محاضرات خاصة بالمقابلة (L'entretien)

أنواعها أهدافها

مقدمة

تعتبر المقابلة أداة من أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي وتستخدم المقابلة في كثير من مجالات الحياة، فالباحث الاجتماعي يستخدم المقابلة كأداة لجمع البيانات، ورجل الأعمال والطبيب ورجل الدين والقاضي ورجل البوليس والصحفي والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي، كل هؤلاء يستخدمون المقابلة للاستفادة بها في التوجيه أو التشخيص أو العلاج، ويختلف الهدف من المقابلة من مجال إلى آخر، ورغم ذلك فإن أسلوب المقابلة والأسس السيكولوجية التي تقوم عليها والظروف التي ينبغي أن تتوافر لها تحقيق أغراضها تكاد تكون واحدة بالنسبة لجميع المقابلات أياً كان نوعها.

ويفضل استخدامها: – خا□ة في المجتمعات التي تنتشر فيها الأمية.

- أو في حالة نقص المعلومات من مختلف المصادر حيث يمكن اللجوء إلى العمل الميداني وإجراء مقابلات مع السكان أو مدراء مؤسسات لتوضيح إشكالية أو موضوع ما،
- أو التأكد من حقيقة معطيات معينة لأبحاث سابقة (هل في فعلا معدل البطالة في ولاية ما يفوق المعدل الوطني أو هل فعلا توجد أزمة تزود بالمياه الصالحة للشرب)
- بالتالي تساعد اتخاذ القرارات مكن طرف المسئولين(ترحيل، بناء، تحسين حضري، تزويد بالشبكات مختلفة، إرسال عمال البيئة ....و غيرها)

و هي ليست أداة منفصلة عن الأدوات الأخرى بل هي أداة إضافية تضاف إلى أدوات جمع المعلومات الأخرى(كالاستبيان و المصادر لثانوية).

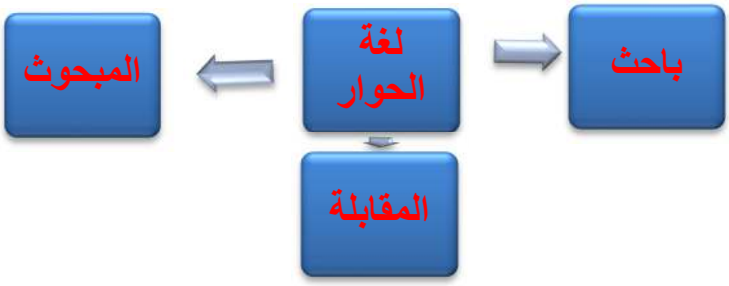
1– تعريف المقابلة:

1– المحادثة بين شخصين أو أكثر في موقف مواجهة،

2– توجيه المحادثة نحو هدف محدد، فالمقابلة تختلف عن الحديث العادي فهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد أو إشكالية معقدة وغامضة، ووضوح هذا الهدف أو الإشكالية شرط أساسي لقيام علاقة حقيقية بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

3– ويعرف انجلش المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر أو أشخاص آخرين، هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج ، وتعريف انجلش لا يختلف عن تعريف بنجهام في تحديده خصائص المقابلة إلا أنه يتميز عليه في تحديد الأهداف الأساسية للمقابلة وهي:–

- ✓ جمع الحقائق لغرض البحث.
- ✓ الاستفادة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.



•و يمكن تحيد الخصائص الجوهرية للمقابلة من خلال تعريفات العديد من الباحثين و خا□ة في الميدان الاجتماعي فيما يلي:

1- التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة(interviewer) وبين المبحوث(interviewé) وتعرف بالاستبيان الشفوي

2- المواجهة بين الباحث والمبحوث.

3- توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد، وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

4- مجموعة أسئلة يقوم الباحث بإعدادها و طرحها على الشخص أو الأشخاص المبحوثين ثم يقوم الباحث بتسجيل البيانات

2- أهمية المقابلة تكمن في ما يلي:

-تعتبر عملية تتيح الفر□ة للمستجيب للتعبير الحر عن الآراء والأفكار والمعلومات.

-تتحول من أداة اتصال ووسيلة التقاء إلى تجربة عملية، خا□ة 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.

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

-تختلف أهداف المقابلة باختلاف الغاية التي تستهدف المقابلة إلى تحقيقها في نهاية المطاف، ويتضح ذلك من الأنواع المختلفة للمقابلة فلكل نوع هدفه وغرضه المحدد وغايات يحاول المقابلون الو□ول إليه.

3- مزايا وعيوب المقابلة

أ- مزايا المقابلة:

1- للمقابلة أهميتها في المجتمعات التي تكون فيها درجة الأمية مرتفعة، فالمقابلة لا تتطلب من المبحوثين أن يكونوا مثقفين حتى يجيبوا على الأسئلة حيث أن القائم بالمقابلة هو الذي يقوم بقراءة الأسئلة.

2- تتميز المقابلة بالمرونة فيستطيع القائم بالمقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يكون غامضا عليهم من أسئلة وأن يوضح معاني بعض الكلمات.

3- تتميز المقابلة بأنها تجمع بين الباحث والمبحوث في موقف مواجهة ، وهذا الموقف يتيح له فرصة التعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها، وملاحظة سلوك المبحوث، بالإضافة إلى أن المقابلة تساعد الباحث على الكشف عن التناقضات في الإجابة ومراجعة المبحوث في تفسير أسباب التناقض.

4- إذا أراد الباحث أن يوجه أسئلة كثيرة إلى المبحوثين ، ففي استطاعته أن يقنعهم بالأهمية العلمية والعملية للبحث وما يمكن أن يستفيده المجتمع من ورائه وبهذا يكسب معونتهم ويضمن استجابتهم للبحث.

5- توجه الأسئلة في المقابلة بالترتيب والتسلسل الذي يريده الباحث، فلا يطلع المبحوث على جميع الأسئلة قبل الإجابة عليها كما قد يحدث في الاستبيان.

6- تضمن المقابلة للباحث الحصول على معلومات من المبحوث دون أن يناقش مع غيره من الناس أو يتأثر بآرائهم، وبذا تكون الآراء التي يدلي بها المبحوث أكثر تعبيرا عن رأيه الشخصي.

7- يغلب أن تحقق المقابلة تمثيلا أكبر وأدق للمجتمع لأن القائم بالمقابلة يستطيع الحصول على بيانات من جميع المبحوثين خصوصا إذا أحسن عرض الغرض من البحث عليهم واختيار الوقت المناسب للاتصال بهم.

8- يحصل القائم بالمقابلة على إجابات لجميع الأسئلة وإذا كانت ناقصة فإنه يستطيع الاتصال بالمبحوثين ويقوم بمقابلة ثانية وثالثة حتى يحصل على البيانات المطلوبة.

ب- عيوب المقابلة

1- تتعرض النتائج التي يحصل عليها القائم بالمقابلة إلى أخطاء شخصية راجعة إلى نواحي التحيز التي تتعرض لها التقديرات والتفسيرات الشخصية أن كانت خطة البحث تقتضى إصدار مثل هذه الأحكام ، زيادة على ذلك فإن المقابلة تعكس الاستجابات الانفعالية للقائم بالمقابلة والمبحوث واتجاه كل منهما نحو الآخر.

2- لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث فإن الفرد قد لا يكون صادقا فيما يدلى به من بيانات، فيحاول تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يتوسم أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة.

3- تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جامعي البيانات الذين يتم اختيارهم وتدريبهم بعناية، وتتطلب عملية الاختيار والإعداد والتدريب وقتا طويلاً، ونفقات كثيرة.

4- كثرة تكاليف الانتقال التي يتكبدها القائمون بالمقابلة وضياع كثير من الوقت في التردد على المبحوثين.

5- في المقابلة كثيرا ما يتمنع المبحوث عن الإجابة على الأسئلة الخاصة أو الأسئلة التي يخشى أن يصيبه ضرر مادي أو أدبي إذا أجاب عليها، أما إذا كانت شخصيته غير معروفة للباحث فإنه قد يعطي بيانات أكثر صحة ودقة من تلك التي يعطيها للقائم بالمقابلة.

6- تحتاج غلى الخبرة (تتطلب مقابلين مدربين على إجراءها) وصعوبة تكميم أي التقدير الكمي للاستجابات أو إخضاعها لتحليلات كمية

✓ ويمكن الإشارة إلى أن نشير إلى أن العيوب التي ذكرناها لا تقلل كثيرا من أهمية المقابلة ، ولا تدفع الباحث إلى التخلي عن المقابلة كأداة هامة من أدوات جمع البيانات، بل أنها تدفعه إلى العمل على زيادة درجة ثبات و دق البيانات التي يحصل عليها وذلك بتخطيط المقابلة بحيث تتكيف والهدف المرجو منها واتخاذ الاحتياطات اللازمة لإكساب المقابلة قيمتها المنهجية التي تعزوها لها.

4- أنواع المقابلات.

- للمقابلة أنواع كثيرة وتصنيفات متعددة، وتختلف هذه الأنواع بعضها عن بعض من حيث شكلها وموضوعها ومجالها ، على أن من الممكن تصنيفها على النحو التالي:-

أ- من حيث الغرض: تنقسم المقابلات إلى الأنواع التالية:

1- المقابلة البحثية لجمع البيانات(l'entretien de l'enquête ou de recherche):

ويقصد بها المقابلة التي يقوم بها الباحث لجمع البيانات المتعلقة بموضوع البحث، وغالبا ما تكون هذه البيانات من النوع الذي يصعب الحصول عليه بطريق الملاحظة، أو تكون ذات لة وثيقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم وعقائدهم واتجاهاتهم، وتستخدم المقابلة في الدراسات الاستطلاعية بقصد التعرف على أهم الحقائق المتعلقة بالمشكلة وتحديد الفروض التي يمكن وضعها تحت الاختبار وتستخدم أيضا في مرحلة الاختبار القبلي لبعض أجزاء البحث وخا ة بالنسبة لتصميم الاستمارة ، كما تستخدم أيضا في الدراسات الو فية والسببية للتحقق من حة الفروض التي يضعها الباحث.

2- المقابلة التشخيصية والاستشارية:

يستخدم الطبيب والأخصائي النفسي والأخصائي الاجتماعي او النفساني هذا النوع من المقابلة في تشخيص حالات العملاء من المرضي وذوى المشكلات، والتعرف على العوامل الأساسية المؤثرة في حدوث تلك المشكلة التي يعاني منها المبحوث.

3- المقابلات العلاجية (l'entretien thérapeutique)

يقصد بها المقابلة التي تهدف إلى رسم خطة لعلاج للمبحوث.

وينبغي الإشارة إلى أن المقابلات التي تجرى بقصد الدراسة أو التشخيص أو العلاج تتداخل فيما بينها تداخلاً تاما بحيث يصعب إقامة الحدود الفا لة بينها،

4- المقابلة للتوظيف(l'entretien de sélection d'embauche) وتهدف الى انتقاء العمال أو الموظفين من طرق لجنة الانتقاء

ب- من حيث عدد المبحوثين : يمكن تقسيم المقابلات إلى النوعين التاليين:-

1- المقابلة الفردية: وهى التي تتم بين القائم بالمقابلة وبين شخص واحد من المبحوثين.

2- المقابلة الجماعية: وهي التي تتم بين الباحث وبين عدد الأفراد في مكان واحد ووقت واحد ، ووجود أفراد معا يهيئ لهم فر ة المشاركة في المناقشات الجماعية والتعبير عن آرائهم.

ج-على حسب نوع التنظيم:

تنقسم المقابلات من حيث الأسئلة إلى نوعين:-

1- المقابلة المقننة الموجهة أو المقيدة:(L'entretien directif)

وهي التي تكون محددة تحديدا دقيقا وينصب هذا التحديد على عدد الأسئلة التي توجه إلى المبحوثين وترتيبها ونوعها أن كانت مقفولة أو مفتوحة، وعلى القائم بالمقابلة أن يوجه الأسئلة إلى جميع المبحوثين بنفس الأسلوب وبنفس الترتيب وبنفس الطريقة، وفى حالة وجود أسئلة مفتوحة فلا توجه إلا أسئلة التعمق والاستيضاح فقط.

2- المقابلة غير المقننة غير المخططة وغير الموجهة (L'entretien non directif (libre:

وهي التي لا تحدد أسئلتها أو فئات الاستجابات لهذه الأسئلة تحديدا سابقا، وقد استخدم هذا النوع من المقابلة في البحوث الأنثروبولوجية والفحوص الإكلينيكية السيكولوجية، ثم استخدم في مجال البحوث الاجتماعية للحصول على بيانات متعمقة عن الاتجاهات والدوافع الاجتماعية، ويتميز هذا النوع بالمرونة الكافية التي تسمح للقائم بالمقابلة بالتعمق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالمبحوث والموقف المحيط به، كما أنه يسمح للمبحوث بالتعبير عن شخصيته تعبيرا حرا تلقائيا وبقدر ما تكون استجابات المبحوث تلقائية بقدر ما تحقق المقابلة أهدافها، ونصلح المقابلات غير المقننة في الدراسات الاستطلاعية للو□ول إلى الفروض التي يمكن إخضاعها بعد ذلك للاختبار المقنن، ونظراً لما تتميز به المقابلات غير المقننة من مرونة فإنها تحتاج إلى مهارة فائقة من جانب الباحث حتى يستطيع تحليل نتائج مقابلاته والمقارنة بينها.

د حسب نوع الأسئلة:

1/ مقابلة ذات الأسئلة المغلقة:

وهي تلك الأسئلة التي تكون إجاباتها محددة من قبل الباحث، مثل نعم – لا – أحيانا... إلخ. ويتميز هذا النوع بسهولة التعامل معه من حيث التصنيف والتحليل؛ وبالتالي اختصار الوقت والتكلفة. إلا أن كمية المعلومات التي يمكن الحصول عليها تبقى محدودة مقارنة بالأسئلة المفتوحة.

2/ مقابلة ذات الأسئلة المفتوحة غير محددة الإجابة

وهي الأسئلة التي لا يُعطَى المبحوث أي خيارات للإجابة عنها، وإنما تُترَك له حرية الإجابة بصورة غير محددة. وتمتاز الأسئلة المفتوحة بوفرة المعلومات التي يمكن الحصول عليها من جانب المبحوثين. إلا أنه يؤخذ عليها صعوبة تصنيف الإجابات وتحليلها وحاجتها إلى باحثين متخصصين من ذوي المؤهلات والخبرات الواسعة في مجال البحث العلمي. كما يُعَاب على الأسئلة المفتوحة حاجتها إلى وقت طويل؛ سواء لجهة جمع الإجابات أو تصنيفها وتحليلها، الأمر الذي يؤدي إلى ارتفاع التكاليف بصورة ملموسة.

التي لا تعطي أي خيارات للإجابة

مثال : ما هو رأيك بالنسبة للتعليم عن بعد ؟ ما هي نقائصه ومزاياه؟.....

ما رأيك في الحراك السلمي؟ وهل سيأتي ثماره؟.....

3/ مقابلة مختلطة (مغلقة مفتوحة)

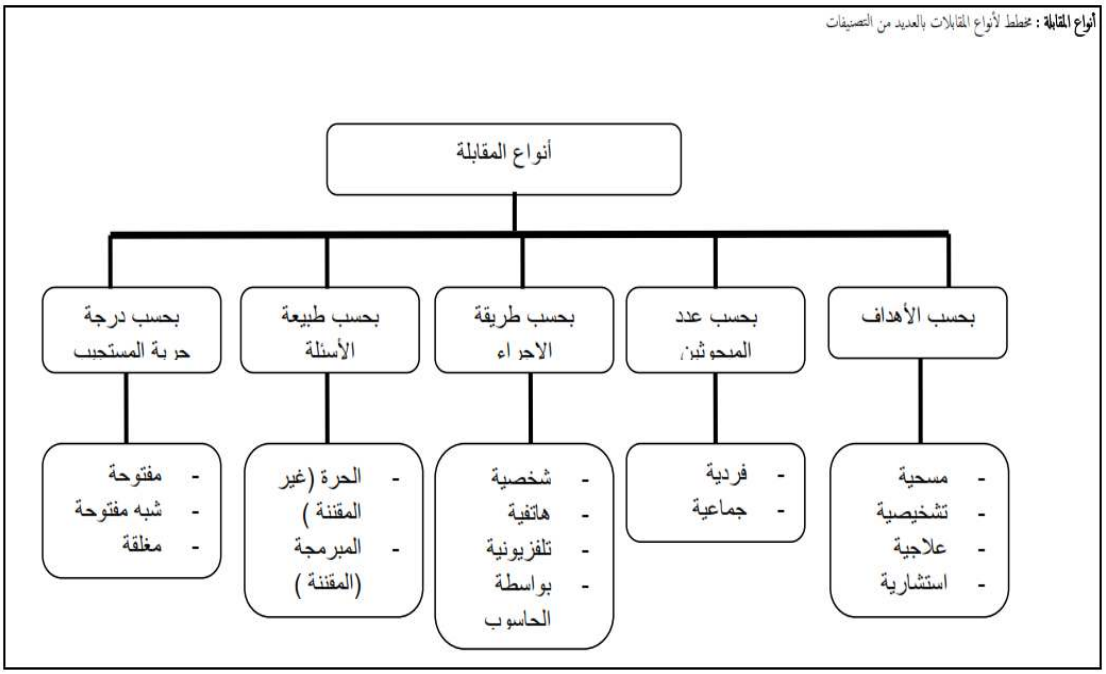
طرح سؤال ويطلب الإجابة بنعم أو لا مع التوضيح في حالة نعم أو لا

هـ – حسب طريقة التطبيق وإجراء المقابلة:

1/ المقابلة وجها لوجه: هي المقابلة وجها لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث وهي الأكثر شيوعا

2/ المقابلة التلفزيونية: تجري للأشخاص المبحوثين عل الهاتف لأسباب تخرج إدارة الباحث والمبحوث.

3/ المقابلة بواسطة ا اسوب أو عن طريق الشبكة العنكبوتية: محاولة المبحوث عبر البريد الالكتروني أو المقابلة بالفيديو عن بعد (وسائل التوا ل الاجتماعي).



و يمكن تقسيم أنواع المقابلات حسب 03 ميادين:

1- ميدان البحث العلمي(le domaine de la recherche)

2- ميدان العمل و الاستشارة()(le domaine de l'emploi)

3- ميدان العلاج والتشخيص(le domaine d'analyse de la personnalité et ces caractéristiques)

5- شروط نجاح المقابلات:

شروط عامة: تشترك فيها مع باقي أدوات جمع البيانات (الملاحظة والاستبيان)

1- السرية: المعلومات تبقى سرا بين المبحوث والأخصائي القائم بالمقابلة

2- التخطيط: تحديد المعلومات المطلوبة الحصول عليها والهد من الو□ول إليها و موضوع المقابلة

3- التنظيم: كل المعلومات المتحصل عليها يجب أن تنظم في تسلسل ووضوح

4- الدقة من حيث الحصول على معلومات مطابقة للواقع وذلك لتفسيرها واستنتاج دلالاتها بأسلوب علمي

5- الموضوعية: من حيث الابتعاد عن الذاتية والآراء الشخصية للمقابل

6- المعيارية: اخذ الجنس والسن و المستوى الثقافي للمبحوث بعين الاعتبار

7- تسجيل كل المعلومات مبشرة عقب الحصول عليها حتى لا تقع في طي النسيان

الشروط الخاصة بنجاح المقابلة:

1- أن يتمكن القائم بالمقابلة بتكوين علاقة ألفة و مكودة مع المستجيب(المبحوث)

2- التحدث بلغة بسيطة وواضحة حسب مستوى المبحوث

3- جعل المقابلة نقطة تعلم وفر□ة لزيادة الفهم

4-تحلي القائم بالمقابلة بسمات الطيبة والبشاشة والأمانة والإخلاص لأجل خلق علاقة إنسانية ودية.

أسس المقابلة:

الإ□لغاء: لكل كلمة يتفوه بها المستجيب

التفطن للتناقضات

التقبل: تقبل الانفعالات دون الموافقة العمياء عليها

6- تخطيط المقابلة

1/ الاعداد: و هو التخطيط المسبق و إعداد المحاور الرئيسية للمقابلة وموضوعات المناقشة (مدينة باتنة تعاني من البيئة النقل غياب المجالات العمومية...) وتحديد أسلوب المقابلة و الأسئلة الرئيسية والاطلاع على معلومات تحصل عليها بطرق ووسائل أخرى

2/ الزمان: وقت كاف لإجراء المقابلة(متوسط الوقت 45 دقيقة)

3/ المكان: قاعة هادئة

4/ البدء: عادة يبدأ الأخصائي القائم بالمقابلة بالترحيب، وحديث عام مثلا عن الطبيعة(وضعية الجزائر من حيث التعمير) حتى لا تكون البداية ويدخل المبحوث في الموضوع تدريجيا ثم التطرق لاحقا إلى موضوع المقابلة

5/ تسجيل إجابات المبحوث وإبداء المزيد من الاهتمام بالإجابات (إذا لا تسجل قد يحس المبحوث بعدم أهمية إجابته أو رأيه)

7/ عند إكمال الإجابة عن الأسئلة المعدة مسبقا يترك فسحة للمبحوثين للإضافات وطرح الانشغالات أو الاقتراحات يرونها مفيدة للبحث

تختم الجلسة بشكر المبحوثين على استجابتهم(الوقت واهتمامهم بالموضوع)

8/ تفرغ أجوبة المبحوثين وتبويبها باستخدام الجداول والرسوم البيانية لتضفي على نتائج البحث المزيد من الوضوح والبساطة. باعتماد إحدى طرق الترميز(codage) بان نعطي لكل سؤال قيمة معينة ثم نحسب أسئلة كل متغير(80 نعم 1) 20 (لا 0)

حتى يتسنى ادخالها في الحاسوب والقيام بعمليات التحليل الإحصائي، حساب التكرارات، والنسب المئوية.

9/ □ياغة نتائج البحث والتحقق من □دق الفرضية وكتابة التقرير النهائي بشكل واضح يستفيد منه كل من يطلع عليه

ملاحظة: على الباحث القائم بالمقابلة تجنب الوقوع في الأخطاء التالية:

- المبالغة في المعلومات
- أخطاء الحذف والإضافة
- أخطاء الإبدال في المعلومات
- أخطاء التسلسل