ثانياُ : المقابلة

لقد وضعت تعاريف عدة للمقابلة منها :

تعريف بنجهام : (Bingham) المقابلة محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها .

تعريف انجلش انجلش : (English English) المقابلة محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص اخر ، او اشخاص اخرين ، هدفها استثارة انواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي وللاستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج.

يتضح من التعريفين السابقين ان اهم عناصر المقابلة هي:

١- المقابلة محادثة بين شخصين احدهما الباحث والاخر المبحوث او المفحوص.

٢- توجيه المحادثة نحو هدف محدد ، وبذلك يجب ان نميز بين المقابلة كأداة للبحث العلمي وبين المقابلة العرضية التي تتم بين شخصين عن طريق الصدفة.

وتتكون المقابلة في ابسط صورها من مجموعة من الاسئلة او البنود التي يقوم الباحث بأعدادها وطرحها على الشخص موضوع البحث وجهاً لوجه ، ويقوم الباحث بتسجيل الاجابات عليها بنفسه .

•اشكال المقابلة :

المقابلة من حيث عدد العملاء او الافراد الذين تتم معهم المقابلة:

أ- المقابلة الفردية : يقابل فيها الباحث مفحوصاً واحداً . وهي من اكثر الانواع شيوعاً ، وفيها يشعر المفحوص بالحرية في التعبير عن نفسه .

ب- المقابلة الجماعية : وتتم بين الباحث ومجموعة من الافراد من اجل الحصول على معلومات اوفر في اقصر وقت وبأقل جهد ممكن ولكن من سلبياتها صعوبة السيطرة احياناً على افراد العينة والخجل الذي يصيب بعضهم خلال المقابلات

الجماعية مما يؤدي الى عدم المشاركة وسيطرة بعض الافراد على جو المناقشة.

***اجراء المقابلات :**

وتتم المقابلات وفق الفنيات الاتية :

الاعداد للمقابلة ويتم ذلك وفق الخطوات التالية :

١- تحديد الهدف من المقابلة : والباحث هنا عليه ان يحدد اهداف المقابلة ويحدد طبيعة المعلومات التي يحتاج اليها ويصوغ هذه الاهداف بشكل سلوكي محدد حتى يتمكن من اعداد الوسائل المناسبة وتوجيهها للحصول على معلومات واراء وفق هذه الاهداف.

٢- تحديد الافراد الذين سيقابلهم الباحث : حيث يحدد الباحث المجتمع الاصلي للدراسة ويختار من المجتمع عينة ممثلة تحقق له اغراض دراسته ويشترط ان تتوفر عند افراد هذه العينة الرغبة في اعطاء المعلومات المطلوبة والتعاون مع الباحث في هذا المجال .

٣- تحديد اسئلة المقابلة : ويتطلب هذا الاعداد ان يكون الباحث مهيأ لطرح الاسئلة اللازمة للحصول على المعلومات المطلوبة بحيث تتوفر في هذه الاسئلة المزايا التالية:

ان تكون واضحة ومفهومة ومحددة .

ان لا تكون متحيزة ولا توحي بالإجابة المطلوبة .

ان تكون شاملة تغطي جميع جوانب الموضوع او المشكلة .

عدم طرح الاسئلة الدقيقة جداً او الصعبة جداً او الشخصية جداً .

تحديد طريقة توجيه الاسئلة وترتيبها .

٤- اختيار زمان ومدة المقابلة : يجب ان يكون موعد المقابلة مريحاً بالنسبة للباحث والمفحوص ويفضل ان يكون في نفس الوقت الذي يطلبه المفحوص لان هذه اللحظة السيكولوجية مناسبة لإجراء المقابلة ، ويجب ان يكون الزمن كافياً لإجراء المقابلة

ووقت المقابلة يتراوح عادة بين نصف ساعه وساعه بمتوسط ٤٥ دقيقة ويلاحظ ان المقابلة التي تتم بسرعة وعلى عجل لا تؤتي ثمارها المنشودة.

٥- تحديد مكان المقابلة : يحدد الباحث مكان المقابلة بحيث يكون مريحاً ومقبولاً من قبل المفحوص وتتم المقابلة في معظم البحوث التربوية والنفسية في بيت المفحوص او مكان عمله ، ولذلك فلا يستطيع القائم بالمقابلة ان يضبط الظروف الفيزيقية لها . ويحسن ان يقترح الباحث على المستجيب او المفحوص ان يذهبا الى مكان خاص ليحافظ على سرية المعلومات وليضمن عدم المقاطعة والهدوء النسبي اثناء اجراء المقابلة . ويحسن ان لا تكون المقابلة من وراء مكتب حتى لا يشعر المفحوص بسلطة الباحث وانفصاله عنه .

٦- التدريب على اجراء المقابلة : يختار الباحث عينة صغيرة جداً من زملائه ليجري معهم مقابلات تجريبية ليختبر فيها قدرته على اقامة الجو الودي في المقابلة وقدرته على طرح الاسئلة وتوجيه النقاش . كما يختبر قدرته على الاصغاء وتشجيع المفحوصين على الاستمرار في الحديث . ان فترة التدريب التجريبية تساعد الباحث على تنظيم نفسه وزيادة ثقته بنفسه ، كما تساعده على اختيار طريقة مناسبة لفحص الاجابات وتسجيلها .

٧- اخذ موعد مسبق مع الشخص الذي ستتم مقابلته قبل تنفيذ المقابلة واعلامه بموضوع المقابلة سلفاً خصوصاً اذا كان الهدف من المقابلة يتطلب الحصول على معلومات يحتاج تقديمها الى الرجوع الى ملفات او سجلات.

٨- تنفيذ المقابلة : يتم التنفيذ العملي للمقابلة على النحو التالي :

يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من المقابلة واهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وانها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وذلك لكسب ثقة المستجيب .

تبدا المقابلة بالترحيب والبشاشة وتناول الموضوعات العامة والموضوعات المشتركة والخبرات السارة والانتقال تدريجياً نحو موضوع المقابلة .

اظهار الدفء والود نحو المفحوص بحيث يشعر المفحوص بالأمن والطمأنينة مما يشجعه على الاجابة عن اسئلة الباحث .

ان يبدا الباحث بإلقاء الاسئلة التي لا تثير مواقف سلبية من المستجيب او تقود الى رفضه للإجابة عليها. ويجب ان يبتعد قدر استطاعته عن الاسئلة الشخصية في مطلع المقابلة ثم يتدرج بشكل طبيعي نحو الاسئلة الاكثر اهمية كالأسئلة الشخصية او الداعية الى اتخاذ مواقف معينة .

يجب ان يكون الباحث مستقيماً مع المفحوص ولا يحاول خداعة او استغفاله حتى يضمن تعاونه وعدم انسحابه من المقابلة .

ان يتأكد الباحث من ان المستجيب فهم السؤال ، ولا مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص اذا وجد ذلك ضرورياً .

منح المستجيب وقتاً كافياً للاستجابة دون الاسترسال في جوانب لا تعنيه . ويقوم الباحث بحركات او اشارات معينة تساعد المفحوص على الاستمرار في الحديث.

عدم اظهار الدهشة والاستغراب حيت تصدر عن المستجيب او المفحوص بعض الاقوال المستهجنة ، او استنكاره لحدوث موقف معين خوفاً من ان يشجع هذا المفحوص على المبالغة في تصوير المواقف .

لا يجوز احراج المفحوص واتهامه وتوجيهه اسئلة هجومية عليه تضطره للدفاع عن نفسه . وتؤثر على الجو الودي للمقابلة .

عدم اجهاد المستجيب بالأسئلة الكثيرة .

عدم اعطاء المبحوث الفرصة لإدارة المقابلة والسيطرة عليها .

اهتمام الباحث بمظهره الشخصي وملابسه لكي لا يثير شعوراً سلبياً لدى المستجيب

٩- التأكد من صحة وصدق المعلومات التي حصل عليها الباحث : ينبغي على الباحث ان يقدر دقة الاجابات التي يحصل عليها اثناء المقابلة.

١٠- تسجيل المقابلة : هناك اراء كثيرة حول تسجيل ما يجري في المقابلة وكتابة مذكرات اثناءها ، فمن المتفق عليه ضرورة التسجيل والكتابة للرجوع الى ما يسجل وتحليله والافادة منه فيما بعد ، حيث لا يمكن الاعتماد على الذاكرة ، وخاصة مع مضي الوقت . ويؤخذ على التسجيل ان المفحوص قد يمتنع عن ذكر مشكلاته وخبراته الخاصة التي لا يحب ان تدون على الورق ، ويلجأ بعض الباحثين الى استخدام اجهزة التسجيل الصوتي ، ولكن ذلك مكلف مادياً ، بالإضافة الى انه قد يزيد من حرص المفحوص وامتناعه عن الكلام كما ان استعمال مسجل الصوت لا يسجل تعبيرات الوجه والايماءات وحركات الجسم وهذه تلعب دوراً هاماً في المقابلة.

١١- انهاء المقابلة : يجب ان تنتهي المقابلة عند تحقيق هدفها ، وانهاء المقابلة مهم جداً بقدر اهمية بدئها ، ويجب ان يكون انهاء المقابلة متدرجاً وليس مفاجئاً بانتهاء الزمن او انتهاء وقت العمل ، مما يشعر المفحوص بالإحباط والرفض . ومن اساليب انهاء المقابلة الشائعة كثيراً ، استعراض وتلخيص ما دار فيها ويحسن ان يكون ذلك التلخيص على لسان المفحوص نفسه

منهج البحث

(أنواع المقابلة)

المقابلة الشخصية (Interview)

هي محادثة بين الباحث أو من ينيبه والأشخاص المستجيبين الذين يرغب في الحصول على معلومات منهم وتنقسم إلى:

مقابلة منظمة (Structured Interview)

هي التي تطرح فيها أسئلة محددة غالبا ما تكون مكتوبة يلقيها الباحث أو من ينيبه وقد تشمل أسئلة مقفلة أو مفتوحة أو كليهما.. وتمتاز بأنها تسهل على الباحث عرض البيانات وتحليلها إحصائيا.

أمثلة:

- هل توافق على عمل المرأة العراقية كمضيفة طيران ؟ ☐ نعم ☐ لا
- في رأيك ما أنسب الأعمال للمرأة العراقية ؟

☐ أ- التعليمية ☐ ب- الصحية ☐ ج- الاجتماعية

☐ د- الإدارية ☐ هـ- أخرى رجاء ذكرها ----------

مقابلة غير منظمة (Unstructured Interview):

هي التي تطرح فيها أسئلة غير محددة أو مكتوبة وفيها يستعين الباحث أو من ينيبه بمجموعة من النقاط تمثل رؤوس أقلام الموضوعات التي يرغب في جمع المعلومات عنها، ويتسع المجال في هذا النوع إلى توارد الخواطر والتوسع في الإجابة إلا أنه يصعب عرض وتحليل البيانات الناتجة عن هذا النوع مقارنة بالمقابلة المنظمة.

أمثلة:

- ما رأيك في خدمات المراجع في المكتبة العامة؟
- كيف يمكن الحد من ظاهرة تمزيق الكتب في المكتبة؟
- ما آثار دوام المكتبة الحالي على تشجيع الرواد على ارتياد المكتبة؟

شروط المقابلة

ينبغي على الباحث أن يتحقق من توافر الشروط اللازمة لنجاح المقابلة كما يلي:

١- تحديد الأشخاص المراد مقابلتهم وتحديد العدد اللازم لإجراء المقابلة.

٢- عمل الترتيبات اللازمة لإتمام المقابلة بما في ذلك تحديد مكان وزمان ملائمين للمقابلة، ويفضل أن يختار المستجيب المكان والزمان وفقا لظروفه كما يفضل أن تتم المقابلة في مكان هادئ بعيدا عن الضوضاء وفي غير أوقات ضغط العمل.

٣- وضع خطة المقابلة أي صياغة الأسئلة وترتيبها وتحديد نوع المقابلة (منظمة أو غير منظمة) وتحديد ما إذا كان من يجري المقابلة الباحث نفسه أو شخص أو أشخاص آخرين يمثلونه. في حالة اختيار أشخاص آخرين لإجراء المقابلة نيابة عن الباحث ينبغي على الباحث أن يقوم بتدريبهم وشرح المهمة المطلوب منهم أداؤها.

٤- إجراء الاختبارات اللازمة على المقابلة للتأكد من سلامة الأسئلة ومن تحقيقها للأهداف المتوخاة من المقابلة.

٥- ينبغي أن يضفي الباحث أجواء مناسبة للمقابلة مثل خلق جو الصداقة ومراعاة فن إلقاء الأسئلة وأن يتجنب طرح الأسئلة التي يمكن أن تثير حساسية لدى المستجيب في بداية المقابلة، وكذلك بدء كل سؤال بتقديم مناسب يساعد المستجيب على فهم السؤال و يشجعه على الإجابة بحرية كافية. كما ينبغي على الباحث أو من يمثله أن يحسن الإنصات إلى المستجيب وتجنب مقاطعته والعمل على حثه على إعطاء المزيد من المعلومات عند الضرورة وذلك باستخدام أسلوب هز الرأس كعلامة على المتابعة والفهم والتحفيز على الاستطراد.