

طلب الالتحاق بالعمل

تمهيد:

يعتبر طلب الالتحاق بالعمل أحد الأدوات الأساسية في عملية الاختيار للتوظيف ويُعرف بطلب التوظيف، كما يعتبر أحد عناصر ملف المترشح، تستفيد منه الجهة الموظفة في جمع بيانات عن المترشح، والتنبؤ بمدى فعاليته في العمل وهو أرخص أدوات الاختيار؛ هو عبارة عن نموذج رسمي، يُطلب من طرف المؤسسة الموظفة، أو من أصحاب العمل، لمعرفة مدى التعبير عن طلب العمل من طرف المترشح والرغبة فيه، يتم عن طريق ملء نموذج منه عبر شبكة الأنترنت على الموقع الخاص بالمؤسسة الموظفة، أو من خلال كتابته باليد على الورق، وغالبا ما يحتوي على قائمة يُدرج فيها تاريخ العمل، ومسمى الوظيفة، والخبرات العلمية والعملية، والمستوى العلمي، والمؤهلات العلمية والعملية، بالإضافة إلى الخبرات المكتسبة والتكوينات المتلقاة.

1. أهمية طلب الالتحاق بالعمل:

يتطلب طلب الالتحاق بالعمل؛ احتواء معلومات صحيحة يتحمل فيها المترشح كل ما يرد فيه، حتى يعكس صورة جيدة عن طالب العمل، تفاديا للتناقضات التي تحدث عبر المراحل اللاحقة، وحتى تسمح للمؤسسة الموظفة بالتأكد من صحة المعلومات خاصة لما لها من أهمية في عملية التوظيف حتى يُطلب فيه توقيع المعني لإثبات كل ما ورد من معلومات. وفيها نجد:

بيانات شخصية كالاسم والسن والحالة الاجتماعية وعنوان السكن.

بيانات حول المستوى التعليمي مثل المؤهل الدراسي وسنة التخرج والتخصص العلمي.

بيانات عن الخبرات السابقة، التخصص الوظيفي، الجهات التي اشتغل بها والمدة.

بيانات عن الحالة الصحية

بيانات عن الهويات والاهتمامات

يقوم طالب العمل أو المترشح من جهته باستيفاء بيانات طلب التوظيف، وذلك بغرض تقديم نفسه للمؤسسة الموظفة، حيث تُعطى له أهمية كبير لأنه يساعد على اختيار الأفراد المطلوبين.

نستنتج أن أهمية طلب الالتحاق بالوظيفة تكمن في حصول المنظمة الموظفة على المعلومات الأساسية المتعلقة بالمترشح، وهناك العديد من أشكال طلبات الالتحاق، كما أنه يتضمن كل تصميم

أنواعا معينة من الوظائف، تتميز بالاختصار في المعلومات في انتظار الحصول على معلومات أخرى من خلال مراحل أخرى لاحقة.

2. أهداف طلب الالتحاق بالعمل:

- أخذ صورة أولية عن المترشح، من حيث مدى التطابق مع المنصب الجديد
- الكشف عن معرفة المترشح، ومدى قدرته على الكتابة وصياغة الألفاظ وترتيب الأفكار.
- أهمية المعلومات الواردة بالنسبة للإدارة، بغية استكمال بعض المعلومات الناقصة عن المترشح.
- جمع معلومات حول جوانب لها علاقة بالمترشح على المستوى التعليمي، الاجتماعي.

3. كيفية كتابة طلب الالتحاق بالعمل: يُعد طلب العمل الخطوة الأساسية للوصول إلى إجراء المقابلات الأولية، تفضله أغلب المؤسسات الموظفة لكونه يشتمل على المعلومات الأساسية الواردة في السيرة الذاتية بالإضافة إلى بعض الجوانب التي تبرز مهارات المترشح وجوانب تشير إلى مدى وجود تأهيل من عدمه.

تجدد الإشارة إلى أمرين هامين:

الأول؛ هو اختلاف نموذج الطلب من مؤسسة لأخرى من حيث الشكل وبعضاً في المعطيات التي المطلوب الادلاء بها، إلا أنها تشترك في بعض من البيانات الشخصية (اسم المترشح، العنوان، تاريخ الميلاد، الجنسية، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد العائلة، المؤهلات الدراسية والعلمية، الخبرة السابقة، العمل المطلوب، اللغات، الهوايات الممارسة أو المفضلة، الأماكن أو المناطق المراد التعيين فيها)

الثاني؛ هو وضع هذه المعلومات بطريقة منهجية متسلسلة تبعا لأهميتها وتصنيفاتها ضمن البيانات المطلوبة، ومدى العلاقة بالنجاح أو الفشل في الأعمال الموجودة بالمؤسسة، فإن وُجد أن نوع المؤهل الدراسي الأكثر ارتباطا بالنجاح في العمل وُضع بندا خاصا بالمؤهلات الدراسية الحاصل عليها المترشح، وما يُقال عن المؤهل العلمي يُقال عن الشروط الأخرى المطلوبة.

4. أنواع طلبات الالتحاق: هناك طرقا مختلفة في تكوين وتأسيس طلبات الالتحاق.

قد تكون عبارة عن مجموعة من الأسئلة السهلة والبسيطة، يمكن لطالب العمل فيها الاجابة على معظم الأسئلة، وذلك بالتأشير أمام البيانات المنطبقة عليه، أو الاجابة بنعم أو لا؛ حيث يمتاز هذا النوع من الطلبات بسهولة ملء بياناته لجميع طالبي العمل من مختلف مستويات التعليم، وهو ما يُسهل أيضا تحليل الاجابات ووضع درجات لها؛ وتفضل بعض المنظمات أن تحصل على نماذج من

كتابة طالب العمل وأسلوبه، ولذلك فهي تتطلب منه الاجابة على بعض الاسئلة بعبارات كاملة. ومن أمثلة هذه الأسئلة:

- ما هو العمل الذي تراه صالحا لك من خلال ما تملك من قدرات وميول وتعليم وخبرة؟

- اذكر باختصار الدراسات التي تابعتها والمشاريع التي ساهمت فيها سابقا؟

كما قد تكون عبارة عن طلبات التحاق عامة؛ يقوم بملئها جميع طالبي العمل المتقدمين لجميع أنواع الأعمال المختلفة، مع العلم أن هذا النوع لا يمكن أن يتضمن بعض البيانات المتعلقة ببعض الأعمال الخاصة المختلفة، لهذا السبب فإن بعض المنظمات تلجأ بالإضافة إلى طلب الالتحاق العام إلى "طلب التحاق خاص" بهدف جمع البيانات الخاصة المتعلقة بنوع العمل الخاص الذي يتقدم إليه طالب العمل، ولهذا يمكن اعتبار هذه الطريقة أفضل من الطريقة السابقة التي تعتمد على استخدام طلب التحاق عام واحد لجميع الأعمال المختلفة.

ملاحظة: إن هذه الآلية جد مهمة بالنسبة للمؤسسة الموظفة، انطلاقا من كونها لا تأخذ وقتا كبيرا في التحليل؛ حيث يتم تحديدها مبدئيا؛ أي من خلالها يتم التنبؤ المبدئي بمدى صلاحية الفرد المترشح، وبالتالي يتم الاقصاء أو الاستبعاد من البداية، دون بذل جهود ووقت لأجل التحليل عن طريق الوسائل الأخرى اللاحقة.

نستنتج أن طلب الالتحاق بالعمل يساعد في معرفة مؤهلات طالب العمل، كما أن معظم المعلومات المطلوبة هي مطابقة تقريبا لتلك المعلومات المطلوبة والمذكورة في السيرة الذاتية، تشمل المعلومات المطلوبة (العنوان، رقم الهاتف، رقم الضمان الاجتماعي، مسمى الوظيفة المتقدم لها، الخدمة السابقة إن وجدت، الواجبات المكلف بها سابقا، المدارس التي تم الالتحاق بها، تواريخ الالتحاق، الدرجات العلمية، الشهادات المحصل عنها، الهويات، الاشخاص الذين يمكن الرجوع إليهم.

السيرة الذاتية لطلب العمل

1. مفهوم السيرة الذاتية:

هي وثيقة مكتوبة مُلخَّص خبرات، ومؤهلات الفرد، ووظائفه السابقة، ومستواه التعليمي، بالإضافة إلى اهتماماته الشخصية؛ حيث يُرسل إلى صاحب العمل أو المؤسسة الموظفة في مرحلة البحث عن وظيفة، أو الحصول على فرصة جديدة، وتحتوي السيرة الذاتية أيضاً على الأبحاث، والمنشورات العلمية، والجوائز، والمنح، ومراتب الشرف؛ فهي شاملة لتاريخ الفرد الأكاديمي، والمهني خلال الفترة الزمنية السابقة، ويتم ترتيبها تبعاً للتسلسل الزمني.

تُعَدُّ السيرة الذاتية وسيلة للحصول على الوظيفة، وذلك من خلال إعدادها بطريقة مُلائمة تجذب مدير التوظيف، وبالتالي يحظى صاحبها بفرصة الحصول على المُقابلة الشخصية، ومن الجدير بالذكر أنَّ المعلومات التي تُوجد في السيرة الذاتية يجب أن تكون واضحة، وموجزة؛ بحيث تتضمن مهارات الفرد، وقدراته، والشهادات الأكاديمية، والمهنية، علماً بأنّها تُمثّل وسيلة ربط بين الشخص الذي يبحث عن العمل، وأصحاب العمل؛ حيث تُعطي وصفاً دقيقاً للفرد، وتُظهر مميّزاته، وقدراته التي قد تناسب مع الوظيفة التي قد تقدّم لها.

2. كيفية كتابة السيرة الذاتية:

تُعتبر السيرة الذاتية وصفاً مُلخَّصاً، وشاملاً، وحديثاً لمعلومات الفرد، علماً بأنّ هناك العديد من المعلومات التي يجب أن تتضمنها السيرة الذاتية، ومنها: التفاصيل، والمعلومات الشخصية:

تتضمّن السيرة الذاتية في أوّل محتواها اسم الفرد، وتاريخ الميلاد، ومكانه، وطريقة التواصل، كرقم الهاتف، والبريد الإلكتروني الذي يحمل اسماً رسمياً، ويُفضّل أن تحتوي السيرة الذاتية على أكثر من رقم هاتف للتواصل، بالإضافة إلى العنوان، والمدينة، ويُفضّل تجنّب ذكر الكثير من التفاصيل الزائدة، والخاصّة، ولا بُدّ من التأكّد في هذا البند من صحّة المعلومات، ودقّتها.

المؤهلات التعليمية: يتمّ ترتيب المؤهلات التعليمية التي حصل عليها الفرد في السيرة الذاتية تبعاً للتسلسل الزمني، وبطريقة عكسيّة من الأحدث تاريخاً إلى الأقدم، ويتمّ ذكر اسم المؤسسة، أو الجامعة، والكلية، وعناوينهم، مع التنويه إلى اسم الدرجة الممنوحة، ومن الجدير بالذكر أنّه لا يتمّ ذكر التعليم الأساسي، والثانويّ في حال التخرُّج من الجامعة، أمّا في حال عدم التخرُّج بعد من الجامعة، أو في انتظار الشهادة، يتمّ ذكر السنة، والشهر الذي يُتوقّع فيه التخرُّج.

خبرات العمل: يتم ذكر الأعمال التي شغلها الفرد بدءاً من العمل الحالي، علماً بأنه يتم ترتيب الأعمال تنازلياً من الأحدث إلى الأقدم؛ حيث يتم ذكر اسم المنظمة، وعنوانها، والمسؤولية التي كان الفرد يتحملها، والمركز الوظيفي الذي شغله، إضافةً إلى المدة الزمنية، وفي هذا البند يُفضل عدم ذكر معلومات عن الرواتب، أو المكافآت السابقة.

الدورات: يتم ذكر أسماء الدورات التي حصل عليها الفرد.

المهارات: يُشير الفرد إلى المهارات التي يتميز بها دون تضخيم، أو تزييف؛ إذ لا بُدَّ أن تكون مهارات حقيقية؛ وذلك لأنه من السهل اكتشافها إن كانت غير ذلك، ومن هذه المهارات: المقدرة على تحمُّل الضغط، والأعباء الإضافية.

الجوائز: وهي الأعمال التي يُحبُّ الفرد مُمارستها. المكافآت التقديرية، والجوائز: يتم ذكر الجوائز، أو المكافآت التي حصل الفرد عليها في مرحلة الدراسة، أو العمل، أو من خلال النشاطات التي شارك فيها.

الأعمال التطوعية: وهو بند غير إلزامي في حال كان الفرد قد شارك في أعمال، أو أنشطة تطوعية سابقة.

الأشخاص المعروفون: يتم ذكر اسم شخصين، أو ثلاثة من الأشخاص غير المُقرَّبين للفرد في نهاية السيرة الذاتية؛ بحيث تكون لهم معرفة بخبرات الفرد، ومؤهلاته، وقدراته؛ وذلك لتقديم التوصية عنه لمدير التوظيف في حال التواصل معه، علماً بأنه يتم ذكر أسمائهم، ومراكزهم الوظيفية، وعناوينهم، وأرقام هواتفهم، ولا بُدَّ للفرد من إخبارهم بذلك، والتأكد من موافقتهم على إدراج أسمائهم في السيرة الذاتية.

3. أهمية السيرة الذاتية:

تُعتبر السيرة الذاتية وسيلة تسويقية للفرد أمام مُدراء المؤسسات المعنية بالتوظيف؛ لذلك لا بُدَّ لها أن تتميز بالإقناع، والفاعلية. وتكمن أهميتها الأساسية في كونها تُعطي انطباعاً عن شخصية المترشح؛ لذلك يُفضل أن تُعدَّ بالجودة المناسبة؛ لضمان الحصول على الفرصة الوظيفية.

تُعدُّ السيرة الذاتية طريقة يعرض فيها المترشح معلوماته الشخصية، ومؤهلاته، وخبراته، وإنجازاته لمدير التوظيف، أو صاحب العمل.

4. أنواع السير الذاتية: للسير الذاتية أنواع عدّة، ومنها:

4.1. السيرة الذاتية الورقية: وهي التي يتم إنجازها، وطبعها ورقياً، ثم يتم إرسالها إلى الجهة التي يرغب الفرد بالعمل فيها، وقد يتم ترتيبها إما زمنياً، أو وظيفياً.

4.2. السيرة الذاتية الإلكترونية: يتم وضع نموذج مُحدّد على الموقع الإلكتروني للمنظمة؛ وذلك لتعبئة المعلومات بداخله ضمن تنسيق مُحدّد، ثم يُرسل إلى المؤسسة.

4.3. السيرة الذاتية باستخدام الفيديو: يتم إرسال السيرة الذاتية للفرد عن طريق الفيديو؛ بحيث يُعرض فيه الفرد إنجازاته، ويُعرّف عن نفسه.

5. نصائح لكتابة السيرة الذاتية: هناك الكثير من النصائح المهمة التي يجب اتباعها عند كتابة السيرة الذاتية، منها: الإيجاز، والاختصار للسيرة الذاتية، وعدم الإسهاب في ذكر التفاصيل؛ وذلك حتى لا يأخذ مدير التوظيف وقتاً كبيراً في حال قراءتها. تحري الدقة في معلومات السيرة الذاتية، وصحتها، وخاصة معلومات الاسم، والعنوان، والاتصال. استخدام الألفاظ، والتعبيرات اللغوية الصحيحة عند كتابة السيرة الذاتية، ومراعاة أن تكون اللغة سليمة من الأخطاء النحوية والإملائية.

تجنّب ذكر الراتب الذي يرغب فيه المتقدم للعمل في السيرة الذاتية. مُراجعة السيرة الذاتية قبل إرسالها، والاهتمام بشكلها الخارجي.

البدء بالمؤهلات، والخبرات من الأحدث تاريخاً إلى الأقدم.

ذكر الغاية الرئيسية من التقدم للوظيفة في بداية السيرة الذاتية.

التركيز في السيرة الذاتية على وظيفة مُحدّدة، وواضحة، علماً بأنه عند التقدم إلى وظيفتين مُختلفتين لا بُدّ من إرسال سيرة ذاتية لكل وظيفة، تختلف من ناحية الأهداف، والمهارات.

6. تحليل السيرة الذاتية:

يتم تحليل السيرة الذاتية للمتّرشح؛ انطلاقاً من الاطلاع على خبراته ومؤهلاته بشكل مفصل، أكثر من محتوى طلب الالتحاق، تُرفق السيرة الذاتية قبل أو أثناء إجراء المقابلة، إلا أنها يجب أن تتميز بالجدية والدقة والترتيب، كما أنها تُكتب بشكل واضح، حتى يسها قراءتها، وتشمل عموماً المعلومات التالية:

الاسم والعنوان ورقم الهاتف، ونوع الوظيفة المطلوبة

الخبرة العلمية، مراعيها فيها الترتيب من الأحدث، مع ذكر أسماء وعناوين المؤسسات التي تم العمل بها، مع الإشارة إلى تواريخ التوظيف بها.

الإشارة إلى ذكر المهام والواجبات المؤداة، والمهارات المتوفرة لدى المترشح؛ خاصة تلك التي لها علاقة بالمنصب المقصود بالتوظيف.

الإشارة إلى الأعمال الإضافية أو التطوعية التي شغلها المترشح ذات الصلة أيضا بالمنصب المعني.

ذكر أسماء وأماكن كل المدارس والبرامج التدريبية التي تم الالتحاق بها، مع تحديد تواريخ الالتحاق، والمواد الأساسية التي درسها ذات العلاقة.

ذكر الدرجات العلمية والشهادات ودرجات الشرف التي حصل عليها المترشح.

ذكر الهوايات والخبرات، وكل المعلومات التي تنطبق على الوظيفة المقصودة.

مقابلة التوظيف

تمهيد:

تعتبر المقابلة مرحلة حاسمة في عملية الاختيار؛ هي لقاء يتم بين الأخصائي والمترشح للعمل، يتم الحوار بينهما، حيث يقع على عاتق الأخصائي توجيه المقابلة وتوجيه الحوار، الهدف؛ هو مدى صلاحية هذا الفرد للعمل أو عدم صلاحيته. والمقابلة الشخصية هي الأكثر استعمالاً عند الاختيار لأجل التعيين في مختلف الوظائف، حيث تعتمد على توفر مهارة لدى الأخصائي، كونها أقل خضوعاً لقياس محدد، وبالتالي يمكن أن لا يدعي أي مسؤول مهما كان تخصصه، ومهما كانت خبرته أنه يستطيع إجراء المقابلة بكفاءة عالية، وأنه عن طريق هذه المقابلة سيعرف كافة خصائص المترشح، وتقديره تقديراً دقيقاً لصلاحيته أو عدم صلاحيته.

وبالتالي يجب أن يكون الأخصائي في هذا المجال على درجة عالية من الكفاءة، بحيث يتجنب التحيز وأن يراعي اللغة الملائمة التي يستعملها مع المترشحين.

إن الهدف من مقابلة المترشح للتوظيف هي جمع أكبر قدر من المعلومات عن المترشح والتأكد من صحته؛ خاصة تلك التي تم جمعها من قبل، ثم التحقق من مدى قدرة المترشح على أداء المهام التي يتطلبها المنصب الموجه إليه، بالإضافة إلى مدى امتلاكه للدافعية للعمل، ومدى قدرته أيضاً على الاندماج في المؤسسة.

1. مفهوم المقابلة: القصد منها عموماً؛ التحدث المباشر بين الأخصائي والمفحوص، بقصد الحصول منه على معلومات محددة أو مساعدته على حل مشكلته أو لتوجيهه نحو مهنة معينة أو فرع دراسي معين، تتيح المجال لملاحظة حركات الفرد وانفعالاته ومعرفة اتجاهاته النفسية وأفكاره وخبراته الشخصية، يتمكن من خلالها الأخصائي من متابعة تعابير الوجه، ونبرات الصوت والإشارات مما يساعده على فهم حالة المفحوص.

2. مفهوم مقابلة التوظيف: هي أحد تقنيات التوظيف، القصد منها الحكم عن مدى صلاحية الفرد لشغل وظيفة معينة تتناسب مع قدراته، وإمكاناته ومع مطالب الوظيفة ونوع العمل، يهتم الأخصائي فيها بمصلحة الفرد نفسه ومصلحة المؤسسة التي سيعمل فيها، بحيث يتركز نشاط المقابلة على انتقاء أنسب العناصر لمصلحة المؤسسة.

1.2 أنواع المقابلات: هناك عدة تصنيفات للمقابلات؛ وذلك تبعاً لاستخداماتها، إلا أنه عموماً يمكن تقسيم مقابلة التوظيف إلى ثلاثة أنواع.

2.1.1. المقابلة المقننة (المحددة): يخضع الأخصائي في هذا النوع من المقابلة إلى التحديد والضبط والتقنين، بحيث تُجرى مع المترشح الأول بنفس الطريقة والظروف التي تُجرى بها مع المترشحين الآخرين، الأمر الذي يتطلب من الأخصائي إعداد الأسئلة مع ترتيبها ترتيباً لا يخضع للتغيير، بحيث أن الألفاظ والطريقة التي تُوجه بها الأسئلة لا تتغير أبداً.

إن الهدف من هذا النوع من المقابلة؛ هو ضمان توحيد ظروف مقابلة مترشح عن آخر، حتى أنه قد يرجع جزء من تقييم أحد عن آخر إلى اختلاف ظروف المقابلة، وليس إلى اختلاف في خصائص كل منهما، يسمح هذا النوع من المقابلة إلى إتاحة الاستعداد للمقابل عن طريق الأسئلة المرتبة والمحددة، بحيث يتم فيها عدم نسيان الأسئلة الأساسية التي ينبغي توجيهها أثناء المقابلة.

إن توحيد الألفاظ في هذا النوع من المقابلة يضمن إلى حد كبير توحيداً في فهم المترشحين لمضمونها، بعكس ما إذا تم تركه حراً، بحيث يُفرض في شرح المقصود من السؤال أو إيجازه مع آخر، فيختلف المضمون الذي يفهمه كل منهما عن الآخر، كما يتيح هذا النوع من المقابلة للأخصائي فرصة دراسة ألفاظ الأسئلة لضمان توحيد المعنى الذي توحى به لدى كل المترشحين المتقدمين، كما تتيح دراسة أنسب لترتيب الأسئلة.

بالرغم ما تتميز به هذه المقابلة، إلا أن هناك عيوباً جوهرية يمكننا إيجازها؛ هو أن هذا التوحيد والتقنين يجعلها جامدة، غير مستساغة ومصطنعة إلى حد بعيد، وذلك لأن الأسئلة معدة ومرتبة قبلياً، كما أن ظروفها محددة لا تسمح بالخروج عن إطارها؛ بحيث في حالة فهم السؤال من طرف المترشح، فإنه من غير المسموح شرحه حتى يتم فهم محتواه، بل كل ما يصدر هو أن يكرر المقابل السؤال بنفس الألفاظ؛ بمعنى أدق، أنه غير مسموح للمقابل تكييف ظروف المقابلة وما يجري فيها على حسب ظروف الفرد الذي يقوم بمقابلته، ومن هنا تبدو مكلفة ومصطنعة، كما تبدو وكأنها مجرد استبيان متكون من أسئلة وفراغات لكتابة إجاباتها على نحو ما هو معروف في الاختبارات النفسية.

2.1.2. المقابلة غير الموجهة (غير المنظمة) *entretien non structuré*: هي عكس المقابلة

المقننة تماماً، حيث لا يتم فيها تحديد الموضوعات مسبقاً من طرف الأخصائي الذي يقوم بإجراء المقابلة، بحيث في هذا النوع من المقابلة يترك الفرصة الكاملة للمترشح لسرد كل ما يريد سرده، في مختلف المواضيع بكل حرية، وكأنها أقرب إلى التداعي الحر المعروف في التحليل النفسي، دون تدخل من القائم على المقابلة؛ إلا عندما ينتهي المترشح من الكلام، أو عن طريق توجيهه بشكل غير مباشر وغير محدد إلى مجالات للحديث فيها تستدعيها أهمية الحوار.

تكمُن أهمية هذا النوع من المقابلة في كونها تهدف إلى معرفة خصائص الفرد الكامنة، والبعيدة الأعماق، ذات التأثير الكبير في توجيه سلوك طالب العمل دون أن يدري، كما أنها تمتاز بترك الحرية شبه الكاملة له للتكلم حول ما يريد هو، دون إرغامه للحديث في أمور لا يريدّها.

بالمقابل نجد أن من عيوب هذا النوع من المقابلة، عدم تحكم الأخصائي في سيرها؛ بحيث أنها قد تنتهي دون استكمال جمع المعلومات التي يريد الحصول عليها والمتعلقة بخصائص الفرد المترشح، طالما أنه لا يرغمه على الحديث في موضوعات معينة عن طريق الأسئلة المباشرة، وترك له الحرية للتحدث فيما يريد الحديث عنه.

3.1.2. المقابلة المنظمة: l'entretien structuré تسير وفق إجراءات تم التحضير لها مسبقاً؛

حيث يقوم الأخصائي في هذا النوع من المقابلة بإعداد خطة منظمة، من خلال حصره لنقاط الموضوعات التي تجرى حولها المقابلة، بحيث تُدون في بطاقة، مع تصنيف الأسئلة المتعلقة بكل موضوع، بحيث يضع هذه البطاقة أمامه في كل مقابلة ليستعين بها عند إجرائه للمقابلة، بحيث يسأل السؤال الذي يناسب ظروف المقابلة، ويناسب مستوى فهمه، ويشرح المقصود منه إن وجد لديه صعوبة الفهم، ولا ينتقل إلى موضوع إلا إذا انتهى من جمع البيانات عن جميع الموضوعات المحددة بالبطاقة إلى غاية إنهاء المقابلة.

يتميز هذا النوع من المقابلة بتحديد الموضوعات، ما يجعل الأخصائي لا ينهي المقابلة إلا بعد اطمئنانه على تغطيته لكافة الموضوعات، تسمح هذه المقابلة بسيولة توجيه الأسئلة على حسب ظروفهما؛ أي المقابلة والفرد، بحيث يختفي التكلف والتصنع الملاحظ في المقابلة المقننة، بالإضافة إلى أن المرونة في توجيه الأسئلة تسمح للأخصائي بشرح المقصود من الأسئلة المطروحة والاطمئنان لفهمها من طرف المترشح.

إن ميزة المقابلة المنظمة، أنها تسمح للأخصائي باستخدام صيغة الأسئلة المباشرة والغير المباشرة، كما أنها تسمح باستخدام طريقة التداعي للأفكار، بحيث لا تتم مقاطعة المترشح أو تشتيت انتباهه نحو مواضيع أخرى، إلا بعد الانتهاء من الكلام، حتى ولو بدت بعيدة عن الموضوع، كما أن تنظيم هذه المقابلة تسري بشكل دقيق، تُحدد على حسب هدف المقابلة وظروفها ورغبة الأخصائي أيضاً، وقد تُنقص من هذا الجانب، بحيث تقترب من المقابلة الغير المنظمة.

وبالتالي فإن هذا النوع من المقابلة، يتوسط النوعين السابقين ويستفيد من ميزاتهما، ومن ثمة، فهو يتطلب مهارة عالية من الأخصائي المشرف على المقابلة.

2.2. أشكال مقابلة التوظيف:

2.2.1. المقابلة الفردية: وهي تلك التي يُشرف على إجرائها فرد واحد من المنظمة الموظفة، وعادة ما يكون المسئول عن التوظيف، تُستخدم في المؤسسات الصغيرة التي يكون ما يكون مدير المؤسسة يقوم بدور المسئول عن التوظيف أيضا.

2.2.2. مقابلات اللجان: وهي تلك التي يُشرف على إجرائها عضوين أو أكثر، يكون فيها مسئول أحد الأركان الأساسية فيها التي تتكون منها لجنة التوظيف، بالإضافة إلى أطراف أخرى مثل رئيس مصلحة الإدارة أو مدير الفرع أو مدير المؤسسة في حد ذاتها.

2.2.3. المقابلة المتدرجة: يقصد بها المقابلات التي تتيح للمتشحين الوظائف بشكل تدريجي أو تتابعي؛ فيقوم مسئول التوظيف في البداية بمقابلة المترشحين لاختيار منهم من تنطبق عليه السمات المطلوبة في شاغل الوظيفة، ويتم توجيهه من تم اختيارهم لمقابلة ثانية مع مدير الإدارة لاختيار أدق، يهدف إلى اختيار الأنسب من هؤلاء المترشحين، وقد يتم ذلك في نفس اليوم بالتتابع أو يتم تحديد موعد آخر.

يحتاج هذا النوع من المقابلات إلى تسجيل دقيق لحيثيات المقابلة، وتقييم دقيق لكل مترشح على نماذج جيدة التصميم، لأن المقابلات لا تُعقد في وقت واحد، وهو ما يعني ضرورة تسجيل كافة الملاحظات وتسليمها إلى المرحلة الموالية.

2.2.4. مقابلة المجموعة: يُقصد بها اختبار المترشح ضمن فريق عمل، لاختبار قدراته في العمل مع هذا الفريق، حيث تقع مسئولية إعداد وإجراء المقابلة هنا على عاتق إدارة الموارد البشرية ممثلا في مدير الإدارة أو مستشارين خارج المؤسسة ينتمون لوظائف الإدارة العليا والوظائف ذات الطبيعة الخاصة أو المدير العام للمؤسسة المعنية بالتوظيف.

تقنيات مقابلة التوظيف

تمهيد:

هناك عدة تقنيات يتطلب اتباعها من طرف أخصائي التوظيف من أجل انتقاء المترشحين لمنصب العمل المقصودة بالتوظيف؛ والمعلن عنها من طرف المؤسسات الموظفة؛ من خلال مراحل (قبل أثناء وبعد القيام بالمقابلات)، حيث يلتزم فيها الأخصائي بتطبيق مجموعة من الأساليب العملية والاجرائية. حيث تتطلب منه العملية المتابعة للمراحل السابقة وتحليل لمعطياتها، حتى يتمكن من القيام بالمقابلة، وهو ما سنستخلصه من هذه التقنيات المطلوبة.

1. التقنيات: هناك بعض التقنيات التي يلجأ إليها الأخصائي عند إجرائه لمقابلة التوظيف، خاصة وأن الأمر يتطلب منه استعدادا عمليا عبر ثلاث مراحل (قبل، أثناء، وبعد إجرائه للمقابلة). والتي تكون مسجلة في رزنامة مضبوطة تتماشى وسياق الآجال المحددة لذلك.

1.1. قبل إجراء المقابلة: تتطلب هذه المرحلة جمع أكبر رصيد من المعلومات عن المؤسسة من طرف الأخصائي، حيث يقوم فيها بتقديم معلومات عن المؤسسة الموظفة، بالإضافة إلى اطلاعه الواسع عن كل طلبات المترشحين المتقدمين للمقابلة، والمعرفة بدقائق المناصب المترشح لها من خلال توصيفها وتحليلها وتحليل متطلباتها ومواصفات وملامح الأفراد الموائمة لها.

إن الأمر يتطلب من الأخصائي تحديد نوع المقابلة المطلوبة سواء من حيث الشكل أو الاجراء، وهو ما يستدعي إعداد أسئلة لها قبل القيام بها، سواء من حيث صياغتها أو شموليتها لكل الجوانب المهمة، خاصة من حيث عمليات التنسيق بين كل الأعضاء المشرفين على المقابلة، بحيث يتعرف كل عضو على دوره فيها والأسئلة التي يوجهها كل عضو فيها، تفاديا لتكرار طرحها.

إن جوانب التحضير قبل إجراء المقابلة مهمة جدا، ناهيك عن تحضير تلك الترتيبات المتعلقة بتوفير الهدوء، والاطمئنان وطريقة الجلوس، والتي مجتمعة تمنح مؤشرات ايجابية عن المؤسسة ومصداقية للمقابلة.

1. 2. أثناء إجراء المقابلة: إن الأمر بالذات يتطلب احترام تلك الرزنامة المضبوطة قبليا، المتسمة بالوضوح من بدايتها إلى نهايتها، بدءا بتقديم شخص القائم بالمقابلة ودوره في هذه المقابلة وإبراز دور هذا اللقاء الذي يجمع بينهما، حيث تبدأ بالترحيب، وتفادي كل ما له علاقة بإحداث توتر للمترشح. تتسم أسئلة المقابلة بأسئلة مفتوحة تشجع المترشح على المناقشة، كأن يتم تفادي تلك التي تبدأ بـ (من؟ أين، متى؟ لماذا؟ كيف؟)

إن الوضع يتطلب أيضا تفادي الأسئلة التي يمكن أن تحدث تأويلات عند المترشحين، أو التي تتكرر عند الطرح، لأن ذلك من الأخطاء الشائعة التي يتم الوقوع فيها. بالإضافة إلى تفادي الوقوع في الشك؛ بمعنى عدم التأكد من المعلومة. كما يمكن للقائم بالمقابلة أن يطلب توضيحات من المترشح من خلال طلبه بإعطاء أمثلة لأجل الحصول على الفكرة التي يبحث عنها، كما أنه بإمكانه إتاحة فرصة طرح أسئلة من طرف المترشحين.

1.3. بعد إجراء المقابلة: بإمكان الأخصائي في هذه المرحلة مناقشة ما انتهى إليه من نتائج لمعرفة وجهة نظر المترشح حول مدى رغبته للعمل وحبه لهذا المنصب، أو التفاوض في الأحيان بشأن المرتب وشروط العمل، خاصة مع المترشحين الذين تخطو المقابلة بنجاح.

2.3. تقنيات مقابلة التوظيف:

-أولا: البدء بمقابلة غير منظمة بغرض العلاقة التفاعلية العفوية؛ بهدف طمأنة المترشح والبحث عن التلقائية، التي تجعله يجيب على الأسئلة اللاحقة بكل ارتياح.

-ثانيا: تكون من منظمة من أجل جمع المعلومات الضرورية لتقييم كفاءة المترشح، وخبراته السابقة إن وجدت، ومشروعه المهني ومستوى دافعيته، حيث تسمح هذه المرحلة بالحكم على قدرة المترشح لتولي المنصب واحتمالات نجاحه وتطوره في المؤسسة مستقبلا.

-ثالثا: يمكن إنها المقابلة بمرحلة غير منظمة، الغرض منها تعميق وتوضيح بعض الجوانب التي كانت غامضة في مرحلة المقابلة المنظمة. هذا على مستوى الشكل.

أما على مستوى المحتوى فيمكن الانتقال مرحليا عبر المقابلات كالتالي:

-أولا: مقابلة التعرف على السيرة الذاتية: وذلك بغية الحصول على صورة واضحة عن خبرات المترشح، وطرح أسئلة حول مساره الدراسي والمهني.

-ثانيا: المقابلة السلوكية: محاولة معرفة كيفية أداء المهام، أو التعامل مع المشكلات أو المواقف الممكنة، أو التي تعرضوا لها مسبقا.

-ثالثا: مقابلة الكفاءة: الهدف منها؛ الكشف عن الكفاءات التي يمتلكها المترشح من خلال الاطلاع على انجازاته الفعلية وما تم تحقيقه.

-مقابلة الضغط: الغرض منه خلق الضغط والتوتر لدى المترشح؛ من خلال تعريضهم لمستويات عالية من الضغط لمعرفة ردود أفعالهم، مع العلم أنها تستعمل للمترشحين لمنصب تتطلب مواجهة الضغوط.

محاضرة: 11

إعداد وإجراء مقابلة التوظيف

1. الاعداد للمقابلة:

إن إجراء المقابلة، عملية فنية دقيقة، يُشرف عليها أخصائيو مؤهلون ومدربون تدريباً كافياً، تتطلب رسم خطة بعناية وإتقان، مع استعداد نفسي تام، قبل البدء في إجرائها، لهذا يجب مراعاة بعض الاجراءات أثناء الاعداد والتحضير لإجراء المقابلة.

1.1. إعداد مكان المقابلة: يجب أن يتم إجراء مقابلة التوظيف في مكتب خاص مؤثث بأثاث مريح، وهادئ، بعيداً عن الصخب، بمحاذاة قاعة مخصصة للانتظار، وغرفة خاصة مستقلة لإجراء المقابلات لا غير، بحيث تكفل السرية التامة أثناء المقابلة، حتى يستطيع المترشح طالب العمل أن يتكلم بكل صراحة.

2.1. تنظيم مواعيد المقابلة: يجب أن تُنظم مواعيد المقابلة تنظيماً دقيقاً على قدر الامكان، حتى يتم تجنب انتظار عدد كبير من طالبي العمل في وقت واحد، لأن الانتظار الطويل قبل المقابلة، يزيد من قلق طالب العمل وتوتره النفسي، مما يؤثر على نتيجة المقابلة، ثم إن تحديد مواعيد المقابلة، ومحاولة تنفيذها بدقة، يمنح لطالبي العمل فكرة حسنة عن دقة نظام المؤسسة، كما أنه يجب أن يحدد لكل مقابلة الوقت الكافي، حتى يستطيع المقابل أن يُكون فكرة صحيحة عن شخصية طالب العمل وعن مقدار صلاحيته للعمل.

3.1. الاطلاع على البيانات السابقة للفرد: يجب أن يطلع المقابل قبل إجراء المقابلة على جميع البيانات التي تم أخذها سابقاً عن طالب العمل في المقابلة الأولية، وطلب الاستخدام الأولي، والاختبارات النفسية، لأن معرفة هذه البيانات تساعد المقابل على تنظيم خطة المقابلة، وتحديد نوع البيانات التي يجب أن يجمعها لتكملة البيانات السابقة، أو استقصاء معلومات أخرى قد تكون هامة.

4.1. الاطلاع على نشاطات ومستلزمات المؤسسة: يجب أن يكون المقابل على اطلاع تام بجميع أنشطة المنظمة، وشروطها، وما يستلزمه النجاح فيها من قدرات ومهارات وسمات مختلفة، حتى يستطيع المقابل الحكم بدقة على مقدار صلاحية طالبي العمل لهذه الأعمال، وحتى يستطيع أن يمد طالبي العمل بجميع البيانات المطلوبة عن طبيعة العمل، ويستمد المقابل عادة هذه المعلومات من البيانات التي يمد بها تحليل العمل.

5.1. الاطلاع بنظام وسياسة المؤسسة: يجب على المقابل أن يكون على اطلاع بسياسة المؤسسة، ونظمها وقوانينها المختلفة، حتى يستطيع أن يمد طالب العمل بالمعلومات الكافية عن نظم

الأجور والمكافآت، وفرص الترقى، ونظم التعويضات والتأمينات والمعاش، وغير ذلك من البيانات التي يهتم طالب العمل معرفتها قبل تعيينه في المؤسسة.

1.6. رسم خطة للمقابلة: يجب أن يقوم المقابل برسم خطة المقابلة قبل إجرائها، كما يجب أن يحدد الغرض منها تحديدا دقيقا، فيجب مثلا تحديد نوع البيانات التي يريد البحث عنها أثناء المقابلة، وتحديد الأسئلة التي ستوجه إلى طالب العمل، ووجود هذه الخطة في حوزة المقابل تساعد على تنظيم المقابلة، ويضمن جمع كل البيانات الهامة والضرورية، كما أنه من المفروض تحديد السمات المراد تقديرها تقديرا دقيقا، ووضع طرق موضوعية لتقدير هذه السمات.

2. إجراء المقابلة:

بعد الاعداد الدقيق للمقابلة، يجب العناية بإجرائها بطريقة موضوعية دقيقة، تكفل الحصول على البيانات الهامة بدقة، كما تكفل كسب ثقة طالب العمل وتعاونه التام.

وفيما يلي مجموعة من المبادئ يجب مراعاتها أثناء إجراء المقابلة وهي:

1.1. كسب ثقة طالب العمل: يجب على المقابل عند بدئه في المقابلة، كسب ثقة طالب العمل وصداقته وتعاونه، لأنه ليس من السهل، كما أنه ليس من المستحب أن يجمع المقابل البيانات الشخصية الهامة عن طالب العمل دون البدء أولا بإيجاد جو من الثقة والتفاهم والصدقة معه، فبدون ثقة طالب العمل وتعاونه، لا يمكن الاطمئنان إلى صحة البيانات التي يمدنا بها طالب العمل.

مما يساعد على كسب ثقة طالب العمل، مقابلته باهتمام وعناية، ويحسن أن يبدأ المقابل بالكلام في أحد الموضوعات التي يهتم طالب العمل أن يتكلم فيها، ويستطيع المقابل أن يستفيد في هذا الصدد من البيانات الموجودة في المقابلة الأولية وطلب الاستخدام، كما يجب أن يصغي المقابل باهتمام إلى ما يقوله طالب العمل، إذ يساعد ذلك على كسب ثقته وتعاونه، ويُستحسن ألا يبدأ المقابل بتوجيه الأسئلة الشخصية الدقيقة، أو محاولة التأكد من صحة البيانات التي ذكرها طالب العمل من قبل، إلا بعد الاطمئنان إلى أنه قد كسب ثقته وتعاونه.

2.2. طريقة توجيه الأسئلة: يجب صياغة الأسئلة بلغة مفهومة، ذات معاني واضحة ودقيقة، يتم طرحها بطريقة تجعل طالب العمل يُعبر عن نفسه بحرية واطمئنان؛ يدلي بكثير من المعلومات المتعلقة بالمؤهلات والخبرات السابقة، ويحسن تجنب طرح الأسئلة التي تقتضي الاجابة بـ "نعم" أو "لا"، كما أنه من الأفضل أن يقوم المقابل بتوجيه عدة أسئلة مماثلة حتى يستطيع جمع بيانات كافية، ويجب الامتناع عن توجيه الأسئلة المتوقع معرفة إجاباتها.

2.3. تجنب التحيز: يجب على المقابل أن يتجنب التحيز أثناء المقابلة إلى أفراد مترشحين دون آخرين دون سبب معقول، ومن ثمة لا بد عليه من تحليل شخصيته ومعرفة تعصباته واستجاباته الشرطية حتى ينتبه إليها أثناء المقابلة، ويعمل على مقاومتها وإزالة أثرها في تقديره لشخصيات طالبي العمل، بل يجب الحرص على أن يكون تقديره لشخصية طالب العمل قائما على أساس الحقائق التي يجمعها عنه بطريقة موضوعية، وليس على أساس تأثره المؤقت من خلال مظهره أو بعض السلوكيات الصادرة أثناء المقابلة.

2.4. احترام الوقت الكافي للمقابلة: يتطلب من القائم على المقابلة تخصيص الوقت اللازم لجمع المعلومات الضرورية لتقييم وتقدير شخصية طالب العمل، حيث يُعتبر هذا الجانب من العوامل المفيدة في عملية الاختيار، حيث أنه في بعض الظروف يكثر الاقبال على العمل، ما يجعل المؤسسة الموظفة تضطر إلى تقصير مدة المقابلة، بحيث تصبح نتائجها عديمة الفائدة، وذات طابع شكلي لا غير، لهذا من الضروري إعطاء الوقت الكافي لفهم السؤال والاجابة عنه بكل اطمئنان، ولا يجب أن يصدر من المقابل ما يجعل طالب العمل يُحس برغبة المقابل، الاسراع في إنهاء المقابلة.

2.5. توجيه الحوار: وهنا يجب من القائم على المقابلة أن يكون متحكما في الحوار الذي يجريه مع طالب العمل، بحيث يتماشى مع الخطة الموضوعية سالفا، بحيث إذا حاول طالب العمل الاستطرد في موضوعات غير هامة، على المقابل أن يُعيد الحديث في شيء من اللباقة إلى الموضوعات الهامة. في نفس الوقت، من الضروري منح طالب العمل، الحرية في الكلام والافضاء بما يريد أن يفضي به من معلومات مفيدة في التقييم.

2.6. إنهاء المقابلة: يتم إنهاء المقابلة من طرف المقابل، وذلك بعد تأكده من الحصول على كل المعلومات التي يحتاجها، والتي تمكنه من تقييم طالب العمل، وما يجب الاحتراس منه؛ هو عدم إنهاء المقابلة بشكل مفاجئ غير متوقع، بل يجب التمهيد لذلك في شيء من اللباقة، وإذا تبين عدم صلاحية طالب العمل فيجب إخباره بطريقة حسنة تجنبنا لإساءة مشاعره، أما إذا تبينت صلاحيته، فيجب إمداده بالمعلومات الضرورية المتعلقة بطبيعة العمل، واجباته، شروطه، مع إشعاره بالخطوات اللاحقة قبل تعيينه نهائيا بالمنظمة.

2.7. متابعة نتيجة المقابلة: إن مهمة المقابل لا تتوقف عند جمع المعلومات عن طالب العمل، بل يتابع نتيجة المقابلة بغرض التأكد من دقة المعلومات، بحيث يقوم بجمع البيانات بمقدار النجاح في العمل، مع مقارنته لهذه البيانات بنتائج المقابلة لتحديد مقدار دقتها في التنبؤ بالنجاح في العمل، فإذا وجدت نقاط ضعف في المقابلة، فمن الضروري العمل على تصحيحها أو تحسينها لزيادة مقدار تنبؤها بالنجاح.

نستنتج إذن أن القيام بالمقابلة يمر بمرحلتين هامتين:

تتمثل الأولى في مرحلة الإعداد وفيها يتم الأخذ بعين مكان إجراء المقابلة، بالإضافة إلى التحكم الحسن في المواعيد تجنباً للفوضى والاختناظ، حتى لا يتم داع للشك في مصداقيتها، دون الاغفال لجانب مهم ويتمثل في التزود بالمعلومات الكافية حول المعلومات المسبقة عن المترشح المسجلة عبر المراحل التي سبقت مرحلة المقابلة، ومعلومات كافية أيضاً متعلقة بالمؤسسة الموظفة أو القطاع الذي تنتمي إليه (طبيعتها، نظامها، مستلزماتها...)، والتي هي بمثابة رصيد يلجأ إليه الأخصائي للإجابة عن الاستفسارات التي قد تُطرح من طرف المترشحين.

أما المرحلة الثانية فتتعلق بمرحلة الاجراء والتي هي بمثابة الموقف المباشر بين الأخصائي والمترشح يتطلب منه توفير جو مريح للمقابل من حيث إكسابه ثقة بالنفس، وتوجيه أسئلة تليق بمقام الوظيفة المراد التوظيف فيها، ناهيك عن اجتناب كل ما يؤدي إلى إدخال الشك لدى المترشحين، خاصة من حيث التحيز، أو عدم احترام الوقت المتطلب لكل مقابلة الخاصة بكل مترشح.

الاختبارات النفسية كتقنية للاختيار المهني:

تمهيد:

إن التطورات التي عرفها القياس النفسي في حقل علم النفس العمل، وبالنظر إلى استحداث تقنيات التحليل الاحصائي باستخدام برمجيات الاعلام الآلي، صاحبه تطور في تقنيات التوظيف على هذا المستوى، وهو ما ساعد أكثر في استخدامات الاختبارات النفسية وشيوعها في مجال الانتقاء المهني، كما أنه لا يمكن حصر جل الاختبارات النفسية الخاصة بالاختيار المهني، لأن مواقف العمل متعددة بتعدد الوظائف والمهن، لكن ما يمكن الاشارة إليه أن الاختبار النفسي الأصلح هو ذلك الاختبار الذي يتماشى وفق عمليات التحليل سواء للفرد المراد توظيفه، أو منصب العمل المقصود، حيث يتضح الهدف؛ في المواءمة بينهما؛ ومن ثمة المعايير المتطلبة التي على أساسها يتم اختيار الاختبار النفسي الملائم لذلك.

إن الاختبارات النفسية، هي أدق الوسائل للتوظيف، وذلك من حيث قياسها لاستعدادات وقدرات وسمات المترشحين لتقدير صلاحيتهم المهنية، كما أن دقة استخدامها هو بمثابة أداة جيدة للتنبؤ، وآلية مساعدة على تحسين عملية الاختيار.

تمتاز الاختبارات النفسية عن غيرها من تقنيات الاختيار الأخرى من حيث أنها أقل عرضة لخطأ التحيز، كما أنها أكثر قابلية للبحث الموضوعي والتحليل الاحصائي، إذ أنها تمدنا بتقديرات كمية لقدرات الأفراد وسماتهم، مما يسهل عملية مقارنة الأفراد والتميز بينهم.

بالرغم من النتائج الجيدة التي يمكن أن تمدنا بها الاختبارات النفسية، إلا أنه لا يمكن اعتبارها بديلاً نستغني به عن الوسائل التقليدية الأخرى التي تُستخدم عادة في عملية الاختيار؛ كطلب الاستخدام والمقابلة، وإنما يجب اعتبارها؛ كوسائل مكملة لوسائل الاختيار الأخرى، وقد أكدت كثير من الدراسات أن استخدام الاختبارات النفسية، بالإضافة إلى وسائل الاختيار الأخرى؛ قد أدى إلى تحسين عملية الاختيار.

هي أدوات أو وسائل هامة يستخدمه الأخصائي في عمليات تقدير إمكانيات الفرد، وفي التشخيص والتنبؤ والتوجيه، ويمكن الاستفادة منها في دراسة مجال واسع من السلوك البشري والحصول على بيانات أو معلومات هامة عن شخصية الفرد، مع معرفة استخدامها ووضع الضوابط لها للتمكن من قياس القدرة أو السمة المطلوب قياسها.

1. أهمية الاختبار النفسي في عملية التوظيف:

إن الاختبار النفسي هو أساسا مقياسا موضوعيا مقننا لمختلف السلوكيات، والاختبارات النفسية تتطلب ملاحظة عينة صغيرة من سلوكيات الأفراد، يتم اختيارها بدقة، بحيث تمثل السلوك المراد اختباره تمثيلا دقيقا.

أدى النجاح الذي أحرزته الاختبارات النفسية في عملية الاختيار إلى سرعة انتشارها في كثير من المؤسسات الصناعية الغربية، وإلى ظهور عدد كبير من الاختبارات لقياس كثير من القدرات والاستعدادات المهنية، ونستطيع أن نلمس مدى انتشار استخدام الاختبارات النفسية في الصناعة من الإحصاء الذي قام به "المجلس الصناعي القومي" بأمريكا لمعرفة نسبة المؤسسات الصناعية بأمريكا التي تستخدم الاختبارات النفسية في عملية الاختيار.

2. واقع تطبيقات الاختبارات النفسية في المؤسسات الجزائرية:

إنه وبالرغم من الاعتراف لمدى نجاعة تطبيقات الاختبارات النفسية في مجال التوظيف في المؤسسات العالمية الكبرى، إلا أنها لا زالت تعاني الاعتراف بها كأداة للاختيار، مرد ذلك غياب ثقافة الاختبارات النفسية في عملية الاختيار المهني في معظم المؤسسات الجزائرية. يمكننا حصر هذه الأسباب في:

-انعدام المنافسة، وعدم العمل بمبدأ الكفاءة والمردودية في عمليات التوظيف.

- اسناد عملية الانتقاء لمديري المؤسسات، يغلبون الجانب الذاتي فيه، وأصبحت أداة الاختبارات النفسية مجرد عملية لا طائل من ورائها.

- انعدام لاختبارات نفسية مكيفة للبيئة الداخلية، جعل بعض المؤسسات تعمل باختبارات من دول غربية، وإن وُجدت فهي غير مكيفة ومقننة مع البيئة الجزائرية.بالإضافة إلى ضعف تكوين المختصين في مجال تطبيقات الاختبارات النفسية.

3. أخطاء عملية الاختيار المهني:

إن قيام الأخصائي بعملية اختيار المترشحين لمنصب عمل ما، ليس بالأمر الهين؛ بالنظر لتدخل مجموعة من العوامل تخرج عن نطاق الأخصائي بالرغم من احترافيته في هذه المهمة؛ منها ما يتعلق بالتدخل في مهامه. ومنها ما يتعلق بأخطاء متعلقة به وهي التي تهمنا ومنها:

الإدراك الانتقائي: La perception sélective حيث يُدرك الأخصائي لعملية الاختيار للواقع حسب حاجاته وأهدافه وقيمه واتجاهاته، وهو ما سيحدد مجال رؤيته في جزء فقط من الواقع أو بعض الصفات للمترشح دون غيرها؛ حيث يُركز الأخصائي اهتمامه نحو ملامح المترشح القريبة من اهتماماته وخبراته ويغفل أخرى.

أثر الهالة: L'effet de Halo يحدث عندما يأخذ الأخصائي انطبعا عاما على المترشح انطلاقا من خاصية واحدة فقط، مثل الذكاء والاجتماعية والمظهر، وبالتالي قد يتم الحكم بالنجاح انطلاقا من الانطباع الجيد الذي يُؤخذ من طبيعة تكوينه دون التدقيق في بقية المعطيات.

أثر التباين: L'effet de contraste يتعلق بأول أو آخر انطباع يأخذه الأخصائي على المترشح، والذي سيؤثر على المترشح الذي سبقه أو سيأتي بعده؛ خاصة عندما يكون عدد المترشحين كبيرا؛ فمثلا المترشح الذي يتم تقييمه بعد مجموعة من المترشحين ذوي المستوى الضعيف يقيم بطريقة جيدة جدا، وقد تُعطي له علامة أكثر من مستواه الحقيقي.

الإسقاط: La projection هو حيلة لا شعورية من حيل دفاع الأنا ينسب الشخص بمقتضاها إلى غيره ميولا وأفكارا مستمدة من خبرته الذاتية؛ والمقصود به هنا إسقاط الخصائص الشخصية الذاتية للقائم بعملية الاختيار على بعض المترشحين.

التنميط: Le stéréotypage عندما يتم الحكم على المترشح انطلاقا من المجموعة التي ينتمي إليها (جهوية، دينية، سياسية...) هذا الذي نسميه تنميطا نابعا من الاعتقاد السائد بأن أفراد جماعة ما يحملون نفس الخصائص، وهذا التعميم الذي يساعد على تبسيط الحياة قد يؤدي إلى أخطاء متعلقة بالحكم على بعض المترشحين.

نماذج من اختبارات الاختيار المهني للتوظيف

1. اختبارات الذكاء والقدرات les tests d'intelligence et d'aptitude: تستخدم لتقييم قدرات

المرشحين، تتميز بالرقمية؛ حيث تحوي سلماً ثابتاً يتحصل المترشح عبره على درجات تسمح بترتيبهم، تقيس العديد من الأبعاد الخاصة بملح المترشح مثل (القدرة على التفكير المجرد، القدرة على حل المشكلات، التذكر، العمليات الرياضية، المحكات المنطقية، الفهم، الاستيعاب، الابداع.

من أنواع الذكاءات المتطلبة للقياس تبعاً لمتطلبات المنصب، نجد كما حددها قادنر Gardner في:

(الذكاء اللغوي: من خلال الكلمات واللغة). (الذكاء المنطقي أو الرياضي: التفكير المنطقي وتحليل المعلومات). (الذكاء البصري المكاني: قدرة التأكد من إدراك الأشياء والتوقع في المحيط). (الذكاء الجسدي الحركي: التفكير والتعلم عن طريق الحواس). (الذكاء العلائقي: معرفة الذات والقدرة على تكوين شخصية مستقلة). (الذكاء الذاتي الداخلي: القدرة على فهم دوافع ومشاعر الآخرين). (الذكاء الموسيقي: القدرة على فهم الأشكال الموسيقية أو الصوتية والتعبير بها عن الذات). (الذكاء الطبيعي البيئي: القدرة والإرادة على الاحاطة وفهم وتفسير الظواهر الطبيعية).

تتمثل اختبارات القدرات الشائعة الاستخدام في بعض المؤسسات الجزائرية اختبار الذكاء مثل (سلسلة الدومينو (tests de dominos)، حيث توجد له عدة صور منها: (D. (D48, P. Pichot 1959). (D. (D2000, 2000) وهي الأحدث نسخة.

إن الهدف الأساسي من هذه الاختبارات هو قياس الذكاء وقدرة المترشح على التفكير المنطقي، يتم عرضه في شكل كراسة تتضمن 44 بطاقة دومينو مرقمة من 0 إلى 6، البطاقات الأربعة الأولى عبارة عن أمثلة حتى يتمكن المترشح فهم المطلوب منه في الصفحات اللاحقة. إذ المطلوب من المترشح إيجاد آخر قطعة للدومينو، تكون فترة الاختبار (20 دقيقة) كأقصى حد، يتم منح نقطة لكل اجابة صحيحة، مهما كانت درجة صعوبتها.

يدخل ضمن اختبارات القدرات أيضا اختبارات أخرى بهدف قياس خصائص خاصة بالمترشح منها (اختبارات القدرات البدنية؛ كالقوة، التحمل، التناسق...) (اختبارات القدرات الحسية الحركية؛ كاستخدام اليدين، التوافق البصري، ثبات حركة اليدين...) (قدرات نفسية اجتماعية؛ كإصدار الأحكام الصحيحة، اتخاذ القرارات مركز التحكم..).

2. اختبارات الشخصية: يهدف هذا النوع من الاختبارات إلى الكشف عن جوانب شخصية

المترشح لمعرفة مدى ملاءمتها لطبيعة المنصب المعلن عنه للتوظيف، بالإضافة إلى الاطلاع على

خصائص المترشحين في العمل مثل (القدرة على مقاومة الضغط)، (الفعالية)، (القيادة)، (أقصى نقطة تدل على مدى القدرة على الاستمرار في العمل). (طبيعة علاقة الفرد ضمن الجماعة).

من الاختبارات المستعملة في مجال السمات الخاصة بالشخصية تلك التي تحوي الأبعاد (الألفة، الوجدانية، الانبساط، الانفتاح، الاستقرار النفسي)، تختلف أهميتها حسب المنصب

الألفة	الوجدانية	الانبساط	الانفتاح	الاستقرار النفسي
متعاون، ودود، عطوف، رقيق، مسامح، واثق بالنفس	مهتم بالانجاز، حذر، جاد، منظم، يتحمل المسؤولية	اجتماعي، عذب الكلام	مرونة في التفكير، متفتح على الطرق الجديدة، واسع الأفق، محب للاستطلاع، مبدع	مضطرب، مكتئب، قلق، سريع الغضب، منعدم للطمأنينة.

تختلف هذه الخصائص والصفات باختلاف أهميتها وضرورتها لمنصب العمل، كما تجدر الإشارة أنا تختلف باختلاف الأفراد من البيئة الثقافية كتوظيف مترشحين أجانب عن الوطن، حيث يتوقف القياس لخصائص أخرى كما هي موضحة في الجدول التالي:

الصفات الشخصية	التكيف الثقافي	مهارات التواصل	المتطلبات التنظيمية	المسائل الشخصية والعائلية
الاستقرار النفسي، التسامح، المرونة، تحمل المخاطر، التعامل مع الضغط.	الوعي الثقافي، التلاؤم مع الثقافات، الأخرى، تقبل التنوع الثقافي، الخبرات العالمية	المؤهلات اللغوية، الوعي بالدلالات غير اللفظية، مهارات الاستماع وإبداء المشورة، القدرة على حل الخلافات.	المعارف التنظيمية، المعارف الفنية، المهارات المتعلقة بالعمل.	متطلبات الحياة الشخصية، المسائل الأسرية، المسائل المادية، التنمية المهنية.

من السلبيات الواقعية في تطبيق هذه الاختبارات، تدخل مجموعة من العوامل تؤثر على مصداقيتها منها:

-النظرة الجزئية للفرد الموضوع تحت الاختبار، بحيث نجد أن كل اختبار قائم على نظرية تبرز جانباً معيناً، ولا يوجد اختبار يعطي نظرة شاملة عن الفرد، ولهذا فإن عدم نجاح الفرد المترشح في اختبار ما لا يشكك الأخصائي في صلاحيته.

-ضرورة معرفة مهام المنصب، ومن ثمة يجب ربط الاختبار بالمنصب؛ هذا الذي لا نجده في بعض الأحيان؛ حيث لا نجد اختبارات متخصصة لمناصب معينة؛ بمعنى على أساس تحليل ذلك المنصب، وإنما في غالب الأحيان عن طريق التقليد ما يتم به العمل في مؤسسات أخرى.

من الاختبارات الشخصية المستخدمة في المؤسسات الجزائرية مثلا نجد:

اختبار الشخصية المتعدد الأوجه: Minnesota Multiphasic Personality Inventory (MMPI) هو أحد مقاييس التقدير الذاتي، تتمثل الصورة المبكرة منه في صحيفة البيانات الشخصية التي أعدها وودورث Woodworth في الحرب العالمية الأولى للفرز السريع لغير الصالحين للخدمة العسكرية بسبب عصبيتهم، هو من إعداد كلا من Mckinley & Hathaway من جامعة مينسوتا 1940.

اختبار كيلفورد وزيمرمان للشخصية: Guilford – Zimmerman (Test GZTS) تم إعداد هذا الاختبار من قبل الباحثين الأمريكيين كيلفورد وزيمرمان سنة 1949، وهو عبارة عن قائمة؛ الهدف منها تقييم مزاج وشخصية المترشحين، حيث يُستخدم في عملية الاختيار والتوظيف نظرا لأنه يعمل على:

-قياس الخصائص الشخصية التي تجعل الفرد قادرا بالأخص على النجاح والتكيف في منصب العمل.

-تقييم أمزجة المترشحين الذين يمكن أن يكونوا مصدرا لبعض المشاكل العلائقية في الوسط المهني.

- يساهم في مد معلومات موضوعية عن الشخصية، ويجمعها مع معلومات من مصادر أخرى؛ يمكن التنبؤ بنجاح تكيف وتطور المترشح في مهنته.

يتكون هذا الاختبار من 300 سؤالاً غير محدد الزمن، تتم الإجابة عليها بنعم أو لا أو لست أدري. يقيس (10) خصائص للشخصية (سمة النشاط العام، سمة القمع، سمة السيطرة، الروح الاجتماعية وعدم الانطواء، الاتزان الانفعالي، الموضوعية، الصداقة والتعاطف، التأمل، التعاون والعلاقات، الذكورة)

3. الاختبارات الإسقاطية: les tests projectifs تنتمي لتخصص علم النفس العيادي، تساعد على معرفة ملمح شخصية المترشح، وتصنيف الأفراد من خلال استدعاء اللاشعور، أحد أشهر هذه الاختبارات هو الرورشاخ؛ حيث يُطلب من المترشح الإفصاح عما توحى له مجموعة من البطاقات التي تحتوي على بقع الحبرن غير أن هذا النوع من الاختبارات لم يعد مستعملا اليوم في المؤسسات، بل إن بعض الدول أصبحت تمنع استخدامه في مجال الاختيار والتوظيف لأنها تعطي معلومات شخصية وذاتية عن المترشح أكثر مما هو مرتبط بمنصب العمل.

4. لعب الأدوار: jeux de role بحيث يوضع المترشح في وضعية مهنية؛ بمعنى أمام مشكلة قد تواجهه في عمله داخل المؤسسة، ويُطلب منه التعامل معها واقتراح الحلول المناسبة لها، حيث يمكن في النهاية مناقشة نقاط ضعفه وقوته، حيث يُفسح له المجال للتعليق على سلوكاته وردود فعله تجاه المشكلة التي واجهها. تعتمد هذه التقنية على الملاحظة، ما جعلها تحتاج إلى تدريب القائمين بها أثناء الاختيار واعتماد شبكة دقيقة لملاحظة المترشحين.

من الاختبارات المستعملة في عملية الاختيار الممي نجد:

1.5 اختبارات الاستعداد والقدرات: والتي تهدف إلى قياس قدرة الفرد على القيام بالعمل المراد التوظيف فيه، وذلك تبعاً لطبيعة هذا العمل ومركزاته، وتبعاً للمواقف التي يتعرض لها مثل قياس قدراته الخاصة مثل القدرات اللغوية.

1.6 اختبارات الأداء: يتم من خلالها قياس معلومات الفرد ومهاراته في أداء عمل حصل نتيجة برنامج تدريبي أو من خلال الخبرة العملية السابقة السابقة له. كما تتميز بالقدرة العالية على التنبؤ بنجاح الفرد في وظائف معينة أكثر من غيرها من الاختبارات الأخرى، لذلك يقوم الأخصائيون في تصميم الاختبارات المتخصصة في التنبؤ بنجاح الأفراد في أداء وظيفة معينة.

1.7 اختبارات الشخصية: حيث تقيس مدى توافر خصائص معينة من خصائص الشخصية التي تحتاج إليها الوظيفة في المترشح المتقدم لها، وهي أصعب أنواع الاختبارات لكونها تتعلق بقياس أخلاقه، طباعه، قدرته على القيادة، درجة حساسيته وشجاعته وتحكمه في أعصابه.

1.8 اختبارات الاهتمامات المهنية: وتحتوي اختبارات الميول المهنية، نحاول من خلالها معرفة ما يفضله الفرد المترشح في مجال الاهتمامات والهوايات والنشاطات الترفيهية، والهدف منها هو مدى إدراكنا للعلاقة بين الهواية والاهتمام المحدد بالمهنة المقصودة، فإذا تبين أن للفرد المترشح لنفس هذه الاهتمامات فإنه يمكن التنبؤ بنجاحه في أداء مهام هذه الوظيفة أو المهنة.

1.9 اختبارات سرعة الاستجابة: القصد منها هو سرعة رد الفعل التي يقوم بها الفرد المترشح، من خلال استجابته للأسئلة المطروحة، ومن أمثلتها اختبارات كشف الكذب، وهي تصلح في الوظائف الأمنية مثل جهاز الشرطة، وعمال المتاجر الصغيرة، ولكن لا يوصي باستخدامها في مجال اختبارات العمال في المصانع لأن الكثير من الأفراد يعتقدون أن هذه الاختبارات هو تعدي على حرياتهم وخصوصياتهم.

