**Как давать интервью: несколько практических советов**

Энни Гартон ( Annie Gurton), руководитель бизнес-группы Broader-A-Plus, Inc.

Зачем давать интервью? Интервью — это возможность убедить журналиста своими аргументами, произвести на него впечатление своими знаниями и остроумием. Обычно журналисту нужны информация, комментарии, мнения и взгляды. Интервью — это еще и возможность продвинуть товар, торговую марку или компанию, а также увеличить осведомленность клиентов о них и, следовательно, прибыль.

Люди часто волнуются во время интервью, но большинство журналистов просто надеются получить информацию и мнения. Это не допрос с пристрастием (как многие люди себе представляют интервью). Оно часто напоминают дружескую беседу, но пусть вас не успокаивает ложное чувство безопасности: журналист волен записать или передать в эфир все, что вы сказали.

У журналиста больший опыт интервью, чем у вас, но вы — специалист по сложному вопросу или теме. Журналисты редко знают глубоко и полностью предмет разговора; они знают немного о множестве вещей. Поэтому вы почти наверняка знаете больше них. Поэтому они и хотят с вами поговорить.

Вы всегда можете отказаться от интервью, если считаете, что:

журналист недоброжелателен.

ему нужны комментарии к плохим новостям, а это не входит в ваши служебные обязанности.

есть кто-то лучше подготовленный и знающий больше, чем вы.

не можете сказать ничего дельного.

конкуренты могут быть лучше, и ваш имидж пострадает.

у вас не будет возможности сказать то, что вы хотите.

Отказавшийся от интервью выглядит так, будто что-то скрывает. Если вы действительно считаете, что лучше отказаться:

Будьте вежливы: не вешайте телефонную трубку и не говорите: «Без комментариев!»

Приведите правдоподобную причину.

Предложите провести интервью в другой раз.

Проясните, что ваш отказ от интервью — это не политика компании.

Подскажите другие темы, с которыми вы могли бы познакомить, прокомментировав их.

Если вы считаете, что журналист может позвонить неожиданно, или ждете интервью, подготовьте список контрольных вопросов на одной странице. У вас появится уверенность, что вы сможете контролировать интервью, что у вас есть вся необходимая информация.

Подход журналиста

Не ждите, что журналист будет дружелюбен, и не удивляйтесь, если он покажется бесцеремонным или даже неприязненным. Журналист создает дистанцию между собой и вами, пытаясь оставаться профессиональным и сдержанным. Если он будет слишком дружелюбен, ему сложнее будет оставаться критичным и задавать сложные вопросы, которые обеспечивают ему ответы и информацию, необходимую для его читателей.

Нет двух одинаковых журналистов. Есть много разных типов и подходов. Однако все журналисты:

могут задавать вопросы, которые попадают прямо в сущность проблемы.

могут заставить собеседника сказать что-то, о чем он не хотел говорить.

Любой хороший журналист будет:

подсказывать вам;

возражать вам;

ничего не говорить, храня молчание, пока вы нарушаете тишину;

подготовлен;

знать все о вашем рынке и конкурентах.

Любой хороший интервьюер будет:

несговорчивым;

наблюдательным;

скептичным;

осведомленным;

и не будет слепо верить вам.

Журналист будет действовать как «адвокат дьявола» от имени своего клиента, читателя или слушателя. Иногда вопросы журналиста могут показаться наивными или невинными. Не надейтесь, что это действительно так. Отвечайте одинаково просто. Журналист не всегда хочет показать собеседника с неблагоприятной стороны, просто он стремится получить наилучший сюжет. Обычно он хочет, чтобы вы хорошо играли свою роль.

Журналист:

Не пропускает без возражений необдуманные заявления.

Не принимает предположений без доказательств.

Стремится найти ваши слабые места.

Стремится выяснить, лжете ли вы, преувеличиваете или вводите в заблуждение.

Его не удержат восхищение вами, вашими деньгами, положением или властью.

Управление интервью

Журналисты могут использовать различные тактики:

Формулировать по видимости простые вопросы, которые могут открыть значительно больше, чем осознает собеседник.

Быстро и подряд задавать сложные вопросы, пытаясь запутать или спровоцировать.

Хранить молчание — эта старая хитрость вынуждает собеседников продолжать говорить.

Переход от дружелюбия к неприязни может привести собеседника в замешательство.

Заявление о сжатых сроках сдачи материала — и принуждение к необдуманному ответу.

Делать ошибочные предположения: с одной стороны, провоцирует противодействие, с другой, дает возможность получить точные факты.

Показать, что интервью заканчивается. Закрыть блокнот или начать болтать о чем-нибудь еще, — это может служить знаком того, что интервью закончено. Однако оно не закончится, пока вы не выйдете на улицу или не положите телефонную трубку. Журналист всегда работает.

В конце интервью задать заранее заготовленный вопрос, в действительности самый острый. Часто к этому времени люди расслабленны и отвечают, не задумываясь.

Несмотря на распространенное мнение, что все журналисты подобны ротвейлерам, намеренно перевирают слова и причиняют неприятности, в действительности так поступают немногие. Верно и обратное: многие журналисты стараются поддержать собеседника, потому что чем менее скован человек, тем больше его слова заслуживают цитирования. Большинство журналистов будут стремиться снизить ваше напряжение и сделать так, чтобы вы раскрылись, а не раздражать вас, чтобы вы замкнулись.

Успеха в интервью добиваются те, кто:

спокойно отвечают.

не обращают внимания на нелепые комментарии.

исправляют невежественные и неточные утверждения.

могут спокойно спросить, откуда журналист взял факты.

используют точные слова и фразы.

не принимают ложную или вводящую в заблуждение трактовку журналистом событий или фактов и могут спокойно настоять на своей точке зрения.

не расслабляются, пока интервью действительно не закончится.

не увязают в критике конкурентов.

не позволяют журналистам приписывать им слова.

не отреагируют на заявление о приближающемся сроке сдачи материала — они не будут делать поспешных заявлений.

уделяют внимание речи, используя техники профессионального и делового разговора.

не поддаются волнению.

хорошо подготовлены.

не пользуются специальными терминами.

помнят, что через журналиста говорят со своими клиентами.

Сохраняйте чувство юмора и будьте обаятельными. Не позволяйте журналисту провоцировать вас.

Начните интервью, убедившись, что журналист:

как следует подготовлен.

получил правильные основные факты.

точно знает ваше имя и должность.

что у него есть номер вашего телефона и адрес электронной почты.

знает название вашего товара и его свойства.

Подготовьте, напишите и отрепетируйте свои сообщения: старайтесь создавать их простыми и не делайте много пометок.

Если журналист позвонил неожиданно

Вы сидите за столом, работаете. Звонит телефон, и это журналист, которого вы не знаете. Не пугайтесь. Вы не должны отвечать на его вопросы немедленно. «Выторгуйте» себе время подготовиться и подумать. Возьмите ситуацию под контроль, выяснив основное:

Поблагодарите журналиста за звонок.

Подтвердите, что вы хотите с ним разговаривать.

Спросите, о чем он(а) хочет говорить.

Воспользуйтесь списком контрольных вопросов для подготовки интервью, чтобы убедиться, что задаете верные вопросы. Особенно важно узнать срок сдачи материала и номер телефона.

Можно сказать ему: «Я как раз собирался на встречу. Скажите мне, что вам хочется узнать, и оставьте номер телефона. Я перезвоню вам через пять минут».

Затем позвоните менеджеру по PR или коллеге с опытом работы со СМИ, и спросите:

Какая квалификация у этого журналиста?

Можно ли ему доверять?

Легко ли с ним разговаривать?

Насколько он осведомлен?

Для какого издания он работает?

Затем выпишите ключевые тезисы, которые вы хотите сообщить во время интервью. Предупредите вопросы журналиста, особенно сложные, а также подготовьте и отрепетируйте свои ответы. Перезвоните журналисту как можно быстрее, подготовившись за несколько минут. Кто он(а), для какого издания работает, какая у него аудитория, что он может спросить? Если чего-то не знаете, спросите журналиста в первые минуты разговора. Вы — эксперт, вы знаете все о своей компании, товарах, рынке и его потенциале.

У журналиста может быть предвзятая точка зрения или позиция. Обычно это негативная предпосылка, потому что таков метод работы большинства журналистов. Если у них будет положительная предпосылка и интервью пройдет при согласии сторон, результат не будет интересен читателю.

Во время интервью спросите:

О его теме (вы можете быть не тем человеком для этих комментариев).

Для какого оно издания (зная целевую аудиторию, сможете задать верный уровень содержания).

О сроке сдачи материала (узнаете, сколько у вас есть времени на ответы и сможете ли вы встретиться с журналистом позже).

С кем еще говорил журналист (у вас будет лучшее представление о его точке зрения).

Будет ли это сообщение в печати или статья (так вы узнаете, нужен ли журналисту краткий комментарий, спокойное изложение или анализ).

О точке зрения, которую планирует поддерживать журналист (этого он может вам не сказать).

Где журналист получил сюжет (поможет вам определить, дружелюбен ли он).

Выясните точку зрения журналиста в начале беседы:

Спросив его о характере читателей (для того, чтобы определить его позицию).

Спросив об его мнении (этого он вам может не сказать).

Спросив об его взглядах.

Это кажется очевидным, но отвечайте на вопросы журналиста:

Журналист не знает того, что знаете вы. Он говорит с вами, чтобы узнать больше.

Не старайтесь «заговорить» журналиста.

Не пытайтесь слепо протолкнуть свою информацию, не связанное с вопросами журналиста. Дайте журналисту приемлемые ответы на его вопросы, а затем смените направление разговора, чтобы можно было изложить ваше сообщение.

Вы — эксперт. Сообщите журналисту наиболее увлекательные факты.

Журналист хочет, чтобы вы внимательно слушали, о чем он спрашивает, и отвечали на его вопросы.

Неверно разражаться подготовленным ответом, игнорируя то, что сказал журналист. Важнейшая сторона умения хорошо давать интервью — быть хорошим слушателем. Усваивайте то, что спрашивает журналист, и думайте, как можно повернуть вопрос в том направлении, о котором вы хотите говорить.

Высказываясь о конкурентах

Журналист может говорить с вами не для того, чтобы больше узнать о вас или ваших товарах, — его может больше интересовать ваше мнение о конкурентах. В этом случае:

остерегайтесь быть слишком самоуверенным или откровенно высказывать точку свою зрения о конкурентах.

критиковать конкурентов — дурной тон.

критика конкурентов обычно возвращается к вам.

вашей тактикой должно быть продвижение собственного положения, а не нападки на соперника.

если журналист утверждает, что ваш конкурент обсуждает вас, попросите рассказать подробней, что именно он говорит, и разбейте его доводы по пунктам.

не делайте необдуманных и голословных утверждений о своих конкурентах.

думайте и говорите о своем положении конкретно, с цифрами и фактами защищайте свое мнение.

создайте короткое, точное заявление, которое подкрепит ваше сообщение.

Как справиться с неприязненным отношением

В редких случаях вы можете обнаружить, что журналист относится к вам враждебно. Обычно такие технологии предназначены для политических интервью или кризисных ситуаций, а не для собеседников, помогающих «обычным» новостям или статьям. Журналист гораздо больше надеется на то, что вы предоставите ему много убедительного и интересного материала. Однако вы должны быть готовы к тому, что журналист может критиковать то, что вы говорите. Не ждите, что ваши заявления или утверждения останутся незамеченными. Это их работа. Самое худшее — это отвечать на грубые или агрессивные вопросы с агрессией. Поэтому:

Будьте спокойны.

Сосредоточьтесь на положительных аспектах своего обращения.

Не повторяйте противоположное мнение в своем ответе.

Не занимайте оборонительную позицию.

Если интервьюер пытается прервать вас на середине ответа, скажите: «Пожалуйста, позвольте мне закончить». Затем завершите предложение.

Не говорите односложно «да» или «нет»: оживляйте свои ответы, но не перескакивайте с одной мысли на другую. Когда закончите мысль, сделайте паузу.

Если вопрос явно далек от предмета беседы, если он неуместный и провокационный, скажите мягко: «Мы здесь не это обсуждаем. Мы говорим о...» или: «Это не относится к делу ...»

Не спорьте с интервьюером и не противоречьте ему.

Никогда не теряйте самообладания.

Никогда не прерывайте интервью: это намного хуже для вас, чем для интервьюера.

Если интервьюер сказал что-то неточное или неверное, не пропускайте это незамеченным. И интервьюер, и аудитория будут уважать вас намного больше, если вы защитите себя и исправите ошибки.