

مبادئ وخطوات تطبيق مقابلة التوظيف والانتقاء: مقابلة توظيف موظفي

الشرطة نموذجا

Principles and steps for applying the recruitment and selection interview: Police staff recruitment interview model

سامية رحال- جامعة باتنة -1-

ملخص

تهدف هذه الورقة العلمية الى تسليط الضوء على تقنية جد مهمة في عملية الانتقاء والتوظيف والمتمثلة في مقابلة التوظيف، حيث تم التركيز على مقابلة التوظيف والانتقاء الخاصة بموظفي الشرطة كنموذج لأي مؤسسة في التوظيف. اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الاستقرائي اين تم الاعتماد على اسقاط ما هو نظري على واقع عملية الانتقاء ميدانيا. وذلك بمحاولة ابراز اهم مبادئها وخطواتها اين سنتطرق الى مرحلة ما قبل المقابلة – بداية المقابلة واطارها -اشكال المقابلة- معايير انتقاء المترشحين كما سنحاول توضيح منهجية اعداد دليل مقابلة توظيف مع ابراز دور الاختصاصي المكلف بالانتقاء بصفته الوسيط بين المؤسسة والمترشح في كل خطوة من خطواتها وصولا الى مرحلة اتخاذ القرار. الكلمات المفتاحية: مقابلة، قابلية التوظيف، الإنتقاء، الشرطة.

Abstract

The goal of this work is to highlight the importance of the technique in selection and recruitment process for job interview. Where we will focus on the selection and recruitment method in the safety sector (police officers). We will use the descriptive method based on the projection of the selection operation theory in practice, and we will detail the principles as well as the different stages of the interview, from the pre-interview phase, the beginning and the end. framework of the interview. the interview forms of the candidate selection criteria help to decision-making phase. This work will clarify the role of the psychologist as a mediator between the establishment and the candidate and explain the methodology for preparing a recruitment interview guide.

Key words: interview - job interview, selection, police.

مقدمة

في حقيقة الأمر المقابلة لا تحوي طرقا مقننة نتعلمها ثم نطبقها ، بل يجب إتباع أسلوب أساسي: معرفة أن أكون و معرفة ماذا أفعل أي Le Savoir Etre et Le Savoir Faire :
 - معرفة ماذا أفعل_تعني اكتساب معارف تدل على حجم معين و معلومات أساسية حول ما أريد دراسته وهي اكتشاف طريقة معينة يتبعها الاخصائي النفسي تبعا للهدف المرجو منها مما يسهل عليه اكتشاف الطرق السليمة و الأدوات الملائمة سواء للفحص او العلاج او البحث او التوظيف.
 - معرفة ماذا أكون هنا لابد من سؤال جوهري من أنا و كيف يمكن أن أصل إلى جعل (العميل- المستجوب- المحقق معه- موضوع البحث- المترشح) يثق فينا و لا يكون هذا إلا بمعرفة الاخصائي او الخبير -حسب الوضعية التي يتبناها - لحدوده و حدود العميل و حدود العلاقة التي تجمعها مع العميل مع معرفة دقيقة لأبعاد العميل أثناء العلاقة بعيدا عن معرفته و طرقه في التعامل مع المواقف و كيف يستطيع الإصغاء إلى الآخر و كيف يساعد و ما هي المواقف التي تتطلب التشخيص.
 ومن هنا نستنتج أن العلاقة التي تبني مع العميل هي أساس سير الحصوص العلاجية او علاقة البحث (باحث – مبحوث) او علاقة توظيف (موظف – مترشح) لأن كل شيء يأتي من العلاقة المعبرة عن علاقة إنسانية خاصة جدا حيث يكون الاخصائي حاضرا بشخصيته و ذاتيته بعيدا عن أحكامه يسمح للعميل أن يكشف عن نفسيته و عن ماضيه حاضره أفكاره انشغالاته ... بكل تلقائية وثقة، ووظيفة الاخصائي مهما تغيرت ادواره هو تحضير جو للعلاقة الإنسانية التي تسمح للعميل بالتفريغ وبمعنى أدق أن الإنسان يكون نفسه أمام الغير، وهو أن يكون مقبولا في العلاقة المرجوة بدون شرط حتى نسمح للعميل بالتعبير عن أفكاره، مشاعره، واحاسيسه.

نظرا لما تكتسيه المقابلة من أهمية في جمع البيانات لا سيما الذاتية منها اعتمدت من طرف جل المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية ضمن سياسة واضحة في التوظيف مركزة على الانتقاء لشغل أي منصب مهما كانت خصوصيته، ولأجل ذلك نسعى من خلال هذه الورقة تسليط الضوء على هذه التقنية واجراءاتها في ميدان التوظيف.

1- تعريف المقابلة

تستمد المقابلة تعريفها حسب الهدف الذي تسعى اليه وقد حددت شيلون (Chiland,1998) حالات استعمال المقابلة كما يلي:

1-1-1-1 المقابلة كعلاقة: هي تبادل حوار بين طرفين او أكثر (فاحص او باحث والآخر مفحوص او عميل او موضوع بحث)، كما نعرفها أيضا " بأنها علاقة اجتماعية مهنية دينامية وجها لوجه بين الأخصائي او الباحث مع العميل او المبحوث في جو آمن تسوده الثقة المتبادلة بين الطرفين وذلك لفهم مشكلة ما او حلها"، كما تعرف المقابلة أيضا بأنها "علاقة ديناميكية وتبادل لفظي بين شخصين أو أكثر والذين يتوقعون مساعدة وبناء علاقة ناجحة".

2-1-2-1 المقابلة كسياق: هي "سيرورة وعلاقة دينامية يحترم فيها التطور الزمني للمراحل وصولا الى مرحلة النجاح"، كما تعرف المقابلة أيضا بأنها "وضعية مؤقتة حيث يتم تفاعلات وتأثيرات متبادلة خاصة شفوية بين شخصين وبينهما هدف محدد سابقا .

3-1-3-1 المقابلة كتقنية: ان اختيار تقنية المقابلة كتقنية بحث امر يتعلق بطبيعة المعلومات التي نبحت عنها. وتتمثل في المعلومات المرصنة و العنوية من طرف المبحوث (تصورات، نماذج حوار، تاريخ او قصة ، توظيف نفسي) ، شكل المقابلة يعتمد على المعلومات المطلوبة (Castarède,1983)

كما تعتبر إحدى التقنيات العلاجية وهي بصورتها البسيطة تقابل فردين وجها لوجه في مكان ما لفترة زمنية معينة، كما تعرف أيضا على انها مجموعة من الإجراءات يعتمد فيها على قواعد نظرية من نفس الخلفية"، كما عرفت من طرف بلونشي Blanchet, 1987 على انها "حوار بين شخصين احدهما مستجوب والآخر مستجوب"، مسيرة ومسجلة من طرف المستجوب ، هذا الأخير يهدف الى انتاج حوار خطي للمستجوب(العميل) على موضوع محدد في اطار بحث". (Blanchet, 1991) ، فالمقابلة اذن كتقنية هي اختيار للحصول على معلومات ذاتية (قصة حياة، تصورات مشاعر، انفعالات خبرات) تشهد على فردانية وتعقيد المبحوث ، فهي اذن تسمح لنا بموضوعية الذاتية.

المقابلة كإطار: هي مجموعة من الحدود البنائية (زمنية ومكانية) وقوانين (قانون- معيار – تدوين- توفير) او مناهج تنظم وضعية ما كمقابلة. (Chiland,1998)

هكذا يبرز أن أغراض المقابلة يتوقف على الهدف الذي يتمثل بها، ومهما كان الهدف تشخيصيا كان أم إرشاديا ، علاجيا أم استطلاعيا، او توظيف ؛ فإن جمع البيانات و الفهم المتكامل لشخصية العميل هي القاسم المشترك الذي تتصدى له بشتى أنواعه وبالتركيز على مقابلة التوظيف ضروري جدا ان نفهم أولا ما هو ليس بمقابلة توظيف :

- هي ليست باستجواب شرطي

- ليست مقابلة توجيه او تقييم كفاءات
- ليست مقابلة فحص نفسي لتتوغل في الحديث عن الطفولة والإفصاح عن المشاعر والاحاسيس
- ليست مقابلة مع صحافي وكأنك ضيف حصبة معينة.
- ليست بحوار لطيف مع الرب العمل للحديث عن العمل وطبيعته.

تعريف مقابلة التوظيف

مما سبق يمكننا تحديد تعريف لمقابلة التوظيف وهو الحكم على مدى صلاحية الفرد لشغل وظيفة معينة أو انتقاء الأفراد الصالحين للقيام بمهمة معينة أو أداء واجب معين وكذا عزل الأفراد غير الصالحين لهذا العمل لذا تسمى بمقابلة الفرز. " (عبد المعطي، 2003)

2- أهداف مقابلة التوظيف وأهميتها

تسمح لرب العمل بالتعرف على كل مترشح من خلال:

- شرح المنصب الشاغر بدقة أكثر مما هو منشور في الإعلان.
- التأكد بان المترشح فهم جيدا وظائفه وما هو المطلوب منه في حال شغل هذا المنصب.
- التأكد من المعلومات التي اودعها المترشح طي ملفه (سيرته الذاتية – وثائقه....)، خبرته.
- اللقاء: الإطار – إشكالية الوضعية – فعل المترشح.
- تقييم الرغبات والدوافع لدى المترشحين.
- تقييم القدرة على التكيف داخل المؤسسة وفي فريق العمل.
- الحصول على إجابات مناسبة (هل هذا المترشح مناسب للمنصب الشاغر؟ - هل يستطيع النجاح؟ - هل يرغب فعلا في هذا العمل؟)
- يجب على رب العمل ان يضع في ذهنه انه مطالب هو الآخر بتقديم معلومات واجوبة لأسئلة المترشح تساعده في اتخاذ القرار بخصوص المؤسسة وبخصوص المنصب الشاغر).

3- أنواع مقابلة التوظيف

للمقابلة أنواع كثيرة تختلف باختلاف الهدف منها وشكلها وطريقة إجرائها وعدد المشاركين فيها: حيث نميز هنا ثلاث أشكال وهي:

- المقابلة الفردية: ونقصد بها المقابلة التي تتم وجه لوجه بين اخصائي واحد ومترشح واحد على انفراد.
- المقابلة امام لجنة توظيف: تتم المقابلة هنا باستقبال مترشحا واحدا امام لجنة متخصصة تتكون من عدة خبراء في مجالات مختلفة كل منهم يطرح أسئلة للمترشح بغرض جمع معلومات حول قدراته وإمكانياته.
- المقابلة الجماعية: يجري الأخصائي المقابلة مع عدد من الافراد خلال نفس الجلسة وعادة يتراوح عدد الجماعة بين 3-10 أفراد غالبا يطلب من الأشخاص مناقشة موضوع معين او لعب الأدوار كما انها تستعمل كثيرا في المجال التجاري وتأخذ بعين الاعتبار شخصية المترشحين. (Sabon & Jivel,1996)

4- أنواع الأسئلة المستعملة في مقابلة التوظيف

ان مقابلة التوظيف هي من الشكل المقيدة المفتوحة حيث نميز:

- الأسئلة المفتوحة: لغرض الحصول على إجابة واسعة مثلا: لماذا تريد الالتحاق بهذه المؤسسة؟
- أسئلة مغلقة: لغرض الحصول على إجابة محددة وقصيرة. تستعمل لتحديد الوقت لكن حذار استعمالها بكثرة حتى لا تأخذ شكل الاستجواب، مثلا: ما هو اخر منصب عمل شغلته؟
- على المرشح الانتباه إلى تنوع الأسئلة عند تقديم الجواب المناسب:
- الأسئلة الموضوعية (questions de faits): هي نوع من أسئلة حول الوقائع، تهدف الى الحصول على معلومات محددة و ليس آراء.
- أسئلة الآراء والمواقف (questions d'opinions): ترمي إلى معرفة آراء و أفكار المترشح.
- الأسئلة المفخخة (questions pièges): تستعمل من أجل التحقق من إجابة معطاة، وأحيانا يراد بها إيقاع المستجوب في مأزق.
- أسئلة المجادلة و المناظرة (questions de controverse): تستعمل غالبا لاختبار القدرة المنطقية والدفاعية للمرشح، باعتماد وسائل البرهنة و الإقناع.
- الأسئلة المضادة (les contres-questions): تأتي في سياق الحوار. بعد سؤال مطروح، يحاول المترشح تفادي الجواب عليه، فيطرح سؤالا مضادا، لاختبار القدرة على المراوغة، واسترجاع القوة والتوازن

(فرحات، 2008).

-إعادة الصياغة: تستعمل اثناء المقابلة تسمح ب

- إعادة اقوال المترشح مع استعمال مصطلحات أخرى دون تشويه أفكاره ودون إصدار أحكام او إصدار آراء.
- اظهار للمترشح على إنك تجتهد لفهمه على إنك تنصت له دون الحكم عليه.

وهنا يمكن تمييز نوعين من إعادة الصياغة

1-إعادة الصياغة على شكل تلخيص (تلخيص كل ما قاله المترشح).

2-إعادة الصياغة على شكل " صدى" (التركيز على جزء واحد فقط مما قاله لنا المترشح).

- الصمت والتوقف: هي تقنية تسمح للمتداول بالتفكير لما سمعه وكيفية رد فعله لذلك، هي أيضا طريقة لتقوية اخذ الكلمة لهذا الأخير اما بالنسبة لمن يقوم بالمقابلة تسمح بأن يتراجع حتى يستطيع ارضان وضغيات للتطوير فيما بعد.

5- خطوات مقابلة التوظيف

ان عملية التوظيف هي مجموعة من الخطوات المبنية بدقة ومنهجية والتي تشمل عدة مراحل منظمة اين يجب التركيز على ما هو مهم، حيث يجب أولا تحديد الحاجيات المطلوبة في المنصب المراد شغله حتى يتسنى لنا وضع بروفيل شخصية معين للمترشح المتقدم، تليها خطوة البحث عن المترشحين والقيام بعملية ما قبل الانتقاء، أما الخطوة الثالثة فهي مخصصة للمقابلات الشخصية حتى يتم الانتقاء النهائي للمترشحين لأجل شغل المنصب الشاغر والتي بدورها تسير وفق مراحل هي: المرحلة الأولى (مرحلة الاتصال: الحديث في العموميات)، والمرحلة الثانية (مرحلة أسئلة / أجوبة: الولوج الى تفاصيل السيرة الذاتية)، والمرحلة الثالثة (مرحلة التشخيص:استهداف الابعاد الشخصية)، والمرحلة الرابعة (مرحلة اعلام المترشح : الإجابة على تساؤلات المترشح ان وجدت)، في حين تتمثل الخطوة الرابعة والأخيرة في اتخاذ القرار واتمام عملية التوظيف.

5-1 مرحلة ما قبل الانتقاء

لا بد من القيام لعملية انتقاء اولي حتى يتسنى لنا استدعاء المترشحين المناسبين لإجراء المقابلات حيث تكمن أهمية هذه الخطوة في:

- إعداد شبكة مواصفات المترشحين: تعد هذه الشبكة بناء على متطلبات وخصائص المنصب الشاغر معايير البروفيل الشخصي المناسب لشغلها.
- تسمح بتحديد العناصر الأساسية للمنصب: النشاطات، المحيط الفيزيائي (الخطر والعقبات)، المحيط التنظيمي (الاستقلالية - المسؤولية)، المحيط العلائقي (الاتصال الداخلي والخارجي)، الوضعيات والحركات، المعارف المكتسبة.
- تسمح بتحديد البروفيل المناسب: بمعنى ماذا يمكن ان يفعل، صعوبات المنصب، القدرات العقلية التي يتوفر عليها.

يقوم الاخصائي المسؤول عن عملية التوظيف والانتقاء في هذه المرحلة بـ:

- دراسة ملف المترشح
 - أ/ جمع معلومات حول المستوى التعليمي والخبرة المهنية، تعليم.
 - ب/ اخذ النقاط المهمة التي نتعمق فيها فيما بعد عند اجراء المقابلة.
- تحديد الأهداف: تحديد الأمور التي نبحث عنها تحديدا دقيقا والمتعلقة بالمعايير والمتطلبات والمعلومات المتوفرة.
- تحديد الوسائل والأمور التي يمكن ان تعيق المقابلة.
 - ظروف العمل: العمل فردي او مع حكم.
 - عدد المترشحين.
 - الوقت المتاح.
 - التجربة الشخصية (نقص التجربة)

2-5 مراحل سير للمقابلة: تسير المقابلة حسب ما أشار اليه (Blanchet et Gotman,1992) وفق الخطوات التالية:

- 1- التعليمية: كل مقابلة تبدأ بتعليمه التي تتمثل في التعليمات المقدمة من الاخصائي الى المترشح والمتعلقة بموضوع الحوار المترقب، وحسب التعليمية المقدمة ننتظر انتاج حوار اما جدلي يتركز حول الآراء (مثال/ ماذا يعني لك الكحول) واما قصصي (كيف تعيش وسط عائلتك)، " اما فيما يتعلق بالتعليمية التي تقدم لهدف انتقاء موظفي الشرطة تكون على الشكل التالي: "سوف نتحدث

معك لبعض الوقت، سنطرح عليك بعض الأسئلة، ونتمنى ان تجيبنا بكل تلقائية حتى نتمكن من أخذ فكرة عن وضعيتك ونرى ان كانت تناسب وتقترب لمتطلبات مهنة الشرطة".

2- دليل المقابلة: يعرف دليل المقابلة بأنه "مجموعة منظمة لوظائف الاخصائي، والمؤشرات التي تبني نشاط الانصات وتدخلات المستجوب"، في المقابلات اقل بناء يحدد فقط المحاور الكبرى الموضوعية، في المقابلة النصف موجهة الدليل الموضوعي يؤسس على شكل مواضيع والمؤشرات التي يجب ان يتناولها الاخصائي المكلف بالتوظيف خلال المقابلة لخلق ديناميكية الحديث.

3- خطة التدخل: تهدف وضعية الاخصائي المكلف بالانتقاء الى تشجيع المترشح على التعبير لكن في نفس الوقت عليه هو الاخر ان يصل الى هدفه باعتباره ممثل المؤسسة التي كلفته بالانتقاء أين يجب عليه ان يصل الى البروفيل المناسب ليشغل منصب ما تشمل هذه الخطة ما يلي:

أ/ تفاصيل السيرة الذاتية: وتشمل كل من المسار الدراسي، والمسار المهني، والحالة الاجتماعية

ب/ التشخيص (استهداف الشخصية): ويشمل التوازن الانفعالي، والذاكرة، وروح الجماعة..... الخ

حتى يستطيع الاخصائي النفساني المكلف بعملية التوظيف ان ينجح في هذه المراحل عليه ان يحدد عدة عناصر أساسية وهي: تحديد الهدف من المقابلة_ تحديد نوع المقابلة_ تحديد الأشخاص المطلوب مقابلتهم_ تحديد مكان المقابلة_ تحديد وقت وزمن المقابلة (Fernandez & Catteeuw, 2001).

4- معايير تقييم مقابلة توظيف خاصة بموظفي الشرطة (إمكانية القياس اثناء عملية الانتقاء

(الاولي)

لهدف الانتقاء الجيد لموظفي الشرطة يعتمد الاخصائي النفساني المكلف بمقابلة التوظيف

مجموعة من المعايير يستدل عليها ببعض المؤشرات والدلالات يمكن توضيحها كما هي موضحة في الجدول

رقم (01)

جدول رقم (01): معايير تقييم مقابلة توظيف خاصة بانتقاء موظفي الشرطة

| المعايير | الدلالات والمؤشرات |
|--------------------|--|
| اليقظة | -الايماءات، فقد التركيز على موضوع الحديث |
| حس الملاحظة | -نوعية الوصف للأشياء، تصرفات، عدد التفاصيل. |
| القدرة على التحليل | -من خلال الارتباطات التي يجريها بين الاحداث واسبابها واستعمال المنطق في ذلك الربط. |

مبادئ وخطوات تطبيق مقابلة التوظيف والانتقاء "مقابلة توظيف موظفي الشرطة نموذجاً"

| | |
|--------------------|---|
| الذاكرة | -عدد المعلومات التي يخزنها ونوعية المعلومات القديمة، الحديثة المخزنة هل هي دقيقة او لا-تجربة على أمور معروفة على الفاحص فقط |
| الاجتماعية | -عدد ونوعية العلاقات مع الآخرين والصعوبات التي يجدها في دخول علاقات وسهولة الدخول في الاتصال. |
| القدرة على الحوار | -لها علاقة بالاجتماعية، دلالتها هي تحمل الآخر او لا، كيف يكون داخل العلاقة مع الآخر: اللطف، قائد المسير...الخ |
| روح الجماعية | - خبرات حول النشاطات الجماعية (احترام آراء وأفكار الآخر). |
| الفضول | - يبحث دائما على الاستعلام أكثر، البحث عن الجديد ولا يخاف التعقيد |
| الثبات | - غير متردد -الحزم او لا في قراراته - وضعيته في بعض المواقف - نغمة الكلام (حاد، خافت، واثق، متخوف.. الخ) |
| القدرة على الاقناع | - الثقة بالنفس (القدرة على البرهنة، التحكم في الأفكار، وضوح التعبير، الدفاع عن أفكاره، يحاول اقناع الآخر بما يقوله) |
| الانضباط | - إعطاء أهمية لاحترام الوقت والمواعيد - تسيير الوقت، تصورات مفهوم الوقت وقيمه) |
| التوازن الانفعالي | - تحمل الضغط- النضج العاطفي - (رد فعله عند حادث معينة او ليوم شاق) |
| حرية التصرف | - لباس غير ملفت للنظر-نغمة الصوت (منخفضة او مرتفعة) على ان لا تكون ملفتة للانتباه |
| اللطف | - الاهتمام بالآخرين- محب للخير للآخرين |
| الموضوعية | - روح النقد- قدرة تحمل الانتقادات الموجهة له. (يفرض أفكاره بشتى الوسائل أو يقتنع بسهولة) |

Guide d'entretien pour le psychologue de la présélection (2002),DEE

ج/ مرحلة الإنهاء

يجب أن تنتهي المقابلة عند تحقيق هدفها... ويجب أن يكون إنهاءها متدرجا وليس مفاجئا بانتهاء وقت العمل حتى لا يشعر المترشح بالإحباط والرفض. كما ان هناك عدة أنواع من أنماط اقفال المقابلة وذلك حسب أهدافها فأما ان يكون نمط اقفال تركيزي (في مقابلات الفحص) او نمط اقفال غير منتهي (في المقابلات الارشادية واما نمط اقفال عادي (مقابلة بحث وتوظيف) (عبد المعطي، 2003). وهنا سنركز على هذا النمط الأخير من الاقفال أي نمط الإقفال العادي: يكون في المقابلة التي تستهدف جمع بيانات وصفية أو موضوعات عامة حول قضية معينة فهنا ينهي الاخصائي مقابله مع المستجيب بشكره على مشاركته في المقابلة وأمانته في عرض آرائه ومعتقداته وكذا لاختياره هذه المؤسسة من اجل الترشح.

6-عوامل نجاح المقابلة

لنجاح المقابلة في تحقيق أهدافها ينبغي أن تتوفر فيها العوامل التالية (عبد المعطي، 2003):

1-السرية التامة: أيا كان نوع المقابلة فانه يجب أن تتوفر السرية التامة في كل ما يدور خلالها من حوارات ومناقشات ولمراعاة السرية يجب:

➤ عدم تأكيد الاخصائي سرية الموضوعات موضع المقابلة أكثر من اللازم حتى لا يبعث ذلك الشك في نفس المستجوب.

➤ عدم تحدث الاخصائي في الهاتف أمام المترشح عن مشكلة مترشح آخر أو يتناقش معه في مشكلة مترشح آخر على سبيل التشبيه.

➤ ألا يضع الاخصائي ملفات مقابلات أجريت مع آخرين على مكتبه فيظن العميل أن ما يقوله أثناء المقابلة يمكن أن يكون عرضة لاستقراء محتوياته.

2-الخصوصية: يفضل أن تجرى المقابلة بين الاخصائي النفساني المكلف بالتوظيف والمترشح على انفراد وعدم وجود شخص ثالث ذلك أن المترشح يجد صعوبة في الحديث عن مشكلاته الشخصية في وجود شخص آخر أو في مكان مزدحم.

3-الأمانة والدقة: يجب أن تتحقق الأمانة في الاخصائي والمترشح.

- القائم بالمقابلة يجب أن يكون أميناً في إجراء المقابلة وتدوين بياناتها.
- والمترشح ينبغي أن يكون أميناً فيما يعرضه من بيانات حول الموضوعات أو المشكلات التي يتحدث عنها.

7-التحليل الكيفي للمقابلة

تعتبر المقابلة هي موضوع يرتبط بالتحليل الكيفي حتى تتمكن من الوصول الى الفردانية وكذا السياقات ونماذج التوظيف النفسي، وذلك بمحاولة إدارة الابعاد الظاهرية مما يسمح لنا من معرفة نشاط ارضان نفسي قلق، صراع، ترميز كما ان شروط انتاج تحليل الخطاب يطرح التساؤل حول صدق المعارف المنتجة.

تحليل المحتوى المنظم: وذلك بتقسيم الخطاب الى وحدات وحدة الكلام ووحدات المعاني، استنادا على إطار نظري معين بحيث يتناسب مع البروفيل المطلوب (Fernandez & Catteeuw,2001).

اما فيما يخص مقابلة انتقاء موظفي الشرطة يقوم الاخصائي النفسي المكلف بالتوظيف بإعداد شبكة ملاحظة تسمح له بتدوين كل مجريات المقابلة (الجدول رقم 02)، وكذا تحضير بطاقة البروفيل المطلوب لشغل هذا المنصب (جدول رقم 3) ، ومقارنتها ببروفيل المترشح ليتسنى له اتخاذ القرار فيما بعد

جدول رقم(02):اعداد شبكة الملاحظة الخاصة بإعداد وتسيير مقابلة التوظيف

| لا | نعم | المؤشرات | المعيار |
|----|-----|---|-------------------|
| | | تهيئة المكتب (التنظيم) | تهيئة الإطار |
| | | توفير كراسي في إطار وجه لوجه | |
| | | مراقبة التهوية والإضاءة | |
| | | استقبال المترشحين ودعوتهم للدخول | |
| | | دعوة المترشح للجلوس | |
| | | اعداد دليل مقابلة | الملاحظة الفعالة |
| | | اخذ رؤوس أقلام وتسجيل | الملاحظة الظاهرية |
| | | النظر الى المترشح عندما يتحدث | |
| | | إعادة النقاط المأخوذة بأمانة | الملاحظة الفعالة |
| | | تبني وضعية انصات | الملاحظة الظاهرية |
| | | عدم التكلم في نفس الوقت مع المترشح | |
| | | إعادة صياغة الأسئلة لجلب معلومات اوفر | |
| | | التركيز على الكلمات التي لها دلالة قوية على العاطفة | |
| | | النقاش حول المشكلات الأساسية | الملاحظة الفعالة |
| | | تقرير العناصر المهمة من تاريخ الحالة | |
| | | CLIN d'œil غمز | تحويل إيجابي |
| | | Joue à la séduction الاغراء | |
| | | غير متعاون | تحويل سلبي |
| | | يتبنى لغة عدائية | |
| | | وضعية تعبر عن عدم الاهتمام | |
| | | اظهار تعاطف | تحويل مضاد إيجابي |
| | | اظهار وضعية شفقة | |
| | | الميل الى الحديث خارج الموضوع | |

مبادئ وخطوات تطبيق مقابلة التوظيف والانتقاء "مقابلة توظيف موظفي الشرطة نموذجاً"

| | | | |
|--|---------------------------|-----------------|--|
| | الميل الى انتهاء المحادثة | تحويل مضاد سلبي | |
| | اظهار برود علائقي | | |
| | الميل الى التقد | | |

(Guide d'entretien pour le psychologue de la présélection, 2002 ,DEE)

جدول رقم (03):شبكة الملاحظة الخاصة بالبحث عن البروفيل المناسب

| مجال البحث | المعايير التي نبحث عنها |
|---------------------------------|---|
| المجال الانفعالي | التوازن الانفعالي <ul style="list-style-type: none"> - اثاره حركية (جزئية او عامة) - اماءات، غمز، سعال، نظرات،... ○ -كشر الوجه - ضحكات -بكاء-الغضب ○ -حزن -مرح -دموع في العيون - تنفس (سريع، هادي، متهت) |
| | ضبط الذات <ul style="list-style-type: none"> - رعب - يلجا الى التبرير حتى وان تناقض مع نفسه - فعال وان كان تحت وضعية ضاغطة - يقدم إجابات بعد تفكير |
| المجال الفزيولوجي (الجسدي) | المتعلقة ب المواقف والوضعيات <ul style="list-style-type: none"> - الهيئته (لائق – غيرلائق- مهمل - الوضعية (طبيية .صلابة، مسترخي، - النظرات (ثابتة، الى الأسفل- الى الأعلى) - خطوات (ثابتة- مترددة) |
| المجال المعرفي | الفهم وروح النقد <ul style="list-style-type: none"> - المكتسبات - يلجا بسرعة لحل المشكل وذلك بعرض الأسباب |

| | | |
|--|------------------------------------|--|
| <p>والتفاصيل</p> <ul style="list-style-type: none"> - يعترف بأسباب المشاكل التي يعرضها - يعرض أفكاره بعبارات الفعل - عرض أفكاره بعبارات اراء (اظن ان ..) - يعبر عن أفكاره على شكل احساسيس (أريد ان) | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - يبني أفكاره حتى يعطي رؤية شاملة مع التركيز على ما هو مهم. - الوصول الى نتائج بواسطة الاستنتاج | <p>القدرة على التحليل والحوصلة</p> | |

(Guide d'entretien pour le psychologue de la présélection, 2002 ,DEE

8- تقييم المترشحين واتخاذ القرار: بعد الانتهاء من المقابلة وتحليل معطياتها يصل الاختصاصي الى مرحلة اتخاذ القرار حيث يقوم بتقسيم المترشحين الى 3 أصناف

- المترشحين المقبولين (بالنسبة لموظفي الشرطة قبول المقابلة لا يعني الالتحاق بالمنصب انما القبول للمرور الى اختبارات أخرى منها إجراء الاختبارات النفسية الكتابية)
- المترشحين الاحتياطيين.
- المترشحين غير المقبولين.

خلاصة

نستخلص مما سبق أن المقابلة الخاصة بالتوظيف هي مقابلة لها خصوصيتها سواء من حيث الهدف الذي ترمي اليه من اختيارها كأداة والذي يتمثل في طموح الاختصاصي المكلف بالتوظيف لجمع معلومات كيفية كالمعاش النفسي للمترشح او آرائه او معتقداته ، و رغباته و حوافزه وطموحه بغية الوصول الى البروفيل المناسب للمنصب الشاغر، وكذا شكلها الذي غالبا ما يطبع عليها مبدا التوجيه او النصف الموجهة ، كما انها تعتمد في طريقة تحليلها الى تقسيم الأجوبة حسب تكرارها واهميتها، لذلك يلجا الاختصاصي المكلف بالتوظيف الى التحليل الكيفي للخطاب وفقا لصفة البروفيل الذي يناسب المنصب. كما ننوه الى ان هذه التقنية تستدعي تكويننا لأنه لا يمكن اتقانها بشكل شامل (اعداد -تطبيق- تحليل) دون دورات تدريبية والرجوع للأطر النظرية لها ولأجل ذلك نقترح ما يلي:

- برمجة ورشات تدريبية لفائدة الطالب للتدريب وتهيئته للحياة المهنية من بينها تقنية المقابلة وما لها من أهمية في الوضعيتين سواء وضعية الطالب كمترشح لمنصب ما بعد تخرجه او كتقنية يعتمدها عند تكليفه بإجراء عملية انتقاء وتوظيف.

المراجع

- حمد نبيل فرحات، احمد نبيل (2008). "نموذج مقابلة توظيف"، استخرج بتاريخ 2008/11/23 من الموقع رابط المصدر: <https://hrdiscussion.com/hr3334.html>
- عبد المعطي، حسن مصطفى (2003). "منهج البحث الاكلينيكي: اسسه وتطبيقاته"، ط1، مكتبة زهراء الشرق: القاهرة – جمهورية مصر العربية.
- Blanchet,A et Gotman,(1992) . « L'enquête et ses méthodes - L'entretien », 2^e édition : Armand Colin
- Bénony& CHahraoui,(1999). « L'entretien clinique », Dunod .
- Blanchet ,A.et al.(1991). « L'entretien dans les sciences sociales », Paris : Dunod
- Castarède, M.-F. (1983). « L'entretien clinique à visée de recherche », In C. Chiland, L'entretien clinique, Paris : PUF
- Chiland, C. (2013). « L'entretien clinique », Paris: Presses Universitaires de France.
- Daunais J.-P. (1992). « L'entretien non directif », in B. Gauthier et al., Recherche sociale. De la problématique à la collection des données, PU de Québec.
- Fernandez & Catteuw.(2001). « La recherche en psychologie clinique », Nathan
- Sabon,G et Jivel,J-m.(1996) . « L'entretien de recrutement : Des outils et des méthodes pour mieux recruter, ESF :Paris