

## المحور الرابع: أدوات جمع البيانات

### محاضرة رقم 07: المقابلة

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية لجمع المعلومات و البيانات في دراسة الأفراد و الجماعات الإنسانية. كما أنها تعد من أكثر مسائل جمع المعلومات شيوعا على البيانات الضرورية لأي بحث و المقابلة ليست بسيطة بل هي مسألة فنية.

المقابلة عبارة عن أداة من أدوات جمع المعلومات يقوم فيها الباحث بطرح التساؤلات التي تحتاج إلى إجابات من قبل المبحوث و ذلك من خلال حوار لفظي أو على شكل استبيان لفظي أو قد يكون بين شخصين أو أكثر إما وجها لوجه أو من خلال وسائل الإعلام المرئية و البث المباشر عبر استخدام الأقمار الصناعية. ذلك أن التطور التكنولوجي قد انعكس على هذه الأدوات و جعل كل منها يسر و سهولت في إجراء المقابلات عبر المحطات المرئية و المسموعة دون وجود عناء كبير و أيضا قصر مسافة و اختصار الزمن. إذن المقابلة هي عبارة عن حوار و تفاعل لفظي شفوي يتم بين الباحث و مبحوثين في وقت واحد لكن ليس بالضرورة في مكان واحد.

### 3- مفهوم المقابلة:

وهي من أدوات جمع البيانات، التي تتم عن طريق ( محادثة بين شخص مع أشخاص آخرين حول هدف محدد، وليس مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها ).

وتذكر كل من "إخلاص محمد ومصطفى" حسين نقلا عن ( انجلش ) أن المقابلة عبارة عن محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو عدة أشخاص، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه و التشخيص و العلاج.

وهناك اختلاف بين المقابلة و الاستبيان رغم أنهما من أدوات البحث، و الفرق بينهما هو في الاستبيان يتمثل بأن المجيب هو الذي يدون إجاباته على أسئلة الاستبيان بينما في المقابلة الباحث يسجل إجابات الشخص الذي يقابله.

### 3- 1 شروط المقابلة:

- لها غرض محدد و واضح.
- يتم فيها تبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة و المبحوث، و ما يرتبط بهذا التبادل من تفاعل ايجابي و تأثير على سلوك المبحوث و تعبيراته.
- لابد من وجود مواجهة بين القائم بالمقابلة و المبحوث.

## أنواع المقابلة:

تأخذ المقابلة أشكالاً وأنواعاً متعددة حسب الهدف منها ونوع الدراسة و ميدانها ثم مجتمع الدراسة أو العينة وتعتمد على نوع الأسئلة وطريقة الإجابة عنها.

3-2 تصنيفات المقابلة: لذلك فإن المقابلة يمكن تصنيفها حسب الأنواع التالية

3-2-1 المقابلة حسب الهدف والغاية من إجرائها

3-2-1-1 المقابلة المسحية

الهدف منها عمل مسح لاتجاهات الرأي العام حول موضوع ما ويتم بطرح مجموعة من الأسئلة المنتقاة على عينة منقاة حسب أي معيار وإنما بطريقة صدفية عرضية.

3-2-1-2 المقابلة الإرشادية التوجيهية

يتم فيها مقابلة المبحوث وتهدف إلى إرشاد المبحوث إلى السالك الصحيح وهذا النوع يمارسه المرشدون النفسيين في المدارس والجامعات حول قضايا أكاديمية مثل إرشاد الطالب إلى المواد المطلوبة في خطته الدراسية.

3-2-1-3 المقابلة العلاجية:

يكون الهدف منها علاجي وغالبا ما يستخدم هذا النوع من المقابلات في مراكز التأهيل النفسي ويمارسه الأطباء النفسانيين بالإضافة إلى المقابلات في العمل وتصحيح الأخطاء وتقييم الأداء الفردي والجماعي للقوى البشرية العاملة ومحاولة تقديم حلول للمشكلات العالقة من خلال الحوار والنقاش والمشاركة

3-3 المقابلة حسب تصميم الأسئلة والإجابة عليها

3-3-1 مقابلة ذات أسئلة مفتوحة

الأسئلة حسب ما يراها المبحوث وبلغته وبطريقته الخاصة وقد تكون طويلة أو قصيرة

3-3-2 مقابلة ذات أسئلة مغلقة

الإجابة بنعم أو لا، صح أو خطأ، موافق أو غير موافق.... الخ وبناءا عليه يكون تصنيف المعلومات وتحليلها سهلا.

3-3-3 مقابلة ذات أسئلة مغلقة مفتوحة

الإجابة بنعم أو لا، صح أو خطأ ثم يكون مثلاً ولماذا؟. مما يجعل المبحوث يجيب بطريقة مفتوحة وهي عبارة عن مزيج من النوع الأول و النوع الثاني

4-3-3 المقابلة الحرة غير المقننة

لا يوجد أسئلة لطرحها وإنما يترك موضوع الأسئلة للشخص الذي يجري المقابلة فهو يسأل كما يراه مناسباً وحسب مجريات المقابلة والمجيب تكون له الحرية في الإجابة بطريقة خاصة.

4-3 المقابلة حسب الطريقة التي تتم بها

1-4-3 وجه لوجه (شخصية):

2-4-3 مقابلة بواسطة التليفون؛ مقابلة تعتمد على النطق والسمع

3-4-3 مقابلة بواسطة التلفزة والبث المباشر واستخدام الأقمار الصناعية وهذه تتم في وقت واحد لكن في أماكن مختلفة.

3- 5 خطوات إجراء المقابلة:

3- 5-1 تحديد أفراد المقابلة (المبحوثين):

من شروط نجاح المقابلة هو العناية والحرص الشديد في اختيار وانتقاء أفراد المقابلة، إذ يجب أن تتوفر فيهم صفات وخصائص المجتمع الأصلي.

والباحث يبذل جهداً للوصول إلى حقائق ومعلومات المتعلقة بالظاهرة قيد الدراسة ولذلك يتطلب أن يحدد من هم الأفراد الذين لديهم الحقائق والمعلومات ولديهم الاستعداد للتعاون مع الباحث.

كما أن تحديد عدد أفراد العينة متوقف على الحقائق والمعلومات الكاملة التي يحتاجها الباحث، وكذلك تكون كافية لتمثيل مجتمع البحث.

3-5-2 تهيئة الجو المناسب للمقابلة:

على القائم في المقابلة تخصيص الوقت المناسب وتهيئة المكان والظروف المناسبة.

وفي حالة وجود ما يعيق أجواء المقابلة هنا يتطلب من الباحث تغيير تلك الأجواء، بحيث يوفر الراحة والهدوء والاطمئنان النفسي للمبحوث، كما يجب تكوين علاقة صداقة وثقة متبادلة، وبذلك يكسب تعاون المبحوث حتى نهاية المقابلة.

كما يجب مراعاة أن يكون جو المقابلة فيه تقبل من المبحوث وعدم الكفظة، مع تخصيص الوقت الكافي لها، وجعل المبحوث متفرغ لهذه المقابلة وعدم إجهاده، لكي لا يؤدي إلى ظهور التوتر النفسي والعمل على تحرره من الخوف والقلق.

### 3-5-3 توجيه الأسئلة:

الباحث المتدرب ولديه ممارسة سابقة يكون قادر على توجيه الأسئلة للحصول على بيانات موثوق في صحتها.

ولذلك يجب أن يكون الباحث حذرا في طريقة توجيه الأسئلة للمبحوث، مثلا لا يبدأ بتوجيه الأسئلة الأكثر تخصصا لأنها قد تثير الخوف والرفض في الإجابة، لذا يجب البدء بالأسئلة العامة والتي تثير اهتمام المبحوث، يليها أسئلة ذات صلة بموضوع البحث، ثم أسئلة أكثر تخصصا أي تدرج في الأسئلة مع تدرج العلاقة الودية بينهما.

ويكون توجيه الأسئلة بطريقة المناقشة والحوار المتبادل مع مراعاة أن لا تكون بشكل أسلوب التحقيق، مع إعطاء فرصة للمبحوث لتقديم وجهة نظره بحرية تامة وعدم طلب منه الإسراع في الإجابة.

كذلك عدم توجيه أكثر من سؤال واحد في وقت واحد للمبحوث حتى يتمكن من تنظيم أفكاره وإجاباته على نحو جيد.

### 3-5-4 الحصول على الإجابة:

من الأمور الناجحة في المقابلة هي الحصول على جميع الإجابات للأسئلة المطروحة للمبحوث، وإذا اكتشف انه هناك بعض الأسئلة لم تتم الإجابة عليها فعليه أن يحاول استكمالها حتى يحصل على بيانات وافية ودقيقة للظاهرة المقاسة والمدروسة.

كما يجب على القائم بالمقابلة الإصغاء لكل ما يذكره مع إعطاء للمبحوث الفرصة الكاملة للتعبير عن آرائه بكل حرية ووضوح دون أن يخرج عن موضوع البحث.

### 3-5-5 تسجيل المقابلة:

من الأمور المهمة في استخدام أداة المقابلة ونجاحها هي تسجيل الإجابات وقت سماعها لأن من عيوب المقابلة في بعض الأحيان هي نسيان الكثير من المعلومات وتشويه

الكثير من الحقائق، ويجب أن يكون المبحوث على علم بتلك العملية. ومن الوسائل المساعدة في تسجيل المقابلة والبيانات منها:

#### استمارة المقابلة:

كلما تم استخدام استمارة مقننة ذات إجابات محددة كلما كان تسجيل الإجابات سهلاً، أما إذا كانت المقابلة غير مقننة فيجب تسجيل كل ما يقوله المبحوث حرفياً، ولا ينبغي أن يتم تعديل اللغة أو حذف ما فيها من ألفاظ عامية أو غير عامية لأن مثل هذه الخصائص تتخذ أساساً لدراسة اتجاهات الفرد وخصائصه الشخصية.

#### أجهزة التسجيل الآلية:

وتعتبر هذه الأجهزة أكثر دقة وثباتاً من استمارة المقابلة، ومن عيوبها ربما تؤدي إلى خوف المبحوث وتضيي على موقف المقابلة رهبة تمنعه من حرية التعبير عن رأيه بصراحة ووضوح. إضافة أن جهاز التسجيل لا يسجل تعبيرات الوجه والإيماءات وحركات الجسم التي يقوم بها المبحوث أثناء الإجابة على الأسئلة والتي تلعب دوراً هاماً في المقابلة وتحتاج إلى ملاحظة مباشرة من قبل لقائه بالمقابلة.

#### 3-5-6 إثبات صحة البيانات:

من أجل ثبوت صحة البيانات الناتجة من المقابلة والتي يديرها المبحوث لابد من مقارنة البيانات مع مبحوثين آخرين ومع فحص العبارات المتناقضة ومقارنة الأرقام المتناقضة.

#### 3-6 مزايا وعيوب المقابلة:

##### 3-6-1 مزايا المقابلة

-\* تساعد الباحث في شرح الأسئلة ويجيب المبحوث عليها بدقة وبالتالي تقل الأخطاء شريطة أن يكون الباحث محايداً.

-\* المقابلة مفيدة جداً إذا كان المبحوث لا يعرف القراءة والكتابة

-\* تزود الباحث بمعلومات إضافية عن الموضوع وتساعد على فهمه جيداً.

-\* نسبة الإجابة على الردود تكون أعلى من إجابات الاستبيان

-\* تتميز بفهم حقيقي وتشخيص للمسائل الإنسانية.

-\* تحدد المقابلة الشخص الذي يجب على الأسئلة

\*- يمكن للباحث العودة للمبحوث لتكملة بعض الأسئلة أو توضيح بعض الإجابات

\*- يستطيع الباحث التحكم في مدة المقابلة بالعمل على إطالتها أو تقصيرها وفقا لما تقتضيه الظروف.

### 3-6-2 عيوب المقابلة

\*- البطء، فهي تحتاج إلى وقت طويل ومجهود شاق للحصول على البيانات اللازمة

\*- يواجه الباحث صعوبات جمّة نابعة من رغبة المبحوث في تضخيم الأحداث

\*- تعتبر المقابلة مكلفة مالياً لأن الباحث قد يتعين عليه الانتقال لمقابلة أشخاص معينين.

\*- تحتاج المقابلة إلى وقت كبير لتحديد المواعيد.

\*- إن نجاح المقابلة يعتمد على رغبة المستجوب وقدرته على التعبير بدقة عن ما يريد الإفصاح عنه.