

با سلام

همانطور که می دانید هر مصاحبه یا پرسشگری شامل سه بخش کلیدی می باشد :

۱- آمادگی پیش از مصاحبه

۲- ایجاد ارتباط اولیه موثر

۳- مصاحبه و استخراج نظرات مخاطب

بر این اساس لازم است تا پرسشگر نکاتی را بصورت مرتب و دقیق از خود بپرسد و شرایط لازم را برای انجام یک مصاحبه دقیق و مناسب فراهم کند. از همه مهمتر باید بدانیم که موفقیت بدون آگاهی و تلاش مستمر به دست نمی آید.

گام ۱) آمادگی پیش از مصاحبه

۱-۱- باید مشخص کنم که هدف من از انجام این مصاحبه چیست

- باید هدف مصاحبه توسط سرپرست پروژه پرسشگری به شما اعلام شود.
- باید به خودم تاکید کنم که هدف اصلی من چه چیزهایی است و باید از چه چیزهایی اجتناب کنم.

۱-۲- باید سوالات مصاحبه را بصورت کامل بارها مطالعه کرده باشم.

- باید توضیح دقیقی در مورد هر یک از سوالات توسط سرپرست پروژه پرسشگری به شما داده شده باشد.
- باید خودم درک دقیق و درستی از هر سوال داشته باشم و نه اینکه صرفاً آنها را حفظ کرده باشم.
- زیرا ممکن است مخاطب یک یا چند سوال را متوجه نشده باشد و لازم باشد برای او توضیح دهم.
- نباید تحلیل های شخصی خودم را به جای سوال مصاحبه بپرسم. حتی نباید سوال را خودم بازخوانی کنم و دقیقاً باید متن سوال را از روی کاغذ یا سامانه آنلاین بخوانم.

۱-۳- باید به ابزار ثبت نظرات مسلط باشم.

- باید آموزش لازم (ر قالب یک فایل ویدئویی آموزشی) برای کار با سامانه به شما داده شده باشد.
- باید بتوانید قبل از مصاحبه های اصلی چندباری با سامانه کار کنید و بعد سوالات خود را در جلسه آموزشی رفع مشکل بپرسید.
- باید پشتیبان آنلاین برای رفع مشکلات احتمالی پرسشنامه به شما کمک کند.

۴-۱- باید پوشش مناسبی داشته باشم.

- پوشش پرسشگر باید رسمی باشد، پیراهن و شلوار رسمی برای آقایان و مانتو مقعنه (یا چادر) برای بانوان می باشد.
- باید لباس به گونه ای باشد که سرما یا گرمای محیط من را اذیت نکند.

۵-۱- باید ابزار همراه ثبت نظرات (گوشی تلفن همراه یا تبلت) خود را چک کنم.

- باید ابزار همراه قبل از شروع کار شارژ کامل (۱۰۰٪ باطری) داشته باشد.
- باید اینترنت ابزار همراه خود را چک کنم که مشکلی پیش نیاید.
- حتماً شارژر، همراه خود داشته باشم. اگر پاوربانک هم داشتم با خودم ببرم.

۶-۱- باید وسایل جانبی لازم را با خودم ببرم.

- باید با خودم حتماً دفترچه یادداشت و خودکار ببرم.
- ترجیح این است که چون در فرآیند پرسشگری زیاد صحبت خواهیم کرد، با خودم یک بطری آب همراه داشته باشم.
- برای جلوگیری از خستگی و افت فشار، شکلات یا مواردی مانند آن همراه خود داشته باشم.
- ترجیحاً یک کیف رودوشی داشته باشم که در هنگام ثبت اطلاعات (درگیر شدن دو دست برای ثبت اطلاعات) راحت باشم.

۷-۱- باید کارتهای هویتی را همراه خودم داشته باشم.

- کارت پرسشگری شرکت
- کارت پرسشگری شرکت کارفرما (مثلاً بانک)
- کارت ملی

گام ۲) ایجاد ارتباط موثر

۱-۲- باید روی نوع پرسشگری خود تمرکز کنم.

- به صورت کلی چند نوع پرسشگری داریم که بر اساس دو موضوع کلی «شیوه استخراج نظرات» و «اطلاع و آمادگی مخاطب» می توان آن را به چندین دسته تقسیم بندی کرد.
- بر اساس شیوه استخراج نظرات به طور کلی ۵ شیوه پرسشگری داریم :

- فرم پرسشگری آنلاین: ثبت نظرات توسط خود مخاطب بر روی اینترنت
 - فرم پرسشگری دستی: ثبت نظرات توسط خود مخاطب بر روی برگه کاغذی
 - پرسشگری تلفنی: تماس تلفنی با مخاطب و پرسیدن سوالات از او و ثبت نظرات توسط پرسشگر
 - پرسشگری حضوری: مصاحبه حضوری با مخاطب و پرسیدن سوالات و ثبت نظرات توسط پرسشگر
 - پرسشگری آنلاین: مصاحبه آنلاین تصویری با مخاطب و پرسیدن سوالات و ثبت توسط پرسشگر
- بر اساس اطلاع و آمادگی مخاطب به طور کلی ۲ حالت پرسشگری داریم که البته می تواند شیوه استخراج نظرات هر یک از ۵ حالت فوق باشد:
- برنامه ریزی شده: مخاطب قبل از شروع فرآیند مصاحبه از کلیات آن مطلع است و با آمادگی ذهنی اولیه وارد فرآیند پرسشگری می شود.
 - برنامه ریزی نشده: در ارتباط اولیه با مخاطب
- بر اساس شیوه استخراج نظرات و آمادگی مخاطب، شیوه ارتباط اولیه به طور کامل متفاوت خواهد بود.

۲-۲- باید مخاطب خود را درک کنم

- باید به این نکته توجه کنم که مخاطب من ممکن است شرایط مصاحبه نداشته باشد، پس اگر چنین احساسی کردم بلافاصله ضمن تشکر از وی، مصاحبه را پایان دهم.
- در طول مصاحبه نیز باید توجه کنم که هیجانانگیز و واکنش های مخاطب را درک کرده و از عکس العمل یا بیان نظرات شخصی یا قضاوت مخاطب خودداری کنم.
- در طول مصاحبه نیز همواره به این اصل (درک مخاطب) پایبند خواهم بود.

۲-۳- باید از زمان طلایی (Golden Time) ارتباطی به خوبی استفاده کنم.

- اگر مصاحبه و پرسشگری من بدون آمادگی اولیه مخاطب باشد (برنامه ریزی نشده) یک زمان طلایی کوتاه برای ایجاد انگیزه در مخاطب برای شروع پرسشگری دارم.
- در مصاحبه حضوری یا تلفنی برای ایجاد ارتباط اولیه با مخاطب حدود ۵ تا ۱۰ ثانیه فرصت دارم. در این زمان طلایی باید حداکثر طی ۲ تا ۳ جمله کوتاه، قلب خود را بیاندازم و مخاطب را برای شروع پرسشگری قانع کنم (تکنیک قلاب)

۲-۴- باید از تکنیک قلاب به خوبی استفاده کنم.

- در تکنیک قلاب اول از همه ظاهر من می تواند مخاطب را به شروع پرسشگری ترغیب کرده و یا حس اولیه را در او منفی کند. پس ظاهر من باید در عین سادگی، مرتب و تمیز باشد.

○ از سوی دیگر جمله طلایی اولیه می تواند تاثیر زیادی در مخاطب برای شروع مصاحبه داشته باشد. در این جمله طلایی می بایست به هدف اصلی فرآیند مصاحبه بپردازیم.

○ جمله طلایی را می توانم با کمک سرپرست پروژه پرسشگری استخراج کنم. در این جمله باید مخاطب بداند که نظرات او می تواند در ایجاد یک تغییر مثبت در کارفرما (مثلاً بانک یا شرکت تولید کننده لوازم خانگی یا امثال آن) تاثیر داشته باشد. با این کار ضمن اینکه او حس ارزش درونی می کند، نظرات و پیشنهادات عمیق تری را ارائه می کند.

۵-۲- به «شنیدن نه» عادت کنم.

○ باید بدانم قطعاً تعدادی از مخاطبین من به دلایل مختلفی (مانند نداشتن وقت، عدم تمایل به مصاحبه شدن، نپسندیدن ظاهر من و ...) دوست نداشته باشند که من با آنها مصاحبه کنم، پس «نه» گفتن آنها باید برای من طبیعی و عادی باشد و انگیزه من را کم نکند.

۲-۶- نرخ ایجاد ارتباط اولیه را بالا ببرم.

○ نرخ ایجاد ارتباط اولیه به درصد کسانی گفته می شود که من از آنها تقاضای مصاحبه می کنم و آنها می پذیرند (تعداد کسانی که پذیرفته اند تقسیم بر تعداد همه افرادی که به آنها پیشنهاد مصاحبه داده ام)

○ به طور طبیعی نرخ ایجاد ارتباط اولیه حدود ۲۰ تا ۳۰ درصد می باشد. یعنی از هر ۱۰ نفر حدود ۲ تا ۳ نفر وارد فرآیند مصاحبه می شوند.

○ پرسشگران حرفه ای نرخ ایجاد ارتباط اولیه بالای ۵۰ درصد دارند. روش کار آنها به این صورت است که افرادی را انتخاب می کنند که حدس میزنند آمادگی بیشتری برای مصاحبه دارند. در واقع آنها از تکنیک قلاب به این صورت استفاده میکنند که قلاب را برای کسی می اندازند که احتمال درگیر شدنش با من بالاتر است.

○ علاوه بر ظاهر و پوشش من، ارتباط چشمی با مخاطب در مصاحبه حضوری بسیار موثر است. یعنی باید با نگاه به مخاطب بتوانم اولاً تشخیص دهم که آیا او آمادگی مصاحبه دارد یا خیر. از سوی دیگر باید حس و تمایل شروع مصاحبه را در او بالا ببرم. در واقع گشاده رویی واقعی (نه خنده های مصنوعی) در کنار لحن محکم (و با اعتماد به نفس) و البته جمله طلایی می تواند نرخ ارتباط اولیه را بالا ببرد.

۷-۲- عوامل اعتماد زا را بکار بگیرم و از عوامل اعتماد زدا دوری کنم.

- اگر پرسشگری من برای یک مجموعه مشهور یا مهم انجام می شود، مخاطب راحت تر به من اعتماد می کند. پس بیان نام آن مجموعه می تواند اعتماد مخاطب را به من جلب نموده و نرخ ایجاد ارتباط اولیه را بالا ببرد.
- مشخص بودن کارت پرسشگری (ترجیحاً بصورت گردن آویز) به مخاطب می گوید که من یک پرسشگر معتبر هستم.
- یکی از عوامل اعتماد زدا که به شدت بر کاهش نرخ ارتباط اولیه اثر منفی دارد، این حس در مخاطب است که من با هدفی غیر از پرسشگری (مثلاً درخواست پول برای امور خیریه یا مثلاً همراه نداشتن پول یا حتی در مواردی ایجاد مزاحمت) به سراغ مخاطب رفته ام. پس باید با بکارگیری کارت پرسشگری این مشکل را تا حدود زیادی رفع می کنم.
- در ارتباط اولیه صریح و بدون حاشیه با مخاطب صحبت می کنم.

کام ۳) مصاحبه و استخراج نظرات مخاطب

۱-۳- باید سطح ارتباطی خود با مخاطب را مشخص کنم.

- مخاطب پرسش شونده نه بالاتر از من و نه پایین تر از من است، پس در ادبیات و کلماتی که به کار می برم، نه بیش از حد او را بالا برده و (مانند یک بدهکار) متملقانه صحبت می کنم و نه با نگاه بالا به پایین (مانند یک طلبکار) با او صحبت می کنم.
- نگاه برابر در مصاحبه به من کمک میکند که ترس از مصاحبه نداشته باشم و اعتماد به نفس خودم را حفظ کنم.
- باید در عین صمیمیت، احترام و فاصله ارتباطی نسبی خودم را با مخاطب حفظ کنم.
- باید از هرگونه شوخی یا جملات سطحی در ارتباط با مخاطب پرهیز کنم.

۲-۳- نباید ماشین مصاحبه گر باشم.

- بسیاری از مشکلات وقتی ایجاد می شود که من مانند یک ماشین سعی می کنم سریعتر سوالات را برای مخاطب بخوانم و سریعتر از او جواب بگیرم. گویی که من یک ربات هستم! این موضوع باعث کاهش کیفیت پاسخ دهی مخاطب می شود.
- باید هر سوال را به آرامی برای مخاطب بخوانم تا در همان لحظه مخاطب مفهوم پرسش را متوجه شود و نیاز به تکرار مجدد آن نباشد.
- باید اگر حس کردم مخاطب مفهوم سوال را نفهمیده با زبان و ادبیات خودم برای او شرح دهم.

۳-۳- باید مسیر مصاحبه را در دست داشته باشم.

- باید از حاشیه رفتن و بیان موارد غیر مرتبط با مصاحبه به شدت اجتناب کنم.
- اگر مخاطب وارد حاشیه شد (مثلاً بحث سیاسی، یا اعتراض به وضعیت اقتصادی، یا بیان مشکلات شخصی) سعی کنم ضمن بیان و لحن محترمانه، از او بخواهم تا از مسیر مصاحبه خارج نشود.
- به هیچ وجه کاری نکنم که مخاطب عصبانی شود. زیرا اولاً اعصاب من به هم خواهد ریخت و در ادامه کار خستگی و ناراحتی، عملکرد من را کاهش می دهد. دوماً ممکن است منجر به ایجاد حاشیه برای خود من (و حتی درگیری فیزیکی) شود. از سوی دیگر ممکن است وجهه کارفرما (مثلاً بانک) را تخریب کند. از سوی دیگر ممکن است مشکلاتی برای شرکت پیمانکار افکارسنجی (که من جزو پرسنل او هستم) ایجاد کند. پس اگر احساس کردم مخاطب عصبانی شده است، فقط باید او را آرام کنم و حتی اگر لازم شد مصاحبه را سریع پایان دهم.
- اگر در حال مصاحبه افرادی در کنار مخاطب قرار گرفتند از آنها میخوام در حین مصاحبه صحبتی نداشته باشند و اگر تمایل دارند نظراتشان ثبت شود، به صورت جداگانه نظرات آنها را ثبت میکنم.

۳-۴- بین مصاحبه ها فاصله بیاندازم.

- در پایان هر مصاحبه باید نظرات و نکاتی که از مخاطب شنیدم را یا در سامانه آنلاین ثبت کنم یا بصورت دستی در دفترچه همراه خودم یادداشت کنم.
- پس از هر مصاحبه حداقل یک دقیقه به خودم استراحت می دهم تا ضمن ایجاد آرامش ذهنی، آمادگی شروع مصاحبه بعدی را داشته باشم.
- نوشیدن آب یا مثلاً استفاده از یک شکلات یا آبنبات می تواند عملکرد مغز من را بهبود داده و از خستگی جدی در کار جلوگیری کند.
- اگر می توانم بعد از هر ساعت کاری حدود ۵ تا ۱۰ دقیقه می نشینم تا خستگی خود را در کنم.
- زمان ایده آل برای انجام مصاحبه های حضوری ۴ ساعت در روز است، پس قرار نیست مانند یک کارگر خط تولید پشت سر هم کار کنم.

۴-۴- اطمینان از ثبت نظر مخاطب

- هر روز و قبل از آغاز مصاحبه باید از فعال بودن و عدم وجود مشکل در سامانه ثبت نظرات آنلاین مطمئن شوم.
- اگر در حین مصاحبه یا بعد از آن متوجه شدم که سامانه ثبت نظرات مشکل دارد بلافاصله سعی در رفع آن کرده یا با پشتیبان فنی شرکت تماس میگیرم.



چک لیست پرسشگری حرفه ای

در پایان باید اشاره کنیم که یک پرسشگر حرفه ای با تجربه کردن و برخورد کردن با مشکلات، حرفه ای شده است. پس هر گاه مشکلی پیش آمد با آرامش آن را حل میکنم و تجربه مربوطه را در ذهن خود ثبت میکنم و سعی میکنم در ادامه در رفتار یا ذهن خودم آن را بکار بگیرم.

موفقیت پیش روی تو خواهد بود

به شرطی این که در مسیر موفقیت همواره به هدف نگاه کنی و با تلاش مستمر به سمت هدف حرکت کنی...