

بسم الله الرحمن الرحيم

مصاحبه حرفه ای

احمد توکلی - احسان بخشنده



احمد توکلی / احسان بخشنده

مصاحبه حرفه‌ای

Professional Interviewing

• قیمت ۱۷۰۰۰ ریال • حروفچینی و صفحه‌آرایی: رحیم اخباری

• چاپ اول، تهران، ۱۳۸۵ • تعداد ۲۰۰۰ • لیتوگرافی و چاپ کانون

شابک ۹۶۴-۹۵۸۹۴-۳-۰ ISBN 964-95894-3-0

همه حقوق چاپ و نشر برای ناشر محفوظ است Printed in Iran



تهران، سعادت آباد، خیابان علامه جنوبی، روبروی دانشگاه

علامه طباطبائی، خیابان ۲۶ شرقی، پلاک ۱۰۷

انتشارات ثانیه، تلفن: ۰۹۱۲۳۰۹۵۴۵۱

www.saniehpress.com

فهرست مطالب

۷	مقدمه
۹	پیشگفتار
۱۵	فصل اول: مصاحبه چیست؟
	چرا رسانه‌ها مصاحبه می‌کنند؟ / مصاحبه از چه زمانی اختراع شد؟ / انواع مصاحبه
۲۳	فصل دوم: شیوه‌های انجام مصاحبه
	مصاحبه رو-در-رو / مصاحبه تلفنی / مزایا و معایب مصاحبه تلفنی / آنچه باید رعایت کرد / آمادگی قبل از مصاحبه تلفنی / ضبط مصاحبه‌های تلفنی / مصاحبه تلفنی با خارج از کشور / محدودیت زمان / مشخصات سوال‌ها / ابهام‌ها را برطرف کنید / وقایع‌نگاری / مرور و دریافت تأیید مطالب / پایان مصاحبه تلفنی / مصاحبه کتبی / شرایط مصاحبه کتبی / معایب مصاحبه کتبی / مزایا مصاحبه کتبی / شرایط طراحی سوال در مصاحبه کتبی / مصاحبه اینترنتی / شرایط طراحی سوال
۴۳	فصل سوم: مصاحبه‌کننده حرفه‌ای
	مصاحبه‌کننده حرفه‌ای کیست؟ / اهداف و شرایط دو سوی ارتباط / چرا مصاحبه می‌کنیم؟ / اهداف مصاحبه‌شوندگان / شرایط حاکم بر مصاحبه‌شونده / شرایط حاکم بر خبرنگار

فصل چهارم: برنامه‌ریزی برای مصاحبه ۵۱

کسب رضایت مصاحبه‌شونده / تحقیق قبل از مصاحبه / تنظیم سوال‌ها / درباره آنچه نمی‌دانید، نگران نباشید / برخورد دوستانه داشته باشید / سوال‌ها را نشان ندهید / روش، GOAL برای مصاحبه

فصل پنجم: رفتار مصاحبه‌کننده ۶۳

نشان دادن شخصیت / مهارت اول / گوش دادن، شنیدن نیست! / گوش کردن زیرکانه / آداب مصاحبه

فصل ششم: تنوع مصاحبه‌شونده ۷۳

مصاحبه‌شونده ناسازگار و بدبین / مصاحبه‌شونده عجول / مصاحبه‌شونده بی‌علاقه / مصاحبه‌شونده کم‌حرف / مصاحبه‌شونده پرحرف / مصاحبه‌شونده سیاست‌پیشه

فصل هفتم: ساختار مصاحبه ۸۱

الگوی قیفی / مصاحبه قیف وارونه / تنوع سوال‌های مصاحبه / مشخصات سوال‌های بسته / سوال‌های تاکیدی کدامند؟ / مشخصات سوال‌های فرضی / مشخصات سوال‌های باز / سوال‌های بدل یا المثنی / سوال تفصیلی یا گسترشی / سوال‌های روشن‌کننده / برخی ترفندها در طراحی سوال / مواظب باشید جواب پرت تحویلتان ندهند / سعی کنید از سوال‌های دنباله‌دار استفاده کنید / سوال خود را تکرار کنید / ساختن جملاتی که نیازمند تأیید و یا تکذیب است / سوال‌های سخت منجر به واکنش‌های خشن می‌شوند / سوال‌های سخت را چه موقع باید پرسید / شیوه پرسیدن سوال‌های سخت / این روش را حتماً امتحان کنید! / تقصیر را به گردن دیگری بیندازید / تعریف و تمجید را چاشنی انتقاد کنید / مطالب آنها را جمع‌بندی کنید / کمی آنها را تحریک کنید / کمی سماجت کنید / با این جمله ۲۰ دقیقه بیشتر مصاحبه کنید

فصل هشتم: برخی الزامات دیگر ۱۰۱

ضبط صوت و یادداشت‌برداری / تنظیم مصاحبه / ویرایش مصاحبه / سیاست‌های رسانه / روزنامه نیویورک تایمز / روزنامه واشینگتن پست / مجله نیوزویک / مجله نیوری پابلیک

فصل نهم: مصاحبه رادیو - تلویزیونی.....	۱۰۹
مصاحبه رادیو - تلویزیونی / رادیو / آنچه مصاحبه‌شونده شما نیاز دارد بداند / تلویزیون	
فصل دهم: قدم به قدم مصاحبه.....	۱۱۹
انتخاب موضوع / انتخاب مصاحبه‌شونده / تحقیق کردن / نقشه بکشید / طراحی سوال‌ها / تدارکات / لباس مناسب / خوش قولی / توجه به محیط / انتخاب جای مناسب / امتحان کردن ضبط صوت / نقش دفتر یادداشت / کنترل نهایی / تنظیم به موقع / تشکر	
ضمیمه ۱.....	۱۲۹
ضمیمه ۲.....	۱۳۳
ضمیمه ۳.....	۱۳۷
ضمیمه ۴.....	۱۳۹
سوال‌های چهارگزینه‌ای.....	۱۴۳
پاسخ سوال‌های چهارگزینه‌ای.....	۱۶۵
منابع.....	۱۶۷
سایت‌ها.....	۱۶۷
نمایه.....	۱۶۹

به جای مقدمه

- «مصاحبه حرفه‌ای» کتابی است که با نگاه به متون جدید مربوط به این حوزه تالیف و ترجمه شده است. این کتاب، علاوه بر آنکه تنوع منابع را مورد توجه قرار داده، (۱۰ کتاب خارجی و ۱۵ متن برگرفته از سایت‌های آموزشی) سعی کرده است با زبانی ساده، یک دست و روان، روزنامه نگاران و دانشجویان این رشته را با تازه‌ترین مباحث روز آشنا کند.

- کتاب ۱۰ فصل دارد. در این فصل‌ها سعی شده است تمام فرایندهای مصاحبه (قدم به قدم) مورد بررسی قرار گیرد و در بخش پیوست سه مصاحبه ویژه و نگاهی به درخواست مصاحبه «باب وود وارد» از کلیتون بر غنای آن افزوده است. - در پایان هر فصل خلاصه همان فصل، نکته‌های کلیدی و چند سوال تشریحی آمده است تا مخاطبی که قصد فراگیری دارد، قادر باشد یافته‌های خود را مرور کند و به محک دانسته‌های خود پردازد.

- سوالات چند گزینه‌ای مربوط به هر فصل به صورت مجموعه‌ای جداگانه در انتهای کتاب گردآوری شده است که می‌تواند به بالا بردن مهارت‌های تست‌زنی دانشجویان رشته‌های مرتبط کمک کند.

- در اینجا لازم است از آقایان احمد رضا کاتوزیان و علی قدردوست نخچی که در ترجمه بخشی از متون همکاری کرده‌اند، تشکر شود.

- امیدواریم مطالب این کتاب به بالا بردن توانایی حرفه‌ای کارکنان رسانه‌ها و دانشجویان روزنامه نگاری کمک کند و قدمی هرچند کوچک در جهت ارتقاء سواد رسانه‌ای کشور باشد.

احمد توکلی - احسان بخشنده

پیشگفتار

بیخشید! چه کسی گفته مصاحبه کردن کار ساده‌ای است؟ اجازه بدهید چند داستان از ناملایماتی که خبرنگاران در ارتباط با مصاحبه کنندگان با آن روبرو شده‌اند، برایتان تعریف کنیم:

جایزه پولیتزر هر ساله در زمینه‌های مختلف روزنامه نگاری به روزنامه نگاران برگزیده اهداء می‌شود. باربارا والش یکی از برندگان جایزه پولیتزر در سال ۱۹۸۸ بود. او این جایزه را به خاطر مصاحبه خود با ویلیام هورتون - زندانی محکوم به حبسی که در زمان مرخصی مرتکب جنایت تازه‌ای شده بود - به دست آورد.

سوال بد می‌تواند جایزه پولیتزر را از چنگ شما بیرون آورد.

باربارا والش ۱ ماه‌ها در پی مصاحبه با قاتل محکوم به حبس، ویلیام هورتون بود و سرانجام موفق شد موافقت وکیل او را به دست آورد. ویلیام هورتون دو سال از محکومیت ۸۵ ساله خود را در زندان ماساچوست به دلیل قتل کارگر پمپ بنزین گذرانده بود. در یکی از روزهای مرخصی خود برای دزدی به خانه‌ای در مریلند می‌رود و مرد صاحبخانه را با ضربات چاقو به

شدت مجروح و به نامزد او تجاوز می‌کند. این کار منجر به تبلیغات حزب جمهوری خواه بر ضد کاندیدای ناموفق دموکرات ریاست جمهوری مایکل دوکالیس - که در آن زمان استاندار ماساچوست بود - می‌شود. جمهوری خواهان مایکل را به دلیل اجرای سیستمی که در آن به قاتلان اجازه مرخصی داده می‌شود سرزنش می‌کردند. به هر حال والش از پشت میله‌های زندان شروع به مصاحبه با ویلیام کرد. او به عنوان اولین سوال پرسید چطور شد که در روز مرخصی دست به انجام آن عمل کثیف زدی؟ با پرسیدن این سوال ویلیام تصمیم گرفت مصاحبه نکند، اما والش سریعاً متوجه اشتباه خود شد و به منظور نجات مصاحبه، موضوع بحث را عوض کرد. او اجازه داد که ویلیام هر چه دلش می‌خواست بگوید. مصاحبه او مدت دو ساعت طول کشید و در انتها والش توانست جواب کلیه سوال‌های خود را به دست آورد.

مصاحبه ناموفق می‌تواند موقعیت شغلی شما را به خطر اندازد.

- در داخل رختکن ورزشگاه، دونه مشغول گذاشتن لباس گرمکن و کفش‌های مسابقه‌اش داخل یک کیف سیاه و رنگ و رو رفته‌ای بود. در همین حین مرد جوانی که روی نیمکت نشسته بود، یک دفتر و خودکار از جیب خود خارج کرد.

مرد جوان گفت: من در روزنامه شهر کار می‌کنم. شما داخل میدان بسیار باهوش به نظر می‌رسیدید. می‌توانم چند سوال از شما بپرسم؟ ورزشکار سر خود را به علامت رضایت تکان داد و به کار خود مشغول شد. گزارشگر پرسید آیا این اولین بار است که به این شهر آمده‌اید؟ ورزشکار در جواب بار دیگر سر خود را به علامت تایید تکان می‌داد. گزارشگر نگران می‌شود و با خود می‌گوید این مصاحبه آسانی نخواهد بود.

در آن روز مسابقات دومیدانی دانشجویان در دانشکده محلی تحت نظارت انجمن ملی ورزشکاران میان دانشکده‌ای آغاز شده بود و سردبیر به مرد جوان گفته بود که گزارش خوبی برای روزنامه فردا تهیه کند. سردبیر به او گفته بود دوندۀ جوان و خوش اندامی که اکنون مقابل نیمکت ایستاده است دارنده رکورد جهانی دو با مانع است و مصاحبه با او ارزش چاپ در صفحه ورزشی روزنامه را دارد.

گزارشگر جوان بار دیگر سعی کرد و پرسید: «نظر شما در مورد شهر ما چیست؟»

ورزشکار که به نظر می‌رسید برای اولین بار است که گزارشگر می‌بیند، جواب داد: «من هیچ چیز در مورد این شهر نمی‌دانم. من اینجا هستم تا بدوم و مسابقه بدهم. در دانشکده یک بلیط به من می‌دهند و من هم سوار اتوبوس یا هواپیما می‌شوم و به سمت مقصد می‌روم. کار من دویدن است.» ورزشکار دوباره ساکت شد.

گزارشگر که بار دیگر در به حرف درآوردن ورزشکار شکست خورده بود، باز هم سعی کرد که ورزشکار را وادار به صحبت کند. اما ورزشکار هیچ‌گاه واقعاً شروع به صحبت کردن و توضیح دادن نکرد.

هنگامیکه گزارشگر جوان به دفتر روزنامه بازگشت، قیافه سردبیر دیدنی بود. شما فکر می‌کنید گزارشگر جوان ما شغل خود را از دست داد؟

مصاحبه‌ای که موجب خنده همکاران را فراهم می‌کند!

مردی پا به سن گذاشته، گوش سنگین، ساکن قدیمی شهر، به نام آلفرد کرانول در معرض سوالات خانمی از بی‌بی‌سی قرار گرفته است. این مرد علاوه بر سنگینی گوش، گویا تا اندازه‌ای هم از روی عمد تصمیم می‌گیرد سربه‌سر خبرنگار بگذارد.

مصاحبه کننده: قشنگ ترين چيز در باره شهر تانبريج چيست؟

آقاي کرانول: چي، چي؟

مصاحبه کننده: قشنگ ترين چيز در باره شهر تانبريج چيست؟

آقاي کرانول: نمي دانم.

مصاحبه کننده: هيچ چيز قشنگي در باره آن نمي دانيد؟

آقاي کرانول: نه!

مصاحبه کننده: اصلاً هيچ چيز؟

آقاي کرانول: نه. من در باره تانبريج هيچ چيز نمي دانم.

اين بخشي از يك مصاحبه وحشتناک است - البته براي خبرنگار - که مي توان حدس زد نهايتاً به کجا خواهد انجاميد. و تنها مي تواند موجب خنده همکارانمان را فراهم کند.

مصاحبه اي که مي تواند دلسوزي يا خشم همکاران را برانگيزد!

فکر کنيد در يك پخش مستقيم و زنده در يك برنامه تلويزيوني، خبرنگار قرار است يك مصاحبه اي انجام دهد و سوالات مشخصي را از يك سياستمدار پيرسد:

مصاحبه کننده: جناب سفير! آيا شما حزب الله را يك سازمان تروريستي تلقی مي کنيد؟

سفير: بله شارون يك تروريست است.

مصاحبه کننده: جناب سفير! سوال من اين نبود. من در باره عمليات حزب الله و کشتار اسراييلي ها از شما سوال کردم. نظر شما در باره حزب الله چيست؟
سفير: آري شارون تروريست هزاران هزار غير نظامي را کشته و بزرگترين تروريست است.

مصاحبه کننده (با حسرت): آیا شما حق حیات اسرائیل را به رسمیت

می شناسید؟

سفیر: آری من حق حیات فلسطینیان را به رسمیت می شناسم.

حالا کجایش را دیده اید؟!

این ها نمونه های کوچکی از صدها مصاحبه ای هستند که خبرنگاران را خواسته یا ناخواسته گرفتار می کنند. اگر پای صحبت خبرنگاران کار کشته و باتجربه بنشینید آنها می توانند ساعت ها برای شما داستان هایی از خرابکاری خود یا همکاری شان بازگو کنند. داستان هایی که ناشی از نا آگاهی و کار نابلدی خبرنگار یا ایجاد شرایطی ناخواسته و غیر قابل کنترل بوده است که توسط محیط یا مصاحبه شونده به آنها تحمیل شده است. مصاحبه هایی که خبرنگاران را به دادگاه کشانده است؛ مصاحبه هایی که در همان شروع به دلیل طرح یک سوال ناشایسته از سوی مصاحبه شونده پایان یافته است؛ مصاحبه هایی که به دلیل ضبط نشدن قابل انتشار تشخیص داده نشده است و یا به دلیل آنکه دستگاه ضبط صوت آن را ضبط نکرده و خبرنگار نیز به اتکای ضبط، یادداشت نکرده، چیزی برای انتشار توی دست اش نداشته است....

حالا کجایش را دیده اید؟ این تنها یک بخش کار است. گیریم که همه چیز بر وفق مراد شما پیش رفته است و مصاحبه شونده ای «رام» در اختیار شما قرار دارد که همه جوهره حاضر است با شما همکاری کند. ضبط شما مثل ساعت سویی کار می کند و... اما بدانید، مصاحبه علیرغم ظاهر ساده اش هزار پیچ و خم دارد؛ طراحی سوال هایی درست، انتخاب سوژه درست، آگاهی داشتن از تکنیک های ارتباطی، داشتن شم خبری، شناخت انواع

آدمهایی که قرار است روبروی ما بنشینند و با ما گفت‌وگو کنند، فراگیری تکنیک‌های پردازش و تنظیم مصاحبه و از همه مهم‌تر دلهره و هراس....

خانم «لین باربر»^۱ یکی از برجسته‌ترین مصاحبه‌کنندگان نشریه‌هایی چون آبزور، ساندی تایمز، فلیت استریت، پنت هوس و ایندپندنت آن ساندی درباره مصاحبه می‌گوید: «من تلاش فراوانی برای ابداع نظامی یکپارچه به منظور سازماندهی مصاحبه‌ها انجام دادم، اما در نهایت به این نتیجه رسیدم که در روزنامه نگاری تنها نظام موجود، بیم و هراس است.»

فکر می‌کنم تا به حال موفق شده‌ایم حسابی توی دل شما را خالی کنیم. ولی به نظر، شما نباید خبرنگار مبتدی باشید، که اگر بودید، کتاب «مصاحبه حرفه‌ای» را انتخاب نمی‌کردید؛ با این حال امیدوارم خیلی هم نرسیده باشید. مصاحبه در عین سختی‌هایی که دارد یک کار هنرمندانه و جذاب است. به ویژه وقتی که شما یاد می‌گیرید چگونه این تکنیک‌ها را به کار بگیرید و از شرم خبری خودتان و زیرکی‌هایی که لازمه کار خبرنگاری است در تولید و خلق یک گفت‌وگوی مفید بهره ببرید. آن وقت است که شما از این هنر مطبوعاتی بی‌نهایت لذت خواهید برد؛ زمانی که زنگ تلفن تحریریه به صدا در می‌آید و یک نفر از آن سوی خط از شما تشکر می‌کند و به شما می‌گوید: «چه مصاحبه خوبی انجام داده بودید، لذت بردم.» یا سردبیر، شما را مورد تشویق قرار می‌دهد، شاید آن موقع شما نزد خودتان، یادی از کتاب «مصاحبه حرفه‌ای» نکنید و لبخندی روی لبانتان بنشیند.