

الفصل العاشر

التخطيط للمقابلة

ويشتمل هذا الفصل على النقاط التالية:

- ✍ أولًا: التخطيط (التكنيكات) للمقابلة
- ✍ ثانيًا: تعليمات المقابلة
- ✍ ثالثًا: تحذيرات المقابلة
- ✍ رابعًا: العوامل المؤثرة في طريقة سير المقابلة
- ✍ خامسًا: دليل المقابلة
- ✍ سادسًا: عملية الاتصال خلال المقابلة
- ✍ سابعًا: كيفية إجراء المقابلة
- ✍ ثامنًا: استمارة المقابلة

الفصل العاشر

التخطيط للمقابلة

مقدمة

يحتاج المقوم لعناصر التقييم في العملية التربوية والنفسية إلى أدوات ومناهج علمية يستعان بها لكي تعاونه على المضي قدما في خطواته التقييمية والقياسية ومن هذه الأدوات المقابلة والملاحظة والاختبارات النفسية ولكل منها أنواع مختلفة وطرقاً للاستخدام.

والمستغل في مجال التقييم والقياس السيكولوجي قد يتخذ من المقابلة أو الاستخبار أسلوباً للحكم على الشخصية بتشخيصها أو بعلاجها وتأتي المقابلة الشخصية كوسيلة للتأليف بين مجموعة من المعلومات جاءت عن طريق تقارير أو عن أقوال الآخرين أو معلومات جاءت عن طريق القياس للقدرات والسمات الخاصة للشخص المفحوص ثم يصل إليه القائم بالمقابلة بنفسه عن طريق الأسئلة التي يوجهها إلى المفحوص وما يبدو منه من سلوك أثناء المقابلة.

وربما تكون المقابلة أكثر الطرق شيوعاً لقياس الشخصية وإن كانت لها عيوب فالقائم

بالمقابلة كثيرًا ما يأخذ في تقديره بالانطباع الأول الذي يكونه عن شخصية المفحوص فإن كان انطباعا سارًا كان الحكم في صالح المفحوص وإن كان غير ذلك فهو ضده لذلك قام كثير من المهتمين بالمقابلة بمحاولة تدارك عيوبها بتحديد وتوحيد الظروف التي يجري فيها ونوع الأسئلة وطريقة إلقائها وتعدد القائمين بالمقابلة وتدريب من استخدام المقابلة كأسلوب للحكم على الشخصية حتى يتمكن من تقدير المفحوص تقديرًا كميًا كل هذه إنما تظل من العوامل الذاتية في الحكم.

أولاً: التخطيط (التكنيكات) للمقابلة

تتضمن المقابلة عدة تخطيطات والتي من أهمها:

أ- موعد المقابلة

يحتاج الأخصائي النفسي المدرسي أن يحدد موعد المقابلة الطالب ويكون الطالب على علم بهذا الموعد الذي يشتمل على اليوم والتاريخ والساعة ويمكن إعلام العميل مباشرة أو عن طريق الجهة المحول منها وعلى الأخصائي النفسي المدرسي الالتزام بمواعيد المقابلة لأن ذلك يتيح لدي العميل نموذجًا سلوكيًا علاجيًا في بعض الحالات التي ترغب في المحافظة على الوقت والصدق في السلوك ولا يجب أن تقتصر المواظبة على التوقيت في هذه الجلسة فقط ولكن يجب أن تمتد لكل الجلسات النفسية الإرشادية الأخرى.

ب- مكان المقابلة

يحتل مكان المقابلة التي يقوم فيها الأخصائي النفسي بعملية الإرشادي مع الطلاب مكانة هامة في إنجاح العملية النفسية الإرشادية ويجب ألا ننسى ونحن بصدد لإعداد الحجرة الأخصائي النفسي المدرسي حاجات الطالب وخاصة تلك الحاجات النفسية وما يعتريه من مشاعر وانفعالات حين يؤدي إلى مكتب الأخصائي النفسي وتعكس البيئة المطلوبة من الطالب الإحساس بالدف والود من قبله للجلسة النفسية الإرشادية وفي كثير من الأحيان لا يستطيع الأخصائي النفسي المدرسي التحكم في اتساع حجرة البيئة الإرشادية للطالب وعليه إلا يشغل نفسه بها كثيرًا وما يهمننا في حجرة الإرشاد أن تتوافر الطمأنينة

والخصوصية للأخصائي النفسي المدرسي والطالب بحيث لا يكون هناك مقاطعات للعمل النفسي من تليفونات أو استقبال أشخاص.

ويجب أن تحتوي غرفة المقابلة النفسية على مقعدان مريحان معدان لاستخدام الأخصائي النفسي المدرسي والطالب ويجب أن يكون مقعد الأخصائي النفسي من النوع الذي يسهل معه الدوران يمين ويسار على كل اتجاه ويجب أن يكون هناك تقارب مكاني بين الأخصائي النفسي والطالب وتعتبر المسافة التي تفصل الأخصائي النفسي عن الطالب هامة إذا لا يجب أن تكون متسعة فيسبب ذلك الشعور لدى الطالب بالبعد.

ولا أن تكون قريبة بحيث لا يشعر الطالب بعدم الارتياح والتوتر وكذلك يجب أن تخلو حجرة المقابلة من أي مصادر مشتتات انتباه وأن تكون مستوفاة شروطاً للتهوية والحرارة المناسبة كذلك يجب أن تحتوي الغرفة الخاصة بالمقابلة على مكان مغلق لحفظ ملفات الطلاب للحفاظ على أسرارهم المهنية.

ج - مدة الجلسة

تتوقف زمنية المقابلة النفسية الإرشادية على مجموعة من الاعتبارات ويأتي في مقدمتها العمر فزمنية المقابلة النفسية للطفل طالب التعليم الأساسي تختلف عن طالب التعليم الثانوي والجامعة وفي العادة إلا تزيد مدة الجلسة للأطفال أقل من السابعة عن ثلثي ساعة ، 20 دقيقة وتزداد لمن هم أكبر سناً حتى تصل إلى حدود ساعة 60 دقيقة.

د - التحضير للمقابلة

في كثير من مراكز العلاج النفسي المتخصصة يكون مطلوباً من المريض تعبئة بيانات بعض البطاقات التي تشتمل على تاريخ الحالة وبعض المعلومات عن المشكلة التي يعانها وغيرها كما قد يكون مطلوباً من المريض في بعض مراكز العلاج النفسي إجراء بعض الاختبارات قد يبدأ عمله مع الأخصائي النفسي الإكلينيكي وتسمي هذه الإجراءات بالتحضير أو المقابلة التحضيرية.

والبيانات التحضيرية التي تحصل عليها من الطالب يجب أن تكون متاحة للأخصائي

النفسي المدرسي قبل موعد المقابلة الأولى لكي تساعد الأخصائي النفسي وتوجه في عمله خصوصاً في الإرشاد الطلابي فمن الأفضل للأخصائي النفسي أن يطلع على مجموعة من المعلومات وخاصة أن كثيراً من المعلومات حول الأسرة وحياة الطالب الاجتماعية تكون متاحة للأخصائي النفسي وبالاطلاع عليها يستطيع أن يقدر الأخصائي النفسي المدرس مدى مدة المشكلة للأسرة.

ثانياً: تعليمات المقابلة

هذه التعليمات إنما هي تصور حقيقة ما يجب أن يراعي في العلاقة بين الباحث والمبحوث وهناك مجموعة من التعليمات المستمدة من الخبرة في البحوث والتي تساعد في عملية المقابلة والتي من أهمها:

- 1- غالباً ما يكون أول انطباع للمبحوث عن السؤال هو الذي له أهمية عند تدوين الإجابة على الأسئلة ولهذا فمن غير المستحب أن يدون أي تغيير يطرأ على الإجابة ويكتفي هنا بأن تدون ملاحظة يشار فيها إلى أن المبحوث عند إثارة نقطة معينة حاول أن يعدل من الإجابات التي سبق أن أدلى بها.
- 2- يجب أن يكون الباحث متروياً في تدوينه الإجابات فمثلاً قد يدون (لا أعرف) بسرعة على أنها الإجابة على السؤال المطروح ففي كثير من الحالات يبدأ المبحوث إجابته بمصطلح "لا أعرف" ثم يشير بعد ذلك إلى الإجابة.
- 3- من الضروري أن يسجل الباحث تعليمات أو إجابات المبحوث كما أعطيت تماماً بنفس ألفاظها وقد يستخدم الباحث بعض الاختصارات المتعارف في تدوينه للإجابات وهذا يسهل عملية تدوين كل ما يقال على أن تعد الإجابات كاملة عند إعداد الاستمارة للمراجعة.
- 4- يفضل ألا يدون الباحث التعليقات العامة والغامضة بل يحاول أن يتوصل إلى التعليقات المحدودة وأسبابها في كل مرة.
- 5- من المستحب أن يستمر الباحث في الحديث مع مبحوثه أثناء عملية التدوين فيوجه

- السؤال الثاني أثناء عملية تدوين إجابات السؤال الأول فقد تؤدي إلى فترات الصمت في المقابلة إلى فقدان الأهمية أو تغيير تفكير المبحوث.
- 6- تتضمن مهمة الباحث أن يجعل المبحوث مركزا على إجابة السؤال المطروح فقد يتحدث المبحوث عن أمور شخصية فالباحث قد يتدخل بعبارات هذا شيء مهم ومثير ولتعد إلى رأيك عن السؤال المطروح.
- 7- من الأهمية أن يدون الباحث بنفسه كل الإجابات كذلك لا يسمح للمبحوث برؤيته للأسئلة قد تؤثر على إجاباته عن السؤال المطروح.
- 8- وأخيرا فإن الباحث يجب أن يتأكد أنه وجه كل الأسئلة ودون كل الإجابات في مكانها المعد لذلك.

ثالثاً: تحذيرات المقابلة

أن ما سوف يقدم هو ما يجب أو لا يجب أن يفعل في المقابلة الناجحة.

أ. لا تفعل أي شيء من هذه الأشياء :

- 1- لا تقم بإجراء المقابلة مع أكثر من شخص من نفس الأسرة فغالبا ما تكون آراء الأسرة الواحدة متشابهة في كثير من الموضوعات وربما تتطلب العينة الاختلافات المتنوعة للمجتمع ككل.
- 2- لا تقم بإجراء المقابلة مع أصدقائك فالغرباء أفضل في المقابلة حتى يجد الباحث حريته ويكون غير متحيز في توجيه الأسئلة أو تدوين الإجابات.
- 3- لا تقم بالمقابلة عن طريق التليفون حتى إذا كان متوفر ذلك لأنه من الصعب إن لم يكن من المستحيل أن توصل معني السؤال إلى المبحوث وتسجل انطباعاته وكلاهما لا يري الآخرون ومن ناحية أخرى فإن فرصة رفضه المقابلة عن طريق التليفون قد تكون أسهل من مقابلة الباحث للمبحوثين في قوله.
- 4- لا تأخذ أي صديق أو شخص آخر معك أثناء إجراءات عملية المقابلة فقد يشعر المبحوث بنوع من الضيق أو الحرج في وجود شخص آخر غير الباحث.

- 5- لا تسمح لأي شخص آخر غير المبحوثين بالإجابة عن الأسئلة ويفضل ألا يكون هناك شخص آخر مع المبحوث.
- 6- لا تسمح مطلقاً لأي إنسان آخر بأن يقوم بعملك فليس هناك بديل عن الباحث المدرب.
- 7- لا تدع تفاصيل أو أسرار المقابلات التي قمت بها مع الآخرين فالمعلومات التي قمت بجمعها تعد خاصة وسرية ويجب أن تحترم ذلك.
- 8- لا تصحح الأخطاء عن طريق نصائح توجه للآخرين.
- 9- لا تقم بتزوير المقابلات فكل ما تقدمه عرضه للفحص والتعرف على ما هو زائفاً منه.

ب- يجب أن تهتم بهذه الأشياء:

- 1- تأكد دائماً من أنك تتبع التعليمات بدقة.
- 2- تأكد دائماً من أنك قد درست الاستمارة حتى أصبحت مألوفاً لديك.
- 3- تأكد دائماً من أنك تتبع تعليمات المرونة في الاستمارة.
- 4- تأكد دائماً من أنك حيادي وغير رسمي في معلوماتك مع المبحوث.
- 5- تأكد دائماً من أنك تقرأ السؤال تماماً كما هو مدون.
- 6- تأكد من أنك قد وجهت جميع الأسئلة التي في الاستمارة للمبحوث.
- 7- تأكد من أنك قد قمت بتوجيه الأسئلة كما هي في ترتيبها المعد.
- 8- تأكد من أنك قد قمت بتدوين التعليقات إلى يقودها المبحوث.
- 9- تأكد من أنك قد أجريت المقابلة مع الشخص المطلوب.
- 10- تأكد من أنك قد قمت بفحص كل الاستمارة في نهاية المقابلة للتأكد من أنك لم تنسي شيئاً.
- 11- تأكد من أنك قد قمت بإجراء المقابلة مع أشخاص لا تعرفهم وتمت المقابلة دون أن يكون هناك شخص آخر.

والآن بعد هذا العرض للتعليمات والتحذيرات التي تحكم إطار العلاقة بين الباحث والمبحوثين لا يفوتنا في هذا المقام أن نتعرض إلى:

ج- بعض الأخطاء التي يتعرض لها القائم بالمقابلة

- 1- إغفال وقائع هامة أو التقليل من أهميتها ويسمي هذا خطأ التعرف.
 - 2- حذف بعض الحقائق أو التعبيرات أو الخبرات ويسمي هذا خطأ الإضافة.
 - 3- عدم تذكر ما قبل بالضبط وإبدال كلمات المسئول بكلمات لها مضامين مختلفة ويسمي خطأ الإبدال.
 - 4- عدم تذكر التابع السليم للوقائع أو العلاقة السليمة بين الحقائق بعضها وبعض ويسمي خطأ التغيير.
- لعل الحديث عن هذه الأخطاء يبرز لنا أهمية الدقة في التسجيل وضرورة تدريب المقابل على أساليب وعمليات المقابلة.

رابعاً : العوامل المؤثرة في طريقة سير المقابلة

- هناك بعض العوامل المؤثرة في طريقة سير المقابلة والتي من أهمها:
- 1- شخصية الباحث ومؤهلاته الأكاديمية وتدريبه التدريب الجيد على القيام بالمقابلة.
 - 2- المهارة في جمع المعلومات واستخدام الأدوات.
 - 3- الدقة والموضوعية.
 - 4- التنظيم والتبويب حتى لا تنتهي المقابلة دون أن تحقق أهدافها.
 - 5- التوافق الاجتماعي والثقافي بين الباحث والعينة في بيئة البحث.

خامساً : دليل المقابلة

يحتاج تنفيذ المقابلة إلى دليل يبين الأسئلة التي ستطرح وترتيبها وكذلك نوع وحدود أسئلة المداخلة التي يسمح بها وحتى يمكن الحصول على نتائج قابلة للمقارنة ضمن الضروري أن يتم تنفيذ جميع المقابلات مع أفراد العينة المختلفين بنفس الكيفية الواحدة وكما هو الحال في الاستبيان فإن كل سؤال في المقابلة يجب أن يكون ذا صلة بأحد أهداف الدراسة.

وتكون أسئلة المقابلة عادة من النوع المفتوح أو شبه المفتوح حيث يعطي المستجيب فرصة التعبير عن آرائه بطريقته الخاصة.

ويمكن من خلال ذلك الحصول على إجابات عميقة بالإضافة إلى استبصارات نافذة ليست من السهل الحصول عليها بطرق أخرى.

وبالطبع فإن إعطاء الحرية للمستجيب للتعبير عن إجابته بالشكل الذي يحلو له سيؤدي بنا في نهاية المطاف إلى حجم كبير من البيانات يصعب تحليلها بشكل كمي وذلك يميل البعض إلى استخدام أسئلة ذات إجابات مقننة بالقدر المستطاع على أن يتبعها أسئلة مفتوحة للتوضيح أو المتابعة.

ومن الجدير بالذكر أن الموصفات التي يجب أن تتميز بها أسئلة الاستبيان تنطبق تماما على أسئلة المقابلة وهي :

- فمن الواجب أن تكون الأسئلة واضحة ومختصرة.
- ألا تتضمن إجابات بالإجابة.
- ألا تحتوي على مصطلحات ومفاهيم غامضة.
- ألا تحتوي كلمات وعبارات يختلف في تفسيرها من شخص لآخر.

سادساً : عملية الاتصال خلال المقابلة

هي عملية في غاية الأهمية ولها تأثيرها المباشر على النتائج من حيث نوعيتها ومصادقاتها. لذا فإن من الواجب على الباحث ما يلي:

- تلقي تدريبا مناسباً على المقابلة قبل التنفيذ الفعلي لها.
- بناء قاعدة من الألفة والثقة مع المستجيبين من خلال شرح أهداف البحث والتأكيد على السرية التامة للاستجابات.
- الانتباه والتحسس لردود أفعال المستجيبين ومعرفة كيفية التعامل معها فإذا تبين مثلاً أن المستجيب يشعر بالتهديد أو الضيق فعلي الباحث التغاضي عن تلك الفقرة والانتقال إلى أخرى حتى تعود للمستجيب سكينته فيعود الباحث إلى الفقرة المؤجلة.

- عدم إصدار الحركات أو الإيماءات التي تشير إلى عدم رضاه أو استغرابه بخصوص الاستجابات.

سابعاً: كيفية إجراء المقابلة

إن نجاح المقابلة يتوقف إلى حد كبير على خبرة وتدريب ومهارة القائم بها ويمكن اكتساب هذه المهارة والخبرة عن طريقة الممارسة العملية بالنزول إلى الميدان ومقابلة المبحوثين والتفاعل معهم والاستفادة من الحقائق العلمية المتعلقة بدوافع أو محركات السلوك ومكونات الشخصية وأساليب الاتصال والتأثير وأنواع العلاقات الاجتماعية أن المقابلة الجيدة ليست مجرد سلسلة من الأسئلة والإجابات بل هي خبرة ديناميكية بين شخصين تخطط بعناية لتحقيق هدف معين ويجب على الباحث أن يخلق جو من الود والتسامح ويوجه المناقشة في الاتجاهات المطلوبة وتشجيع المبحوث على التعبير عن رأيه بكل وضوح وصراحة وإثارة دوافعه لكي يقدم كل ما لديه من حقائق.

وباعتبار أن المقابلة أعقد من مجرد المقابلة بين شخصين فهو أسلوب بحثي يستهدف الحصول على معلومات معينة ذات صلة بمشكلات معينة لذا فلا بد من إتباع خطوات علمية لإجرائها وتتمثل هذه الخطوات فيما يلي:

1- تحديد الهدف أو الأهداف والأغراض من المقابلة.

يجب أن يحدد الباحث هدفه أو أهدافه من المقابلة وأن يقوم بتعريف هذه الأهداف للأشخاص أو الجهات التي ستجري المقابلة معها وعليها أن لا يجعل من هدفه أو غرضه شيئاً غامضاً أو يتركه معلقاً بالصدفة أثناء إجراء المقابلة ومستجداتها.

2- الإعداد المسبق للمقابلة

أ - تحديد الأفراد أو الجهات المشمولة بالمقابلة بحيث تكون كافية ووافية بأغراض البحث ومتناسبة مع وقت وجهد الباحث.

ب - تحديد الأسئلة والاستفسارات المطلوب طرحها على الأفراد والجهات المعنية وربما تكون من المستحسن إرسالها أو تسليمها قبل إجراء المقابلة بغرض إعطاء فكرة

للأشخاص المبحوثين عن موضوع البحث وتهيئتهم البيانات المطلوبة للباحث.

ج- تجنب التكذيب أو إعطاء الانطباع أن الجواب غير صحيح.

د- تجنب الباحث معرفة الجواب أو أنه يعرف بقية الجواب من خلال كلمات جوابية قليلة بل ترك الشخص المعني بالإجابة يكمل الجواب والطلب منه توضيح ذلك وإعطاء أمثلة أو مشابه ذلك.

أي يتطلب في هذه الخطوة المشكلة وأهدافها والمعلومات التي يريد الباحث الحصول عليها والأدوات التي يستخدمها وعينه مجتمع المقابلة وتحديد زمن وتاريخ المقابلة ومكانها.

4- التدريب على إجراء المقابلة

ويتطلب اختيار الباحث لعينة مبدئية يجري معها مقابلات تجريبية يختبر فيها قدرته والصعوبات التي يمكن أن تواجهه وكيفية تفاديها.

5- تحديد المبحوثين

يجب الاهتمام بانتقاء الأفراد بعناية وحرص شديد وأن يراعي في اختيارهم توافر صفات وخصائص المجتمع الأصلي.

6- استشارة دوافع الأفراد

يجب على الباحث أن يهتم باستشارة الدافع لدى الفرد للاستجابة وتختلف ودرجة الاستجابة باختلاف الدور الذي يمثله القائم بالمقابلة (الباحث) وباختلاف المجتمع الذي يجري فيه البحث ونوع الثقافة السائدة.

7- تهيئة الجو المناسب للمقابلة

يجب على القائم بالمقابلة أن يخصص له الوقت المناسب مع تهيئة المكان والظروف المناسبة فإذا كانت الظروف المناسبة المحيطة بالمقابلة تؤثر على سيرها فعلي الباحث اتخاذ الإجراءات الخاصة بالانتقال إلى مكان أكثر مناسبة بحيث يضمن توفير الراحة والهدوء والاطمئنان النفسي للمبحوث.

كذلك يجب أن يراعي في المقابلة أن تتم في جو من التقبل وعدا الكلفة مع تخصيص الوقت الكافي لها وأجعل المبحوث يشعر بأنك متفرغ له وتجنب إجهاده الأمر الذي يؤدي إلى عدم ظهور توترات نفسية لديه وإلى تحرره من الخوف والقلق.

8- التنفيذ الفعلي للمقابلة

يعني أن يبدأ المقابلة مع العينة الأساسية للبحث والتي تتطلب تكوين الألفة وجو الود والتعاون والثقة المتبادلة مما يشجع العينة على الإجابة عن أسئلة البحث والمهارة في طرح الأسئلة والإصغاء للإجابة دون تعجب أو استنكار.

ويستغرق التنفيذ الفعلي للمقابلة الخطوات التالية:

- أ - إعلام الأشخاص والجهات المعنية بالمقابلة بغرض المقابلة والجهة التي يتنسب إليها الباحث وتأمين التعاون المسبق والرغبة في إعطاء البيانات المطلوبة للبحث.
- ب - تحديد موعد مناسب مع الأفراد والجهات المعنية بالبحث والالتزام به من قبل الباحث.
- ج - إيجاد الجو المناسب للحوار من حيث المظهر اللائق للبحث واختيار العبارات المناسبة للمقابلة.
- د - دراسة الوقت المحدد لجمع كل البيانات والمعلومات المطلوبة وبشكل لبق.
- هـ - التحدث بشكل مسموع وبعبارات واضحة.
- و - إذا كانت المعلومات تخص شخصا واحداً محدداً في العينة فيستحسن أن تكون المقابلة معه على انفراد وبمعزل عن بقية الأفراد والعاملين معه أو الذين يشاركونه في النشاط الاجتماعي أو الوظيفة.

9- توجيه الأسئلة

إن الطريقة التي تتم بها توجيه الأسئلة للحصول على بيانات موثوق في صحتها تتطلب باحثاً مدرباً ولذلك يجب أن يكون الباحث حذراً في طرق توجيه الأسئلة للمبحوث فلا ينبغي أن يبدأ بتوجيه الأسئلة الأكثر تخصصاً لأنها قد تثير الخوف والمقاومة

لديه وعليه أن يبدأ ببعض الأسئلة العامة والتي تثير اهتمام المبحوث يليها أسئلة ذات صلة بموضوع البحث ثم أكثر تخصصاً مع مراعاة أن يكون التدرج في توجيه الأسئلة متمشياً مع تدرج العلاقة الودية التي تنشأ بين القائم بالمقابلة والمبحوث.

وينبغي على القائم إجراؤها بطريقة المنافسة وعندما يقوم القائم بالمقابلة بتوجيه الأسئلة يجب عليه توجيهها بالطريقة التي يعممها المبحوث وفي حالة تعذر فهم المبحوث لأحد الأسئلة ينبغي على القائم بالمقابلة أن يعيد السؤال مرة أخرى مع التأكيد على بعض الأجزاء الهامة التي توضح المعنى المقصود منه دون محاولة تفسيره أو الإيحاء للمبحوث بإجابة معينة.

10- الحصول على الإجابة

يسعى القائم بالمقابلة الحصول على إجابات جميع الأسئلة المطلوبة للبحث ولذلك إذا اكتشف أن هناك بعض الأسئلة لم تتم الإجابة عليها فعليه أن يحاول استكمالها حتى يحصل على بيانات وافية ودقيقة عن الظاهرة التي يدرسها.

وعلى القائم بالمقابلة أن يتصرف في هذا الموقف بما يتناسب معها إن الوظيفة الأساسية للقائم بالمقابلة هي الحصول على المعلومات والحقائق اللازمة من المبحوث وذا يجب عليه الإصغاء لكل ما يذكره مع إعطاء الفرصة الكاملة للتعبير عن رأيه بكل حرية ووضوح دون أن يخرج عن موضوع البحث.

11- تسجيل الإجابات

من الضروري أن يقوم القائم بالمقابلة بتسجيل إجابات المبحوثين بعد الانتهاء من أقوالهم مباشرة نظراً لأن عدم تسجيل الإجابات وقد سماعها يؤدي إلى نسيان الكثير من المعلومات وتشويه الكثير من الحقائق ويجب أن يكون المبحوثين على علم بتلك العملية ويمكن استخدام وسائل متعددة لتسجيل البيانات فقد يستعين القائم بالمقابلة باستمارة مقابلة وكلما كانت الاستمارة مقننة ذات إجابات محددة كلما كان تسجيل الإجابات سهلاً أما إذا كانت المقابلة غير مقننة فيجب تسجيل كل ما يقوله المبحوث حرفياً ولا ينبغي أن

يتم تعديل اللغة أو حذف ما فيها من ألفاظ عامية أو نابية لأن مثل هذه الخصائص تتخذ أساساً لدراسة اتجاهات الفرد وخصائصه الشخصية.

ويجب أن تسجل الإجابات والملاحظات التي يبديها الشخص المعني بالمقابلة ساعة إجراء المقابلة وأن تسجل بنفس الكلمات المستخدمة من قبل الشخص وأن يتعد الباحث عن تسجيل التفسيرات التي لا تستند على الأقوال والإجابات الفعلية أي أن يتعد الباحث عن تفسير معاني العبارات التي يعطيها الأشخاص المعينين بالبحث بل أن يطلب منهم التفسير إذا تطلب الأمر ذلك.

يكون ذلك على النحو التالي :

- أ - تسجيل البيانات والملاحظات الأساسية على مجموعة أوراق معدة مسبقاً حيث تقسم الأسئلة إلى مجاميع وتوضع الإجابة أمام كل منها وكذلك الملاحظات الإضافية التي يحصل عليها الباحث.
- ب - إجراء التوازن بين الحوار والحديث والتعقيب من جهة وبين تسجيل وكتابة إجابات المقابلة من جهة أخرى.
- ج - يستحسن تسجيل الحوار والإجابات بواسطة جهاز التسجيل الصوتي إذا أمكن ذلك أو سمح بذلك.
- د - أرسل الإجابات والملاحظات بعد كتابتها بشكلها النهائي إلى الأشخاص والجهات التي تمت مقابلتها للتأكد من دقة تسجيل المعلومات.

12- تفريغ البيانات وتفسيرها

وهي من أكثر طرق البحث تعقيداً وصعوبة الأمر الذي يتطلب جهداً ووقتاً وخبرة وتدريباً من قبل الباحث حتى يستطيع تحليل البيانات وتفسيرها.

ثامناً: استمارة المقابلة

استمارة المقابلة هي عبارة عن خطة مفصلة للامتداد بها عند جمع البيانات وتكون هذه التفاصيل مكتوبة في شكل أسئلة وأمامها فراغات يملأها المبحوث بنفسه يملأها الباحث بناء على مشاهداته الخاصة وعلى ما يدلي به المبحوثين من بيانات

خطوات إعداد الاستمارة:

- 1- تحديد نوع المعلومات التي يرغب الباحث الحصول عليها.
- 2- تحديد شكل الأسئلة أو الاستجابات والصياغة وتسلسلها.
- 3- اختبار الاستمارة قبل تعميم تطبيقها على المبحوثين.
- 4- تنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية.

1- تحديد نوع المعلومات التي يرغب الباحث الحصول عليها :

- أ - يبدأ تصميم الاستمارة بتحديد الأبواب والميادين الرئيسية التي يتضمنها البحث.
- ب- توضح قائمة النقاط التي يحتويها كل ميدان تمهيداً لوضع الأسئلة متعلقة بكل نقطة من هذه النقاط.
- ج- يعد تحديد الميادين العامة للاستمارة النقاط التي يمكن أن تشتمل عليها يقوم بتحديد عدد الأسئلة لكل ميدان من هذه الميادين ويرتبها ترتيباً منطقياً مسلسلاً ويضع أمام كل سؤال في الاستمارة رمزاً يدل على الميدان الذي ينتمي إليه بالإضافة إلى رقمه في الترتيب بالنسبة لأسئلة الاستمارة.

2- تحديد الأسئلة وصياغتها وتسلسلها

أ- بالنسبة لشكل الأسئلة

هناك نوعان من الأسئلة:

1- الأسئلة المفتوحة (غير مقيدة):

استخداماتها

- أ - إذا كان الميدان جيد مثل الدراسات الاستطلاعية
- ب - إذا أراد الباحث أن يسمح للمبحوث بالتعبير الحر التلقائي عن مشاعره وانفعالاته.
- ج - في كثير من الأحيان تعتبر هذه الأسئلة لازمة لخطوة لازمة لعمل الاستمارات
- ذات الأسئلة المقيدة حتى تكون الأسئلة المقيدة من واقع الحياة الاجتماعية وليس نتيجة التفكير الذاتي للباحث وحده.

عيوبها:

- أ - لا يتيسر أحياناً الحصول على البيانات المطلوبة من توجيه هذه الأسئلة.
- ب - البيانات التي يحصل عليها الباحث من هذه الأسئلة يصعب تحليلها إحصائياً.
- ج - قد يفضل الإجابة عن بعض النقاط الهامة بالنسبة للمبحث.

2- الأسئلة الغير مفتوحة (المقيدة)

وهي التي يتطلب فيها الاستجابة بأحد المتغيرات المحددة مثل (نعم) أو (لا).

استخداماتها

- أ - في الدراسات التي تحاول التنبؤ بنتائج الانتخابات.
- ب - إذا كانت الاستجابة محدودة ومعروفة.

مزاياها

- أ - توجيه ذهن المبحوث وجهة معينة بحيث تتفادى الاستطرادات التي لا مبرر لها والتي تستند أحياناً إلى تداعيات سطحية.
- ب - توفر كثير من الوقت والجهد.
- ج - تجعل الإجابة سهلة على المبحوث دون أن تحتاج إلى تفكير طويل.
- د - تيسر عملية تسجيل الإجابة وعمليات التحليل الإحصائي للبيانات في حالة تجميع الاحتمالات الممكنة.

عيوبها

- إنها لا تسمح للمبحوث أن يعبر عن نفسه تعبيراً حراً كاملاً.

بد الأسئلة من حيث الصياغة والمضمون

هناك قواعد أساسية يجدر على الباحث مراعاتها لتكون بمثابة توجيهات وإرشادات للباحثين.

- 1- يجب أن تكون لغة السؤال سهلة وبسيطة متمشية مع مستوى ثقافة المبحوثين.
- 2- يجب ألا تشمل الأسئلة على وقائع شخصية أو محرجة دون أن تكون هناك فرصة للمناقشة بين الباحث والمبحوث لشرح الهدف من الأسئلة وإعطائه الضمانات الكافية لسرية الإجابة التي سوف يدلي بها المبحوث.
- 3- يجب صياغة الأسئلة بطريقة لا توحى بإجابات معينة.
- 4- يجب ألا تكون صيغة السؤال قابلة للتأويل حتى يفهم المبحوث المعنى الذي يقصده الباحث دون غيره.
- 5- يجب الابتعاد عن الأسئلة المزدوجة بل يجب أن تكون احتمالات الإجابة منفصلة عن السؤال ويترك للمبحوث أمراً لاختيار بينها بما يلائمه.
- 6- يجب الابتعاد عن الأسئلة الكيفية كلما أمكن استخدام مقاييس كمية.
- 7- إذا كانت الأسئلة من النوع المحدد فيجب إعطاء جميع الإجابات المحتملة عليها.
- 8- يجب أن يكون الباحث متأكد من أن لدى المبحوثين المعلومات أو الآراء التي يستطيعون الإجابة بوضع خانة (لا أعرف).
- 9- يجب صياغة بعض الأسئلة بأكثر من صيغة للتأكد من صحة الإجابات التي يدلي بها المبحوث ويعرف هذا النوع من الأسئلة باسم أسئلة المراجعة .
- 10- ينبغي ألا تتطلب الأسئلة من المبحوثين تفكير عميقاً أو القيام بعمليات حسابية معقدة.
- 11- يجب أن يحدد الباحث نوع الإجابة المطلوبة من المبحوث.

12- يجب أن تكون الأسئلة محدودة العدد بقدر الإمكان وبالصورة التي تخدم أغراض البحث فقط.

ج- من حيث تسلسل الأسئلة

- 1- يجب أن تتدرج الأسئلة بحيث يساعد تدرجها على استثارة اهتمام المبحوث.
- 2- يجب أن يكون ترتيبها متمشياً مع تدرج العلاقة الودية بين الباحث والمبحوث.
- 3- أن يبدأ الباحث المقابلة توجيه سؤال عام جداً وغير مقيد ويليه بعد ذلك بأسئلة تطبيق وتخصص بالتدرج وهذا أحد أساليب تسلسل الأسئلة يسمى بالترتيب القمعي.
- 4- يجب أن تتابع الأسئلة في تسلسل منطقي حيث يتسنى للمبحوثين أن ينظموا أفكارهم.
- 5- يجب تقسيم الأسئلة إلى مجموعات متناسقة توضع لها عناوين فرعية وخاصة إذا كان البحث متشعباً ويشمل أكثر من ظاهرة واحدة.

3- اختيار الاستمارة قبل تعميم تطبيقها على المبحوثين

ينبغي قبل النزول إلى الميدان أو إرسال الاستمارات لأفراد البحث تجربة الاستمارة على مجموعة منهم مختارة على أن تتفق في خواصها وصفاتها مع أفراد البحث لكي نسترشد بإجاباتهم في حذف أو توضيح بعض الأسئلة.

ويرجع أهمية اختيار الاستمارة إلى ما يلي :

- 1- تحديد درجة استجابة المبحوثين للبحث أو للاستمارة.
 - 2- تحديد طول الاستمارة والزمن الذي يستغرقه الباحث في ملئها.
 - 3- تحديد ما إذا كانت لغة الاستمارة في مستوى فهم المبحوثين أم لا.
 - 4- التأكد من مناسبة الترتيب الموضوعية عليه الأسئلة.
- وهنا يطرح السؤال نفسه عن ما هي الدلائل التي تدل على اشتغال أسئلة الاستمارة على نواحي تحتاج إلى تعديل.

وللإجابة على هذا السؤال يجب أن يراعي الباحث الآتي على استجابات المبحوثين.

- 1- عدم انتظام توزيع الإجابات على الأسئلة.
- 2- قد يحصل الباحث على استجابة واحدة من جميع المبحوثين ردًا على سؤال واحد من أسئلة الاستمارة ومثل هذه الأسئلة يجب إسقاطها أو تعديلها.
- 3- إذا كثرت الاستجابات المحايدة من نوع (غير متأكد) أو (لا أعرف) دل ذلك على أن السؤال يمس مشكلة صعبة الحل أو أن السؤال غامض غير محدد أو أنه يمس ناحية لا يرغب الأفراد في الإفصاح عنها.
- 4- إذا امتنع كثيرون عن الإجابة فقد يكون ذلك نتيجة لطريقة صياغة الأسئلة وعلى الباحث أن يعد لها ويجربها من جديد.
- 5- قد تكون هناك تعليقات كثيرة على الاستمارة في الوقت الذي تكون فيه الأسئلة من النوع المقيد.
- 6- إذا اختلفت النتائج التي يحصل عليها الباحث يتغير ترتيب الإجابة المعطاة دل ذلك على أن الأسئلة تحتاج إلى تعديل.

4- تنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية

بعد أن ينتهي الباحث من الخطوات السابقة تكون الاستمارة قد مرت في سلسلة من التهذيب والتعديل تجعلها صالحة لتحقيق أغراض البحث.

ويجب العناية بتنسيق الاستمارة وإعدادها بطريقة مشوقة تثير اهتمام المبحوث وتحفزهم على الاستجابة وتدفعهم إلى التعاون مع الباحث ولتنسيق الاستمارة وإعدادها في صورتها النهائية فينبغي إتباع الآتي:

- 1- يجب أن يكون حجم الاستمارة مناسب ونوع الورق جيد.
- 2- إذا كانت الاستمارة مكونة من عدة صفحات فيفضل أن تكون على شكل كراسة.
- 3- يجب أن يتم طبع الاستمارة على وجه واحد فقد لتكون سهلة القراءة.
- 4- يستحسن عدم كتابة أكثر من سؤال واحد على السطر الواحد وأن يخصص أمامه أو تحت كل سؤال المكان الكافي للإجابة عليه.

- 5- يجب تقسيم الأسئلة إلى مجموعات توضع لها عناوين واضحة ويجب إعطاء الأسئلة أرقامًا متسلسلة.
- 6- يجب تخصيص مساحة كافية لتسجيل البيانات المميزة مثل استثمار المقابلة مثل : (رقم الاستثمار- المكان- التاريخ- الاسم والحالة الزوجية والمهنية وعدد الأبناء). ويجب أن ترد هذه البيانات في آخر الاستثمار بعد أن يكون المبحوث قد أجاب في حرية وصراحة.
- 7- يجب كتابة التعليقات في صفحة منفصلة لمساعدة جامعي البيانات على أداء مهمتهم أثناء ملئ الاستثمارات ويجب أن تتوفر هذه التعليقات البساطة والإيجاز والوضوح.