

جزوه آموزشی شیوهی اجرای مصاحبه اکتشافی

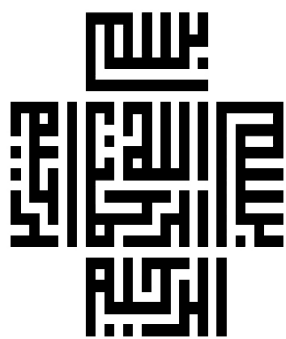
دوره تمشک

ویژه معاونین عملیات مجمع استانی

بنیاد فرهنگی اجتماعی خاتم الاوصیاء (عج)

پاییز ۱۴۰۲
ویراست اول





فهرست

- ۱..... بخش اول: مصاحبه چیست؟
- ۳..... تعریف و کلیات
- ۴..... دسته بندی کلی از مصاحبه
- ۵..... بخش دوم: انواع مصاحبه ها.....
- ۷..... انواع مصاحبه
- ۱۱..... بخش سوم: ویژگی های مصاحبه کننده حرفه ای.....
- ۱۳..... مصاحبه کننده ی حرفه ای کیست؟
- ۱۵..... بخش چهارم: برنامه ریزی برای مصاحبه
- ۱۷..... کلیات
- ۱۷..... کسب رضایت مصاحبه شونده.....
- ۱۸..... تحقیق قبل از مصاحبه.....
- ۱۹..... تنظیم سوال ها.....
- ۱۹..... کارکرد سوالات کلی
- ۲۵..... بخش پنجم: ساختار مصاحبه
- ۲۷..... انواع مصاحبه
- ۲۷..... انواع سوالات
- ۳۱..... ترفندها.....
- ۳۳..... بخش ششم: برگزاری مصاحبه
- ۳۵..... آمادگی برای مصاحبه
- ۳۶..... چند موقعیت خاص در مصاحبه
- ۳۹..... مهارت گوش دادن
- ۴۰..... چند تجربه
- ۴۱..... برخی الزامات مهم مصاحبه
- ۴۳..... معرفی منابع برای مطالعه

بخش اول:
مصاحبه چیست؟



تعریف و کلیات:

مصاحبه فرآیندی تعاملی- ارتباطی میان دو گروه است که حداقل یکی از آنها هدف مشخصی را دنبال می‌کند. فرآیند مصاحبه شامل پرسش و پاسخ بوده و نیازمند آموزش، آمادگی، مهارت‌های درون فردی، انعطاف پذیری و میل به مصاحبه است. بخشی از توانمندی در مصاحبه ذاتی بوده و بسته به قابلیت‌ها و ویژگی‌های فردی است اما بخش عمده‌ی آن اکتسابی است و نیازمند مطالعه، تمرین و ممارست است.

فرمول تبدیل شدن به یک مصاحبه‌کننده حرفه‌ای به شرح زیر است:

هوش و ذکاوت + تمرین و استمرار تکنیک‌های انجام مصاحبه حرفه‌ای

هرچند هیچ دو مصاحبه‌ای به هم شبیه نیستند، اما یک فرآیند استاندارد وجود دارد، که افراد می‌توانند برای کسب آمادگی‌های پیش از مصاحبه، انجام دادن مصاحبه و در آخر، پرداخت آن بهره بگیرند:

- منبع یابی؛
- شناسایی منابع خاص و روش دستیابی به آنان؛
- برقراری تماس و تعیین زمان مصاحبه؛
- کسب آمادگی‌های پیش از مصاحبه؛

- انجام دادن مصاحبه؛
 - اقدامات لازم بعد از مصاحبه.
- در ادامه به تفصیل در مورد هر کدام از مراحل توضیحاتی ارائه خواهد شد.

دسته بندی کلی از مصاحبه:

مصاحبه‌های خبری: در آنها تازگی اطلاعات نقش اساسی را ایفا می‌کند و پیرامون اخبار و رویدادهایی که همزمان واقع شده یا در حال وقوع هستند، می‌باشد. (یافتن پاسخ سوالاتی که از شش عنصر: چه، چرا، چگونه، چه کسی، کی و کجا) ناشی می‌شود.

مصاحبه‌های شخصی (غیرخبری): بر محور شخص متمرکز هستند. گفت و گو با شخصیت‌های مختلف سیاسی، اجتماعی، فرهنگی، ورزشی و یا تیپ‌های اجتماعی از آن جمله‌اند.

بخش دوم:
انواع مصاحبه‌ها



انواع مصاحبه:

از نظر تعداد افراد:

مصاحبه فردی، یک به یک

مصاحبه فردی، یک به چند

مصاحبه گروهی، چند به یک

مصاحبه گروهی، چند به چند

از نظر نوع ارتباط:

مصاحبه رودررود بدون واسطه که در آن مصاحبه‌گر (ها)

با مصاحبه‌شونده (ها) در مقابل هم قرار می‌گیرند و

ارتباط چهره به چهره برقرار می‌کنند.

مصاحبه با واسطه: مصاحبه‌ای که به واسطه یک

وسیله ارتباطی مثل ایمیل، تلفن، اتاق‌های مجازی

و... انجام می‌شوند.

از نظر نوع محتوا:

مصاحبه سطحی: مصاحبه‌ای که در آن موضوعات

متعدد مورد گفت و گو قرار می‌گیرند، بی آنکه به عمق

وریشه مطالب پرداخته شود. (دریاچه‌ای به عمق چند

سانتی‌متر)

مصاحبه تک‌موضوعی: مصاحبه‌ای که در آن تنها یک

موضوع مطرح می‌شود. مانند مصاحبه‌هایی که در آن نظر مردم کوچه و بازار درباره یک موضوع خاص جمع‌آوری می‌شود.

مصاحبه عمیق: در این گونه مصاحبه‌های موضوعی خاص مطرح، ریشه‌یابی و جزئیات آن شکافته می‌شود. یک مصاحبه کاملاً عمیق، در مقابل آن دریاچه چند سانتی متری، چاهی است عمیق، با عمق چند متر.

مصاحبه چندموضوعی: مصاحبه‌ای است که در آن چند موضوع مورد سوال و جواب قرار می‌گیرد.

از نظر شیوه ارتباط:

مصاحبه هدایت شده (مصاحبه بسته): مصاحبه‌ای که در طی آن مصاحبه‌گر و مصاحبه‌شونده در محدوده‌ای بسته و از قبل توافق شده، تنها درباره موضوعاتی مشخص به صحبت می‌نشینند.

مصاحبه آزاد (مصاحبه باز): مصاحبه‌ای که دست مصاحبه‌شونده باز است تا در مورد مسائل مختلف و دلخواه خود، هر چه پیش آید عنوان کند. باید توجه داشت که در هرکدام از این انواع مصاحبه

اجرای مصاحبه اکتشافی

ها، هر یک مزایایی دارند که در دیگری نیست بنابراین سخن گفتن از یک بهترین نوع مصاحبه دور از واقعیت است. برای مثال علی‌رغم اینکه مصاحبه رودررو کامل‌تر شکل می‌گیرد اما بهترین شکل انجام مصاحبه نیست و هرکدام از شیوه‌های انجام مصاحبه در شرایطی می‌توانند بهترین انتخاب باشند.

بخش سوم :
ویژگی‌های مصاحبه‌کننده
حرفه‌ای



مصاحبه‌کننده‌ی حرفه‌ای کیست؟

خوشرویی خمیرمایه ارتباط خوب در فرآیند مصاحبه است. البته این ویژگی باید همراه با تیزبینی، سرسختی درعین انعطاف‌پذیری و بی‌غرضی، توانایی تفکر سریع، قدرت تجزیه و تحلیل، داشتن اطلاعات عمومی خوب و توانایی هنرپیشگی به طوری که در مواقع لزوم بتوان قیافه خشک و جدی گرفت. نکته‌ی دیگر اینکه همیشه کمی شکاک باشید و به قول یک مصاحبه‌کننده‌ی تحقیقی: (شما باید عادت کنید که سوال کنید و جواب آنان را باور نکنید.)

در مجموع شاید بتوان ویژگی‌های یک مصاحبه‌کننده حرفه‌ای را به این شکل خلاصه کرد:

۱. کنجکاوی، تیزبینی و نکته‌سنجی.
۲. توانایی جوشش با طبقات و شخصیت‌های مختلف مردم.
۳. صبر و حوصله زیاد: در مقابل پرحرفی‌ها، حاشیه رفتن‌ها، عصبانی شدن‌های مصاحبه‌شونده و یا ناملایمات احتمالی فرایند مصاحبه باید صبور و آرام باشید؛.
۴. داشتن توانایی جسمی و ظرفیت روانی بالا.
۵. قدرت تفکر سریع.

۶. علاقه‌مند به گفت‌وگو با دیگران.
۷. اعتقاد به رعایت اصول اخلاقی و داشتن تقوا.
۸. داشتن توانایی ارتباطی بالا.
۹. داشتن حافظه قوی.
۱۰. نداشتن خودبینی، غرور و تکبر، انزواجویی، ساده لوحی، تعصب فکری، فضل‌فروشی، گزافه‌گویی و تندخویی.

بخش چهارم:
برنامه‌ریزی برای مصاحبه



کلیات

برنامه‌ریزی دقیق برای کسب اطلاعات، نوع بینش مصاحبه‌شونده و نوع موضوع و تعداد سوال‌ها ضروریست. مهم‌ترین بخش مصاحبه برنامه‌ریزی آن است. یکی از فرمول‌هایی که برای مصاحبه توصیه می‌شود این است که به ازای هر ۱۰ دقیقه از زمان مصاحبه، یک ساعت آمادگی قبل از مصاحبه لازم است. باید تا جای ممکن پیرامون موضوع (های) مصاحبه تحقیق کرده و محورهای گفت‌وگو و سوالات خود را تدوین کنید. نخستین کاری که برای انجام مصاحبه صورت می‌گیرد، تعیین شخص و موضوع مصاحبه است.

کسب رضایت مصاحبه‌شونده

- سماجت و پافشاری را نباید فراموش کنید، آنقدر که او تسلیم به انجام مصاحبه شود.
- ابتدا لازم است که خود و سازمان‌تان را به خوبی معرفی کنید و به آنها بگویید که در مورد چه موضوعی می‌خواهید صحبت کنید و صحبت شما چقدر طول خواهد کشید.
- تاریخ دقیق ملاقات را در پایان گفت‌وگو چک کنید و تاییدیه بگیرید، به بهانه‌ای یک روز قبل از تاریخ

موعود، دوباره چک کنید.

• تنظیم قرار ملاقات با مصاحبه‌شونده از دو طریق امکان پذیر است: یکی با استفاده از رابط و دیگری تماس مستقیم. در مورد اول می‌توانید کسی را واسطه قرار دهید تا به او تلفن بزند. در مورد دوم با به دست آوردن شماره تلفن یا نشانی مصاحبه‌شونده، مستقیماً با اون تماس برقرار کنید و قرار ملاقات خود را با او تنظیم کنید.

تحقیق قبل از مصاحبه

۱۸

لازم است که هر مصاحبه‌کننده‌ای، اطلاعات دقیقی درباره مصاحبه‌شوندگان خود، شامل نام، سمت یا سمت‌های فعلی، سمت‌های گذشته، خواست‌ها و علایق، روحیه و اخلاق، نقاط مثبت یا نقاط ضعف، کتاب‌ها و تالیفات و... داشته باشد. هر چند به دست آوردن این مجموعه بسیار دشوار و بعضاً ناممکن است، اما به هر جهت باید تلاش کرد که دست خالی اقدام به برگزاری مصاحبه نکرد و تا جای ممکن حتی از طریق دوستان و آشنایان و همکاران وی، اطلاعاتی را پیرامون مصاحبه‌شونده به دست آورد. سپس از خود درباره‌ی تناقض‌ها، کاستی‌ها، سوال‌های بی‌جواب و... بپرسید.

تنظیم سوال ها

در مصاحبه‌های اکتشافی توصیه موکد آن است که حتما محورها و سوالات را پیش از مصاحبه طراحی کنید. هر چه آرشیو پرسش‌های شما غنی‌تر و در نتیجه تسلط شما بر موضوع بیشتر باشد، هم در ادامه کار و هم در حین مصاحبه سوالات فرعی شما بهتر، دقیق‌تر و سنجیده‌تر شکل خواهد گرفت. البته خود را آماده کنید تا بتوانید در حین مصاحبه و طبق مقتضیات آن، بتوانید سوال‌ها را با الفاظ دیگری بازگویی کنید.

۱۹

سوالاتی که تنظیم می‌کنید به دو دسته اصلی قابل تقسیم است:

۱. سوالات کلی

۲. سوالات جزئی

توجه داشته باشیم که هر یک از این دو دسته سوالات دارای کارکرد خاصی است.

کارکرد سوالات کلی:

- سوال کلی، جواب کلی را نیز به دنبال خواهد داشت.
- پاسخ کلی سبب طولانی شدن مدت مصاحبه خواهد شد.
- سوال کلی احتمالا منتج به حجم بیشتری از

اطلاعات دریافتی خواهد شد که ممکن است در میان آنها اطلاعات مهمی نیز جای گیرد.

• سوال کلی سبب می‌شود فرمان و کنترل مصاحبه بیشتر در دست مصاحبه‌شونده باشد تا مصاحبه‌کننده.

• طرح سوال کلی احتمالا محیط مصاحبه را گرم و صمیمانه‌تر می‌کند.

کارکردهای سوالات جزئی:

• مصاحبه‌شونده مجبور می‌شود مستقیما با سوال مواجه شود و جواب او نیز روشنگر جزئیات خواهد بود.

• مدت مصاحبه به دلیل پاسخ‌های محدود و اجتناب از حاشیه پردازی کوتاه می‌شود. • ممکن است اطلاعات مهمی در حوزه سوال جزئی مصاحبه‌کننده قرار نگیرد و مصاحبه‌شونده نیز تنها در همان محدوده سوالات پاسخ گوید و در نتیجه اطلاعات مذکور بیان نشده باقی بماند.

• سوال درباره جزئیات سبب میشود که کنترل و فرمان مصاحبه بیشتر در دست مصاحبه‌کننده باشد تا مصاحبه‌شونده، چرا که مصاحبه‌شونده به دنبال پاسخ هر سوال منتظر سوال بعدی و تابع فرمان

مصاحبه گرمی ماند.

• سوالات درباره جزئیات سبب می شود که مصاحبه شونده گوش به زنگ تر بوده و در طول مصاحبه در حالت به اصطلاح آماده باش دائم قرار گیرد و در نتیجه مصاحبه به حالتی سردتر و غیرصمیمانه تر دنبال شود.

در مجموع این ویژگی ها سبب می شود تا هر یک از این دو دسته سوالات در مواردی بر دیگری ارجح باشد. بنابراین مصاحبه کننده ی ورزیده باید بتواند بر حسب مورد، مناسب ترین نوع را انتخاب کند. این موارد گوناگون به موضوع مصاحبه و شخصیت مصاحبه شونده وابسته است. مصاحبه با یک مصاحبه شونده کم حرف، بیشتر سوال از جزئیات را می طلبد. ضمن آنکه در مواجهه با یک مصاحبه شونده پرگو نیز می توان با طرح سوال درباره جزئیات، او را از پرحرفی و حاشیه پردازی دور کرد. همچنین در مورد مصاحبه شونده ای که نه کم حرف و نه پرگوست، موضوع مصاحبه تعیین کننده نوع سوال ها خواهد بود.

به این نکته توجه داشته باشید که هر چه بیشتر درباره مصاحبه شونده مطالعه کرده و اطلاعات بیشتری در اختیار داشته باشید، سوالات دقیق تری می توانید

بپرسید و در اینکه بتوانید مصاحبه را از حالت استنتاج و بازپرسی دور کرده و به یک گفت و گوی روان و عمیق تبدیل کنید، موفق تر خواهید بود. توجه داشته باشید که حتی بنا بر این نیست که سوالات شما برای یک گفت و گوی دو دوست صمیمی تهیه شده باشد. شما در جست و جوی واقعیت، ایده و افکار مصاحبه شونده هستید، و می خواهید از طریق یک ارتباط انسانی چند دقیقه ای و گاهی چند ساعته به آن دست پیدا کنید. توصیه دیگر این است که هنگام طرح سوالات به جریان و روال مصاحبه فکر نکنید. به اینکه چقدر وقت دارید و چند سوال می توانید بپرسید نیز فکر نکنید. بلکه بیشتر به اصل موضوع بپردازید. بهتر است ابتدا هر سوال خود را روی یک برگه کاغذ کوچک بنویسید. مهم تعداد برگه ها نیست، بلکه سعی کنید تمام سوالات خود را و آنچه به ذهن تان می آید را روی برگه ها یادداشت کنید. هرچه تعداد برگه ها بیشتر باشد، کار ثمربخش تر خواهد بود. این کار را ادامه دهید تا جایی که چنته شما از سوال خالی شود. فکر می کنید در فهرست خودتان باید چند پرسش مطرح کنید؟ به نظرتان ۱۰ تا ۱۵ پرسش خوب است؟ اما باید بدانید که مصاحبه کنندگان زبده در فهرست شان در حدود ۵۰ تا ۷۰ پرسش یادداشت می کنند که البته به احتمال زیاد

برای مطرح کردن همه آنها زمان کافی نخواهند داشت؛ لیکن اگر واقعا می‌خواهید برای یک مصاحبه آمادگی داشته باشید، تا می‌توانید پرسش‌های متعددی را در حوزه‌های مختلف آماده کنید.

سپس فیش‌ها را دسته بندی کنید، سوالات مشابه را روی هم بگذارید و به تدریج از چند سوال مشابه یک سوال پخته و دقیق استخراج کنید. در واقع حاصل کار اول شما، تهیه تعدادی فیش از سوالات خواهد شد. در مرحله بعد باید به مدتی که برای مصاحبه در نظر گرفته شده و فرصتی که دارید بیندیشید. این اندیشیدن سبب نمی‌شود تا در این مرحله تعدادی از فیش‌ها را حذف کنید، بلکه کمک می‌کند که ردیف اهمیت سوالات را مشخص سازید. در این جا تابع دو نیرو هستید: یکی اهمیتی که برخی از سوالات برای شما دارند و دیگری روال منطقی سوالات. به خاطر داشته باشید که یک مصاحبه‌کننده خوب هرگز در طی مصاحبه‌ای به طور آشکار از شاخه‌ای به شاخه دیگر نمی‌رود. این کار آنقدر ظریف و هنرمندانه انجام می‌شود که تغییر اساسی موضوع در وهله اول به چشم نمی‌آید. راه چاره آن است که به روال منطقی بیشتر اهمیت دهید.

بنابراین در مرحله برنامه‌ریزی‌های پیش از مصاحبه،

به هیچ عنوان نگران تعداد سوالات نباشید. وقتی که سوالات شما براساس مطالعه دقیق قبل از مصاحبه درباره موضوع و مصاحبه‌شونده تهیه شد، روال منطقی آن را تنظیم کنید و مرحله «آلک کردن» را نیز انجام دهید و با همان تعداد سوالات به جلسه مصاحبه بروید. کافی است در انتهای مصاحبه و پس از آنکه سوالات مهم‌تر را مطرح کردید، به مصاحبه‌شونده بگویید که هنوز چهار سوال دارید که چون نمی‌خواهید وقت او را بیش از این بگیرید از طرح آنها خودداری می‌کنید.

برخی از مصاحبه‌کنندگان سوالات از قبل تهیه شده را با خود به جلسه مصاحبه می‌برند. عده‌ای که با تجربه‌تر بوده و به حافظه خود نیز متکی هستند، فهرست سوالات را در کیف خود نگه می‌دارند و بدون مراجعه به آن، مصاحبه را شروع کرده و به پایان می‌رسانند. برخی نیز برای یادآوری، مضامین سوالات را روی کاغذ کوچکی نوشته، همراه خود می‌برند و در طی مصاحبه گاه‌به‌گاه نگاهی به آن می‌اندازند. روش آخر شما را به یک ارتباط راحت نزدیک‌تر می‌کند. اما باید مراقب بود که چنانچه تجربه کافی و حافظه قوی نباشد، اصل مصاحبه فدای نزدیکی به ارتباط راحت نشود.



بخش پنجم:
ساختار مصاحبه



انواع مصاحبه

۱. الگوی قیفی: که در آن سوالات سخت تقریباً در پایان مصاحبه مطرح می‌شود و زمانی از آن استفاده می‌شود که:

- مصاحبه‌شونده به مصاحبه‌عادت ندارد.
- مصاحبه با محدودیت زمان مواجه نیست.
- ابتدا باید صمیمی شد تا در نهایت بتوان پاسخ‌های رک و صریح گرفت.

۲۷

۲. الگوی قیف وارونه: سوالات کلیدی در ابتدای مصاحبه مطرح می‌شوند. زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که:

- مصاحبه‌کننده زمان کافی در اختیار ندارد.
- مصاحبه‌شونده در انجام مصاحبه تجربه لازم را دارد.
- مصاحبه‌کننده قصد دارد از همان ابتدا به چالش با مصاحبه‌شونده بپردازد.

انواع سوالات

در هنگام تهیه فهرست پرسش‌ها به خاطر داشته باشید که مصاحبه‌شونده شما ممکن است از دادن پاسخ‌های دقیق و شفاف امتناع کند. اگر چنین

اتفاقی افتاد، باید آمادگی پاسخ دادن به «سوالات پاسخ داده نشده» را داشته باشید. سه نوع پرکاربرد از پرسش‌های پیرو (پرسشی که بعد از یک پرسش کلی یا اولیه مطرح می‌شود) عبارتند از: تحقیقی، تبیینی و تفسیری. در پرسش‌های تحقیقی، از مصاحبه‌شونده می‌خواهید تا اطلاعات کلی بیشتری را ارائه کند، مانند «ممکن است بیشتر توضیح دهید؟» در پرسش‌های تبیینی، از مصاحبه‌شونده درباره جزئیات یک مطلب سوال می‌کنید، مانند «بعد از آن چه اتفاقی افتاد؟» یا «واکنش شما بعد از رخ دادن این اتفاق چه بود؟». در پرسش‌های تفسیری، از مصاحبه‌شونده می‌خواهید تا حد ممکن یک پاسخ کامل ارائه دهد، مانند «آیا منظورتان این است که...». گاهی به راحتی می‌توان تشخیص داد که فرد مصاحبه‌شونده تمایل چندانی به دادن پاسخ‌های کامل و طولانی ندارد که در این صورت باید پرسش‌ها را به گونه‌ای دیگر مطرح کنید. در ادامه دسته بندی دیگری از انواع سوالات مصاحبه شرح داده خواهد شد:

سوالات بسته: سوالاتی که پاسخ آنها یا بله و خیر است و یا جواب‌های کوتاه و مشخص دارد. زمانی مفیداند که به پایان مصاحبه نزدیک می‌شویم و مصاحبه‌شونده خسته شده است. چون پاسخ‌های کوتاه مشخصه

خوبی برای یک مصاحبه حرفه‌ای نیست، لذا سوال بسته را در حجم کم و کاملاً هدفمند مطرح کنید. این نوع سوال‌ها برای دستیابی به آمار حیاتی، اسامی، سمت‌های شغلی و مکان‌ها مناسب‌اند.

سوال‌های تاکیدی: پاسخ‌های کوتاه می‌طلبند و جزو سوال‌های بسته محسوب می‌شوند. مصاحبه‌کنندگان بی‌بی‌سی بیشتر از این سوال‌ها استفاده می‌کنند. قالب کلی این دسته از سوال‌ها بدین شکل است:

• برای اجرای این ایده چقدر بودجه نیاز دارید؟ بیش از سه میلیون تومان؟

سوال‌های فرضی: نوعی از سوال‌های تاییدی هستند که ممکن است فرض شما درست (موجب علاقه مصاحبه‌شونده به ادامه کار می‌شود) یا نادرست (به هوش و ذکاوت شما لطمه وارد می‌کند) باشد.

سوال‌های باز: پاسخ‌های توضیحی می‌طلبند. باعث می‌شوند که مصاحبه‌شونده بطور مشروح موضوع را بشکافد و درباره سوال شما پاسخ مبسوط دهد. (مثل پرسش از چیرایی و چگونگی)

سوالات بدل یا المثنی: برای زمانی که مصاحبه‌شونده می‌خواهد بیشتر صحبت کند اما پرسش مستقیم آن نیز منجر به سکوت وی خواهد شد. مثلا از طرف مقابل پرسیده می‌شود:
من با شنیدن آن شوکه شدم (مکث) این حالت به شما هم دست داد؟

سوال تفصیلی یا گسترشی: برای دستیابی به جزئیات بیشتر مطرح می‌شوند. مصاحبه‌شونده را وادار به بیان جزئیات و مثال‌های بیشتر می‌کند. مصاحبه‌کننده باید از قلاب ارتباط که از پاسخ قبلی دریافت می‌کند، استفاده کند. مثلا در ادامه نکته مصاحبه‌شونده مبنی بر (ما توانستیم ایده‌های زیادی در مدرسه پیاده کنیم.) این سوال را بپرسد که (ممکن است چند مورد موفق آن را بفرمایید؟).

سوالات روشن‌کننده: برای روشن و قابل فهم کردن پاسخ‌ها مورد استفاده قرار می‌گیرند. هر چه بیشتر مصاحبه‌کننده، اهمیت این سوال‌ها را بیشتر در می‌یابد. این دست سوالات می‌توانند با جملات زیر شروع شوند:

- پس می‌گویید که...
- آیا من درست فهمیدم که...
- پس نظر شما این است که...
- بنابراین این شایعه درست است که...

سوالات دنباله‌دار: جهت فکری طرف را با پرسیدن چرا و چگونه دنبال کنید. از او مثال یا توضیح بیشتر بخواهید. سوالات خود را بر اساس اطلاعات و کلمات کلیدی در آخرین پاسخ تنظیم کنید.

ترفندها

سوالات تکراری: اگر طرف از پاسخ به یک سوال مهم طفره رفت بهترین تاکتیک این است که از این سوال گذشته و به موضوعات دیگر بپردازید و بعد از چند موضوع دیگر، دوباره همان سوال اساسی را بپرسید، منتها با کلمات و سبکی دیگر.

اگر مصاحبه‌شونده نشانه‌های خستگی داشت و میخواست مصاحبه را به اتمام برساند شما پیش دستی کنید و از این جمله استفاده کنید (با این جمله می‌توانید ۲۰ دقیقه بیشتر مصاحبه کنید):

- دارم خسته تون می‌کنم؟
- خسته شدید. همینطور است؟

اگر در حین مصاحبه، سرتان را زوجی و با فاصله تکان دهید معجزه می‌کند؛ ولی اگر سه بار بیشتر انجام دهید، یعنی اینکه «حرف‌ت را کوتاه کن!». تشکر آخر مصاحبه مثل سلام اول کار، واجب است.

بخش ششم:
برگزاری مصاحبه



آمادگی برای مصاحبه

ظاهر غیررسمی و رفتار خودمانی مصاحبه‌کننده برای مصاحبه‌شونده در بسیاری مواقع به منزله جدی نگرفتن اوست. مو و لباس، تن صدا، قیافه، حرکات و اشارات صورت هر کدام جداگانه حامل پیامی برای مصاحبه‌شونده است. برخی صاحب‌نظران معتقدند کاری که مردم انجام می‌دهند مهم‌تر از چیزی است که آنها می‌گویند و اولین برخوردهایی مصاحبه‌شونده با استفاده از لباس، ظاهر، قیافه و حرکات انجام می‌دهد مهم‌تر از مطالبی است که می‌خواهد مطرح کند. مصاحبه‌کننده می‌تواند لباس خود را متناسب با شخصیت مصاحبه‌شونده انتخاب کند. حالت صحبت کردن و تن صدای خود را تمرین کند و توانایی‌های حرکتی و اشارات خود را افزایش دهد.

در حین مصاحبه حتماً لبخند بزنید، سر خود را به نشانه موافقت تکان دهید یا عکس‌العملی مناسب از خود نشان دهید. سعی کنید در طول مصاحبه، پیشنهادی در مورد جواب‌ها به مصاحبه‌شونده ندهید. دقت کنید که هیچ یک از کلمات و یا حرکات شما جواب خاصی را در ذهن مصاحبه‌شونده تداعی نکند.

سعی کنید مصاحبه را به گفت‌وگو مبدل کنید، به

این معنا که سوال‌هایی را نیز با توجه به جواب‌های مصاحبه‌شونده مطرح کنید و تنها به مطرح کردن سوال‌هایی که از قبل آماده کرده‌اید، اکتفا نکنید. برخورداردی دوستانه داشته باشید، رابطه دوستانه را با شروع چند مکالمه کوتاه و عمومی برقرار کنید. به محض رسیدن دفترچه مصاحبه را بیرون نیاورید، خوب به اطراف خود نگاه کنید تا سوژه‌ای برای ایجاد روابط دوستانه بدست آورید. سعی کنید مصاحبه را با سوالات آسان آغاز کنید مگر اینکه زمانی محدود در اختیار داشته باشید. اجازه ندهید لیست سوالات شما را ببیند، اگر اولیست طولانی شما را ببیند مرتباً به ساعتش نگاه می‌کند. از پرسیدن چند سوال در یک زمان از مصاحبه‌شونده بپرهیزید.

چند موقعیت خاص در مصاحبه

مصاحبه‌شونده کم حرف

ممکن است در حین مصاحبه متوجه شوید که مصاحبه‌کننده فردی عمدتاً ساکت و کم حرف است و پاسخ‌ها را به صورت بله و خیر و بسیار کوتاه ارائه می‌کند. دلیل این رخداد می‌تواند عواملی از موارد پیش‌رو باشد: بی‌اطلاعی و عدم تسلط کافی

مصاحبه‌شونده به حیثه کار و یا ابعاد مختلف ایده‌ی خود، نگرانی و اضطراب وی از دادن اطلاعات مبسوط یا به عبارتی ملاحظه کاری و بی‌اعتمادی او به مصاحبه‌گر و... در مواجهه با چنین شرایطی می‌توان از روش زیر بهره برد:

• سوالات را طوری بپرسید که با همان میزان پاسخ کوتاه نیز به مقصود خودتان برسید. مثلاً پاسخ را در درون سوال قرار دهید و از طرف مقابل تایید یا رد بگیرید.

• در مواجهه با مصاحبه‌شوندگان کم حرف، تعداد سوال بیشتری آماده کنید و از موضوع مصاحبه شناخت بیشتری داشته باشید. با سکوت کردن و تکان دادن سر و کمک به یافته‌های ذهنی آنان، روند مصاحبه را پیش ببرید.

انحراف از مسیر مصاحبه

بسیار پیش می‌آید که مصاحبه‌شونده از مسیر اصلی صحبت خارج می‌شود و مصاحبه‌شونده مدت زمان زیادی را صرف توضیح مطالبی می‌کند که ارتباط چندانی به موضوع مصاحبه و سوالات آن ندارند. در چنین مواردی اگر مصاحبه‌کننده، کلام مصاحبه‌شونده را قطع کند، ممکن است سبب

گسستن شیرازه صحبت شود و اگر مصاحبه کننده به این مطلب بی توجه باشد و تنها در ظاهر به حرف های مصاحبه شونده گوش کند، عملاً کسل و خسته شده، وقت را نیز از دست خواهد داد. راه حل اصلی آن است که مصاحبه شونده کنترل مصاحبه را به دست بگیرد و تا آنجا که ممکن است جلوی ادامه صحبت را گرفته، بحث را به نحوی که شیرازه مطلب گسسته نشود قطع کند. برای این کار روش های مختلفی وجود دارد:

- می توان در فرصت هایی که به صورت مکث در میان صحبت های او رخ می دهد، صحبت او را قطع کرد و با یک جمع بندی کوتاه، یک یا حداقل دو پاراگراف از حرف های قبلی او را برگزید و از آن سوال مشخص و کوتاهی را مطرح ساخت. به همین ترتیب می توان از صحبت های بعدی، سوالات کوتاه و مشخص بعدی را مطرح نمود. این روش وقتی موثر است که مصاحبه کننده به دقت به گفته های مصاحبه شونده توجه کرده، خود را برای جمع بندی های بعدی آماده سازد.

- اگر عملاً مشاهده شد که قطع صحبت مصاحبه شونده شیرازه صحبت او را کاملاً پاره می کند، باید با بردباری به حرف هایش گوش داد و از خستگی خود جلوگیری کرد. البته می توان به او

متذکر شد که زمان محدود است (و بلافاصله تاکید کرد که وقت مصاحبه‌کننده برای دریافت پاسخ‌ها نامحدود است، ولی گرفتاری‌های مصاحبه‌شونده زیاد است و در واقع با محترمانه‌ترین جملات، تلف شدن زمان را به او یادآور شد).

• باید از مکث‌های کوتاهی که مصاحبه‌شونده می‌کند استفاده کرد و به نحوی به او القا کرد که مطالب حاشیه‌ای که می‌گوید بدیهی است و به این ترتیب مصاحبه‌شونده را به مسائل اصلی کشاند.

• در چنین شرایطی، همواره در لحظه‌ای که صحبت‌های مصاحبه‌شونده به سوال مورد نظر نزدیک‌تر می‌شود، باید به نحوی ماهرانه و بی‌آنکه وی احساس کند سخنان قبلی اش بیهوده بوده یا به اصل موضوع ارتباطی نداشته، به مطلب اصلی برگرداند. در برخی موارد، غیرقابل استفاده بودن مطالب را نیز می‌توان عنوان کرد تا مصاحبه‌شونده مطالب اساسی را مطرح کند.

• در مصاحبه‌ها هیچ گاه بحث و جدل نکنید و همچنین هیچ گاه از خود حکم قطعی صادر نکنید.

مهارت گوش دادن:

• گوش دادن، شنیدن همراه با فهمیدن است.

- مهارت شنیداری تمرکز زیادی نیاز دارد و تا حدودی خسته‌کننده است.
- برای مصاحبه‌های بیش از یک ساعت، چند دقیقه‌ای میان مصاحبه استراحت دهید.
- هنر سکوت یکی از باارزش‌ترین تکنیک‌ها در مصاحبه است. عادت کنید که صحبت‌های مصاحبه‌شونده را قطع نکنید. هرچه بیشتر صحبت‌های مصاحبه‌شونده را قطع کنید، او کمتر صحبت خواهد کرد.
- روی حرف‌های مصاحبه‌شونده تمرکز کنید. به شخصیت، رفتار و ظاهر او در مراحل بعدی اولویت دهید.
- گوش‌کننده خوب به ناهماهنگی، آشفتگی و عدم انسجام مصاحبه‌شونده توجه می‌کند.

چند تجربه:

- با تکنیک سکوت و زبان بدن، او را به ادامه صحبت تشویق کنید.
- اصول و آداب نشستن را رعایت کنید.
- متمایل به جلو بنشینید.
- از ترکیباتی مانند: آها، آهان و بله استفاده کنید.
- همچنین می‌توان از صحیح، درست، عجب، واقعا و

جدی نیز استفاده کرد. اما اینها قدرت آهان را ندارند.

برخی الزامات مهم مصاحبه

• در صورتی که مصاحبه شونده ملاحظه یا محدودیتی ندارد، سعی کنید تا صوت مصاحبه را ضبط کنید.
• در صورتی که یادداشت برداری می‌کنید، پس از مصاحبه، سریعاً خلاصه‌ها و تندنویسی‌های خود را کامل کنید.

• تلفیقی از نقل قول مستقیم و غیرمستقیم برای تنظیم مصاحبه توصیه می‌شود.

• تدارکات مورد نیاز خودتان برای مصاحبه را چک کنید. این تدارکات می‌تواند شامل: تهیه ضبط صوت مناسب، کاغذ مناسب برای یادداشت برداری، خودکار بیش از یک عدد، هماهنگی با بخش عکاسی و عکاس.

• خوش قول باشید. اگر قرار ملاقات محل کار است، کمی زودتر بروید. در بقیه موارد مانند منزل شخصی بهتر است زودتر حاضر نشوید. بدقولی فقط دیر کردن نیست بلکه زود رفتن هم گاهی بدقولی به حساب می‌آید.

• به همه چیز در محیط (صداها و سخنان اطراف، رنگ دیوارها و پرده‌ها، چیدمان مبلمان، تابلوهای روی

دیوار و...) توجه کنید و موارد جالب را یادداشت کنید. ممکن است از این موارد در تنظیم گزارش استفاده کنید.

- برای مصاحبه کردن حتما جای راحت و مناسبی برای خودتان و مصاحبه‌شونده در نظر بگیرید. ممکن است مصاحبه بیش از یک یا دو ساعت نیز به طول بینجامد و عدم توجه به این نکته، می‌تواند منجر به خستگی و کلافگی هر یک از طرفین شده و در روند موفق مصاحبه خلل ایجاد کند. در جای راحتی بنشینید.

- بار دیگر با توجه به محل نشستن طرف مقابل قدرت و گیرندگی ضبط صوت را امتحان کنید تا موقع پیاده کردن با مشکل ضعیف بودن صدا مواجه نشوید.

- در حین مصاحبه گمان کنید که دستگاه ضبط صوت وجود ندارد فلذا تمام توجه خودتان را متوجه مصاحبه‌شونده و سخنانش کنید.

- در حین مصاحبه اگر سوالی به ذهنتان آمد با آن کلنجر نروید و بلافاصله یادداشتش کنید.

- در انتهای مصاحبه خوب دقت کنید که چیزی را فراموش نکرده باشید: یک سوال خاص، عکس و ... بهتر است از باب احتیاط از مصاحبه‌شونده خواهش

کنید، اجازه دهد کمبودهای احتمالی را که ممکن است شما هنگام پیاده کردن و تنظیم نهایی به آن پی ببرید، از طریق تلفن یا شبکه‌های اجتماعی از او مورد سوال قرار دهید.

• بلافاصله نسبت به پیاده‌سازی و آماده‌سازی گزارش مصاحبه، شامل ایده‌ها و نکات اصلی مصاحبه اقدام کنید. باتوجه به آمادگی ذهنی شما، هر چه زودتر این کار را انجام دهید، نکات کمتری را فراموش خواهید کرد و این کار در مجموع با کیفیت بالاتری انجام خواهد شد و زمان بسیار کمتری نیز از شما صرف خواهد کرد.

• اگر مصاحبه را تنظیم کردید و با خودتان گفتید، عجب مصاحبه‌ی پر ایده و موفقی شد! یادتان باشد که در این شاهکار مصاحبه‌شونده هم شریک است. پس معطل نکنید و گوشی تلفن را برداشته و از او تشکر کنید.

معرفی منابع برای مطالعه

۱. توکلی، ا. (۱۳۹۸). مصاحبه خلاق. تهران: خجسته.

۲. توکلی، ا. و بخشنده، ا. (۱۳۹۹). مصاحبه حرفه‌ای. تهران: ثانیه.

۳. گوایر، م. (۱۳۹۸). خبرنویسی پیشرفته؛ مهارت‌های لازم برای روزنامه‌نگاری در قرن بیست و یکم. ز. مددی، ترجمه تهران: خبرگزاری فارس.
۴. محسنیان‌راد، م. (۱۳۹۲). روش‌های مصاحبه خبری. تهران: دفتر مطالعات و برنامه‌ریزی رسانه‌ها.

”

مصاحبه فرآیندی تعاملی-ارتباطی میان دو گروه است که حداقل یکی از آنها هدف مشخصی را دنبال می‌کند. فرآیند مصاحبه شامل پرسش و پاسخ بوده و نیازمند آموزش، آمادگی، مهارت‌های درون فردی، انعطاف پذیری و میل به مصاحبه است. بخشی از توانمندی در مصاحبه ذاتی بوده و بسته به قابلیت‌ها و ویژگی‌های فردی است اما بخش عمده‌ی آن اکتسابی است و نیازمند مطالعه، تمرین و ممارست است.

“