده ، ويمنحك أفضل درجات الثقة بالنفس وأنت تتحدث مع القائم بالمقابلة المهنية . فإذا ما كنت غير واثق من نفسك ، أو غير مدرك أنك لا تستطيع أداء الأشياء التى يحتاج إليها رئيس العمل أن تؤدى له فكيف تتوقع أن يمنحك هذه الفرصة !؟

إن طالب الوظيفة الذى لم يتهيأ للمقابلة بأية صورة من الصور التى ذكرناها معرض لأن يفقد فرص العمل التى تسنح له ؛ لأنه غالباً ما سيعطى عن نفسه انطبعا خاطئاً ، وقد يتخذ مظهر الغرور أو العجب بنفسه ، وربما يؤدى به هذا إلى أسوأ العواقب ، وقد وجد مديرو مكاتب التوظيف - ذات الخبرة الواسعة فى توزيع الرجال على الأعمال المناسبة - أن صاحب العمل عندما يرفض أحد المتقدمين لشغل وظيفة ما فهو يذكر أحد سببين أو كلاهما : «يبدو أنه مغرور بنفسه» أو «إنه لم يستطع أن يذكر لى بالضبط

لماذا يستشعر الثقة فى أن يشغل هذه الوظيفة على وجه التحديد» .

والغرور دلالة واضحة على إحساس عميق بالنقص ، والطريقة المتسرعة فى الكلام ، والأسلوب الذى يوحى بالثقة الزائدة ، والتقدير الشديد للنفس ، وإبداء الاستعداد لتحمل أى شئ ، كل هذه الأشياء تشير إلى نقيضها تماما ، وهى تصدر عن شعور بالنقص يجهد طالب الوظيفة فى التغلب عليه لا شعوريا . ولكن الاعتداد بالنفس الناتج عن المعرفة الواعية بما يمكنك أن تفعله أو لا يمكنك لا يختلط أبدا مع الغرور والصلف ، وتستطيع أن تبثه فى نفسك بتحليل جوانب قوتك ونقاط ضعفك وقصورك بالتفصيل .

ولا تتردد - عند القيام بالتقدير الذاتى - فى أن تقابل صديقا ، أو موظفا سابقا لا يمانع فى أن يخبرك بصراحة عن نظرة الآخرين لك ورأيهم فىك ، وما يتوقعونه لامتيازك العقلى وخبرائك الواضحة ، فإذا لم توافق على تحليله ، أو لم تركز إليه ، فاسأل آخرين من الذين يعرفونك عن قرب ، فإذا لم تتلاق أفكارك مع أفكارهم فاسأل نفسك : «ما الأشياء التى قمت بها أو التى لم أقم بها فأعطت هؤلاء الناس ذلك الانطباع الخاطئ عنى وعن قدراتى؟؟» .

وقد تلقى مثل هذه المقابلات بعض الأضواء ، وتساعدك على أن تفكر موضوعيا فى نفسك ، وفى نوع العمل الذى تحسن صنعا بالتماسه ، كما تبلور هذه المقابلات بعض أفكارك ، وتأخذ فى اعتبارها الخدمات التى يمكن أن تقدمها ، وهى فى هذا الإطار تشبه المقابلات المهنية التى تضع فى أثنائها قائمة منظمة لقيمك الشخصية وقدراتك ، وعلاقة ذلك بمشكلتك فى اختيار الوظيفة التى تنهيا لها ، ويساعد النمطان كلاهما فى المقابلة على تمهيد الطريق للمتقدمين مع رؤساء المستقبل ، وغالبا ما يسأل القائمون بالمقابلة هذا السؤال : «لماذا ترغب فى العمل معنا؟» ، وعلى الرغم من أنه سؤال معقول إلا أن القائمين بالمقابلة يقولون إنه نادرا ما يكون طلاب

الوظيفة مستعدين للإجابة الواضحة الحقيقية عنه ، وقد استهزأ شاب بهذا السؤال ، وأجاب : « يجب أن أحصل على وظيفة فى أى مكان » ، ولم يكن الشاب يعلم شيئاً عن تلك المؤسسة التجارية قبل المقابلة ، كما لم يكن يعلم أن هذه الإجابة كانت السبب الرئيسى فى رفضه ، أما طالب الوظيفة الذى يكون قد أخذ أهفته فإنه يجهز نفسه بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة التى يستهدف أن يتعاقد معها ، وهذه المعلومات هى :

كيف تختلف عن المؤسسات التجارية الرئيسية الأخرى ؟

هل هى مستقرة مالياً ؟ فى حالة رخاء ؟

ما مدى نموها أو انهيارها ؟

كيف يتقبل المستهلكون إنتاجها ؟

كيف يؤهل العمال الجدد ؟

كيف تبدو الروح المعنوية التى تسرى فى العاملين بها ؟

ما سياستها ومثلها ؟

هل يعترف الموظفون بالعلاقة التى تربطهم بها ؟

هل يحترمون الرؤساء أم يرتابون فيهم ؟

هل يُنقل كثير من العمال ؟

هل توظف المؤسسة كثيراً من ذوى القدرات العالية ، وبذلك تهمل فرص

التقدم ؟

وتستطيع أن تحصل على الإجابات ، والمعلومات ، وغيرها من المراجع ، والكتب المؤلفة فى هذا الشأن أكثر من حصولك عليها عن طريق الأحاديث الدائرة على الألسن ، وهذا يساعدك تماماً فى توضيح سبب البحث عن الوظيفة ويساعد أيضاً على تحديد الخدمات - فى ذهنك - التى يمكن أن

تقدمها ، وتكون أكثر فاعلية وقيمة فى هذا المكان عنها فى أى مشروع آخر. هذا ويساعد الشرح التمهيدى ، والتحليل للنواحي المالية ، والإحصائيات والمصادر الأخرى للمعلومات عن الشركة وعن وصفها وعن إنتاجها وأسواقها وأرباحها ، وتاريخها ، وسياستها ، وعن المسئولين عنها - كل ذلك يساعد طالب الوظيفة على أن يتحدث بذكاء ، ويتوجه نحو الهدف مباشرة أثناء إجراء المقابلة ، ويستطيع المرء أن يحدد بإحكام أنسب المواقع له ، وذلك من خلال المعرفة الدقيقة لأسباب امتياز هذا الموقع .

وقد قدمت الكتب اقتراحات كثيرة لأولئك الذين هم على أبواب وظيفة جديدة بخصوص المظهر العام ، ويقرر (جراهام GRAHAM) أن فرصة الفتى تتحسن عندما يهتم بملابسه ومظهره ، ومن الطبيعى أن تسبب الملابس فرقا ، سواء للعميل أو للقائم بالمقابلة ، كما أشار (إمرسون EMERSON) إلى أن الإحساس بحسن الملبس يمنح الفرد شعورا بالاعتزاز غير أن الساعة السابقة للمقابلة ليست هى الوقت الذى يهتم المرء فيه بأمر مثل المظهر ، فمثلاً إذا كان فتى جامعياً متقدماً لوظيفة وأحس أنه لن يستريح فى المقابلة إذا تخلى عن مظهر معين فى ملابسه اعتاد عليه ، فلا شك أن وقت التعود على عدم استعماله يجب أن يسبق المقابلة بوقت طويل ، ولا داعى للتوصية الشخصية بأن ينظر إلى القائم بالمقابلة دائماً نظرة مباشرة ؛ وذلك لأن محادثتك العادية من النوع الواضح التلقائى بحيث تلاحظ عينى مواجهك بطبيعة الحال ، والاستعمال البسيط الصحيح للغة لا يتخذ للمناسبة فقط بل لابد أن تكون طريقة عادية لك فى الحديث . وكذلك عندما تكون الملابس المناسبة والنظافة التامة أمراً معتاداً فإن أفكارك قبل وأثناء المقابلة يمكن أن تتركز لا على نفسك ولكن على الموضوعات التى ستبحث ، وعن ميول ذلك الشخص الذى ستقابله . إن الطريقة الأساسية لكى تكون طبيعياً ومتحرراً من الإحساس بنفسك هى أن تنسى نفسك فى موضوع المناقشة .

إن المقابلة المهنية هى - قبل كل شئ - مجرد خطوة نحو التوظيف ،

وقد تتطلب بعد ذلك فحصاً طبياً أو تطبيق مجموعة من الاختبارات ، وإذا شعر القائم بالمقابلة شعوراً حسناً تجاهك فقد يعمد إلى فحص أبعاد مما قام به - يعمد إلى مقابلتك وسط مجموعة من المرشحين ، أو قد يعمد إلى التداول مع زملائه - ولكن في كل الأحوال فإن طالب الوظيفة الذي أعد نفسه للمقابلة ، ووضع قائمة لقدراته ، وفحص إمكانياته ، وحلل احتياجات صاحب العمل ، وأعد أدلة خاصة ملائمة لوظيفة معينة ، وقام بتقدير كامل للحالة بالإجابة الصريحة الوافية عن أسئلة صاحب العمل ، ولم يحاول أن يلجأ إلى عطفه ، بل إلى حكمه العادل فقط سيظل مثل هذا الشخص متأكداً من أنه موضع الاهتمام مهما كانت النتيجة ، وسوف تتشابه الحقائق والانطباعات التي تنتشأ عن المقابلة بين القائم بالمقابلة والعميل .

★ ★ الاختيار من بين الناس :

عندما تأخذ مقابلة التوظيف المظهر الرسمي في شكل اختبار شفهي تتعدد في هذه الحالة مشكلات القائم بالمقابلة ، ويستهدف هذا الكلام أن يأخذ بيدنا حتى لا نضل في متاهات هذه المشكلات ، فهو يصور الوظائف الموحدة للاختبار الشفهي ، ويحدد مكانه بين وسائل الاختبار الشخصي ، ويعرض للسبل المتبعة في تخطيط هذه الاختبارات وتطبيقها ، ويلقى الضوء على مدى التأكد من صلاحيتها لكل من طالب الوظيفة ومكتب التوظيف معا ، ويلخص الدراسات والتجارب التي أجريت للتغلب على بعض هذه الصعوبات ، وسيتناول الكلام على نحو خاص وسائل تدريب القائمين بهذه الامتحانات في أدائهم لواجباتهم حيث يشاركون مشاركة فعالة في ميادين الإدارة الشخصية .

ويقع على كاهل مكاتب التوظيف الحكومية عبء ثقيل في التحديد والاختيار فعليها أن تجتد الألوف من العاملين في كل عام للوظائف في مكاتب الولايات المتحدة ، في حين تستوعب الولايات في الحكومات المحلية

عددا أكبر ، وتعتبر الوظائف الخالية من أكثر الأعمال الكتابية روتينياً : من التصنيف العمالي بجميع تفاصيله ، إلى الوظائف العادية مثل كاتب البريد أو الممرضة المنزلية ، أو الكاتب على الآلة الكاتبة الذين يزيد عددهم عن العدد المطلوب للوظائف الخالية ، ومن الناحية الأخرى قد يضيع مكتب الاختبار شهورا فى البحث عن إحصائى مؤهل تأهيلا كاملا ليعمل كطبيب أول للأمراض العقلية فى مستشفى (عام - حكومى).

ويمكن أن تؤدى المقابلة الشخصية خلال عمليات التحديد والاختيار الأغراض نفسها التى تؤديها فى مجال التوظيف الصناعى ، وهى غالبا ما تقوم بذلك . بيد أن مبدأ التنافس المفتوح ، وهو أحد أسس السياسة العامة للخدمات المدنية قد ينتج عنه تعقيدات تؤدى إلى سلبية الامتحان الشفهى ، وانعزاله إلى حد ما عن مقابلة التوظيف العادية . فيجب أن تجمع الطلبات من كل المواطنين اللائقين الذين يرغبون فى أن يفحصوا، ويجب أن تدار العمليات الانتقائية بصورة يتضح فيها العدل بالنسبة للجميع ، ولا بد من اتخاذ احتياطات مناسبة ضد التأثير السياسى ، ويجب أن تكون المناهج المتبعة فى تصفية المتقدمين وفى إعداد قوائم اللائقين على أساس الاستحقاق ، ويجب أن تكون دقيقة وعلنية حتى تحوز ثقة الجمهور ، ولا بأس عند الضرورة أن تتقدم السلطة القضائية لضمان الحق عندما يرفع إليها الأمر ، وقد كان على مديرى الخدمات المدنية أن يفكروا بعمق وهم بصدد تكييف المقابلة الشخصية لتواجه مطالب هذه السياسة العامة فى المشاكل المحتملة ، وكان عليهم أن يسيروا قدما فى طريق التجارب التى تلقى أضواء على الموضوع الخاص بمقابلات التوظيف ، وقد كانت الاقتراحات العملية التى نتجت عن هذه التجارب ملائمة للخدمات المدنية ومتناسبة مع مجالات الصناعة والتعليم والخدمة الاجتماعية أيضا .

إن الاختبار الشفهى هو أحد وسائل متعددة لتأكيد كفاءة المتقدمين ،

وتقدر أولا الحقائق المتعلقة بالتعليم والخبرة المهنية والتاريخ الشخصي ، ثم يعقد عند الضرورة امتحان تحريري لقياس معلوماتهم فى المجال الخاص ودرجة تنافسهم فى التعامل مع مشكلاته ، وقد تقاس المهارات والكفاءات باختبارات مقننة للأداء ، وقد تستخدم اختبارات الذكاء - غالبا - فى قياس الانتباه والتكيف النفسى والقدرة على التعلم ، وقد يتقدم أولئك الذين يجتازون هذه العقبات إلى فحص طبي أو اختبار فيسيولوجى بعد أن يكون البحث الشخصى قد أوضح سمعتهم الطبية ، وتقريراتهم بالنسبة للتكامل وإمكان الاعتماد عليهم .

وبالنسبة لاختيار أفضل المتقدمين لوظائف عديدة روتينية أو عامة لا تتطلب اختبار قدرات خاصة ، ويستطيع اختبار الأداء أو الامتحان التحريرى تقدير درجة عالية من القدرة على التعامل الشخصى مع المرءوسين أو المساعدين أو الجمهور فى هذه الوظائف ، ولا بد من الاختبار الشفوى كخطوة ضرورية فى عملية تحديد الصلاحية . فإن مكتب التأهيل أو المديرين أو المسئولين عن الموظف يريدون فرصة يشاهدون فيها الطالب داخل الموقف ؛ لملاحظته كيف طريقتة فى التحكم فى نفسه أثناء الأخذ والرد فى النقاش الشخصى ؛ ليسألوه بطريقتة يمكن أن ترسم دلالات ثابتة للصلاحية التى قد يخطئها طور من الاختبارات الأخرى بشكل مباشر ، وذلك هو هدف الاختبار الشفهى .

وربما يحسن تقدير غرض الاختبار الشفهى ومكانته المناسبة بعد أن نتذكر أربعة أسئلة رئيسية يجب أن يكون صاحب العمل قد أجاب عنها قبل أن يقوم بعملية اختيار المتقدمين لوظيفة ما ، فيسأل بالنسبة لكل طالب :

«إلى أى حد يحسن أداء العمل الآن ؟» ثم يريد أن يعرف بعد ذلك استعدادات المتقدم وقابليته للتعلم . «ما مدى استعداده لأن يتعلم واجبات جديدة وأن يتقدم فى مهنته ؟» وبمعنى آخر فإنه يريد أن يعرف حقائق

بالنسبة لقدرات الطالب الحالية ثم بالنسبة لطاقاته وإمكانيات النمو لديه ،
وتفرز المعلومات الخاصة بالتحصيل السابق فى المدرسة وفى الوظيفة مع
درجات الاختبارات المقننة الإجابة عن هذين السؤالين .

ولكن ليس ذلك هو كل شئ ، فصاحب العمل يريد أن يعرف إلى أى
مدى سيقوم المتقدم للوظيفة بأداء العمل ؟ وما اتجاهه نحوه ؟ وكثير من
الموظفين القادرين قد اختاروا أن يكرسوا ذكاهم ومهارتهم لأداء أعمال لا
ترتبط بوظائفهم . فقد يكون أحدهم على درجة عالية من الصلاحية ولكنه
كسول ، أو لا يهتم بعمله ، وربما يكون قد استطاع أن يبرهن على أن
بوسعه إنجاز قدر كبير من العمل فى ظل الضغط عليه ، ولكنه لا يزال -
بحكم تعوده - مهملاً تنقصه الدقة ومزاجه وسماته الشخصية إنما هى
عوامل لصلاحيته النسبية تساوى فى أهميتها قدراته وإمكانياته ، وليس من
الضرورى أن نعرف ما يمكن أن يعمل فقط ، بل أيضا ما يعمل بالفعل ،
ويجب أن نسأل عن ميوله الشخصية وأساليبه السلوكية ومدى احتمال الأداء
الموفق للوظيفة التى يستطيع أن يقوم بها ، وهنا تتضح مرة أخرى أهمية
الدليل المستمد من الخبرة السابقة ، ويظل السؤال الرابع قائما حتى بعد
اقتناع صاحب العمل بإجابات الأسئلة الثلاثة السابقة ، وذلك السؤال الرابع
هو: هل سيتناسب الطالب مع هذه المنظمة ؟

إن كل مشروع ، وكل مكتب ، وكل مجموعة من العمال ، وأى
جمعية عامة إنما هى تنظيم اجتماعى ، وإن الأثر الذى يقوم عليه - أولا -
هدفه الأساسى يعتمد إلى حد كبير على قدرة رئيسه ومساعديه فى تحقيق
التوازن الاجتماعى ، مع التنظيم ومع أنظمة أخرى أكثر اتساعا للعلاقات
الاجتماعية مع جمهور العملاء ، أو الجمعيات التعاونية . فالإحصائى ، أو
المشرف ، أو مساعد المدير ، أو الصيدلى الذى يضايق مساعديه ، أو يناوئ
رؤساءه ، أو يفشل فى أن يكتسب القبول كوحدة تشارك فى تكامل تنظيمه

- ذلك الشخص قد يعوق بشكل خطير المشروع الذى يعمل فيه حتى ولو كان يؤدي واجباته الخاصة بوظيفته بمقدرة واسعة فلا غرابة فى أن يبذل أصحاب الأعمال كل جهد ممكن ليعرفوا الإجابة عن هذا السؤال الرابع ، «هل سيناسبهم هذا المرشح؟» .

وتساوى الأدلة الخاصة بالنمط السائد لدى المرشح فى أداء عمله ودوافعه السائدة واتجاهاته وتكيفه الاجتماعى - تتساوى مع أهمية الأدلة الخاصة بمعلوماته وتدريبه ، وهذه الاتجاهات والنماذج السلوكية لا تظهرها عادة الامتحانات التحريرية ، كما أنها لا تنعكس فى مجرد تقرير وصفى عن الخبرة ، ومن هنا اتجهت المدنية بشكل واضح إلى الاختبارات الشفهية للإجابة عن السؤالين الثالث والرابع من الأسئلة الأساسية الخاصة بمؤهلات الوظيفة ، ويوافق معظم الممتحنين على أنه ثمة وسيلة لاختيار العوامل الأساسية للصلاحيات الشخصية يمكن أن تحل تماما محل الاختبار الشفهى ، ولكن أثبت الاختبار الشفهى تقدما ملحوظا فى التقويم الوصفى لخبرة الطالب .

وقد تبين للممتحنين منذ وقت طويل أن التعليم وشغل الوقت فى الوظيفة المناسبة ليسا دليلا قاطعا على التناسب أكثر منهما دليلا على الشخصية كلها . وهم يريدون أن يعرفوا ما السمات والقدرات المطلوبة للعمل التى لدى الطالب أو التى قد اكتسبها ، ولا تهمهم بالدرجة نفسها خبرته الكلية بالحياة ، وقد تكون ثمة مؤهلات خاصة كالقدرة على التعاون مع الآخرين ، أو العمل - رغم العقبات - قد تكون نتيجة الخبرة والشخصية ، ولذلك يمكن أن يخطط الاختبار الشفهى ويوجه ليرسم الدليل الواضح لمثل هذه المؤهلات ، وهو يستخدم الآن بصورة منظمة فى الإدارات ، لكى يعزز تقارير المدرسة والخبرة والتقدير التمهيدية عن المرشح ، وتسير فى سبيل مقابلة التوظيف نفسه فى المؤسسات الصناعية حيث يختبر القائم بالمقابلة فى أثنائها التاريخ الشخصى للطالب ، كما هو مدون فى استمارة التوظيف ، ويسأله باحثا عن خبراته وتدريبه ، والأدلة

والشواهد التي يحصل عليها أثناء الامتحان الشفهي نوعان : أولاً : الحقائق التي يمكن إثباتها ، وهي تشبه في طبيعتها الأدلة التي يمكن الحصول عليها من الشاهد في المحكمة ، وتقدم الإجابات المفصلة عن الأسئلة الخاصة بتحصيل الطالب وتدريبه . وهذا النوع من الأدلة مقصورة على مؤهلاته وصلاحيته ، ويلاحظ الممتحنون بالإضافة إلى ذلك سلوكه أثناء المقابلة ، مثل : رزاقته أو عصبيته المفرطة قدرته على التعبير ، الاعتداد المتواضع بالنفس ، أو الصلف الذي يصاحب حديثه عن خبراته ، غفلته أو يقظته في التقاط غرض السؤال ، ومناقشته بذكاء ، قدرته في اللغة وخصوصاً طلاقته وحسن تعبيره في الاختبار الشفهي مقارنة بمفرداته المكتوبة . ويختبرون قدرته في قصد الهدف المطلوب بدل الدوران حوله ، وقدرته على أن يؤثر في الآخرين بلباقته وأحكامه الصائبة فيما يختص بالأمر المهمة في مجاله الخاص ، وينظر أيضاً في قدرته على ضبط نفسه ، ثباته الانفعالي أو عصبيته ، وذلك مع إثبات وتأكيد درجة احتمالته ، وغير ذلك من الخواص ، وينظر أيضاً في قدرته على ضبط نفسه ، ثباته الانفعالي أو عصبيته ، وذلك مع إثبات وتأكيد درجة احتمالته ، وغير ذلك من الخواص التي يمكن ملاحظتها تحت ظروف المقابلة .

وهذه المعلومات السلوكية بالرغم من أن الكثير منها يكون واهياً إلا أن لها قيمتها في مقاييس الممتحن مع الأدلة الخاصة بالحقائق التي استخلصت من الأسئلة ويمكن إثباتها .

وتحدد كل هذه الشواهد المتجمعة إدراك الممتحن للطالب كشخص ومدى صلاحيته للعمل في وظيفة من نوع العمل الذي يطلبه . ومن الصعب إن لم يكن من المستحيل وصف تفاصيل الملاحظات التي تؤدي إلى هذا الإدراك ، ولا يحتاج الأمر إلا إلى فنان متمكن من التعبير يستطيع وصف الإيحاءات والحركات والانفعالات التي تبث في الملاحظ الاقتناع بكفاءة المتقدم له بين الناس الذين سيرتبط بهم ، وبهذا فإنها تؤدي إلى مساعدة فعالة في عمليات الاختبار .