

چگونه با خبرنگاران مصاحبه کنیم

حمید ضیایی پرور

dreamstime

**توانا بود هر که دانا بود
ز دانش دل پیر برنا بود**

آشنایی با مدرس

t.me/aiziaee

hziaee@gmail.com

حمید ضیایی پرور

متولد ۱۳۴۸ سبزوار، دکترای علوم ارتباطات

۲۱ سال تجربه روزنامه نگاری

عضو انجمن ملی هوش مصنوعی ایران

ریس مرکز روابط عمومی سازمان میراث فرهنگی کشور

مؤلف ۱۴ جلد کتاب

Reporter.ir

۰۹۱۲۳۴۴۵۴۱۱

آشنایی با فراگیران

مدیران بخوانند:

چگونه با خبرنگاران مصاحبه کنیم؟

توصیه‌های کاربردی برای مصاحبه با رسانه‌ها

آلن استیونس
ترجمه عباس رضایی نهرین



فهرست مطالب

تکنیک‌های پاسخ حرفه‌ای

مدیریت سؤالات سخت و
جهت‌دار

زبان بدن، لحن و بیان

رفتارهای ممنوعه (گاف‌های
رایج مدیران)

مدیریت پس از مصاحبه

هماهنگی‌های ضروری پیش از
مصاحبه

چک‌لیست طلایی مدیران قبل از
مصاحبه

ثبت، ضبط و مستندسازی

شناخت رسانه و خبرنگار

انواع مصاحبه و نحوه مدیریت
هر کدام



نکات مهم

خبرنگاران برای طرح سوال آموزش دیده اند

خبرنگاران می توانند مصاحبه شونده را آچمز کنند

خبرنگاران چیزی برای از دست دادن ندارند

هماهنگی‌های ضروری پیش از مصاحبه

هماهنگی کامل با
روابط عمومی



**PUBLIC
PR
RELATIONS**

تعیین پیام محوری



مشخص کردن پیام‌های فرعی

مرور آمار، ارقام، تاریخها و اطلاعات حساس



تعیین خطوط قرمز سازمان



**آماده‌سازی
اسناد و
داده‌های لازم**



چک لیست طلایی مدیران قبل از مصاحبه

داشتن پیام ۲۰ ثانیه‌ای





**مرور عددها و
داده‌های حساس**

پیش بینی سوالات سخت



مشخص بودن نوع مصاحبه و برنامه مدیریت آن



نشست خبری
وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی



Photo : kamyar khatibi
www.ibna.ir

مدیریت نشست های خبری بر عهده روابط عمومی



ISNA PHOTO

Allreza Sotakbar

ثبت، ضبط و مستندسازی

ضبط کامل صوت یا تصویر توسط مدیر



شناخت رسانه و خبرنگار

بررسی سابقه و خط تحریری



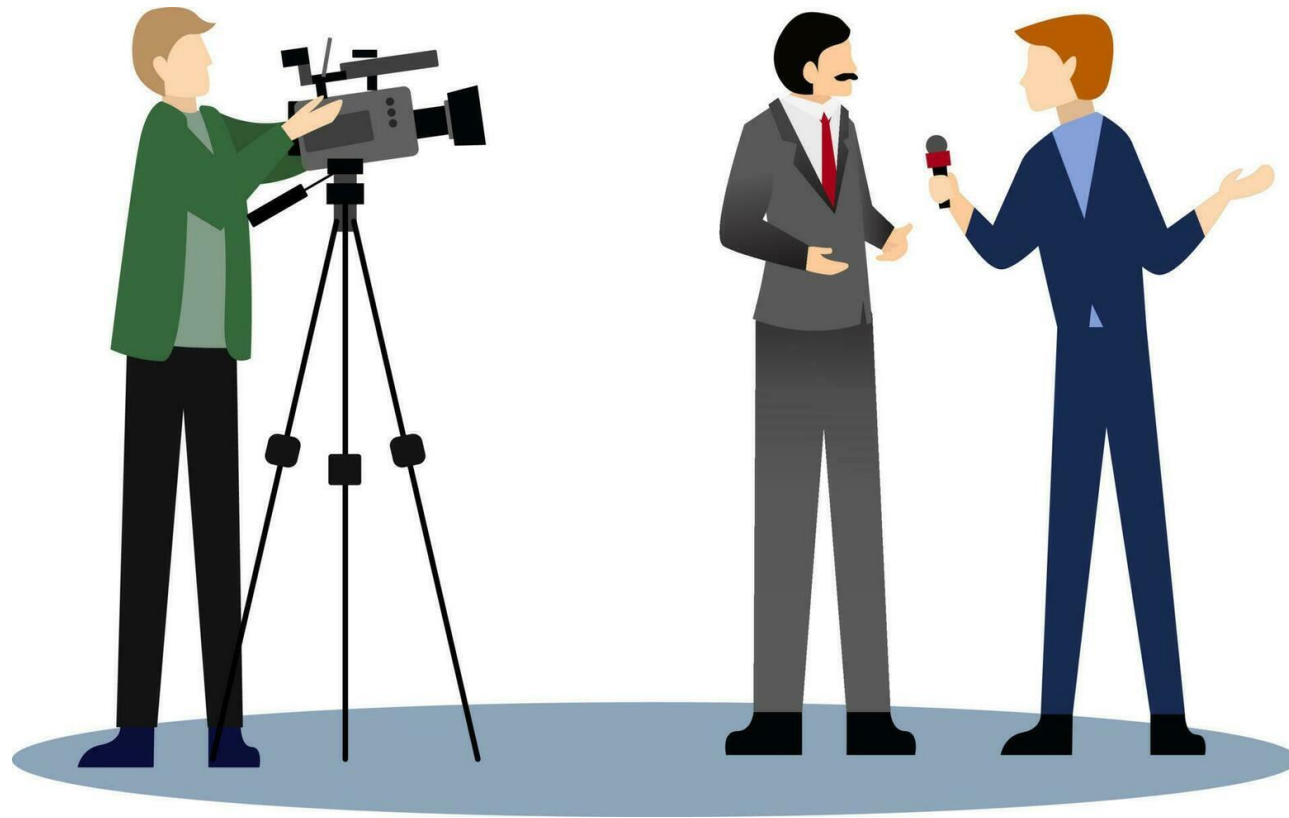


شناخت حساسیت‌ها و سوگیری‌ها

تحليل و شناخت خبرنگاران رسانه ها



انواع مصاحبه و نحوه مدیریت هر کدام



مصاحبه حضوری یک به یک
مناسب برای پیام‌های راهبردی
کنترل کامل بر ارتباط

مصاحبه سرپایی / حاشیه همایش

پرریسک ترین نوع مصاحبه
پاسخ های کوتاه و
غیر حساس
همراهی الزامی
روابط عمومی

dreamstime

مصاحبه تلفنی



درخواست سؤال پیش از شروع
تکرار اعداد و نام‌ها
ضبط مکالمه در چارچوب قانون

مصاحبه رادیویی



تمرکز بر لحن و مکث
حذف اصطلاحات پیچیده

مصاحبه رادیویی Radio Interview

انواع مصاحبه رادیویی : مصاحبه های ضبطی، زنده، تلفنی ضبطی یا زنده.
درجه کمی شوخ طبعی.

شناخت برنامه و شبکه رادیویی و اسم مجری و میهمانان برنامه.



مصاحبه رادیویی

در مصاحبه حضوری رادیویی، برای فضای استودیو آماده شوید. اطلاعات تماس خود را به عوامل برنامه رادیویی بدهید متن مصاحبه خود را از کارگردان برنامه بخواهید. به مصاحبه خودتان بعدا گوش بدهید

مصاحبه تلویزیونی



مدیریت ظاهر،
زبان بدن و زاویه
دید
پیام‌های کوتاه و
تیتراژ

TV Interview مصاحبه تلویزیونی

انواع مصاحبه تلویزیونی : مصاحبه ضبطی، زنده، زنده نمایی.
مصاحبه در استودیو، مصاحبه در محل وقوع رویداد، گفتگو با دوربین.
میزگرد، مناظره، گزارش، کنفرانس خبری



گفتگو با دوربین (Stand-up)

ارائه یک جمله کلیدی قابل پخش مستقل



مصاحبه آنلاین



نور، صدا، بک گراند استاندارد
نگاه مستقیم به لنز

نشست خبری (Press Conference)



تعیین دستور جلسه با روابط عمومی
بیانیه آغازین ۳۰ تا ۶۰ ثانیه‌ای
مدیریت نوبت‌دهی
پاسخ‌های کوتاه و دقیق
پرهیز از مصاحبه‌های ناخواسته
هنگام خروج

حاضران در نشست و نوبت سخن گفتن
نوبت دهی و پاسخ به سوالات خبرنگاران
مدت زمان مناسب برای نشست خبری ۶۰ دقیقه است = ۳۰ دقیقه
سخنان مسئولان و ۳۰ دقیقه پرسش و پاسخ
سوالات مهم مورد نظر خود را قبل از نشست به روابط عمومی
و رسانه های معتمد خود بدهید که مطرح کنند.
جریان مصاحبه را در اختیار بگیرید

تکنیک‌های پاسخ حرفه‌ای

تکنیک پل زدن (Bridging)

وقتی سؤال خبرنگار حاشیه‌ای، جانبدارانه، ناقص یا محدود است، شما با یک «پل» محترمانه از سؤال به سمت پیام اصلی خودتان حرکت می‌کنید.



نمونه

سؤال خبرنگار:

چرا پروژه شما این قدر دیر شروع شد؟ یعنی ناتوانی مدیریتی بوده؟

پاسخ با پل زدن:

طبیعی است که تأخیر نگرانی ایجاد کند، اما نکته‌ای که باید روشن شود این است که ما برای حفظ ایمنی و کیفیت، سه مرحله اضافی کنترل فنی اضافه کردیم؛ در نتیجه امروز مطمئن هستیم پروژه بدون ریسک جدی در حال اجراست

علامت‌گذاری نکات مهم (Flagging)

وقتی می‌خواهید یک جمله حتماً تیر یا سطر اول خبر شود، قبل از آن یک «پرچم» می‌گذارید تا خبرنگار و مخاطب متوجه اهمیت آن شوند.

می‌خواهم یک نکته‌ی بسیار مهم را روشن کنم
نقطه کلیدی اینجا است که

مهم‌ترین بخش این طرح این است که

اگر فقط یک جمله از این مصاحبه را بخواهید نقل کنید، آن جمله این است که



قلاب کردن پیام (Hooking)

ایجاد کنجکاوی عمدی برای اینکه خبرنگار خودش سؤال مورد نظر شما را پرسد. این کار کمک می کند هم چارچوب مصاحبه را هدایت کنید، هم از متهم سازی مستقیم پرهیز کنید.

در این موضوع یک نکته ی مغفول هم هست
آمارهایی داریم که تصویر را کاملاً عوض می کند

یک تجربه جالب در فلان استان داشتیم
خبرنگار به احتمال زیاد می پرسد «چه آمارهایی؟ چه تجربه ای؟» و شما عملاً زمینه سؤال مورد نظر خودتان را ساخته اید.

بازچینش سؤال (Reframing)

وقتی سؤال حاوی مفروضه‌ی غلط، دوگانه‌ی کاذب یا برچسب‌گذاری است، شما «چارچوب سؤال» را اصلاح و بازتعریف می‌کنید، بعد پاسخ می‌دهید.

در سؤالاتی مثل: «یعنی شما مقصر بودید یا زیرمجموعه‌تان؟»

یا: «یعنی مردم مقصرند یا دولت؟»

اجازه بدهید ابتدا یک نکته را روشن کنم

سؤال شما بر این فرض بنا شده که... در حالی که

مسئله این نیست که الف یا ب، مسئله اصلی این است که

اگر بگویید: «سؤال شما اشتباه است»، «این سؤال اساساً بی‌معناست»، درگیری را تشدید می‌کنید.

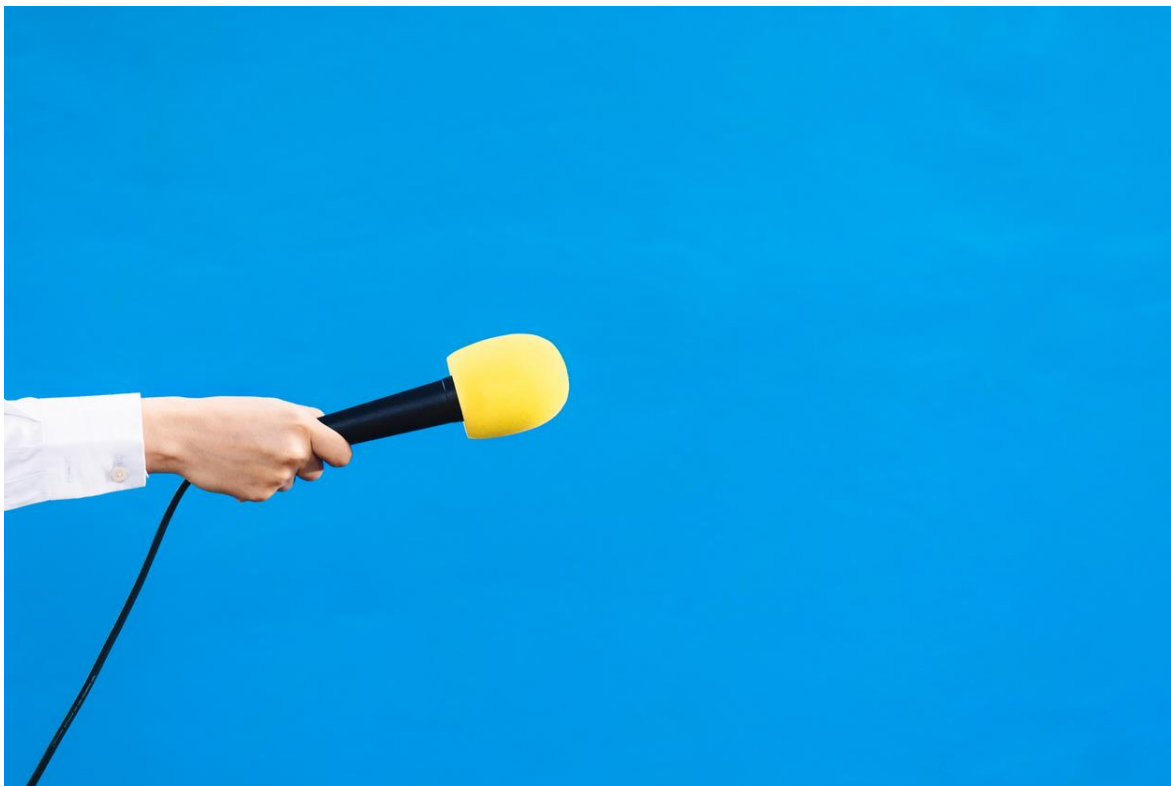
بهتر است بگویید: «این نگاه بخشی از ماجراست، اجازه دهید تصویر کامل‌تری بدهم»

عبور محترمانه از سؤال نامرتبط (Blocking)

این تکنیک برای زمانی است که سؤال:
خارج از حیطه وظایف شماست،
محترمانه است،

یا پاسخ به آن از نظر حقوقی / امنیتی مشکل ساز است.
شما نه عصبانی می شوید، نه خبرنگار را متهم می کنید. فقط «راه خروج آبرومندانه»
انتخاب می کنید.

کنترل پیام با پاسخ‌های کوتاه و شفاف



هرچه جمله طولانی‌تر شود،
احتمال اشتباه زبانی،
احتمال بریدن ناقص در رسانه،
و احتمال سوء برداشت بیشتر می‌شود.

مدیریت سؤالات سخت و جهت‌دار



سؤال دارای مفروضه غلط
سؤال اتهامی
سؤال دو لبه
سؤال ناگهانی در جمع
پاسخ آرام، مستند و کنترل شده

تکنیک های مواجهه با خبرنگاران

به مصاحبه گر طعنه نزنید (مثال **ملک مدنی** شهردار سابق تهران: خبرنگاران سواد مدیریت شهری ندارند؟ خبرنگار: در باره موضوع اعتیادتان به مواد مخدر توضیح دهید)



تکنیک های مواجهه با خبرنگاران

تکنیک بازگویی محترمانه: تکرار سوال غیر محترمانه و تند خبرنگار با شیوه محترمانه و پاسخ به آن

تکنیک فرافکنی: **قالیباف و سوال تخریب جنگل لویزان.**

نمی دانم، بررسی می کنم پاسخ می دهم.



تکنیک های مواجهه با خبرنگاران

توضیح در باره ابعاد نزدیک به سوال به جای پاسخ به خود سوال



بحران بر اثر مصاحبه خبری

جدل معاون وزیر بهداشت با خبرنگار + عذرخواهی



۱- فرماندار گلپایگان (فیلم)



۲- علی مطهری (فیلم)



aparat.com/digikot

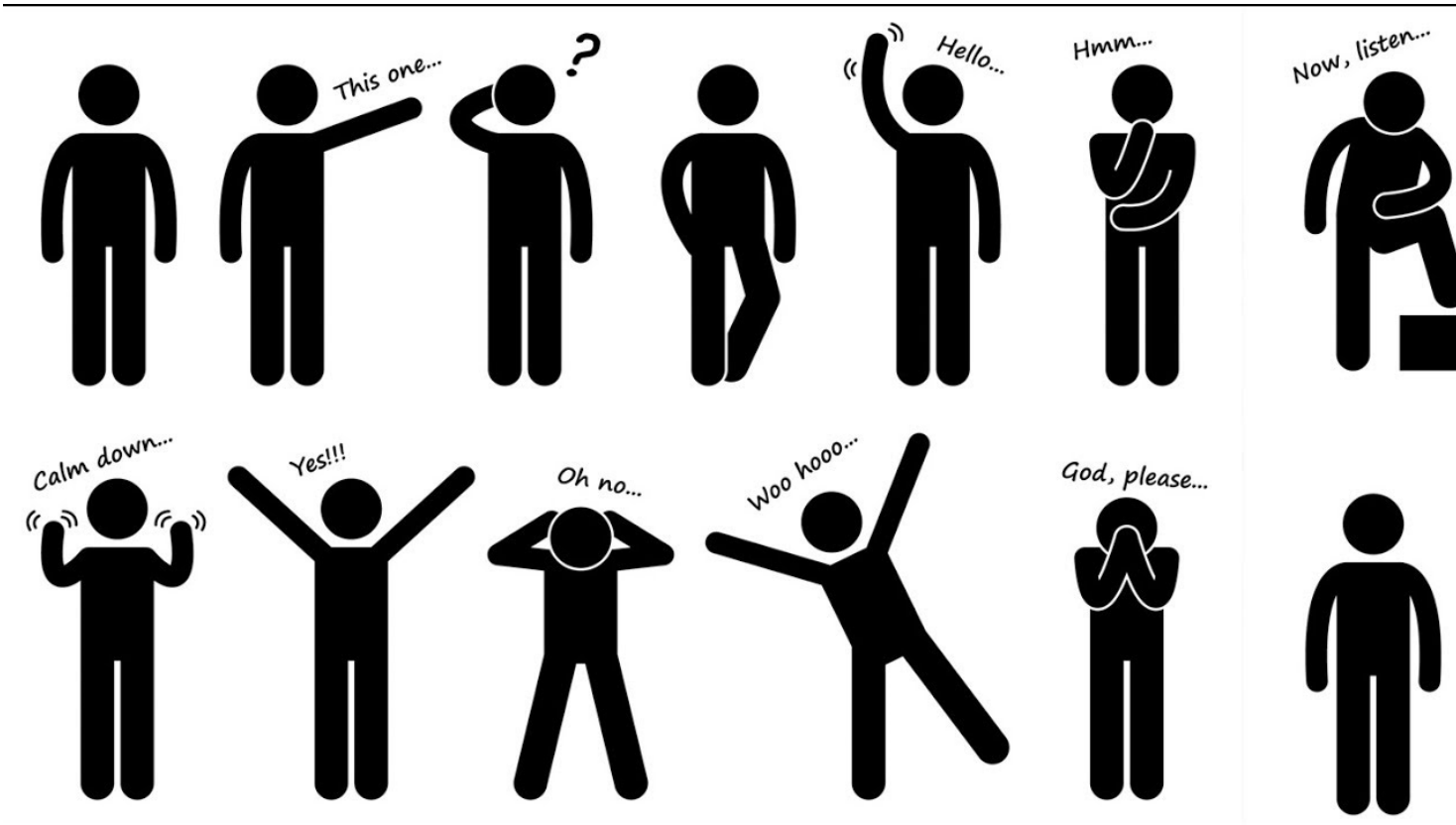


عکس و فیلم

ملاحظات عکاسی و فیلمبرداری حتی پشت صحنه



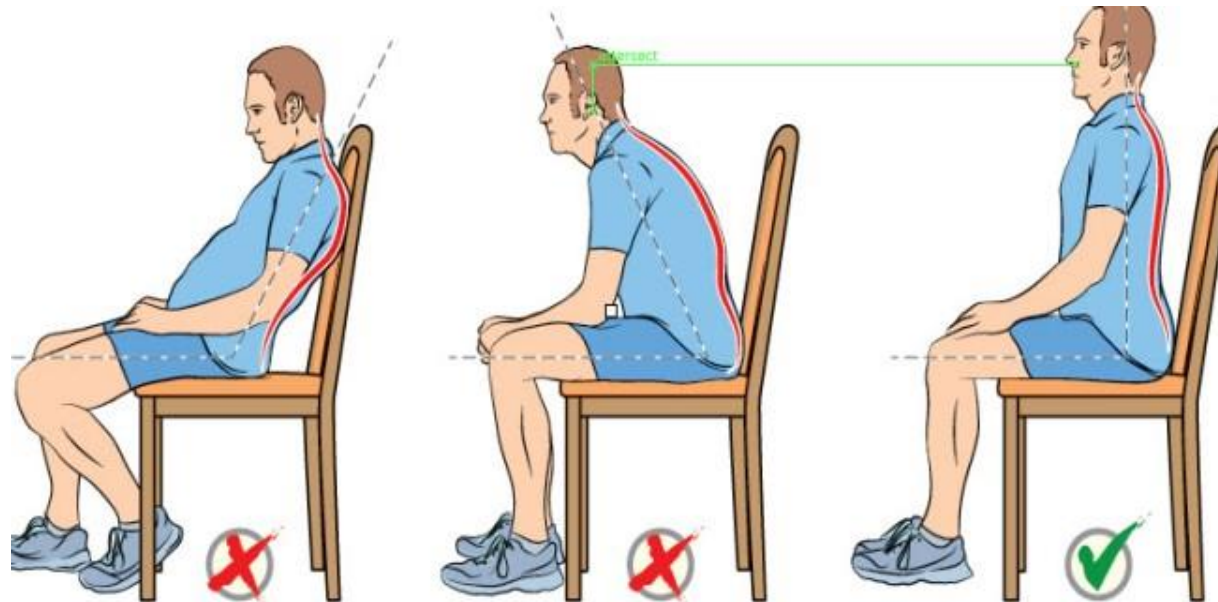
زبان بدن، لحن و بیان



تماس چشمی مؤثر
دست‌های باز و کنترل‌شده
لحن رسمی و مطمئن
مکث‌های هدفمند
پوشش مناسب با نوع رسانه

Body Language زبان بدن

۵۶ درصد تاثیر مصاحبه را زبان بدن دارد
۳۷ درصد **لحن و تن** صدا تاثیر دارد. جمعا ۹۳ درصد
۷ درصد کلماتی که به کار می بریم تاثیر دارد.





صدای شما

تنفس و آرامش قبل از مصاحبه را فراموش نکنید
واضح و شمرده و کامل صحبت کنید. کلمات را نخورید
مکث های هدفمند داشته باشید. مسلسل وار سخن نگویند
تن صدایتان را تغییر دهید. خسته کننده نباشید

لهجه و گویش: اشکالی ندارد اما مواظب باشید اصطلاحات محلی را به کار نبرید که سو تفاهم ایجاد کند

ظاهر و پوشش

لباس راحت و رسمی و شیک بپوشید کفش واکس زده به پا کنید حتی در مصاحبه رادیویی موی سر، لباس سازمانی (پلیس)، گریم، عینک، آرایش (بانوان)، جواهر آلات، ساعت، کمر بند، حلقه ازدواج، اتیکت یا بچ سازمانی، عطر.

نحوه نشستن روی صندلی یا مبل، قوز نکردن، بیرون ندادن شکم، پاها را روی هم نینداختن، دست ها روی میز قرار گرفتن. لم دادن. دست در جیب.

لباس جدید برای مصاحبه تلویزیونی نپوشید. زمان مصاحبه زمان تست لباس جدید نیست.

زبان بدن

حرکت سر به جلو نشانه تهاجمی بودن است.
تکیه به صندلی و قرار گرفتن سر عقب تر از بدن نشانه تسلط است.
قفل کردن دستها به هم نشانه حالت تدافعی است.

زبان بدن

باز یا بسته بودن دکمه کت

حرکت دست در زبان بدن بسیار مهم است. نشان دادن انگشت تکی اشاره نشانه تحکم هست

استفاده متوسط از حرکت دست حین صحبت.

تماس چشمی با مصاحبه گر داشته باشید.

تماس چشمی با لنز دوربین

زبان بدن



پوشیدن کت و شلوار برای آقایان ضروری است
کت و شلوار تیره (مشکی، سرمه‌ای و یا طوسی)
می‌تواند فرد را لاغر و کت و شلوار تیره راه
می‌تواند فرد را لاغرتر نشان بدهد

در موقع ایستادن، بستن دکمه بالا ضروری است اما
دو دکمه بستن اصلاً کار خوبی نیست و سه دکمه
بستن خیلی بد است. موقع نشستن باید دکمه‌های
کت باز باشد

زبان بدن

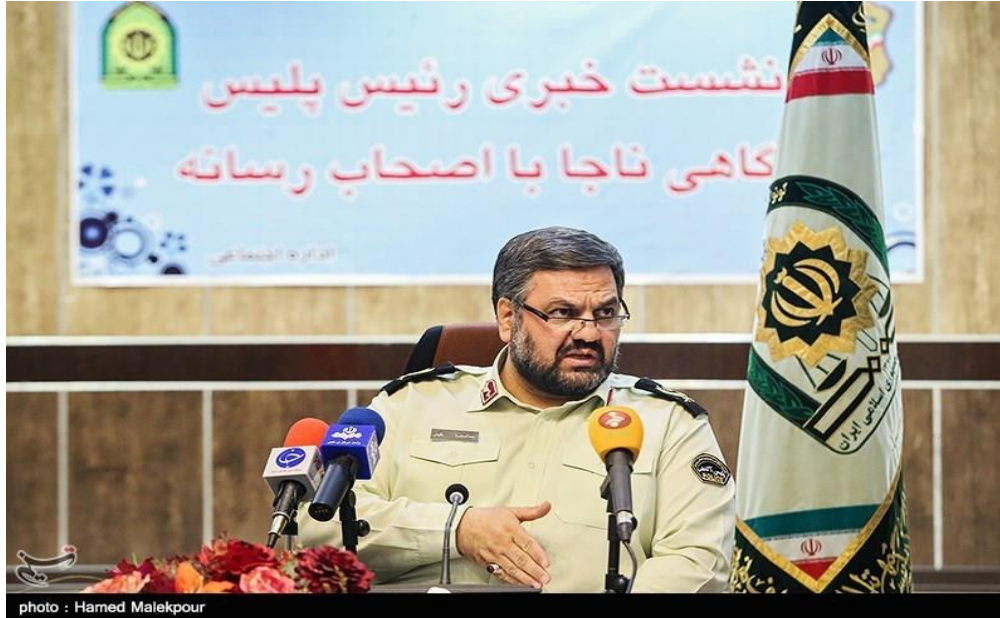
فتی کت دو چاک می پوشید در مواقع
سروری می توانید هر دو دست را در
نیب های شلوار بکنید

فتی کت یک چاک می پوشید در مواقع
سروری می توانید فقط یک دست را در
نیب شلوار بکنید

ترکت دست در زبان بدن بسیار مهم
ست. نشان دادن انگشت تکی اشاره نشانه
حکم هست



نمونه هایی از زبان بدن





ISNA PHOTO

Alireza Masoumi





Photo: Armin Karami





نشست خبری و رسانه‌ای

مدیر کل ثبت احوال استان یزد







Photo: Taha Jalilzade

vazifeh.police.ir
habaresarbazi

www.vazifeh.ir
@Vazifeh.ir





نحوه نشستن مقابل خبرنگاران



Photo: Mohammad Hossein Velayati

این دکور زیبنده اتاق جلسات ریاست جمهوری کشورمان نیست. تلویزیونها روی فرش روی زمین. گلدون روی فرش. تزئین میزها شبیه میزهای سالن عروسی اون پارچه سفید آویزان اون وسط. فرش روی فرش و بدتر از همه آخه داکت کشی روی فرش؟! و...



وزیر نفت با کت و شلوار و دمپایی در جلسه کاری





SHANA PHOTO
Hassan Hoseini

مصاحبه OFF THE RECORD چیست؟

مصاحبه ضبط خاموش به معنای منتشر نکردن اطلاعات مصاحبه نیست

مصاحبه ضبط خاموش یعنی من مصاحبه کننده مسئولیت این گفته ها را بر عهده نمی گیرم. مسئولیتش بر عهده خود شماست.
با وجود موبایل های هوشمند، ضبط خاموش معنا ندارد. موبایل هم ضبط می کند هم فیلم می گیرد.



نشست (Off the record) (ضبط خاموش)

نشست ضبط خاموش (Off the record) نشستی است که توسط سازمان و با حضور مدیران ارشد یا سردبیران و دبیران گروه رسانه‌ها برگزار می‌شود و هدفش، به جای اطلاع‌رسانی و خبررسانی، توجیه، اقناع، قانع‌سازی و آرایه‌بک‌گراند‌ها، زمینه‌ها و دلایل موضع‌گیری‌ها، تصمیمات، رویکردها یا رویدادهای مرتبط با سازمان است. **دروازه بان رسانه‌ها**

مطالب مطرح شده در این گونه نشست‌ها، مطالب مطرح شده از سوی مدیر یا معاونان یا مسئولان سازمان فقط جهت اطلاع رسانه‌ها و سیاستگذاران رسانه‌ها تبیین می‌شود و انتشار مطالب مذکور در رسانه‌ها به هیچ وجه مجاز نیست.

عدم انتشار مطالبی که منبع خبر مایل به انتشار آنها نیست جزو اصول اخلاق حرفه‌ای رسانه‌نگاری است. در مورد برگزاری نشست‌های ضبط خاموش، توجه به چندین نکته از سوی روابط عمومی و مقامات مسئول شرکت‌کننده در نشست ضروری است:

- ۱- هیچ مطلب و حرف و خبر و اظهار نظری که مایل به انتشار آن در رسانه نیستیم نباید در این گونه نشست ها مطرح شود.
- ۲- یادتان باشد طرف مقابل شما رسانه نگارها هستند و ممکن است به هر دلیلی (اشتباه یا شیطنت یا عناد) این مطالب را در رسانه متبوع خود منتشر کنند.
- ۳- در ابتدای جلسه به صراحت بگویید که مطالب این نشست ضبط خاموش و غیر قابل انتشار است.
- ۴- از بیان مطالب طبقه بندی شده و محرمانه در این گونه نشست ها باید خودداری شود.
- ۵- در نظر داشته باشید که استدلال ها، آمارها و فاکتهایی که در نشست های ضبط خاموش از سوی مسئولان مطرح می شود می تواند در فرآیند دروازه بانی اخبار در رسانه ها موثر باشد.

۶- مسئولان در این نشست ها به جای بیان مطالبی که ارزش خبری دارد به تبیین سیاستها، راهبردها، جهت گیری های کلان و رویکردهای اساسی مدیریتی در حوزه کاری خود پردازند.

۷- مسئولان در این نشست ها در صورت مواجه شدن با سوالاتی از سوی رسانه نگاران که پاسخ آن مستلزم بیان مطالب محرمانه است، از ارایه نظر خودداری کرده و محرمانه بودن موضوع را به صراحت متذکر شوند و یا به بیان مطالب فرعی مرتبط با موضوع پردازند.

۸- در صورتی که رسانه ای تمام یا بخشی از محتوای مطالب نشست ضبط خاموش را منتشر کرد، از ادامه دعوت آن فرد در نشست های بعدی خودداری شده و موضوع به اطلاع سایر اعضای جلسه رساننده شود.

تکنیک های تهیه جوابیه به رسانه

ها



رفتارهای ممنوعه (گاف‌های رایج مدیران)



شوخی بی جا
واکنش احساسی
جدل با خبرنگار
جملات دوپهلو
ارائه اطلاعات نادقیق
حرف زدن غیررسمی هنگام خروج

مدیریت پس از مصاحبه



بررسی بازتاب رسانه‌ای
ارسال توضیح یا اصلاحیه
هماهنگی بازنشر با روابط عمومی
ارتباط‌سازی حرفه‌ای با خبرنگار
مستندسازی برای آینده

توصیه های مهم

در مواجهه با سوالات سخت و چالشی: مهم نیست خبرنگار چه سوالی می پرسد، مهم این است شما چه پاسخی می دهید

در جمعی که همه خبرنگاران رسانه ها حضور دارند مصاحبه اختصاصی با یک رسانه نکنید

در ملاقات ها، دیدارهای مردمی و سفرهای استانی و بازدیدهای عمومی، شما زیر ذره بین شهروندان خبرنگار هستید. هر حرفی بزنید و هر حرکتی بکنید رسانه ای می شود. شوخی با مردم یا مخاطبان، یا به کاربردن الفاظ تند نسبت به آنها و حتی مسئولین حاضر در جمع، می تواند مستند سازی و رسانه ای شود.

سلامت و شاد باشید
حمید ضیایی پرور



t.me/aiziaee

♦ ۹۱۲۳۴۴۵۴۱۱