



معاونت، رشد و گسترش
سازمان دانشجویی استان اصفهان

آشنایی با اصول و فنون



مصاحبه گری



ویژه مصاحبه افراد
برای شرکت در
دوره های آموزشی
تشکل های دانشجویی

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
آشنایی با اصول و فنون

مصاحبه گری

(ویژه مصاحبه افراد برای شرکت در دوره های آموزشی تشکل های دانشجویی)

آشنایی با مفاهیم اولیه مصاحبه
آشنایی با فنون کاربردی مصاحبه

جزوه پیش روی شما متن پیاده شده کارگاه آموزش مصاحبه گری استاد حجت الاسلام و المسلمین مهکام، عضو هیئت علمی مؤسسه آموزشی- پژوهشی امام خمینی (ره) در بهمن ۹۸ در نشست مسئولین رشد و کادرسازی بسیج دانشجویی در شهر قم می باشد. در این کتابچه تلاش شده است تا بصورت مختصر و مفید یکی از ابزارهای لازم و ضروری هر دوره آموزشی یعنی مصاحبه با افراد داوطلب، در اختیار مجریان دوره های آموزشی قرار داده شود.
ان شالله مفید فایده واقع شود به برکت صلوات بر حضرت محمد(ص) و آل محمد(ع).

معاونت رشد و کادرسازی ناحیه بسیج دانشجویی استان اصفهان

(مدرسه تربیت- تشکیلاتر شهید بهشتی)

فروردین ۹۹

با ما در تعامل باشید:

@beheshti_sho پیامبران ایما

ابتدا يك روايتی از اميرالمؤمنين (ع) خدمت تان عرض می کنم: «حرف بزويد تا شناخته شويد چون انسان پشت زبان خودش مخفی است». - تا مرد سخن نگفته باشد، عیب و هنرش نهفته باشد. مصاحبه، فن گفتگو است. فن ارتباط با ديگران است و از طريق گفتگو با ديگران و صحبت کردن، مطالب را كشف كردن است. پس در مورد اين مسئله بايد توجه ویژه داشته باشیم. از چهره افراد هم يك چیزهایی قابل فهم است. از حالات و رفتار و سكنات افراد، چیزهایی برای ما قابل فهم است و ما بايد به آن توجه کنیم. برای مثال حضرت علی (ع) میفرمایند وقتی طلحه و زبیر با من بیعت کردند، من حيله و نیرنگ را از صدایشان شناختم و از برق چشم هایشان دریافتم که با این بیعت خود، چه نقشه ای دارند. پس در يك مصاحبه اصولی ما بايد به تمام جوانب و جزئیات مصاحبه توجه و تسلط داشته باشیم.

اهداف

۱- آشنایی با مفاهیم اولیه و پایه مصاحبه ۲- آشنایی با فنون کاربردی مصاحبه

نکات مفهومی

مصاحبه چیست؟ طبیعی ترین روش جهت کسب اطلاعات. از يك نفر تست می گیرید، آزمون می گیرید و... این ها خیلی طبیعی نیست ولی وقتی با يك نفر گفتگو می کنید به راحتی يك چیزهایی را از فرد دریافت میکنید درحالیکه ظاهرش هم يك گفتگوی ساده است، يك رفتار ساده است و يك گپ و گفت است و این کمک می کند. هنر دستیابی به اطلاعات آشکار و پنهان، مصاحبه است. رایج ترین ابزار برای كشف توانایی افراد است. کاربردش معمولاً در پذیرش، سنجش علمی و ارزیابی بین راه و پیشرفت تحصیلی است. ما برای پذیرش استفاده می کنیم مثلاً پذیرش در يك دوره آموزشی. مصاحبه گزینشی (استخدامی) هم داریم که برای ورود افراد به يك مجموعه شغلی بکار میرود اما اینجا چون برای ورود به يك دوره آموزشی است از این عنوان استفاده نمی کنیم.

تفاوت گفتگو با مصاحبه

مصاحبه کننده، درجه و توانایی بالاتری از مصاحبه شونده دارد. اصولاً مصاحبه کننده، آموزش دیده و چیزها و فنونی را بلد است و از طریق آن می خواهد طرف مقابل را به حرف بیاورد. اگر من یکی را در خیابان ببینم و شروع کنم با او صحبت کردن، این يك گفتگوی ساده است و طرفین گفتگو، مساوی هستند اما يك موقعی يك دانشجو می آید می نشیند و من می خواهم با تخصصی که دارم از او صحبتی بیرون بکشم که برای پذیرش از آن استفاده کنم. پس قبل از کار بايد آموزش دیده باشم و توانمندی داشته باشم که بتوانم از این شخص، صحبت در بیاورم و هم بتوانم از صحبت این آقا چیزهایی را که نیاز دارم استخراج کنم تا به يك نتیجه ای برسم. طراحی اتاق های مصاحبه توسط مصاحبه گر انجام میشود. شما بعنوان مصاحبه گر از

قبل هدفی دارید و معلوم است هدف ما، پذیرش فرد در يك دوره آموزشی است و باید سعی کنیم ویژگی هایش را در بیاوریم. همچنین مصاحبه براساس اطلاعات قبلی از فرد است. معمولاً يك سری فرم خوداظهاری، از قبل تهیه می کنیم و این را در اختیار فرد مصاحبه شونده می گذاریم و پر میکند. ما از قبل اطلاعات از او می گیریم که در گفتگوی ساده، چنین چیزی نداریم. مثلاً مشخصات فردی داوطلب؛ اینکه اهل کجاست، مجرد است یا متأهل، چندتا فرزند دارد، کجا تحصیل می کند، سابقه کار در بسیج دانشجویی دارد یا ندارد و... اصطلاحاً به آن فرم خوداظهاری می گویند. تعیین مراحل بعدی مصاحبه با مصاحبه گر است اینکه من باید از این فرد آزمون و مصاحبه ای هم بگیرم یا هر برنامه دیگری که مد نظر است. در چنین مصاحبه ای، مصاحبه گر باید روانشناس باشد چون روانشناس ویژگی ها و مهارت هایی دارد که می تواند اینها را بکار بگیرد و چیزهایی را از فرد استخراج کند. پس کار الان شما در فضای تخصص شما نیست و این دو تا مسئله را ایجاد می کند، یکی اینکه باید جد و جهدتان را زیاد کنید. دوم اینکه باید دقت بیشتری را بکار بگیرید، برای اینکه خیلی وقت ها يك نفر می خواهد مثلاً وارد دوره ای مثل طرح ولایت شود و شما میدانید این طرح برای خیلی از جوانان يك منشأ خیر است و يك مسیر جدید و نقطه عطف است و با بسیاری از مسائل اعتقادی آشنا می شوند، با بسیاری از موارد معرفتی و بعد در ادامه مسائل سیاسی و مسائل مربوط به نظام و مسائل دینی کشور آشنا می شوند که زندگیشان را عوض می کند. حالا يك نفر در آستانه ورود است و اگر شما درست تشخیص بدهید، این فرد می آید از این فرصت استفاده میکند و آینده اش را می سازد و اگر شما اشتباه بکنید و صلاحیت داشته باشد و اجازه ورود ندهید، در حق این فرد ظلم کردید. از طرف دیگر، يك نفر استحقاق ورود به دوره آموزشی را ندارد و مشکلاتی دارد و بیاید و نه تنها خودش استفاده نمی برد بلکه جای يك نفر را تنگ کرده و هم به دوره و هم به فردی که میتواند به جای این فرد بیاید و نیامده، ظلم می شود. پس این نشان می دهد که ما باید دقت کافی را داشته باشیم. چرا این کارگاه تشکیل شده؟ برای اینکه شما با قدرت و دقت بالاتری بتوانید این کار را انجام دهید که بتوانیم افراد سالم تر و بهتر و توانمندتر را وارد دوره های آموزشی کنیم و اینها بتوانند کاملاً از آن برنامه استفاده کنند. پس این دقت و دانش را باید بالا ببریم و حتی اگر می توانید بعضی از کتاب ها را تا قبل از شروع مصاحبه ها بخوانید تا بتوانید بهتر عمل کنید.

دیگر ها و ملاک های انتخاب مصاحبه گر

- ۱- تقوا و عدالت: باید دقت کنیم که مصاحبه گر دارای تقوا و عدالت باشد چون نباید حب و بغضهای شخصی خود را در فرآیند مصاحبه، دخالت دهیم. کسی می تواند مراقب این مسئله باشد که حداقل يك تقوای حداقلی را داشته باشد. من از قیافه کسی خوشم نیامد و این در دوره نباید شرکت کند، از لباسش خوشم نیامد در دوره نیاید، این قضاوت ها را باید کنار بگذاریم و براساس عدالت افراد را دعوت کنیم.
- ۲- هوشمندی: هوش در روانشناسی یعنی فرد، پردازش بهتری دارد و پردازش سریعتری دارد و قدرت فهم بالاتری نسبت به دیگران دارد. افرادی که هوشمندتر هستند، دقیق تر می توانند مطالب را در مصاحبه، دریافت کنند و نکات را از مصاحبه، استخراج کنند. پس طبیعی است شما حتی در کارهای ساده هم مثل

ساخت يك صندلی، چوب را به نجاری می دهید که هوش بالاتری دارد. می خواهید در مورد انسانیت يك انسان و شخصیت و سلامت يك نفر، تصمیم بگیرید باید فردی باشد که حتماً هوشمندی کافی داشته باشد.

۳- **هوش هیجانی:** یعنی داشتن قدرت شناسایی احساسات و عواطف خود و دیگران. باید بدانیم فرد الان در چه حالی است. خلاصه اش این است که من از حالات و چهره فرد، چقدر می توانم بفهمم که این شخص، شاد است یا غمگین یا ترس دارد یا خشم دارد. این هوش هیجانی است که خیلی ها دارند و خیلی ها هم ندارند.

۴- **دانش و اطلاعات کافی:** به هر حال باید اطلاعات عمومی زیادی داشته باشید و دانش کافی. يك مقدار روانشناسی و يك مقدار علم ارتباط با افراد داشته باشید. فردی باشید که سطح اطلاعات تان هم پایین نباشد.

۵- **صبر و شکیبایی:** افراد عجول به درد مصاحبه گری نمی خورند چون به محض اینکه فهمید، بلافاصله قضاوت می کند اما فرد صبور، صبر میکند. کل مصاحبه را (۳۰-۴۰ دقیقه) روی فرد، متمرکز می شود و در انتها قضاوت می کند و تصمیم میگیرد.

۶- **اعتماد به نفس:** جرئت بالا برای مصاحبه باید در ما وجود داشته باشد. البته اعتماد به نفس زیاد هم کار دست ما می دهد، حواستان باشد. بعضی جاها در تشکل های دانشجویی دیده میشود که اعتماد به نفس، زیاد است و باید آن را کنترل کرد.

۷- **خلاصیت:** بعضی از افراد چهارتا سؤال آماده می کنند و از همه همانها را می پرسند. خُب! نفر اول مصاحبه می شود و میرود به نفر بعدی می گوید و نفرات بعدی خود را آماده می کنند. مصاحبه گر باید خلاصیت داشته باشد تا از نمونه های سؤالات مختلف بتواند در مصاحبه استفاده کند و از شیوه های متفاوتی برای گفتگو استفاده کند و این نیاز به خلاصیت دارد. افراد بسیط و ساده نمی توانند مصاحبه های گوناگون را انجام بدهند و باید این خلاصیت هم وجود داشته باشد.

۸- **سلامت روانی:** مصاحبه گر باید از لحاظ روانشناختی سالم باشد. کسی که اضطراب یا افسردگی یا وسواس دارد یا اختلال شخصیت دارد، این فرد نمی تواند کار مصاحبه را انجام دهد. مثال: ما دوسال پیش کاری کردیم برای یکی از دوره های آموزشی. قبل از اینکه مصاحبه گران بیایند، از همه تست شخصیت و روان گرفتیم و يك تعدادی را در این بخش گفتیم صلاحیت لازم بعنوان مصاحبه کننده را ندارید. بعد، آن عده آمدند اصول و فنون مصاحبه را گذراندند. بیماری روانی، عیب نیست. اتفاقی است که برای همه می تواند بیفتد. يك لحظه می تواند برای من بیفتد و من افسرده شوم. اصلاً نباید به کسی که سلامت روانی ندارد به دیده حقارت نگاه کرد. افسردگی و وسواس پیش آمده، این نه مانع است نه ایراد. ما به فرد بعنوان ایراد نگاه نمی کنیم که از چشم مان بیفتد، این فرد برای مصاحبه کنندگی، جایگاه مناسبی ندارد چون بخاطر افسردگی که دارد از پنجره بدبینی به همه چیز نگاه می کند، وسواس که دارد از پنجره شکاکی به همه نگاه می کند. این فرد صلاحیت انجام مصاحبه را ندارد و گرنه ۱۰ تا کار دیگر را انجام می دهد، خیلی هم خوب انجام می دهد. بنابراین وقتی می گوئیم افسردگی، وسواس و اضطراب در مصاحبه کننده ها نباشد، بیشتر بدلیل این است که فرد بتواند درست کار انجام دهد. معنای منفی نیست و اگر کسی هم وجود دارد که خودش می داند که ضعف هایی دارد این به معنای تحقیر او نیست ولی خودش می تواند با صداقت با مسئول مربوطه اش صحبت کند و اگر احساس می کند که در این زمینه مشکلی وجود دارد، می تواند بگوید اگر من مصاحبه نکنم بهتر است. این شجاعت را اگر داشته باشیم خیلی خوب است.

۹- بیان روان و نافذ: در مصاحبه باید آدمی باشیم که بتوانیم خوب حرف بزنیم. کسی که نمیتواند خوب حرف بزند، طبیعتاً ارتباط خوبی هم با مراجعه کننده برقرار نمی کند.

۱۰- اشتیاق: اصولاً کسی که اشتیاق مصاحبه داشته باشد، بهتر عمل می کند. هر کاری را هر کسی دوست داشته باشد بهتر عمل می کند. يك بار يك نفر به من می گوید: بیا درس بده. من علاقه نداشته باشم اما چون نیاز به پول دارم می آیم و درس میدهم. این درس دادن از سر اشتیاق نیست پس به درد نمی خورد اما يك نفر ذوق تدریس دارد و با جان و دل درس می دهد و اشتیاق برای آموزش دارد، طبیعی است که این بهتر عمل می کند. در مصاحبه هم همینطور است. اشتیاق که باشد، کیفیت بهتری برای مصاحبه خواهید داشت.

آموزش های لازم برای مصاحبه گری

” آسیب شناسی روانی: در يك جمله یعنی شناسایی بیماری های روانی. اگر امکانش ایجاد شود باید يك دوره برگزار بشود تا بیماری های روانی به مصاحبه گران آموزش داده شود.

” فنون مشاوره: فنون ارتباطی است که در داخل اتاق مشاوره انجام می شود و برای مصاحبه هم لازم است.

” فنون ارتباط: مواردی که کمک میکند به مصاحبه شونده، نزدیک شویم.

” فنون مصاحبه: گوش دادن فعال و همدلی کردن و پرسیدن سؤال و داشتن زبان بدن مناسب.

” هوش هیجانی: که توضیحش را دادیم.

” شخصیت شناسی

” کارورزی مصاحبه (تمرین عملی)

ضرورت های قبل از مصاحبه

تعیین اهداف مشترك کلی و جزئی: قبل از اینکه بخواهید مصاحبه کنید باید هدف داشته باشید. هدف کلی ما "پذیرش افراد برای ورود به يك دوره آموزشی" است اما هدف جزئی شما، چند ویژگی است که اگر فرد این ویژگی ها را نداشته باشد، نباید او را بپذیریم. این اهداف را باید مسئول دوره آموزشی به شما اعلام کند تا شما آن ها را بررسی کنید. مثلاً سلامت روان، شخصیت، استعداد، دینداری و اخلاق و مسائل سیاسی. چند هدف جزئی یا محور یا شاخص برای شما تعیین می کند و می گوید شما اینها را باید پیگیری کنید تا بتوانید ببینید فرد حائز اینها هست یا نیست، اگر دارد، وارد دوره می شود و اگر ندارد وارد نمی شود. قبل از مصاحبه، به شما فرمی داده میشود تا شما براساس آن، مصاحبه کنید. اهداف جزئی به سه نحو به دست می آید:

۱. فرم خود اظهاری: که فرد پر می کند تا شما يك مقداری اطلاعات اولیه از او بگیرید.
۲. بانك سؤال: شما برای آن اهداف باید سؤالاتی را از قبل بلد باشید مثلاً ۲۰ سؤال به شما میدهند و میگویند این پنج تا برای تعیین هدف اول، چهارتای بعدی برای هدف دوم. اگر بخواهید در مورد شخصیت فرد اطلاعات کسب کنید، این پنج تا سؤال را می توانید پرسید.

۳. فرم اصلی مصاحبه: فرمی است که شما نتایج مصاحبه را در آن یادداشت میکنید. در این فرم، مشخصات شخصیتی افراد را با زیرمجموعه هایش نوشته و شما تیک می زنید که مثلاً فرد درون گراست یا برون گرا، از لحاظ صبر و تحمل بالاست یا پایین. در نهایت می توانید فرم را جمع بندی کنید و بگویید این فرد براساس فرم باید وارد دوره آموزشی بشود یا نه.

فرآیند (مراحل) مصاحبه

۱- مقدمه چینی ۲- بخش اصلی مصاحبه ۳- بخش انتهایی مصاحبه
از همان لحظه اول ورود شخص به اتاق مصاحبه، اطلاعات از او کسب می کنید؛ از ورودش از نحوه احوالپرسی کردنش و بقیه حالات و رفتار شخص. بنابراین بخش اصلی، از همان اول شروع شده فقط از لحاظ ظاهر و انتزاعی این سه بخش را داریم و گرنه این سه مرحله در دل همدیگر است. برای همین گفتیم فرآیند.

اصول مصاحبه گری

از مقدمات، وارد کاربردها میشویم. اصول آغازین مصاحبه شامل این موارد است: فضای فیزیکی، فضای آرام و راحت، اشباع از احترام، ایجاد ارتباط.

★ فضای فیزیکی: منظور از فضای فیزیکی چیست؟ اتاقی که در آن مصاحبه می کنید خیلی مهم است. اندازه اتاق؛ اتاق خیلی بزرگ برای مصاحبه شونده، ترس و اضطراب ایجاد می کند و اتاق کوچک برای او احساس دلگیری و فشار و حالت بازجویی شدن را ایجاد مینماید. تا جایی که می توانید تلاش کنید اتاق مصاحبه این شرایط را داشته باشد: اتاق حدود ۱۲-۲۰ متر مربع باشد، نور خوبی داشته باشد، تاریکی مناسب نیست و احساس بازجویی را به همراه دارد. دما نسبتاً متعادلی داشته باشد. یک میز باشد و شما در یک طرف میز و مصاحبه شونده طرف دیگر میز-روبروی مصاحبه گر- قرار گیرد. بین مصاحبه گر و مصاحبه شونده حدود ۱/۵ متر فاصله باشد. نه خیلی چسبیده، نه خیلی دور. مصاحبه گری یک نفره خیلی مناسب نیست و پر از خطاست اما وقتی مصاحبه گرها دونفر باشند اگر احتمالاً من اشتباه کرده باشم، مصاحبه گر کنارم درست انجام می دهد و در کل نتیجه بهتری حاصل میشود. اگر توانستید یک گل کوچک، دستمال کاغذی و لیوان آب روی میز بگذارید. اگر مقداری شکلات یا بیسکویت هم باشد برای عادی بودن و راحت بودن فضا خیلی اثر دارد. فضا باید فضای گفتگو باشد و فضای بازجویی و از بالا به پایین عمل کردن نباشد تا فرد احساس راحتی نکند چون ما می خواهیم مصاحبه شونده، خودش باشد و با ما گپ بزند و در این گپ خیلی موارد استخراج شود اما در بازجویی، مخفی کاری و دروغ زیاد است.

★ فضای راحت و آرام: منظور این است که قبل از اینکه فرد وارد مصاحبه شود باید یک جایی باشد که منتظر بماند، استراحتی نکند. بلافاصله شروع نکنید. اگر همجنس شماست برایش بلند شوید و دست بدهید و خوش آمد بگویید تا بنشیند و نفسی تازه کند. نگاهی نکنید. احوالپرسی کنید تا اضطراب اولیه ورود، کم شود و سپس با خوشامدگویی و معرفی نفرات مصاحبه گر و گفتن مقدمه، سخن را آغاز کنید. آغاز سخن که خیلی مهم است با خوشامدگویی و معرفی خود با یک کلام نسبتاً ملایم شروع می شود و یا شروعش با کلام

خنثی است و اثری در مصاحبه او ندارد. معمولاً با موضوعات خنثی شروع می‌کنیم. اولین بار نپرسید مثلاً "ولی فقیه کیست؟" اول از مسائل سیاسی نپرسید. از اینطور سؤالات شروع کنیم: اهل کجایی و ترم چندی؟، چند ساله ای؟ یا مثلاً می‌گوییم کمی از خودتان بگویید، خودتان را معرفی کنید، او هم شروع می‌کند به توضیح دادن. این‌ها بحث‌های خنثی است که خیلی طرف را تحت فشار قرار نمی‌دهد و باعث باز شدن باب گفتگو بین شما و مصاحبه شونده می‌شود. **یک شروع خوب، علامت موفقیت مصاحبه است. گفتگوی صمیمانه باعث می‌شود که احساس اعتماد و دوستی با شما پیدا کند و سپس، برقراری ارتباط اتفاق می‌افتد.** اولین گام در مصاحبه، برقراری ارتباط است. اگر بتوانید ارتباط خوب برقرار کنید به راحتی می‌توانید با فرد مقابل صحبت‌هایی بکنید و اطلاعات خوبی بگیرید.

★ **اشباع از احترام:** باید با مراجعه‌کننده با احترام برخورد شود. منظور از احترام این است که بیرون از جلسه و در شرایط اتاق انتظار، اگر کسی که مصاحبه‌شوندگان را به سمت اتاق مصاحبه ارجاع می‌دهد بداخلاق باشد، مصاحبه‌شما خراب می‌شود. چون مقدمه کار، خراب بوده. مسئول پذیرش باید خوش اخلاق و مؤدب و باحوصله باشد. کسی باشد که اگر سؤالی از او پرسیده شد درست و با حوصله جواب بدهد. حالا به هر دلیلی ممکن است رفتارش بد باشد، امروز مشاجره داشته و حوصله جواب دادن به ارباب رجوع را ندارد. مصاحبه‌شونده وارد شده و میبیند جا برای نشستن نیست. این بی‌احترامی است. مصاحبه‌ها را طوری بچینید که لازم نباشد فرد منتظر باشد و صندلی هم به تعداد کافی در محل وجود داشته باشد. این موارد کمک میکند که فرد احساس راحتی و احترام بکند. سالی که نکوست از بهارش پیداست؛ مصاحبه‌شونده باید ورود خوبی داشته باشد، این فرد قرار است در یک دوره آموزشی چند روزه مثل طرح ولایت که چهل روز است، باشد و ابتدای کار نباید بی‌احترامی ببیند.

★ **ایجاد ارتباط:** درون جلسه، نحوه نشستن و رفتار مصاحبه‌گر، باید نشستن مناسبی باشد. روابط کلامی بین دو طرف باید خوب باشد. فضای دوستانه و برخورد شایسته با فرد در طول مصاحبه حاکم باشد. از سلطه جویی بر مصاحبه‌شونده پرهیز شود. اصلاً در مصاحبه، حالت **تحکم نداشته باشید:** "بگو ببینم قبلاً فلان کار را کردی یا نه؟!" رفتار، رفتار ملایم و صمیمانه و گفتگوی همراه با لبخند و صمیمیت باید اتفاق بیفتد. از هرگونه فشار روانی به مصاحبه‌شونده دوری شود. بنابراین اگر افزایش الفت و احترام در مصاحبه شما باشد، باعث می‌شود که اعتماد و دوستی در فرد افزایش پیدا کند و این باعث می‌شود که اطلاعات بیشتری بتوانیم از فرد کسب کنیم و به هدف مصاحبه که کسب داده‌های حداکثری از فرد است، کمک بیشتری بشود.

چند نکته: شما برای همه باید همین‌طور عمل کنید. قرار نیست مثلاً هر ۵۰ نفر را در یک روز مصاحبه بگیرید، باید طوری برنامه‌ریزی کنید و مصاحبه‌ها را بچینید که مصاحبه‌شونده، انتظار زیادی نکشد و عجله هم نکنید. در یکی دو هفته برنامه‌ریزی کنید که کار مصاحبه‌ها را انجام دهید. برای مصاحبه‌هر فرد، وقت کافی بگذارید. شما مسئول هستید. سنجش بسیار مهم است. این که اینهمه در مسائل سیاسی کشور، مشکل داریم علت اصلی این است که هر کدام از این‌ها درست بر سر جای خود قرار نگرفته است. چون ارزیابی و سنجش درستی نداریم. اینکه بررسی دقیق شود که فلان فرد برای کدام بخش مناسب است؟ یا اصلاً برای مسئولیت مناسب است یا نه؟ مثلاً اگر یک فرد نظامی، کوتاه قد است تکاور نمی‌شود، کسی تکاور میشود که هیکل ورزیده‌ای داشته باشد. هر کسی را بهر کاری ساخته‌اند اما شناختن اینها وظیفه ماست.

بحثی داریم به نام "بایوریتیم" که ریتم طبیعی داخل بدن ماست. گاهی در اوج هستیم و گاهی در فرود. از لحاظ هیجانی و بدنی و فیزیکی و شناختی در اوج و فرود هستیم، غربی ها از این شرایط استفاده می کنند که اگر فردی در آن روز در شرایط بدی است، او را به کاری وادار نکنند مثلاً فلان بازیکن فوتبال که اینقدر بازیکن خوبی است در يك بازی فقط ۵ دقیقه آخر بازی می کند چرا؟ چون آن روز از لحاظ بایوریتیم در حالت خوبی نبوده و اگر بیاید امکان دارد به خودش آسیب برساند و به تیم کمک نکند. حدود ۶۵ سال پیش در جنگ جهانی، وقتی آمریکا می خواست برای اولین بار بمب اتمی در ناکازاکی بزند، از بین خلبان هایش بهترین ها را انتخاب کرد. در روز بمباران، کسی را انتخاب کرد که از لحاظ بایوریتیم، حال بهتری داشت، با محاسبه عمل میکنند. ما در بحثی که قرار است تعدادی جوان را در بحث های معرفتی، مهارتی، بصیرتی و تشکیلاتی بیابند و چیز یاد بگیرند و مهره های نظام جمهوری اسلامی بشوند و بتوانند زمینه ساز ظهور حضرت مهدی (عج) باشند، يك مصاحبه را سرهم بندی می کنیم و با عجله سر و تهش را هم می آوریم! تقصیر خودمان است. جدی بگیرید. تمام زحمات يك دوره آموزشی يك طرف، سنجش شما هم يك طرف. چون اگر سنجش را به درستی انجام ندادید، کسی که وارد دوره شده اصلاً ارزش سرمایه گذاری را ندارد و شما دارید بیخودی کار می کنید. تعارف هم ندارد. مقدماتش را فراهم کنید، از اتاقش تا مصاحبه گری و مصاحبه گر. تا جایی که می شود تلاشتان را بکنید. این قواعد را انجام دهید، اگر نشد، حداقلش این است که شما تلاشتان را کرده اید. شهید باقری زمانیکه می خواست از افسران عراقی، اطلاعات بگیرد، شرایط را طراحی میکرد مثلاً در اتاق، پرچم عراق می گذاشت تا افسر عراقی راحت تر باشد و بیشتر اعتماد کند و بهتر اطلاعات بدهد. چه زمانی؟ ۳۵ سال پیش. گاهی ما جزئیات را کنار می گذاریم به بهانه بسیجی بودن و انقلابی بودن! انقلابی بودن و بسیجی بودن لوازمی دارد. هرچقدر دقت بیشتری داشته باشید نتیجه بهتری میبینید.

فنون ارتباط

۱- صمیمیت و راحتی: صمیمیت یعنی يك لایه باشید. مثلاً آقا آمده پیراهن بنفش پوشیده، من از رنگ بنفش خوشم نمی آید یا آقا پیراهن یقه آخوندی پوشیده که من خوشم می آید! هر دو نفر را باید به يك اندازه احترام بگذاریم. این زمانی اتفاق می افتد که در دلت برای انسانیت این دو نفر احترام قائل باشی نه برای تیپ و هیكل و لباسش. در دانشگاه، خیلی ها می آیند. یکی معمولی می آید، یکی تیپ ژینگول می آید، یکی تیپ مذهبی می آید. در خانم ها بعضی ها کم حجابند، برخی بی حجاب هستند، برخی با حجاب هستند. ما اجازه نداریم که بلافاصله قضاوت کنیم که این فرد خوب است یا بد؟ باید همه را دوست داشته باشیم. توی و تبرّی يك بحث دیگر است. اینکه برای وضعیت ظاهر، نمره در نظر گرفته شود، اشتباه است. يك نفر اعتماد به نفس پایینی دارد، طوری لباس می پوشد که بقیه مسخره اش نکنند ولی این اگر بیاید دوره آموزشی شاید شخصیتش عوض شود. یادتان باشد اگر فقط مذهبی ها را در دوره مثلاً طرح ولایت راه بدهیم، پس چه زمانی غیرحزب الهی ها فرصت کنند معارف دینی را یاد بگیرند؟ يك نفر مغرض است، اجازه ندارد در دوره شرکت کند، اما يك نفر فقیر فرهنگی است، مسائل را نمی داند، شما اجازه ندارید به راحتی این فرد را حذف کنید. اگر فردی مشکلی از لحاظ غرض ورزی ندارد نباید بدلیل تیپش حذف شود. در عمل، زمانیکه من در نگاه اول در ذهنم در مورد يك نفر دید منفی پیدا کردم، در ظاهرم پیدا می شود و او احساس منفی مرا می فهمد.

صمیمیت یعنی يك لایه بودن یعنی در دلت همه را دوست داشته باشی. روایت داریم: بهترین انسان ها کسانی هستند که ساده ترین قلب را نسبت به همه مسلمانان دارند. یعنی بین او با هیچ مسلمانی مشکلی وجود ندارد؛ مسلمان حداقلی یا حداکثری. امام حسین (ع)، در وسط گودال بعد از چندصد ضربت، شمر می آید آقا را شهید کند، امام آنجا هم نصیحت می کنند و می فرمایند: دستت را به خون من آلوده کنی راه نجات نداری. من و شما باشیم و شمر باشد از دور با RPG می زنی! اما امام (ع) در لحظه ای که شمر خنجر در دست دارد، آن لحظه به شمر نصیحت میکنند. در آن لحظه هم آقا دلش می خواهد شمر را از گمراهی نجات دهد. این یعنی امام (ع) ذاتاً پیشوا و هدایتگر است و همیشه می خواهد همه را هدایت کند. پس نسبت به همه احساس مثبت دارد. از این نظر است؛ نه اینکه من با مبانی فکری فلانی موافق باشم اما این يك انسان است و احتمال هدایت دارد. امیرالمؤمنین (ع) نامه ای نوشتند به امرای حکومتشان، ۱۲ مورد را به آنها گوشزد می کنند. متواضع باش، خوش رفتار باش، خوش صحبت باش؛ چرا؟ چون افرادی که به تو مراجعه می کنند اگر هم دین تو باشد برادر مسلمان توست و اگر در دین با تو برابر نباشد، در انسانیت و آفرینش با تو برابر است، پس قابل احترام هستند. کسی از درب داخل شده، چون انسان است احترامش واجب است. لذا حق نداریم در جنگ، کسی را تکه تکه کنیم، زخمی می کنیم اما تکه تکه نمی کنیم چون انسان است و قابل احترام است. جنازه دشمن کافر هم قابل احترام است. کسی که وارد اتاق مصاحبه می شود نه دشمن است نه کافر! مسلمان است. آمده اینجا- به هر دلیلی حتی دلیل بد- حق نداری در ذهنت احساس منفی داشته باشی چون اگر احساس منفی داشته باشی صمیمانه برخورد نمی کنی و اگر صمیمانه برخورد نکنی، ارتباط برقرار نمی شود و تا ارتباط برقرار نشود نمی توان او را ارزیابی کرد پس باید در دلتان نسبت به همه احساس مثبت داشته باشید؛ نه اینکه موافق باشید، فقط احساس مثبت داشته باشید. در صحبت های رهبر معظم انقلاب هم هست که این دختر جوان در بجنورد با يك وضع ظاهری آمده مرا ببیند، به او بگویم نیا؟ و توضیح می دهند که باید این ها را جذب کرد، آنها يك نقص ظاهری دارند و ما نقص باطنی. یا حاج قاسم می گوید: اینها دختران و پسران ما هستند و ما باید اینها را بپذیریم و داشته باشیم. ما باید آغوشمان برای همه جوانان کشور باز باشد و اجازه دهیم حداقل یکبار مسائل معنوی را تجربه کنند. اول اینکه، باید در دلتان صمیمی باشید تا در عمل صمیمیت از شما بروز کند.

۲- اطمینان بخشی: اگر خود شما اضطراب و دلهره داشته باشید یا در اتاق مصاحبه نشسته ای اما فکرت در فلان جاست که باید بروی یا فلانکار که باید بکنی، این عجله و دلشوره و حالت سرگردانی و بیقراری موجب میشود تا رفتار شما، رفتار اطمینان بخشی نباشد. همینکه آرام باشی و سکینه داشته باشی و قبل از مصاحبه سعی کنی فقط روی مصاحبه تمرکز کنی و فکرهای دیگر را از ذهنت دور کنی و فقط برای مصاحبه آمده باشی، باعث میشود با آرامش بتوانید مسئله را پیگیری کنید و حس آرامش بخشی و اطمینان بخشی را به طرف مقابل نشان دهید.

۳- تصدیق و پذیرش: یعنی وقتی فرد داخل میشود با دید شك و تردید به او نگاه نکنی. سعی کنید به او بفهمانید که من تو را میپذیرم و تو همان هستی که من میخواهم با او گفتگو کنم. علاقمند چیزهایی را که تو میگویی بشنوم و حرفهای تو را باور میکنم. این حس را باید به فرد منتقل کنید. کسی که بازجویی میکند هم مصاحبه میکند اما يك چراغ آویزان کرده و آنطرف میز نشسته با حالت ترس آوری و میپرسد:

«بگو رفقاییت چه کسانی هستند؟ کجاستند؟ چکار میکنید؟» کلاً بازجوها چه در اداره آگاهی و چه جاهای دیگر، با افراد با تردید رفتار میکنند که تو جرمی انجام داده ای و باید جواب بدهی یعنی میگویند همه مجرم هستند مگر اینکه خلافش ثابت شود، ولی در مصاحبه رفتار شما نباید اینطور باشد. رفتار شما باید به شکلی باشد که به او بفهماند، همه سالم هستند مگر اینکه خلافش ثابت شود. پس نگاه تصدیقی داشته باشیم نه نگاه تشکیکی و تردیدی.

۴- شوخ طبعی: لبخند بر لب داشته باشید. در ارتباط با طرف مقابل اگر لازم باشد گاهی کلمه طنزآلود بکار ببرید یا یک چیزی که فضا را تلطیف کند. شوخ طبعی لزوماً جُک گفتن نیست. شوخ طبعی یعنی بتوانی تاحدی با فضای غیرجدی با فرد صحبت کنید و فضا را مقداری تلطیف کنید. از سؤالات باز، استفاده کنید، در ادامه، سؤالات باز را توضیح خواهیم داد.

۵- انعکاس سخنان به زبان داوطلب: وقتی با فرد صحبت می کنیم، سعی کنید با ادبیات او صحبت کنید. اگر او محاوره ای صحبت می کند شما هم با او محاوره ای حرف بزنید، اگر لفظ قلم حرف می زند شما هم با او لفظ قلم حرف بزنید. یعنی این باعث همسانی بین شما و او میشود. خیلی مهم است که بتوانید به فرد نشان دهید که من با تو خیلی شبیه هستم. چیزی را که می گویند سعی کنید از ادبیات خود فرد استفاده کنید. یکی تهرانی است، یکی اصفهانی است، یکی شیرازی است-منظور یادگفتن لهجه نیست- منظور این است که با ادبیات خودش با او صحبت کنید. یک همراهی داشته باشید چون خیلی به احساس همسانی کمک میکند. همه اینها کمک می کند ارتباط بین مصاحبه کننده و مصاحبه شونده گرم تر و بهتر شود.

۶- توجه به زبان بدن یا body language: ارتباط دو بخش دارد؛ بخش کلامی و بخش غیرکلامی. خیلی از روانشناسان معتقدند که زبان غیر کلامی، دو سوم از سهم ارتباط را دارد و یک سوم مابقی ارتباط کلامی است. یعنی ادا و اطوار و آداب کلامی و ژست ها و رفتارهایی که در بدن شما اتفاق می افتد بیشتر اثر میگذارد تا فقط خود کلام. شما از اول جلسه میبینید که من فقط ۵ دقیقه نشسته ام، بقیه را دارم حرکت میکنم، حرکت این است که یکبار بنشینم و فقط لبانت حرکت کند، یا شاید بنشینم و صحبت کنی و از دستهایت هم استفاده کنی و صدایت را کم و زیاد کنی، یک جاهایی شُل تر حرف بزنی و یک جاهایی بلند حرف بزنی، یک جاهایی حرکت کنی، به سمت مخاطبت بروی، جابجا شوی، اینها اثر می گذارد و به اینها ارتباط غیرکلامی می گویند که به کلام اضافه میشود و گاهی هم اثرش از کلام بیشتر است. در مورد زبان بدن چند نکته وجود دارد. زبان بدن خیلی وقت ها ناخودآگاه است. یعنی براساس شخصیت یا احساسات درونی من بدون اینکه خودم بفهمم در من حالاتی ظاهر می شود که دیگران می توانند آن را بفهمند، پس ارادی نیست، ادا در آوردن نیست، بدون اینکه خودش بخواد گاهی اوقات حالاتی از او سر می زند. خود ما هم زبان بدن داریم، باید مراقب باشیم در زبان بدن خودمان سوتی ندهیم. در بحث ارتباط گفتیم که باید صمیمی باشید، اگر در دلت بگویی که این چه قیافه ای دارد؟ چقدر لباسش زشت است؟ عجب بینی درازی دارد؟ ناخودآگاه در چهره ات آشکار می شود. از امیرالمؤمنین (ع) روایت داریم که می فرمایند: کسی در دل خود چیزی را پنهان نمی کند مگر اینکه در لغزشهای زبانش و حالات صورتش پیدا شد. اینی که می گویند: دل به دل راه دارد؛ از طریق حالات بدنی اینها ارتباط برقرار می کنند. اگر بین من و ایشان-یکی از حضار- ارتباط عاطفی برقرار باشد، از کجا برقرار می شود؟ من یک لحظه ایشان را میبینم و یک حس مثبتی در مورد

ایشان پیدا می‌کنم و باعث می‌شود در چهره من یک بشاشی پیدا شود ولو کم باشد، ایشان هم لبخند را میبینند احساس مثبت پیدا می‌کند و ارتباط مثبت، بین من و ایشان برقرار میشود. برعکس هم می‌تواند باشد، من ایشان را میبینم، حس منفی پیدا می‌کنم و تغییری در ابرو یا لب من پیدا می‌شود، او هم اخم و حس منفی مرا دریافت می‌کند و در او هم حس منفی ایجاد می‌شود، حتی اگر در او حس منفی ایجاد نشود حداقل برایش سؤال ایجاد می‌شود که: چرا اینطور برخورد کرد؟ و این باعث میشود که با شک به من نگاه کند. پس در زبان بدن اولین چیزی که وجود دارد این است که باید فکرت را کنترل کنی که از شما احساس منفی صادر نشود چون بدون اینکه خودتان بفهمید، فرد مقابل واکنش ناخودآگاه شما را متوجه می‌شود. باید سعی کنید که از دیدن چهره و حالات و ژست‌های طرف مقابل، اطلاعات کسب کنید، برای همین است که زبان بدن را یاد میگیرید. مثلاً اگر در مورد موضوعی صحبت میکنید، او اخم می‌کند یا لبخند می‌زند، قیافه اش گرفته می‌شود یا گرفته نمی‌شود، اینها به شما کمک میکند که ارتباط و اطلاعات بیشتری از فرد بدست آوریم. گفتیم دو سوم ارتباط، غیرکلامی است. پس در زبان بدن وظیفه اصلی شما دو چیز است اول مراقبت از خودتان و زبان بدنتان که پالس منفی برای فرد مقابل نفرستد و دوم دقت در زبان بدن فرد مقابل برای بدست آوردن اطلاعات و ارتباط بیشتر.

۷- تأثیرات اولیه و مواجهات آغازین: به محض اینکه یک نفر، فرد دیگری را میبیند در عرض چند دقیقه یا حداقل ۳۰ ثانیه یک برداشت و قضاوتی شکل می‌گیرد، یعنی اولین بار که من ایشان را دیدم یک برداشتی شکل می‌گیرد که ایشان چطور آدمی است؟ و این برداشت باعث می‌شود که در ادامه ارتباط ما و نتیجه کار ما تأثیر بگذارد.

تمرین: تعداد زیادی از شما بار اول دیدید، به محض اینکه من وارد شدم-نه الان که درس دادم و با من آشنا شدید، همان ابتدای کار- چه قضاوتی در ذهنتان درمورد من کردید؟ (پاسخ حضار): چون معمولاً تپلها مهربانند، گفتیم مهربان است! اول بحث، کلاس آرام نبود و استاد کمی جذبه به خرج دادند. یک استاد اینچنین باجذبه یا بداخلاق داشتیم فکر کردیم شما هم مثل او هستید. یک نفر دیگر: حس منفی پیدا کردم، حسم این بود: تپل هستید و این نشانه کم تحرکی و تنبلی شماست. فرد دیگری می‌گوید: نگاه اولم یک فرد جدی و سخت گیر بود. فرد دیگر: یک آدم سرد که نمی‌توان با او برخورد کرد. فرد دیگر: از خودراضی. چند نفر اظهار نظر کردند. یکی گفت جدی و خشن. یک نفر گفت تپل مهربان. دیگری گفت دوست داشتنی. یک نفر گفت سرد. یک نفر گفت تنبل و بی‌تحرک. یکی گفت مغرور و از خودراضی. یک نفر هم گفت خشن و سرد. چه اتفاقی می‌افتد؟ با مثبت و منفی بودنش کار نداریم، اکثر اظهار نظرها با هم متفاوت بود، این یعنی چه؟ یعنی هر کدام از شما براساس یک اتفاق، یک قضاوتی درمورد من انجام دادید-درست درآمد یا غلط، کار نداریم- اما نمی‌شود یکی از دوستان، مرا خشن می‌داند و یکی مرا مهربان می‌داند، نمی‌شود من هم مهربان باشم و هم خشن باشم، پس یکی اشتباه کرده است. اینهمه اظهار نظر درمورد یک نفر نمی‌تواند همه اش درست باشد. می‌تواند بعضی هایش درست باشد و بعضی هایش غلط. این نشان می‌دهد که وقتی ما یک نفر را می‌بینیم، بلافاصله درمورد او قضاوتی در ذهن ما شکل میگیرد، این قضاوت‌ها از کجا می‌آید؟ این قضاوتها معمولاً از گذشته خود ما می‌آید. یک نفر گفت: من یاد دوستم افتادم. یکی گفت من یاد استادم افتادم. الان بعد از یکساعت می‌توانید بفهمید درمورد کدامیک از موارد، درست قضاوت کردید و درمورد کدامیک از

موارد، اشتباه قضاوت کردید. اینها از کجا ناشی می شود؟ ما از کودکی تصاویر زیادی در ذهن داریم، دایی داریم عمو داریم، بقال سر کوچه داریم، استاد داریم یا خاله یا عمه. افراد زیادی را ما تجربه کرده ایم و از هرکسی تصویری در ذهن ما شکل گرفته و در ضمیر ناخودآگاه ما یک سری تصاویری انباشته شده است. به محض اینکه من یک چهره را می بینم بلافاصله ذهن پردازشگر من، پردازش می کند و شبیه ترین فرد به چهره را در نظر می آورد - بدون اینکه خودمان بفهمیم - و احساس می کنیم این شخص ممکن است اینطوری باشد. این قضاوت های اولیه وقتی حرکتی انجام شود یا صحبتی شود، می تواند تغییر کند چون شما آرام آرام اطلاعات جدید کسب می کنید ولی به محض اینکه این تصویر را می بینید، این تصویر، احساس ایجاد می کند. (سؤال استاد): چه کسی گفته در سریال مختارنامه، تمام یاران مختار باید قیافه های زیبایی داشته باشند و یاران ابن زبیر همه زشت باشند؟ چهره پرداز می آید و سعی میکند براساس شخصیت مثلاً مصعب بن زبیر که یک آدم بی کله و خونخواری است، یک قیافه نخراشیده از جعفر دهقان (بازیگر)، درست می کند که بتواند در بیننده این حس را القاء کند. از سمت دیگر می آید مثلاً از کیان ایرانی یک چهره ای می سازد که بتواند آن دلنشین بودن را به مخاطبش القاء کند - خود مختار چه چهره و چه عمامه اش که حتماً سیاه باشد یا موقع صحبت کردن همیشه با صدای آرام صحبت می کند، داد نمی زند و ... - همه اینها برای مجاب کردن مخاطب است که فلانی خوب است، فلانی بد است. ما از بچگی با اینها، ارتباط برقرار کرده ایم و حالا که یک نفر را می بینیم، بلافاصله ناخودآگاه و بدون اینکه خودمان تصمیمی بگیریم ذهنمان به طرف فرد خاصی می رود.

چند نکته از کارتون ها برایتان بگویم: مثلاً کارتن حنا دختری در مزرعه، یا مثلاً بل و سبستین، یا جودی ابوت. یک نفر بینی کوچک داشته باشد و موی وزوزی، یاد جودی ابوت می افتید یا مثلاً کسی را می بینید که قدش خیلی بلند است یاد بابالنگ دراز می افتید. اتفاقی که می افتد این است که در تصویرها، شخصیت خوب داستان را با سر و شکل و خطوط زیباتر نشان می دهند و شخصیت بد داستان را با چهره بد، نشان میدهند. شما ایشی زاکی را در نظر بگیرید در مقابل سوباسا و کاکرو در کارتون فوتبالیستها! کاکرو یک بینی کشیده دارد یک همیکل ورزیده دارد و یک موی خاص دارد سبزه و خیلی خشن به نظر می رسد و سوباسا یک فردی است که مهربان است و لبخند می زند و صورتش و چهره اش می گوید که فرد مهربانی است، ایشی زاکی یک کودک ساده است با چشم گرد و درشت و قهوه ای و سر کچل. همه اینها ساخته و پرداخته داستان است چون چیزی که نویسنده نوشته برایش، تصویر می کند و این تصویرها برای ما ساخته شده است. شما در همه فیلم ها و کارتون ها اگر دقت کرده باشید تمام جادوگرها چانه و بینی دراز، چشم های کشیده و دندانهای خرابی دارند و یک خال هم روی چانه شان است. آدم های تپل معمولاً آدم های ساده و مهربانی هستند - در فیلم ها اینطور نشان داده می شود - البته می گویند چرچیل چاق بوده ولی خیلی هم سیاس بوده است. اینکه چقدر ما می توانیم به این قضاوت ها اعتماد کنیم یا نکنیم را در ادامه می گویم.

باید مراقب باشیم قضاوتی در مورد دیگران در ذهن ما شکل نگیرد چون معمولاً در اکثر موارد با خطا مواجه می شود، حداقل در مورد بنده متوجه شدید که در ابتدا یک ذهنیتی داشتید و الان متوجه شدید که اینطور نیست. این قضیه چندتا نکته دارد. برای دفع ذهنیت دوستان عرض میکنم. در این زمینه سه تا علم وجود دارد:

۱. متوپوسکوپي: علم پی بردن به درون آدمی از روی خطوط پیشانی ۲. فرنولوژی: علم جمجمه خوانی ۳. فیزیوگونومی: علم چهره شناسی که می توانستند طبق این موارد بفهمند که فرد چه شخصیتی دارد، این علوم بسیار پرترفدار است. در دهه اخیر هم سودجوهای زیادی از این علم ها سوءاستفاده کرده اند. حتی سنگ های ماه تولد یا ویژگی های ماه تولد، اینها همه غیرعلمی هستند چون از يك سری خصوصیات و اطلاعات کلی استفاده می کنند. البته سال تولد و ماه تولد يك اثراتی روی انسان می گذارد اما اینکه ما با استفاده از این مسائل درمورد افراد قضاوت کنیم، این اشتباه است و چنین اجازه ای نداریم و کلیت ندارد. مثلاً می گوید همه کسانی که چهره ی این شکلی دارند زود عصبانی می شوند، صبرشان کم است و يك کلیاتی را میگوید که ما هم احساس میکنیم راست میگوید. در واقع آدم های رمال و کف بین و امثالهم از چند ویژگی کلی استفاده می کنند و وقتی هم میگویند، شما آنها را جستجو می کنید و با درون خودت تأییدی پیدا می کنید و گمان می کنید که راست گفته ولی این واقعیت ندارد و الان علوم جدید با قدرت به این نتیجه رسیده اند که هیچ يك از این علمی که رمال ها استفاده می کنند، علوم واقعی نیستند. کارهای زیادی انجام شده مثلاً فردی به نام شلدون آمد و گفت افراد تپل و قدکوتاه، آدمهایی هستند که خیلی خوش گذرانند و افراد لاغر، افرادی بد اخلاق و زود عصبی شونده هستند و آدمهای هیكلی قد بلند، آدمهای پرکار و فعالی هستند. سپس این را روی ۲۰۰۰ نفر تحقیق کرد ولی اصلاً به نتیجه مثبتی نرسید که آدم های هیكلی و قدبلند همه شان آدم های پرکار و فعالی هستند یا آدم های چاق قدکوتاه همه آنها تنبل و خوش گذران هستند. پژوهش بین المللی انجام دادند، نه فقط ایشان، خیلی های دیگر. این پژوهش ها انجام شد و نتوانستند به نتیجه ای برسند که حکم صادر کنند. ما مسلمانیم و اجازه نداریم که درمورد افراد از روی ظاهرشان قضاوت کنیم و درمورد خواهر یا برادر مسلمانمان حکمی صادر کنیم که احتمال دارد خطا داشته باشد.

(سوال حضار): در اینصورت نظرتان راجع به مسائل طبیبی چیست؟ (پاسخ استاد): اگر منظور دوستان، طب سنتی باشد، طب سنتی هم هنوز به جایی نرسیده که مطلق و مطمئن حرف بزنند. خود من شخصاً با چند نفر از این آقایانی که الان در کشور بسیار معروف هستند صحبت کردم، یکی به من گفت شما سودا مزاجی، یکی گفت شما بلغمی! یعنی هیچیک به نتیجه مشترك نرسیدند. به نظر من طب سنتی اولاً درمورد مزاج ها ربطی به اسلام ندارد مزاج ها مال بقراط است که بعداً ابن سینا از این ها استفاده کرد. این که تأسیس اسلام باشد، ما طب اسلامی نداریم و این را دار الحدیث اعلام می کند که سند ۷۶٪ روایات طبیبی که ما داریم مخدوش است. آیت ... مکارم هم فرمودند ما طب اسلامی نداریم و اگر دارید طب سنتی انجام می دهید اسمش را طب اسلامی نگذارید. از طرفی هم طب سنتی را ما تا حدی قبول داریم و استفاده می کنیم اما به جایی نرسیده و حدود ۴۰۰-۵۰۰ سال متوقف شده بود حالا ۱۰-۱۵ سال است شروع شده و باید به جایی برسد و چند دانشکده روی آن کار کنند که ما مطمئن باشیم به جای رسیده اند تا این یافته ها و خروجی های این علم برای ما قابل استناد باشد اما الان فعلاً به نظر من قابل استفاده نیست.

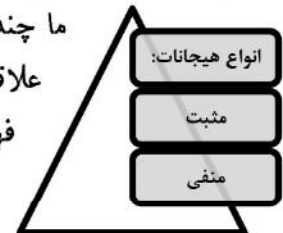


چندتا عکس به شما نشان می دهیم. چهره اکبر عبدی تا الان گریم های زیاد و متفاوتی شده است. این عکس ها نشان میدهد که يك چهره پرداز در يك چهره چه القائاتی را می تواند پیاده سازی کند. تصویر اول يك آدم موذی به نظر می رسد. در تصویر بعدی جن است. در تصویر بعدی يك بلوچ ساده دل است. در عکس بعدی يك بازاری شارلاتان. در تصویر بعدی يك تصویر مثبت است. تصویر بعدی نقش ابن زیاد است. تصویر بعدی يك جوان ژيگول دهه ۶۰ است. تصویر بعدی در فیلم مادر، نقش يك عقب مانده ذهنی را بازی میکند. تصویر بعدی يك بازاری ساده لوح است. تصویر بعدی يك خان بختیاری است. تصویر بعدی يك بازپرس است. تصویر بعدی از فیلم آدم برفی است که نقش يك خانم را بازی می کند. تصویر بعدی يك گانگستر است، به خطوط چهره نگاه کنید، ابروها پهن است و جای زخم روی صورتش دارد، سیبل و کبودی زیر چشمش، قیافه خشنی را تداعی میکند. در تصویر بعدی هیتلر شده است. تصویر بعدی در سریال بازم مدرسم دیر شد، است. تصویر بعدی شبیه به يك

بقال است. تصویر بعدی يك پروفیسور است. تصویر بعدی بیمار روانی است. تصویر بعدی یزید است. اینجا بچه شیرخواره شده است! حالا گانگستر را نگاه کنید، بچه شیرخواره را هم نگاه کنید. اینجا پزشك است. در سریال شوق پرواز يك ارتشی بازنشسته است. اینجا يك یزدی است که از ازدواج می ترسد. اینجا کله پز است. اینجا شاه است. اینجا يك فراماسونر است. اینجا مظفرالدین شاه است. اینجا يك ژاندارم است. اینجا روحانی است. اینجا يك بازاری متدین است. این يك پیرمرد گاودار است. اینجا هم ترامپ شده است. اینها هنر يك چهره پرداز است که دارد به من و شما القاء می کند. با يك تغییر كوچك در مدل مو و ابرو و سیبل و خطوط چهره، القائات مختلف اتفاق می افتد.

افراد با کمی تغییر در خطوط چهره میتوانند به ما القاء کنند که يك فرد متفاوت هستند پس ما از لحاظ شخصیتی نمی توانیم از روی چهره، شخصیت افراد را تشخیص بدهیم. ما اجازه قضاوت در مورد اخلاق یا شخصیت افراد را نداریم اما حالات هیجانی را می توان از روی چهره فهمید.

ما چند نوع هیجان داریم. هیجانات منفی: خشم، غم، ترس، تنفر. هیجانات مثبت: شادی، علاقه و تعجب. علاقه را نمی شود از روی چهره فهمید ولی ۶ تای دیگر را می توان فهمید. شما خطوط پیشانی مصاحبه شونده را که ببینید می توانید بفهمید که فرد از سؤال شما خشمگین شد یا نشد، شاد شد یا متعجب. یا از نحوه نشستن فرد میشود بفهمید که ترس دارد یا بیخیال است یا بی اعتناست یا اصلاً میخواهد شما را تحقیر کند. از چهره فرد، حالت فرد را می توانیم بفهمیم اما شخصیت فرد را نه. شخصیت، يك چیز باثبات است اما هیجانات گذراست. هیجانات را میتوان فهمید و قضاوت کرد اما شخصیت را نه.



۸- تماس چشمی: یکی از بحث های body language تماس چشمی است. در ارتباط و گفتگو با مراجعه کننده باید سعی کنید تماس و ارتباط چشمی داشته باشید. اول باید تصویرش را ببینید، يك مثلث در چهره فرد برای خودتان ترسیم کنید و به آن ناحیه نگاه کنید. لازم نیست به چشم های فرد خیره شوید همین که به ناحیه مثلثی نگاه کنید، ارتباط چشمی برقرار می شود. ارتباط چشمی باعث می شود که فرد فکر کند شما به حد کافی به او توجه دارید. اگر دیدید يك نفر دائماً ارتباط چشمی با شما برقرار نمی کند یعنی صحبت میکند و چشمانش پایین است و اصلاً به چشمان شما نگاه نمی کند، افراد خجالتی و افراد با اعتماد به نفس پائین معمولاً از تماس چشمی اجتناب میکنند. اگر با کسی صحبت می کنید و در مورد نکته یا سؤالی بلافاصله چشمانش را از شما میگیرد، آن موقع دارد دروغ میگوید. این نکات در مورد افراد مذهبی یا غیرمذهبی فرقی نمیکند. (سؤال حضار): شاید حوصله نداشته باشد یا از شدت غرور این کار را می کند؟ (پاسخ استاد): اگر حوصله ندارد چرا فقط همین دو ثانیه چشمانش را می گیرد؟ مثلاً من ۲۰ دقیقه دارم با او صحبت می کنم، سر يك سؤال خاص، در ۲ ثانیه چشمانش را می گیرد، این از حوصله نداشتن است؟ (سؤال حضار): شاید می خواهد فکر کند؟ (پاسخ استاد): خیلی ساده است. مادر بزرگ های ما هم این را میدانستند. چهارتا نوه دارد. یکی می رود از گنجه، شیرینی ها را می خورد. می گوید بیاید جلوی من بایستید و تك تك می گوید به من نگاه کن و می پرسد تو خوردی؟ هر کدام مستقیم به چشم مادر بزرگ نگاه نمی کرد، میگفت تو خورده ای. چرا؟ چون ما دستگاهی داریم به نام پلی گراف. این دستگاه دروغ سنج است. يك پلی گراف اینطور کار میکند که تصویری که در ذهن من است این است که این شیرینی را خورده ام اما زبانم تصمیم می گیرد که بگوید نخورده ام. امواج مغزی می گوید خورده ای اما زبانم می گوید نخورده ای و این يك تعارض بین مغز و زبان است. پلی گراف، این را ضبط می کند. در نگاه کردن هم يك لحظه نمی توانم نگاه کنم چون میدانم دروغ می گویم. تعارضی در درونش شکل میگیرد و چشمانش دودو می زند. (سؤال حضار): اگر کسی این نکته را بداند، دروغ می گوید و در چشم من نگاه می کند؟ (پاسخ استاد): همیشه احتمال اینکه يك نفر در مصاحبه وجود داشته باشد که زرنک تر از شما باشد و شما را گول بزند وجود دارد، نگفتیم وجود ندارد، هرچقدر همه فن حریف باشید بالأخره از ۱۰۰ نفر چهار نفرشان ممکن است قوی تر از شما باشند، نه فقط شما که حتی مرا هم فریب بدهند- من مصاحبه را تدریس می کنم و شاید ده هزارتا مصاحبه تا الان انجام داده ام. مصاحبه گر های نهادهایی مثل قوه قضائیه را من آموزش داده ام. من هم خیلی وقت ها اشتباه می کنم و شکی در آن نیست. - ما داریم یاد میگیریم اینکه يك نفر موقع صحبت کردن دائماً چشمش پائین است و با شما تماس چشمی ندارد و کسی که سر سؤال شماره ۱۰ به یکباره، ارتباط چشمی اش قطع میشود، با هم فرق میکنند، حداقل این است که در آن لحظه دارد پنهان کاری می کند و راستش را به شما نمی گوید. بله، امکان دارد کسی اینقدر دروغ گفته باشد که عادت کرده و الان راحت دروغ می گوید و چنین علامتی ندارد. (سؤال حضار): پس حیا چه می شود شاید بواسطه حیا نگاهش را پائین بیاندازد؟ (پاسخ استاد): شما ۲۰ دقیقه با من مصاحبه می کنید فقط سر فلان سؤال حیا پیدا میکنید؟ (سؤال حضار): اگر کسی کلاً نگاه نکرد چه؟ (پاسخ استاد): قرار نیست کاری بکنید، این يك علامت از کم رویی یا اعتماد به نفس پائین است، که وقتی چند سؤال دیگر پرسیدید و مطمئن شدید، برچسب خجالتی بودن و کمرو بودن به او می زنید. البته اینکه فرد کم رو باشد دلیل بر دوره آموزشی آمدن یا نیامدنش نیست. کار شما فقط تشخیص

است. تکاپو و پلك زدنی که اتفاق افتاده بدلیل پنهان کاری یا دروغ گفتن است اگر پنهان کاری یا دروغی نباشد، پلك زدنی هم نیست.

۹. **لبخند زدن:** در مصاحبه، لبخند زدن کمک می کند تا فرد احساس خوبی داشته باشد. لبخند زدن نشانه دوستی و صمیمیت و احساس خوشحالی است و احساس خوبی را برای مصاحبه شونده ایجاد میکند. البته، خنده مصنوعی را مصاحبه شونده متوجه می شود. احساس شوخ طبعی در ارتباط که گفتم باید درون شما باشد، ناخودآگاه لبخند هم به لبتان می آورد. زمانیکه فرد لبخند می زند، لب ها کمی کشیده می شود، گاهی هم کمی به سمت بالا میرود و کنار گوشها جمع می شود. یعنی اگر شما لبهای مرا هم نبینید، وقتی می خندم ناخودآگاه چشم ها جمع می شود و شما از چشم های من می توانید متوجه شوید که من لبخند می زنم. خیلی خوب است لبخند در مصاحبه اتفاق بیفتد.

■ **خنده بالا:** در این خنده، دندان های بالای فرد دیده می شود. یعنی خنده شدیدتر شده و از حالت لبخند درآمده و آرام آرام دندان های بالا میشود. خنده اش از لبخند، بیشتر است و بهتر جواب می دهد.

■ **خنده گسترده:** در این حالت، دهان باز می شود و دندان های بالا و پائین دیده می شود و همراه با صداست. اصولاً خنده گسترده در مصاحبه خوب نیست چون مناسب مجالس رفاقتی است و نه رسمی، در صورتیکه مصاحبه يك مجلس رسمی است. لبخند و خنده بالا برای مصاحبه بسیار خوب است.

■ **چهره اخمو و محکم:** که اصلاً برای مصاحبه مناسب نیست.

نکته: ما يك خنده داریم به نام **پوزخند** که خنده با شلیک صدای بلند است، نشان دهنده تمسخر است. يك خنده داریم به نام **نیشخند**، در نیشخند يك گوشه از لب ما یا پائین می رود یا بالا می آید. بالا برود نیشخند است پائین برود **تلخند** (خنده تلخ). هیچکدام از شما شخصیتاً اهل پوزخند نیستید اما نیشخند کجا ممکن است اتفاق بیافتد؟ يك نفر وارد اتاق می شود و يك قیافه بد دارد و در ذهن شما این سؤال ایجاد میشود که "این می خواهد در دوره ما شرکت کند؟!" همین باعث می شود شما نیشخند بزنید. حتی اگر به اندازه چند میلیمتر لب شما حرکت کند او می فهمد. ما آدمی نیستیم که تمسخر کنیم اما ناخودآگاه چنین اتفاقی رخ میدهد. يك خاطره بگویم. رفتیم جایی، تمام مربی های ورزش های دسته جمعی-والیبال و فوتبال و بسکتبال- را دعوت کرده بودند در کرمانشاه در يك هتل. برای اینها قرار بود درمورد روانشناسی نوجوان صحبت کنیم. خیلی از چهره های معروف هم بودند و قرار بود من هم برای این افراد صحبت کنم. صبح رفتیم در رستوران هتل و همه آنجا بودند با قیافه های باکلاس و دستمال گردن، نشسته بودند. دیدند يك آخوند آمد داخل. اسم مرا هم در تبلیغات، دکتر مهکام زده بودند. نیشخندها کاملاً مشخص بود. بعضی ها سر تکان می دادند و بعضی می گفتند این آخوند اینجا چکار میکند؟ -قصه بی ادبی نداشتند- اما با دیدن يك آخوند در چنین هتلی و بین چنین افرادی، به ذهنشان آمد چه کسی این آخوند را راه داده؟ رفتیم يك استراحتی کردم و ساعت ۹ يك کلاس برگزار شد و نزدیک به ۱۰۰ نفر در سالن آمفی تئاتر نشستند و منتظر تا استاد سر کلاس بیاید و من در اتاق انتظار اساتید بودم. مسئول مراسم رفت و يك خوش آمدی گفت. روی پرده دیتاشو هم نوشته بود: روانشناسی نوجوان دکتر مهکام. اینها منتظر بودند يك دکتر آنچنانی و هم شکل

خودشان وارد سالن شود. مجری گفت: در خدمت حجت الاسلام حاج آقا مهکام هستیم- کمی هم پیازداغش را زیاد کرد- من رفتم داخل. بحث را شروع کردیم. جالب بود، ساعت اول جلسه که تمام شد کاملاً چهره ها عوض شده بود و همه جمع شده بودند که بین دو کلاس از من سؤال پرسند در مورد بچه های خودشان و حتی موقع نهار سر میز من دعوا بود که چه کسی کنار من بنشینند! این خاطره را گفتم که بگویم: **خیلی وقتها این مسئله پیش می آید که افراد ناخودآگاه- شاید آدم محترمی هم باشد- به هر دلیلی نسبت به این چهره يك حس تمسخری، درویش ایجاد می شود و بلافاصله این حس پوزخند یا نیشخند به او دست می دهد.** (سؤال حضار): گاهی در مصاحبه پیش آمده با خانم ها داریم مصاحبه می کنیم و يك کلمه اشتباهی می گوید یا میگوئیم خنده اش می گیرد، عکس العمل ما چه باشد اگر مصاحبه شونده آقا باشد و یا اگر مصاحبه شونده خانم باشد؟ (پاسخ استاد): بعضی از افراد زیادی خنده رو هستند، ناخودآگاه اول می خندد و بعد جواب میدهد چه خانم باشد چه آقا. وقتی اینطوری است، ایرادی ندارد و شما لبخند می زنید و منتظر می شوید خنده اش تمام شود و بعد سؤال را می پرسید، یکی دو بار تحمل می کنید تا روی ریل گفتگو بیفتید.

تفسیر حالات بدن

- ۱- **کم توجهی:** رفتارهایی در فرد وجود دارد که می تواند این را به شما نشان بدهد که مصاحبه شونده نسبت به شما بی توجه است یا نسبت به يك سؤال، رفتاری می کند که مشخص است نمی خواهد به این سؤال جواب بدهد و اینها را باید دقت کنید.
- ۲- **تکان دادن سر:** این را همه بلدید. خیلی از شما وقتی که مطلبی گفته میشود، سرتان را به نشانه تأیید تکان میدهید. از کودکی بصورت ناخودآگاه یاد گرفته اید. تکان دادن سر از بالا به پائین به معنای تأیید است و به سمت راست و چپ به معنای مخالفت است. البته قرار نیست حرکت، زیاد باشد همین که کمی سر تکان داده شود نشان می دهد که فرد با شما مخالف است یا موافق.
- ۳- **لمس کردن:** اصولاً لمس کردن جزو زبان بدن است اما ربطی به مصاحبه ندارد. لمس کردن نشان دهنده علاقه و اطمینان است. در مواردی که فرد استرس دارد، دست روی شانه اش می گذاریم تا آرام شود.
- ۴- **دست به سینه بودن:** بطور کلی دستان باز به معنای استقبال و دستان بسته به معنای مقاومت است. در دستان باز ممکن است يك پا جلو باشد یعنی فرد خیلی راحت ایستاده و عجله و مقاومتی ندارد. وقتی پاهایم را بستم جدی تر به نظر میرسم. سینه را سپر کردم و صاف ایستادم، این حالت جدی تر از حالت قبل است. دست که به بدنم دور است- در حالت دست به سینه- یعنی مقاومت دارم در مقابل حرفی که شما میزنید. دست که به سینه نزدیک تر می شود، جدی تر می شوم و مقاومتم بیشتر می شود. وقتی بدنم به عقب کشیده می شود- در حالت دست به سینه- یعنی ریز می بینم. دست به کمر به معنای قلدری است.
- ۵- **دست دادن:** دست دادن معمولی را می گویند دست مبتنی بر همکاری. دست دادن بگونه ای که دست شما بالاتر از فرد دیگر باشد، سلطه گرانه است به آن "فرا دست" می گویند و مغرورانه است و بالعکس دست دادن ملیحانه یا دست دادن سلطه پذیرانه است. اگر من با دو دستم، با شما دست بدهم یعنی شما آدم مهمی هستی و استاد من هستی و من خیلی شما را دوست دارم. اگر هنگام دست دادن

خیلی دست فرد مقابل را بفشاری، این فرد پرخاشگر است و خشونت درونی دارد و میخواهد به طرف مقابل قدرتش را نشان بدهد - به چهره او هم نگاه می کند و می فشارد. - یک مورد هم هست که طرف با انگشت دست می دهد یعنی اعتماد به نفس پائین است یا خجالتی است. یک مورد دیگر هم هست که مثلاً ایشان دست مرا گرفته و من بی حال دستش را گرفته ام انگار که اصلاً دستم یک تکه گوشت است، اصطلاحاً به این می گویند دست ماهی مرده. وقتی یک ماهی مرده را در دست می گیرید سر می خورد، افرادی که اعتماد به نفس پائینی دارند یا شخصیت منفی دارند - به همه چیز با یک نگاه منفی نگاه میکنند - و افرادی که بیماری روانی دارند و به خودشان اعتماد ندارند خیلی شل دست می دهند. یک نوع دست دادن دیگر هم داریم، فرض کنید من استادم و ایشان خیلی وقت است مرا ندیده خیلی خوشحال و ذوق زده است و می خواهد بیاید یک سلام و احوالپرسی هم بکند، دست من باز است - فاصله بین دو نفر موقع دست دادن زیاد است چون یکی دستش را خیلی دراز کرده - یعنی جناب فلانی جلوتر نیا این حریم من است و نمی توانی جلوتر بیایی، ممکن است من سیر یا پیاز خورده باشم یا من سرما خورده ام یا شخصیتم طوری است که با افراد با فاصله عمل می کنم، به هر حال تمایل به فاصله دارم. اما وقتی دستم را تا می کنم در واقع اجازه دادم فرد مقابل به حریم خصوصی من وارد شود. پس دست کشیده نشان دهنده ارتباط با فاصله است و دست خم شده نشان دهنده ارتباط صمیمانه تر است. طبیعتاً در حالت نزدیکتر از اینها، اجازه روبروسی هم دارد. یک مورد دست دادن هم داریم که فرد دستش را میگذارد بر شانه یا سر فرد، کسی که احساس بزرگی یا مربی بودن یا استاد بودن می کند چنین کاری میکند که نشانه دوست داشتن است.

۶- لمس کردن بینی، بازی کردن با گوش، ریش یا موی سر: معمولاً برای این است که فرد فرصتی پیدا کند تا جوابی به شما بدهد. شما سؤالی پرسیده اید و او دارد یکی از این کارها را می کند و میگوید: "والا چی بگم..." چند ثانیه با یک حرکت، جلوی صحبت کردنش را می گیرد تا یک چیزی به ذهنش برسد و جواب شما را بدهد. پس احتمال دارد پنهان کاری باشد، احتمال دارد واقعیت را نگوید، احتمال دارد دروغ باشد، احتمال دارد بخواهد بپیچاند، احتمال دارد بخواهد یک چیزی را بهتر یا بدتر برای شما القاء بکند.

۷- نشان دادن کف دست ها: یعنی من خطایی نکرده ام، به من ربطی ندارد، من دخالتی نداشتم.

۸- خم کردن سر به یک طرف: فرد را در حالت عادی تصور کنید - حالتی که من هنوز نمی توانم از رفتار او هیچ برداشت یا قضاوتی بکنم - اما اگر سرش را به یک طرف خم کرد، یعنی طرف مسئله ای را فهمیده و به موضوع علاقمند شده و برایش جذاب است که بحث را ادامه بدهد. اگر سرش را به پایین خم کرد و با چشمانش به بالا نگاه کرد در چنین حالتی طرف دارد با تحقیر به شما نگاه می کند و شما را پذیرفته یعنی این چه حرفی است که شما میزنید. نگاه عاقل اندر سفیه هم می تواند جزو این حالت قرار بگیرد.

۹- تکیه دادن به جلو و قفل کردن پنجه ها در هم: این ها معمولاً ژست های اعتماد به نفس است و میخواهد بگوید من خیلی مسلط هستم. البته در سخنرانی ها بیشتر این اتفاق می افتد نه در مصاحبه. عکس این موضوع هم نشان دهنده عدم تمایل به گفتگو و ارتباط است. وقتی فرد برای گفتن یک جمله

خود را عقب می کشد، ظاهراً يك جور راحت نشان دادن است اما باطناً يك جور امتناع از گفتگو با شماست.

در مورد نشستن هم يك سری مدل هایی هست:

- اگر کسی روی نوک صندلی بنشیند یعنی جلوی صندلی بنشیند، این افراد عجله دارند، اضطراب دارند، احساس راحتی نمی کنند، لازم است يك مقداری کمکش کنیم تا راحت باشد.
- بعضی ها راحت تر می نشینند ولی خیلی عصبانیت داده یعنی صاف و رسمی می نشینند، این یعنی هنوز یخش آب نشده و هنوز با شما ارتباط برقرار نکرده است.
- بعضی ها يك مقداری کم می دهند. این بهترین حالت است. یعنی این فرد با شما کاملاً راحت است.
- اگر بیشتر کم بدهد، بی ادبی می شود و نشان دهنده این است که اصلاً تمایلی برای ارتباط ندارد.
- در مورد نشستن مصاحبه گر: اگر رو به جلو باشید احساس بازجویی به طرف دست می دهد. رو به عقب باشید احساس منفی به طرف دست می دهد و غرور و بی احترامی تلقی می کند. بنابراین، معمولی بنشینید و کمی کم بدهید تا حکایت از راحتی شما باشد. همانطور که از قدیم می گویند: صاحبخانه راحت باشد مهمان هم احساس راحتی می کند. گاهی هم می شود کمی تکیه بدهی به يك طرف، این یعنی به طرف می گویی من خیلی راحت هستم و در خدمت شما هم هستم. این حس راحتی را باید به فرد مقابل منتقل کنید تا بتوانید خوب گفتگو کنید.

در مورد لحن کلام، اجزای صورت، خنده ها، تماس چشمی، ژست های بدن، نحوه نشستن، گاردهای بسته و دست دادن صحبت کردیم. این ها چیزهایی بود که ما از زبان بدن گفتیم.

(سؤال حضار): کسی که پا روی پا می اندازد نشانه چیست؟ (پاسخ استاد): به معنای راحت بودن است. يك مقدار هم به عادت ربط دارد. اما اگر کسی پا روی پا انداخت و کم داد نشان دهنده رفتار بالا به پائین و تحقیر طرف مقابل است.

يك سری موارد دیگر هم وجود دارد مثل اینکه پایشان را زیر میز بیاورند یا پایشان را تکان دهند، بخشی از این رفتار عادت است و بخشی از اینها بدلیل اضطراب است. اما نکته مهمی که وجود دارد این نیست که این فرد از شما ترسیده، بلکه به این دلیل است که بعضی ها شخصیت اضطرابی دارند، شخصیت استرسی دارند، این فرد همیشه استرس های درونی خود را با حرکت پا نشان می دهد. مثلاً بعضی ها دستشان دائماً حرکت میکنند، یا با يك نفر دست می دهید که دست او خیس است-عرق کرده- این نشان دهنده اضطراب است. بعضی ها دائماً با دست هایشان بازی می کنند این نشان دهنده بیقراری است و حرکت پا هم نشان دهنده بیقراری است. برخی هم يك تسبیح دست می گیرند و با تسبیح بازی میکنند تا استرسشان را مهار کنند. البته هر کس تسبیح دارد نشانه اضطراب نیست اما بعضی ها هم هستند که با تسبیح سعی میکنند برای حرکات دستش، وجه و دلیل قانع کننده ای در نظر بگیرد.

۱. هدف دار بودن و جهت دار بودن مسئله: سؤالات بی ربط نپرسید. فقط سؤالی پرسید که به بحث شما ربط دارد. مثلاً گاهی طرف اهل فلان منطقه است، خُب! فلان منطقه چطوری کار می‌کنند؟ چکار می‌کنند؟ کنجکاوی‌های شخصی خودم را می‌پرسم. جای این سؤال اینجا نیست. شما هر سؤالی پرسید باید دلیلی داشته باشید؛ یا بعضی سؤالات، مقدمه سؤالات دیگر است یا خودش سؤال اصلی است. اما اگر از او سؤالی پرسید که ربطی ندارد، به آن، سؤال بی جهت میگویند و نباید این نوع سؤالات پرسیده شود.

۲. تمرکز بر موضوعات مورد علاقه: باید مصاحبه را از آنها شروع کرد مثلاً مصاحبه شونده، دوست دارد در مورد گذشته اش صحبت کند، در مورد درسش صحبت کند، در مورد فعالیت‌های شغلی و ورزشی اش حرف بزند، می‌توانیم از موضوعاتی که برای افراد جذاب است شروع کنیم- ورزش و تفریح و سرگرمی- و تا جایی هم که برای شما امکان دارد در مورد مسائل خصوصی و شخصی خیلی خاص افراد، جستجو نکنید و نپرسید. مثلاً طرف می‌گوید: من ازدواج کردم و جدا شده‌ام. چرا؟ چی شد؟ کی؟ کجا؟ به من و شما چه ربطی دارد؟! شرکت در يك دوره آموزشی، ربطی به این سؤالات ندارد. شاید برای استخدام در يك ارگان، علت طلاق لازم باشد اما يك دوره آموزشی دانشجویی نیازی به این سؤالات ندارد. پس بعضی از سؤالات خصوصی می‌تواند افراد را نسبت به شما وادار به گارد گرفتن بکند و احساس کند دارید او را شامت می‌کنید، پس مراقب باشید احساس شامت شدن به او دست ندهد.

(سؤال حضار): سرگرمی‌ها و تفریحاتش را چگونه بشناسیم تا بتوانیم از آنها بپرسیم و مصاحبه را شروع کنیم؟ (پاسخ استاد): ابتدای کار از او می‌خواهید خودش را بصورت اجمالی معرفی کند، از مطالبی که در معرفی اولیه می‌گوید می‌توانید بفهمید که چه سرگرمی‌هایی دارد و یا به چه چیزهایی علاقه دارد. مثلاً می‌گوید ورزش می‌کنم. می‌پرسید: گفتید ورزشکارید، چه ورزشی انجام می‌دهید؟ این نکات را شکار می‌کنید از بین صحبت‌های مصاحبه شونده و از آن استفاده می‌کنید.

۳. تلاش برای داشتن توجه و تمرکز فعال و عدم قضاوت و پیش‌داوری: سعی کنید برداشت‌های خود را روی فرد اعمال نکنید مثلاً این که کاپشن فلان رنگ یا فلان شکل پوشیده پس بی‌دین است، اینطور نباشد، مارك نزنید. خیلی وقت‌ها افراد، لباس‌هایشان نمادی از درونشان نیست. مادرش برایش خریده گفته باید بپوشی. خیلی چیزها وجود دارد و ما نباید عجولانه قضاوت کنیم. برای اینکه این اتفاق نیفتد چند نکته بعنوان خطاهای مصاحبه برای شما می‌گوییم.

خطاهای مصاحبه

الف) ناهم‌زمانی و تفاوت فرهنگی: يك نفر مثلاً اصفهانی در دانشگاه مثلاً بیرجند می‌خواهد از بچه‌های آنجا، مصاحبه کند. سعی کنید از منطقه خودتان مصاحبه‌ها را انجام دهید یعنی اگر ایشان تبریزی هستند، طبیعتاً اخلاق و رفتار و آداب و سنن تبریزی‌ها را بهتر می‌دانند. هم‌زمان و هم فرهنگ است. کسی که اهل شیراز است در ارومیه مصاحبه کند و کسی که اهل ارومیه است در شیراز مصاحبه کند، مشخص است که اینها بعضی از آداب همدیگر را بلد نیستند و باعث خطا در قضاوت می‌شود.

(سؤال حضار): در مورد بحث پرهیز از قضاوت، گفته میشود کسی که ایمان داشته باشد در چهره اش هم بروز میکند مثلاً کسی که ریشش را می زند، به بی ایمانی در برخی موارد اعلام می شود. (پاسخ استاد): چنین چیزی نداریم. چه کسی می تواند بگوید نور چهره، چطور است؟! چندتا شاخص برای نور چهره بگویید. نمی شود، نمی توانید بگویید. اینکه بگویم فلانی باایمان است و از چهره او می فهمم. چطور بفهمم کسی باایمان هست یا نه؟ اینها ماورایی است و ما اینجا داریم عینی عمل می کنیم. یادتان باشد من و شما معصوم نیستیم. علاوه برآن، در مورد چیزهایی که به این سادگی قابل دیدن نیستند، نمی توانیم ارزیابی کنیم یعنی شما انتظار دارید که من بعنوان مصاحبه کننده، شما را که میبینم بگویم چون شما صورتت را مثلاً با ماشین زده ای، نور ایمان نداری ولی فلانی اندازه دو میلیمتر ریشش از تو بلندتر است پس با ایمان تر است و نور ایمانش از تو بیشتر است؟! این موارد کاملاً سلیقه ای است بنابراین چنین چیزهایی را که سلیقه ای است، باید در سنجش افراد کنار بگذاریم و به خودمان اجازه ندهیم که براساس سلیقه مان عمل کنیم. درست است محاسن، آدم را زیباتر نشان می دهد، اما ممکن است يك نفر بی دین باشد و از قبل هم میدانسته که معیار ریش است و برای مصاحبه ریش گذاشته باشد. پس از ملاک قراردادن چیزهای ظاهری اینچنینی پرهیزید. مراقبت کنید که در مورد انسان ها قضاوت نادرستی نشود.

ب) دخالت دیدگاه ها و اغراض شخصی مصاحبه گر در مصاحبه: ما يك رفیقی داشتیم دکترای روانشناسی بود. سالها پیش، دو سه نفر از اهالی یکی از استانها به ایشان نارو زده بودند. می گفت من را برای مصاحبه با افراد، دعوت نکن چون هر چه فلان استانی ببینم، می اندازم! پس دقت کنید یادتان باشد اغراض و برداشت های شخصی تان را در مصاحبه، تحمیل نکنید. یکی از آدم لاغر خوشش می آید، یکی چاق، یکی موی بلند، یکی موی کوتاه، یکی سبزه خوشش می آید یا مثلاً یکی می گوید هر خانمی که روسری رنگی زیر چادر سرش کرده، حتماً تبرج دارد! از کجا میدانی؟ مارک نباید بزنی. یادتان باشد اغراض شخصی خود را دخالت ندهید. ببینید این امر عقلایی است اما آن چیزی که سلیقه شخصی من است، تحمیل کنم که این آدم حتماً اینطور است، این درست نیست.

ج) فرافکنی مصاحبه گر: گاهی مصاحبه گر از حرف شما يك چیزی می فهمد و می گوید تو این را گفتی! فرافکنی نکنید. آقای منوچهر نوزری در مسابقه بیست سؤال می گفت "همونی که تو فیلم هست بگو". چیزی که طرف گفته را ببینید، نه چیزی که برداشت شخص مصاحبه کننده است و به مصاحبه شونده، نسبت میدهد. واقعاً طرف چی گفته؟ همان را برداشت کنیم. خودتان فرافکنی نکنید که حالا این را گفت پس ضد ولایت فقیه است! یا فلان جناحی است. نه اصلاً اینطور نیست. ممکن است نسبت به يك نفر، اعتراض داشته باشد و جزو جناح فلان هم نباشد. بلافاصله تعبیر و تفسیر از طرف خودتان روی جملات فرد نگذارید.

د) خطاهای هاله ای: خطای هاله ای چیست؟ روانشناسان می گویند فرض کنید ۹ تا اتاق داشته باشید، شما در اتاق اولی آتش روشن کنید. يك مدتی گرم بشود و آرام آرام دیوار اتاق دوم هم شروع می کند به گرم شدن، یعنی وقتی اتاق اول گرم شد به پیرامون هم گرما می رسد. به این می گویند اثر هاله ای. فقط هم اتاق نیست، خیلی چیزها هست که اینطور اثر می گذارد. هر چیزی به پیرامون خود اثراتی می گذارد. اثر هاله ای در مصاحبه یعنی چه؟ یعنی مصاحبه شونده از راه می رسد. من می فهمم که همشهری است. يك حس مثبتی پیدا می کنم و از این به بعد همه سؤالهایش را بصورت ناخودآگاه، تفسیر مثبت می کنم چون احساس مثبتی به

او پیدا کرده ام. بعضی از ماها به محض اینکه فرد از راه می رسد، می گوئیم این اصلاً به درد نمی خورد. چرا؟ چون از يك چیزی از این خوشش نیامده و تا آخر، همه سؤالات و جواب هایی که این فرد می دهد را تفسیر بد می کند یا نمرات پائین می گیرد یا برعکس. مراقب باشید که گول حرکت و لباس و رفتار یا شروع خوب یا بد کسی را نخورید و اینطور نباشد که اگر سؤال اول را خوب یا بد جواب داد بقیه را هم طبق سؤال اول پاسخ دهیم. به این می گویند اثر هاله ای. يك سؤال، روی سؤال بعدی، يك حرکت، يك واکنش، يك لباس روی موارد بعدی اثر میگذارد. هر چیزی می تواند اثر هاله ای داشته باشد. يك جایی يك بنده خدایی مصاحبه داشت. نفر اول از نظر علمی بود و باسواد و متقی و بسیار آدم خوبی بود. شب از راه رسیده بود و صبح ساعت ۷ مصاحبه داشت. از راه رسیده و لباسش کثیف شده، رفته خانه اقوامش، يك پیراهن قرمز گرفته و پوشیده! و رفته برای مصاحبه. مصاحبه گر ردش کرد. به مصاحبه گر گفتم چرا ردش کردی؟ گفت: پیراهن قرمز پوشیده بود، برای يك طلبه مناسب نیست. یعنی به محض اینکه از در وارد شد، این آدم قضاوتش را کرد و تمام شد. بررسی نکرد که چطور به سؤالات جواب می دهد، خوب است، دیندار است یا نه؟ این اثر هاله ای است که می تواند اول، وسط یا آخر مصاحبه اثر بگذارد. يك جایی، يك نکته می تواند اثر بگذارد و شما ناخودآگاه روی چیزهای دیگر دقت نمی کنید و این خیلی بد است.

ها) تعمیم های نابجا و غلط: يك جواب را بلد نبود بقیه جواب ها را هم بلد نخواهد بود. ما ابتدای طلبگی رفتیم خدمت يك بزرگواری که استاد اخلاقمان بشود. از ۱۰ نفر، ۹ نفر را پذیرفت ولی مرا نپذیرفت! يك علتش این بود که گفت شما چاق هستی و لابد تنبل! پسر من برو درست را بخوان. شاید راست می گفت و ما لیاقت نداشتیم ولی خُب قضاوت زودهنگام کردند. بگذارید من يك سالی پیش شما بیایم شاید من هم يك تلاشی کردم به يك دردی خوردم. تعمیم بود این که آدم های چاق، تنبل هستند و اهل نماز شب و تحجد نمی توانند باشند. این ها چیزهایی است که وجود دارد و باید به آن توجه کنیم.

و) مصاحبه با افراد آشنا و جنس مخالف: خیلی وقت ها زن ها، مردها را خوب نمی شناسند و برعکس. ممکن است بتوانند به همدیگر کلک بزنند تا همدیگر را آنجوری که هستند نتوانند، درست بشناسند. يك تجربه ای برایتان بگویم. يك دوره ای بود همه خانم بودند. به من گفتند شما مصاحبه کنید. من رفتم مصاحبه کردم. دیدم که خطاهای زیادی اتفاق افتاده است. یکی از دلایلش این بود که خانم مصاحبه شونده می نشست و رویش را هم محکم می گرفت و من هیچ تصویری از این فرد نداشتم. البته اگر هم بود نباید نگاه می کردم ولی بحث این است که هیچ يك از علائم بدنی و body language ایشان را دریافت نمی کردم. چطور بفهمم این آدم مثلاً سر موضوع فلان، حساسیت دارد یا نه؟ اما اگر مصاحبه کننده يك خانم باشد و راحت به او نگاه کند، خیلی از مسائل را بررسی می کند. مصاحبه گرها با افرادی که هم جنس هستند، مصاحبه کنند بهتر است چون با تیپ خودشان آشنایی بیشتری دارند. اگر هم با افراد آشنا، مصاحبه کنید نمی توانید سؤالات جدی پرسید. کسی که قبلاً رفیق شما بوده اگر بخواهید سؤالات جدی پرسید یا به مسخره بازی می کشد یا جواب سر بالا می دهد. گاهی هم دلش نمی خواهد با شما بعضی از اسرارش را فاش کند چون آشنای شماست. پس سعی کنید مصاحبه با افراد خیلی آشنا را به فرد دیگری بسپارید.

حواس و توجه فعال

سعی کنید در مصاحبه به هیچ وجه حواستان جای دیگر پرت نشود. با گوشی بازی نکنید. به چیزی بیرون از مصاحبه توجه نکنید. واقعاً این چیزهایی که لازم است را توجه کنید تا بتوانید نتیجه درست را استخراج کنید. اصولاً يك مفهومى هست به نام "گوش دهنده فعال" یعنی فرد کاملاً توجهش را به فرد مقابل می دهد و سعی می کند هم علائم را ببیند و هم با حرکت دادن سر و بله گفتن و در ارتباط با موضوع سؤال پرسیدن، بتواند کاملاً در مغناطیس ارتباطی طرف قرار بگیرد و اطلاعات را به راحتی جمع کند که خود این گوش دادن فعال، حداقل چندین ساعت بحث دارد و جزو مهارت های ارتباطی است که باید روی آن کار کنید.

ختم مصاحبه

معمولاً در ختم مصاحبه، سراغ تأیید موضوع می رویم و بحث را آرام آرام به گپ و گفت بر می گردانیم و خلاصه میکنیم که در مورد این مباحث، صحبت کردیم و این نکات را از شما گرفتیم و سعی می کنیم يك مکثی کنیم که یعنی مصاحبه تمام شد و می گوئیم: ما دیگر خدمت شما نیستیم و مصاحبه مان تمام شد. یا اشاره کنیم که: وقت مصاحبه ما تمام شده و مجبوریم با شما خداحافظی کنیم. این روش های ختم مصاحبه است که می توانیم استفاده کنیم و همراهی با فرد تا خروج از اتاق. مصاحبه مان تمام که شد سر جایمان نشینیم، بلند شویم و يك قدم هم برای بدرقه فرد برداریم. اینها احساسات مثبت را زیاد می کند.

پرسش ها و پاسخ ها

(سؤال حضار): اگر پرسید قبول شدم یا نه، چه جوابی بدهیم؟ (پاسخ استاد): ختم مصاحبه را با تشکر به پایان برسانید. از فرد بخواهید اگر سؤالی دارد بپرسد - که همین را می پرسد - به هیچ وجه نتیجه مصاحبه را به شرکت کنندگان اعلام نکنید حتی اگر نتیجه برای شما بدیهی و مشخص باشد. بهترین جواب هم این است: مصاحبه یکی از بخش های پذیرش شما بوده، آزمون دادید، تحقیقات محلی وجود دارد. این موارد با هم بارم بندی می شود و در نهایت از بهترین ها مثلاً ۵۰ نفر انتخاب می شوند حالا ممکن است شما ۵۱ امین نفر باشید و راه پیدا نکنید و ۴۹ امین نفر باشید و راه پیدا کنید. شما يك نمره گرفته اید، با موارد دیگر، جمع می شود و يك رتبه ای پیدا می کنید. نمره شما با بقیه کنار هم قرار میگیرد تا نفرات پذیرفته شده نهایی برای دوره آموزشی، مشخص شود. با این کار، هم از من ناراحت نمی شود هم مبهم می ماند.

(سؤال حضار): ما مطالب و گفته های مصاحبه شونده را در جلسه یادداشت کنیم یا نه؟ (پاسخ استاد): تا جایی که میشود فرم های مصاحبه را جلوی روی او نگذارید و یکی دوبار قبل از مصاحبه، سؤالاتی که باید از فرد پرسید را بخوانید و در ذهنتان باشد. به محض اینکه مصاحبه تمام شد، جوابها را از ذهنتان خالی کنید روی کاغذ. البته بعضی ها يك کاغذ کوچک روی میز می گذارند و با خودکار دو تا علامت می زنند تا پاسخ ها را فراموش نکنند، این اشکالی ندارد ولی اینکه يك پرونده بگذارید و يك پوشه باز کنید و کلی کاغذ روی میز پخش باشد، مصاحبه شونده می ترسد که: ای وای دارند چکار می کنند؟! اما وقتی شما روی يك کاغذ کوچک، می نویسید آقای فلانی بعد چندتا نکته را یادداشت می کنید و در طول ۲۰ دقیقه، دو الی سه بار

دست به قلم می شوید و بقیه را در ذهنتان نگه می دارید و بعد از مصاحبه ۵ دقیقه وقت می گذارید و فرم مصاحبه فرد را پر می کنید و کنار می گذارید بعد میروید سراغ نفر بعدی؛ این باعث ایجاد آرامش در مصاحبه شونده خواهد شد. ضمناً نگویید: همه فرم ها را با هم عصر پر می کنم! نه، بلافاصله بعد از هر مصاحبه باید ذهنتان را خالی کنید که هم افراد با هم مخلوط نشوند و نکات کم و زیاد نشود و جا نیفتد و هم نکات ریز را یادتان مانده باشد و بتوانید ریز به ریز یادداشت کنید.

(سؤال حضار): می توانیم صدا را ضبط کنیم؟ (پاسخ استاد): اخلاق حرفه ای مصاحبه می گوید شما حق ضبط کردن ندارید مگر اینکه به طرف، اعلام کنید. به او بگویید برای اینکه دقت بیشتری داشته باشیم، فرمایشات شما را ضبط میکنیم. دو تا نکته دارد، اگر طرف راضی نیست، هم شرعاً و هم بصورت حرفه ای حق ضبط صدایش را ندارید. نکته بعدی اینکه اگر گفتید من ضبط می کنم احتمال ۹۰٪ این آدم، خودش نخواهد بود و راحت نیست و برای تو فیلم بازی می کند. پس شما باید توان خود را بالا ببرید تا بتوانید مصاحبه را انجام دهید. اطلاعات داخل جلسه را هم حق ندارید به کسی بدهید مثلاً آقای فلانی می آید و می گوید من دو ترم مشروط شدم، شما حق ندارید جای دیگر بگویید. امانت داری بسیار مهم است. شما در آن ۲۰ دقیقه، اطلاعاتی را بدست می آورید که احتمال دارد بعضی از این اطلاعات شخصی آن فرد باشد و نباید آن را جای دیگر بازگو کنید.

زمان مصاحبه

معمولاً بین ۳۰-۴۰ دقیقه بهترین زمان مصاحبه است و کمتر از آن خیلی فایده ای ندارد. در ۱۰ دقیقه شما نمیتوانید اطلاعات بگیرید. شما اگر می خواهید مصاحبه نکنید، نکنید! در ۱۰ دقیقه چکار می خواهید بکنید؟ یک روانشناس حرفه ای در ۱۰ دقیقه نمی تواند کسی را بشناسد، آنوقت من می توانم؟! شما میخواهید در ۱۰ دقیقه چکار کنید؟ حداقل مصاحبه ۳۰-۴۰ دقیقه است ولی تا یکساعت و نیم هم میتوان طول داد ولی حداقل نیم ساعت را داشته باشید.

انواع سؤال

۱. سؤال بسته پاسخ: سؤالاتی است که جوابش يك کلمه یا بله یا خیر یا يك عدد است. چند سال پیش ازدواج کردی؟ ۵ سال. ازدواج کرده ای؟ بله. چندتا بچه داری؟ دو تا. چند ساله ای؟ ترم چندی؟ اهل کجایی؟. حالا از این نوع سؤال کجا باید استفاده کرد؟ حُسن و قبحش چیست؟ حُسنش این است که جواب ها، روشن و بی ابهام است، خیلی صریح است. اطلاعات سریع تر دریافت می شود. ایرادش این است که ارتباط با فرد، بخوبی برقرار نمی شود. اگر تعداد این نوع سؤال در مصاحبه، زیاد شود به فرد مصاحبه شونده، احساس بازجویی دست می دهد. کجاها می توانیم از سؤالات "بسته پاسخ" استفاده کنیم؟ از ابتدا تا انتهای مصاحبه می توانیم، استفاده کنیم اما پشت سر هم و پی در پی از این سؤالات استفاده نکنید. دو تا پرسید بروید سراغ مدل های دیگر، بعد برگردید و دو تا دیگر پرسید.

۲. سؤال باز پاسخ: برعکس سؤالات بسته پاسخ است. به آن open ended نیز می گویند. یعنی انتهایش باز است. مثلاً: ممکن است از تجاربتان در دانشگاه حرف بزنید؟ ممکن است در مورد گذشته تان برای من چند دقیقه حرف بزنید؟ ممکن است نظرتان را در مورد فلان مسئله بدانیم؟ اینجا طرف نمی گوید بله یا خیر. شروع می کند حداقل ۵-۶ جمله گفتن. برای همین "باز پاسخ" است یعنی انتهایش، باز است و اجازه میدهد که شما اطلاعات زیادی بدست بیاورید و مهمترین نوع سؤال مصاحبه است. چرا؟ به این دلایل:

الف) دریافت اطلاعات بیشتر: شما يك سؤال میپرسید، او ۵ دقیقه حرف می زند و شما اطلاعات زیادی را بدست می آورید.

ب) پاسخ چند سؤال در يك سؤال: شما وقتی از فرد می پرسید که در مورد گذشته اش صحبت کند، او در مورد اینکه ازدواج کرده یا نه، تعداد فرزندان و اینکه کجا زندگی می کند، تحصیلاتش و... مطالبی را برای شما می گوید. گاهی شما يك چیزهای دیگری را هم در خلال صحبت هایش می فهمید مثلاً اینکه آدم بسیط و ساده ای است یا يك نفر آنچنان از کلمات زیبا استفاده می کند، متوجه می شوید که آدم خوش بیان و خوش فکری است. یعنی شما با يك سؤال باز پاسخ، احتمال دارد ۳-۴ تا از ابعاد طرف مقابل را بفهمید. سؤالی می پرسید و او خیلی آرام صحبت می کند یا يك نفر با هیجان حرف می زند و متوجه می شوید که نفر اول کم هیجان است ولی دومی پرهیجان است. وقتی طرف شروع به صحبت کردن می کند چه اتفاقی می افتد؟ چون سؤال، بازپاسخ است و طرف مجبور است برای شما توضیح بدهد، این توضیحات همان "تا مرد سخن نگفته باشد/عیب و هنرش نهفته باشد" را نشان می دهد یعنی خیلی از مشخصاتش، نمایان می شود.

ج) کمک به برقراری ارتباط: اگر طرف فقط در حد بله یا خیر جواب بدهد، خیلی ارتباط برقرار نمی شود ولی وقتی شروع می کند به توضیح دادن، ارتباط برقرار می شود و اضطراب هم کاهش می یابد. ولی با جوابهای بله یا خیر، اضطراب کاهش پیدا نمی کند. کافیتست مصاحبه شونده چند دقیقه شروع به صحبت و توضیح کند تا تمام اضطرابش از بین برود و راحت با شما صحبت کند. اما ایراد این نوع سؤال چیست؟ امکان ایجاد کمی ابهام در جواب ها وجود دارد و بعضی از افراد ممکن است حرف هایشان را بیچنانند و دقیق و روشن به ما نگویند یا احتمال دارد بعضی ها زیاد حرف بزنند و عملاً وقت شما را بگیرند. سؤال بازپاسخ را همه جا میتوانید پرسید ولی باید بین آن، از سؤالات دیگر هم استفاده شود. مصاحبه را از سؤالات بازپاسخ شروع کنید، بهتر است.

۳. سؤال تسهیلی: شما يك سؤال بازپاسخ پرسیده اید مثلاً: می توانید در مورد گذشته تان صحبت کنید؟ او جواب میدهد: من اول رفتم دانشگاه، بعد رفتم فلان جا، بعد رفتم بهمان جا و...؛ برای شما یکی از اینها مهم است و می گویند "می شود در مورد فلان رفتار تان کمی بیشتر باهم صحبت کنیم؟" این سؤال تسهیلی است یعنی از چند تا بخش از جوابش، یکی از بخش ها برای شما مهم تر است و می خواهید آن را بیشتر باز کنید. از کلماتی مانند "ممکن است، امکان دارد، می توانم خواهش کنم، موافقید فلان کار را بکنیم و..." برای شروع استفاده می کنیم. مثلاً موافقید در مورد زمان سربازی تان بیشتر صحبت کنید؟ موافقید در مورد زمانیکه ارشد قبول شدید برای ما صحبت کنید؟ يك بخشی را تمرکز و باز میکنیم. این می شود سؤال تسهیلی یعنی ترغیب فرد به اینکه فرد در آن زمینه بیشتر حرف بزند.

۴. سؤال تصریحی: سؤال بازپاسخ پرسیده ام، سوال تسهیلی هم پرسیده ام، می خواهم جمع بندی کنم. يك جایی ابهام دارم. می گویم: "حدس می زخم منظورتان این بود که شما با فلان چیز موافقت کنید. یا حدس می زخم شما زمانیکه فلانی آن کار را کرد ناراحت شدید." دارید طوری سؤال می کنید که بله یا خیر جواب بگیرید. دارید کار را تصریح میکنید یعنی می خواهید ابهامات موجود، برطرف شود. در این حالت ممکن است سه نوع جواب بدهد:

- بله: که در این صورت، ما به جواب رسیده ایم.
- نخیر: اگر گفت نه، می گویم روشن تر توضیح بدهید تا متوجه شوم.
- يك جواب تفصیلی: می گوید این حرفی که شما زدید، اولش درست است ولی با این بخش موافق نیستم. در این حالت باز هم ما به جواب رسیده ایم.

پس ابتدا سؤال بازپاسخ، در ادامه سؤال تفصیلی، در ادامه سؤال تسهیلی و در ادامه سوال تصریحی، اینها به هم زنجیر هستند. باعث می شود شما موضوع را از ابهام در بیاورید.

۵. سؤال مواجهه ای: زمانی که شما يك سؤالی را قبلاً پرسیده اید، فرد يك جوابی داده، الان يك سؤال مشابه میپرسید اما يك جور دیگر جواب می دهد. آنجا می توانید پرسید که شما قبلاً طور دیگری گفته بودید ولی الان يك جور دیگر برداشت کردم. اشتباه کردم؟ نه اینکه بگویید چرا قبلاً آنطور گفتید و الان اینطور میگویید؟ در مصاحبه کلامتان ملایم و نرم باشد. مثلاً اینطور بگویید: در ابتدای بحث گفتید که مادرتان فوت شدند ولی الان گفتید که با مادرم خواستگاری رفتم، من اشتباه شنیدم؟ واقعیتش چیست؟ طرف می گوید: يك ساله که بودم، مادرم فوت کرده و خاله ام با پدرم ازدواج کرده و من او را مادر صدا میکنم یعنی با خاله ام خواستگاری رفتم (ابهام برطرف می شود).

۶. سؤال مستقیم: سؤال مهمی نیست اما در بحث، لازم است. مثلاً: وقتی پدرتان از انتخاب شما انتقاد کرد شما چه گفتید؟ طرف می گوید: پدرم می گفت پزشکی بخوان، من علوم انسانی خواندم. وقتی پدرتان از انتخاب شما انتقاد کرد شما چه گفتید؟ سؤال کاملاً مستقیم است و هیچ ابایی هم برای جواب دادن، ندارد. در جواب مثلاً می گوید: من علوم انسانی را بیشتر دوست دارم.

۷. سؤال غیرمستقیم: سه نوع است:

- سؤال محدود کردن: من می خواهم بدانم این فرد چند رفیق صمیمی دارد اما نمی پرسم چند رفیق صمیمی داری؟ اینطور می پرسم و به جواب می رسم: چقدر رفیق داری؟ ۳۰-۴۰ نفر. با همه صمیمی هستید؟ نه با ۱۰ نفر صمیمی هستم. از این ۱۰ تا با چند نفر ارتباط زیادی داری؟ ۴-۵ نفر هستند که هفته ای چندبار همدیگر را میبینیم. کداميك رفیق فابريك شماست؟. در اینجا، سؤال اصلی من، رفیق فابريك است اما از همه دوستان شروع کردم، آرام آرام محدود کردم تا رسیدم به سؤال آخر و این فرد متوجه نمی شود که منظور من کداميك از این سؤالات بود و تمرکز روی کدام سؤال است. از سؤال عام، شروع کردم و آرام آرام به سؤال خاص رسیدم. به این روش، محدود کردن می گویند. فرد نمیداند روی کدام سؤال می خواهم متمرکز شوم.

▪ سؤال پیشروی: نسبت به دوستت چه احساسی داری؟ مثبت. تا چه حد؟ خیلی دوستش دارم. دوست داشتنت چه اندازه است؟ و... مدام در حال جلو رفتن هستیم. یا مثلاً می پرسیم: کی ازدواج کردی؟ با چه کسی ازدواج کردی؟

▪ سؤال سربسته(لقافه): طرح چندین سؤال باهم که سؤال مورد نظر ما یکی از آنهاست. مثلاً: بین رقابت به چه صفتی معروف هستی؟ مهربانی. بین فامیل به چه صفتی معروف هستی؟ شیطنت. در خانه به چه صفتی معروف هستی؟ مجلس گردان. همسرت شما را به چه صفتی می شناسد؟ فداکار. چهار تا سؤال پرسیدیم و طرف نمیداند کدامیک، سؤال اصلی است. سؤالات، شبیه هم هستند. لقافه است و نمی داند کدام مهم است. البته از هر چهار سؤال می توانیم استفاده کنیم اما یکی از اینها را می خواهیم بدانیم مثلاً رابطه او با رقفا یا با اعضای بسیج دانشجویی چطور است و چطور عمل میکند.

👉 **یادتان باشد:** شما چون مصاحبه گر حرفه ای نیستید و روانشناسی نخوانده اید باید مطالعات خود پیرامون مباحث آسیب شناسی روانی و شخصیت شناسی را تقویت کنید و در مصاحبه ها هم دقت کنید که ظلم نکنید؛ چه در حق فرد و چه در حق دوره های آموزشی.

با ما در تعامل باشید:

[@beheshti_sho](https://www.instagram.com/beheshti_sho) پیامبران اینستا



ناحیه بسیج دانشجویی استان اصفهان

معاونت رشد و کادرسازی