المحاضرة التاسعة : المقابلة the interview

تقديم : الدكتور : عبد المالك صاولي

مقياس : تقييم الرأي العام السنة الأولى ماستر (اتصال وعلاقات عامة 2023/2024/

تعريفها :

هي استبيان شفوي ، يتم فيه التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة ، وبين فرد أو عدة أفراد للحصول على معلومات ، ترتبط بآراء أو اتجاهات أو مشاعر أو دوافع أو سلوك ، وتستخدم المقابلة مع معظم أنواع البحوث التربوية ، إلا أنها تختلف في أهميتها حسب المنهج المتبع في الدراسة ، فعلى سبيل المثال تعتبر من أنسب الأدوات استخداما في المنهج الوصفي ، ولا سيما ما يتعلق ببحوث دراسة الحالة ، إلا ان أهميتها تقل في دراسات المنهج التاريخي والمنهج التجريبي .

وباختصار : هي مجموعة من الأسئلة التي يقوم الباحث بإعدادها ، وطرحها على الشخص موضع البحث وجها لوجه ، ويقوم الباحث بتسجيل الإجابات عليها بنفسه ، وهي بمثابة استبيان شفوي هدفه الوصول إلى نتائج محددة .

يعرفها عبد الباسط محمد حسن في كتابه (أصول البحث الاجتماعي): بأنها تفاعل لفظي يتم بين شخصين ، أو مجموعة من المستجوبين بغرض الوقوف على أرائهم حول موضوع معين .

المقابلة أو الاستبار ليست منهجا ، وإنما هي أداة من أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي ، بل وأكثرها استخداما ، وأحسنها وأفضلها على الإطلاق ، خاصة في المجتمعات التي تنتشر فيها الأمية .

وهي ليست أداة منفصلة عن الأدوات الأخرى ، بل هي أداة إضافية تضاف إلى الأدوات التقنية الأخرى ، وتستخدم المقابلة في الكثير من العلوم الإنسانية ، خاصة علم النفس وعلم الاجتماع والانثروبولوجيا ، ولفظ الاستبار مشتقة من سبر واستبر الجرح أو البئر أو الماء ، أي امتحن غوره ليعرف مقداره ، واستبر الأمر أي جربه واختبره.

والمقابلة وإن بدت سهلة في الظاهر إلا أنها تعتريها العديد من المشاكل : فاختيار السؤال مثلا ، ودرجة تدريب الباحث ، والظروف الطبيعية المحيطة وغيرها من العوامل تشكل تشويشا على السائل والمسؤول ، وتجعله في موقف مواجهة ، حيث يحاول أحدهم أن يستثير بعض المعلومات التي تدور حول آرائه ومعتقداته.

أهمية المقابلة:

1- تعتبر المقابلة من أهم طرق جمع المعلومات والبيانات وأكثرها صدقاً ، حيث يستطيع الباحث التعرف على مشاعر وانفعالات المقابل ، وكذلك اتجاهاته وميوله ، وهذا مالا يستطيع الوصول إليه إلا من خلال المقابلة.

2- تعتبر عملية تتيح الفرصة للمستجوب للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات.

3- تتحول من أداة اتصال ، ووسيلة التقاء إلى تجربة عملية ، خاصة ما يتعلق منها بميدان الإرشاد بين الأخصائيين النفسيين ، والآباء بحيث تتيح للآباء أن يتعلموا شيئاً عن أنفسهم واتجاهاتهم ، وعن العالم الذي يعيشون فيه ، وبالتالي تتكون لديهم أساليب جديدة في التفكير والعادات السلوكية المرغوبة ، وبذلك تكون المقابلة ميداناً ومجالاً للتعبير عن المشاعر والانفعالات والاتجاهات.

4- تعتبر المقابلة مصدراً كبيراً للبيانات والمعلومات ، فضلاً عن كونها أداة للتعبير والتوعية والتفاعل الديناميكي.

أسس المقابلة العلمية وطرقها:

أ- أن يُعِد الباحث للمقابلة مخططًا مفصَّلًا يُعيِّن فيه الهدف ، والتركيز على النقاط التي يجب الكشف عنها ، والسؤال عن أسبابها ومجرياتها ، وأن يكون موضوعيًّا في جميع ذلك.

ب- تحديد زمان ومكان المقابلة: كتحديد وقت إجراء المقابلة ، وإعطاء المبحوث فكرة عن البحث، وتحديد مكان إجراء المقابلة، ويُفضَّل أن تجري في مكان بعيد عن العمل بهدف الهدوء.

ج- تكوين علاقة بين الباحث والمقابل: بحيث يكون الأوّل لطيفًا مع الثاني، صريحًا، مُتَّزِنًا دون أي إسفاف أو تعالٍ.

د- أن يسعى الباحث إلى الحصول على ثقة وتعاون المقابَل.

هـ- تدريب الأشخاص المكلَّفين لإجراء المقابلة والتأكد من كفاءتهم ، ويلجأ إلى ذلك عادة إذا كانت المقابلة تستغرق زمنًا طويلًا ، أو إجراء المقابلة مع عدد من الأشخاص.

و- يجب أن تتم المقابلة في جو مريح للمقابَل ، وأن يمهِّد له بحديث ودِّيٍ قصير.

ز- يجب أن يُحسن المقابِل طرحَ الأسئلة الواضحة البسيطة ، كما يُحسن الاستماع إلى محدّثه ، وأن يسمح للمقابَل بالكلام بحرية ولكن بعدم التَّمويه ، وأن يسجّل انفعالاته وردود أفعاله كلما أمكن.
ح- أن يقوم الباحث بتسجيل البيانات في بطاقة ، أو استمارة مُقنَّنة ؛ وقد يستخدم وسيلة من وسائل التسجيل الآلي ، ويفضَّل تسجيل الملاحظات أثناء المقابلة.
ط- أن يكون الباحث موجّهًا ، ومديرًا لمجرَيات المقابلة.
ي- أن يكون مَظهره مناسبًا مع المستجوَبين ، لهذا يجب أن يكون لديْه فكرة عن الأفراد والجماعات التي ستجرى المقابلة معهم.

خصائص وأنواع المقابلة:

لكي تحقق المقابلة هدفها ، تقع على الباحث الذي يجري المقابلة ثلاث واجبات رئيسية:
1-أن يخبر المبحوث عن طبيعة البحث ، وضرورة تعاونه.
2-أن يحصل على المعلومات التي يرغب فيها ، وأن يحدد مصادر البيانات التي لم يحصل عليها.
3-تمكن المقابلة الباحث من ملاحظة سلوك الأفراد والمجموعات ، والتعرف على آرائهم ومعتقداتهم ، كما تساعده عن تثبيت صحة المعلومات التي حصل عليها.

ويمكن تقسيم المقابلة وفقا لأغراضها :

.1*المقابلة الاستطلاعية (المسحية):* يستعمل هذا النوع للحصول على معلومات من أشخاص ممثلين لمجموعاتهم.
.2*الغرض التشخيصي*: ويستعمل هذا النوع من المقابلة لفهم مشكلة ما وأسباب نشوئها وكل ما يتعلق بها.
.3*الغرض العلاجي :* في هذا النوع تستخدم المقابلة للتخطيط لعلاج مناسب للمشكلة ، والقضاء على أسباب المشكلة.
.4*استشاري*: يستعمل هذا النوع من المقابلة ، لمساعدة الشخص على فهم وحل مشاكله الشخصية بمساعدة الباحث .

الفرق بين المقابلة والاستبيان:

1- عامل الوقت ،ففي الإستبانة ، يمكن تحديد متوسط زمن الإجابة عن الأسئلة ، بينما في المقابلة لا يمكن ذلك لأن المشترك فيها قد يدخل إلى تعريفات غير متوقعة.
2- يمكن تطبيق الاستبانة بصورة جماعية في وقت واحد ، أما المقابلة فتكون فردية ، وبالتالي فلكل مقابلة زمن معين.
3- فروق في جمع المعلومات ، في أن المقابلة تجرى على عينة محدودة ، لأنها تحتاج وقت طويل ، وقد يجد الباحث صعوبة في مقابلة بعض الأشخاص ، بخلاف الاستبانة.

أنواع المقابلات :

-1 المقابلات على أساس الهدف :

***أ- المقابلة لجمع البيانات*: متصلة بالإجابة على الأسئلة المرتبطة بالدوافع وما شابهها ،وهى من أساليب جمع البيانات.**
***ب- المقابلة التشخيصية*: تسهم في تحديد الأبعاد الأساسية لموقف المبحوث وذلك بالتعرف على مؤثرات مشكلته .**
***ج- المقابلة العلاجية*: وفيها يتم وضع خطة لحل المشكلة ، وأخذ آراء المبحوثين في العلاج.**

-2 المقابلات على أساس عدد المبحوثين:

***أ- المقابلة الفردية :* وتكون بين القائم بالمقابلة ، وفرد واحد من المبحوثين ويتطلب الكثير من الوقت والجهد والنفقات.**
***ب- المقابلة الجماعية*: وتكون بين القائم بالمقابلة وعدد من الأفراد ، في مكان وزمن واحد ، وتوفر الوقت والجهد والنفقات على الكثير من المعلومات من خلال تبادل الخبرات.**

-3 المقابلات على أساس درجة مرونة المقابلة :

***أ- المقابلة المقننة*: ترتبط بالأسئلة المحددة مسبقا لتوجه للأفراد ،وتحدد بدقة.**
***ب- المقابلة الغير مقننة*: لا تحدد أسئلتها ولا الفئات المستجيبة لها بدقة ، ولا يحدد لها وقت معين.**

***طرق إجراء المقابلة:* تقسم هذه الطُرق إلى:**

أ- المقابلة الشخصية: وتتم المقابلة فيها بين الباحث والشخص المبحوث ، وهي الطريقة الأكثر شيوعًا.
ب- المقابلة الهاتفية: وتتم فيها المقابلة بوساطة الاتصال الهاتفي.
ج- المقابلة بوساطة (الانترنت): ويُستخدم فيها جهاز الحاسوب.
د- المقابلة بوساطة استخدام التلفاز، الأقمار الصناعية ، وأجهزة الإستقبال والإرسال.
يتوقّف نجاح المقابلة على إمكانات الباحث والمبحوث ، ومدَى توفُّر الوسيلة المستخدمة لدى الطرفين، ومدى توفُّر الوقت لدى الباحث ، وإمكاناته المادية.

خطوات وإجراءات المقابلة:

أولا : قبل المقابلة:

1- التمهيد لإجراء المقابلة وذلك عن طريق الإعلان عن هدفها ،وتحديد موعد مناسب لها وجعل المبحوث مستعد مسبقا للإجابة.
2- تهيئة الظروف التى تتلاءم مع طبيعة المبحوث.

ثانيا : بدء المقابلة:

1- تقديم القائمين بالمقابلة أنفسهم.
2- توضيح الغرض من المقابلة للتخلص من الغموض ، ببيان أنها للبحث العلمي كي يجيب الأشخاص بحرية وصدق.
3- وصف طريقة اختيار المبحوث للإجابة على الاستفسارات.
4- تأكيد مبدأ السرية لجميع البيانات التي يجيب عنها المفحوص.
5- طمأنة الشخص على قدرته على الإجابة على جميع التساؤلات المطروحة عليه.

ثالثا : في أثناء المقابلة:

1- الإلمام بالموضوع الخاص بالمقابلة.
2- إشعار الشخص المبحوث بالحاجة الملحة إلى إجاباته ، والمساهمة القيمة في حل مشاكل البحث المثار.
3- أن لا تتعدى العلاقة بين الباحث والمبحوث العلاقة الشخصية ، وتقتصر على موضوع المقابلة.
4- عدم التحيز ، والتأثير على المبحوث ، وحسن الاستماع.
5- ترتيب الأسئلة مسبقا ، بحيث يتم توجيهها في إطار محادثة عادية ، بدلا من قراءتها أمام المبحوث.
6- إتاحة الفرصة كاملة للمبحوث للتعبير عن آرائه ، والبشاشة أثناء الحديث وعدم صبغه بالصبغة الرسمية.
7- توجيه الأسئلة بنفس الألفاظ المدونة بها ، فاختيار اللفظ المسبق قيمة ترتبط بالإجابة عن السؤال.
8- عدم توجيه الأسئلة بأسلوب جامد ، يؤدى لفشل المقابلة والانتباه لعلامات القلق التي تبدو على المفحوص.
9- صياغة الأسئلة بشكل يدعو على الفهم ، وعدم التطويل في وقت المقابلة.

رابعا تسجيل بيانات المقابلة:

1- تدوين الإجابات من الذاكرة بعد انتهاء المقابلة ، مع العلم بإمكانية التحيز والتحريف.
2- التسجيل الكتابي أثناء المقابلة.
3- استخدام أجهزة التسجيل الصوتي بعلم المبحوث أو بدون علمه.

أسئلة المقابلة:

أسئلة مقيدة **: وتتكون من أسئلة يتتبعها مجموعة من الاختيارات يشير المفحوص إلى الاختيار المتفق مع آرائه ، مثال (هل تعتقد أن نظام ال (ل م د)فعال ؟ ¤ بدرجة كبيرة ¤ بدرجة متوسطة ¤ بدرجة قليلة.**
وتتميز بأن الاختلافات بين المفحوصين تكون في أضيق الحدود مما يزيد من صدق الأداة.

أسئلة شبه مقيدة **: وتصاغ بشكل يسمح بالإجابات الفردية ، ولكن بشكل محدود للغاية.**
مثال (ما أهم سمة تميز نظام ال (ل م د) عن النظام الكلاسيكي؟
وتتميز بأنها تسمح بوجود نوع من العلاقة بين المقابل والمفحوص تجعله مقبلا على الإجابة.

أسئلة مفتوحة **: وفيها يوجه المقابل أسئلة واسعة غير محددة إلى المفحوص، هذه تتيح للمفحوص قدر كبير من الحرية. ومن عيوبها ، ضعف صدقها وثباتها مقارنة بالنوعين السابقين**

تصميم استمارة مقابلة: **تتضمن هذه الاستمارة عادة مجموعة من الأسئلة يضعها الباحث لتنظيم أفكاره خشية من النسيان.**

مميزات استمارة المقابلة:

1- تتيح للباحث المرونة في توجيه الأسئلة بالأسلوب الذي يناسب مستوى المفحوص.
2- تسمح للباحث بالتحكم والسيطرة على الموقف ،من خلال تكرار وتعديل الأسئلة بالشكل الذي يمكن المفحوص من استيعابها .
3- تساعد الباحث في تقديم وتأخير الموضوعات التي تتناولها المقابلة.
4-تساعد الباحث في تضمين بعض الأسئلة التي تسمى بالأسئلة الكاشفة ، يضعها الباحث بين كل مجموعة من الأسئلة ثم يعيد صياغتها في مواقع أخرى ، وذلك للتأكد من مدى صدق المفحوص في الإجابة عليها.

-عيوب المقابلة:

1- احتمال التحيز من قبل الباحث ليحصل على معلومة يريدها.
2- تكاليف إجراء المقابلة ، حتى تصبح أداة يعتمد عليها في البحث العلمي ، وأن يتوفر في الباحث على المهارة اللازمة لإجرائها وهذا يحتاج إلى تدريب ميداني دقيق .
3- تأثرها بالعوامل ، مثل: شعور المقابل بالخوف والخجل ، أو المجاملة مما يؤدي إلى الإدلاء بمعلومات لا تشمل الحقيقة.
4- صعوبة الوصول إلى بعض الأشخاص.
5- أن نجاحها يعتمد إلى حد كبير على رغبة المستجيب ، في التعاون وإعطاء معلومات موثوقة ودقيقة.
6-صعوبة تسجيل الإجابات ،وتجهيز أدوات المقابلة ، سيما وأن مكان المقابلة يحدده المستجوب في الغالب.