

السيرورات النفسية خلال مقابلة الإنتقاء والتوظيف

Psychological processes during the selection and recruitment interview

غنية اعزيز ، جامعة محمد لمين دباغين .سطييف 2

فتيحة بومعزة ، جامعة محمد لمين دباغين .سطييف 2

ملخص

تشكل الموارد البشرية محورا أساسيا للتطور الذي يعرفه عالم الشغل، حيث أصبح الإهتمام أكثر بالإنسان، بكفاءاته و قدراته باعتباره الوسيلة المهمة للمؤسسة. فالتوظيف أصبح إذن مفتاح النجاح لكل مؤسسة و استثمارا للمجتمع و تحديا استراتيجيا، جعل من عملية توظيف شخص ما مهمة و عملا مستقلا في عالم يجب أن نقدر فيه كل الموارد لأن العمل مع احسن المختصين في الإنتقاء و التوظيف بإمكانه أن يخلق الفارق بين المؤسسات المتنافسة. في هذه المساهمة سوف نحاول تسليط الضوء على أهم السيرورات النفسية التي تحدث خلال المقابلة الإنتقائية للتوظيف و إظهار الميكانيزمات المختلفة المرتبطة بها لأنه و على الرغم من اللجوء إلى مختلف الإختبارات السيكومترية بحثا عن الدقة في القرار، فإن مجال الإنتقاء الوظيفي تتدخل فيه سيرورات عدة مهما يكن المستوى المعرفي أو العاطفي للأخصائي الكلمات المفتاحية : الإنتقاء. المقابلة. السيرورات النفسي.

Abstract

Human resources constitute a fundamental axis for the development that knows in the world of work. More attention is given to the human as important factors in the institution, with his competencies and capabilities. in the world of work we must value all the resources to working with the best professionals, such as objective the selection and recruitment can make the difference between the competing institutions. In this study we will try to shed light on the most important psychological processes that occur during the selection interview of employment and to show the different mechanisms associated with it. Despite to resorting various psychometric tests to make decision, the field of job selection is involved in several processes, whatever the cognitive level of the specialist.

Key words: selection, interview, psychological processes

مقدمة

لقد أصبح التوظيف من التحديات الكبرى في مجتمعاتنا الحديثة بحيث تطور قطاع الموارد البشرية بشكل ملحوظ وبالتوازي تطور معه التوظيف كأولوية اساسية لدى المؤسسات لأن العامل البشري هو الذي سوف نقوم بتقييمه و من ثم توجب التنبؤ بالكفاءات المستقبلية.

فمفهوم التقييم الذي يندرج ضمن عملية الانتقاء يعد مفهوما محوريا في مجالات التوظيف، قياس الأداء والمهارات، التكوين...، وفيه يطلب من المختص المكلف بمهام التقييم والانتقاء بناء الاختبارات والمقاييس لتقنين الوضعية، كما يمكن أن تسند إليه معالجة عملية التوظيف بمختلف إبعادها من تحليل للوظيفة ودراسة الطلب، إعداد بروفيل تنبؤي يهدف التصنيف ومرافقة الأشخاص في مساهمهم لاكتشاف إمكانياتهم ومهاراتهم. وعليه تتشعب وظيفة المختص القائم بالانتقاء وتتعدد مقارنة بالمسار الذي يتبناه خلال هذه المهام و ذلك بداية بالوقوف على طبيعة العمل، مروراً بالأدوات المستخدمة والتحضير للوضعية التي تطبق فيها، ثم تأويل النتائج واستقراء المعطيات، وصولاً إلى اتخاذ قرار الاختيار والتوظيف .

إذن ، نشاط التوظيف يفتح المجال لمختلف السيرورات السيكلوجية و من المهم أن نضع في الحسبان بأنه ليس بالعلم الدقيق ، فالسيرورات التي تحدث هي وليدة لقاء يعد مميّزا بين شخصين خلال مقابلة من أجل التوظيف.

في هذا العمل ، نأمل أن نطرح مختلف الميكانيزمات التي تتدخل خلال مقابلة شخص قصد التوظيف و التي تكون حاملة لمجموعة تحديات على الأخصائي مواجهتها لأنه كما يؤكد Levy Leboyer (2000) أن كل قرار يتخذ في حق أي فرد يستوجب تقييم المهارات والمعارف المكتسبة بالإضافة إلى المميزات الاجتماعية والشخصية.

1. المختص النفسي وعملية التوظيف ينظر المختصون على مختلف مشارهم إلى عملية التوظيف التي يوظرها المختص النفسي على أنها عملية تكمن في الاستناد إلى الاختبارات النفسية باعتبارها وسيلة محكية تضمن معيارية التقييم وبالتالي الانتقاء، وهذه النظرة ترجع إلى تاريخ استخدام الاختبارات النفسية في حقول العمل. ففي نهاية القرن 19 استخدم كل من Cattell من مخبر علم النفس التجريبي

بأمريكا، و Wunott من مخبر الانتروبولوجيا بلندن ، اختبار عقلي للتقييم في مجال العمل، ولحق بهم فيما بعد Binet الذي زاد من توسع مجال استخدام الاختبارات النفسية. حيث استند إلى هذه الأخيرة في عملية انتقاء و توظيف الجنود خلال الحربين العالميتين الأولى والثانية. ليتم فيما بعد تكييف هذه الأدوات لاستخدامها بهدف التوظيف. كما عرف النصف الأول من القرن العشرين اعتماد المؤسسات على المختص النفسي في مجال انتقاء الموظفين (levy-leboyer et Spérandio,1987)، وبرز الاستثمار في العامل البشري كأولوية ملحة في سياسات المؤسسة و الاختيار الأنسب اعتبر المفتاح الأول للنجاح. وعليه بات من الضرورة أن تصير هذه المهمة مهنة بحد ذاتها لاعتمادها على القياس النفسي.

1.1. المختص بين التقييم ، التشخيص واتخاذ القرار:

يسمح التكوين في علم النفس وبالأخص العيادي للمختص النفسي بالتمكن من أدوات الفحص النفسي باعتبارها الركيزة الأساسية التي تتيح له أداء مهامه على أكمل وجه مهما اختلفت ظروف وأماكن ممارسته. إلى جانب هاته الأدوات التي يعتبرها البعض خاصة به فقط يتناول المختص خلال مساره التكويني جملة من المعارف والأرصدة النظرية التي تسمح له ببلورة رؤية واضحة حول أنماط الشخصية ومميزاتها وتصنيفها العادية و المرضية. وبعد ولوج ميدان العمل يستكمل صقل شخصيته المهنية انطلاقا من الاحتكاك المباشر بوضعيات العمل التي تتطلب أداء مهامه من خلالها.

ولعل الوضعيات المختلفة التي يستدعي إليها المختص تشكل بالنسبة إليه نوعا من التحدي لإبراز مهاراته والمساهمة في تلبية المتطلبات الخاصة بالخدمة النفسية و تطوير المؤسسة التي يشتغل بها.

قد تشكل وضعية التقييم بصورة عامة ابرز الوضعيات التي تصادف المختص يوميا ويكون الهدف منها هو فهم الفرد، وبالتالي فهي تتناول الفرد في كليته وفرديته في وضعية محددة لأهداف مسطرة مسبقا. كما يمكن النظر إليها على أنها عملية تتضمن جمع المعطيات الهادفة والصادقة، ثم اختبار درجة توافقها مع المعايير المسطرة سابقا من اجل التأسيس لاتخاذ القرار. ويرتبط التقييم من الناحية المعرفية حسب Villejoubert et Mandel بنشاطي التحكيم واتخاذ القرار. فالأول يعني التقدير الناتج عن المعطيات المتوفرة حول الفرد، أما الثاني فيرجع إلى التأكيد على خيار واحد من مجموع الخيارات المتاحة واستجابة لاحتياجات مدركة مسبقا (Villejoubert et Mandel, 2002).

وقد يأخذ التقييم صفة التشخيص ويتميز بنشاط معرفي تأويلي يعتمد على قراءة المعطيات التي يتم جمعها خلال المقابلات مع الفرد قراءة عيادية. ويلهما نشاط التحكيم وهي الحالة التي يرجع فيها المختص

إلى الأنماط التصنيفية المحددة مسبقا من طرف مختصين آخرين أو ما نطلق عليه تسمية النشاط المعرفي التصنيفي. ويرى كل من Hoc و Amlberti (1994) أن مفهوم التشخيص ومقارنته بالمرجعية الطبية التي ينتهي إليها فهو نشاط من الفهم لوضعية معينة ويعتبر ممهدا لتفعيل قرار ما، واتخاذ القرار في هذا السياق هو المعيار الفاصل في عملية التشخيص، فهو يستدعي:

. توافق تصاعدي متسلسل في الفهم.

. التعرف على مؤشر كاف لاتخاذ القرار إلى غاية بناء تسلسل سببي.

. نشاط التصنيف الذي يبقى في مركز نشاط التشخيص، و الهدف منه.

ويشير كل منهما أيضا إلى وجود نوعين من محددات التشخيص المرتبطة باتخاذ القرار:

. بناء تصورات عملية: هذا المحدد يشكل معمل التصورات المفضل كونه يسمح بالعبور الفوري والمباشر إلى المعارف الإجرائية الأمر الذي يسمح باتخاذ القرار. غير أن إصابته بالخلل يمكن أن يبطئ في سرعة العبور إليه. ويرى Hunt و Rouse (1981) إنه في حالة العطل يمكن تلخيص عملية الفصل في القرار النهائي (أي التعرف على سلوك مسيطر) فيما يلي: إذا كانت هناك خيارات فان الميل نحو التصرف بسرعة (اتخاذ القرار) اتجاه معارف التصنيف بدل الميل نحو تغيير التصرف (التفكير والمقارنة) من اجل أهداف أحسن (اختيار أفضل). وبالنتيجة يمكن القول بان تفعيل التصورات لا يكون مرتبط بملف التصرف المحفز ولكن بواسطة أهداف النظام المتحكم ككل.

. المحددات بواسطة أنظمة الانتظار: يؤكد Hoc و Amlberti أن هذا النوع من الأنظمة جد حساس إزاء الوضعيات الدينامية أين يرتبط اتخاذ القرار بالتشخيص ارتباطا مهما. فكل تدخل من طرف النظام السابق – أي نظام التصورات العملية- يكون مبررا بواسطة الهدف من عملية التشخيص، حيث يساهم التباطؤ في اكتشاف الظروف الغير عادية ويدفع إلى انتقائية في البحث عن المعلومات وبالتالي التشخيص المبني على التوقع يصبح مفضلا.

أمام سياق كهذا أين تتداخل فيه المهام، يواجه الأخصائي النفسي وضعيات يمكن الحكم عليها مسبقا بأنها وضعيات مضبوطة مراقبة ومؤطرة من طرف الأهداف التي تصيغها المؤسسة، يضطر حينها إلى التماشي ضمن هذا النظام لأداء المهام التي تصب في عملية الانتقاء وبالتالي يجد نفسه في مواجهة صراع داخلي بين دوره كأخصائي نفسي يطلب منه إعطاء تشخيص لفرد معين في سياق معين، وبين كونه قائم على عملية التوظيف. فمهامه كأخصائي تحتم عليه اللجوء إلى التشخيص وبالتالي وضع الشخص ضمن

الأطر التصنيفية المتعارف عليها وبالاستناد إلى أدوات نفسية عيادية تصب في عملية الفحص أو مقارنة معطيات الفرد المرشح لشغل منصب معين وتقدير مؤهلاته وإمكاناته مقارنة بالمعايير التي نتجت عن تحليل الوظيفة المقترحة انطلاقاً من نفس الأدوات التي يستند إليها في إطار الفحص. يواجه المختص إذن صراع تقريري وهو مطالب باتخاذ القرار أولاً وقبل كل شيء حول الفصل بين دوره كمختص ودوره كمكلف بعملية الانتقاء وفي مستوى أعمق الفصل بين اتخاذ القرار والتشخيص بالرغم من تداخل العمليتين.

2. العمليات النفسية خلال مقابلة التوظيف والانتقاء

1.2. بداية المقابلة

تصنف مقابلة التوظيف ضمن اقتصاد المؤسسات أين يتم البحث عن الكفاءات و الفعالية. فقبل القيام بقرار توظيف الشخص ، تحدد الجهة الموظفة احتياجات المؤسسة و ملامح يحمل السمات المطلوب توفرها في المترشح . بعد إعلان التوظيف ما على المسؤولين سوى انتظار السير الذاتية و القيام بانتقاء اولي على أساس البيانات الأولية بحيث تهدف مقابلة التوظيف إلى تحقيق وظائف رئيسية ثلاث :

- وظيفة المعلومة
- وظيفة التسهيل (بمعنى تسهيل تبادل المعلومات او البحث عنها)
- وظيفة التعديل التي تتضمن عاملين اثنين: ضمان السير الجيد للمقابلة بدون حصول عجز مع الأخذ بعين الاعتبار لعادات ودوافع الآخر، ومدى التوافق.

أما عند القيام بالمقابلة ، فظرف الإلتقاء مع شخص للمرة الأولى يخلق ما يسمى بالإنطباعات الأولى. فهي مهمة كما نعلم لأنها ستحدد جزئياً الآراء و الإنطباعات التي ستتبعها بحيث يصعب فيما بعد التخلص منها. هذا التكوين الانطباعي يستند إلى ميكانيزمات معرفية و اجتماعية متنوعة لكنها تبقى مرتبطة فيما بينها سواء في سيروراتها أو في نتائجها .

1.2.1. التصورات : بداية ، يقبل الأخصائي و المترشح إلى مقابلة التوظيف بتصورات اجتماعية في ذهنه حسب مجال المؤسسة ودراسات المترشح ... (Moscovici,1961,Jodelet,1989 ; Manoni,1998). هذه الظاهرة تحدث على مستوى لاشعوري ، فالطرفين لديهما معتقدات ، مواقف و آراء إزاء الوضعية التي يتواجدان فيها.

فالتصور الإجتماعي يعمل كمصفاة تأويلية ، فعند تصور وضعية كالمقابلة ، نظام بأكمله من الحاجات يستقر و كأننا أمام شبكة قراءة و إزالة تشفير لهذا الواقع. مثل هذه التصورات تقود نحو إدراكنا للوضعية و تكيفنا معها على المستوى السيميائي ، اللباسي و الموقفي مما يسمح للشخصين الحاضرين بالقدرة على التقمص كثنائي في حالة توظيف إطارات. بصورة أكثر شمولية ، هذه المؤشرات السيميائية ، اللباسية و الموقفية تساعد على تحديد الشخص ضمن الإطار الإجتماعي. الإقتصادي و الثقافي لأنه حتى و إن علمنا بأن المظاهر غالبا ما تخدمنا ، فهذه المؤشرات تبقى في مجموعها صادقة. فالإنسان عهد الرجوع إلى تصوراته ، يمكنه تغييرها أو خلق تصورات جديدة بفضل التجربة. (Abric.J.C,1988)

التصورات الإجتماعية الشخصية متأصلة في تصوراتنا الجماعية ، فالجماعات التي نكبر فيها و نتطور تؤسس تصوراتنا ، فمنها ما هو عالي إذا ما اعتبرنا الإنسانية كمجموعة مرجعية و أخرى أكثر خصوصية في حالة ما اعتبرنا الدين كجماعة اجتماعية على سبيل المثال. لكن هذه التصورات تصدر أيضا من تكوين معارفنا فهي تدل عموما على معاش الفرد ، التجربة و السياق الإجتماعي. الإقتصادي و السياسي المحيط به .

في الأخير ، يحق القول باننا نتحدث عن التصورات الإجتماعية لأنها تتفاعل فيما بينها و تكون بذلك نظرتنا للعالم دون أن ننسى بأن كل تصور ما هو إلا تصور لشيء عند شخص في ظرف معين. الأمر الذي يجعل أن مقابلي توظيف لا يمكن مقارنتهما لأنه إذا بقيت البنية متشابهة ، فإن التبدلات في التصورات من جانب القائم على التوظيف كما هو شأن المترشح تغير الوضعية التي لا تنفصل عن سياقها الحالي (فكلينا من كل جانب لمكتب ، هذا الشخص أمامي سوف يقيمني...بالنسبة للمترشح) أو (نظام القيم الخاص بكل طرف، المسار الشخصي ، المعايير ...) كلها تؤثر على العلاقات بين المتحدثين.

2.12. التصنيف

ظاهرة أخرى تتدخل خلال اللقاء الأول ، سيرورة التصنيف التي تعد ضرورية في حياتنا اليومية لأننا لا نملك المصادر الكافية من أجل معالجة فردية لكل المعلومات الواردة إلينا ، فهي تسمح بإدراك العالم بطريقة موجهة . فبواسطة هذه الظاهرة ننظم العالم المحيط بنا (Bousfield, Cohen ; 1953) من منطلق أن المعنى المعرفي للتصنيف يدل على النشاط المعرفي الهادف إلى ترتيب الأشياء أو الأشخاص ذوي الطبيعة نفسها. استجابة لمبدأ الإقتصاد المعرفي ، نحن نرتب الأشخاص حسب التصنيفات التي يتقاسمها المجتمع الذي ننتمي إليه و هو ما يسهل اختيارنا للمعلومات التي نراها أكثر اهمية و فعالية. لكن لا بد لنا أيضا أن

نضع في الحسبان بأنه كلما ارتفعت درجة التشابه كلما جاء التصنيف سريعا، بحيث أن مجرد الحصول على السيرة الذاتية لمرشح ما بين يديه كون لدى المنتقي المصدر الأول للتصنيف و القطاع الذي تعمل فيه المؤسسة سيكون أيضا مصدرا للمترشح و من ثم فلقاء الإثنين الفيزيائي يأتي لتأكيد أو نفي هذا الرأي الأول .

أعمال أخرى أكدت على أن تصنيف الناس هو ظاهرة متقاطعة (Deschamps& Doise, 1978) فنحن في الواقع لا ننتهي لتصنيف واحد و نحن نشكل مركز تصنيفات عدة ، فحسب السياق الذي نتواجد فيه يغلب تصنيف على آخر، فمثلا بحسب الوضعية قد اقدر انتمائي لمجتمع النساء أو أؤكد على كوني أخصائية نفسانية أو كوني أستاذة جامعية .

3.21. الصور النمطية

تعرف الصور النمطية على انها المخططات المعرفية المرتبطة بمعايير كالمظهر الخارجي ، الجنس الهوية الدينية ...، معايير تحدد معتقداتنا و تقود أحكامنا على الجماعات الإجتماعية و على أعضائها. فهي ناتجة عن نشاط التصنيف ، تكون اختصارا معرفيا يستعمل كلما كنا متعبين و أقل تواجدا فكريا أو عكس ذلك عندما نفكر بأننا لدينا معلومات تشخيصية كافية للحكم على الآخر. فنحن نميل إلى تكييف الواقع لإلصاقه بحاجاتنا و توقعاتنا لأنه حسب Kanheman و Tversky ، نحن نتجاهل بعض المعلومات المتوفرة و الدقيقة لنولي اهتمامنا على عناصر نموذجية و خاضعة للصور النمطية . (Kanheman&Tversky, 1994) . و يبقى أن أن أهم نتيجة لإستعمال الصور النمطية تكمن في كون الأشخاص ضحايا هذه الأخيرة يظهرهم أحيانا ميولا امثالية بحيث أنها تصبح حقيقية .

ضمن ما تم طرحه ، يمكن لنا ملاحظة تدخل عوامل مشوشة خلال لقائنا مع شخص آخر حتى قبل بداية تبادل اي حوار بين الطرفين . فتصوراتنا ، التصنيف و الصور النمطية هي سيرورات غير مراقبة تتدخل أحيانا قبل حتى إدراك ما يحيط بنا . فنحن لا نعيها بالرغم من أنها أساس أحكامنا و تفكيرنا ، فهي قاعدة كل نشاط معرفي

ما يمكن قوله هو أننا نستعين ببعض الميكانيزمات البسيطة و الوظيفية التي تسمح لنا باتخاذ القرارات : إنها عملية إصدار حكم تصنيفي (Allix. C, 2005) فإذن ، مقابلة التوظيف تخضع لهذه الظواهر حتى

قبل أن نبدأ لأن القائم على التوظيف و المترشح سوف يكونان انطباعات حول الشخص المتواجد أمامهما و بذلك يكيفان سلوكهما حسب ما يدركانه للآخر.

2.2. ديناميكية المقابلة

على الرغم من دولية معايير التوظيف ، فلا يمكن لنا أن ننكر ان الحاجات و الخصائص التي تبحث عنها المؤسسات تختلف من ثقافة لأخرى . فالمثل ليست نفسها مما يملي ضرورة التكيف عندما يتعلق الأمر بالتوظيف على المستوى العالمي . فحتى لو كانت المفاهيم العامة لنشاطاتنا قابلة للتطبيق في أغلب دول العالم يجب القول بأن الثقافة ، التربية ، الوسط الإقتصادي ، مكان النشأة و غيرها من العوامل سوف تؤثر على توقعاتنا و طريقة تصرفاتنا (كلمة ، حركة ، موقف...إلخ).

1.2.2. المخططات

أحد المفاهيم المعنية خلال تفاعل ما أثناء المقابلة و التي يمكن لنا تعميمها على كل الأفراد هي تلك المتعلقة بالمخططات . ففكرة المخطط أو السيناريو تم توضيحها من قبل Abelson & Schank و التي تجد معناها في وضعية مقابلة التوظيف ، إذ يمكن تعريفها كتسلسل للأحداث المنتظرة من طرف الشخص الذي تعنيه هو ذاته كفاعل أو ملاحظ . كما يمكن للمخططات أن تدل على البنية الفكرية التي تحتوي على المعارف و الفرضيات حول العالم ، فهي أيضا تحدد السلوكيات المنتظرة من قبلنا و أيضا من قبل الفاعلين الآخرين في " المشهد" .

هذه المخططات ما هي في حقيقتها سوى أدلة تسمح لنا بالتصرف بطريقة متكيفة بالنسبة للوضعية المعيارية التي لا تعترضنا يوميا (تكرار الحدث يوميا يصبح روتيننا) لأن هدفها يكمن في تسهيل الفهم و الفعل . فمجرد أن يعلم الشخص أنه متوجه لإجراء مقابلة سوف يخلق لديه المخطط الموافق لأننا عن طريق هذه العملية نحفظ في مخيلتنا بما يجب و ما نستطيع فعله و السلوكيات التي يجب تحاشيها وهو ما يتيح لنا فيما بعد معرفة الكيفية التي يجب ان يتصرف بها الشخص أو الأشخاص المتواجدين أمامنا .

على مستوى مقابلة الإنتقاء و التوظيف ، فالأخصائي و المترشح يتواجدان بنفس مخططات الفعل في ذهنهما و يعلمان ما الذي يجب فعله أو عدم فعله خلال تواصلهما .

2.22. التفاعل الإجتماعي :

يتدخل التفاعل الإجتماعي كلما تواجد شخصين معا بحيث أن وضعية المقابلة تدخل في إطار تفاعل بين المترشح و اخصائي التوظيف و هو ما يجعل من هذه التفاعلات ذات إطار اجتماعي محدد يوجه معناها و طبيعتها . فهي تكون على مستوى لفظي و شبه لفظي لأن كل وضعية تتطلب نوع التفاعل الخاص بها

في بادئ الأمر، هوية الأشخاص المتفاعلين تؤثر على العلاقات حسب جنسهم ، عمرهم مما يجعل التبادلات مختلفة و لا تتم بطريقة متشابهة . ثم على مستوى أكثر شمولية ، يدخل في الصورة ما تحمله الوضعية من أشياء مشتركة بين مختلف الفاعلين : بداية نجد السياق المادي الذي يكون في حالة المقابلة هنا عبارة عن مكتب يتواجد كل طرف على جانب منه و هذا التصميم يؤثر و يحدد أدوار المتواجدين في الغرفة أين تلعب التصورات دورا أيضا. بعد ذلك ، يكون السياق الغير مادي المتمثل في مقابلة التوظيف مما يفرض علاقات مميزة تحدد أهداف التوظيف هنا بحيث تصبح الوضعية عبارة عن محاولة إقناع الآخر و إغرائه و كل طرف عليه تقدير خصائصه و الحفاظ على الموضوعية إزاء الشخص المتواجد أمامه ، و هذا ما يجب أن يميز مسار التوازن للعرض و الطلب . لكن يمكن أن نفكر على مر الأوقات التي يستغرقها هذا التفاعل أن تحيد العلاقة غالبا لتصبح غير تناظرية لصالح الأخصائي و في حالة كهذه يمكن أن تعاش المقابلة كلعب قوى أين يصير لدى المترشح الحصول على عمل أهم أحيانا من الحصول على عمل جيد .

يجب أن نشير هنا أيضا إلى عنصر من المهم أن يكون مشتركا و هو الإطار المرجعي الذي يسهل الإتصال بين الطرفين سواء على المستوى اللغوي ، الإجتماعي أو الإقتصادي .

إذن ، فوضعية المقابلة ظرف تفاعلي مميز تدخل فيه عدة أشياء أين يكون للغة المستعملة و الوضعية المتبناة مؤشرات تلعب دورا مهما على المستوى اللاشعوري .

3.22. اللغة و الإتصال

يعد الإتصال و استعمال لغة مشتركة و مقبولة قاعدة سيران مقابلة في ظروف أحسن . فالإتصال تسيره عموما عقود ضمنية و صريحة بينما اللغة يمكن أن تعرف كشبه جملة للفكر بحيث يتوجب على كل متحدث أن يحاول معرفة ما يفكر فيه الآخر عن طريق كلامه .

اللغة خاصة إنسانية اساسية تتطور مبكرا بفضل سيرورات منها التقليد و المحاكاة لأننا نميل إلى تكرار العادات الكلامية من المحيطين بنا ، كما تسمح مؤسسات أخرى مثل المدرسة باكتساب القواعد المشتركة للجميع . و لما كانت اللغة و الكلام تحكمها مجموعة قواعد صرفية ، دلالية و براغماتية ، فإننا هنا سنهتم ببراغماتية اللغة أكثر على إعتبار أن البراغماتية تتموضع في تقاطع علم النفس و علم اللغة ، لتعالج تأثير سياق الإنتاج و تفسير البيانات و تسلسل البيانات .(معجم علم النفس). فالسياق هنا يعكس ليس فقط المكان و الوضعية لكن أيضا نبرة الصوت و الحركات التي تصاحب الكلام .

فالإتصال يدل على التعبير اللفظي ، الحركات ، الإماءات ، وضعية الجسم و أيضا الصمت لأن المتحدثين سوف يتأثرون بمتغيرات نفسية ، معرفية و عاطفية حسبما ذهب إليه (Abric, 1999) حين أكد بأن كل إتصال هي تفاعل و ظاهرة دينامية تنتج تحولا باعتباره لعب تأثيري بين مختلف الفاعلين الإجتماعيين . فشخصين يدخلان في إتصال يعرفان كمتحدثين ، فهما يستقبلان ، يعالجان ، يؤولان و ينقلان المعلومة بصورة متزامنة و غير متتالية ، أما في حال المقابلة فالمتحدثين يتواجد كل منهما في طرف من المكتب مما يخلق مسافة في الإتصال و تعريف للدور حسب الجانب الذي نتواجد فيه.

ففي لقاء كالمقابلة و حتى يكون الإتصال فعالا و نوعيا يجب أن تحترم قواعده ، بحيث يجب أن نصغي ،نلاحظ ، نحلل ، نعبر و نراقب و أن نكون جزءا في هذه العملية أي أنه في هذا التفاعل يجب أن يحترم مبدأ التعاون بين المتحاورين .

3.2. إتخاذ القرار

إن اتخاذ القرار بشأن الانتقاء أمر في غاية الصعوبة ، حيث يطرح سؤال: ما هو الخيار الأنسب والأصلح والأدق؟ فبعد التحضير و القيام بالمقابلة ، يرجع إلى المختص عن التوظيف إتخاذ أحسن قرار ممكن : أي الأشخاص الذين استقبلناهم علينا توظيفه ؟ هل يجب انتقاء واحد ، هل ضروري إذا لم يتوافق أي شخص بشكل كامل مع المنصب المقترح؟ في هذه اللحظة يمكن أن تتدخل استراتيجيات عدة و أيضا بعض العناصر التي تؤثر على حكمنا .

إذن فهي عملية قياس رياضية ، غير أن التعامل مع العامل البشري ليس بدقة القياس التي نجدها في المجالات الأخرى، خصوصا وان القائم بالعملية والمستفيد منها لا يخضعان لهذا المبدأ. من جهة أخرى فان التقييم النفسي ليس متاحا للجميع فهو يتطلب معارف ومفاهيم في القياس النفسي ومهارة تطبيقية

في الميدان المهني ولا يمكن تقليصها تحت أي ظرف إلى مجرد نتائج مستوحاة من الاختبارات النفسية التي يتحكم فيها المختص بل يتعداه الأمر إلى عملية التأويل والفهم الأمر الذي يثير التساؤل حول مصداقية هاته الأدوات مقارنة بالجانب الذي تغطيه في سياق عملية التقييم.

فأخذ قرار في الواقع هو تقييم اي اختيار بإمكانه أن يكون فعالا و أكثر مردودا ، لكن عندما يتعلق الأمر بالإنسان كمقيم و مترشح ، فلا شيء مؤكد و أكيد. لذلك فقد تطورت دراسة الأخطاء في الأحكام ضمن التيار السيكلوجي لأن الناس لا يتصرفون على نموذج رياضي بحث . على هذا الأساس طرحت العديد من النظريات فيما يتعلق بعملية اتخاذ القرار، حيث اتفقت في اغلبها على أن المختص وعند اتخاذه للقرار بشأن الانتقاء يعتمد على الاحتمالات. نذكر أهمها فيما يلي :

. نظرية القرار العقلاني و هي نظرية ذات افتراضات قائمة على ثلاثة مبادئ أساسية ، أولها يؤكد على أننا نكون على وعي بنتائج كل الخيارات التي نقوم بها . أما الإفتراض الثاني فأساسه أننا نقوم بتجميع الإحتمال مع اهتمامنا لنصل في الأخير إلى اختيار أقصى ربح . و في حالة كهذه ، تكون الإحتمالات المقدمة خاضعة لتقديرات شخصية بحيث أننا نعطي قيمة لمعلومة ما حسب درجة كفايتها مع المعايير المحددة خلال تحديد المنصب ، فالإحتمال في كليته يوافق درجة الإيمان التي يملكها الفرد حول كفاية الشخص في كليته مع المنصب الذي يشغله.

. نموذج Bayes الذي يرى بأن الإحتمال مرتبط بالحالة النفسية و الذهنية للفرد .

. نموذج الفائدة المأمولة ذاتيا (SEU – Utilité subjectivement espérée) الذي يعد امتدادا لنموذج الفائدة المأمولة ذو القاعدة الإقتصادية ، بحيث تم إحدائه لإبراز مفهوم الفائدة التي تعوض مفهوم الربح بمفهومه العام . فالإحتمالات في هذه الحالة هي معارف موضوعية حول وضعية العالم .

. نموذج الإقصاء عن طريق المظاهر (Elimination by Aspects) لصاحبه Tversky و الذي يرى بان خاصية تم اعتبارها محددة في الإختيار تم انتقاؤها و أن المترشحين الذين لا يملكون هذه الخاصية يتم اقصاؤهم ، إذ تنتهي العملية عندما تصبح الإختلافات المتبقية لا تحمل دلالة أو عندما لم يتبقى سوى مترشح واحد .

. نموذج الأبعاد التأكيدية (Dimensions confirmantes) و هي قواعد قال بها Russo & Doshier بحيث في هذه الحالة تقارن البدائل مثنى مثنى و فقط أحسن الإثنين هو من يتم قبوله و هكذا دواليك حتى لا يتبقى إلا البديل النهائي .

في هذا المجال ، يمكن أيضا الإشارة أننا نلجأ لإستدلالات بصفة منتظمة من منطلق أن الإستدلال يعرف كقاعدة قصيرة تسهل إتخاذ القرار قائمة على مبدأ الإقتصاد المعرفي . و قد ذكر Kanhman & Tvesky عددا محددنا منها والأكثر استعمالا هو التمثيل (Représentativité) الذي يرتكز على معايير التشابهات بين الوحدة و الفئة التي نريد إلحاقها بها. في وضعية المقابلة ، هذا النوع من الإستدلال يمكن ان ينشط مثلا على المظهر الجسدي للمترشح ، فالإطار يجب أن يتميز بمظهر لذاته و مجرد ان لا يتوافق المرشح مع هذه المعايير فقد يكون الأمر ايجابيا لصالح منافس اعتبر أحسن مظهرا و هذا خارج أي تقييم لكفاءاتهم .

كما تناولنا سابقا ، فالإستدلالات هي عناصر مشوشة في معالجة المعلومات لأننا نكون أمام مختصرات معرفية تجعلنا لا نعالج البيانات في كليتها عند استعمالنا لها . لكن يجب معرفة أن هذه الإستدلالات عبارة عن سيرورات آلية لا نملك وسائل التحكم فيها. و قد عرضنا البعض منها حتى تتمكن من فهم تأثيراتها لأنها ليست مجرد خطأ في الحكم لكنها تتدخل قبل ذلك و في الوقت الذي ندرك فيه المعلومة ، و هذه السيرورات تعمل على مستوى المعالجة الذي يكون غير شعوري.

و لما كان إتخاذ القرار يخضع للإحتمال ، فإننا نبذل الجهد لزيادة النتيجة لكن تبقى دائما نسبة عوامل غير معروفة قد تغير الفكرة المكونة حول الوضعية و النتيجة الطيبة. للتعامل مع الأمر ، يمكن الإستعانة ببعض الطرق المسهلة التي من شأنها إنقاص و التخفيف من ارتكاب الأخطاء الكثيرة .

الخاتمة

لقد حاولنا في محتوى هذا العمل إظهار عمل الأخصائي خلال أدائه لمقابلة التوظيف مع إبراز السيرورات المركزية التي تتدخل اثناء ها . البعض منها لها قابلية التطبيق في الوضعيات العامة و مستعملة يوميا في الحياة الاجتماعية و البعض الآخر أكثر خصوصية للبعض من الوضعيات . و مهما يكن ، فقد أدركنا بأن توظيف الشخص الحسن ليس بالفعل الهين و الدقة لا توجد في مثل هذه الوضعيات لأن المهمة تتوقف على عوامل أخرى احيانا تكون خارجية.

فمجال التوظيف و الموارد البشرية بصفة عامة في تطور مستمر مع الجوء إلى استعمال الإختبارات السيكومترية لإضفاء النجاعة في القرار. لكن يجب القول انه حتى عندما نطبق تقنيات تسمى بالموضوعية ، لابد ان ندرك بأن في هذه الوسائل أيضا قد تتواجد عوامل مشوشة سواء على مستوى تصميمها ، تطبيقها او تحليل و تفسير نتائجها .

المراجع

- 1- Abric.J.(1988) : Coopération,compétition et représentations sociales,Cousset ,Del Val.
 - 2- Abelson & Schank (2002) : Script theory, New haver .USA.
 - 3- Allix, C (2005) : Les processus psychologiques mis en place lors d'un entretien d'embauche.
 - 4- Barrier, G, « L'entretien de recrutement : problèmes de validité et processus d'induction inter-acteurs », Communication et organisation.
 - 5- Bousfield &Cohen (1953) : Verbal assocites , University of connecticut.
 - 6- Deschamps & Doise (1988): Catégorisation croisée; Academic Press.
 - 7- Hoc, J.M et Amlberti, R, (1994) : Diagnostic et prise de décision dans les situations dynamiques, Psychologie Française, N 39-2, 177-192
 - 8- Hunt ,R et Rouse ,W, (1981): Problems-solving skills in simulated power plants, Human Factors,23,317-328.
 - 9- Jodellet.M(1989) :Les représentations sociales ;Paris, PUF.
 - 10Kahneman.D&Tvesky.A(1979) : Utility, probability and human decision making. Springer.
 - 11Kahneman.D&Tvesky.A(1985): The froming of decision and the psychology of choice. Springer.
 - 10- Levy-Leboyer, C et Spérandio, J .C (1987) : Traité de la psychologie du travail, Paris, PUF.
 - 11- Moscovici.P(1961) :Psychologie sociale ; 7eme éd , Paris.
 - 12- Russo & Doshier(1983) : Decision making from a cognitive perspective , Academic Press.
- Villejoubert, G., Mandel, D. (2002). The inverse fallacy: An account of deviations from Bayes's theorem and the additivity principle. Memory & Cognition, Vol 30, pp. 171-178.