تقنية المقابلة

مخطط درس المقابلة

* **ملاحظات عامة حول تقنية المقابلة**
* **إشكال بناء العلاقة**
* **دليل المقابلة**
* **تسيير المقابلة**
* **المبحوث داخل المقابلة**
1. ملاحظات عامة حول تقنية المقابلة

تتكوّن علاقاتنا الاجتماعية، في جزء غالب منها، في تفاعل لفظي، فالكلام هو الواسطة الأولى والأداة الأساسية للتواصل بين الأفراد. إن هذا التفاعل اللفظي يأخذ أشكالا مختلفة بحسب ثراءه وعمقه، فمنه الحديث العابر والسطحي الذي يستعمله كل إنسان للتعبير عن حاجاته للآخرين، ومنه الحديث المطوّل والعميق (أو "الشياخة" بتعبير الناس الدّارج) الذي يتحدّث فيه الإنسان عن مختلف جوانب حياته ويستفيض في التعبير عن آماله وآلامه وما إلى ذلك... وهذا النوع الثاني من التفاعل اللفظي هو ما يهمّنا عند حديثنا عن تقنية المقابلة، فهذه الأخيرة ليست ممكنة إلا لأن ثمة حوارات عميقة يخوضها الإنسان مع غيره، فيا ترى لماذا يقبل مبحوث ما الحديث عن أمور تهمه لمدة ساعتين أو أكثر؟ والإجابة عن هذا السؤال هي أن المبحوث ينزع إلى النظر إلى المقابلة باعتبارها امتدادا لما درج عليه من حوارات مع الأناس الآخرين. لأجل ذلك فإن مدخل فهم المقابلة، في نظرنا يبدأ من مقارنة المقابلة بهذا النوع من الممارسات المعتادة في حياتنا اليومية.

إن الحديث المطوّل والعميق بين الأفراد يتحقق تماما عند توفّر جملة شروط منها:

* أن يتمّ هذا التواصل بشكل عفوي وطبيعي (حوار – مواضيع مختلفة – حرية الانتقال من موضوع إلى آخر...)
* التواصل غالبا ما يتم مع أفراد نعرفهم
* التواصل يتم مع أفراد لهم القدرة على فهمنا ويتقاسمون معنا نفس رموز عالمنا.
* التواصل يتم مع أفراد يهتمّون بما نقول، ومتسعدّين لسماعنا وليست لهم أحكام مسبقة وجاهزة ضد ما نقوله.
* التواصل يتم غالبا حول مراكز اهتمام يتقاسمها المتحدثون
1. وفي الجدول نجد مقارنة بين شروط تحقق الحديث المطوّل وتقنية المقابلة

|  |  |
| --- | --- |
| **الحديث المطوّل** | **تقنية المقابلة** |
| * حوار عفوي وطبيعي
* حوار مع أفراد نعرفهم
* حوار مع أفراد لهم القدرة على فهمنا
* يهتمون لما نقول
* حوار حول مراكز اهتمام
 | * المقابلة تحاول الاقتراب من الحوار الطبيعي
* هنا إشكالية بناء العلاقة وكسب ثقة المبحوث
* الباحث يحاول الدخول في عالم المبحوث
* الإنصات عملية أساسية في المقابلة
* مركز اهتمام الباحث هو موضوع دراسته
 |

إن هذا التقابل بين الحديث في الحياة العادية وتقنية المقابلة يقصد إلى إظهار انتساب هذه الأخيرة للأول وشبهها بها فغالبا ما تنجح المقابلة كلّما اقتربت من تحقيق شروط الحديث المطوّل (الشياخة) في الحياة العادية. من ذلك يمكن أن نعرّف المقابلة كما عرّفها بيار بورديو بأنّها "إرتجال مقنّن" "Improvisation réglée"[[1]](#footnote-2)(1) وحول بعض قواعد المقابلة وقوانينها يكون ما يأتي من حديث.

1. إشكال بناء العلاقة

أحد أصعب العوائق في بداية مباشرتنا للعمل من خلال تقنية المقابلة هو إشكال بناء العلاقة أو بتعبير آخر كسب ثقة المبحوث. يمكن صياغة هذا الإشكال بالمخطط الآتي:

الباحث شخص غريب الباحث محلّ ثقة

عدم وجود علاقة تشكل علاقة باحث/مبحوث

للإجابة عن هذا السؤال ثمة مجموعة ملاحظات:

* إن العلاقة مع المبحوث أمر يبنى ويتشكّل من خلال تواجد الباحث في ميدانه (فضاء المبحوث) ومباشرته لحوارات مفتوحة ومتعدّدة خلال استطلاعه العام لموضوعه. تأتي هذه الحوارات، ليس فقط للتعرّف على المبحوث، وإنما كذلك ليعرّف الباحث بنفسه فتتبدّد بذلك شكوك المبحوث ومخاوفه.
* ليس كل الأفراد يتجابون داخل ميدان الدّراسة، لذلك يجدر أن يذهب الباحث صوب الأفراد الذين يظهرون استجابة إيجابية نحوه وقد يكون هؤلاء مفتاح العلاقة مع غيرهم.[[2]](#footnote-3)(\*)
* تختلف مدّة وصعوبة بناء العلاقة وكسب ثقة المبحوثين اختلافا كبيرا، وذلك بحسب أمور كثيرة أهمّها طبيعة الموضوع المدروس وكذا بحسب شخصيتي الباحث والمبحوث. إن زمن بناء العلاقة قد لا يحتاج إلا إلى حوار سابق سريع أو بالعكس قد يستغرق عدّة أشهر من التواجد في الميدان.

 إن هناك إمكانات رفض التقابل مع الباحث ويمكن أن نرجع أسباب ذلك إلى مايلي:

الأول: متعلّق بالوضعية الاجتماعية للمبحوثين أي أن ظروفهم سواءا الصعبة منها (مثل بطالة محبطة) أو الوضعيات الرفيعة أحيانا (مدير مؤسسة) قد تحول دون قبولهم التقابل مع الباحث

الثاني: يخصّ نظرة المبحوثين لدراستنا، خاصة عندما تتعلق هذه الأخيرة بمواضيع يحبّذ المبحوث عدم الخوض فيها مثل الطابوهات (Tabous) أو مثل العمل غير الرسمي أو الضرائب.

الثالث: يخصّ نظرة المبحوثين للباحث، ذلك أنه يحدث أحيانا أن ينظر للباحث على أنه صحفي أو شرطي أو ما شابههما ويؤدي ذلك إلى رفض التقابل.

يبقى أن نقول هنا أن للرّفض دلالات يمكن للباحث تحرّيها وإيجاد علاقة لذلك بموضوعه.

قد يتحوّل الرّفض إلى قبول:

كثيرا ما يتحوّل الرّفض إلى قبول، لذلك يجدر بالباحث معاودة طلب التقابل إن رأى إمكانية في تغيير المبحوث لرئيه، وفي كل الأحوال يبقى للباحث أن يقرأ حيثيات السياق ونفسيات الأفراد وأحوالهم.

1. دليل المقابلة

**تعريفه:**

 هو مجموعة من الأسئلة أو محاور أسئلة منظمة بشكل منطقي تتحدّد في العملية الإجرائية. هذه الأسئلة ترسم حدود الموضوع المدروس أي ما نريده من معطيات الميدان، وتوجّه الباحث ليقصد إلى البحث عن تفاصيل معينة في حياة المبحوثين.

**كيف يبنى دليل المقابلة:**

هذا السؤال "كيف يبنى دليل المقابلة؟" يعني ضمنيا فكرة أن هذا الدّليل ليس شيأ جامدا ومعطى مسبقا، وإنما عملية حيوية تتعرّض للكثير من التغيرات والإضافات.

يبدأ تكوّن دليل المقابلة في استطلاع الميدان، من خلال أسئلة مفتوحة ثمّ يتحدّد من خلال العلاقة المعقدّة الموجودة بين المعطيات التي يقدّمها المبحوث والإطار النظري عموما. ينتج لنا بعد ذلك مجموعة جوانب أو أبعاد أساسية هي مدار الحديث في الموضوع المدروس، ونجد في كل محور مجموعة أسئلة خاصة به يتم ترتيبها بطريقة منطقية تسهّل على الباحث والمبحوث عدم نسيان عناصر من الموضوع. بعد ذلك وفي مرحلة متقدّمة من المقابلات نحافظ غالبا على هذه المحاور ثابتة، ولكنها تبقى مفتوحة على أسئلة جديدة قد يتم إدراجها فيها. يقول كوفمان kauffman في هذا الصدد:

"نادرا ما يقوم الباحث بطرح كل أسئلة، الواحد تلو الآخر، إنه فقط دليل (مقابلة) لدفع المبحوثين إلى الحديث حول موضوع معين. الأولى هو إطلاق ديناميكية حوار أغنى من الإجابة فقط عن الأسئلة"[[3]](#footnote-4)(1).

تجدر بنا هنا الإشارة كذلك إلى إن ثمّة أسئلة خاصة بكل مبحوث خلال التقابل معه لا تطرح بالضرورة في مقابلة أخرى "فأحيانا السؤال الجيّد لا يقدمه لنا دليل المقابلة وإنّما نجده من خلال ما قد يقوله المبحوث. لإيجاد هذا النوع من الأسئلة، ليس ثمة من حيلة إلاّ الإصغاء التام لما يقال والتفكير فيه خلال حديث المبحوث"[[4]](#footnote-5)(2)

**إيجابيات وسلبيات دليل المقابلة:**

**إيجابيات دليل المقابلة:**

* عدم الخروج عن إطار الموضوع، ذلك أن دليل المقابلة يرسم حدود ما نبحث فيه.
* طرح نفس الأسئلة لكل المبحوثين يسمح بمقارنة الأجوبة بعضها ببعض.

**سلبيات دليل المقابلة:**

* قد يؤدي وجود دليل المقابلة إلى نقص استماع الباحث للمبحوث وتركيزه على مايلي من أسئلة يقوم بطرحها.
* طرح الأسئلة من خلال منطق دليل المقابلة قد لا يتوافق مع منطق الأحداث وطريقة سردها كما يتمثلها المبحوث. قد يؤدي ذلك إلى تفكيك خطاب المبحوث بطريقة تخل بما نبحث عنه في موضوعنا.
1. تسيير المقابلة

إن للباحث عن قيامه بالمقابلة مهمّة تسيير المقابلة ليتجه حديث المبحوث إلى ما هو متعلّق بموضوع الدّراسة. ولكن قبل تفصيل الحديث في هذا الأمر، ثمة مشكلة أساسية تواجه الباحث عند حديثه مع المبحوث هي مشكلة قبوله تسجيل خطابه.

**إشكال تسجيل خطاب المبحوث:**

يفترض بالباحث أن يسجّل خطاب المبحوث من خلال المسجل Dictaphone ذلك أن ساعتين من الحوار إذا ما سجّلت تم قام الباحث بكتابتها فسيحصل على 30 إلى 35 صفحة، أما إذا ما حاول الباحث كتابة كلام المبحوث خلال المقابلة وبدون تسجيل فإنه سيحصل في الأغلب على 15 صفحة. يظهر لنا الفرق جليا بين تسجيل المقابلة ثم كتابتها والكتابة خلال المقابلة. أضف إلى ذلك أن استعمال المسجل يسمح للباحث بمتابعة حواره مع المبحوث بطريقة حرّة وأن يدخل معه في دينامكية حوارية جيّدة.

أما عن قضية إقناع المبحوث بعملية التسجيل فهي غالبا تحتاج إلى أمرين:

أوّلا: أن يّكون عرض المسجّل في خلال المقابلة بطريقة طبيعية وعفوية وثانيا أن يحاول الباحث إقناع المبحوث وإخباره بأن عمله يقتضي السرية فلا نحتاج اسم المبحوث أو هويته الرسمية وإنما نحتاج إلى معرفة ممارساته وتمثلاته[[5]](#footnote-6)(\*)

**توجيه المقابلة:**

عند بداية المقابلة يجدر بالباحث إعطاء فكرة واضحة ومحدّدة حول ما يريده من المبحوث فالمقابلة يجب، في البداية، أن تكون مركزّه حول نقطة واحدة: يجب أن يعرف المبحوث الاتجاه الذي يسلكه بعد ذلك حريّ بالباحث أن يأطر توجيه المبحوث إلى نوعين أساسين من المعطيات؛ الأولى هي المعطيات الموضوعية من قبيل السن، المهنة، مكان السكن...

والثانية متعلقة بتفاصيل ممارسات المبحوث وحيثياته يومياته

**المبحوث وحدود الموضوع**

أما عن وتيرة المقابلة فهي دائما تبدأ من طرف المبحوث بالتردد و بأنصاف الكلمات ثم يباشر الحديث بشكل أكثر إسهابا و لأجل دفع المبحوث للحديث أكثر يمكن:

* الاعتماد على أقواله وتكرار ما قاله طلبا لشرح أكثر.
* إمداد كلامه بعبارات تذهب في نفس اتجاه حديثه.
* الاعتماد على أقواله وطرح أسئلة حولها.

لأجل تحقيق ذلك يجب أن يكون الباحث فاعلا ومحاورا داخل المقابلة ولا أن يكتفي فقط بدور المتلقي فهو محاور قد ينتقد وقد يبدي رأيه أحيانا وعدم الفهم أحيانا أخرى.

1. المبحوث داخل المقابلة

**خطاب المبحوث بين الحقيقية والكذب:**

 إن ثمّة عند الحديث عن هذا الإشكال نوعان من الكذب، الأوّل كذب متعمّد قصد المبحوث إليه لإخفاء حقيقة يعلمها، والثاني هو كذب غير عمدي يتخلّل سرد المبحوث وقد يختلط بخطاب حقيقي آخر. يعبّر كوفمان عن هذا النوع من الخطاب بقوله "إن الناس يحكون لنا أحيانا قصصا بعيدة عن الواقع، لا لأنّهم يكذبون، وإنّما لأنّهم يحكون لأنفسهم قصصا ويعتقدونها بصدق وقد يحكونها لأناس آخرين غير الباحث. إنها القصص التي تعطي معنى لحياتهم. إن هذه القصص تبني أطر الفعل لديهم"[[6]](#footnote-7)(1) على الباحث في هذا الإطار الحذر من القصص المثالية والتي قد يظهر المبحوث فيها نفسه بشخصية المنقذ أو البطل.

**متعة التعبير وحدود القول:**

 للإنسان عموما متعة في التعبير عن آماله وآلامه وفي سرد وقائع الماضي وتدبّرها وهذا ما يحدث للمبحوث خلال المقابلة، فهو من خلال مسائلة الباحث له يراجع تفاصيل تجاربه ويسائلها من منظور جديد وقد يدفع به ذلك إلى نسيان سياق المقابلة، وكذا الباحث الذي أمامه ليسهب في الحديث . لكن رغم ذلك لا يستطيع أن يقول كل شيء فهو متجاذب بين متعة التعبير وحدود ما يجب قوله أن هذه الوضعية الخطابية التي يواجهها المبحوث غالبا ما تنتهي به إلى تعبيرات خاصة مثل الهزل، استعمال الحكم الشعبية، أنصاف الكلمات وأقوال الآخرين

1. 1- François de Singly, l’enquête et ses méthodes : l’entretien , Nathan 1992, P5. [↑](#footnote-ref-2)
2. (\*) لتفاصيل أكثر يمكن الرجوع إلى كتاب Guide de l’enquête de terrain ص 190- 191. [↑](#footnote-ref-3)
3. 1- J.C. kauffman, L’entretien compréhensif, Flammarion 1996, P44. [↑](#footnote-ref-4)
4. 2- Ibid, P44. [↑](#footnote-ref-5)
5. (\*) للحصول على تفاصيل أكثر حول عملية التسجيل .إرجع إلى كتاب Guide de l’enquête ص 211-212 [↑](#footnote-ref-6)
6. 1- J.C. Kauffman, L’entretien compréhensif, Flammarion, P56. [↑](#footnote-ref-7)