

## رابعاً: المقابلة الشخصية:

يتم إجراء المقابلة في العادة مع فرد وجها لوجه، أو عبر وسيلة اتصال كالهاتف أو الانترنت لدراسة اتجاهاتهم وسلوكهم حاضرا ومستقبلا، والمقابلة ليست توجيه سؤال وتسجيل إجابة فقط، بل هي وسيلة تكشف السلوك الانساني من خلال ملاحظة الاستجابات ومدى تعاون المبحوث.

### 2-1- تعريف المقابلة:

تُعرّف المقابلة على أنها: "تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يُحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغييرات لدى المبحوث وتدور حول آرائه ومعتقداته"، كما تُعرّف أيضا على أنها: "محادثة بين شخصين يبدأها الشخص الذي يجري المقابلة- الباحث- لأهداف معينة وتهدف إلى الحصول على معلومات وثيقة الصلة بالبحث".

### 2-2- أنواع المقابلة:

تتنوع المقابلة وفقا للعوامل الآتية:

➤ وفقا للموضوع، وتنقسم إلى:

✓ **مقابلة بورية:** تركز على خبرات معينة مثل المرور بحدث أو تجربة معينة.  
✓ **مقابلة اكلينيكية:** تركز على المشاعر والحوافز والدوافع المرتبطة بمشكلة معينة مثل مقابلة الطبيب للمريض.

➤ **وفقا لعدد الأشخاص:** وتنقسم إلى:

✓ **مقابلة فردية:** ويستخدم هذا النوع إذا كانت المقابلة تتطلب السرية.  
✓ **مقابلة جماعية:** تتم في زمن ومكان واحد؛ حيث يطرح الباحث الأسئلة وينتظر الإجابة من أحدهم، وتُعتبر إجابته بمثابة إجابة الجماعة، كما أنه في بعض الأحيان يُطلب من كل فرد في المجموعة الإجابة بنفسه وبالتالي يكون رأي المجموعة عبارة عن مجموع إجابات أفرادها.

➤ **وفقا لعامل التنظيم:** وتنقسم إلى:

✓ **مقابلة غير موجهة (بسيطة):** وتمتاز بأنها مرنة؛ كون الباحث فيها يمتلك الحرية في تعديل أسئلته التي أعدها مسبقا.

✓ **مقابلة موجهة:** وهي التي تكون موجهة من حيث الأهداف والأشخاص والزمن والمكان.

➤ **وفقا لطبيعة الأسئلة:** وتنقسم إلى:

✓ **مقابلة ذات أسئلة محددة (مقفلة):** مثل: نعم/ لا أو اختيار من متعدد.  
✓ **مقابلة مفتوحة:** تحتاج للشرح والتعبير عن الرأي دون قيود أو إجابات محددة سلفا.  
✓ **مقابلة ذات أسئلة محددة ومفتوحة:** وتُمثل النوعين السابقين.

➤ **وفقا للغرض منها:** وتنقسم إلى:

✓ **مقابلة استطلاعية مسحية:** تهدف إلى جمع بيانات أولية حول مشكلة ما.  
✓ **مقابلة تشخيصية:** تهدف إلى تحديد طبيعة مشكلة ما، التعرف على أسبابها ورأي المبحوث حولها.  
✓ **مقابلة علاجية:** وتهدف إلى تقديم حلول لمشكلة معينة.  
✓ **مقابلة استشارية:** تهدف إلى الحصول على مشورة في موضوع معين.

### 2-3- شروط المقابلة:

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

- تحديد الأشخاص المراد مقابلتهم وتحديد العدد اللازم لإجراء المقابلة.
- عمل الترتيبات اللازمة لإتمام المقابلة بما في ذلك تحديد مكان وزمان ملائمين للمقابلة، ويُفضل أن يختار المستجيب المكان والزمان وفقا لظروفه كما يفضل أن تتم المقابلة في مكان هادئ بعيدا عن الضوضاء وفي غير أوقات ضغط العمل.
- 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 آخر أو أشخاص آخرين يمثلونه. في حالة اختيار أشخاص آخرين لإجراء المقابلة نيابة عن الباحث ينبغي على الباحث أن يقوم بتدريبهم وشرح المهمة المطلوب منهم أدائها.

- إجراء الاختبارات اللازمة على المقابلة للتأكد من سلامة الأسئلة ومن تحقيقها للأهداف المتوخاة من المقابلة.
- ينبغي أن يضيف 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 ويشجعه 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 الاستمرار.
- إعطاء المستجيب فرصة للتوسع في الإجابة متى كان ذلك مطلوباً.
- ينبغي طرح سؤال واحد في المرة الواحدة.
- إعطاء المستجيب فرصة لتفسير إجابته والتعليق عليها.
- إعادة صياغة إجابات المستجيب عند الضرورة للتأكد من أنه يعني فعلاً ما ذكره من معلومات.
- تسجيل وقائع المقابلة سواء كتابة أو عن طريق آلة تسجيل وذلك أثناء المقابلة أو بعد الانتهاء منها مباشرة.
- الحرص على الحياد وعدم إظهار المعارضة أو الدهشة أو التعجب لما يقوله المستجيب مما يمكن أن يؤثر على إجابته المقبلة.
- إظهار الأناة والصبر مع المستجيب الذي يظهر التعالي على الباحث بدافع أنه أكثر فهماً وإدراكاً للموضوع من الباحث.
- ملاحظة المظاهر التعبيرية والحركية التي يبديها المستجيب وتوظيفها في دعم الإجابات عند الضرورة.
- محاولة كسب ثقة المستجيب وطمأنته والتأكيد على ضمان سرية المعلومات التي يدلي بها.
- الإيحاء بإمكانية الرجوع إلى المستجيب متى لزم الأمر للاستيضاح أو الاستزادة حول نقطة أو فكرة معينة.

#### 2-4- مزايا وعيوب المقابلة:

للمقابلة مزايا كما لها أيضاً عيوب:

- **المزايا:**
- ✓ إمكانية استخدامها في الحالات التي يصعب فيها استخدام الاستبيان، مثل أن يكون المبحوث صغيراً أو أمياً.
- ✓ تساعد على جمع معلومات شاملة خصوصاً في الحالات التي تتطلب الحصول على معلومات مفصلة.
- ✓ تتيح لكل من الباحث والمستجيب الاستفسار عن نقاط غير واضحة، أو تفسير بعض المعاني.
- ✓ تعطي المستجيب التقدير المعنوي مما يحفز على الاستجابة.
- **العيوب:**
- ✓ قد يتحرج المستجيب من الإدلاء ببعض المعلومات خوفاً من الكشف عن شخصيته.
- ✓ يصعب التحكم في تعبيرات الباحث نتيجة تأثره بإجابات المستجيب مما يؤثر على الإجابات التالية، وربما على سير المقابلة.
- ✓ يتطلب الإعداد لها وقتاً طويلاً.
- ✓ قد تتطلب توافر تجهيزات معينة.
- ✓ قد تكون تكلفتها عالية، حيث يسافر الباحث من مدينة إلى أخرى، ويتحمل تكاليف التنقل والإقامة.
- ✓ صعوبة ترتيب المواعيد مع كافة أفراد العينة.

#### 2-5- إجراءات المقابلة:

هناك عدد من الخطوات التي ينبغي على الباحث اتباعها حتى تكون المقابلة جيدة، وهذه الخطوات

هي:

- الإعداد المسبق للمقابلة من حيث تحديد المجالات الأساسية التي تدور حولها، وإعداد الأسئلة المناسبة، والأداة التي تُستخدم في تسجيل البيانات، وتحديد مكان المقابلة وزمنها، وتحديد أفراد المقابلة.
- تكوين علاقة مع المبحوث، وكسب ثقته، وذلك عن طريق تعريف الباحث بنفسه، وشرح هدف المقابلة، وتوضيح سبب اختيار المبحوث، وإقناع المبحوث بأنّ البيانات التي يُدلي بها، هي لغرض البحث وتكون محل سرّية الباحث، وإقناعه بأهمية مشاركته في البحث.
- استدعاء البيانات من المبحوث بالأساليب المناسبة وتشجيعه على الاستجابة.
- تسجيل استجابات المبحوث، وأية ملاحظات إضافية وذلك باتباع أحد أساليب التسجيل المعروفة، مثل: الكتابة من الذاكرة بعد الانتهاء من المقابلة، تقدير اجابات المبحوث على مقياس للتقدير سبق إعداده والتدريب على استخدامه من جانب الباحث التسجيل الحرفي لكل ما يقوله المبحوث، أو لكل ما يُمكن أن يُسجل من أقوال، استخدام أجهزة التسجيل الصوتي، وذلك بعد موافقة المبحوث.