

مقياس المهارة في استخدام الأساليب الفنية للمقابلة

أولاً : البيانات الأولية:

الاسم:

(اختياري)

النوع:

السن:

المؤهل الدراسي:

عدد سنوات الخبرة:

ثانياً: أبعاد المقياس:

م	العبرة	الاستجابة		
		يحدث دائماً	يحدث أحياناً	لا يحدث مطلقاً
١	اهتم بملاحظة انفعالات العميل أثناء المقابلة			
٢	لا اهتم بتوجيه الأسئلة للعميل حتى لا يشعر بأنني استجوبه.			
٣	أنصت للعميل لأساعده على التعبير بحرية عن مشاعره المختلفه.			
٤	لا اهتم بمراعاة فترة الصمت حتى لا أضيع وقت المقابلة			
٥	لا يوجد وقت في المقابلة لملاحظة العميل لتأكيد المعلومات.			
٦	لا يوجد وقت في المقابلة لملاحظة العميل أي جانب.			
٧	أكرر الأسئلة على العميل لتأكيد المعلومات.			
٨	استخدم بعض الإشارات والإيماءات في التعليق على ما يقوله العميل.			
٩	أنصت للعميل حتى تتم المقابلة في جو هادئ دون انفعال.			
١٠	استثمر لحظات في الصمت لتشجيع العميل على الحديث.			
١١	اهتم بملاحظة قدرة العميل على فهم المواقف والحكم عليها.			
١٢	أوجه الاسئلة للعميل في بداية المقابلة فقط.			
١٣	لا أعلق على العميل حتى لا أقاطعه.			
١٤	أنصت للعميل حتى يشعر باهتمامي به.			

م	العبارة	الاستجابة		
		يحدث دائماً	يحدث أحياناً	لا يحدث مطلقاً
١٥	أشجع فترات الصمت في المقابلة من حين لآخر.			
١٦	لا اهتم بملاحظة مظهر العميل الخارجي في كل الحالات.			
١٧	ابتعد عن توجيه الأسئلة المخرجة حتى لو كانت هامة للموقف.			
١٨	استخدم نفس ايقاع صوت العميل في التعليق عليه.			
١٩	أنصت جيداً للعميل لأتمكن من استيعاب ما يقوله.			
٢٠	أمنح العميل الفرصة لتنظيم أفكاره أو لالتقاط أنفاسه.			
٢١	لا اهتم بملاحظة العمل حتى أركز فيما يقوله.			
٢٢	أوجه أسئلة مفاجئة للعميل حتى لا يفكر في الإجابة.			
٢٣	أعلق على بعض ما يقوله العميل ليشعر بالاهتمام.			
٢٤	لا أنصت للعميل وإنما أتدخل سريعاً للحصول على المعلومات الهامة بالموقف.			
٢٥	أترك العميل في لحظات صمته حتى يبدأ حديثه مرة أخرى.			
٢٦	اهتم بملاحظة سلوك العميل أثناء المقابلة.			
٢٧	أكرر الأسئلة لأحصل على المعلومات التي أريدها.			
٢٨	لا أعلق على ما يقوله العميل حتى لا أضيع وقت المقابلة.			
٢٩	استخدم أسلوب الإنصات لفهم العلاقات بين جوانب الموقف.			
٣٠	أسمح للعميل بفترات متوسطة من الصمت.			
٣١	اهتم بملاحظة صدق العميل في عرض مشكلته.			
٣٢	اهتم بالحالة النفسية للعميل عند توجيه الأسئلة له.			
٣٣	أعلق على كل ما يقوله ليسترسل في الحديث.			
٣٤	استخدم أسلوب الإنصات حتى أرتب أفكاري.			
٣٥	استخدم لحظات الصمت لترتيب أفكاري وتقييمها.			
٣٦	ملاحظتي للعميل تساعدني على توجيه المقابلة.			
٣٧	أوجه للعميل أسئلة محددة تتعلق بجوانب معينة .			
٣٨	. أعيد صياغة بعض ما قاله العميل بمعاني أخرى ليؤكد الصياغة			

م	العبارة	الاستجابة		
		يحدث دائماً	يحدث أحياناً	لا يحدث مطلقاً
	الجديدة أو يرفضها			
٣٩	عند التعرض لفترات الصمت أتيح الفرصة للعميل لكي يستريح عندها			
٤٠	اهتم بملاحظة طريقة تفكير العميل وعرضه للموقف.			
٤١	اهتم في المقابلة بالمعلومات التي يقولها العميل دون ملاحظته			
٤٢	أعلق على بعض ما يقوله العميل لأوجه المقابلة.			
٤٣	اهتم بملاحظة فترات الصمت.			
٤٤	أوجه العميل أسئلة مفتوحة وأعرف منها كل ما أريد.			
٤٥	اهتم بملاحظة استجابات العميل لتعلقاتي.			