الفصل التاسع

المقابلة

مفهومها - أهدافها - أهميتها

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- أولا: مفهوم المقابلة
- ثانيًا: أهداف المقابلة
- ثالثا: أهمية استخدام المقابلة
- رابعًا: أغراض المقابلة
- خامسًا: مبادئ وأسس المقابلة
- سادسًا: خصائص المقابلة
- سابعًا: حالات المقابلة
- ثامنًا: شروط المقابلة الناجحة
- تاسعًا: اعتبارات المقابلة
- عاشرًا: التدريب على المقابلة
- حادي عشر: أنواع المقابلة
- ثاني عشر: مميزات المقابلة
- ثالث عشر: عيوب المقابلة

الفصل التاسع

المقابلـة

مفهومها- أهدافها- أهميتها

مقدمـة

يستخدم المقابلة كثير من علماء النفس وغيرهم من المهتمين بفهم السلوك الإنساني والتنبؤ به فهي تستخدم في علم النفس العلاجي وفي الطب العقلي وفي التوجيه المهني والاختيار المهني لإمكان وضع الرجل المناسب في الوظيفة المناسبة وعن طريق المقابلة يستطيع الباحث أن يجمع معلومات كثيرة كما يستطيع أن يلاحظ استجابات المفحوص على هذه الأسئلة كما يلاحظ مدى انفعاله وتعاونه وطاعته وكل شخصية كوحدة متكاملة فيمكن أن يلاحظ تعبيرات وجهه وطريقته في التعبير اللغوي وإشارته وحركاته ودرجة عصبيته أو هدوءه وهكذا يحصل الباحث على مادة غنية ووفيرة عن المفحوص يكون منها صورة شاملة عن شخصيته.

وتعتبر المقابلة أداة هامة لجمع البيانات وتستخدم في جميع مجالات الحياة الاجتماعية

والتربوية والرياضية والنفسية والسياسية وغيرها للاستفادة بها في عمليات التوجيه أو التشخيص أو العلاج والمقابلة عبارة عن محادثة جادة يقوم بها شخص مع أشخاص آخرين وتكون موجهه نحو هدف محدد غير مجرد في المحادثة ذاتها وعلى ذلك فإن وضوح الهدف من المقابلة شرط أساسي لقيام علاقة حقيقية بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

ويري إنجلش وإنجلش English & English إن المقابلة عبارة عن محادثة موجهه يقوم بها شخص مع شخص أخر أو أشخاص آخرين هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.

وتعد أيضًا المقابلة نوع من وسائل التقدير الذاتي فيما عدا أن الأسئلة التي توجه إلى المفحوص كتابيًا في الاستفتاء توجه إليه شفويًا في حالة المقابلة وبالإضافة إلى ذلك فإن لها فائدتها الخاصة في تشخيص صعوبات التعلم وفي دراسة العمليات المعرفية إلى جوانب النواتج المعرفية فحين يجري المعلم مقابلة من تلميذ لمعرفة كيف يحل مسألة حسابية معينة قد يكشف عن أساليب التلميذ في التفكير.

والمقابلة وسيلة أو طريقة لجمع المعلومات أو البيانات وهي علاقة فنية بين الباحث وعينة البحث يسودها الارتياح والثقة المتبادلة بهدف جمع المعلومات التي تساعد على تفسير وحل المشكلات.

والمقابلة محادثة وجها لوجه ولكن بهدف محدد وتتم المقابلة بين الباحث الذي يعرف ما يريد وبين المستجيب الذي لديه معلومات مرغوبة ومن أكثر ما يميز المقابلة هو أنها تسمح للباحث بشرح وتوضيح الأسئلة وتسمح للمستجوب بتفعيل إجابته.

أولاً: مفهوم المقابلة

تعرف المقابلة بأنها محادثة موجهة يقوم بها شخص مع شخص أخر أو أشخاص آخرين هدفها استشارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.

وهذا التعريف لا يختلف عن تعريف بنجهام في تحديده لخصائص المقابلة إلا أنه يتميز عليه في تحديد الأهداف الأساسية للمقابلة وهي .

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

كما تعرف أيضًا المقابلة بأنها المحادثة الجادة الموجهة نحو هدف محدد غير مجرد الرغبة في المحادثة لذاتها.

وينطوي هذا التعريف على عنصرين رئيسيين هما :

1- المحادثة بين شخصين أو أكثر في موقف مواجهة ويري بنجهام أن الكلمة ليست هي السبيل الواحد للاتصال بين الشخصين فخصائص الصوت وتعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والايماءات والسلوك العام كل ذلك يكمل ما يقال.
2- توجيه المحادثة نحو هدف محدد فالمقابلة تختلف عن الحديث العادي في أن الحديث قد لا يستهدف شيئا أو قد يرمي الإنسان من ورائه إلى تحقيق لذة يجتنبها من حديثه إلى الآخرين.

أما المقابلة فهي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد ووضوح هذا الهدف شرط أساسي لقيام علاقة حقيقية بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث.

كما تعرف المقابلة أيضًا بأنها التبادل اللفظي الذي يتم وجها لوجه بين القائم بالمقابلة وبين شخص أخر وأشخاص آخرين.

أما (ماكوبي وماكوبي) فإنهما يعرفان المقابلة بأنها:

تفاعل لفظي سيتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدي المبحوث والتي تدور حول أرائه ومعتقداته.

بينما تعرف المقابلة في خدمة الفرد بأنها هي لقاء مهني هادف بين الأخصائي والعميل أو أي فرد أو أفراد مرتبطين بالمشكلة في إطار أسس وقواعد منظمة تحقيقا لعملية المساعدة.

كما تعرف أيضًا المقابلة على أنها محادثة بين القائم بالمقابلة والمستجوب وذلك بغرض الحصول على معلومات من المستجوب بهدف الوصول إلى معلومات تعكس حقائق أو مواقف محددة يحتاج الباحث الوصول إليها.

كما يمكن تعريفها على أنها : الإدراك بمعني فهم المستجيب لما هو مطلوب منه فالقيام بمقابلة معينة يتطلب تبني المستجيب دورا معينا للأبد معه بأن يعرف ما هو متوقع منه في ذلك الدور.

ويمكن تعريف المقابلة على أنها الدافعية بمعني أن دافعية المستجيب للإجابة هي التي تدفع به للإجابة.

وذكر البعض التعريف التالي للمقابلة على أنها محادثة بين شخصين والتي تعكس نوعا من التفاعل بنيهما ومن المهم التدرب على المقابلة وإعدادها بشكل جيد مما يساعد على نجاح المقابلة.

وتعرف المقابلة على أنها شكل من أشكال الاستبيان وخاصة في دراسات الرأي حيث نأخذ الشكل الشفهي والمقابلة عبارة عن محادثة جادة يقوم بها شخص مع أشخاص آخرين هدفها استثارة أنواع معينة من المعلومات لاستغلالها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.

فالمقابلة إذن عبارة عن عملية تفاعل لفظي بين القائم بالمقابلة والمبحوث من أجل استثارة دوافعه للحصول على بعض المعلومات والتعبيرات والتي تتعلق بآرائه واتجاهاته ومعتقداته ويمكن أن تساعد المقابلة في التقويم الناقد للبيانات والمعلومات التي يحصل عليها الباحث بأساليب أخرى.

ويمكن أن تجري المقابلة وجها لوجه أو عن طريق الهاتف.

ثانيًا: أهداف المقابلة

تتمثل أهداف المقابلة في هدفين رئيسين هما كالتالي:

أ- أهداف رئيسية

- المقابلة هي المناخ الذي يتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل أو الباحث نحو المبحوث.
- هي أسلوب هام للتعرف على سمات العميل أو المبحوث الشخصية وللتعرف على الدور الذي لعبته هذه الشخصية في المشكلة.
- وسيلة هامة لتعديل اتجاهات المحيطين بالمبحوث أو العميل سواء كانوا من الأقارب أو المرتبطين به في العمل أو المدرسة.
- تفيد في استيفاء الحقائق من مصادرها الأولية كمقابلة الطبيب أو المدرس وما إلى ذاك.

ب-أهداف فرعية

- وسيلة سريعة للبت في مشكلات العملاء في اللقاءات الاستهلاكية الأولى اقتصادا للوقت والجهد.
- تزيل أو تخفف عوامل القلق أو اليأس التي تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم.

ثالثا: أهمية واستخدام المقابلة

تستخدم المقابلة في كثير من مجالات الحياة فالباحث الاجتماعي يستخدم المقابلة كأداة لجمع البيانات ورجل الأعمال والطبيب ورجل الدين والقاضي ورجل البوليس والصحفي والمدرس والمحامي والأخصائي النفسي والاجتماعي كل هؤلاء يستخدمون المقابلة للاستفادة بها في التوجيه أو التشخيص أو العلاج ويختلف الهدف في المقابلة من مجال إلى آخر ورغم ذلك فإن أسلوب المقابلة والأسس بالسيكولوجية التي تقوم عليها الظروف التي ينبغي أن تتوافر لها لتحقيق أغراض تكاد تكون واحدة بالنسبة لجميع المقابلات أيا كان نوعها ولذا فإن الكثير مما يعرض في المقابلة يمكن الاستفادة به في مختلف المجالات التي تستخدم فيها المقابلة.

وتتيح المقابلة الفرصة لملاحظة الأفراد والجماعات وهو يعملون كما أنها وسيلة للتعرف على حقائق والآراء والمعتقدات التي قد تختلف باختلاف الأشخاص وظروفهم وتستخدم للتأكد من بيانات ومعلومات حصل عليها الباحث من مصادر أخرى مستقلة ويمكن أن تساعد في التقويم الناقص للبيانات والمعلومات التي يحصل عليها الباحث بأساليب أخرى.

وتظهر أهمية المقابلة في أنها تؤكد على المعلومات والبيانات الكيفية وفي أن طبيعة البحث تقتضي بأن يقارن الباحث بين طريقتي الملاحظة والمقابلة مما يساعد الباحث في الحصول على صورة للشخصيات الإنسانية والخلفية الاجتماعية والدوافع والاتجاهات والرغبات التي تؤثر في السلوك كذلك فإن طريقة المقابلة الشخصية تعد أداة هامة في حصول الباحث على معلومات تتعلق بالماضي والذكريات وخطط المستقبل إذ لا يمكن الحصول على هذه البيانات باستخدام الوسائل الآلية أو الملاحظة.

رابعًا: أغراض المقابلة

أن المقابلة عبارة عن مناقشة بين فردين أو أكثر ولذلك فهي تعد ذات فائدة بالنسبة للطرفين ففي حالة المقابلة التي تعقد لاختيار أصلح المتقدمين لشغل وظيفة معينة فإن المفحوص يستطيع أن يعرف من الباحث ظروف الوظيفة وواجباتها ونظم الترقية ومكان وجود العمل وما إلى ذلك وعلى كل حال المقابلة التي تستخدم لاختيار العمال يكون الغرض منها جمع البيانات والمعلومات عن طالب العمل وعن شخصيته وقدراته واتجاهاته وميوله وعلى ذلك فنحن نلاحظ أن المقابلة من الأساليب السائدة والمنتشرة في اختيار العمال.

ويتوقف عمق المقابلة أو سهولتها تبعًا لخطورة الوظيفة التي ترغب المؤسسة في شغلها فكلما كانت الوظيفة ذات أهمية كبيرة كلما تحرت المؤسسة الدقة فمن يشغلها وعلى كل تكشف المقابلة عن بعض السمات الشخصية التي لا تكشف عنها أساليب القياس الأخرى من ذلك المبادأة واللباقة والقدرة على إصدار القرارات والقدرة على حسن التصرف كذلك تكشف عن العلاقة اللفظية الكلامية وقدرة الفرد على التعبير عن نفسه.

ويمكن أن تستخدم المقابلة لتحقيق كثير من الأغراض منها ما يلي:

1- الإرشاد والعلاج النفسي.
2- تشخيص الحالات المرضية أي معرفة نوع المرضي أو الاضطراب أو الأزمة.
3- الاختيار المهني أي اختيار المؤسسة لأفضل المتقدمين لشغل الوظائف بها .
4- التوجيه المهني أي توجيه الفرد الواحد إلى الوظيفة التي تناسبه حسب قدراته.
5- التأهيل المهني أي تدريب ذوي العاهات أو العجزة على بعض الأعمال التي تناسبهم.
6- تحليل العمل أي معرفة حركاته أو عناصره وظروفه وتحديد المؤهلات اللازمة له.
7- تقييم الوظائف وتحديد الأجور أي تصنيف الوظائف ووضع الأجور المناسبة لكل فئة.
8- التدريب والتعليم أي تعليم العمال الأعمال الجديدة أو تعليم المشرفين والملاحظين.
9- الترقية والفصل والتأديب.

خامسًا : مبادئ وأسس المقابلة

أ- مبادئ المقابلة

يلخص "فارلي Farley 1981" مبادئ وخطوات إجراء المقابلة فيما يلي:

1- اختيار التلاميذ أو التلميذ المراد إجراء المقابلة معهم.
2- توفير مناخ مريح نفسيًا خلال المقابلة.
3- توضيح غرض المقابلة كأن يخبر التلميذ بلغة بسيطة مباشرة أن الهدف من المقابلة هو مصلحة التلميذ التعليمية.
4- التركيز على الجانب المراد عمل المقابلة من أجله.
5- السؤال عن شيء أو موضوع واحد في المرة الواحدة لتسهيل التركيز والإجابة على المطلوب.
6- تقريب المطلوب من أسئلة المقابلة بإعطاء الأمثلة التوضيحية.

7- استعمال الأسئلة الحيادية في المقابلة أي الأسئلة التي لا كون الإجابة الصحيحة أو الخاطئة بديهية للتلميذ.

8- تركيز أسئلة المقابلة في المرحلة الابتدائية على المظاهر الواقعية العلمية لتعليمهم وليس على أرائهم وخبراتهم وميولهم.

9- الانتقال التلقائي السلبي من مرحلة إلى أخرى خلال المقابلة.

10- تزويد التلميذ بتغذية راجعه مستمرة حول إجابته.

بـ أسس المقابلة

تعتمد المقابلة على أسس فنية وأساليب خاصة أهمها:

1- تهيئة مناخ نفسي مناسب

2- الملاحظة وليس المراقبة

3- الاستماع وليس الجمود

4- الاستفهام وليس الاستجواب

5- التعليقات وليس الثرثرة

سادسًا: خصائص المقابلة

حينما نلقي الضوء على خصائص المقابلة فمن الضروري أن نستعيد إلى الأذهان تعريفات المقابلة السابق ذكرها وأيضًا لابد وأن تستحضر مفهومها وذلك حتى يمكننا أن ننطلق من هذه التعريفات وذلك المفهوم إلى حيث تكون الخصائص الجوهرية للمقابلة.

ويمكن أن تحدد الخصائص الجوهرية للمقابلة فيما يلي:

1- التبادل اللفظي الذي يتم بين القائم بالمقابلة وبين المبحوث وما قد يرتبط بذلك التبادل اللفظي من استخدام تعبيرات الوجه ونظرة العين والهيئة والإيماءات والسلوك العام.

2- المواجهة بين الباحث والمبحوث.

3- توجيه المقابلة نحو غرض واضح محدد.

وهذا الغرض يجعلها تختلف عن الحديث العادي الذي قد لا يهدف إلى تحقيق غرض معين.

ومن أهم خصائص المقابلة في خدمة الفرد هي كالتالي:

1- تحقق المقابلة أهدافًا في عملية المساعدة.
2- تعتمد المقابلة على المهارة و الاستعداد والعلم.
3- ليس للمقابلة قوالب جامدة عامة فلكل أسلوبه الخاص.
4- للمقابلة أساليب مهنية خاصة.
5- للمقابلة قواعد إجرائية عامة.
6- المقابلة كأي ارتباط لها بداية ووسط نهاية.
7- للمقابلة أنواع متعددة

وبالإضافة أيضًا هذه الخصائص للمقابلة يمكن أن تحدد خصائص المقابلة في النقاط التالية:

1- لها غرض واضح ومحدد.
2- يتم فيها التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة والمبحوث وما يرتبط بهذا التبادل من تفاعل ايجابي وتأثير على سلوك المبحوث وتعبيراته .
3- يتم فيها المواجهة بين القائم بالمقابلة والمبحوث.

سابعًا: حالات المقابلة

يحتاج بعض التلاميذ إلى عناية فردية ويمكن للمعلم أن يخصص وقتًا خاصًا للقائم ويمكن أثناء هذه المقابلة أن يسأل التلميذ أسئلة تمكنه من التفكير بصوت مرتفع أو مسموع حتى يكشف عن طريقته في التفكير ومدى فهمه للمصطلحات ويستطيع المعلم بهذه الطريقة أن يحلل طريقة التلميذ في التفكير وأن يشخص نواحي القوة أو الضعف وهي نقطة البداية وفي **أغلب الأحوال تتم المقابلة في الحالات التالية:**

- إذا تكرر حصول التلميذ على درجات منخفضة في مادة دراسية معينة بطريقة تستدعي الانتباه.
- إذا حدث انحراف في سلوك التلميذ.
- إذا ما صادف التلميذ مشكلة ولم يوفق في إيجاد حل لها.

وتتيح المقابلة الشخصية للمعلم أن يكشف عن النواحي الانفعالية التي قد ترتبط بالنواحي المعرفية وتعوق نموها وقد يكون بوسعه تقديم المساعدة اللازمة للتلميذ في هذه الناحية.

وتحتاج المقابلة لوقت قد يكون عبئا على المعلم الذي يقوم بالتدريب لعدد كبير من التلاميذ والذي يعمل ساعات طويلة لذلك يمكن أن يقوم بها المعلم أو المدير أو الأخصائي الاجتماعي (المرشد الطلابي) ومن الضروري تدريب هؤلاء الأفراد على القيام بالمقابلة بالطريقة السليمة التي لا تجعل التلميذ ينفر من الموقف أو يهابه أو يتخوف منه.

كما تستخدم المقابلة الشخصية كأسلوب من أساليب البحث لاستيضاح التلاميذ عن إجاباتهم التحريرية وعن غير ذلك من النواحي التي تهم الباحثين وخاصة الذين يدرسون حالات التأخر الدراسي.

وتحتاج المقابلة من المعلم أو ممن يقوم بالمقابلة أن يكتسب ثقة التلاميذ وأن يبعث في نفوسهم الاطمئنان وأن تعاملهم كأبناء حتى يحدثوه بصراحة عن مشكلاتهم وحتى تكون استجاباتهم على أسئلته تعبيرا حقيقيًا عن الموقف الذي يستطلعه.

ثامنًا: شروط المقابلة الناجحة

يحدد خير الدين عويس 1999 عدد من الشروط لنجاح المقابل أهمها:

1- أن يهيئ الباحث للمبحوث الراحة والاطمئنان في أسرع وقت.
2- أن يحرر الباحث المقابلة من ضغوط العمل أو الاستعجال أي أن يتيح الفرصة لاسترخاء لمبحوث.

3- أن يولي الباحث بالمبحوث الاهتمام والاستعداد لتقديم العون.

4- أن يلتمس الباحث حالة المبحوث الذهنية ليتخذ منها نقطة البدء.

5- أن يوفر الباحث للمقابلة جوا من السرية الأمر الذي يتيح للمبحوث الإدلاء بأصدق المعلومات.

6- يجب ألا يترك المبحوث منتظر فترة طويلة والحرص على إجراء المقابلة في موعدها حتى لا تزيد حالته توترًا ويشعر بالضيق.

تاسعًا: اعتبارات المقابلة

إن هناك بعض الاعتبارات التي تساعد الباحث على اتخاذ قرار استخدام المقابلة كأداة في بحثه وهذه الاعتبارات هي:

1- أن يكون عدد أفراد العينة مناسب كي تمكن الباحث من إجراء المقابلة معهم.

2- عدم إمكانية تطبيق أداة أخرى.

3- نوعية أفراد العينة قد تفرض على الباحث المقابلة كأداة بحثية .

4- نوع المعلومات المطلوبة.

5- جدة مجال البحث ومحدودية معرفة الباحث به فيطبق المقابلة للوصول إلى فروض جديدة ومتغيرات ذات ارتباط بموضوع البحث.

عاشرًا: التدريب على المقابلة

ليست المقابلة عملية سهلة ولكنها تحتاج إلى تدريب ومران حتى يمكن القيام بها بنجاح وبحيث توجه نحو تحقيق الهدف المرغوب فيه ولقد اقترح مور More وغيره من العلماء بعض القواعد التي ينبغي في المقابلة منها ما يلي:

1- تحديد الحقائق والمعلومات والأهداف المراد الحصول عليها من المقابلة.

2- معرفة بعض المعلومات الضرورية عن المفحوص قبل القيام بالمقابلة وذلك عن طريق المصادر الأخرى كطلبات الاستخدام أو شهادات الخبرة وخطابات التوجيه.

3- يجب أن يكون موعد ومكان المقابلة محددًا ومعروفًا بالنسبة للمفحوص.
4- القدرة على فهم الأمور من وجهة نظر المفحوص.
5- ينبغي البعد عن العوامل الذاتية كالتحيز أو التعصب أو الآراء أو الأهواء الشخصية.
6- ينبغي اكتساب ثقة المفحوص حتى يفصح عن ميوله وحتى يتعاون مع الباحث.
7- يجب إقامة علاقة ودية أو رابطة عاطفية بين الباحث والمفحوص.
8- ينبغي أن يستفيد المفحوص من المقابلة وذلك عن طريق إسداء النصح والإرشاد إليه حتى يشعر بقيمة المقابلة سواء نال الوظيفة المتقدم إليها أم لا.
9- يجب أن تبدأ المقابلة بمقدمة تتناول موضوع شيق وسهل يساعد المفحوص على الاستعداد للكلام وأن يألف جو المقابلة.
10- يجب أن يصغى الباحث إصغاء تامًا للمفحوص في أثناء المقابلة كما لا ينبغي أن يتعجله بل يجب تخصيص الوقت الكافي اللازم للمقابلة لكل فرد.
11- لا ينبغي ضياع الوقت دون فائدة ولذلك يمكن للباحث أن يعيد توجيه الحديث نحو الموضوعات المطلوبة.

وبالإضافة إلى هذه الخطوات للتدريب على المقابلة فإن التدريب على إجراء المقابلة يتم في الخطوات التالية:

1- كيفية إنشاء علاقة ودية مع الآخرين.
2- شرح أهمية المقابلة وفائدتها.
3- تفهم المستجيبين بأن شخصيتهم لن يشار إليها في نتائج المقابلة.
4- عدم مناقشة أية مسائل قبل المقابلة.
5- عدم التأثير على الأشخاص الذين يقابلونهم.
6- السعي إلى الحصول على نسبة عالية جدًا من الإجابات.

وعلى كل حال إجراء المقابلة يعد فنًا من الفنون المهنية التي يتقنها الفرد بالممارسة والخبرة الطويلة.

الحادي عشر: أنواع (تصنيفات) المقابلة

توجد تصنيفات متعددة للمقابلة وتختلف هذه التصنيفات عن بعضها من حيث الشكل والموضوع ويمكن تصنيفها في ضوء العوامل التالية:

أ- تصنيف المقابلة في ضوء الغرض منها

تهدف المقابلة إلى جمع الحقائق لغرض البحث والاستفادة منها في التوجيه والتشخيص والعلاج وعندما يلجأ الباحث إلى المقابلة كأداة لجمع بيانات بحثه فإنه يهدف إلى :

1- المقابلة لجمع البيانات

وهي المقابلة التي يقوم بها الباحث مع المبحوثين لجمع بيانات البحث وذلك في حالة تعذر حصوله على المعلومات اللازمة بالطرق الأخرى كما تستخدم في الحصول على المعلومات المتعلقة بمشاعر الأفراد ودوافعهم واتجاهاتهم وقيمهم وعقائدهم بالإضافة إلى ذلك فهي تستخدم في الدراسات الاستطلاعية للتعرف على جميع العوامل والمؤثرات التي ترتبط بالمشكلة.

2- المقابلة التشخيصية

وهي تتم بهدف التعرف على جميع المتغيرات في المشكلة التي يعاني منها المبحوث وتحديد الظروف والعوامل المحيطة به.

ويستخدم هذا النوع من المقابلة في تشخيص حالات المبحوثين الذين يعانون من بعض المشكلات النفسية أو الاجتماعية أو غيرها من المشكلات ذات التأثير الحيوي على الفرد وتقصي الأسباب التي أدت إلى ظهورها على النحو الذي بدت عليه.

3- المقابلة العلاجية

وهي تتم بهدف رسم خطة العلاج للمبحوث لمساعدته على فهم نفسه على نحو أفضل وتخفيف حدة التوتر والقلق لديه وذلك عن طريق التغلب على الأسباب المؤدية لذلك وإلى تحسين النواحي الانفعالية له.

ب- تصنيف المقابلة في ضوء عدد المبحوثين

1- المقابلة الفردية

ويستخدم هذا النوع في الدراسات النفسية والاجتماعية وتتم بغرض التعرف على المشكلات التي يعاني منها المبحوث وتتم مع فرد واحد لكي يشعر بالحرية في التعبير عن نفسه تعبيرًا صادقًا.

2- المقابلة الجماعية

وهي تتم بين القائم بالمقابلة وعدد من المبحوثين من مكان واحد في نفس الوقت وتستخدم تلك الطريقة للحصول على معلومات لها قيمتها ذلك لأن اجتماع عدد من المبحوثين ذوي خلفيات مشتركة أو مختلفة يساعدهم على تبادل الخبرات والآراء.

وكما يجب على الباحث أيضًا مراعاة ألا يسيطر أحد المبحوثين على المناقشة حتى تتاح الفرصة للآخرين لعرض وجهات نظرهم وعليه أن يتصرف بلباقة تجاه المناقشات الجانبية بين المبحوثين ويعمل على منعها حتى لا تتشتت أفكارهم فلا تؤدي المقابلة أهدافها.

ج- المقابلة من حيث درجة التقنين

تنقسم المقابلة من حيث درجة التقنين إلى

1- المقابلة المقننة

وهي التي يقوم الباحث بتحديدها بدقة من حيث عدد الأسئلة الموجهة للمبحوثين وترتيبها ونوعها ويجب أن يراعي عند توجيه الأسئلة أن تكون على نحو موحد من جميع المبحوثين من حيث الأسلوب المستخدم وبنفس الترتيب.

2- المقابلة غير المقننة

ويتميز هذا النوع من المقابلة بالمرونة وتعد أداة لها قيمتها في المرحلة الاستكشافية من البحث كما أنها تتيح الفرصة للقائم بالمقابلة بالتعمق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالبحوث والموقف المحيط به كذلك فهي تسمح للمبحوث بالتعبير عن نفسه تعبيرًا حرًا

ثقافيًا ونظماً للمرونة التي تتميز بها تلك المقابلة فهي تحتاج إلى باحث يتمتع بالمهارة الفائقة حتى يمكنه من تحليل نتائج مقابلاته والمقارنة بينها.

وبالإضافة إلى هذا التصنيف للمقابلة هناك تصنيف أخر لها:

أ- المقابلة غير المنظمة

المقابلة غير المنظمة هي التي تسير على غير أساس موضوع ولذلك فهي أقل أنواع المقابلات ثباتًا وصدقًا فليست هناك موضوعات معينة يطلب من الباحث جمع بيانات عنها وإنما تترك له الحرية لجمع أية بيانات وعلى ذلك فالأسئلة عشوائية وارتجالية وغير مرتبة وذلك لا تنجح هذه الطريقة في التمييز بين طوائف المفحوصين.

ب -المقابلة المنظمة

ويقوم بإجراء هذا النوع من المقابلة أخصائيون فنيون ومدربون تدريبًا عاليا كما أنها تسير وفقا لتخطيط منظم ودقيق يتضمن أهداف المقابلة ووسائل جمع البيانات وتفسيرها.

وفي المجال المهني يحتاج الباحث قبل أن يجري المقابلة إلى معرفة العمل وظروفه والقدرات التي يتطلبها ولذلك تحدد المجالات التي يجمع الباحث معلومات عنها ولكن لا تحدد له الأسئلة تحديدًا مطلقًا وإنما تترك له الحرية لصياغة الأسئلة حسب حالة المفحوص ولكن في حدود التخطيط العام الذي لا يمنع من كون المقابلة مرنة وقابلة للتكيف مع المفحوص.

ج- المقابلة المقننة

أن علماء النفس حاولوا تحسين المقابلة وذلك يتوفر الموضوعية والدقة والنظام في أدائها ولذلك ابتكروا طريقة المقابلة المقننة التي تحتوي على أسئلة محددة معدة من قبل إعداد دقيقًا والتي على الباحث أن يوجهها إلى المفحوصين بطريقة واحدة.

وواضح أنها لا تحتاج لتطبيقها مثل ما تحتاجه المقابلة المنظمة من تدريب وخبرة ولكنها تمتاز عنها بإمكان جمع البيانات عن جميع المجالات المراد جمع بيانات عنها دون

إغفال أي منها وكذلك يتبع الباحث أسلوبًا موحدًا في جمع البيانات وفي تسجيلها وفي تحليلها. وفي هذا النوع أيضًا يلزم تحليل العمل وتحديد القدرات اللازمة له وذلك حتى يمكن أن توضع الأسئلة التي تدور حول هذه القدرات.

ويمكن استخدام مقياس ذي أرقام عددية لتقدير كل سمة يقيسها الباحث ثم تجمع الدرجة الكلية وواضح أنه من بين مزايا هذه الطريقة توحيد الإجراءات ويؤدي ذلك إلى سهولة مقارنة الأفراد.

ومن الانتقادات التي توجه إلى المقابلة المقننة جمودها وكثرة تعليماتها وحرمان المفحوص من الحرية في التعبير عن نفسه وعدم منح الباحث لحرية في جمع ما قد يظهر له من معلومات هامة وكذلك قد تحول المقابلة المقننة دون إقامة علاقات ودية وايجابية مع المفحوص.

ولكن على الرغم من وجود هذه الانتقادات إلا أن المقابلة المقننة ذات فائدة كبيرة في كثير من المجالات النفسية.

وبالإضافة إلى هذه التصنيفات للمقابلة يمكن تصنيف أنواع المقابلة وفقًا لأسس مختلفة وهذه الأسس هي :

1- التصنيف وفق الإجراءات : أنواعها

- مركبة
- غير مركبة

2- التصنيف وفق الاستجابات : أنواعها

- مقابلات مقيدة
- مقابلات مفتوحة
- مقابلات مقيدة ومفتوحة

3- التصنيف وفق الهدف

- مقابلات استطلاعية

- مقابلات تشخيصية
- مقابلات علاجية
- مقابلات استشارية

وهناك من صنف أنواع المقابلة على النحو التالي :

أ-المقابلة من حيث العينة

- **مقابلة فردية:** وتتم بين الباحث وكل فرد من أفراد العينة البحثية وجها لوجه كما هو في دراسة الحالة أو استخدام الاختبارات الفردية كالذكاء.
- **مقابلة جماعية:** وتتم بين الباحث وعينة متجانسة لتلاميذ الصف الخامس الابتدائي أو عينة من الطلاب المتفوقين دراسيًا.

ب-المقابلة من حيث الهدف

- **المقابلة المسحية:** وهدفها الحصول على بيانات أو معلومات حول موضوع معين وهو طريقة تستخدم للتعرف على اتجاهات الرأي العام أو معرفة اتجاهات الأفراد.
- **المقابلة الإرشادية:** هي مقابلة تهدف للحصول على المعلومات من المقابل لتقديم الإرشادية أو وضع خطة للعلاج وتستخدم هذه المقابلات في دراسات اختيار المهنة أو لعلاج مشكلات الحياة.
- **المقابلة التشخيصية:** هي مقابلة تهدف إلى إدراك المشكلة وتشخيص مسبباتها وظروفها بغية وضع العلاج الملائم لها وهي طريقة تستخدم في دراسات الطب النفسي.

ج-تصنيف المقابلة من حيث الأسلوب

- **مقابلة مقيدة:** أي مقيدة بموضوع أو أسئلة وتعليمات محددة (مثل الاستبيان) .
- **مقابلة حرة:** غير محددة بأسئلة أو تعليمات وإنما يستجمع الباحث عناصر الموضوع أو المشكلة في ذهنه ثم يبدأ يسأل المقابل منها.

ومن أنواع المقابلة:

1- المقابلة الشخصية

وهي المقابلة وجها لوجه بين الباحث والشخص أو الأشخاص المعينين بالبحث وهي أكثر أنواع المقابلات استخدامًا في البحث العلمي.

2- المقابلة التليفزيونية

وهي إما أن تكون مكملة للمقابلة الشخصية أي استكمالا لبعض المعلومات التي كان الباحث قد حصل عليه أو أن تجري للأشخاص المبحوثين على الهاتف لأسباب تخرج عن إرادة الباحث والمبحوث.

3- المقابلة بواسطة الحاسوب

فبعد كل هذا التطور التكنولوجي الحديث يكون بالإمكان مجاورة الباحث للمبحوثين عن طريق البريد الإلكتروني أو التسجيلات الفيديوية عن بعد.

الثاني عشر: مميزات المقابلة

يمكن تلخيص مزايا المقابلة في النقاط التالية:

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 غامضًا 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 فيستطيع الباحث عن طريق المقابلة للأسرة أن يلحظ العلاقات المتبادلة بين أفراد الأسرة كما أن المقابلة تساعد الباحث على الكشف عن التناقض في الإجابة ومراجعة المبحوث في تفسير أسباب التناقض.

4- إذا أراد الباحث أن يوجهه أسئلة كبيرة للمبحوثين إطالة وقت المقابلة ففي استطاعته أن يقنعهم بالأهمية العلمية والعملية للبحث وما يمكن أن يستفيده المجتمع من وراءه وبهذا يكسب معونتهم ويضمن استجاباتهم 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 يتناقش مع غيره من الناس أو يتأثر بآرائهم وبذلك تكون الآراء التي يدلي بها المبحوث أكثر تعبيرًا عن رأيه الشخصي.

7- يغلب أن تتحقق المقابلة تمثيلًا أكبر وأدق للمجتمع لان القائم بالمقابلة يستطيع الحصول على البيانات من جميع المبحوثين خصوصًا إذ أحسن عرض الغرض من البحث عليهم واختيار الوقت المناسب للاتصال بهم.

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

9- يمكن للباحثين أن يقيموا علاقات ودية ويحافظوا عليها تلك التي تثير قوة دافعية تحافظ على اهتمام المفحوص وتقديمه الاستجابات حتى نهاية المقابلة الشخصية.

10- قد يشعر الباحث بنوع من الأمان بفضل الحقيقية القائلة بأن كل المعطيات قد جمعت في مواقف مواجهة مباشرة .

11- لها قيمة محددة في تشخيص ومعالجة المشاكل الانفعالية أو العاطفية.

12- لها فائدة كبيرة في عملية الاستشارة.

13- يمكن أن تستخدم المقابلة مع طريقة الملاحظة للتحقق من المعلومات التي يتم الحصول عليها بأساليب المراسلة.

وبالإضافة إلى هذه المميزات للمقابلة توجد مميزات أخرى للمقابلة والتي من أهمها :

1- وسيلة مناسبة للحصول على البيانات من الأفراد أو الذين لا يجيدون القراءة والكتابة وكذلك يمكن استخدامها مع جميع قطاعات المجتمع متعلمين وأميين أو الأطفال (كبار السن والمصابين والعجزة).

2- تتيح الفرصة للقائم بالمقابلة للتعمق في فهم الظاهرة التي يدرسها وملاحظة سلوك المبحوث حيث يجتمعان معًا في موقف مواجهة الأمر الذي يتيح للقائم بالمقابلة الفرصة للكشف عن التناقص في إجابات المبحوث ومراجعته لتفسير أسباب التناقض.

3- تكون المعلومات الواردة عن طريق المقابلة أكثر تعبيرًا عن الرأي الشخصي للمبحوث قبل الإجابة عليها.

4- تتيح الفرصة للحصول على بيانات تتعلق بموضوعات معقدة أو مثيرة للانفعال .

5- تتميز المقابلة بالمرونة فيمكن للقائم بالمقابلة أن يشرح للمبحوثين ما يتعلق بغموض بعض الأسئلة وتوضيح بعض المعاني.

6- تتيح الفرصة للقائم بالمقابلة لإقناع المبحوثين بأهمية البحث وقيمته العلمية مما يضمن تعاونهم واستجاباتهم للبحث.

7- تساعد القائم بالمقابلة للحصول على إجابات لجميع الأسئلة التي يطرحها حيث بإمكانه مراجعة المبحوثين لاستكمال الإجابات الناقصة.

8- تفيد الباحث حين يكون المبحوثين غير راغبين في الإدلاء بآرائهم بطريقة كتابية.

9- معلوماتها وفيرة وشاملة لكل جوانب الموضوع فضلًا عن أنها تزود بمعلومات إضافية لم تكن في حسبان الباحث ولكنها ذات أهمية للبحث.

10- معلوماتها دقيقة أدق من الاستبيان نظرًا لإمكانية شرح الأسئلة ويوضح الأمور المطلوبة كما يمكن للباحث طلب توضيح بعض الإجابات غير الوافية أو غير الكاملة أو تحتاج إلى إعطاء أمثلة.

11- مفيدة جدًا في التعرف على الصفات الشخصية للأفراد المطلوب مقابلتهم وتقويم شخصياتهم والحكم على إجاباتهم.

12- نسبة ردودها أعلي من الاستبيان فإذا قام باحث بإرسال (200) استبيان مثلا إلى أشخاص وجهات معينة بالبحث فإنه لن يستلم أكثر من نسبة 70٪ في الغالب وحتى بعد المتابعة أما في حالة المقابلة فإن الباحث إذا ما خطط للقاء عشرة أشخاص مثلًا فإنه في الغالب سيقابلهم جميعًا وبعبارة أوضح فإنه بالرغم من أن عدد الأشخاص الذين يقابلهم الباحث في أسلوب المقابلة هم أقل بكثير (10 فقط مثلًا) من عدد الأشخاص الذين يراسلهم بالاستبيان (200 مثلًا) إلا أن نسبة الردود في المقابلة تكون أعلي في نسبتها في الاستبيان.

13- انخفاض معامل الثبات لاختلاف استجابات العينة من يوم لآخر.

الثالث عشر: عيوب المقابلة

على الرغم من المزايا العديدة للمقابلة إلا أن هناك بعض العيوب التي تؤخذ عليها وهي :

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

- إذ يمكن للباحث أن يلمح برأيه الحاضر أو توقعاته من خلال نعمة صوته وطريقة قراءة الأسئلة أو من خلال المظهر أو الملبس أو نبرة الصوت وقد يؤثر على المفحوص من خلال المرور على نقاط معينة أو جس الموقف بأسئلة مواجهة أو الموافقة مع المفحوص في محاولة للمحافظة على العلاقة الودية.
- ويمكن أن يترتب على توقعات الباحث وفهمه الخاص وتسجيله للإجابات شيئًا من التحيز والباحثون مختلفون في العمر والنوع والخلفية الاجتماعية ولون الجلد

والملبس وطريقة الكلام والخبرة وكما يختلفون في استجاباتهم تجاه مختلف المفحوصين.

2- لما كانت المقابلة تعتمد على التقرير اللفظي للمبحوث فإن الفرد قد لا يكون صادق فيما يدلي به من بيانات فيحاول تزيف الإجابات في الاتجاه الذي يتوسم أن يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة.

3- تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جميع البيانات الذين يتم اختيارهم وبتدريبهم بعناية وتتطلب عملية الاختيار والإعداد والتدريب وقتًا طويلًا ونفقات كثيرة.

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

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

وبالإضافة إلى هذه العيوب للمقابلة توجد عيوب أخرى والتي تتمثل في العيوب التالية:

1- انخفاض معامل الصدق وذلك لاختلاف الميول والاتجاهات والاستعدادات والقدرات.

2- انخفاض معامل الثبات لاختلاف استجابات العينة من يوم لأخر.

3- تحيز القائم بالمقابلة عند تسجيله للنتائج وفقا لتفسيراته الشخصية أو عملية الإيماء للمبحوثين بإجابة معينة تتفق واتجاهاته.

4- قد يعتمد المبحوث تزييف الإجابات في الاتجاه الذي يعتقد أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة.

5- كثيرًا ما قد يرفض المبحوث الإجابة عن بعض الأسئلة الحساسة أو المحرجة خوفا أن يصيبه ضرر من أي نوع إذا أجاب عنها.

6- تحتاج المقابلة إلى عدد كبير من جامعي البيانات المدربين تدريبًا عاليًا على كيفية جمع

وتبويب البيانات وتتطلب عملية إعداد وتدريب هؤلاء الأفراد وقتًا وجهدًا كبيرًا ونفقات كثيرة.

7- يتكلف القائم بالمقابلة الكثير من الوقت والجهد والمال للحصول على البيانات المطلوبة من خلال التردد على المبحوثين.

8- مكلفة من ناحية الوقت والجهد حيث تحتاج إلى وقت أطول للإعداد والمقابلات وتوجيه الاستفسارات للأفراد كل في وقت مختلف عن الآخر كذلك فإنها تحتاج إلى جهد أكبر في التنقل والحركة وتهيئة المستلزمات المكانية والنفسية لكل المقابلات المطلوبة ومحاولة الحصول على المعلومات الكافية والوافية لموضوع البحث .

9- قد يخطئ الباحث في تسجيل المعلومات لذا ينصح باستخدام جهاز تسجيل أو إرسال الإجابات بعد تفريغها للأشخاص المعنيين بالمقابلة للتأكد منها.

10- قد لا يعطي الأشخاص أو الجهات المعنية بالبحث الوقت الكافي للحصول على كل المعلومات المطلوبة،

11- الباحث الذي لا يملك إمكانات اللباقة والجرأة والمهارة الكافية لا يستطيع الحصول على المعلومات المطلوبة لبحثه من خلال المقابلة.

12- صعوبة وصول الباحث إلى بعض الشخصيات المبحوثة وقد يكون ذلك بسبب المركز الإداري والسياسي لهؤلاء الأشخاص أو إمكانية تعرض الباحث للمشكلات والمخاطر.