المقابلة: الماهية، الأهمية، الأهداف، الأنواع

Interview: the nature, importance, objectives, types

الدكتور : أحمد نقي *
كلية الآداب واللغات . جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة . الجزائر .
البريد الإلكتروني : ahmed_1966@hotmail.fr

تاريخ الاستلام: 2021/09/10 تاريخ القبول: 2021/11/12 تاريخ النشر: 2021/12/30

ملخص:

مهارة المقابلة من أهم أنواع الاتصال الشفوي المباشر، لأنها تعتمد على المحادثة حول العديد من المعلومات والإجابة على الاستفسارات التي لا يمكن الحصول عليها من خلال خطوات أخرى في عملية الاختيار لأنها تحدث في الغالب وجها لوجه لذلك وجب مراعاة مهارات الاتصال اللفظية وغير اللفظية بغية عدم تشويه المعنى المقصود والمساهمة في القيام بمقابلة ناجحة من حيث توفير المعلومات الكثيرة والعميقة حول الموضوع المراد دراستها ولا تكون المقابلة مثمرة أيضا إلا إذا تم التحضير لها بعناية.

كلمات مفتاحية: المهارة، الدقة، الأسئلة، أسلوب.

Abstract:

The interview skill is one of the most important types of direct oral communication, because it depends on the conversation about many information and answering questions that cannot be obtained through other steps in the selection process because it mostly occurs face to face. Therefore, verbal and nonverbal communication skills must be taken into account in order not to distort the meaning. It is intended and contributed to a successful interview in terms of

* المؤلف المرسل

providing extensive and deep information about the subject to be studied. The interview is also not fruitful unless it is carefully prepared.
Keywords: skill, accuracy, questions, style

1. مقدمة:

تعد المقابلة وسيلة من وسائل جمع المعلومات في عدة حقول علمية دقيقة أو علمية اجتماعية أوعلمية أدبية حيث تسمح بالوصول إلى معلومات وبيانات هامة تلعب دورا أساسيا في هذه الأبحاث المذكورة سابقا، فالباحث الاجتماعي يستعين بالمقابلة كوسيلة لجمع البيانات ونفس الأسلوب يستخدمه القضاة والأخصائيون النفسانيون ورجال الصحافة بأنواعها والأطباء وأسلاك الأمن حيث يستفدون منها في العلاج والتوجيه والتشخيص، فيما تختلف أهدافها من مجال إلى آخر وحسب طبيعة الموضوع المطروق ونموعية البيانات المراد جمعها، وبهذا تصبح وسيلة وأداة تضاف إلى بقية الأدوات الأخرى المساهمة في جمع المعلومات والبيانات مثل الاستبيان والملاحظة وغيرهما.

2. تعريف المقابلة في اللغة: المواجهة، يقال: قابله: لقيه بوجهه، والشيء بالشيء عارضه، وقابل الكتاب[1]

وفي الاصطلاح حوار لفظي مباشر هادف وواعي يتم بين شخصين (باحث ومبحوث) أو بين شخص (باحث) ومجموعة من الأشخاص بغرض الحصول على معلومات دقيقة يتعذر الحصول عليها بالأدوات أو التقنيات الأخرى ويتم تقييده بالكتابة أو التسجيل الصوتي أو المرئي.[2]

المقابلة هي تقنية من التقنيات التي تستهدف البحث عن المعلومة والتحري عن الحقيقة وتمثل يقوده الباحث من جهة وشخص أو مجموعة أشخاص بذلك "وسيلة شخصية مباشرة"[3] غرضها الحصول على حقائق ومواقف أو سلوك أو معتقدات أو اتجاهات،[4] يحتاج إلى تجميعها في ضوء أهداف بحثه من أجل فهم أوضح للظاهرة المبحوثة في جميع أبعادها ومؤشراتها.

المقابلة تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.[5]

المقابلة فن وعلم يتطلب الخبرة ومهارات خاصة، وهي أسلوب من الأساليب التي يستخدمها المرشدون التربويون، والأخصائيون، والصحفيون والباحثون...[6]

3 . أهداف المقابلة:

من أهداف المحادثة ألا تكون وسيلة للتسلية أو لتحقيق أغراض شخصية بين المتقابلين، وخلال هذه المحادثات يكتب الباحث ملاحظاته عن الأشخاص موضوع الدراسة. ويتوقف نجاح المقابلة على مستوى التخطيط لها، والأسئلة المناسبة التي تتفق وأحداث البحث، وعلى الكيفية التي تتبع لتسجيل المعلومات والبيانات التي تسفر عنها هذه المقابلة من جهة أخرى

يجمع الباحث مع المبحوثين المعلومات عن طريق أسئلة يلقيها السائل لمعرفة رأي المجيب في موضوع معين بالذات، أو الكشف عن اتجاهاتهم الفكرية، أو معتقداتهم الدينية أو التعرف على النفس البشرية باستعراض ظروف تنشئة المبحوث اجتماعيا، والكشف عن دوافعه ومشاعره، واتجاهاته وعقائده وقيمه، وآماله، ورغباته، مما يصعب الحصول عليه عن طريق وسائل جمع البيانات الأخرى

يبدأ الباحث بتوجيه أسئلة عامة، ثم يركز تدريجيا على محور الاهتمام فيضيق من نطاق الأسئلة حتى يتمكن من الحصول على المعلومات النوعية والخاصة رويدا رويدا أو من الأهمية بما كان أن يحاول الباحث الحصول على المعلومات بطريقة تتميز بالتسلسل الزمني. ويتم ذلك بمطالبة المبحوث بأن يستعرض ماضي حياته مبتدئا بالماضي ومنتهيا بالحاضر أو العكس كما يمكن للباحث أن يحصل على المعلومات من المصادر الثانوية كالمخبرين الذين لديهم معرفة كاملة بتغير الظروف الاجتماعية أو الذين على اتصال وثيق بالأفراد والجماعات، مما يمكن من تحليل الحقائق .

4 . أهمية المقابلة:

للمقابلة أهمية كبيرة في مجال جمع المادة العلمية، ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1 . تعد المقابلة أداة فعالة في جمع المادة العلمية خاصة من الذين لا يقرؤون ولا يكتبون.

2 . إبراز الواقع والظواهر المتفشية في المجتمع كما هي، مما يهيئ الفرص أمام الخبراء والباحثين لإيجاد حلول مناسبة لتلك الظواهر.

3 . نظرا لأهمية المقابلة العلمية أصبح يستخدمها حتى الأطباء مع المرضى الذين يعانون مشاكل روحية أو جسمية وتستخدم بشكل كبير في العلوم الاجتماعية.

4 . كذلك من أهميتها أنها تعتبر من أكثرها صدقا، حيث يستطيع الباحث التعرف على مشاعر وانفعالات المقابل، وكذلك اتجاهاته وميوله.

5 . تعتبر المقابلة مصدرا كبيرا للبيانات والمعلومات، فضلا عن كونها أداة للتعبير والتوعية والتفاعل الديناميكي.

6 . تعتبرعملية تتيح الفرصة للمستجيب التعبير الحر عن الأفكار والمعلومات.[7]

7 . تتحول المقابلة من أداة اتصال ووسيلة التقاء إلى تجربة عملية، خاصة ما يتعلق منها بميدان الإرشاد بين الأخصائيين النفسيين والآباء بحيث تتيح للآباء أن يتعلموا شيئا عن أنفسهم واتجاهاتهم وعن العالم الذي يعيشون فيه، وبالتالي تتكون لديهم أساليب جديدة في التفكير والعادات السلوكية المرغوبة، وبذلك تكون المقابلة ميدانا ومجالا للتعبير عن المشاعر والانفعالات.

8 . تعتبر المقابلة مصدرا كبيرا للبيانات والمعلومات فضلا عن كونها أداة للتعبير والتوعية والتفاعل الديناميكي.

5. الأهداف والغايايات:

تختلف أهداف المقابلة وتتنوع وتتعدد وظائفها وتتشعب لتكون منها الأهداف.

1 . من المقابلات ما يهدف إلى جمع المعلومات وزيادة تبصير الباحث بالمشكلة التي يتعرض لدراستها، حيث تعرفه على جوانب جديدة لبحثه أو تعرفه على الفروض والاستجابات البديلة لعناصر البحث، بغض النظر عن نوعية البحوث المرادة.

2 . إتاحة الفرصة أمام المقابل بتشكيل الجو الاجتماعي الذي يسمح بمعالجة بعض الضغوط الاجتماعية لدى المبحوث مما يسهل إمكانية الحصول على معلومات صريحة منه.

3 . تتحقق بالمقابلة أهداف لا يمكن أن تتحقق بأساليب أخرى خاصة إذا كان المقابَل طفلا، أو أميا.[8]

4 . الوصول إلى كيفية تفاعل العوامل التي أدت بالمشكلة وإنقاذ صاحب المشكلة من مشاعره السلبية.

5 . تفسير البيانات والمعلومات بالإضافة إلى جمعها.

6 . إقامة علاقة مهنية بين الموجه والعميل وهذه العلاقة تعني الاحترام المتبادل بين الطرفين.

6 . شروط المقابلة الناجحة:

إن حرص الباحث على استخدام المقابلة باعتبارها أنسب أدوات البحث التربوي لنوع المبحوثين عمل غير كاف على الرغم من أهميته إذا لم يراع عددا من الشروط والعوامل المسؤولة على إنجاح المقابلة الجيدة، وبالتالي تحقيق الهدف من استخدامها ووفقا لتراث المنهجية، فإن شروط المقابلة العلمية هي:

1 . تحديد أهداف المقابلة، وأن تكون واضحة ومفهومة.

2 . قيام شخص ماهر ومدرب بالمقابلة.

3 . تحديد زمان، ومكان، وقائمة أسئلة المقابلة.

4 . أن لا يُشعر من يقوم بالمقابلة الطرف الآخر بأنه سيقوم بإعطاء إجابة معينة أو تحيزا.

5 . يفضل أن يكتب من يقوم بالمقابلة ملاحظاته عنها أثناء إجرائها.

6 . أن يكتب من يقوم بالمقابلة تقريرا مفصلا عن المقابلة فور انتهائها.

7 . أن يقوم المقابل بإعلام المستجيب بطبيعة المشروع ويشجعه على التعاون معه.

8 . أن يكون صريحا مع المستجيب بحيث لا يخفي عنه الحقيقة.

9 . مراعاة المقاييس العلمية عند اختيار الأشخاص.

10 . التعاون وذلك بطلب الإذن بتسجيل المقابلة، إذا كانت على شريط مسجل.[9]

11 . اعتماد التلقائية والعفوية في طرح الأسئلة، التي من شأنها أن تبسط موقف المقابلة، وتخفض من توتر المبحوث إلى المستوى الذي يناسب نجاح موقف المقابلة، ولا يقتصر هدف القائم بالمقابلة على الوصول إلى البيانات بصورة مجردة.

12 . اعتماد الموضوعية في محاورة المبحوث، وألا يميل القائم بالمقابلة من خلال صياغة أسئلته إلى رأي معين، أو توحي طريقة حواره أن يتبنى موقفا مسبقا. فهذا من شأنه أن يؤثر على اتجاه أو رأي المبحوث، إما في اتجاه الإذعان أو في اتجاه الإعداد بالذات والتعصب، و كلاهما موقفان لا يخدمان هدف البحث.

13 . المرونة في الحوار، بحيث لا يصر القائم بالمقابلة أن يطرح أسئلة معينة كما لا يضغط على المبحوث بأن يجيب على الأسئلة بحد ذاتها، وإنما يكون مرنا بأن يتنقل من سؤال إلى آخر ويتجاوز بعض الأسئلة التي تثير حساسية معينة، ويعيد طرحها بصيغة أخرى في سياق الحديث دون أن يثير المبحوث.

14 . أن يكون القائم بالمقابلة محضرا بشكل جيد للأسئلة التي سيطرحها على المبحوثين بحيث لا يستعمل ورقة إلا في حالات الضرورة. وأن يكون هاضما ومتمرنا على خطوات إجراءات المقابلة وأدبياتها، بحيث تحول موقف المقابلة مع المبحوثين إلى موقف شاعري منبسط.

15 . الحرص على إعطاء الفرصة الكاملة للمبحوث للتعبير عن كوامن نفسه، وما يشعر به، وهذا ما يتطلب من القائم بالمقابلة أن يكون صبورا رزينا ثقيلا، لا يستعجل الإجابة على الأسئلة ولا يستعجل إنهاء المقابلة.

16 . يجب تسجيل الإجابات كما هي دون تحريف أو حشو. ولخدمة هذا الهدف من الأحسن الاستعانة بجهاز تسجيل حتى لا يفوت الباحث أي معلومة يدلي بها المبحوث، ولا ينشغل إلا بالكتابة، فيهمل التركيز على الاسئلة والجو العام للمقابلة.

7 . عوامل نجاح المقابلة:

حرص الباحث على الاستعانة بالمقابلة باعتبارها أنسب وسائل البحث التربوي عمل ناقص لا بحقق أهدافه إن لم براع أهم عوامل نجاحها.

7. 1 صفات الباحث المقابل:

إضافة إلى ما سبق الحديث عنه من ضرورة توافر صفات وشروط للحصول على مقابلة ناجحة، لا بد أيضا أن يتصف المقابل بصفات شخصية واجتماعية وفنية تجعل مقابلته ذات فاعلة وحيوية، وتشعر المستجيب بالمودة والاطمئنان.

ويمكن أن نجمل هذه الصفات فيما يلي:

1 . الصدق والأمانة في طرح الأسئلة وتسجيل المعلومات والحقائق.[10]

2 . على الباحث أن يهتم بالبحث ويظهر اهتمامه وتشوقه للموضوع.

3 . الدقة في طرح الأسئلة وتسجيل المعلومات.

4 . التكيف مع جميع المناسبات والأشخاص والظروف المحيطة بالمبحوثين.

5 . التمتع بشخصية ومزاج جيدين.

6 . الذكاء والفطنة والثقافة.

7. 2 طبيعة الأسئلة:

يجب أن تتوافر في أسئلة المقابلة شروط معينة، من شأنها تسهيل إجراء المقابلة وخلق جو إيجابي بين المقابل والمستجيب. "وعلى الباحث أن يحرص أن تكون الأسئلة شاملة لكل جوانب الموضوع وأبعاده...وصياغة الأسئلة صياغة مختصرة واضحة قدر المستطاع..."[11] ومن هذه الشروط:

– يجب أن تكون الأسئلة واضحة وغير غامضة ومكتوبة بلغة تؤدي إلى اتصال فعال بين المستجوب والمستجيب.

– إذا كانت بعض الأسئلة تحتاج إلى معرفة مسبقة وجب التأكد من معرفة المستجيب لها أو تفسيرها له.

. يجب أن تكون الأسئلة متعلقة بمشكلة البحث وأهدافه وبشكل يتيح الحصول على أكبر كمية من المعلومات.

. الأسئلة التي قد يتردد المستجيب في الإجابة عنها وخاصة المتعلقة بالنواحي الشخصية، يفضل سؤاله عنها في نهاية المقابلة.

. توجيه الأسئلة والحصول على الإجابات المطلوبة ومحاولة تقنينها.

. التدرج في طرح الأسئلة بشكل يزيد من الألفة والودية بين الباحث والمبحوث.

. الإكثار من عبارات الثناء والشكر، وتشجيع المستجيب على إتمام إجابته.

. عدم توجيه أكثر من سؤال واحد في نفس الوقت لإتاحة الفرصة للمستجيب للتفكير.

. أن يتم التدريب السابق على إجراء المقابلة، وذلك بعمل تدريبات تمثيلية مع زملاء الباحث أو غيرهم، بقصد التدرب على طرح الأسئلة، وتسجيل الإجابات، ومعرفة أنواع الاستجابات المتوقع الحصول عليها.

. أن تكون جلسة المقابلة وأسئلتها في حدود ما يسمح به الشرع والتقاليد، وأن يعمل الباحث على كسب ثقة المبحوث وعلى حثه على التعاون معه.

. أن يتأكد الباحث من صدق المبحوث وإخلاصه، وذلك بأن يوجه إليه أثناء المقابلة أسئلة أخرى، بقصد التأكد من ذلك. وبإمكان الباحث أن يطمئن إلى صدق المبحوث من خلال ملاحظة طريقة إجابته، وما يظهر على وجهه من تعبيرات.

8 . أنواع المقابلة:

هناك أنواع متعددة من المقابلات وتصنيفات متعددة، وتختلف هذه الأنواع بعضها عن بعض من حيث الشكل والموضوع والمجال، ويمكن تصنيف هذه المقابلات على أكثر من أساس كالغرض وعدد المبحوثين ونوع الأسئلة والغرض وفق لعامل التنظيم وغيرها:

8. 1 المقابلة الشخصية:

هي المقابلة التي تكون وجها لوجه بين الباحث والأشخاص المعنيين بالبحث وهي الأكثر شيوعا مثل تلك المقابلة التي يقوم بها الطبيب أو الأخصائي الاجتماعي أو النفسي بهدف تشخيص حالات العملاء من المرضى وذوي المشكلات، والتعرف على العوامل الأساسية المؤثرة في المشكلة التي يعاني منها العميل.[12]

8. 3 المقابلة التلفزيونية:

تجري للأشخاص المبحوثين عل الهاتف لأسباب تخرج إدارة الباحث والمبحوث

وتتصف بأنها محددة من حيث الأهداف والأسئلة والأشخاص والزمن والمكان. حيث تتم في زمن واحد ومكان واحد، وتطرح الأسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة ولمدة زمنية محددة.

3 . المقابلة بواسطة الحاسوب: محاولة المبحوث عبر البريد الالكتروني أو المقابلة بالفيديو عن بعد.

8. 4 تصنف المقابلات وفقا لعامل التنظيم كما يلي:

1 . مقابلة غير مقننة (مفتوحة)، وتمتاز بأنها مرنة، يعطى فيها المبحوث التحدث عن أي جزئية تتعلق بمشكلة البحث دون قيد، كما أن للباحث الحرية في تعديل أسئلته التي سبق وأن أعدها، أو زيادة مدة المقابلة أو إنقاصها.

2 . مقابلة مقننة (مقيدة)، وتتصف بأنها محددة من حيث الأهداف والأسئلة والأشخاص والزمن والمكان. حيث تتم في زمن واحد ومكان واحد، وتطرح الأسئلة بالترتيب وبطريقة واحدة ولمدة زمنية محددة.

8. 5 . يمكن تصنيف المقابلات وفقا للغرض منها:

1 . مقابلة استطلاعية مسحية، بهدف جمع بيانات أولية حول المشكلة.

2 . مقابلة تشخيصية، أي تحديد طبيعة المشكلة، والتعرف على أسبابها ورأي المبحوث حولها.

3 . مقابلة علاجية، أي تقديم حلول لمشكلة معينة.

4 . مقابلة استشارية، بهدف الحصول على المشورة في موضوع معين.

9 . خاتمة

نتوصل في نهاية هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

1 . تعتبر المقابلة وسيلة مهمة لاختبار وتقويم الصفات الشخصية.

2 . تعد المقابلة من أهم الأدوات الوحيدة لجمع البيانات في المجتمعات الأمية.

3 . شعور الباحث بالراحة والاطمئنان لأنه جمع المعلومات بنفسه وبصورة مباشرة.

4 . تساعد المقابلة التعرف على المشكل عن قرب.

5 . من الوسائل التيتمكن من صحة المعلومات التي تم جمعها.

5 . أكثر الأنواع المستخدمة في بحوث استطلاعات الرأي العام لسهولة إجراءاتها إذا توافرت للباحث الامكانات اللازمة ناهيك عن خبرته.

الهوامش:

[1] - إبراهيم مصطفى، أحمد حسن الزيات، حامد عبد القادر، محمد على النجار،1972، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ج1، المكتبة الإسلامية، استانبول، تركيا، ط2، ص: 98.

[2] . أحمد بدر، 1978، أصول البحث العلمي، ومناهجه، وكالة المطبوعات، الكويت، ط4، ص: 154.

[3] . عامر قنديلجي: 2008، البحث العلمي ومصادر استخدام المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، ص: 175.

[4] . المرجع نفسه، ص: 174.

[5] . فوزي غرايبة، وآخرون: 1977، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأردنية، ص:43.

[6] . صبحي عبد اللطيف المعروف: 1996، أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل، والاختبارات والمقاييس، دار القادسية، بغداد، ط1، ص: 10.

[7] . http://aeuwbi.blogspot.com/2013/06/blog-post_2.html / د. نصر الدين أيوبي،2013، المدونة الالكترونية، المقابلة مفهومها وأهميتها.

[8] . ربحي مصطفى عليان: 2001، البحث العلمي، أسسه، مناهجه، وأساليبه، وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان، ط1، ص: 106.

[9] . رجاء وحيد دويدري: 1999، البحث العلمي، أساسياته النظرية، وممارسته العملية، دار الفكر، ط1، ص: 324.

[10] . ينظر: بتيركانفيلد: 2011، فن المقابلات الناجحة، دار الخلود للتراث، القاهرة، ط1، ص:89.

[11] . أميرة منصور،2016، رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية، مجلة الأثر، جامعة الجزائر، ع27، ص:224.

[12] . رمزي أحمد: 2009، البحث العلمي في الوطن العربي، ماهيته ومنهجه، زهراء الشرق، القاهرة، ط1، ص: 266- 268.

11 . قائمة المراجع:

1 . إبراهيم مصطفى، أحمد حسن الزيات، حامد عبد القادر، محمد على النجار،1972، المعجم الوسيط، مجمع اللغة العربية، ج1، المكتبة الإسلامية، استانبول، تركيا، ط2.

2 . أحمد بدر، 1978، أصول البحث العلمي، ومناهجه، وكالة المطبوعات الكويت، ط4.

3 . **أميرة منصور**،2016، **رؤية منهجية في بحوث تعليم اللغة العربية، مجلة الأثر، جامعة الجزائر**، ع27.

3 . بتيركانفيلد: 2011، فن المقابلات الناجحة، دار الخلود للتراث، القاهرة، ط1،

4 . ربحي مصطفى عليان: 2001، البحث العلمي، أسسه، مناهجه، وأساليبه، وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية، عمان، ط1.

5 . رجاء وحيد دويدري: 1999، البحث العلمي، أساسياته النظرية، وممارسته العملية، دار الفكر، ط1.

6 . رمزي أحمد: 2009، البحث العلمي في الوطن العربي، ماهيته ومنهجه، زهراء الشرق، القاهرة، ط1.

7 . صبحي عبد اللطيف المعروف: 1996، أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي، المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل، والاختبارات والمقاييس، دار القادسية، بغداد، ط1.

8 . عامر قنديلجي: 2008، البحث العلمي ومصادر استخدام المعلومات التقليدية والالكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.

9 . فوزي غرايبة، وآخرون: 1977، أساليب البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والانسانية، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأردنية.

10 . نصر الدين أيوبي،2013، المدونة الالكترونية، المقابلة مفهومها وأهميتها.
http://aeuwbi.blogspot.com/2013/06/blog-post_2.html