



گردانتدگی و مشارکت در مصاحبه

● معصومه مهرابی

دانشجوی دکتری زبان‌شناسی

اگر مصاحبه را فرایندی تعاملی در نظر بگیریم که در آن فرد مصاحبه‌کننده و فرد مصاحبه‌شونده هر دو درگیر مکالمه‌ای هستند، آنگاه می‌توان برای هر یک از این دو نفر وظایفی را تعیین کرد و بر شمرد. اما باید دانست که این وظایف به‌گونه‌ای عینی تعیین نمی‌شوند بلکه با رویکرد ما به فرایند مصاحبه وابستگی تنگاتنگی دارند. به این معنی که مصاحبه‌کننده در رویکرد سنتی و ایستا وظایفی به کلی متفاوت از مصاحبه‌کننده در رویکرد پویا و خلاق دارد. در این مقاله ابتدا به طرح دو دیدگاه می‌پردازیم. سپس انواع و سطوح مصاحبه را در هر رویکرد بیان می‌کنیم تا در پرتو آنها وظایف مصاحبه‌گر در هر شیوه معین شود.

مصاحبه‌کننده سؤال می‌پرسیم و در آن مکالمه شرکت می‌کنیم. بنابراین مصاحبه، مکالمه‌ای تعاملی است و خصالت تعاملی (interactional) ذاتی آن است.

در رویکردهای سنتی‌تر به مصاحبه، این اصل مسلم فرض شده است که فرد مصاحبه‌کننده باید در جریان مصاحبه پیوسته کنترل مصاحبه را به دست داشته باشد تا جریان مصاحبه از روال مورد نظر فرد مصاحبه‌گر خارج نشود و در نهایت مصاحبه از معیارها و ملاک‌های سنتی پیروی کند. در این شیوه شما باید مخاطب خود را به حرف بکشید و تا می‌توانید از او اطلاعات

در بسیاری از پژوهش‌های مربوط به علوم انسانی از مصاحبه به عنوان ابزاری برای انتقال اطلاعات استفاده می‌شود. این مطالعات و پژوهش‌ها، علمی همچون روان‌شناسی، جامعه‌شناسی، ارتباطات را هم شامل می‌شود. مصاحبه اغلب مکالمه‌ای بین دو نفر یا دو گروه به قصد انتقال اطلاعات است (ریچاردز، ۱۹۹۲: ۱۸۹). اگر این برداشت سرانگشتی را کنار بگذاریم خواهیم دانست که در همه انواع مصاحبه‌ها، ما از فرد یا گروهی می‌خواهیم که درباره خودشان، عقایدشان یا موضوعی خاص صحبت کنند و در این میان ما هم در جایگاه

گرداندگی مصاحبه ایستا

تعریف

مصاحبه تقریباً به معنی دیدار کردن یا ملاقات است و در رادیو ساعاتی را به خود اختصاص می‌دهد (از گزارش‌های کوتاه‌مدت گرفته تا نشست‌های چند ساعته). مصاحبه جزء وظایف گزارشگران و مجریان رسانه‌هاست. مصاحبه به هر فن و شیوه‌ای که تدوین و تهیه شود دارای هدف است، اهدافی چون سرگرمی مخاطب، سؤال و جواب درباره یک موضوع خاص، معرفی و تبلیغ پدیده یا کالایی، به چالش کشیدن یک دیدگاه و غیره.

انواع مصاحبه

مصاحبه‌ها در سطح سنتی به انواعی از قبیل تهیه گزارش خارج از استودیو، گفت و شنود تلفنی، گفت‌وگو با صاحب‌نظران یا کارشناسان در داخل استودیو تقسیم می‌شوند.

سطوح مصاحبه

در شیوه سنتی، نقش فرد مصاحبه‌کننده در سطوح اجرا و آماده‌سازی مصاحبه بسیار مهم است.

راهنمایی‌هایی برای بهتر کردن مصاحبه ایستا

مسئله مهم در یک مصاحبه خوب، آماده‌سازی آن است.



استخراج کنید. پرسیدن پرسش صحیح و بجا در اینجا اهمیت زیادی دارد، زیرا این اصل مفروض است که اگر پرسش درست نداشته باشید به پاسخ درست هم نمی‌رسید. در این شیوه، مصاحبه مجرای انتقال اطلاعات از فردی به فرد دیگر است. جایگاه آن اطلاعات هم از پیش در ذهن فرد مصاحبه‌شونده یا مخاطب شما هست. شما فقط یک کار را باید خوب انجام دهید، پرسش صحیح و بجا برسید تا آن اطلاعات را بیرون بکشید. نباید تصور شود که این گونه مصاحبه‌ها همیشه رسمی هستند بلکه می‌توان از این شیوه سنتی حتی برای صحبت درباره زندگی خصوصی افراد هم استفاده کرد، تنها به این شرط که همه چیز در آن از قبل تعیین شده و نظام‌مند باشد.

اما با آغاز دهه ۱۹۸۰ بسیاری از جامعه‌شناسان از جمله چارلز بریگز (۱۹۸۶) این شیوه مصاحبه را مورد تردید قرار دادند. بریگز معتقد بود که مصاحبه ابزاری نیست بلکه عامل شکل‌دهنده به مضمونی است که قرار است گفته شود. در واقع اطلاعات و معانی در جریان مصاحبه ساخته و خلق می‌شوند و نه اینکه از قبل وجود داشته باشند. افراد درگیر در مصاحبه انبار اطلاعات نیستند و نباید آنها را این گونه فرض کرد بلکه آنها سازنده اطلاعاتند.

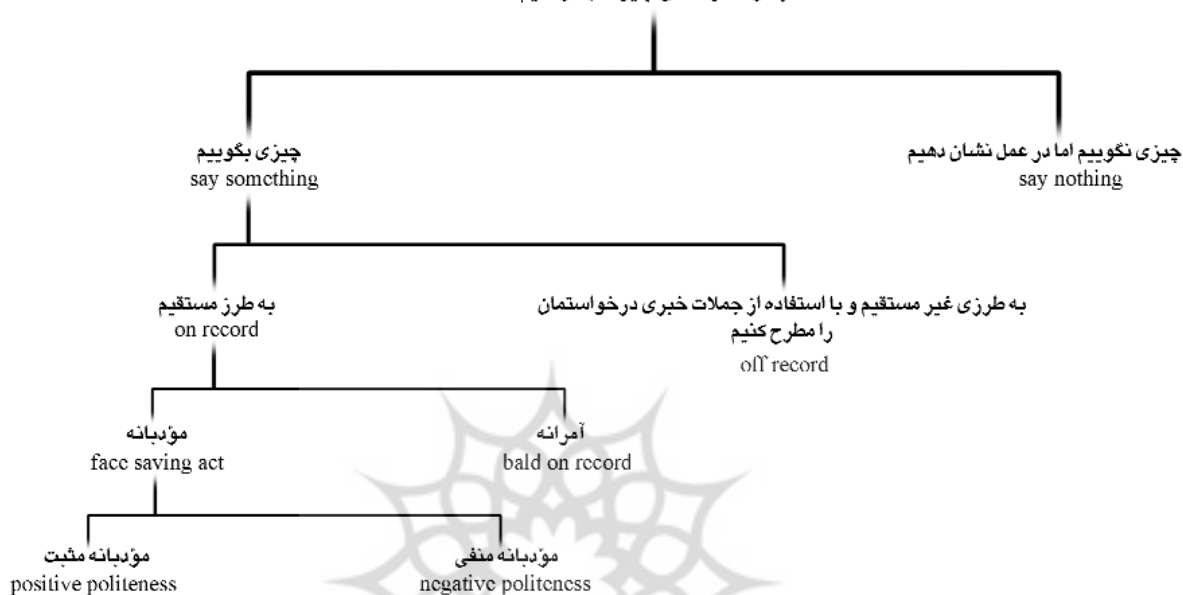
بنابراین می‌توان گفت که ما با دو نوع مصاحبه سروکار داریم، یکی گونه‌ای ایستا و قالب‌بندی شده و دیگری گونه‌ای پویا که بر عکس اولی اصلاً چهارچوب خاصی ندارد. هدف ما در این مقاله آن است که به وظایف فرد مصاحبه‌کننده (مصاحبه‌گر) در هر کدام از این رویکردها اشاره کنیم و نمونه‌هایی را انتخاب کرده‌ایم که در انتقال مفاهیم مورد نظرمان روشن‌گر باشند. به این منظور ابتدا دو زیر بخش متفاوت این دو رویکرد را مفصل‌تر تعریف می‌کنیم و سپس مقاله را با ارائه چند پیشنهاد به پایان می‌رسانیم.

در مورد مصاحبه‌های ایستا همواره این خطر وجود دارد که نقش مصاحبه‌کننده چنان غیرمحموری شود که کاملاً به حاشیه رانده شدن او بینجامد. این خطر از این نکته ناشی می‌شود که در مصاحبه‌های ایستا همه چیز، سؤالات، کنترل و آغاز و انجام مصاحبه در چهارچوب ملاک‌هایی تعریف شده است و فرد مصاحبه‌کننده نقش خود را فقط منوط به آن چهارچوب می‌بیند و در نتیجه خود را درگیر فرایند مصاحبه نمی‌کند

- به خاطر داشته باشید که میهمان برنامه شما حرفه‌ای و متخصص، مهم و برجسته است. بنابراین مصاحبه شما نباید آمرانه و گستاخانه باشد و همواره مؤدب باشید. همواره راهبردهایی برای این که چیزی از کسی نخواهیم وجود دارد که می‌توانیم آن را به گونه زیر خلاصه کنیم و به شکل یک نمودار ارائه دهیم (یوول، ۱۹۹۶:۶۶).

گزارش‌گران باید هر قدر که می‌توانند درباره موضوع اطلاعات جمع‌آوری کنند. پرونده‌های روزنامه‌ها را بخوانند و در اینترنت به دنبال سوابق موضوع باشند. قبل از شروع مصاحبه باید اطلاعاتی از قبیل نام کامل، عنوان فرد مصاحبه‌شونده، تاریخ‌ها و واقعیت‌های قطعی مورد نیاز را مطالعه کنند و بدانند (فلمنگ، ۱۳۸۴:۱۶۶).

چگونه از کسی چیزی بخواهیم



- در همان ابتدای مصاحبه اهمیت موضوع را مشخص و تبیین کنید.
- درباره موضوع مصاحبه با میهمان گفت‌وگو کنید و مصاحبه را به جلسه پرسش و پاسخ محدود نکنید.
- در خلال مصاحبه با دقت به جواب‌های میهمان گوش دهید و با علاقه‌مندی عکس‌العمل نشان دهید.
- روی جواب‌های مهم تأکید و آنها را برجسته کنید.
- سعی کنید علاقه اصلی میهمان برنامه را جویا شوید.
- کنترل مصاحبه را در دست داشته باشید.
- از یک موضوع به موضوع دیگر بروید.
- هر بار بیش از یک سؤال مطرح نکنید و هر سؤال باید فقط با یک مفهوم سروکار داشته باشد.
- گنجاندن بیش از یک نکته در هر سؤال یعنی این که به یک نکته پاسخ داده نخواهد شد.
- سؤالاتی که جواب‌شان بله یا خیر است نپرسید.
- به سؤالاتی که می‌پرسید خودتان پاسخ ندهید.
- در سؤال کردن از اصطلاحات فنی و تخصصی بپرهیزید.
- از سؤالات واضح بپرهیزید.

- با دقت راجع به سوابق کاری، موفقیت‌ها، نگرش، عقاید و دیدگاه‌های میهمان برنامه تحقیق کنید و اطلاعات به دست آورید.
- هر جا که مناسب و لازم بود موارد بررسی را محدود کنید تا بتوانید درباره آنها عمقی بحث کنید.
- ساختار شروع و پایان مصاحبه را بنویسید و برای خود یادداشت بردارید.
- برای شروع مصاحبه چند سؤال اولیه را برنامه‌ریزی کنید تا فاصله زمانی آزاردهنده ابتدایی بحث بین مصاحبه‌کننده و مصاحبه‌شونده پر شود (هاید، ۱۳۸۲:۱۴۸).
- نخستین سؤال باید کاملاً کلی و عمقی و مفهومی باشد تا مصاحبه‌شونده احساس راحتی کند و سؤالات سخت و موشکافانه باید در اواخر مصاحبه مطرح شوند. یعنی زمانی که اگر مصاحبه‌شونده از پاسخ دادن امتناع کرد، شما چیزی روی نوار ضبط کرده باشید و هنوز هم زمان کافی برای سؤالات تکمیلی داشته باشید.
- پیشینه و صلاحیت‌های مصاحبه‌شونده را در همان ابتدا بگویید.

- هیچ وقت برنامه را با جمله «خوب، وقت ما رو به اتمام است» یا «وقت ما تمام شد» به پایان نبرید.
 - قبل از نتیجه‌گیری از میهمان برنامه تشکر کنید.
 - از او بپرسید آیا می‌خواهد نکته‌ای را اضافه کند.
 همان طور که می‌بینید در قالب‌بندی مصاحبه‌های سنتی‌تر روال‌هایی که ذکر آنها رفت، معیار و ملاکند و در همه مصاحبه‌ها باید اعمال شوند. به عنوان مثال از این نوع مصاحبه‌ها، برنامه «صدای مشاور» از **راديو سلامت** جمعه چهار فروردین ۱۳۸۵، ساعت ۱۱ صبح را انتخاب کرده‌ایم:

به نظر می‌رسد که مصاحبه‌کننده فقط به کنترل مصاحبه اهمیت می‌دهد و قصد دارد تنها سؤالات از پیش تعیین شده را بپرسد. او اصلاً با مطالب کارشناس برنامه درگیر نمی‌شود و به همین دلیل گاه‌گاهی کارشناس جملات خود را با عبارت «همان طور که خدمتتان عرض کردم» یا «همان طور که گفتیم» شروع می‌کند تا به او گوشزد کند که این نکات در خلال صحبت‌های کامل کارشناس بوده و مصاحبه‌کننده دقت نکرده است. در واقع پاسخ سؤال اول (شنونده‌ای که تماس گرفته است) در خلال صحبت‌های دکتر بوده است و حق این بود که مصاحبه‌کننده به این نکته اشاره می‌کرد.

بنابراین در مورد مصاحبه‌های ایستا همواره این خطر وجود دارد که نقش مصاحبه‌کننده چنان غیرمحوری شود که کاملاً به حاشیه رانده شدن او بینجامد. این خطر از این نکته ناشی می‌شود که در مصاحبه‌های ایستا همه چیز، سؤالات، کنترل و آغاز و انجام مصاحبه در چهارچوب ملاک‌هایی تعریف شده است و فرد مصاحبه‌کننده نقش خود را فقط منوط به آن چهارچوب می‌بیند و در نتیجه خود را درگیر فرایند مصاحبه نمی‌کند.

شرکت در مصاحبه پویا

بحث وظایف مصاحبه‌کننده در نوع دوم یعنی مصاحبه پویا و ویژگی‌های این نوع مصاحبه را پس از معرفی با یک مثال رادیویی بی‌می‌گیریم. مثال مربوط به برنامه «جمعه‌ها با تئاتر» از **راديو فرهنگ** است که در تاریخ جمعه، چهار فروردین ۱۳۸۵ ضبط و تحلیل شده است. این برنامه دارای یک گزارشگر تهرانی (آقای حمید هدایتی) و چند گزارشگر افتخاری است. گزارش اول از آقای هدایتی است که با آقای اکبر عبدی مصاحبه شده است.

- سلام، چند وقت است کار تئاتر نکرده‌ای، اکبر جان؟
- سه سال.
- سه سال. آخرین کاری که داشتی با؟
- آره، با استاد محمد بود، دیوان تئاترال.
- بعد از آن دیگه تئاتر نداشتی؟ نه؟
- نه.
- چرا کار نمی‌کنی؟ چه خبر؟
- البته، من توی این سه سال دلیل‌های دیگه هم داشتم. یک سال و نیم رفتم آن ور کار تئاتر کردم و جالب اینجاست که توی مملکتی که تقریباً آن ور زمینه - کانادا- وقتی قرار شد کار تئاتر بکنم. از زمانی

سلام به شما شنونده‌های خوب **راديو سلامت**، در خدمت شما هستم با موضوع علائم و نشانه‌های بیماری‌های دستگاه تنفسی و جناب آقای دکتر شهرام فیروزبخش، فوق‌تخصص بیماری‌های تنفسی و عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی تهران. خوشحالم که آقای دکتر دعوت ما را پذیرفتند و به برنامه ما تشریف آوردند. قبل از این که وارد بحث علایم و نشانه‌های بیماری‌های تنفسی شویم می‌خواهم از آقای دکتر خواهش کنم مقدمه‌ای راجع به دستگاه تنفسی بفرمایند.

○ اجازه می‌خواهم اول سلام عرض کنم. در مورد دستگاه تنفسی باید گفت که ...

بله، آقای دکتر! شایع‌ترین علائم اختلال در دستگاه تنفسی فوقانی چه هستند؟

○ یکی از این علائم سرفه است؛ تعریف سرفه این است که...

پس می‌توان گفت سرفه انواع مختلفی دارد. آیا انواع دیگری هم دارد؟

○ در واقع همان‌طور که گفتیم سرفه یک مکانیسم دفاعی است. بنابراین یک عمل غیرارادی است ...

تشکر می‌کنم آقای دکتر از توضیحات شما، اجازه بدهید سری بزنیم به افاق فرمان. یک بار دیگر به حضور عزیزان می‌رسانم که از برنامه «صدای مشاور»

از **راديو سلامت** در خدمت شما هستیم.

(دو تلفن از بیماران در این فاصله پخش می‌شود.)

خوب، دو تا از تماس‌های شنونده‌های **راديو سلامت** را شنیدیم. آقای دکتر خواهش می‌کنم درباره تلفن او توضیح بفرمایید.

○ همان‌طور که خدمتتان عرض کردم ...

در این مصاحبه کوتاه‌مدت که نوعی از مصاحبه ایستاست،

که تصمیم گرفتم هشت روز طول کشید و آن هشت روز هم دنبال جای مناسب بودم نه این که بروکراسی یا مشکل وجود داشته باشد. در ایران، مشکله. گرفتن سالن و بعد پیدا کردن نمایش خوب و اینها، تازه تاش هیچ پشتوانه و روزنه امیدی نیست. با شرایط بدی هم که وجود دارد و برای همه هم هست دیدم بالاخره دور باشم بهتره یا کارهای دیگه بکنم مناسب تره... ولی به نظر من راه کارهایی هست که می توان به لحاظ مادی هم از تئاتر بهره برد ولی به شرط این که پای دولت بیاد بیرون.

□ یعنی تئاتر به طرف خصوصی برود؟

○ آفرین. یعنی تئاتر بشود خصوصی...

□ کیفیت کار نمی افته اگر بنخواهیم این طوری به تئاتر نگاه کنیم؟

○ نه، نه. باید یک مقداری بیاریم پایین سطح کارها را.

□ یعنی نقش حمایتی دولت داشته باشد.

○ بله از دور نه از نزدیک.

□ آقای عبدی شما چه آرزویی در سال ۱۳۸۵ دارید؟

○ سلامتی در درجه اول و بعدش اینکه یک بازیگر تئاتر به آینده اش امیدوار باشد. آرزوی من برای بچه های تئاتر اینه. یعنی بدونند اگر عمر و سلامتی اش را آدم تئاتری می گذاره، حداقل بدونند تا آخر عمرش غمی نخواهد داشت و این چیز غریبی یا رؤیا نیست. راحت می شود حل بشود. منظور از تئاتری، تئاتری واقعی است. خیلی از جماعت تئاتر دوزار استعداد تئاتر رو ندارند ولی چون علاقه دارند هستند.

□ یا علی، قربانت بروم، اکبر جان! لطف کردی.

با دقت در شکل و هیئت این مصاحبه در می یابیم که بسیاری از جملات این مصاحبه توسط فرد مصاحبه شونده گفته شده است. فرد مصاحبه شونده است که موضوعات را پیش می کشاند. او فعالانه موضوع - معنی - را می سازد، خلق می کند و دوباره طرح می کند. کاملاً واضح است که مصاحبه کننده پیش از مصاحبه با مصاحبه شونده صحبت نکرده است و طرح سؤالی نریخته است. این ویژگی حالت خود جوشی به مصاحبه می بخشد و آن را جذاب تر می کند. مصاحبه کننده سؤالات خود را بر اساس آخرین اظهارات مصاحبه شونده می پرسد. او پی گیر مسئله است. او به مصاحبه شونده فرصت مناسب می دهد تا جملات خود را کامل کند، از موضوعی به موضوع دیگر برود و اصلاً سعی در کنترل او ندارد. مصاحبه کننده، مصاحبه شونده

را آزاد می گذارد تا خلاقانه به معنی سازی و انتقال اطلاعات بپردازد. او به محض اینکه مصاحبه شونده پاسخ سؤالی را داد سؤال دیگری نمی پرسد. فاصله مکث ها از جانب مصاحبه کننده زیاد است تا او بیشتر به مصاحبه شونده امکان معنی سازی بدهد. برای نمونه مصاحبه شونده آزادانه نظر خودش را درباره فردی که تئاتری واقعی است ارائه می دهد، فقط به این دلیل که گزارشگر چنین امکان و فرصتی را به او می دهد.

اگر امکانی بود که می توانستیم بقیه برنامه را پیاده کنیم، تازه متوجه می شدیم که گزارش این گزارشگر مبنای بخش های بعدی برنامه **جمعه ها با تئاتر** شده است، به نحوی که بخش اعظمی از بقیه برنامه به مشکلات تئاتری ها اختصاص پیدا کرده است.

نتیجه گیری و طرح پیشنهاد

در این مقاله سعی شد دو رهیافت متناظر در ارائه مصاحبه های رادیویی بررسی شود. رهیافت اول سنتی تر است و در آن فرد مصاحبه کننده (مجری یا گزارشگر) قدرت کنترل کنندگی مکالمه را دارد. در حالی که در رهیافت دوم فرد مصاحبه کننده یکی از مشارکت کننده ها در امر معنی سازی است و کار او برقراری تعاملی زبانی با مصاحبه شونده است، اما این بار نه بر اساس وظایف و سؤالات از پیش تعیین شده بلکه بر اساس فرایندی خلاق، سیال، پویا و زنده.

نکته اساسی در مورد هر کدام از این شیوه ها این است که ملاک انتخاب هر رهیافتی باید هدف، مکان و زمان مصاحبه باشد. اصلاً این گونه نیست که رهیافت پویا به دلیل تازگی اش ارجحیت داشته باشد، بلکه برنامه هایی که در رادیو به هدف سرگرمی مخاطبان تولید می شوند باید از این شیوه بهره بگیرند. اما بر عکس زمانی که برنامه ها جنبه آگاهی بخش (informative) دارند یا سواد مجری به حد کفایت نیست مثل برنامه های پزشکی یا فنی و مهندسی که نیازمند مجری پزشک یا مهندس است، باید از رهیافت طبقه بندی شده و نظام مند دوم استفاده کرد. اما به هر حال اصولی بر مصاحبه حاکمند که پیوسته باید لحاظ شوند مانند دوری از ابهام، سادگی نحوی، رعایت ادب و احترام و غیره.

منابع:

- فلمینگ، کارول. (۱۳۸۴). **دستینه رادیو**. (ترجمه دکتر ناصر بلیغ). تهران: تحقیق و توسعه صدا.
- هاید، استوارت. (۱۳۸۲). **گویندگی در رادیو و تلویزیون**. (ترجمه معصومه عصام). تهران: تحقیق و توسعه صدا.
- Richards, J.L. (1992). *Longman Dictionary of Language Teaching and Applied Linguistics*. Oxford: Long man press.
- Yule, G. (1996). *Pragmatics*. London: Oxford.

