



# المقابلة

إعداد الأستاذة الدكتورة: يوب نادية  
جامعة وهران

## تعريف المقابلة :

- تقنية تقوم على حوار أو حديث لفظي ( شفوي) مباشر ومنظم بين المبحوث و الباحث الذي يكون مزودا بإجراءات و دليل عمل مبدئي لإجراء مقابلة (سعيد ، 2017 : 293).

- المقابلة هي مهمة لكشف مواقف اجتماعية و تواصل إلى اتجاهات و القيم انسانية ، ومعلومات التي تعطي حل لمشكلة (المشهاداني ، 2013 : 388)

# أهداف المقابلة :

- تفيد المقابلة في استيفاء الحقائق من مصادر لها الأولوية كمقابلة الطبيب أو المدرس وما إلى ذلك.
- هي أسلوب هام للتعرف على سمات العميل أو المبحوث الشخصية و للتعرف على الدور الذي لعبته هذه الشخصية في المشكلة.
- المقابلة هي المناخ الذي يتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل أو الباحث نحو المبحوث. (عيسى ، 2017 : 249).
- إتاحة الفرصة أمام الباحث بتشكيل جو اجتماعي.
- تتحقق بالمقابلة أهداف لا يمكن أن تتحقق بأساليب أخرى.
- توثيق صلة بين الباحث و المبحوث. (بحوش ، 1989 : 50).
- الوصول إلى كيفية تفاعل العوامل التي أدت بالمشكلة و انقاذ صاحب المشكلة من مشاعره السلبية.
- تفسير المعلومات و البيانات بالإضافة إلى جمعها. (عيسى ، 2017 : 248).

# أنواع المقابلة

- **المقابلة غير المركبة :** هي نوع من المقابلات كما يدل الاسم لا يوجه فيه القائم بالمقابلة بخطوات المقابلة وفقا لنظام الصارم إلى أن ذلك يجب أن يفهم خطأ على أنه نوع من عشوائية في اجراء المقابلة في الحقيقة أنه يجب أن يسبق المقابلة عمل تحليل دقيق للموضوعات الرئيسية التي يجب أن تدور حولها المقابلة ، وتحديد الاطار التي ستجرى فيه.

# المقابلة شبه المركبة

- تكون فيها قرارات خاصة بما تريد أن تبحث فيه وفئات بتدوير الاستجابات تكون قد اتخذت مسبقا ، و يضع الباحث بمقابلة أمامه برنامج لمقابلة ليستكمل بياناته ، إما خلال المقابلة أو بعد اجرائها تماما ، و يتصل بكل المعلومات التي يجب أن تكون قد حصل عليها مع انتهاء المقابلة ، ولكنه في نفس الوقت يترك له حرية في اتخاذ ما يراه مناسب لضمان تجميع تلك المعلومات .

# المقابلة المركبة

يتم فيها تحديد أسئلة التي سوف تقدم للمستجيب تحديد دقيقا و ليس لدى الباحث بالمقابلة حرية في عمل أي شيء ، بمعنى آخر فإن دور الباحث بالمقابلة هذا لا يتعدى حدود القارئ في الأسئلة ( أبو فتوح، 2013 : 314).

# المقابلة الفردية

بين شخصين هما الباحث و المبحوث وهي النوع الأكثر شيوعا.

## المقابلة الجماعية :

تجمع بين عدد من الأفراد في مكان واحد ووقت واحد من أجل الحصول على معلومات أوفر في أقصر وقت و بأقل جهد.  
(منصور ، 2016 : 218-219).



## المقابلة المباشرة :

وفيها يتلقى الباحث مع المبحوث مباشرة ، و يتم الحوار المباشر.

## المقابلة غير المباشرة :

وفيها يجري الباحث مقابله مع المبحوث عن طريق الهاتف أو الاتصال الألي ( نادية ، 2017 : 294).

## المقابلة المقلدة :

هي تتطلب أسئلتها اجابات دقيقة و محددة ، فتتطلب الاجابات بنعم أو لا ، أو موافق أو غير موافق ، متردد أو غير متردد ، و يمتاز هذا النوع من المقابلة بسهولة تصنف بياناتها وتحليلها احصائيا (هاشم ، 2014 : 106).

## المقابلة المفتوحة :

و هي التي تكون الأسئلة فيها محددة الاجابة ، وفيها يعطى المستجيب الحرية في أن يتكلم دون محددات للزمن أو للأسلوب وهذه عرضة للتحيز و تستدعي كلاما لي ذات صلة بالموضوع

( ملحم ، 2005 : 101 ).

## المقابلة المقننة :

وهي التي يقوم بها الباحث بتحديد ما بدقة من حيث عدد الأسئلة الموجهة للمبحوثين و ترتيبها و نوعها و يجب أن يراعي عند توجيهه الأسئلة أن تكون على نحو موحد من جميع المبحوثين من حيث الأسلوب المستخدم و بنفس الترتيب

## المقابلة غير المقننة :

- تعد أداة لها قيمتها في المرحلة الاستكشافية من البحث كما أنها تتيح الفرصة للقائم بالمقابلة بالتعمق في الحصول على المعلومات المتعلقة بالبحوث و الموقف المحيط به كذلك تسمح للمبحوث بالتعبير عن نفسه تعبيرا حرا ( عيسى ، 2017 : 258).

## المقابلة الاستطلاعية ( المسحية ) :

. يستخدم هذا النوع من المقابلات للحصول على المعلومات من أشخاص يعتبرون حجة في مجالات تخصصهم ، أو ميادين عملهم ، أو من أشخاص الممثلين الأصل الذين ينتمون إليه ، و يشهد هذا النوع من المقابلة عادة استطلاع رأي بشأن سياسات معينة أو معرفة رأي عاملين في مؤسسة معينة.

# المقابلة التشخيصية

يستخدم هذا النوع من المقابلات في تفهم مشكلات معينة ، و التعرف على أسباب شؤونها و أبعادها الحالية ومدى خطورتها.



# المقابلة العلاجية ( النفسية ) :

يستخدم في العلاج النفسي وذلك يتمكن المستجيب من أن يفهم نفسه  
و مشكلاته بشكل أفضل و تخطيط علاج المناسب لتلك المشكلات  
إلى أن الهدف الرئيسي لهذا النوع من المقابلات هو قضاء على  
أسباب المشكلة التي يعاني منها المستجيب ، وذلك حتى يشعر  
باستقرار نفسي.

## المقابلة الاستشارية :

تمكن المستجيب من تفهم مشكلاته الشخصية خاصة بالعمل أو المستقبل الوظيفي ، بحيث يستطيع اختيار البدائل المتاحة أمامه

(العاطفة ، 2013 : 315-316)

# المقابلة بواسطة الحاسوب

فبعد كل هذا التطور التكنولوجي الحديث يكون بالإمكان مجاورة

الباحث للمبحوثين عن طريق البريد الإلكتروني أو التسجيلات

الفيديو عن بعد (عيسى ، 2017 : 262)

## المقابلة التوجيهية :

تمكين العامل من أن يفهم مشكلاته الشخصية ، و التعليمية و المهنية ، على نحو أفضل و أن يعمل خططا سليمة لحل هذه المشكلات (عبد الحميد ، 2002 : 258).

# خطوات المقابلة

\*تحديد مشكلة البحث ، و الهدف منه ، و الإطار النظري لهذا البحث ، و فرضياته ، و الأسباب التي دعت لاستخدام المقابلة (يونس، 2008 : 147)

**تحديد أفراد المقابلة :** أن تكون البيانات صحيحة التي من خلالها يمكن الوصول إلى حقائق لتحقيق الفروض يجب أن يحدد المجتمع أصل مفرداته و عيناته الممثلة كفاية المجتمع أصل مع ملاحظة اختيار الأفراد الذين لديهم القدرة ، و استعداد لإعطاء الأجوبة

**تحديد جو المقابلة :** يحدد الزمان و المكان للمقابلة ، و يلتزم الباحث بهذه الأوقات و الأمثلة للاتفاق مع المجيب يجعل الثقة المتبادلة التي يوفرها الباحث ، وجو المقابلة مهم جدا حتى يشعر المجيب بأن لديه وقت للاستماع له مع تجنب اجهاد المجيب .

**طريقة توجيه الأسئلة :** إلقاء أسئلة بشكل جاف لا يحقق الهدف الذي يرمي اليه الباحث الوصول إليه وتوجه أسئلة بشكل متسلسل و يعطي للباحث مرونة أكثر للوصول إلى هدف ، فالباحث الجيد هو الذي يختار أسئلة معتمد على مصادر ودراسات سابقة و يعمل تجربة استطلاعية إلى هذه أسئلة

**ضمان الحصول على أجوبة صحيحة :** يوضح الباحث للمجيب الغرض من المقابلة و يكون صريحا ويخلق جوا وديا مع بدء وحوار الشيق يسمح بظهور أسئلة تلقائية تجنب استجواب وتعالى أو شعور أقل بشأنه مع المتحدث تأكد من أن المجيب قد تهيأ للإجابة عن أسئلة بارتياح

**اثبات صحة البيانات :** من أجل أن تكون المعلومات صحيحة يجب التأكد من صحة المعلومات التي يدلي بها ومن خلال مقارنتها مع أشخاص آخرين مع فحص العبارات المتناقضة ومقارنة الأرقام أو التأكد من الأرقام المتناقضة.

**تسجيل المقابلة :** تسجيل المعلومات التي يقوم بها المجيب على استمارة خاصة ، وكذلك يمكن أن تسجل هذه المقابلة عن طريق آلة تسجيل يمكن أن تكون هذه الآلة إما ظاهرة أو لها مزايا خاصة ويراعي الباحث على تسجيل المعلومات ( أحمد ، 2013 : 39-40).

# مواصفات القائم بالمقابلة

إن اجراء مقابلة جيدة تتطلب من الشخص الذي يقوم عليها مايلي :

الأمانة : أن يكون أميناً ودقيقاً في توخي المعلومات .

الرغبة في أداء العمل .

الدقة في تدوين البيانات .

القدرة على التكيف وفقاً لظروف والمواقف الاجتماعية التي يمر بها .

قوة الشخصية ، وعدم الإفراط في الشدة .

التمتع بدرجة مقبولة من الذكاء ( منذر الضامن ، 2007 : 106 ) .



# مزايا المقابلة

- تتيح الفرصة للقائم بالمقابلة لإقناع المبحوثين بأهمية البحث و قيمته العلمية مما يضمن تعاونهم و استجاباتهم للبحث.
- تفيد الباحث حين يكون المبحوثين غير راغبين في الإدلاء بأرائهم بطريقة كتابية .
- مفيدة جدا في التعرف على الصفات الشخصية للأفراد المطلوب مقابلتهم وتقويم شخصياتهم و الحكم على اجاباتهم.
- قد يشعر الباحث بنوع من الأمان بفضل الحقيقة القائلة بأن كل المعطيات قد جمعت في مواقف مواجهة مباشرة ( عيسى ، 2017 : 262).

## تففيذ المقلبله :

الفررب على اءراء المقلبله : يءار الباءء عفة صءرة ءءا من زملائه لءرر معهم مقلبلال ءءربفة يءبر ففها ءءرله على اءامة الءو الوءف فف المقلبله و ءءرله على الأسئلة و ءوءفه النقاش ، كما يءبر ءءرله على الإصءاء و ءءءفع المءوءصفن على الاسءمرار فف الءءف .

- فءرة الفررب الءءربفة ءساءء الباءء على ءنظفم نفسه و الاسءءءاء لبدء العمل و زفاءة ءقه ب نفسه ، كما ءساءءه على اءءفار طرفة مناسبه لفءص الإءابال و ءءءفلها .

- التنفيذ الفعلي للمقابلة : يبدأ الباحث بإجراء مقابلاته مع العينة التي تمثل المجتمع الأصلي بعد استكمال الاعداد للمقابلة ، و التدرب على إجرائها مراعيًا في ذلك مايلي :

- البدء بحديث مشوق غير متكلف و التقدم التدريجي نحو توضيح أهداف المقابلة وتوضيح الدور المطلوب من المفحوص .

- اظهار الدفاء و الود نحو المفحوص بحيث يشعر المفحوص بالأمن و الطمأنينة مما يشجعه على الإجابة عن أسئلة الباحث .

- البدء بمناقشة الموضوعات المحايدة التي لا تحمل صبغة انفعالية أو شخصية حادة لدى المفحوص ، ثم الانتقال التدريجي ، المتزامن مع تطوير العلاقة الودية نحو الموضوعات و الأسئلة ذات الطابع الانفعالي الخاص .

- يصوغ الباحث أسئلته بشكل واضح و لا مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص إذا وجد أن ذلك ضرورياً.

- يعطي وقت كافي للمفحوص لتقديم الاجابة ، كما يبقى الباحث مصغياً طوال وقت الاجابة ، ويقوم بحركات معينة تساعد المفحوص على الاستمرار في الحديث.

- يفترض أن لا يقوم الباحث بأي تصرفات تظهر دهشة لسماع معلومات معينة.

- لا يحوز إحراج المفحوص و إتهامه ، و توجيه أسئلة هجومية عليه تضطره للدفاع عن نفسه ، وتؤثر على الجو الودي للمقابلة .

(عدس ، 2005 : 124)

## عيوب المقابلة :

- عامل الوقت مهم في المقابلة حيث لا يستطيع وحده أن يقرر الوقت الذي يحتاجه لإجراء المقابلة ، و إنما يشترك المقابل معه في تقرير الوقت.
- تأثرها بعوامل الخجل أو المجاملة مما يؤدي إلى الإدلاء بمعلومات لا تشمل الحقيقة .
- يتكلف القائم بالمقابلة الكثير من الجهد و الملل للحصول على البيانات المطلوبة من خلال التردد على المبحوثين.
- انخفاض معامل الثبات لاختلاف استجابات العينة من يوم لآخر.
- قد يعتمد المبحوث تزيف الايجابيات في الاتجاه الذي يعتقد أنه يتفق مع اتجاه القائم بالمقابلة (عيسى ، 2017 : 226).

## شروط المقابلة الناجحة :

- أن يكون الموضوع محددًا تحديدًا دقيقًا من حيث الفروض و الغايات و الفلسفة ، و مجالاته سواء النظرية و العلمية ، حيث تتمحور المقابلة عليه ، و الابتعاد عن الأمور الهامشية التي تضيع وقت الباحث و لا تضيف شيئًا هامًا على الموضوع.

- أن تكون الأسئلة مرنة ، و متنوعة ، بمعنى أن تتمتع أسئلة المقابلة عنصر بعنصر التشويق

و عدم التقييد بصيغ جامدة ، و أن تكون قابلة للتعديل ، و التغيير إذا لم يتقبلها كل من الباحث و أفراد العينة (عبد الرسول ، 2015 : 175).

- أن يهيا الباحث للمبحوث الراحة و الاطمئنان في أسرع وقت.
- أن يولي الباحث بالمبحوث الاهتمام و الاستعداد لتقديم العون.
- أن يلتمس الباحث حالة المبحوث الذهنية ليتخذ منها نقاط البدء.
- يجب ألا يترك المبحوث منتظرا فترة طويلة ، و الحرص على اجراء المقابلة في موعدها حتى لا تزيد حالته توترا ، ويعيش بالضيق .
- التمهيد لإنهاء المقابلة ، و إنهاء المقابلة بدون احباط.
- نعمل جلسات إذا لم ننجح نكرر الجلسة ، و إذا لم يتم الوضع و نوجهه إلى مختص آخر.
- التخطيط للجلسات المقابلة.
- التلخيص و التفسير (ايهاب عيسى ، 2017 : 25<sub>5</sub> )

# الإعداد للمقابلة :

- هناك بعض النقاط الهامة يمكن صياغتها على هيئة أسئلة ينبغي على الباحث الإجابة عنها عند الإعداد للمقابلة و هذه الأسئلة هي ،
- هل قرر الباحث أي منطقة من مناطق المعلومات يريد تغطيتها؟.
- هل أعد الباحث أسئلة مناسبة للحصول على البيانات المطلوبة ؟
- هل أدخل الباحث تعليقات تجعل المجيب يشعر بالاطمئنان وتساعد على استمرار المحادثة ؟
- هل عرف الباحث شيئاً من ميول أو اهتمامات و معتقدات وخلفيات الأفراد بحيث يتمكن من كسب ثقتهم وتجنب مخاصمتهم؟
- هل حصل الباحث على معلومات كافية لفهم أطر المرجعية للأفراد و لتفسير ، اجاباتهم كما قصدوا منها ؟.
- هل أجرى الباحث مقابلات أولية و استطلاعية لاكتشاف نقاط الضعف في طرقه و أسلوبه و أسئلته أو نظام التسجيل ؟ (يونس ، 2008 : 148)



# خصائص المقابلة :

يمكننا أن نحدد خصائص المقابلة في النقاط التالية :

- لها غرض محدد وواضح.
- تتم فيها التبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة و المبحوث و ما يرتبط بهذا التبادل من تفاعل ايجابي و تأثير على سلوك المبحوث و تعبيراته .
- يتم فيها المواجهة بين القائم بالمقابلة و المبحوث ( سناء محمد ، 2010 :167).
- تحقق المقابلة أهداف في عملية المساعدة .
- للمقابلة أساليب مهنية خاصة .
- للمقابلة أنواع متعددة.
- - للمقابلة قواعد اجرائية عامة.
- - تعتمد المقابلة على المهارة و الاستعداد , ( عيسى ، 2017 : 253).