أ د بشلاغم يحي
قسم علم النفس
جامعة تلمسان
السداسي : الرابع/ ماستر2 علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية
المادة :ملتقى تدريبي منهجي حول البحث

المحاضرة3

المقابلة

1- تعريف المقابلة:

تعتبر المقابلة وسيلة هامة من وسائل جمع المعطيات عن الفرد وتحليله لمعرفة استعداداته وخصائصه الشخصية كسماته وميوله واتجاهاته ورغباته. وهي عبارة عن لقاء شفوي بين المختص والفرد موضوع البحث.

تعتبر المقابلة فنا من الفنون المهنية التي يتقنها المختص بالممارسة العملية والخبرة الطويلة، حيث أنها لا تعتبر مجرد توجيه أسئلة للمبحوث وتسجيل إجابات عنها، بل هي عبارة عن تفاعل بين شخصين في موقف أو مواقف محددة.

تعد المقابلة وسيلة أساسية وهامة للكشف عن شخصية الفرد وتقدير خصائصها، مما يتطلب أن تتسم بالمرونة الكافية من طرف الباحث، وهي تتم من خلال مواجهة بين الباحث والمبحوث بصفة مباشرة، حيث يحدث نوع من التفاعل بين الاثنين والأخذ والعطاء على أن توفر للمبحوث الفرصة للتعبير عن أرائه وأفكاره ومشاعره دون الابتعاد عن الغرض منها وأهدافها المحددة.

إن المقابلة بهذا المعنى ليست مجرد توجيه أسئلة وتسجيل إجابات عليها كما يتصوره البعض، بقدر ما هي فنا من الفنون المهنية التي يتقنها المختص بالممارسة العملية والخبرة الطويلة، كما أنها تتم من خلال تفاعل بين شخصين، ذلك أنها تتيح للباحث ملاحظة انفعالات المبحوث ومختلف التعبيرات والحركات التي تصدر منه، فيستغلها الباحث في الكشف عن بعض الحقائق التي لا يرغب المبحوث في بعض الأحيان أن يبديها للباحث.

تستخدم المقابلة من طرف المهتمين بفهم السلوك الإنساني والتنبؤ به، كما تعتبر في ذات الوقت وسيلة لملاحظة طبيعة انفعال الفرد وتعاونه في مواقف معينة، حيث يلاحظ القائم بالملاحظة تعبيرات وجه المبحوث وطريقته في التعبير، كما يلاحظ حركاته وإشاراته ودرجة عصبيته أو هدوئه. ومن هنا يمكن اعتبار المقابلة من أكثر وسائل جمع المعطيات استخداما وملاءمة لقياس الشخصية، نظرا لما تسمح به من ملاحظة ردود أفعال المبحوث وطبيعة استجاباته، حيث أن المقابلة قد تكشف للباحث بعض السمات الشخصية التي لا تكشف عنها أساليب القياس الأخرى مثل المبادأة واللياقة والقدرة على اتخاذ القرارات والتصرف كما تكشف أيضا عن قدرة الفرد للتعبير عن نفسه.

على العموم تعتبر المقابلة محادثة بين فردين أو أكثر، وهي ليست وسيلة لجمع المعلومات والبيانات عن المبحوث فحسب، بل هي في ذات الوقت وسيلة هامة لتقديم

معلومات وشروح كافية حول المجال أو الغرض منها، ففي حالة إجراء مقابلة مع احد المترشحين لوظيفة معينة مثلا تقدِّم للمترشح من خلالها بعض المعلومات عن طبيعة الوظيفة ومتطلباتها وواجباتها ونظام العمل والأجر وغيرها من الأمور المرتبطة بتلك الوظيفة.

2- أهداف المقابلة:

للمقابلة أهداف متعددة ومتنوعة حسب المجال الذي تستخدم فيه، وعلى العموم يمكن تصنيف أهدافها فيما يلي:

1.2- أهداف دراسية وتوجيهية: من بين ابرز الأهداف المحددة في هذا المجال يمكن ذكر ما يلي:

- أنها وسيلة لاستكمال البيانات التي جمعت عن المبحوث من قبل
- التأكد من صدق المعلومات التي جمعت عن المبحوث من مصادر أخرى
- وسيلة لتقديم معلومات وبيانات هامة للمبحوث بهدف مساعدته على تحضير وبناء مشروعه الدراسي والمهني.

2.2- أهداف تشخيصية: من بين الأهداف التي يمكن تحديدها في هذا المجال يمكن ذكر ما يلي:

- الحصول على معلومات تتعلق باتجاهات وآراء وقيم الفرد
- تحديد أسباب مشكلة ما
- الكشف عن أهم الدولفع المؤثرة على السلوك
- اختبار صحة الفرضيات التي حددها الباحث لمشكلة ما

3.2- أهداف علاجية: من بين الأهداف العلاجية للمقابلة يمكن ذكر ما يلي:

- تحرير المبحوث من صراعاته ومشاعره السلبية حول موضوع ما
- مساعدة المبحوث على أيجاد انسب الحلول لمختلف الوضعيات والمشكلات التي يعانيها.

3- أنواع المقابلة:

هناك ثلاثة أنواع أساسية للمقابلة يمكن ذكرها فيما يلي:

1.3- المقابلة غير المنظمة: تتم هذه المقابلة على أساس موضوع غير محدد، حيث تترك للباحث الحرية في جمع أي بيانات حول المبحوث أو موضوع ما، مما يجعل من أسئلة هذا النوع من المقابلة أسئلة عشوائية وارتجالية وغير مرتبة، مما يقلل من ثباتها وصدقها.

2.3- المقابلة المنظمة: يتطلب هذا النوع من المقابلة أخصائيون مدربون تدريبا عاليا، حيث تسير المقابلة وفق تخطيط مدروس ومنظم ودقيق، إذ يحدد الباحث مسبقا أهدافا للمقابلة والمجالات التي عليه أن يجمع البيانات عنها، غير أن هذه الصفة لا تمنع الباحث من إعادة تكييف أسئلته وفق ما تقتضيه حالة ووضعية المبحوث دون أن يبتعد عن التخطيط العام الذي رسمه مسبقا، مما يجعل هذا النوع من المقابلة يتميز بالمرونة والتكيف مع مختلف الوضعيات.

3.3- المقابلة المقننة: بغرض الوصول بنتائج المقابلة إلى الدقة العالية والموضوعية المطلوبة يستخدم الباحث نوع المقابلة المقننة، حيث تتم من خلال مجموعة من

الأسئلة المحددة والمعدة إعدادا دقيقا مسبقا من طرف الباحث والتي تتطلب منه توجيهها إلى المفحوصين بنفس الطريقة والأسلوب.
إن هذا النوع من المقابلة لا يتطلب بالضرورة أخصائيين مدربين مسبقا كما هو الحال بالنسبة للمقابلة المنظمة، حيث يتطلب هذا النوع جمع البيانات المطلوبة حول المفحوص دون تجاهل أو نسيان أي منها، زيادة على أنها تتطلب من الباحث أن يتبع أسلوبا موحدا في جمع البيانات مع كل المفحوصين وتسجيلها وتحليلها.
من سلبيات هذا النوع من المقابلة جمودها وكثرة تعليماتها وتقييد حرية الباحث في إدارتها، كما أنها تتميز بحرمان المفحوص من حرية التعبير عن نفسه.
غير أن هذا النوع من المقابلة يتميز ببعض الايجابيات حيث أنها تسهل على الباحث جمع البيانات بالكيفية التي يريدها هو، كما أن أسئلتها تكون في اغلب الأحيان ذات صلة مباشرة بالموضوع زيادة على أنها لا تتطلب إنفاق وقت طويل في سبيل القيام بها.

4- توصيات للقائم بالمقابلة:

من اجل تحقيق الغاية المنشودة من وراء المقابلة على القائم بها أن يحدد مسبقا الأهداف من ورائها ونوع الحقائق والبيانات المطلوبة منها، كما انه يشترط أن يكون لدى المختص بعض المعلومات حول المبحوث يكون قد جمعها عنه مسبقا من وسائل أخرى.
بالرغم من أهميتها وأهمية البيانات التي تجمع من خلالها إلا أن المقابلة قد تنحرف في كثير من الأحيان عن الغرض منها إن لم يتم الالتزام بالتوصيات التالية:
- أن يقوم المختص بتوجيه الأسئلة والحديث أثناء المقابلة بشكل يمكن من خدمة الغرض منها لا العكس
- أن يكون المختص ذو تأهيل وخبرة بحيث لا ينخدع بحديث المفحوص أو مظهره، فيقوم بتقييم جوانب شخصية المفحوص تقييما ينحرف كثيرا عن الحقيقة، كما أن المفحوص في كثير من الأحيان يميل إلى إخفاء بعض الأمور عن المختص مما يتطلب منه أن تكون له قدرة على الفهم والاستنباط من خلال الحديث
- أن يتوفر في مكان إجراء المقابلة الهدوء وان لا يطغى عليه الجانب الرسمي وان لا توضع حواجز بين المختص والمبحوث، كما يجب إخلاء المكان من جميع أنواع مشتتات الانتباه
- أن يكون موعد ومكان المقابلة محددا ومعروفا بالنسبة للمبحوث
- أن يجتهد الباحث في كسب ثقة المبحوث حتى يفصح عن ميوله وأفكاره ويتعاون بشكل ايجابي معه
- أن يبتعد المختص عن كل أشكال التعصب والتحيز والأهواء الشخصية
- أن يظهر المختص للمبحوث بأنه مهتم به وبما يقول وانه يحسن الإنصات والإصغاء إليه، كأن يقوم الباحث بإعادة بعض الفقرات التي ذكرها المبحوث تعبيرا منه على انه يصغي جيدا إليه، مما يؤدي إلى كسب ثقة وتعاون وتجاوب المبحوث
- ليس من حق المختص أن يتخيل أمورا في مكان المبحوث ما لم يعبر عنها هذا الأخير صراحة أو أن يشير إليها بطريقة غير مباشرة، كما على المختص أن يتميز بقدرة على فهم الأمور من وجهة نظر المبحوث لا كما يريدها هو أن تكون

- المقابلة ليس عبارة عن استجواب بل هي سماع (une écoute) وتفهّم، حيث تعطى للمبحوث الحرية في التعبير عن آرائه وأفكاره والتنظيم التلقائي لعلاقاته، كما عليه أن لا يستعجل المبحوث للإجابة بل عليه أن يعطيه فرصة التعبير وان يحسن الإصغاء إليه
- تستغرق المقابلة عادة بين دقائق وساعة كأقصى تقدير، حيث ينصح أن لا تتجاوز المقابلة هذه المدة من الزمن حتى لا تتحول إلى جلسة عادية
- أن يتجنب المختص مسايرة المبحوث إذا ابتعد عن الموضوع بصفة كلية، بل عليه أن يعيد الحديث نحو الموضوعات المطلوبة تفاديا لضياع الوقت والجهد.

5- مجالات المقابلة:

لا تقتصر المقابلة على مجال محدد من المجالات بقدر ما هي وسيلة هامة وأساسية لجمع البيانات حول الأفراد أو المواضيع في مجالات متعددة يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- الاختيار المهني
- التوجيه المهني
- التأهيل المهني
- تحليل العمل
- تقييم الوظائف وتحديد الأجور
- التكوين
- تشخيص الحالات المرضية
- الإرشاد والعلاج النفسي

6- صدق المقابلة:

كثيرا ما يطرح للنقاش موضوع صدق البيانات والمعطيات التي تجمع اعتمادا على المقابلة، ومن اجل التأكد من ذلك يطلب من القائم بالمقابلة تقنين المقابلة وإجراءاتها وضبطها بالشكل الذي يمكن به تقديم الأسئلة بنفس الطريقة لكل الأفراد موضوع المقابلة، كما يوصى أيضا في بعض الأحيان بتكليف مختص ثاني بإجراء المقابلة للتأكد من صحة وصدق المعلومات المجمعة من خلالها.