المحاضرة الثامنة : الملاحظة- observation

تقديم : الدكتور : عبد المالك صاولي

مقياس :تقييم الرأي العام

السنة الأولى ماستر (اتصال وعلاقات عامة) 2023/2024

تعريفها :

تعني الملاحظة باللغة الإنجليزية(observation) ، وهناك عدد من الباحثين والعلماء يفضلون ترجمتها بالمشاهدة .

عرفها الدكتور محمد طلعت عيسى : الملاحظة أداة آلية لجمع المعلومات وهي النواة التي يعتمد عليها للوصول إلى المعرفة العلمية، والملاحظة في أبسط صورها هي : النظر إلى الأشياء وإدراك الحالة التي هي عليها.

ويعرفها كارز جود: الأداة التي من خلالها نستطيع التحقق من سلوك الأفراد الظاهري ، عندما يعبرون عن أنفسهم في مختلف مواقف الحياة اليومية ، فهي المشاهدة الحسية والعقلية لوقائع محددة طبيعية بهدف الحصول على معلومات تفيد في أغراض البحث العلمي.

أساليب رصد الملاحظة : ترصد الملاحظة باستخدام:

1- *الحواس :* عن طريق السمع- الشم- البصر- اللمس-... الخ.

2- *العقل* : لتفسير هذه المحسوسات وتحليل مدلولها .

تستخلص الملاحظة أساسا من سمات الفرد أو العميل في الجوانب التالية :

1-*الجوانب الجسمية* : مثل مظهر العميل وملبسه ونظافته ، والمظاهر الصحية الواضحة ، وخاصة العاهات والتشوهات ، بالإضافة للجوانب الجسمية الظاهرة من طول وقصر ونحافة ...الخ.

2-*الجوانب النفسية* : مثل السمات الشخصية للعميل ، ودرجات مقاومة السلوكات المختلفة .

3-*الجوانب العقلية :*كالتسلسل المنطقي للكلام ، ومقدرته على التفكير المنطقي والإدراك ، وقدرته على القياس ، والمفاوضات...الخ.

4-*الجوانب الاجتماعية :*وتعني أسلوب العميل في الحديث ، ومدى تمتعه بصفات حميدة ، أو تعكس طبيعة علاقاته بالآخرين... الخ

***أهميتها :* تعتبر الملاحظة وسيله هامه من وسائل جمع البيانات ، وتتميز عن غيرها من أدوات جمع البيانات بأنها تتعلق بجمع البيانات التي تتصل بسلوك الأفراد ، في بعض المواقف الواقعية في الحياة .**

والملاحظة العلمية كأسلوب للبحث يجب أن تكون موجهه لغرض محدد ، وأن تسجل بدقه وحرص ، ولا تقتصر على مجرد الحواس ، بل تستعين بأدوات علميه دقيقه للقياس ، ضمانا لدقه النتائج ، وتفاديا لقصور الحواس ، كما يجب أن تخضع للضوابط العادية ،كالدقة والثقة في أساليب البحث .

خصائصها :

1-تعد الملاحظة وسيلة أساسية من وسائل جمع البيانات والمعلومات ، في البحوث الطبيعية والاجتماعية.

2-الملاحظة تشمل كل أفراد المجتمع في حياتهم اليومية والعلمية.

3-هي عملية تجمع بين الإدراك الحسي والعقلي ،أي أننا نعمل بحواسنا ونشغل العقل في عملية الملاحظة ،من خلال التحليل والتفسير.

4-الملاحظة العلمية هي ملاحظة مقصودة ومنظمة ومخططة ، ولكن هذا لا يقلل من أهمية ملاحظة الصدفة في اكتشاف حقائق علمية.

مجالات استخدام الملاحظة:

1- *مجالات البحوث الطبيعية* : تستخدم بشكل فعال في كافة البحوث التجريبية كعلم الفلك ، الجيولوجيا والبيولوجيا...

2- *مجالات البحوث الاجتماعية*:

ا- *التفاعل الاجتماعي والعلاقات ألاجتماعية :* هي دراسة أنماط التفاعل في الحياة الأسرية ،كما يستخدم علماء الأثنوغرافيا (الأثنوغرافيا هي *:(ملاحظة وتسجيل المادة الثقافية من الميدان ، وهي تعني أيضا وصف النشاط الثقافي كما يبدو من خلال دراسة الوثائق التاريخية) وهي –الاثنوغرافيا- تختلف عن (الاثنولوجيا) ، التي تعني (علم الإنسان ككائن ثقافي) ، وهي الدراسة المقارنة للثقافة ، وتعرف أيضا بأنها (علم الشعوب وثقافتها ، وتاريخ حياتها كجماعات) ، دون النظر إلى درجة تقدمها الحضاري .*

ب- *الدراسات السوسيولوجية المقارنة* : هي من الدراسات الهامة في مجال البحث السوسيولوجي ، ومن أمثلته الدراسات التي تجري على المساجين ، والمنظمات الصناعية.
ج-*الجماعات غير الرسمية* : تستخدم الملاحظة فيها بنجاح ، واستخدمت في دراسة جماعات العمل ، في المجال الصناعي.
د- *الدراسات الاستكشافية* :تستخدم بشكل فعال في المراحل التمهيدية للبحوث الاجتماعية بهدف الاستطلاع على بعض جوانب الظاهرة الاجتماعية.
ه- الدراسات السيكولوجية : من المجالات الخصبة التي تستخدم فيها الملاحظة ،كملاحظة سلوك الأطفال أثناء اللعب ، وتستخدم في علم النفس التجريبي .

نماذج وتجارب ميدانية عن استخدام الملاحظة:

***مثال 1:* من بين العلماء الذين استعانوا بأسلوب الملاحظة بالمشاركة * كودييل*عالم أنتربولوجي في دراسته للعلاقات الإنسانية داخل أحد المستشفيات للأمراض العقلية ، يوم أن عاش مع المرضى والأطباء لمدة شهرين ، دون علمهم بذلك لإجراء بحوثه المتخصصة .**
مثال 2: دراسة ألتون مايو وزملاؤه على مصنع هاوثورن ، وتوصلوا من خلالها إلى وجود بناء غير رسمي داخل الجماعات وله تأثير على العملية الإنتاجية ، (تجارب هوثورن) Howthorne هي تجارب أجريت ما بين عامي 1927-1932 م في مصانع شركة وسترن إلكتريك ، وهي الشركة العالمية لصنع الهواتف وخدمات الاتصالات ، في مدينة شيكاغو بأمريكا ، وكان الغرض من هذه الدراسات هو تحديد تأثير عدد من المتغيرات المادية كالإضاءة ، وظروف العمل وفترات الراحة ، على إنتاجية الأفراد المشاركين في التجارب ، وكانت ترتفع بغض النظر عن التغيرات التي كانوا يحدثونها ، وقد استنتجوا أن ذلك يعود إلى شعور الأفراد بالرضا ، الذي سببه اهتمام المشرف بهم كأشخاص ، وبسبب العلاقات الاجتماعية الحسنة السائدة بينهم ، تعد أبرز التجارب التي أعتمد عليها في المنهج السلوكي للإدارة ، الذي كان أبرز رواده (*إلتون مايو)*

أنواعها:

1/الملاحظة البسيطة : هي تلقائية ، والتي يقوم بها الفرد العادي في حياته اليومية ، من دون غاية علمية .
***2- الملاحظة العلمية (المنظمة):* وتهدف إلى إثبات أو نفى فرض علمى ،كما توجه للكشف عن العلاقات المتواجدة بين الظواهر.**
ويعد هذا النوع امتدادا طبيعيا للملاحظة البسيطة ، إذ يصمم طبقا لخطة موضوعية ، ويستخدم الكثير من *الإجراءات التجريبية*
*** تتميز بالدقة ، وتوقع الهدف المراد تحقيقه ، كما تخضع لضوابط معينة تحقق صدقها.**
*** يقوم فيها العقل البشرى بنصيب كبير في ملاحظة الظواهر وتفسيرها ، فلا تقتصر على الحواس فقط كما في الملاحظة البسيطة ، بل يجب المشاركة الفعلية لجمع أكبر قدر من بيانات الدراسة.**
*** تخضع للضبط العلمى سواء كان بالنسبة للملاحظ ، أو بالنسبة لعناصر الملاحظة ، أو بالنسبة للموقف الذى تجرى فيه الملاحظة ، وهي قسمان :**
***الأولى : الملاحظة بدون مشاركة* : هي الملاحظة التي لا تتضمن أكثر من النظر أو الاستماع في موقف اجتماعي معين ، دون المشاركة الفعلية ، ويمكن أن تكون خلف ستار أو حاجز زجاجي ، تحفظ المشاركين في سلوكهم ، وتضفي طابع التلقائية على سلوكهم ، وهناك مواقف لا يصلح فيها استخدام هذا النوع كملاحظة بعض الصور الخاصة ببعض السلوك.**
***الثانية: الملاحظة بالمشاركة* :استخدمت بنجاح في الدراسات الأنتربولوجية ، ويتضمن هذا النوع اشتراك الباحث في حياة الناس الذين يقومون بملاحظاتهم.**

بعض القواعد العامة لاستخدام الملاحظة بالمشاركة وهي:

1- التعرف على الخصائص الاجتماعية العامة لجماعية موضوع الملاحظة ، وواقع البيانات المنشورة المتاحة.
2- التعرف على القادة الرسميين وغير الرسميين في تلك الجماعة.
3- مشاركة أعضاء المجتمع واهتماماتهم العامة.
4-ينبغي على الباحث عدم توجيه أسئلة حساسة ، وخاصة إلى أفراد البحث إلا بعد توطيد العلاقات معهم.
5-البعد عن إبداء الرأي عن بعض الموضوعات الحساسة التي قد تثير غضب المبحوثين.

أهم الوسائل التى يفضل الاستعانة بها :

1- *الصور الفوتوغرافية* : تفيد هذه العملية في الوقوف على جوانب المواقف الاجتماعية ،كما يظهر في صورته الواقعية كما أنها تجنب الملاحظة الخطأ ، كما تفيد في الكشف عن جوانب التفسير التي تحدث في جوانب كثيرة من

حياة الأفراد والجماعات.
2- *المذكرات التفصيلية* : يدون فيها الباحث موقف ملاحظاته وأبعادها المختلفة.
3- *الخرائط*: تفيد في توضيح العلاقة بين البيئة الاجتماعية ، وبين التنظيمات الاجتماعية ، وتعطي معلومات للباحث التي تساعده على دقة الملاحظة.
4- *استمارة البحث ، أو دليل الملاحظة* : تساعد الباحث على تدوين البيانات المتصلة بموضوع الملاحظة دون غيرها.
5- المقاييس السوسيوميترية : هي أساليب هامة تعين الملاحظ على فهم أبعاد الموقف الاجتماعي الذي يريد ملاحظته ، ويسمى:
***القياس الاجتماعي* : الذي يقصد به تلك الطريقة المنهجية المستخدمة لتقدير العلاقات الاجتماعية كميّاً ، وقياس نوعيتها من حيث مدى الجذب والرفض ، أو النفور بين الأفراد داخل الجماعات الصغيرة والكبيرة ، ويعود الفضل في تأسيس للقياس الاجتماعي (أو «السوسيومترية») وتطويره إلى عالم النفس المعروف «جاكوب مورينو» (1892-1974) Jacob L.Moreno**
شروط الملاحظة الجيدة :
1- يجب أن يقف الملاحظ على كل جوانب وأبعاد الظاهرة ، وموضوع الملاحظة ، والعوامل المؤثرة فيها.
2- على الملاحظ تحديد وحدات ملاحظته ، ومعرفة أنسب المواقف التي تظهر فيها هذه الأحداث.
3- ينبغي أن يكون الملاحظ متمتع بحواس سليمة تمكنه من الملاحظة بدقة.
4- يجب أن يتحرر الباحث من أفكار سابقة عن موضوع الملاحظة ، أي لا تسيطر عليه أفكار مسبقة ، قد تخالف ما هو في الواقع.
5- تحديد مشكلة البحث من حيث الحجم ، والأبعاد والأهمية والأهداف .
6- تحديد إطار الملاحظة : أي وحدة الملاحظة (فرد، جماعة ، مجتمع..)وزمن الملاحظة ومكانها ، والجوانب التي يراد ملاحظتها .
المناطق التي يركز عليها الأخصائي الاجتماعي في ملاحظته :
1- ملاحظة المظهر الخارجي للعميل - ملبسه ومظهرة ونظافته .
- الجوانب الجسمية الظاهرة ، مثل طوله وقصره ونحافته ، وسنه ولونه أو بعض العاهات الظاهرة.
- المظاهر الصحية مثل بعض الأمراض التي يكون لها انعكاس سلبي على مظهر العميل.
2- ملاحظه سلوك العميل أثناء المقابلة:
- تعرض العميل لنوبات من البكاء والكذب والدعاء والاستكانة ، أو تعلم حيل العميل الدفاعية التي ترجع إلى عدم ثقته بنفسه.
- اختيار الموضوعات التي يتحدث عنها وترتيب الأفكار.
- الخجل من البيانات التي سوف يدلي بها أو الخوف من العقاب.
3- ملاحظة تفكير العميل :
- التسلسل في الحديث لأنه يوضح نظرة العميل للموقف.
- التناقض مع الحديث وهو مظهر من الحيل الدفاعية.
تقنيات سير الملاحظة :
-1- تعريف الملاحظين بالمشكلة.
-2- تدريب الملاحظين على كيفية تسجيل الملاحظة.
طرق التعامل مع الملاحظة :
***الأولى* : التسجيل الزمني للحوادث وترتيبها من زمن وقوعها.**
***الثانية* :تنظيم المادة الملحوظة في موضوعات أو فئات معينة.**
***الثالثة:* تفريغ الملاحظة بعد التسجيل حيث يقوم الملاحظ بتفريغ الملاحظة وفقا للفئات ، أو البنود المتفق عليها من قبل ، لكي يسهل عليه بعد القيام بعملية التحليل الكمي.**
***الرابعة* : تحليل بيانات الملاحظة وتفسيرها.**
***الخامسة* :استخلاص نتائج الملاحظة ، والتوصيات ثم قيام الباحث باستخلاص النتائج التي تؤكد صدق الفروض أو عدم صدقها.**
***السادسة* :كتابة تقرير الملاحظة : هي الخطوة النهائية في إجراء الملاحظة.**
***السابعة :* يقوم الملاحظ بإعادة ملاحظته لموضوع الملاحظة بنفس الأسلوب الذي استخدمه في المرة الأولى ، وإيجاد معامل صدق.**

شروط الملاحظة العلمية :

1- موضوعية الملاحظة : أي ابتعاد الملاحظ عن الذاتية ، وميوله وأفكاره لكي يلاحظ الظواهر أو السلوك كما تبدو .
2- كلية الملاحظة : أي عدم إهمال أي عنصر من عناصر الموقف الملاحظ .
3- استخدام الأدوات العلمية في الملاحظة بعد التأكد من سلامتها.
4- تمسك الملاحظ بالروح العلمية ،والصفات العقلية والخلقية ، والتحلي بروح النقد والتدقيق والشجاعة ، مع الإيمان بالمبادئ العلمية.

أخطاء الملاحظة:

1- أخطاء الحواس :نظرا لاختلاف قوة الحواس من ملاحظ لآخر ، فإن النتيجة تختلف من باحث لآخر ، فى رصد السلوك ، بالرغم من صحة القوانين العلمية ، وبالتالي فإن الأدوات العلمية كالفيديو تقوم بتصحيح ذلك الخلل ، إلا أنه يتم رفض هذه الأدوات فى معظم الأحيان من قبل المفحوصين ، وأحيانا يؤدى إلى ظهور سلوك مفتعل ، مما يترتب عليه الحصول على معلومات غير حقيقية.
2- أخطاء التفسير: حيث يفسر الباحث جزء دون آخر ، طبقا لميوله وهذا يؤدى إلى عدم ضبط الظروف التى تؤثر على الظاهرة.
3- الاختلافات فى التركيبة البيولوجية للملاحظين ،سيما في زمن استجابة اليد لرؤية العين ، وهذا يؤدى إلى نتائج متباينة فى تسجيل ملاحظاتهم.
4- صعوبة أن يتخذ الباحث موقفا سلبيا من ملاحظاته ، فغالبا ما يختار منها ما يتفق مع ميوله ، ويهمل ما سوى ذلك ، وهذا يؤدى إلى الخروج بتفسيرات خاطئة للظواهر .
5- هناك عيوب تتعلق بأدوات الملاحظة : فمثلا فى مقاييس التقدير قد تعنى الدرجة {5} ممتاز لدى بعض الملاحظين ، وتعنى شيئا آخر عن البعض الآخر ، ولذلك يجب أن يشير الملاحظ لما تعنيه الدرجة من مدلول ، وذلك بإعطاء أمثلة واضحة.
6- الانطباع المسبق عن الشخص موضوع الملاحظة ، يؤثر على تقدير الملاحظ.

مزايا وعيوب الملاحظة:

مزايا الملاحظة:

1 - الملاحظة هي الأداة الوحيدة التي يمكن من خلالها دراسة سلوك أفراد الجماعة بشكل تلقائي ودون تحريف.
2 - تفيد الملاحظة في التعرف على بعض جوانب الحياة الاجتماعية بشكل فعال ، كالعادات الاجتماعية وغيرها من الموضوعات التي يفضل استخدام الملاحظة في دراستها دون غيرها من أدوات البحث الاجتماعي.
3- تفيد الملاحظة في الحصول على بعض المعلومات والبيانات حول موضوع الدراسة.

عيوب الملاحظة:

1- لا يمكن استخدام الملاحظة في دراسة أشياء قد حدثت في الماضي بشكل مباشر.
2- صعوبة التنبؤ بما سوف يحدث في المستقبل من أنماط مختلفة من السلوك.
3- أخطاء الحواس : نظرا لاختلاف قوة الحواس من ملاحظ لآخر فإن النتيجة تختلف من باحث لآخر في رصد السلوك بالرغم من صحة القوانين العلمية ، وبالتالي فإن الأدوات العلمية كالفيديو تقوم بتصحيح ذلك الخلل ، إلا أنه يتم رفض هذه الأدوات في معظم الأحيان من قبل المفحوصين ، وأحيانا يؤدى إلى ظهور سلوك مفتعل مما يترتب عليه الحصول على معلومات غير حقيقية
4- أخطاء التفسير ، حيث يفسر الباحث جزء دون آخر ، طبقا لميوله وهذا يؤدى إلى الخلل في معرفة الظاهرة.
5-الاختلافات في التركيبة البيولوجية للملاحظين ، سيما فى زمن (استجابة اليد لرؤية العين) ، وهذا يؤدى إلى نتائج متباينة فى تسجيل ملاحظاتهم.
6- صعوبة أن يتخذ الباحث موقفا سلبيا من ملاحظاته ، فغالبا ما يختار منها ما يتفق مع ميوله ويهمل ما عدا ذلك ، وهذا يؤدى إلى الخروج بتفسيرات خاطئة للظواهر الملاحظة.
7-هناك عيوب تتعلق بأدوات الملاحظة فمثلا في مقاييس التقدير قد تعنى الدرجة {5} ممتاز لدى بعض الملاحظين وتعنى شيئا آخر عند البعض الآخر –كم أشرنا - ، ولذلك يجب أن يشير الملاحظ لما تعنيه الدرجة من مدلول وذلك بإعطاء أمثلة واضحة.

خطوات تصميم بطاقة ملاحظة:

1-تحديد الهدف : يمكن أن تصاغ على هيئة أسئلة.
2- تحديد المهام المراد ملاحظتها : توضع الأهداف فى صورة مهام وذلك لحصر ما يراد ملاحظته.

3- تحديد الممارسات والمهمات المطلوبة ومؤشرات الأداء .
4- ترتيب الممارسات والمهمات ، ومؤشرات الأداء في جدول حسب تسلسل منطقي .
5- تصميم أداة تسجيل لهذه الممارسات والمؤشرات مثل (سلم التقدير ، القوائم ، ...) ..
6- تحديد الغرض من الملاحظة : والغرض أدق من الهدف ، ويكون واحدا أو أكثر من الآتى:
أولا : الوصف **: وصف الواقع للظاهرة المراد دراستها ، مثل مدى مشاركة الطلاب فى المناقشة داخل القاعة.**
ثانيا : التحليل **: وفيه يحاول الملاحظ الربط بين السلوك الظاهر ومؤثر آخر.**
ثالثا :التقييم **: قد يتجاوز الغرض وصف الظاهرة إلى محاولة معرفة قيمة ذلك السلوك وفقا لمقياس يضعه الملاحظ من ممتاز إلى ضعيف.**
رابعا: تصميم البطاقة **: يختلف تصميم الاستمارة تبعا لاختلاف غرض الملاحظة ، فتصميم الوصف يختلف عن التحليل ويختلف عنهما التقييم**
خامسا : **تدريب الملاحظ على تطبيق الملاحظة.**