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

المحاضرة4

الملاحظة

تعتبر الملاحظة وسيلة أساسية وهامة من وسائل جمع المعطيات والبيانات في البحوث الطبيعية والاجتماعية، كما أنها تسهم إسهاما أساسيا في البحث الوصفي زيادة على اعتبارها أداة هامة من أدوات تحليل العمل.

قد يتبادر إلى ذهن الكثير أن الملاحظة تتم بطريقة غير مخططة و يمكن إجراءها بأي شكل من الأشكال، بل على العكس من ذلك فالملاحظة كأسلوب من أساليب البحث هي عملية مركزة بعناية وموجهة لغرض معين ومحدد ويتم تسجيلها بعناية ودقة، كما يمكن أن تتم عن طريق الاعتماد على بعض الوسائل والأجهزة العلمية وأدوات التسجيل والتصوير الحديثة والدقيقة.

1- تعريف الملاحظة:

يرى بول فراس -Paul Fraisse- (Roger Mucchielli ;1974) أن الملاحظة العلمية هي البحث عن الجواب لأسئلة معينة

كما يعرفها محمد طلعت عيسى(عبد الله محمد عبد الرحمن وآخرون،2002:383)بأنها:"النظر إلى الأشياء وإدراك الحالة التي هي عليها"

كما يعرفها محمود قاسم (عبد الله محمد عبد الرحمن وآخرون،2002:383) بأنها:"توجيه الباحث لحواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لكي يحاول الوقوف على صفاتها وخواصها سواء كانت هذه الصفات والخواص شديدة الظهور أم خفية يحتاج الوقوف عليها إلى بعض الجهد، وحينئذ فليس من الممكن أن نقول بأن الملاحظة عملية حسية بحتة تقوم فيها الحواس وحدها بتسجيل الظواهر التي يراد دراستها ومعرفة القوانين التي تربط بينها،

وذلك لأن العقل يقوم هو الآخر بنصيب كبير في إدراك الصلات الخفية التي توجد بين الظواهر، وهي الصلات التي تعجز الملاحظة الحسية عن إدراكها"

من خلال هذه التعريفات يمكننا أن نستخلص ما يلي:

- أن الملاحظة لا تقف عند حدود المعاينة البصرية المباشرة للأشياء والموضوعات والمواقف المدروسة، بل هي وسيلة تجمع بين الإدراك الحسي والإدراك العقلي، فالملاحظة تتم فعلا من خلال حاسة العين غير أن العقل يتدخل من خلال تفسيرها وتحليلها والربط بين جزئياتها

- أن الملاحظة عملية مقصودة وهادفة ومحددة ومركزة ولا تتم بطريقة عشوائية

- أن الملاحظة تتطلب باحثين معدين ومدربين عليها خاصة إذا كانت تتطلب استخدام بعض الأجهزة التقنية.

2- مجالات الملاحظة:

تستخدم الملاحظة العلمية كوسيلة من وسائل البحث في كافة البحوث المخبرية وغيرها من مجالات العلوم المختلفة كعلوم الفلك والكيمياء والفيزياء والجيولوجيا والعلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية وغيرها.

نظرا لطبيعة التخصص سنسعى إلى الاقتصار على توضيح بعض مجالات استخدام الملاحظة في العلوم الاجتماعية دون غيرها من العلوم الأخرى التي ذكرت.

تستخدم الملاحظة في إطار البحوث الاجتماعية لدراسة العديد من الموضوعات منها:

- دراسة العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي ويتم ذلك داخل الجماعات الصغيرة مثل الأسرة، المدرسة، العمل أو الجماعات الكبيرة كبعض طبقات المجتمع، حيث نقوم من خلالها بدراسة أنماط التفاعل كما تحدث في المواقف الطبيعية والعادية.

- دراسة الجماعات غير الرسمية، وذلك لدراسة بناء تلك الجماعات وقيمها ومعاييرها وسلوكها وثقافتها من خلال الملاحظة بالمشاركة مثلا.

- الدراسات الاستطلاعية: حيث تعتبر الملاحظة وسيلة هامة في المراحل التمهيدية للبحث وذلك لاستكشاف بعض جوانب الظاهرة المراد دراستها، مما يفيد في وضع بعض الفرضيات حولها، زيادة على تدريب على/وتعويد الباحث مع الظاهرة المدروسة.

- الدراسات السيكولوجية: كملاحظة سلوك الأطفال في مختلف المواقف خاصة في دراسات النمو، كما أن الملاحظة استخدمت كثيرا في بحوث علم النفس التجريبي التي كانت تجرى خاصة على الحيوانات كالكلاب وغيرها وذلك لقياس أثر منبه أو مثير ما على استجابة ذلك الحيوان.

3- أنواع الملاحظة وأساليبها:

تختلف تصنيفات الملاحظة باختلاف وجهات نظر الباحثين عن الموقف موضوع الملاحظة، وبذلك اختلفت معايير تصنيف الملاحظة، غير أن هذه التصنيفات قد تتداخل فيما بينها وتترابط إلى حد اعتبار الاختلاف في كثير من الأحيان اختلافا من حيث الشكل والتسمية فقط دون المحتوى والمضمون.

1.3- الملاحظة الذاتية: تشبه الملاحظة الذاتية التأمل الباطني(introspection) فهي تعتبر ملاحظة داخلية يطلب من خلالها من الفرد أن يصف شعوره الداخلي خلال مواقف تجريبية محددة مراقبة من طرف الباحث عبر تقديم تعليمات إليه. هذا النوع من الملاحظة غير مستعمل بكثرة من طرف الباحثين نظرا لعدم صدق نتائجها، غير انه يمكننا القول انه يتم استخدام هذا النوع من الملاحظة في كثير من الحالات بطريقة ضمنية وغير مباشرة عندما يلجأ الباحث إلى استخدام وسائل أخرى كاستبيان الاهتمامات وسلالم الاتجاهات مثلا.

2.3- الملاحظة السرية: يستخدم هذا النوع من الملاحظة لتجاوز مشكل تأثير حضور الباحث على سلوكات الأفراد موضوع الملاحظة من خلال إخفاء الملاحظ عن أعين الأفراد.

تتم الملاحظة السرية من خلال استخدام عدة وسائل منها:

الزجاج الشفاف الذي يتيح الرؤية من جهة واحدة، الملاحظة من مكان بعيد كملاحظة مدى اتصال الأفراد فيما بينهم في إطار الدراسات السوسيوميترية، إدماج الباحث وسط أفراد الجماعة الملاحظة مثل الدراسات التي تجرى على المجتمعات الكبيرة، الكاميرا المخفية، التصوير على الشريط، التسجيل الصوتي.

3.3- الملاحظة القياسية: يعمل الباحث وفق هذه التقنية إلى التنظيم المنهجي لأسباب إثارة بعض الأنماط السلوكية أو الاستجابات لدى الأفراد؛ أي أنه يقوم بناء على فرضيات بحثه

بتحديد مواقف مضبوطة ومصطنعة ومراقبة بهدف طلب استجابات محددة عنها لدى أفراد عينة بحثه.

إن هذه التقنية تصلح مثلا أثناء تطبيق بعض الاختبارات والروائز النفسية، حيث أن الاختبار النفسي في هذه الحالة يكون وسيلة لإثارة أو ظهور استجابات أو تصرفات لا تظهر في الحالات العادية كطريقة تجاوب المفحوص مع تلك الاختبارات، درجة تعاونه أو نفوره، طريقة الإجابة على أسئلة الاختبار إذا كان هذا الأخير من النوع الذي يحمل الأسئلة، طريقة إتباع المفحوص للتعليمات المقدمة إليه، تعابير الوجه، حركات العين أو الرجلين أو اليدين أو حركات الجسم بصفة عامة، وبصفة عامة منهجية الاستجابة لدى الفرد وكيفية التعامل مع الأجزاء التي يتكون منها الاختبار.

4.3- الملاحظة من خلال شبكة: تستخدم هذه التقنية من خلال تحديد شبكة تحتوي على قائمة من السلوكات أو المعلومات الخاصة بوضعية أو موقف ما، ويقوم الملاحظ من خلالها بوضع علامة معينة على السلوك الملاحظ وفق ما هو محدد على الشبكة.

بالرغم من أن البعض يعتبر بأن هذه التقنية مفيدة وفعّالة ومربحة للوقت والجهد؛ خاصة ادا تمّ تحليل نتائجها بالاعتماد على برامج الإعلام الآلي، إلاّ أنها تتميز ببعض السلبيات كتحويلها للباحث أو الملاحظ إلى آلة تسجيل لا غير؛ حيث أنها تقيِّده ببعض الاستجابات المحددة مسبقا كما أنها لا تمكِّنه من تسجيل بعض الاستجابات غير المتضمَّنة ضمن الشبكة، أي أن الملاحظة تصبح موجهة إلى حد ما.

5.3- الملاحظة بالمشاركة: يندمج الباحث من خلال هذه التقنية وسط البيئة الملاحظة أو الجماعة موضوع الدراسة من خلال مزاولة كل النشاطات والعمليات الممارسة من طرف أفراد تلك الجماعة، ليتم بعد ذلك وصف تلك النشاطات والعمليات من طرف الباحث مع وصف متطلبات تلك النشاطات وما يحسّ به القائم بها؛ بعبارة أخرى يقوم الباحث بما يشبه الملاحظة الذاتية.

إن ابرز نقد يمكن أن يوجه لهذه التقنية خاصة إذا تم استخدامها في مجال العمل هو أن الملاحظ لا يمكنه أن يمتلك نفس المؤهلات التي يمتلكها العامل، وبالرغم من هذا إلا أن هذه التقنية يمكن أن تؤدي بالملاحظ إلى التعرّف على كثير من الجوانب التي يكون العامل قد تجاهلها أو أغفلها على الباحث.

6.3- الملاحظة التلقائية: لا يخضع هذا النوع من الملاحظة لقواعد معينة ومحددة مسبقا، بل هي عبارة عن ملاحظة عادية، غير أن هذه الصفة لا تفقدها قيمتها وأهميتها، إذ يمكن أن تفضي إلى استنباط فرضيات حول مواضيع محددة. كما يمكن أن يلجأ الباحث إلى هذا النوع من الملاحظة صدفة أثناء النشاط التجريبي، حيث يمكن أن يصاحب ذلك النشاط بعض الأمور التي لم تكن في الحسبان؛ مثلما حدث أثناء التجارب التي قام بها بافلوف-Pavlov-حيث اكتشف الفعل المنعكس الشرطي خلال التجارب التي كان يقوم بها حول فيزيولوجية الهضم لدى الكلاب، فاسترعت انتباهه تلك الملاحظة التي قادته إلى تصميم تجارب جديدة لا تمت بصلة لما كان يقوم به من تجارب.

بالإضافة إلى هذه الانواع يمكن أن نضيف بعض الوسائل التي يمكن للباحث أن يلجأ إليها للوقوف على بعض الجوانب خاصة في مجال العمل والتي تعتبر وسائل وتقنيات علمية بحتة حيث يمكن ذكر البعض منها فيما يلي:

- ECG لحساب دقات القلب أثناء العمل حتى يتمكّن الباحث من تقدير الجهد المبذول من طرف العامل أثناء العمل،

- EEG : تمكّن هذه الوسيلة الباحث من تقدير مستوى السيولة العصبية المتطلبة من نشاط لآخر

- الدراجة الأرغونومية: وهي وسيلة لتمثيل الجهد العضلي المبذول خلال العمل وقياس الطاقة المستهلة خلال ذلك الجهد، وقياس سرعة التنفس ومدى استهلاك الأكسجين أثناء ممارسة بعض النشاطات.

- النظارة الأرغونومية: وهي وسيلة لتمثيل المجال الذي يدركه العامل؛ كما أنها تمكن من مقارنة مجال النظر لدى العامل باختلاف الإشارات التي يستقبلها من الآلة، وقياس سرعة التآزر الحركي بصري,

4- أساليب الصدق والثقة في الملاحظة:

حتى يتحقق صدق النتائج المسجلة من خلال الملاحظة ينصح بالالتزام بما يلي:

- القيام بملاحظة نفس الموقف من طرف عدة ملاحظين، ثم حساب درجة الاتفاق بينهم لعينة السلوك موضوع الملاحظة، ويتم تحقيق ذلك من خلال الاستعانة بالوسائل المستعملة والمدعمة للملاحظة

- تسجيل الملاحظات وتوزيعها على فترات مختلفة؛ حيث لا يمكن الاستدلال من خلال سلوك ما في موقف ما على السلوك الكلي للفرد؛ بمعنى أن تشمل الملاحظة عينة ممثلة لجوانب الظاهرة الملاحظة على فترات مختلفة

- أن يصف الملاحظ ما سجُله من ملاحظات فحسب دون تأويل أو تفسير تفاديا لتأثير عامل الذاتية على النتائج