

مصاحبه‌های دادگاهی: طرحی برای موفق شدن

Charles L. McGimsey 

آیا راهبرد مصاحبه، سراسر صحبت کردن است؟ اگر می‌خواهید ضمن انجام بازرسیهای اثربختر، در زمان و پول خود صرفه‌جویی کنید، جواب خیر است.

تصور کنید شخصی یک ماشین را برای تعمیر نزد تعمیرکار می‌برد. تعمیرکار می‌پرسد مشکل ماشین چیست؟ مشتری پاسخ می‌دهد: "ترجیح می‌دهم که چیزی نگوییم. تنها آن را باز کنید و به من بگویید چه چیزی از آن فهمیدید؟" آیا احمقانه به نظر می‌رسد؟ البته که این‌طور است؛ اما این موضوع، تفاوت چندان با زمانی که حسابداران دادگاهی، همیشه بازرسیهای مربوط به تقلب را با کندوکاو بین اسناد مالی آغاز می‌کنند، ندارد.

به این نکته توجه کنید. اگر کسی به بازرس بگوید که چگونه یک تقلب انجام شده است، آیا اطلاعات مجرمانه توسط مصاحبه‌شونده از روی عمد ارائه شده یا خیر؟ این اطلاعات چقدر ارزش دارد؟ در مقایسه با جستجوی نیمه تاریک در میان دفاتر یک شرکت، چقدر در زمان صرفه‌جویی می‌کند؟

برخی از مردم تنها منتظرند تا حکایت خود را بگویند. تنها باید پرسشهای صحیح در زمان مناسب و به روشی درست از آنها پرسیده شود. مصاحبه‌ها می‌توانند به شکل‌گیری دامنه تجزیه و تحلیل بیشتر و شناسایی زمینه‌هایی که باید به‌طور کامل‌تر بررسی شوند، کمک کنند. این مقاله، به رویکردی برای تنظیم یک برنامه مصاحبه رسمی، در راستای یک همکاری دادگاهی می‌پردازد.



مصاحبه، در نظر بگیرد که آیا تقلب در سطح علنی شناخته شده، یا در درون سازمان به صورت اتهام یا ظن مطرح شده است؛ و آیا عامل یا عاملان شناخته شده‌اند یا به آن اعتراف کرده‌اند؛ آیا مظنونی وجود دارد؛ یا ناشناخته هستند و هیچ مظنونی وجود ندارد.

هدفی برای مصاحبه‌ها بیان کنید

اگرچه احتمال دارد اعضای گروه بازرسی مایل نباشند افشا کنند که مشکوک به تقلب هستند، اما باید دلیلی برای گفتگو با مصاحبه‌شوندگان احتمالی ارائه کنند.

دلیل ذکر شده باید صادقانه باشد؛ اما به‌الزام نباید نگرانی‌های مربوط به فعالیتهای متقلبان را افشا کند.

نمونه‌هایی از دلایل انجام این نوع مصاحبه‌ها عبارتند از:

- مصاحبه بخشی از حسابرسی صورتهای مالی با مقاصد خاص است،
- مصاحبه بخشی از مطالعه برای بهبود فرایند یا سامانه حسابداری است،
- مصاحبه مرتبط با مطالعه کنترل داخلی است،
- ما نیاز به درک جزئیات بیشتر در مورد یک تراکنش مالی خاص داریم، یا
- برخی از رویه‌های حسابداری، نگرانی‌هایی را ایجاد کرده‌اند.

رویکردهای مختلف برای مصاحبه

احتمال دارد که چهار رویکرد برای توسعه برنامه مصاحبه در نظر گرفته شود. این رویکردها عبارتند از:

داخل به خارج

مصاحبه را با کارکنان داخلی شروع کنید و پس از آن، به اشخاص ثالث خارج از سازمان برسید. اشخاص ثالث خارجی احتمال دارد که اطلاعات گردآوری شده از منابع داخلی را تایید یا رد کنند.

خارج به داخل

مصاحبه را با اشخاص ثالث شروع کنید و سپس به کارکنان داخل سازمان مراجعه کنید. کارکنان داخلی احتمال دارد اطلاعاتی را ارائه دهند که با اطلاعات به‌دست آمده از اشخاص ثالث خارج از سازمان مغایرت داشته باشد.

مزایای انجام مصاحبه‌های اثربخش

هدف اصلی راهبرد مصاحبه، گردآوری و ترکیب شواهد پشتوانه کافی برای ارائه مبنایی مناسب برای پرسش از مظنون به کلاهبرداری و اقرار به جرم است. برنامه مصاحبه با برنامه‌ریزی راهبردی که توسط یک مصاحبه‌کننده ماهر دادگاهی انجام می‌شود، همچنین می‌تواند به نتایج زیر منجر شود:

- کاهش مدت زمان تعیین نحوه انجام بازرسی،
- کاهش گستردگی برنامه بازرسی،
- کسب اطلاعات ارزشمندی از مصاحبه‌شوندگان، خواسته یا ناخواسته، و
- افزایش احتمال موفقیت کلی در کشف و اثبات تقلب یا تخلف.

عناصر برنامه بازرسی دادگاهی

برنامه بازرسی برای مشارکت در تقلب، باید هم راهبرد مصاحبه و هم تجزیه‌وتحلیل مربوط به اطلاعات مالی را دربر بگیرد. در زیر، سه روش برتر برای توسعه برنامه ذکر شده است:

گروه بازرسی باید قبل از اولین مصاحبه، برنامه را تدوین و بر سر آن توافق کنند. برنامه باید به اندازه کافی انعطاف‌پذیر باشد، تا تغییرات مستمر دیکته‌شده از طریق اطلاعات کشف‌شده در هر مرحله از مشارکت را دربر بگیرد، و گروه باید به‌طور منظم طی انجام کار، نشست برگزار کند، تا امکان تغییر در برنامه مصاحبه را در نظر بگیرد.

مصاحبه‌کننده، از نظر توسعه راهبرد مصاحبه، باید موارد زیر را در نظر گیرد:

- با در نظر گرفتن کارکنان اصلی و غیراصلی، با چه کسی در داخل سازمان مصاحبه کند،
 - با در نظر گرفتن اشخاص شخص ثالث اصلی و غیراصلی، با چه کسانی خارج از سازمان مصاحبه کند،
 - زمان‌بندی مصاحبه، اختصاص زمان برای بررسی اسناد و سایر اطلاعات مورد بحث و تجزیه‌وتحلیل طی مصاحبه؛ و ترتیب مصاحبه‌ها.
- افزون بر این، بازرس باید به‌عنوان بخشی از راهبرد

در موارد دیگر، شاید بهتر باشد که با بخشهای خارج از سازمان شروع کنید، مانند:

- بانکداران،
 - فروشندگان،
 - متخصصان،
 - مشتریان،
 - سرمایه‌گذاران،
 - سازمانهای دولتی (جایی که اطلاعات در دسترس همگان قرار دارد)، و
 - هر فردی که پیش از این با سازمان رابطه داشته است (به‌عنوان نمونه، کارمندان و فروشندگان سابق و دیگر موارد).
- این بخشها احتمال دارد که هیچ دلیل مستمري برای حمایت از افراد درون سازمان نداشته باشند و شاید نسبت به سایر اشخاص ثالث در یک رابطه مداوم، صادقتر باشند.

لحن مصاحبه را زودتر تنظیم کنید

شاید حسابدار دادگاهی تنها یک فرصت برای شرکت در یک مصاحبه صادقانه داشته باشد. از این «تنها فرصت» استفاده کنید. چند دقیقه ابتدایی برای تنظیم لحن مهم هستند. بیشتر مصاحبه‌شوندگان در ابتدای جلسه معذب و ناآرام هستند.

مصاحبه‌شوندگان، صرفنظر از اینکه چیزی برای پنهان کردن دارند یا خیر، بیشتر ترجیح می‌دهند که هر جایی باشند، غیر از اتاقی که به پرسشهای دشوار و حساس پاسخ دهند.

مصاحبه‌کننده باید خود را معرفی کند، مصاحبه‌شونده را از ماهیت مصاحبه آگاه کند (همانطور که از قبل با گروه مصاحبه صحبت شد) و از همکاری مصاحبه‌شونده قدردانی کند.

افزون براین، مصاحبه‌کننده با حفظ فضای حرفه‌ای و تجاری مصاحبه، احتمال دارد که برخی از اطلاعات مربوط به علایق انسانی درباره خود را خلاصه‌وار به اشتراک بگذارد، و همین را از مصاحبه‌شونده بخواهد. این موضوع، فرایندی شبیه به شروع مکالمه با شخصی است که به‌تازگی از نظر اجتماعی با او آشنا شده‌اید. شاید از آن شخص پیرسید که اهل کجاست یا فرزندی دارد یا خیر، و ممکن است که اطلاعات مشابهی در مورد خودتان با او به‌اشتراک بگذارید.

هدف اصلی این فرایند، کمک به مصاحبه‌شونده است تا

کارکنان اصلی به کارکنان غیراصلي سازمان

از مصاحبه با کارکنان اصلی شروع و سپس به کارکنان غیراصلي مراجعه کنید. کارکنان غیراصلي احتمال دارد که اطلاعات گردآوری شده از کارکنان اصلی را تایید یا رد کنند.

کارکنان غیراصلي به کارکنان اصلی سازمان

ابتدا درک درستی از مبادله‌های مالی و حسابداری برای کارکنان غیراصلي ایجاد کنید. شاید تضادها و تناقضهایی شناسایی شوند؛ زیرا از کارکنان اصلی خواسته می‌شود تا تراکنشهای مالی و حسابداری را که قبل از مصاحبه‌های قبلی با کارکنان غیراصلي درک کردند، توصیف کنند.

در یک بازرسی ممکن است بخشهای مختلفی از این رویکردها به‌کار گرفته شوند؛ به‌گونه‌ای که حسابداران دادگاهی مناسب تشخیص می‌دهند. قضاوت حرفه‌ای، کلید توسعه و به‌کارگیری رویکرد ترجیحی به مصاحبه است. به‌یاد داشته باشید که در مصاحبه‌های اولیه، بیشتر اطلاعات پیش‌زمینه‌ای ارائه می‌شوند و در مصاحبه‌های بعدی این امکان فراهم می‌آید که روشنتر و تاثیرگذارتر باشند. در بعضی از موقعیتها، به‌عنوان نمونه، افراد درون سازمان مورد بازرسی، شاید تمایل به گفتگو داشته باشند.

هدف اصلی راهبرد مصاحبه

گردآوری و ترکیب شواهد

پشتوانه کافی برای ارائه

مبنایی مناسب برای

پرسش از مظنون به کلاهبرداری و

اقرار به جرم است

تعریق و دیگر موارد.

امیدواریم که خطمبنا به مصاحبه‌گر این امکان را بدهد که متوجه تغییرات در رفتار و صدای مصاحبه‌شونده شود؛ زیرا پرسشها به تدریج دشوارتر، و به حوزه‌هایی که احتمال دارد تقلب در آنها انجام شده باشد، نزدیک‌تر می‌شوند.

تغییر در رفتار شاید ناشی از افزایش فشار باشد. این مسئله بیشتر نشان‌دهنده آن است که مصاحبه‌شونده با پرسشهای خاصی احساس راحتی ندارد. اگر تغییری تشخیص داده شود، مصاحبه‌کننده ممکن است بخواهد این خط پرسش را گسترش دهد، زمان آن را طولانی‌تر کرده و تمرکز را بر حوزه ناراحتی مصاحبه‌شونده عمیق‌تر کند.

به هر دو سرنخ کلامی و غیرکلامی توجه کنید

طی بخش پرتنش‌تر مصاحبه، احتمال دارد که سرنخهای کلامی و غیرکلامی پدیدار شوند؛ اگرچه این سرنخها می‌توانند در هر زمان پدیدار شوند.

برخی از شاخصهای کلامی رایج در مصاحبه‌شونده برای فریب احتمالی عبارتند از:

- تردید یا لکنت در هنگام پاسخ‌دادن به یک پرسش،
- تکرار پرسش مصاحبه‌کننده (خرید زمان)،
- پاسخ‌دادن به پرسش و تلاش برای انحراف گفتگو به موضوع دیگری، و
- شروع پاسخها با عبارتهایی مانند «اگر بخواهم صادق باشم»، «قسم می‌خورم» یا «من آن جور آدمی نیستم».

برخی از شاخصهای غیرکلامی رایج در مصاحبه‌شونده برای فریب احتمالی عبارتند از:

- اجتناب از تماس چشمی، و
 - لمس سر، صورت، گوشها، بینی یا پوشاندن دهان هنگام پاسخ‌دادن.
- شاخصهای کلامی و غیرکلامی، تنها نشانه‌های احتمالی از فریب هستند. برای تشخیص فریب، علم دقیقی وجود ندارد. واکنش افراد به فشار و سایر محرکها، متفاوت است. ذهن انسان آن قدر پیچیده است که به مصاحبه‌کننده اجازه نمی‌دهد

احساس راحتی داشته باشد. شما می‌خواهید که این فرایند تا حد امکان به شکل غیررسمی و همراه با آرامش باشد. در مجموع باید به دنبال افزایش تمایل مصاحبه‌شونده برای همکاری با مصاحبه‌کننده؛ نه تنها در مصاحبه اولیه، بلکه مشارکت در ادامه کار باشید.

وقتی احتمال بسیار ضعیفی وجود دارد که مصاحبه‌شونده در هر گونه تخلفی دست داشته باشد، اما احتمال دارد که اطلاعات مهمی برای درک تقلب داشته باشد، ایجاد ارتباط و کسب اعتماد اهمیت زیادی دارد. هنگام صحبت با فرد مظنون به تقلب، ارتباط و اعتماد از اهمیت بیشتری برخوردار است. گرچه ایجاد ارتباط، مستلزم آن نیست که مصاحبه‌کننده بی‌اندازه مودب یا مهربان باشد، اما مستلزم آن است که به مصاحبه‌شونده احترام بگذارد؛ حتی هنگامی که مصاحبه‌شونده فردی مظنون به دروغگویی باشد. در این موارد، مصاحبه‌کننده باید فرد مظنون را تا حد امکان تشویق به صحبت کند. فردی که حقیقت را می‌گوید، نسبت به کسی که دروغ می‌گوید و حکایتی را بازگو می‌کند، در افزودن جزئیات، مشکل بسیار کمتری دارد. اگر بتوانید فرد مظنون را اغفال کنید تا جزئیات درستی را بازگو کند، این شانس وجود دارد که مطلبی را بگوید که با جزئیاتی که از قبل به اشتراک گذاشته بود، مطابقت نداشته باشد.

مبنایی برای سنجش مصاحبه‌شونده ایجاد کنید

در مرحله اولیه مصاحبه، پرسشها باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که اطلاعات کلی در مورد شرح شغل و وظایف معمول مصاحبه‌شونده به دست آید. پرسشها باید دارای پاسخهایی باشد که مصاحبه‌کننده از قبل می‌داند. این امر برای مصاحبه‌کننده فرصتی فراهم می‌آورد تا مصاحبه‌شونده را با دقت نظاره کند، که باید در محتوای پرسشهای مطرح‌شده، مشکل کمتری داشته باشد و به مصاحبه‌کننده این امکان را بدهد که یک «خطمبنا» برای سنجش رفتار مصاحبه‌شونده در موقعیت کم‌استرس ایجاد کند. باید به رفتار و روش مصاحبه‌شونده توجه خاصی شود، آرامش در مقابل عصبی‌بودن، الگوها و سبک گفتار (به‌عنوان نمونه، صریح، دارای لکنت، یا بریده‌بریده)،

مصاحبه را افزایش دهد. افزایش تنش می‌تواند همراه با تغییر لحن در صدا، یا سکوت همراه با تماس مستقیم چشمی پس از طرح پرسشی مهم پدیدار شود.

در پایان مصاحبه، راه را باز بگذارید

در پایان مصاحبه، مصاحبه‌کننده باید برای تماس بعدی با مصاحبه‌شونده «راه را باز بگذارد». اطلاعات تماس باید در اختیار مصاحبه‌شونده قرار گیرد. مانند خود بازرسی، اطلاعات نیز شاید در یک دوره زمانی به‌دست بیاید. ارتباط و اعتماد ایجادشده طی مصاحبه، شاید در نهایت مصاحبه‌شونده را به ارائه اطلاعات ارزشمند بیشتری در هفته‌ها یا ماه‌های بعد از مصاحبه سوق دهد.

آموزش در فنون مصاحبه

برای اینکه پیوسته اجرای برنامه‌های بازرسی دادگاهی اثربخش واقع شوند، حسابداران عمومی رسمی باید برای آموزش فنون مصاحبه وقت بگذارند.

حسابداران عمومی رسمی، باید در میان سایر برنامه‌ها، به موارد زیر پردازند:

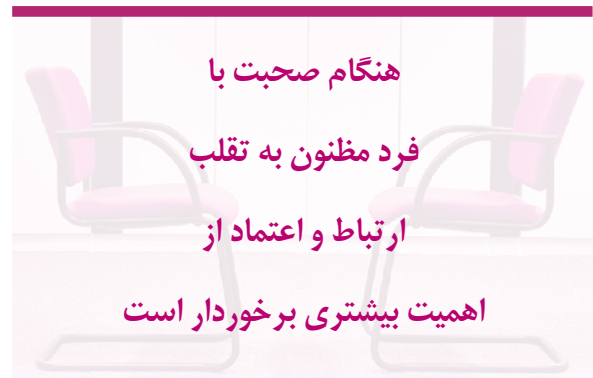
- در آموزش مهارت‌های مصاحبه شرکت کنند،
- با مصاحبه‌کنندگان باتجربه طی مصاحبه‌های واقعی همکاری کنند، از آن‌ها درس بگیرند و شیوه و شخصیت خود را اصلاح کنند،
- مصاحبه‌های ضبط‌شده خود و دیگران را نقد کنند،
- ایفای نقش و ایجاد ارتباط را تمرین کنند، و
- سرنخ‌های کلامی و غیرکلامی را بیاموزند و درک کنند.

پانویس:

1- Certified Public Accountants (CPA)

منبع:

McGimsey, C., **Forensic Interviews: Plan to Succeed**, August 1, 2015



یک رویکرد یکسان را برای همه در نظر بگیرد. بنابراین، بسیار حائز اهمیت است که مصاحبه‌شونده را از ابتدای فرایند مصاحبه نظاره کنید، تا واکنش اولیه او به پرسش‌های کم‌تنش معلوم شود.

تدابیر دیگری که باید در نظر گرفته شوند

مصاحبه‌های همزمان در موارد خاصی، شاید برای محدودکردن انتشار اطلاعات حساس به دیگر مصاحبه‌شوندگان الزامی باشد. به‌عنوان نمونه، می‌توان به‌طور همزمان با مدیر مالی و کنترل‌کننده در مورد بی‌نظمی در رویه‌های حسابداری مصاحبه کرد.

در یک مصاحبه ثمربخش، به مصاحبه‌شونده فرصت بیشتری داده می‌شود تا بیشتر صحبت‌ها را انجام دهد.

یک اشتباه رایج در مصاحبه این است که مصاحبه‌کننده بیش از اندازه صحبت می‌کند. مصاحبه‌کننده‌های بی‌تجربه نیز ممکن است در مورد پاسخ‌های مصاحبه‌شونده صحبت کنند و به مصاحبه‌شونده اجازه ندهند اظهارات خود را کامل بیان کند. به مصاحبه‌شونده اجازه دهید قبل از طرح پرسشی دیگر، به‌طور کامل پاسخ دهد.

مصاحبه‌کننده نباید نگران سکوت طولانی مصاحبه‌شونده باشد و نباید برای قطع این لحظات، شروع به صحبت کند. تعجب نکنید اگر مصاحبه‌شونده، از روی ناشیگری، داوطلبانه اطلاعات سودمندی را برای پایان‌دادن به این سکوت طولانی ارائه دهد. گرچه مصاحبه‌کننده، فردی حرفه‌ای است و هرگز بی‌احترامی، ناامیدی یا عصبانیت از خود بروز نمی‌دهد، اما احتمال دارد که هر زمانی که مناسب تشخیص دهد، تنش