

## المقابلة في البحث الاجتماعي

د. حنان بشتت أ. بوعموشتة نعيم

جامعة جيجل

الملخص:

قد تغدو خصائص المعرفة العلمية كثيرة ومتعددة، وهو ما يجعل النتائج العلمية ليست وليدة الصدفة، وإنما وليدة بحث علمي، وهذا الأخير هو الذي ينتج المعرفة العلمية. والبحث العلمي بشكل عام هو وسيلة للدراسة يمكن بواسطتها الوصول إلى حل لمشكلة ما، عن طريق التقصي الدقيق لكل ما يتصل بهذه المشكلة. أي أنه يسعى إلى كشف الحقائق ومعرفة الارتباط بينها، ثم استخلاص التفسيرات. ويعتمد في ذلك على مجموعة من التقنيات والأدوات البحثية.

وتعد المقابلة واحدة من أهم وسائل جمع المعلومات والحصول عليها من خلال مصادرها البشرية، وتستخدم في مجالات متعددة. ويشيع استعمالها حين يكون للبيانات صلة وثيقة بآراء الأفراد وميولهم أو اتجاهاتهم نحو موضوع معين. كما تصلح أيضا لجمع معلومات عن مواقف ماضية أو مستقبلية يصعب فيها استخدام الملاحظة. والمقابلة عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح من خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة. وعليه فإن المقابلة وسيلة أو تقنية بحث هامة تسمح باكتشاف آراء المبحوث وتصوراتها في ظل تلك العلاقة التفاعلية معه.

وفي هذه الورقة البحثية سنحاول التركيز على أداة المقابلة كوسيلة لجمع البيانات، وذلك كمحاولة لتغطية الفراغ المنهجي حول هذه الأداة وتوظيفها في العلوم الاجتماعية، بعيدا عن التعقيد الذي يبعثنا عن الحقيقة.

### Summary:

The characteristics of scientific knowledge may become many and many, which makes the scientific results are not the result of chance, but the result of scientific research, and the latter is the one that produces scientific knowledge. Scientific research in general is a means of study in which a solution to a problem can be found by carefully investigating everything related to the problem. That is, it seeks to uncover the facts and knowledge of the link between them, and then draw explanations. It depends on a range of research techniques and tools

The interview is one of the most important means of collecting and obtaining information through its human resources, and is used in many fields. They are commonly used when data are closely related to the views, tendencies or orientations of individuals towards a particular subject. It is also useful for gathering information about past or future situations where observation is difficult to use. The interview is conducted between the researcher and another person or group of people, asking questions and recording their answers to those questions. Therefore, the interview is an important research technique or technique that allows to discover the views and perceptions of the respondent in light of that interactive relationship with him.

In this paper, we will try to focus on the interview tool as a means of collecting data, in an attempt to cover the methodological void about this tool and its use in the social sciences, away from the complexity that keeps us from the truth.

مقدمة:

يرتكز البحث العلمي على مبادئ أساسية وتأسيسية لا يمكنه الاستغناء عنها، والتي تشكل الأرضية المتينة التي يبنى عليها البحث بصفة عامة. حيث تمثل أدوات جمع المعطيات نقطة التقاء بين البناء المفهومي لمشكلة البحث من جهة، والواقع المراد دراسته من جهة أخرى.

وأدوات البحث العلمي هي مجموعة من الوسائل والطرق التي يستعين بها الباحث عند قيامه بدراسة علمية ما. وقد يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو للتحقق من فرضياتها. ويجب على الباحث أن يقرر مسبقاً الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته، وأن يكون ملماً بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي.

إذ يتوقف اختيار الباحث لطريقة جمع المعلومات دون أخرى على عدة عوامل أهمها: طبيعة البحث ومدى ملائمة الأداة لجمع البيانات، طبيعة مجتمع وعينة الدراسة، ظروف الباحث وقدراته ومدى قدرته على التحكم في أدوات جمع المعلومات.

1- تعريف المقابلة:

المقابلة "تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهم وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول آرائه ومعتقداته".<sup>1</sup>

ويعرف "انجلش انجلش" المقابلة بأنها "محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص آخر، أو أشخاص آخرين، هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي وللاستعانة بها على التوجيه والتشخيص والعلاج".<sup>2</sup>

وتعرف المقابلة أيضاً بأنها "عملية تقصي علمي تقوم على مسعى اتصالي كلامي من أجل الحصول على بيانات لها علاقة بهدف البحث".<sup>3</sup>

إذن المقابلة "تحدث بين شخصين يلعبان دورين اجتماعيين مختلفين دور المقابل الذي يريد تحقيق المقابلة التي من خلالها يحصل على المعلومات والتفاصيل المطلوبة ودور المبحوث الذي يقع عليه البحث والذي يجهز الباحث أو المقابل بالمعلومات التي يحتاجها البحث. وتنطوي عملية المقابلة على فعل ورد فعل، سؤال وجواب، وعلى سلسلة من التفاعلات الاجتماعية التي تعتمد على مجموعة رموز سلوكية وكلامية يقوم بها أطراف المقابلة".<sup>4</sup>

وعليه فإن المقابلة هي تلك التقنية التي يلجأ إليها الباحث قصد جمع المعلومات والبيانات الكيفية، من خلال محادثة موجهة بين الباحث والمبحوث بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من أجل تحقيق أهداف الدراسة.

## 2- أهداف المقابلة وأهميتها:

في كثير من الدراسات المتعلقة بالعلوم الاجتماعية، يجد الباحث أن المقابلة أفضل وسيلة لحصوله على المعلومات. حيث تهدف المقابلة بصورة عامة إلى:

- الحصول على المعلومات التي يريدها الباحث من المبحوثين.
- التعرف على ملامح أو مشاعر أو تصرفات المبحوثين في مواقف معينة.
- في حين تبرز أهمية المقابلة أساساً في النقاط التالية:<sup>5</sup>
- "عندما يكون المفحوصين أطفالاً أو أشخاصاً لا يعرفون القراءة والكتابة.
- عندما يكون المفحوصين من كبار السن أو العجزة أو المعاقين أو المرضى.
- حينما لا يرغب المفحوصين في إعطاء آرائهم ومعلوماتهم كتابة.
- حينما يتطلب موضوع الدراسة اطلاع الباحث بنفسه على الظاهرة وعلى مجتمع الدراسة.
- حينما يتطلب الموضوع جمع المعلومات من عدد من الأفراد يعيشون أو يعملون معاً كالعمال في المصانع أو المعلمين في المدارس مثلاً.

- حينما يكون الهدف الحصول على وصف كيفي للواقع وليس كميا أو رقميا.
- حينما يتطلب الحصول على المعلومات وجود علاقات شخصية مع المفحوصين.
- حينما يشعر الباحث بأن المفحوصين بحاجة إلى من يشعرهم بأهميتهم ويقدرهم".

وعليه يكون اللجوء للمقابلة بدافع البحث عن المعلومة التي لها قيمة في حد ذاتها، خاصة إذا كان الباحث يريد التوقف عند التمثيلات والدلالات والمعاني والتصورات التي يمنحها الأشخاص لواقعهم المعيشي. فكل ما يقوله المبحوث وما يتلفظ به من شأنه أن يفتح آفاقا للباحث حول ما يريد أن يتعرف عليه من خلال فرضياته. "فالمقابلة هي أفضل التقنيات لكل من يريد استكشاف الحوافز العميقة للأفراد واكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة. ونتيجة لهذه الأسباب تستعمل المقابلة عادة إما للتطرق إلى ميادين مجهولة كثيرا أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث... كما أننا نهدف من خلال استعمالنا لهذه الوسيلة ليس فقط إلى حصر الوقائع بل وإلى التعرف أيضا على المعاني التي يمنحها الأشخاص للأوضاع التي يعيشونها".<sup>6</sup>

### 3- أنواع المقابلة:

يمكن تصنيف المقابلة حسب أسس ومعايير مختلفة منها:

#### 1.3- حسب أهدافها:

أ- المقابلة المسحية: وتهدف للحصول على معلومات وبيانات من الأشخاص في ميادين تخصصهم وعملهم. "وتستخدم المقابلة المسحية في الدراسات الاستطلاعية للتعرف على المؤشرات الأساسية المتعلقة بالمشكلة ووضع الفروض المناسبة لحلها، كما تستخدم في الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفروض التي يضعها الباحث، كما يستخدم هذا النوع في جميع المجالات من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالأشخاص والمواقف المحيطة بهم".<sup>7</sup> ويشيع استخدامها في قياس الرأي العام وفي مسح الاتجاهات التربوية أو هيئات التدريس نحو قضية معينة.

ب- المقابلة التوجيهية والإرشادية: وهي "مقابلة تهدف إلى فهم المشكلة التي يواجهها العميل، وتقديم المساعدة له وتوجيهه ليتغلب على المشاكل الإدارية أو الشخصية التي يواجهها".<sup>8</sup> بمعنى آخر أنها تهدف للحصول على معلومات عن المفحوص موضوع المقابلة من أجل تقديم النصيحة أو المشورة له أو مساعدته على اكتشاف قدراته أو ميوله.

ج- المقابلة التشخيصية: "وتهدف إلى تحديد مشكلة ما ومعرفة أسبابها وعواملها ومدى خطورتها على المفحوص تمهيدا لتحديد الأسباب ووضع خطة للعلاج. ويستخدم هذا النوع من المقابلة في الطب النفسي أو الإصلاح الاجتماعي لتشخيص حالات المرضى أو ذوي المشكلات الحادة لتحديد العوامل المؤثرة في المشكلة تمهيدا لعلاجها".<sup>9</sup> ومن مزايا هذا النوع من المقابلة قدرة الباحث على تكييف الأسئلة حسب الحاجة، ضمان أن الأسئلة والاستجابات قد فهمت كما ينبغي، والقدرة على التقاط بعض التلميحات والإشارات غير اللفظية.

#### 2.3- حسب عدد المبحوثين:

أ- المقابلة الفردية: وهي من أكثر الأنواع شيوعا، يقابل فيها الباحث مفحوصا واحدا، وفيها يشعر المفحوص بالحرية في التعبير عن نفسه. ويتطلب هذا النوع الكثير من النفقات والوقت والجهد، ورغم ذلك فهذا النوع من المقابلات الأكثر استخداما في الدراسات النفسية والاجتماعية.

ب- المقابلة الجماعية: وهي التي "تتم بين الباحث وبين عدد من الأفراد في مكان واحد ووقت واحد، ويستخدم هذا النوع من المقابلة لتوفير الوقت والجهد وللحصول على معلومات أوفر، ذلك لأن اجتماع عدد من الأفراد يساعد على تبادل

الخبرات والآراء وتذكر التفاصيل التي قد تغيب عن أذهان بعض الأفراد إذا أجريت معهم مقابلات على المستوى الفردي".<sup>10</sup> ولكن سلبيا تكمن في صعوبة السيطرة أحيانا على أفراد العينة، والخلل الذي يصيب بعضهم خلال المقابلات الجماعية مما يؤدي إلى عدم المشاركة وسيطرة بعض الأفراد على جو المقابلة. وعلى الباحث في مثل هذا النوع من المقابلة أن يراعي الأمور التالية:<sup>11</sup>

- "ألا يكون حجم المجموعة كبيرا حتى يتسنى لكل واحد الوقت الكافي للمشاركة.
- أن تكون المجموعة متجانسة سواء من حيث السن أو المستوى الثقافي أو غير ذلك.
- أن يخلق الباحث الجو المناسب لتشجيع المفحوصين على المشاركة الفاعلة وألا يسمح لأحد الأفراد باحتكار الموقف أو طرح موضوعات مخرجة لبعض الأفراد".

### 3.3- حسب طبيعة الأسئلة:

أ- المقابلة الحرة أو غير المقتنة: كما تسمى أيضا بالمقابلة غير الموجهة أو المقابلة الإكلينيكية، "وهي لا تقتيد بأوراق استبائية، وإنما تتطلب طريقة أكثر مرونة وفاعلية في استدراج المبحوث إلى الكشف عن شخصيته وميوله واتجاهاته، والإفصاح عن الحقائق والآراء والمعتقدات التي يحملها ويخفيها، وفي هذا النوع من المقابلة الباحث الاجتماعي يقوم بدور الطبيب أو الأخصائي النفسي، ويعتبر المبحوث مريضا يسأله ويستدرجه لمعرفة ما يخفيه من حقائق".<sup>12</sup> وعليه فإن المقابلة الحرة تستعمل عندما يكون موضوع الدراسة عميقا ومتشعبا حيث يقوم الباحث باستدراج الباحث للكشف عن مواقفه وأفكاره وميوله واتجاهاته وقيمه، من خلال طرح الباحث لسؤال عام حول مشكلة البحث ومن خلال إجابة المبحوث يتسلسل في طرح الأسئلة الأخرى. ويمتاز هذا النوع من المقابلات بغزارة المعلومات التي يوفرها. ويؤخذ عليه صعوبة تحليل الإجابات والمعلومات التي يقدمها المبحوثين، كما أن الفترة التي تستغرقها تكون طويلة جدا.

ب- المقابلة المقتنة: كما تسمى أيضا بالمقابلة الموجهة أو المقابلة الرسمية. وهي "الاتصال والتفاعل الذي يقع بين المقابل والمبحوث حول موضوع معين، ويستعين المقابل أثناء الاتصال والتفاعل بالأوراق الاستبائية التي تعتبر الدليل أو المرشد أو الموجه للمقابلة منذ بدايتها إلى نهايتها... ويستطيع المقابل في هذا النوع من المقابلات شرح وتوضيح الأسئلة المتعلقة بالحقائق للمبحوث لكي يفهمها ويدرك معناها. بينما ليس من حقه تفسير وتوضيح الأسئلة المتعلقة بالمواقف والقيم والآراء لأن هذا غالبا ما يدفع المبحوث إلى فهم السؤال فهما خاطئا وبالتالي يقوده إلى إعطاء الجواب الناقص والمشوش".<sup>13</sup> ويشبه هذا النوع من المقابلة الاستبيان المقيّد من حيث طبيعة الإجابة المحددة وسهولة التحليل الإحصائي للبيانات التي يتم الحصول عليها، كما أن هذه المقابلة لا تستغرق وقتا طويلا، ولا تحتاج إلى خبراء متمرسين في المقابلات الميدانية لأنها تعتمد على الأوراق الاستبائية في طرح الأسئلة وتدوين الإجابات. أما مساوئ وعيوب المقابلة المقتنة فتتمثل في اتصافها بالجمود من حيث الإجراءات المتبعة مع المفحوصين، حيث تقتيد إجابات المبحوثين بطبيعة الأسئلة الموجهة إليهم وقد لا تكون هذه الأسئلة مصممة بطريقة علمية وفعالة، إضافة إلى أن الذهاب إلى المبحوثين يشكل عبئا على المقابل، وقد يكون المبحوث غير مستعد أو متشجع لإجراء المقابلة مع الباحث في بعض الظروف.

### 4- كيفية إجراء المقابلة وتوظيفها في العلوم الاجتماعية:

عند محاولة جمع البيانات عن طريق المقابلة يجب وضع خطة تأخذ بعين الاعتبار المعلومات والبيانات المرغوب فيها، وكذلك شخصية كل من الأفراد الذين يجرون المقابلة والأشخاص الذين تجرى معهم المقابلة. لذا يجب على الباحث العمل والتفكير بالاعتبارات والفنيات التالية:

1.4- تحديد الهدف من المقابلة: تهدف المقابلة أساساً إلى الحصول على معلومات وبيانات وآراء ضرورية للإجابة عن أسئلة الدراسة أو لحل مشكلة الدراسة. والباحث هنا عليه أن يحدد أهداف المقابلة ويحدد طبيعة المعلومات التي يحتاج إليها، ويصوغ هذه الأهداف بشكل سلوكي محدد حتى يتمكن من إعداد الوسائل وتوجيهها للحصول على معلومات وآراء وفق هذه الأهداف.

2.4- تحديد الأفراد الذين سيقابلهم الباحث: إن هدف إجراء المقابلة هو الحصول على معلومات موثوقة أو على الأقل الحصول على آراء تستند إلى معلومات موضوعية. لذا على الباحث أن يكون دقيقاً عند اختيار الأشخاص الذين سيقابلهم. ويجب عليه تحديد الأشخاص الذين لديهم المعلومات التي يرغب فيها، وفيما إذا كانت لديهم سلطة إعطاء تلك المعلومات وفيما إذا كانوا راغبين في إعطائها. ومن الأمور الهامة أيضاً بالنسبة للباحث تحديد عدد الذين يجب مقابلتهم للحصول على معلومات كافية بحيث تشكل أساساً للوصول إلى استنتاجات، وفيما إذا كان هؤلاء الأفراد يمثلون جميع فئات المجموعة التي تجري دراستها.

3.4- تحديد أسئلة المقابلة: إن المقابلة العلمية تحتاج إلى إعداد مسبق، ويتطلب هذا الإعداد أن يكون الباحث مهتماً لطرح الأسئلة اللازمة للحصول على المعلومات المطلوبة. بحيث تتوفر في هذه الأسئلة المزايا التالية:<sup>14</sup>

- "أن تكون واضحة ومفهومة ومحددة.
- أن لا تكون متحيزة ولا توحى بالإجابة المطلوبة.
- أن تكون شاملة تغطي جميع جوانب الموضوع أو المشكلة.
- عدم طرح الأسئلة الدقيقة جداً أو الصعبة جداً أو الشخصية جداً.
- تحديد طريقة توجيه الأسئلة وترتيبها".

4.4- اختيار زمان ومدة المقابلة وتحديد مكانها: يجب تحديد مكان ووقت المقابلة بحيث يتناسبان مع ظروف الأشخاص الذين تجرى مقابلتهم، ويتوجب على الشخص الذي يجري المقابلة الوصول إلى مكان المقابلة في الوقت المحدد، لأن هذه اللحظة السيكولوجية مهمة لإجراء المقابلة. ويجب أن يكون الزمن كافياً لإجراء المقابلة، وأن يتجنب الباحث الساعات أو الأيام أو الأسابيع التي يكون ضغط العمل فيها شديداً بالنسبة للمستجوب. كما على الباحث أن يختار مكان المقابلة بحيث يكون مريحاً ومقبولاً من قبل المبحوث، ويستحسن أن يقترح الباحث على المستجوب أو المبحوث أن يذهب إلى مكان خاص ليحافظ على سرية المعلومات وليضمن عدم المقاطعة والهدوء النسبي أثناء إجراء المقابلة. لذا على الباحث أن يراعي هذه الشروط ويعي جيداً بأن المعلومات التي سيحصل عليها في هذه الظروف أكثر مصداقية، وليست كذلك التي يحصل عليها في ظروف أخرى كأن يكون اهتمام المبحوث مشتتاً وغير مركز على المحادثة خاصة إذا اضطر لقطع المحادثة لبعض الوقت.

5.4- التدريب على إجراء المقابلة: من الضروري قبل تنفيذ المقابلة الفعلية أن يقوم الباحث بإجراء مقابلات تجريبية ممن ليسوا ضمن عينة الأشخاص الذين ستجري مقابلتهم. وتساعد هذه التجارب الباحث على تحسين أسلوبه في إلقاء الأسئلة وإجراء محادثة فعالة مع الذين لديهم المعلومات، كما تعطيه فكرة واضحة عن نوع الإجابات والمعلومات التي من المحتمل أن يتلقاها. والأشخاص الذين يجرون مقابلة دون إعداد ملائم يجابهون في العادة بالرفض أكثر ممن تدربوا على فنون المقابلة

وأثقفوا أساليبها. وهناك ثلاثة أمور يجب على الباحث إتقانها: خلق أجواء صداقة، فن إلقاء الأسئلة، الحصول على المعلومات.

6.4- أحد موعد مسبق مع المبحوث: حيث يقوم الباحث بأخذ موعد مسبق مع الشخص الذي يريد مقابلته قبل تنفيذ المقابلة، وإعلامه بموضوع المقابلة سلفا خصوصا إذا كان الهدف من المقابلة يتطلب الحصول على معلومات يحتاج تقديمها إلى الرجوع إلى الملفات أو السجلات. وقد يكون من المستحسن في بعض الحالات أن يقدم الشخص الذي سيجري المقابلة إلى المستجيب عن طريق صديق مشترك أو بواسطة رسالة رسمية أو شخصية.

7.4- تنفيذ المقابلة: قبل قيام الباحث بطرح الأسئلة على المبحوث يجب على الباحث أن يوفر جو المقابلة الإيجابي الذي يدفع المبحوث إلى التعاون مع الباحث وإنجاح المقابلة معه. فخلق المناخ الجيد الذي يشجع المبحوث على التفاعل مع الباحث بصورة فاعلة وإيجابية يشجع على تحقيق المقابلة الناجحة. وعموما يتم التنفيذ الفعلي للمقابلة على النحو التالي:<sup>15</sup>

- "يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من المقابلة وأهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وذلك لكسب ثقة المستجيب.

- تبدأ المقابلة بالترحيب والبشاشة وتناول الموضوعات العامة والموضوعات المشتركة والخبرات السارة والانتقال تدريجيا نحو موضوع المقابلة.

- إظهار الدفء والود نحو المفحوص بحيث يشعر المفحوص بالأمن والطمأنينة مما يشجعه على الإجابة عن أسئلة الباحث.

- أن يبدأ الباحث بإلقاء الأسئلة التي لا تثير مواقف سلبية من المستجيب أو تقود إلى رفضه للإجابة، ويجب أن يتعد قدر استطاعته عن الأسئلة الشخصية في مطلع المقابلة ثم يتدرج بشكل طبيعي نحو الأسئلة الأكثر أهمية كالأسئلة الشخصية أو الداعية إلى اتخاذ مواقف معينة.

- يجب أن يكون الباحث مستقيما مع المفحوص ولا يحاول خداعه أو استغفاله حتى يضمن تعاونه وعدم انسحابه من المقابلة.

- أن يتأكد الباحث من أن المستجيب فهم السؤال، ولا مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص إذا وجد ذلك ضروريا.

- منح المستجيب وقتا كافيا للاستجابة دون الاسترسال في جوانب لا تعنيه، ويقوم الباحث بحركات أو إشارات معينة تساعد المفحوص على الاستمرار في الحديث.

- عدم إظهار الدهشة والاستغراب حين تصدر من المستجيب أو المفحوص بعض الأقوال المستهجنة، أو استنكاره لحدوث موقف معين خوفا من أن يشجع هذا المفحوص على المبالغة في تصوير المواقف.

- لا يجوز إحراج المفحوص واتهامه وتوجيه أسئلة هجومية عليه تضطره للدفاع عن نفسه، وتؤثر على الجو الودي للمقابلة.

- عدم إجهاد مستجيب بالأسئلة الكثيرة.

- عدم إعطاء المبحوث الفرصة لإدارة المقابلة والسيطرة عليها.

- اهتمام الباحث بمظهره الشخصي وملابسه لكي لا يثير شعورا سلبيا لدى المستجيب".

ولعل أهم نصيحة يمكن أن نسديها للذي يجري المقابلة أن يفترض ذكاء المبحوث ومقدرته على تمييز الأمور ولا يحاول على الإطلاق استغفاله، فقد يلاحظ المبحوث ذلك ويتخذ موقفا سلبيا من المقابلة كلها مما قد يدفعه إلى إنهاء المقابلة والاعتذار عن الاستمرار بها. كما على الباحث أن يسيطر على سير المقابلة دون أن يظهر وكأنه يفرض شخصيته ونفسه.



8.4- التأكد من صحة وصدق المعلومات التي تحصل عليها الباحث: من الضروري أن يعبر الباحث أمر صحة المعلومات التي يحصل عليها أثناء إجراء المقابلة اهتماما خاصا. وهناك مصادر محتملة للأخطاء، فقد يكون المصدر خطأ في السمع أو المشاهدة، أو لجوء بعض المبحوثين إلى المبالغة في تقدير ما مروا به أو التصريح بعبارات غير دقيقة وموضوعية، أو حتى الخداع المتعمد. لذا يتوجب على الباحث أن يكون حذرا، فإذا رغب في التأكد من صحة حقيقة موضوعية يخبر المبحوث بأنه سيتأكد من هذه الحقيقة بالرجوع لمصادر أخرى، مما يجعل المبحوث هنا يتوخى الدقة أكثر عند الإجابة عن أسئلة أخرى، كما يستحسن أيضا أن يقوم الباحث بإعادة صياغة الإجابة بلغته وفهمه ثم يستفسر المبحوث فيما إذا كان فهمه - الباحث - للإجابة تاما وصحيحا. "والباحث الجيد يحاول أن يميز بين الحقائق والاستنتاجات الشخصية وفيما إذا صيغت الحقائق بوجهة نظر الباحث أو المستجيب في حال إعطاءها الصبغة الذاتية. وإذا كانت الإجابة تحتوي نسبا مئوية وكسورا يفضل أن يحولها الباحث إلى أرقام ويعرضها على المستجوب ليتأكد من صحتها... وفي كثير من المقابلات قد يكون من المفضل الحصول على تلخيص للإجابات بأن يعد الباحث هذا التلخيص ثم يعرضه على المستجيب ليتثبت من صحته".<sup>16</sup>

9.4- تسجيل المقابلة: من المتفق عليه أن يقوم الباحث بتسجيل الوقائع والمعلومات التي يحصل عليها من المبحوثين، وذلك بعد التأكد من صحتها. حيث لا يمكن الاعتماد على الذاكرة وخاصة مع مضي الوقت. وإذا دون الباحث الملاحظات أثناء المقابلة فإنه يصبح من الأهمية بمكان أن يجمع بين فن كتابة الملاحظات والمشاركة في المحادثة في آن واحد. ويوجد كثير من الأشخاص الذين يعترضون على تدوين مقابلاتهم وأحاديثهم، لذا يجب على الباحث في هذه الحالة أن يقرر فيما إذا كانت عملية التدوين ستفيد نتيجة المقابلة أم لا. والأفضل في هذه الحالة أن يصارح الباحث المبحوث بأن إجاباته هامة وأنه يرغب في تسجيلها على أكمل وأدق وجه ممكن. وعموما يمكن إجمال الشروط التي على الباحث أن يراعيها أثناء تسجيل المعلومات فيما يلي:<sup>17</sup>

- "عدم الاستغراق في الكتابة والتسجيل لأن ذلك يربك المفحوص ويجعله حذرا من الاستمرار في الحديث، ولذلك يفضل أن يقوم الباحث بتسجيل رؤوس أقلام أو ملاحظات مختصرة. يمكن أن يستخدم الباحث نماذج متعددة للإجابات ويضع درجة لكل نموذج، ويكتفي الباحث بوضع إشارة أو درجة في المكان الذي تنطبق عليه إجابة المفحوص.

- لا يجوز ترك التسجيل حتى نهاية المقابلة، لأن مرور الوقت قد يؤثر في وعي الباحث ببعض الأحداث فيغفلها أو ينساها.

- أن استخدام أجهزة التسجيل الصوتي يمكن أن يعطي دقة وموضوعية أكثر بشرط تقبل المفحوص لها، ولكن كثيرا من المفحوصين يرفضون أن تسجل أصواتهم، كما أن بعضهم يكون حذرا إذا شعر بأن آلة التسجيل موجودة".

أما الأخطاء التي يمكن أن يرتكبها الباحث عند تدوين المقابلات فتتمثل فيما يلي:<sup>18</sup>

- "خطأ الإثبات: إذا أخفق الشخص الذي أجرى المقابلة في التعرف على، أو قلة من أهمية، أو أهمل حادثة هامة خلال حدوث المقابلة.

- خطأ الحذف: إذا حذف الباحث حقيقة جوهرية أو تعبيرا، أو تجربة ما ذكرها المقابل.

- خطأ الإضافة: إذا ضخم الباحث أو طور إجابة الشخص الذي قابله بعبارات لم يذكرها.

- خطأ الاستبدال: إذا نسي الباحث كلمات الشخص الذي قابله، واستبدلها بكلمات أخرى قد يكون لها دلالات مغايرة لما قصده المستجيب.

- خطأ التبديل أو التغيير: إذا لم يتذكر الباحث تسلسل الأحداث، أو ارتباط الحقائق بعضها ببعض وقام بتغيير تسلسل الأحداث الحقيقية".

وبما أنه من السهل ارتكاب مثل هذه الأخطاء، فإن أهمية القيام بتدوين المعلومات والبيانات بدقة وبسرعة هما أمران لا يحتاجان إلى تأكيد أكثر.

10.4- إنهاء المقابلة: يجب أن تنتهي المقالة عند تحقيق هدفها، وإنهاء المقابلة مهم جداً بقدر أهمية بدئها. إذ يجب أن يكون إنهاء المقابلة متدرجاً وليس مفاجئاً، مما يشعر المبحوث بالإحباط والرفض. وعليه "يكون الشخص المستجوب بحاجة إلى الشعور أنه لا يترك هكذا فجأة دون مراعاة للشهادة التي أراد تقديمها والتي لم يكن من السهل عليه بالضرورة تقديمها. زيادة على الاعتراف بالجميل من خلال شكرنا له، إذ لا بد ألا ننسى أن الشخص المستجوب هو الذي قدم لنا خدمة وليس العكس، علينا أن نحضره للذهاب ويمكن إعلامه بذلك مسبقاً بقيامنا ببعض الحركات دون أن نتكلم والتي تجعله يعرف ذلك مثلاً: نقلب ببطء مخطط أو دليل المقابلة، وبهذه الطريقة يرى المستجوب أن نهاية المقابلة قد اقتربت".<sup>19</sup>

ومن أساليب إنهاء المقابلة الشائعة كثيراً استعراض وتلخيص ما دار فيها. وفي هذه الأثناء نطلب من المبحوث أن يعبر عما كان سهلاً وصعباً خلال المقابلة، فإبداء الاهتمام بالمبحوث سيكون بالنسبة له مصدراً للرضا، مما يجعله يكشف عن معلومات ثرية وهامة من خلال إضافة بعض الأقوال التي لم يكن في استطاعته التجراً على التفوه بها سابقاً والتي تضع المقابلة في رحاب وآفاق جديدة.

#### 5- مزايا وعيوب المقابلة:

تعتمد مقدرة الباحث على استعمال وسيلة المقابلة بشكل علمي وموضوعي على قدرة الباحث على الدخول في نقاش أو محادثة هادفة، وكفاءته في تحليل وجهات النظر الرئيسية التي وردت في المقابلة، ودقته في تدوين نتيجة المقابلة. وإذا أخذنا هذه الأمور بعين الاعتبار، يمكن أن نخلص إلى مزايا المقابلة في جمع المعلومات، ونوجزها في النقاط التالية:<sup>20</sup>

- "يمكن استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبانة، كأن تكون العينة من الأميين أو من صغار السن.
- توفر عمقا في الإجابة لإمكانية توضيح وإعادة طرح الأسئلة.
- تستدعي معلومات من المستجيب من الصعب الحصول عليها بأي طريقة أخرى، لأن الناس بشكل عام يحبون الكلام أكثر من الكتابة.
- توفر مؤشرات غير لفظية تعزز الاستجابات وتوضح المشاعر، كنغمة الصوت وملامح الوجه وحركة اليدين والرأس... الخ.
- ارتفاع نسبة الردود مقارنة مع غيرها من وسائل جمع المعلومات كالاستبانة.
- المرونة وقابلية شرح وتوضيح الأسئلة للمستجوب في حالة صعوبتها أو عدم فهمه لها.
- وسيلة مناسبة لجمع المعلومات عن القضايا الشخصية والانفعالية والنفسية الخاصة بالمبحوث، وهي أمور من الصعب جمعها بطرق أخرى كالوثائق والاستبانة.
- تقليل احتمالية نقل الإجابة عن آخرين أو إعطاء الاستبانة لأشخاص آخرين ليقوموا بمثلها".
- كغيرها من التقنيات الأخرى، فإن للمقابلة العديد من العيوب أو المساوئ يمكن أن نوجزها في النقاط التالية:<sup>21</sup>
- "تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين من الباحث، وخاصة إذا كان عدد أفراد عينة الدراسة كبير، ومدة المقابلة طويلة.
- تتأثر المقابلة بالحالة النفسية والعوامل الأخرى التي تؤثر على الشخص الذي يجري المقابلة أو على المستجيب أو عليهما معاً، وبالتالي فإن احتمال التحيز الشخصي مرتفع جداً في البيانات.
- صعوبة الوصول إلى بعض الأفراد ومقابلتهم شخصياً بسبب مركزهم أو بسبب تعرض الباحث لبعض المخاطر عند إجراء مقابلات معهم مثل زعماء الجماعات الخطيرة.



- تتطلب تدريباً كافياً للأشخاص الذين يقومون بها حتى يستطيعوا الحصول على المعلومات المطلوبة بصورة كاملة دون تحريف.
- صعوبة التقدير الكمي للاستجابات أو إخضاعها إلى تحليلات كمية وبخاصة في المقابلة المفتوحة.
- صعوبة تسجيل الإجابات في مكان المقابلة.
- تتطلب تكاليف كثيرة لكثرة تنقل الباحث من مكان إلى آخر.
- احتمالية تعمد الأفراد إعطاء إجابات لا تعكس آراءهم ومعتقداتهم تماماً وذلك لإعطاء الباحث انطباعاً جيداً عن مستواهم وثقافتهم".

هذه بصفة عامة بعض العناصر المتعلقة بالمقابلة التي هي تقنية تقصي تستعمل من أجل الحصول على آراء المبحوثين حول ظاهرة معينة مرتبطة بأهداف البحث، من خلال ترك الحرية للمبحوث للإدلاء برأيه. ولتحقيق المقابلة الناجحة مع المبحوث وكسب تعاونه وثقته، على الباحث أن يتمتع بمجموعة من الصفات الشخصية والاجتماعية والذكائية، وقادراً على التفاعل مع الآخرين. صبوراً وهادئاً وسريع الفهم، ملماً بفنون المقابلة، إضافة إلى قدرته على الإصغاء والانتباه والتركيز على سلوك وطباع المبحوث، وذلك لجمع المعلومات الميدانية البحثية التي تغذي البحث بالحقائق المرجوة.

خاتمة:

في ختام بحثنا هذا نستنتج أن ثمة وسائل عدة وضعتها العلوم الاجتماعية والانسانية لتفحص الواقع بغية التحقق من الفرضيات أو أهداف البحث. وعلى الباحث أن يتحلى بالنزاهة واليقظة لضمان مصداقية النتائج، لأن فترة استعمال تقنيات جمع المعلومات فترة حاسمة، ولا توجد طريقة معينة يمكن تفضيلها على غيرها من الطرق. ومهما كانت أداة جمع البيانات سواء الملاحظة، المقابلة، أو الاستمارة، فإنه يجب أن تتوافر فيها خصائص الصدق والثبات والموضوعية. وهنا تلعب براعة الباحث وقدرته دوراً هاماً في تحديد كيفية استخدام أدوات البحث العلمي.

قائمة الهوامش:

- <sup>1</sup> فايز جمعة النجار وآخرون: أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، 2009، ص 63.
- <sup>2</sup> جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة، عمان، ط4، 2011، ص 110.
- <sup>3</sup> سعيد سبعون، حفصة جرادي: الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012، ص 173.
- <sup>4</sup> إحسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، عمان، ط1، 2005، ص 247.

- <sup>5</sup> ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العملي، دار صفاء، عمان، ط4، 2010، ص 178.
- <sup>6</sup> مورييس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، ط2، 2006، ص 197.
- <sup>7</sup> جودت عزت عطوي، مرجع سابق، ص 111.
- <sup>8</sup> بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009، ص 106.
- <sup>9</sup> جودت عزت عطوي، المرجع نفسه، ص 112.
- <sup>10</sup> جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2013، ص 172.
- <sup>11</sup> جودت عزت عطوي، المرجع نفسه، ص 112.
- <sup>12</sup> أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009، ص 131.
- <sup>13</sup> إحسان محمد الحسن، مرجع سابق، ص. 257.
- <sup>14</sup> جودت عزت عطوي، مرجع سابق، ص 114.
- <sup>15</sup> المرجع نفسه، ص. 116.
- <sup>16</sup> فوزي غرايبة وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل، عمان، ط3، 2002، ص 68.
- <sup>17</sup> دوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، ط 4، 2012، ص. 119.
- <sup>18</sup> فايز جمعة النجار وآخرون، مرجع سابق، ص. 86.
- <sup>19</sup> مورييس أنجريس، مرجع سابق، ص. 348.
- <sup>20</sup> ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، مرجع سابق، ص 183.
- <sup>21</sup> جودت عزت عطوي، مرجع سابق، ص 119.

قائمة المراجع:

- 1- أحمد عياد: مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009.
- 2- إحسان محمد الحسن: مناهج البحث الاجتماعي، دار وائل، عمان، ط1، 2005.
- 3- بلقاسم سلاطنية، حسان الجيلاني: أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط2، 2009.
- 4- جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2013.
- 5- جودت عزت عطوي: أساليب البحث العلمي مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، دار الثقافة، عمان، ط4، 2011.
- 6- دوقان عبيدات وآخرون: البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، ط 4، 2012.
- 7- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم: أساليب البحث العلمي الأسس النظرية والتطبيق العملي، دار صفاء، عمان، ط4، 2010.
- 8- سعيد سبعون، حفصة جرادي: الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2012.
- 9- فايز جمعة النجار وآخرون: أساليب البحث العلمي منظور تطبيقي، دار الحامد، عمان، 2009.
- 10- فوزي غرايبة وآخرون: أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار وائل، عمان، ط3، 2002.
- 11- مورييس أنجريس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات عملية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، ط2، 2006.