

## الفصل العاشر

### المقابلة

## المقابلة: interview

المقابلة عملية مهنية يتم الاستعداد لإجرائها وفقاً لأهداف واضحة ومحددة مع المبحوثين (فرداً كان أم جماعة أم مجتمعاً) وهي إحدى وسائل جمع المعلومات والبيانات من مصادرها، تتم بين طرفين الباحث أو الأخصائي الاجتماعي والمبحوث أو العميل أو أحد الأطراف الأخرى ذات العلاقة بالحالة المبحوثة، وفقاً لموضوع محدد، منطلقاً من أسباب ومحققاً لأهداف. كما أنها فن مهني يعتمد على الخبرة التي تكسب الباحث الفطنة والمهارة التي تمكنه من التعرف على الظواهر والحالات وتحقق نتائج ومعالجات. فيها تطرح الأسئلة حتى يتم التعرف على المعلومة من مصادرها، وبها تُشخص الحالات وعن طريقها يتم التمكن من العلاج المناسب المؤدي للإصلاح.

وتهدف المقابلة العلمية إلى التعرف على الظاهرة أو الموضوع، بالبحث عن الحل والأسباب، من خلال التقاء مباشر بين الباحث والمبحوث وسواء أكان الباحث فرداً أم جماعة وحسب علاقتهم بالموضوع، وتطرح المقابلة أسئلة تهدف إلى استيضاح الحقائق من ذوي العلاقة بالحالة أو الظاهرة، وتُشخص فيها المعلومات بربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة والمتداخلة لإظهار قيد البحث والدراسة على شخصية المبحوث.

المقابلة هي فن مهني يعتمد على الخبرة التي تزود الباحث بالفطنة والمهارة في التعرف على الظواهر والحالات والوصول إلى نتائج ومعالجات تمكن الفرد أو الجماعة من تأدية مهامهم وواجباتهم الاجتماعية والإنسانية بود وحرص ومحبة. وفلسفة القابلة هي التعرف على المواضيع والأفراد والأشياء عن كتب دون وسطاء قد يساهموا في تجميع الحقائق والمعلومات، سواء بالنقص أو بالزيادة. الأسس الموضوعية التي تراعى عند إجراء المقابلة المهنية:

على الباحث الاجتماعي والطبيب الاجتماعي والنفسي مراعاة مجموعة من الأسس أثناء إجراء المقابلات سواء أكانت لتجميع المعلومات أم لتحليلها أم لتشخيص الحالة أم للعلاج ومن هذه الأسس الآتي:

### 1- تقبل أي ظاهرة تحدث وتقبل التعامل معها:

يعتمد هذا النوع من التقبل على أن قيمة الإنسان غالبية لا ينبغي التفريط فيها أو الاستهانة بها، فكلنا نعرف أن السرقة عيب، وتناول المخدرات عيبا محرما، وارتكاب الجرائم عيب محرما، ومع ذلك نقبل التعامل مع مثل هذه الحالات من أجل تصحيحها إلى الصواب، لأننا إذا لم نقبلها عند حدوثها فإننا نفقد أسس القضاء عليها، ونكون قد ساهمنا في زيادة انتشارها في المجتمع لدرجة إعجازنا عن اجتثاثها منه. ويتم تقبل الباحث للمبحث أو المريض اجتماعيا بالكلمة الطيبة، ويتقبله كما هو لا كما يحب أن يكون عليه. لأن ما ينبغي أن يكون عليه هو الهدف الذي يسعى الباحث إلى تحقيقه أو الوصول إليه.

إذا يعتمد تقبل الباحث للمبحث على الكلمة الطيبة، وتتبع مبادئ المهنة علميا من أجل التعامل مع كل الحالات بمراعاة الفروق الفردية لكل حالة والخصوصيات الثقافية والدينية والاجتماعية، والظرف الزماني والمكاني.

ومن ثم يتم التعامل مع الحالات والأفراد الذين تجري معهم المقابلات للتعرف على آثار الظاهرة أو المشكلة على شخصية الفرد، أو الأطراف ذوي العلاقة بها.

### 2- عدم استغراب أي سلوك شاذ قد يقع من الأفراد حتى ولو كانوا يظهرون أنهم قذرة حسنة:

الأفراد قد يقع منهم الفعل الشاذ وقد يقع عليهم، والفعل الشاذ قد يقع بين الأخ وأخته أو أمه أو الأب وابنته، أي قد يقع بين المحارم في الدين الإسلامي.

ولهذا لا ينبغي أن يستغرب الباحث الاجتماعي أي سلوك شاذ يقع في المجتمع لأن في المجتمع ضالين، ومعتدين آثمين نهاهم الله عن ارتكاب الأعمال الخسيسة

والمحرّمة ومع ذلك يرتكبونها. وعند إجراء مقابلة مع ضالي أو مجرم قد يلاحظ الباحث عليه ندما شديدا (ندما من يرتكب الفعل الشاذ)، وهنا قد يتساءل البعض: لماذا؟

لأن الأفعال الشاذة تُرتكب في حالة الغياب عن ذات المجتمع وضمير الأمة المتكوّن من دينها وعرفها (فضائلا وقِيما)، فيكون الإنسان في غيبوبة عن معرفة ما يجب والوقوف عنده ومعرفة ما لا يجب والابتعاد عنه.

وعند إجراء الباحث مقابلاته المهنية مع المنحرف يصح من ويعود إلى عقله وضميره ليحكمه حينها يعرف أن نفسه قد أرتكب الإثم الذي لا يُغفر فيكون في حالة ندم.

إذن ما هو العلاج؟

العلاج هو تفتين العقل والضمير من الغفلة إلى معرفة الحقيقة، ومعرفة الحقيقة تتضح بنواهي الدين والتقىّد بقيم المجتمع وأعرافه وقوانينه تبيانا للحق من الباطل وذلك بتصحيح المعلومات المنحرفة عن طريق إجراء عدد من المقابلات المتلاحقة التي يتم فيها تحديد أسباب الانحراف وإمكانية علاجه وتبيان المعلومات الخيرة التي يرغبها المجتمع ويحترم من يقوم بها ويقدره، لأن (المنحرفين يحبون السعادة ويبحثون عنها مثلما يحبها الأسوياء، إلا أن الفارق بينهما تلك المعلومات التي تحصلوا عليها، وأدت بهم إلى نتائج خاطئة فوقعوا في الانحراف الذي أبعدهم عن بلوغ السعادة، وإذا لم تصحح معلومات المنحرف الخاطئة بطريقة علمية ومهنية فقد يتكرر منه الانحراف.

ولتوضيح ذلك نسأل كيف ينمو الانحراف في طريق السعادة؟

إنه ينمو مع نمو الإنسان، ومن بين غرائزه، وأحاسيسه، ومشاعره التي تنمو فيها عناصر الحق والمحبة والعدل والحرية والجمال، والفضيلة والمودة.

3- عدم اليأس من معالجة الظواهر الاجتماعية؛

مما لا شك فيه أن التعامل مع الأفراد حتى المعافين مسألة ليست هينة، فما بالك مع المنحرفين والذين يعانون من مشاكل نفسية واجتماعية. والعلوم الطبية متقدمة في هذا المجال فهناك أمراض في الطب البشري عندما تكتشف قد يكون من الميثوس الشفاء منها، ومع ذلك نجد الأطباء والبحاث يحاولون باستمرار اكتشاف أدوية لعلاجها، ولهذا يُسخر البحث العلمي بكل جدية من أجل اكتشاف أمصال أو مضادات للقضاء على المرض قبل أن يقضي على حياة الإنسان.

كذلك الباحث والأخصائي الاجتماعي والأخصائي النفسي لا يبتسوا من البحث والدراسة العلمية التي تقيد في إصاحاح الأفراد وبيئتهم الاجتماعية فمن خلال المقابلة الأولى والمقابلة الثانية قد يحس الباحث والأخصائي بصعوبة مهنية تجاه الحالة أو الفرد موضوع الدراسة، ولكن الباحث الخبير يعرف جيدا أن المقابلات الأولية لا تحوّل عليها كثيرا لأنها تفقد إلى جوانب الطمأنينة والثقة، فهي شكية لا ثقة فيها، ولذا فإذا لم يُزال الشك من المبحوث تجاه الباحث، وإذا لم يطمئن له ويتقبله فلن يستجيب له، وقد يظهر ما لا يبطن، أو أنه يقول ما ليس له علاقة بموضوع المقابلة.

لذلك ينبغي ألا ييأس الباحث من دراسة أي ظاهرة أو مشكلة خاصة إذا لم يمض عليها زمن التهدة، ويقصد بزمن التهدة الفترة الضرورية لاستصاص الغضب أو التشنج من أجل الفتور والسكينة.

عليه ينبغي على الباحث والأخصائيين ألا ييأسوا أو يكلوا من أداء واجبهم الاجتماعي العظيم في التعامل مع الحالات والأفراد والمجتمعات من أجل بقاء النوع الإنساني على الود والمحبة، ويكون المجتمع منتظما على الحرية والعدل والمساواة ويكون أفرادُه مُتقين لا غُلُ في صدورهم بل أخوة متحابين، قال تعالى: ﴿إِنَّ الْمُتَّقِينَ فِي جَنَّاتٍ وَعُيُونٍ ائْتَلَوْهَا بِسَلَامٍ آمِنِينَ وَتَزَعَّتْ مَا فِي صُدُورِهِمْ مِنْ غُلٍّ إِخْوَانًا عَلَى

سُرِّي مُقَابِلِينَ<sup>1</sup>. إذن وسيلة المقابلة هامة جدا في إزالة الغل من الصدور التي امتلأت به، وتطهيرها منه هو الذي يجعل أفراد المجتمع في تسامح ومودة وعندما يتقابلون وهم لا غل بينهم يصبحون إخوانا متحابين؛ ولذلك تعتبر المقابلة أداة لإصلاح ذات البين.

#### 4 - مراعاة جنس الباحث والمبحوث: من حيث الآتي:

أ - تأثيرها على الموضوع: عندما يتعلق الموضوع أو جوانب منه بمعلومات لها صلة بالأنثى أو الذكور، أو بالعلاقات الجنسية، أو الشذوذ الجنسي، يفضل أن يكون الباحث من نفس نوع المبحوث لأن هناك قضايا يمكن تناولها بين الإناث، ولا يمكن تناولها مع الذكور بشكل واضح، وكذلك هناك قضايا يمكن تناولها بين الذكور، ويصعب تناولها مع الإناث.

ب - تأثيرها على الباحث والمبحوث: قد تتكون علاقة عاطفية بين الباحثة والمبحوث أو بين الباحث والمبحوثة مما يؤثر على طبيعية البحث أو الحالة موضوع الدراسة؛ وذلك لأن العلاقة العاطفية يسيطر عليها الجانب الشخصي أكثر من الجانب العلمي والمهني، وحتى لا تتأثر الدراسة بذلك، ينبغي أن تترك الحالة إلى باحثة أو باحث آخر لاستكمال الدراسة بموضوعية يراعى فيها قواعد المنهج وطرق البحث وأساليبه ووسائله العلمية.

ويلاحظ عند مراعاة جنس الباحث والمبحوث، أنه ليس بالضرورة أن يتم هذا الفرز النوعي في الدراسات المسحية، والاستطلاعية والميدانية التي تتناول البحث في المواضيع التي تتساوى فيها أهمية الطرفين ولم تكن تحتوي على أسئلة تستوجب الفرز النوعي بين الجنسين.

#### 5 - المحافظة على سرية المعلومات المتعلقة بالأفراد وقضاياهم الخاصة:

هناك معلومات مهمة وقد لا يدلي بها المبحوث خوفاً من النتائج المترتبة عليها، والتي قد تدينه قانوناً، أو تفقده مكانة اجتماعية، أو إنها تنقص من شأن الآخرين الذين تربطه بهم علاقة أسرية، أو رفاقية أو جيرة، أو عقيدة.

فيذا أحس المبحوث من الباحث بالآمان والصدق لما يقوله فإنه سيستجيب إليه، ويدلي له بمعلومات خاصة، وأسرار من أسرارته التي جعلت منه موضوعاً للبحث والدراسة، مما يجعله يقترب من الباحث أملاً منه إنقاذه، أو إخراجه من الأزمة التي فيها، أو المواقف الذي يعاني من نتائجها السلبية.

لذلك ينبغي على الباحث المحافظة على المعلومات وسريتها وإحساس المبحوث بذلك كي يزداد في التجاوب معه، ويطمئن إليه مما يمكن الباحث من تشخيص الحالة والوصول إلى نتائج علمية تساهم في إصباح الحالة أو البيئة الاجتماعية.

#### شروط المقابلة:

1- تحديد الموضوع تحديداً دقيقاً: من حيث المشكلة التي يتركز عليها ومن حيث الأهداف والفروض وكذلك المجالات الأساسية والوسائل التي تمكن الباحث من تجميع المعلومات وتحليلها وتشخيص الحالة لأجل نتائج موضوعية ومعالجات تسهم في إعادة الأفراد إلى بيئاتهم الاجتماعية أفراداً أسوياء يؤدون وظائفهم من خلال حقوق تمارس وواجبات تؤدي ومسؤوليات يتم حملها.

2- وضوح الهدف من إجراء المقابلة لدى الباحث والمبحوث: أي ينبغي أن يعرف الباحث جيداً الأهداف التي يسعى إلى الوصول إليها أو تحقيقها بحيث لا يضل طريقه، فالباحث بدون أهداف واضحة ومحددة كمن يقود سيارة في الليل بدون إضاءة، ولهذا المبحوث إذا لم يعرف الأهداف من وراء المقابلة، لا يستجيب للباحث، ولذا فالهدف هو الدليل الذي يرشد الباحث والمبحوث إلى مرامي البحث ومقاصده بموضوعية.

3- وضوح المفاهيم: لأن المفاهيم هي اللغة المستعملة بين الباحث والمبحوث إذا لم توضح يكون هناك لبس في المعاني والألفاظ وما تدل عليه المفاهيم أو المصطلحات، فوضوح المفاهيم يسهل عملية الإجابة والاستجابة من المبحوث، ولأن أكثر المفاهيم تحتوي على أكثر من معنى لذا ينبغي توضيحها للمبحوث، وإذا استعمل المبحوث ألفاظا غير واضحة أو غير مفهومة لدى الباحث عليه أن يطلب تفسيرها من المبحوث دون أن يحسمه بالمثل، أو القلق وعدم الرضا.

4- مراعاة الظرف الزماني للمقابلة: ينبغي ألا تكون المقابلة مفاجئة دون علم المبحوث بموعدها، بل ينبغي أن يحدد الموعد مسبقا ومع ذلك قد يؤجل هذا الموعد إذا استجد على الباحث أو المبحوث ظرفا لا يسمح بإجراء المقابلة. فإذا كان المبحوث يمارس نشاطا رياضيا أو فنيا أو أدبيا، وجاء الباحث يطلب منه ترك هذا النشاط لإجراء المقابلة، فإن الوقت الذي اختاره الباحث غير مناسب، فقد يترك المبحوث ممارسة النشاط مؤقتا ولكنه قد يكون على مضض طوال فترة المقابلة، وهذا يؤثر على درجة تفاعله واستجاباته للباحث وللموضوع.

وقد يكون المبحوثان زوج وزوجته وتجري لأحد أبنائهما عملية جراحية وقت حضور الباحث لإجراء المقابلة، فإذا طلب منهما أو من أحدهما أن يبدأ معه المقابلة يكون الباحث على خطأ كبير لأنه لم يراع الظرف النفسي والظرف الزماني للمبحوثين وكذلك الظرف الأخلاقي والمنطقي والموضوعي.

5- مراعاة الظرف المكاني: بما أن المقابلة تتطلب انتباها كبيرا من الباحث وإصغاء وتنبعا لكل ما يقوله المبحوث فإن ذلك يستوجب اختيار أماكن مناسبة يتوفر فيها الهدوء والاطمئنان.

فإذا لم يكن المكان هادئا يبعده عن الضوضاء أو الحركة العامة أو أماكن ممارسة الأنشطة فإن ذلك يؤثر على تركيز كل من الباحث والمبحوث. وأحيانا المبحوث لا



يرغب أن يراه أحد في أماكن التحقيق أو المقابلات العامة مما يتطلب البعد عنها حتى لا تؤثر سلباً على استجاباته.

وينبغي أن لا تكون المقابلة في المكاتب الخدمية التي يتردد عليها كل من له مصلحة أو خدمة مما يخلق المبحوث ويشكك انتباه الباحث، وعندما يسترسل المبحوث في إعطاء المعلومات تكون مهمة الباحث الإصغاء الجاد، ولكن إذا لا حظ المبحوث أن الباحث يقاطعه بشكل يؤثر على انسياب المعلومات التي يرى أنها هامة حسب استفسار الباحث له، فإذا لاحظ المبحوث كثرة الاتصال الهاتفي للباحث أثناء إجرائه المقابلة معه فيكون غير مبالياً بالموضوع وغير متحمس للمقابلة في هذه الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء، وتعرضه إلى عدم الإحساس بسرية موضوعه وتؤدي إلى عدم ثقته في الباحث.

6- مرونة الأسئلة وتنوعها: المقابلة المهنية ينبغي أن تتميز بعناصر التشويق وعدم التقيد بصيغ جامدة تحسس المبحوث بالملل والقلق، وأن لا تكون شرطوية (بوليسية) من حيث الأسلوب في الصياغة والتعبير وأن تكون قابلة للتعديل والتغيير إذا لم تحقق تقبل الباحث والمبحوث.

وأن تكون صيغة الأسئلة متنوعة حتى لا يشعر المبحوث أو المبحوثون بالملل وأن تكون مهذبة التعبير، وأن لا تقتصر على نوع واحد من الأسئلة، كأن تكون كل الأسئلة مغلقة، أو كل الأسئلة مفتوحة بل يفضل تحديد الصيغ وفق الموقف، وأهداف المقابلة وفروضها العلمية، أي ينبغي أن تكون حسب الموضوع.

رأي المبحوث مهم حين تصاغ الأسئلة المفتوحة، وأهداف المقابلة قد تتطلب صياغة الأسئلة المغلقة أو المغلقة المفتوحة في وقت واحد؛ وأن تكون الأسئلة مباشرة عند الموقف الذي يتطلب صياغة وعرضاً مباشراً ولا يؤثر على نفسية المبحوث أو يثير شكوكه في الموضوع أو في الباحث مثل الأسئلة التي تتعلق بالعمر أو المستوى التعليمي أو الوظيفة أو الحالة الاجتماعية.

ولا تقتصر الأسئلة عند هذا الحد المباشر بل تتعداه إلى الأسئلة غير المباشر في ما يتعلق بنوع الحالة أو الانحراف، أو الممتلكات والدخول الخاصة، أو العلاقات العاطفية، ودوره المبحوث في تنفيذ الموضوع الانحرافي إذا كانت الحالة المدروسة انحرافا بسيطا أو جريمة مركبة.

7- تحفيز المبحوث على الاستجابة: يتحفّز المبحوث للبحث والدراسة عندما تتضح أمامه أهمية الدراسة والبحث بأنها من أجله، ولصالحه باعتباره فردا مهما في المجتمع، وأن كل البشر قد يتعرضون إلى الخطأ بإرادة أو بغيرها بوعي أو بدون وعي، والخطأ قد يكون نتيجة توفر معلومات خاطئة أو لعدم توفر أي معلومات عن الموضوع وهذا بالإمكان إصلاحه من خلال تصحيح المعلومات الخاطئة، أو بتوفر معلومات سليمة وواضحة.

ويفضل أن يجيد الباحث الإتيان لكل ما يقوله المبحوث ويترك له حرية التعبير التي تخفف من همومه خاصة في المقابلة الأولى التي يتم فيها إحساس المبحوث بأهميته من خلال تشجيع الباحث له بإتيان واهتمام عليين، ومن خلال طمأنئته بإمكانية الإصلاح.

وينبغي أن يتنبه الباحث المبحوث بأن لا يستهزئ أو يستهين بمكانته في المجتمع، وأن يعرف أن المجتمع في حاجة لجميع أفراده، وأن المجتمع قادرا على إعطاء فرص لهم، وهم قادرون على تصحيح أخطائهم التي وقعوا فيها نتيجة المعلومات الخاطئة التي تشربوها.

كل هذه تساعد المبحوثين على تقبل حالاتهم وتحفزهم على إصلاحها من خلال استئثار الدافع للاستجابة التي تتحقق بدور الباحث وخبرته المهنية والعلمية وقدرته على خلق مناخ يمكن المبحوث من التفاعل مع الموضوع والباحث.

8- الانتباه ورحابة الصدر: قد تكون الدراسة مستهدفة حالات سوية وقد تكون مستهدفة حالات غير سوية أو شاذة ولكل منها اعتبارات تميزها عن الأخرى من

حيث الظرف الشخصي أو الظرف العام، فالحالات السوية كثيرا ما تكون الأسئلة الموجهة إلى عناصرها مباشرة، ونتائجها غير محرجة للمبحوث، أما الحالات غير السوية كثيرا ما يعتمد أصحابها اللجوء إلى الأساليب الدفاعية والملتوية والتهرب من الإجابات المستهدفة بالاستفسارات الباحث.

وفي كلا الحالتين ينبغي أن يُمَيَّز الباحث برحابة الصدر، والانتباه الجاد لما يقوله المبحوث أو المبحوثون أثناء المقابلة والذين قد يكون من بينهم من يعاني من الحالات الآتية:

أ- سرعة الإجابة: بعض الأفراد تكون إجاباتهم على الأسئلة سريعة جدا لدرجة إدغامهم بعض الحروف أو بعض الكلمات وبسرعة قد تجعل الباحث غير قادر على تتبع ما يقوله المبحوث إذ لم يكن جيد الانتباه، وله القدرة على تقبل هذا النوع من الحالات والتعامل معها بلبين ومنطق وهذوء.

ب- بطاء الإجابة: هناك بعض آخر من المبحوثين بطيئي الإجابة، وبدرجة هذوء عالية وفئور كبير كأن يخرج المبحوث الكلمة ويترك فترة زمنية لإخراج الكلمة أو الجملة التي تليها، وقد تكون هذه طبيعته، وقد تكون مصطنعة من أجل استقراز الباحث، ومضايقته بذكاء المبحوث وقدرته على التلاعب بأحاسيسه مما يستوجب الانتباه لمثل هذه الحالات وأخذها في الاعتبار مع فائق الحيطه والحذر.

ت - المعاناة من التأتئة: يختلف بطاء الإجابة عن الذي يعاني من التأتئة من حيث إخراج الكلمات وعدم وضوحها، فالأول يستغرق زمنا ما بين الكلمة والتي تليها، أما الثاني يستغرق زمنا في إخراج الكلمة الواحدة مما يجعله يحتاج إلى وقت أكثر من غيره أثناء إجراء المقابلة معه، والمبحوث لا يعتبر هذا الوقت تضيقا للجهد الذي يبذله الباحث من أجل استقراء حالته ودراستها دراسة علمية.

ث - ضعف السمع: قد يكون من بين المبحوثين ضعاف السمع، أو قد يكون المبحوث الوحيد المستهدف بالمقابلة ضعيف السمع، مما يستوجب من الباحث

التحدث بصوت عال وتكرار النطق أحيانا أكثر من مرة لعدم وضوح الكلمات عند المبحوث، وأن لا يحسسه بالضيق منه بظهور علامات عدم الانبساط على وجه الباحث أو صدور كلمات غير حسنة قد تقع في سمع المبحوث فتضايقه وتكون حاجزا بين تفاعلهما وعائقا لاستكمال الدراسة أو البحث.

9- عدم الاستهزاء بالمبحوث: لكل فرد ظروف خاصة، وإمكانيات مختلفة وقدرات واستعدادات جعلت بين أفراد المجتمع فروقا فردية، وجعلت منهم الفقير ومشبع الحاجة والغني، وجعلت منهم المبصر وفائق البصر، والأعرج وسوي البنية، وجديد الملابس، ورث الملابس، كل هذه وغيرها ينبغي ألا تجعل الباحث يستهزئ بالمبحوث، قال تعالى: **لَيْسَ عَلَى الْأَعْمَى حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْأَعْرَجِ حَرَجٌ وَلَا عَلَى الْمَرِيضِ حَرَجٌ وَمَنْ يُطِيعِ اللَّهَ وَرَسُولَهُ يُدْخِلْهُ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ وَمَنْ يَتَوَلَّ يَُدْخِلْهُ عَذَابًا أَلِيمًا**<sup>2</sup>

10 . تسجيل إجابات المبحوثين: تسجل إجابات المبحوثين حتى لا تضيع المعلومات التي تم الاستماع إليها من مصادرها، ولذا ينبغي أن تسجل بوضوح، حسب خطة علمية واضحة الأسباب والأهداف وبراغي إنشاء التسجيل ظروف المبحوثين ودرجة سماحهم للباحث بتسجيل كل ما يقولونه أو يعبرون عنه، وحسب نوع الحالة ودرجة تقبل المبحوث لحالته أو مشكلته وتقبله للباحث يتم تحديد زمن التسجيل، فقد يكون التسجيل أولا بأول حتى لا تضيع المعلومات والبيانات التي يدلي بها المبحوث.

ويؤخذ هذا النوع أنه قد يشك المبحوث في الباحث إذا لم يتأكد من حرصه على سرية المعلومات التي يدلي بها إليه.

وقد يكون التسجيل في نهاية المقابلة لتفادي حساسية المبحوث من التسجيل أثناء المقابلة، ويؤخذ على هذا النوع أن الباحث قد ينسى شيئاً من المعلومات التي قالها المبحوث وهي هامة لدراسة حالته أو لتشخيصها وعلاجها.

وقد يستعين الباحث بالوسائل التقنية كأجهزة التسجيل المسموعة والمرئية أثناء المقابلة، سواء أكانت يعلم المبحوث أم بدون علمه شريطة أن لا يحس بأن الباحث يتجسس عليه إذا اكتشف جهاز التسجيل دون أن يعلم مسبقاً بذلك أو أنه لم يؤخذ رأيه بهذا الخصوص.

لذلك يفضل أن تكون المقابلة علمية تراعي أحاسيس المبحوث وخصوصياته، والارتقاء به إلى معرفة الأهمية من تسجيل المقابلة معه حتى يتقبل الدراسة ويصل الباحث إلى تحقيق أهدافه من دراستها.

وحسب الموقف والظروف ودرجة التفاعل يتم التسجيل المقابلات وهذه متروكة التقدير من قبل الباحث وخبراته التي تقيد المقابلة.

أما في المقابلات المقننة والتي تستهدف دراسة مسحية يقوم بها الباحث وفريق من المساعدين المدربين فتعد الأسئلة مسبقاً وتختبر استمارة المقابلة قبل تعميمها على مجتمع الدراسة أو عينة استطلاع الرأي العام أو أي عينة يكون من اختيارها لأجل التعرف على مؤشرات الظواهر المدروسة.

على أن تكون الأسئلة المطبوعة واضحة اللغة، والأسلوب والمعنى، ولا تسمح بالفتاوى المختلفة من فريق الباحث المساعد حتى لا تكون الإجابات عليها متضاربة من قبل المبحوثين.

#### أهمية المقابلة:

1 - إنها تمكن الباحث من الالتقاء المباشر بمصادر المعلومات وذوي العلاقة بالحالة، دون وسيط قد لا يكون ناقلأً أميناً للمعلومات والبيانات .

2 - إنها تقيد في جمع المعلومات والتحليل والتشخيص والعلاج والتقييم والتقويم للحالات النفسية وسوء التكيف والتوافق الاجتماعي.

3 - إنها تمكن الباحث من استقراء ردود أفعال العملاء والتغيرات التي تطرأ على وجوههم أو حركاتهم من خلال استقراء علامات التفاعل والانفعال وردود الأفعال المنعكسة على سمائهم.

4 - تعتبر المقابلة وسيلة مهمة لتحقيق التنفيس الوجداني عن المبحوث أو العميل وهمومه.

5 - تسمح للباحث والمبحوث أو المبحوثين على التساوي من حيث وجود فرص لتصحيح المعلومات الخاطئة والاستفسار عن أي لبس أو غموض قد يعلق بالفكرة أو السؤال المطروح أثناء المقابلة العلمية.

6 - تقيد في تكوين انطباعات تشخيصية غير يقينية وخطوات علاجية مبدئية عن حالة العميل في اللقاءات الأولى، بما يسهل فيما بعد عمليات التشخيص والعلاج النهائي.

#### أنواع المقابلة:

المقابلة من الناحية المهنية هي واحدة، إلا أن أساليبها تتعدد وتتوحد من باحث لآخر، ولذا فهي تختلف من حيث الاستعمال المهني ومجالات التخصص إلى خمسة أنواع هي:

#### 1 . المقابلة من حيث الأسلوب، وتنقسم إلى نوعين:

أ - المقابلة المرنة: هي المقابلة التي تتميز بروح المودة بين الباحث والمبحوث فرداً أم جماعة، وقد ترتقي العلاقة بينهما إلى درجة الصداقة غير المؤثرة على أداء المهنة خاصة إذا كانت الحالة المدروسة مطوّلة وتحتاج إلى تتبع التغيرات الطارئة عليها.

والمقابلة المرنة تحقق مناخا للتفاعل بين الأخصائي والعميل ولا تعد أسئلتها بشكل نهائي مسبقا بل تكون الاستفسارات المقدمة للعميل قابلة للتوضيح والشرح، والتغيير، والتعديل كلما تطلب الأمر ذلك من الأخصائي.

وتأخذ شكل الحديث العادي البسيط في تناول القضايا مع العميل ويتبع هذا النوع من المقابلات في دراسة الحالات الفردية والجماعية والمجتمعية، مثلما يتبع أيضا في الدراسات النفسية والاستطلاعية، وكذلك سوء التكيف الاجتماعي، وبعثهم الأخصائي الاجتماعي أو الباحث بتسجيل المقابلة حسب الموقف والظروف ودرجة تقبل العميل للأخصائي وتفاعله معه، وقد يتم التسجيل أولا بأول، وقد يتم التسجيل في نهاية المقابلة.

#### ب . المقابلة المقننة:

هي المقابلة التي تعد أسئلتها مسبقا بشكل مقنن من حيث اللغة والأسلوب، وتصاغ بشكل نهائي في استمارة مقابلة يتقيد المبحوث بالإجابة عليها كتابيا وقد يكون مع الباحث فريق من المساعدين المدربين خاصة في الدراسات المسحية التي تتطلب عددا كبيرا من الباحثين المساعدين.

تطرح أسئلة استمارة المقابلة مباشرة على المبحوث لكي يجيب عليها شفويا ويتقيد الباحث بتسجيل تلك الإجابات أثناء إجراء عملية المقابلة، ويعلم المبحوث دون إخفاء عنه.

#### 2 . المقابلة من حيث الهدف والغرض والغاية: وتنقسم إلى ثلاثة أنواع هي:

##### أ . مقابلة تجميع المعلومات والبيانات:

هذا النوع من المقابلات قد يكون من أجل اختيار أطباء أو فنيين، أو من أجل اختيار مدربين، أو قد تكون من أجل دراسات استطلاعية، أو حالة انحراف، أو مشكلات عمل أو أسرة، وبعثهم الباحث أو أخصائي خدمة الفرد في دراسته للحالات

الفردية بتجميع أكبر قدر ممكن من المعلومات ذات العلاقة المباشرة بمشكلة العميل والمعلومات والبيانات الثانوية التي لها صلة بالحالة بشكل غير مباشر.

فبعض البيانات والمعلومات يتم التعرف عليها من ملف الحالة، أما في حالة عدم استيفائها، فيهتم الباحث بمعرفتها من العميل شخصياً أثناء المقابلة وهي: تاريخ الحالة، والمستوى التعليمي للفرد والمستوى الاقتصادي ونوع العمل والمهنة أو الحرفة، والديانة والجنسية، وعدد أفراد الأسرة ممتدة كان أم نواة، والنوع ذكر أم أنثى، فكل هذه المعلومات هامة ولا حرج في إعطائها ويمكن تسجيلها في المقابلة الأولى لأنها لا تحتوي على عناصر الحرج.

ثم ينتقل الباحث أو الأخصائي الاجتماعي إلى تجميع المعلومات المتعلقة بالحالة، من حيث نوع الحالة اجتماعية أم اقتصادية أم سياسية أم نفسية أم ثقافية أم ذوقية، وكذلك معرفة عمر الحالة وزمن وقوعها، والبحث عن المتغيرات المتداخلة التي أنتجتها سواء أكانت (سرية) أم جاءت نتيجة نور قام به أحد أفراد الأسرة، أم نتيجة ردود أفعال أم نتيجة إهمال، أم مرض أم إجبار من آخرين سواء أكانت له علاقة بهم أم لم تكن.

وينبغي أثناء هذه المقابلة مراعاة فلسفة المؤسسة وخدماتها وشروطها ولوائحها وقوانينها حتى يتسنى للأخصائي معرفة عمّا إذا كانت الحالة المدروسة تتوافق معها أم لا، لكي يمكنه تحويل الحالات التي لا تتناسب وفلسفة المؤسسة إلى مؤسسات أخرى أكثر فائدة ومنفعة.

وعلىنا أن نعرف أن كل البحوث والحالات بمختلف أغراضها وأهدافها وغاياتها تعتمد أساساً على تجميع المعلومات والبيانات، ولا يمكن إجراء أي دراسة وتكاملها إلا بالمعلومات. وعلى ضوء المعلومات وطبيعة الحالة يصدر القرار أو الحكم أو العلاج سواء أكان من القاضي أم الطبيب أم الأخصائي الاجتماعي، أو الأخصائي النفسي.



## ب - المَقابلة التَّشخيصية: diagnosis interview

تَعتمد المَقابلة التَّشخيصية على المعلومات التي تَم تحليلها عن الحالة أو الظاهرة أو المشكلة ويتم التركيز فيها على العوامل المتداخلة من حيث تباينها وتبيان العلاقات التي تربطها وحدة واحدة والتي أظهرت الظاهرة أو الحالة من الكمون إلى العلانية السلوكية، مما جعل مرتكبيها نزلاء مؤسسات الرعاية والخدمة الاجتماعية. التشخيص: diagnosis عملية مهنية يتم من خلالها مقارنة النتائج المبدئية التي وصل إليها الباحث أو الأطباء أو الأخصائيون الاجتماعيون والنفسيون من عملية تحليل المعلومات ومقارنتها مع واقع شخصية العميل والحالة التي يعاني منها، حتى يتمكن كل منهم من معرفة المستوى القيمي أو الصحي أو النفسي الذي عليه حالة البحث أو المندروس حالته ليعمل كل من الباحث والأخصائيين وفقاً لتخصصاتهم على عودته إلى ما يمكنه من أداء وظائفه الاجتماعية مما يجعل دور الأخصائي الاجتماعي متصداً لهذه الأنوار من أجل أن يعيد العميل إلى القواعد القيمية المعتمدة من المجتمع ومن ثم دفعه إلى ما يحقق له النقلة. ولا تتم عملية التشخيص على الإطلاق بتغيب العميل أو من يتعلق الأمر به كما هو حال عملية التحليل التي لا ضرورة لها في ذلك.

ولذا تُنسب عملية التشخيص إلى شخوص العميل وتواجده أمام الطبيب أو الأخصائي النفسي أو الأخصائي الاجتماعي ومشاركته له في هذه العملية. والفرق كبير بين عمليتي التحليل التي تتمركز على تحليل المعلومات وبين التشخيص التي تتمركز على شخصية العميل وعلاقته بالمعلومات المحللة.

## ت - المَقابلة العلاجية: therapy interview

تتداخل المقابلات من أجل تكامل دراسة الظاهرة أو الحالة، فبدون توفر معلومات مناسبة لا يمكن أن يكون هناك تشخيص قويم، وبدون تشخيص وتحليل علمي

وموضوعي يعتمد على الخبرة والمهارة الفنية للباحث أو للأخصائي الاجتماعي، لا يمكن أن يكون هناك علاج علمي هانف.

لذا نَعتمد المقابلة العلاجية على حقيقة أن الإنسان معرض للخطأ ويمكن معالجته وإصلاح حاله من خلال تحقيق أهداف المقابلة العلاجية.

وتتم عملية العلاج من خلال أنشطة تصمم لمعالجة أو رعاية أو تخفيف من حدة أثر مرضي أو عجز أو مشكلة اجتماعية أو نفسية أو اقتصادية أو سياسية.

ولذلك فالعلاج عملية مهنية تترتب على عملية التشخيص يقوم بها أطباء أو أخصائيون اجتماعيون ونفسيون لهم من المهارات ما يمكنهم من تحديد مكان العلل وتحديد الحلول المناسبة لكل علة أو سبب في ضوء ما تمكنوا من بلوغه من معرفة موضوعية، ووصف ما يجب أن يفعل من قبل المدروسة حالته أو المريض أو العميل ومن قبل الذين لهم علاقة به.

وعليه، العلاج هو تصحيح المعلومات الخاطئة بمعلومات صائبة، مع تقديم المساعدة الهادفة التي تمكن العميل من الاعتماد على نفسه ومن تحمّل مسؤولياته في ضوء إمكانياته وقدراته واستعداداته وبالتفاعل مع الآخرين ومشاركتهم من أجل مستقبل أفضل.

العلاج هو نقطتين العقل والضمير من غفلتهما إلى رؤية الحقيقة ورؤية الحقيقة تتضح بنواهي الدين والتقىد بقيم المجتمع وأعرافه وقوانينه وبأتباع ما يجب والائتها عما لا يجب من خلال تبيان الحق من الباطل، وذلك بتصحيح المعلومات المنحرفة عن طريق إجراء عدد من المقابلات المتلاحقة التي يتم فيها تحديد أسباب الانحراف وإمكانية علاجه وتبيان المعلومات الخيرة التي يريها المجتمع ويحترم من يقوم بها.

### ث . المقابلة التقييمية:

هي المقابلة التي تتميز بمدى مهارة وخبرة الباحث ومرونته في تتبع التغيرات الطارئة على المبحوث وذلك بالتفاعل الإيجابي معه، بما يُمكنه من معرفة ما حققته الحلول العلاجية من نتائج إيجابية وما خلفته من نتائج سلبية قد تكون ناتجة عن عدم تنفيذ العميل لبعض الحلول العلاجية بالشكل المطلوب، أو قد تكون ناتجة عن خلل كامن في المعلومة الخاطئة أو التشخيص غير الدقيق أو الحلول غير السليمة .

مما يستوجب على الباحث أو الأخصائي الاجتماعي والنفسي اعتماد قيمة التوضيح والتبيان للأخطاء التي من مسبباتها قصور الفرد أو الجماعة أو العميل في عملية التنفيذ للحلول، أو اعتماد قيمة التنبؤ للأخطاء الكامنة من جراء التطبيق غير الصحيح لإحدى عمليات الدراسة، بما يُمكنه من تفويمها بالتصحيح إلى ما هو صواب، أو بالتعديل والتغيير والإصلاح إلى ما هو أفضل تحقيقاً لمستهدفات الدراسة بشكلها الشمولي .

### 3 . المقابلة من حيث درجة الاهتمام: وتنقسم إلى ثلاثة أنواع هي:

#### أ . المقابلة الكلية (العامة):

وهي المقابلة التي نهتم بالموضوع بشكل عام وتعتبر متكاملة لأنها تستهدف وحدة الموضوع والإلمام به من حيث تأثيره على شخصية المبحوث والبيئة الاجتماعية والأفراد المتداخلين في ارتكاب الظاهرة أو الحالة، سواء أكان تداخلا رئيسا أم ثانويا وإبراز دور كل منهم وآثاره على العميل أو المبحوث المدروسة حالته، وذلك من خلال تجميع كل المعلومات ذات العلاقة بالموضوع والفرد وإجراء تحليل عام لها وفقا لما يتوفر من متغيرات مستقلة وتابعة ومتداخلة ودخيلة من أجل الوصول إلى تشخيص وعلاج نفسي، واجتماعي وبيئي وتكون المقابلة كلية متى اهتمت بجوانب

الحالة أو الظاهرة من حيث المستوى الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والنفسي والثقافي والذوقي.

#### ب . المقابلة الجزئية:

وهي المقابلة التي يجريها الباحث أو الأخصائي بعد إجراء المقابلة الكلية، وذلك بعد انتضاح المعالم الرئيسة والأساسية للحالة أو الظاهرة وبعد معرفة الأسباب والأفراد الذين كانوا وراء حدوثها.

والمقابلة الجزئية تهدف إلى التركيز على صلب الموضوع سواء من حيث جمع المعلومات أو من حيث التشخيص والعلاج والتقييم باعتباره لب المشكلة أو الظاهرة.

ويكون الفرق بين المقابلة الكلية العامة والمقابلة الجزئية، أن الأولى تهتم بالظاهرة من جميع الجوانب، سواء أكانت أساسية أم ثانوية أم هامشية، لأنها مؤسسة على أسئلة رئيسة ذات علاقة مباشرة بالموضوع. أما المقابلة الجزئية فتتطلق من المعلومات والبيانات التي تم التوصل إليها عن طريق المقابلة الكلية ولهذا فهي المترتبة عليها.

#### ت . المقابلة المتجزئة:

هي التي تتجزأ من المقابلة الجزئية فعندما يكون التخلف مشكلة عامة يكون التخلف الاقتصادي أو السياسي جزءاً من المشكلة العامة وهي (التخلف بشكل عام). وعندما تكون أداة التنفيذ متخلفة عن أداة التشريع تكون المشكلة متجزئة من المشكل السياسي الذي تجزأ من المشكل العام (التخلف) مما يجعل التخلف هو المشكل العام، والمشكل السياسي هو المشكل الجزء، ومشكل أداة التنفيذ هو المشكل المتجزئ مما يستوجب لكل حالة أو ظاهرة أو مشكل أنواع من المقابلات التي تناسبها.

تتميز المقابلة المنجزئة بالدقة المتناهية في التعامل مع الحالات الفردية وتستند على المقابلة الكلية والمقابلة الجزئية، ففي المقابلة الكلية إذا كانت دراسة الحالة تعتمد على شمولية المتغيرات ذات التأثير على حالة العميل، فإن المقابلة الجزئية تكون دقيقة، إذ يحدد الباحث من خلالها المتغير الجزئي، الذي قد يكون له التأثير الأكبر على المشكلة، أما في المقابلة المنجزئة فتكون المقابلة أكثر دقة مما يجعلها في حاجة لأخصائيين مهرة، حتى يتمكنوا من متابعة وتفصي متغيراتها عن قصد وموضوعية.

#### 4. المقابلة من حيث عدد مصادر المعلومات: وتنقسم إلى أربعة أنواع: أ- المقابلة الفردية:

هي مقابلة المبحوث أو العميل كطرف وحيد في وجود المشكلة أو الحالة وتسمى دراسته بدراسة الحالة الفردية، ولم يشترك معه أحد أثناء إجراء عملية المقابلة حتى وإن كان هناك آخرون لهم علاقة غير مباشرة به ولم يستهدفوا بإجراء المقابلة معهم من قبل الأخصائي فتكون الحالة فردية ومرتبكها شخص واحد باعتباره قيد الدراسة، أو أنه نزيل مؤسسة من مؤسسات الرعاية الاجتماعية، نتيجة حالته الفردية التي لم يحثر على آخرين له علاقة بهم.  
ب - المقابلة الثنائية (الحالة الثنائية):

هي الحالة التي يكون عدد المشتركين في ارتكابها اثنين، مما يجعل الأخصائي يقوم بإجراء مقابلات مشتركة أثناء تجميع المعلومات والبيانات أو أثناء التشخيص أو العلاج، والاثنين دائما هما أساس كل شيء في الوجود مصداقا لقوله تعالى: {وَمِنْ كُلِّ شَيْءٍ خَلَقْنَا زَوْجَيْنِ لَعَلَّكُمْ تَتَذَكَّرُونَ} <sup>3</sup>.

وحتى الحالة الفردية التي يرتكبها شخص واحد فهي من ضمن الاثنين، فإذا كانت الحالة انحراف الفرد عن قيم المجتمع الحميدة فإن المقابلة قد تجري معه لوحده

باعتباره العنصر الوحيد في القيام بالانحراف، ولكن لا بد وأن يكون هناك طرف آخر قد وقع عليه الفعل الانحرافي، سواء أكان على شخصه أم على ممتلكاته وفي هذه الحالة هناك اثنان إلا أن من تُجرى المقابلة معه فهو واحد وذلك من أجل إصلاح انحرافه. أمّا الشخص الآخر فهو السوي الذي قد تُجرى معه أيضاً المقابلة على انفراد وقد يتطلب الأمر إجراء مقابلة مشتركة معهما من أجل تكفير الأول عن سيئاته أو عقابه أو تسامح الثاني له مما يؤدي إلى إصلاح الحالة والبلوغ لمعالجاتها بموضوعية.

#### ك - المقابلة الجماعية:

هي المقابلة التي يشترك فيها أكثر من اثنين ولا تصل إلى حجم المجتمع مثل جماعة النشاط الرياضي، أو الثقافي، أو الفني، أو المسرحي، أو الأدبي، أو العلمي، أو جماعة العمل، هؤلاء حسب الموضوع تُجرى معهم مقابلات مشتركة بشكل منظم يقوم بها الأخصائي من أجل تحقيق أهداف واضحة ومحددة لتنمية النشاط وتطويره، أو لتغييره، أو لتعديل فقراته، أو تغيير الأفراد الفاعلين به. كل ذلك يتم مع الحالات السوية، أما الحالات الانحرافية فقد تكون المقابلة مع المجموعة الانحرافية في وقت واحد من أجل إرشادها وتشخيص حالتها أو إصلاحها. ومن المقابلات الجماعية: مقابلات أسرة وجيران ورفاق العميل سواء في المدرسة أو العمل أو في أماكن ممارسة النشاط وقضاء وقت الفراغ.

#### ث - المقابلة المجتمعية:

هي المقابلة التي يقوم بها الباحث أو الأخصائي مع المجتمع المحلي أو مجتمع القرية وقد تكون وفق أسئلة معدة في استمارة مقابلة مستهدفاً من ورائها ما يلي:

- معرفة التراث الشعبي والعادات الخاصة بالمجتمع المحلي في الأفراح والمآتم والأعياد الدينية والوطنية، وعن أساليب التعاون الإنتاجي.
- دراسة ظاهره متفشية في المجتمع ولها آثار سلبية على أفراد وجماعته وأسره.

- التعرف على ظروف المجتمع الاقتصادية والاجتماعية والنفسية والسياسية والثقافية والذوقية ومدى تأثيرها على سلوكيات وأفعال العميل الفردية.
- الكشف عن النشاط الاقتصادي للمجتمع، وعما إذا كان إنتاجيا، أم تجاريا، أم سياحيا أم استهلاكيا....، وذلك بما يمكن من إعداد الفرد وفقا للاتجاه الغالب على المجتمع وتصويبه لما يفيد أفراد وجماعته.
- تهيئة المجتمع لاستقبال الفرد المعاق، أو المنحرف، أو المصاب بمرض معين، أو ظروف نفسية وغيرها، للحيش في وسطه من جديد بعد تعديل سمات شخصيته، أو إصلاحها، تقاديا له من الانتكاسة ثانية.
- مساعدة المجتمع على تقبل القيم والمعايير الإيجابية من الآخر ونبذ القيم والمعايير السلبية.
- تحديد القيم والمعايير الإيجابية والسلبية السائدة في المجتمع والعمل على حث أفراد المجتمع على تعديل السالب وتثبيت الموجب منها والعمل على تطويره بما ينفع ويفيد، مع حث العميل وتحفيزه بضرورة التمسك بالموجب والتخلي عما هو سالب أو غير مفيد.
- التعرف على أنماط العلاقات الاجتماعية في المجتمع وقيمه المفضلة، سواء أكانت تعاونية تنافسية، أم صدامية تنافرية ومدى تأثيرها على سلوك الفرد وانتمائه للمجتمع وعلاقته بمراكز السلطة فيه.
- التعرف على معدل قابلية المجتمع للتغير الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والنفسي والثقافي والذوقي، خصوصا فيما يتعلق بالتطورات العلمية الحديثة، مع العمل على تنمية الوعي بها خدمة لصالح أفراد.
- إبراز القيم والمعايير التي يرفضها المجتمع، مع العمل على مساعدة الأفراد بكل الوسائل الممكنة من تعديل سلوكياتهم وأفعالهم، حتى تتلاءم مع القيم المفضلة في مجتمعهم.

• اكتشاف القادة ذوي الصلاحيات والاختصاصات في المجتمع والاستفادة من سلطتهم المستمدة من وظائفهم الرسمية، بما يعود على الأفراد بالفائدة والنفع. والمقابلات المجتمعية تحتاج إلى فريق من المساعدين المدربين لإنجازها لأنها تحتاج إلى وقت طويل وجهد كبير يصعب على الباحث أو الأخصائي الاجتماعي القيام به لوحده.

**5. المقابلات من حيث المستوى القيمي الذي عليه المبحوث:** وتنقسم إلى ثلاثة أنواع هي:-

أ. **المقابلة الذاتية:** يسهم هذا النوع من المقابلات في تمكين الباحث أو الأخصائي الاجتماعي من تحديد عوامل التمرکز وعوامل التشكك في شخصية العميل، وفقاً لم تشربه من قيم إيجابية أو سلبية من خلال الإطار المرجعي لمجتمعه، فقد يكون ما تشربه من قيم يضع المصلحة الخاصة فوق كل اعتبار دون مراعاة للمصلحة العامة، مما يجعل شخصيته في الاتجاه الأناني، الذي معياره (أنا أولاً والأ)، أو في الاتجاه الشخصاني، الذي معياره (أنا كل شيء). فالمقابلة الذاتية تحقق نقلة للعميل من الحالة التي هو عليها (الحالة السالبة) إلى الحالة الأحسن والأفضل في حدود القيم الخاصة، ولكن الفصور على القيم الخاصة فقط لا يؤدي إلى إحداث نقلة نوعية تعود بالفائدة على الفرد والمجتمع الذي يشكل أو يكون الذات الاجتماعية للفرد.

وعليه فالذاتية: subjectivity ترتبط بالمفرد المؤنث، وتحتوى على المختزل المذكر والمؤنث، كما تختزل الدار كمؤنث على الجدران المذكرة المكونة منها، التي أعطتها صورتها الكاملة، وكما يحتوى جسد الإنسان المذكر على أعضاء مؤنثة، كالعينين، والأذنين، واليدين، والصرة، والرقبة. وهكذا جسد الإنسان المؤنث، يحتوى على أعضاء



مذكورة، كالرأس، والساقين، والذراعين، والقدمين، والقلب، وغيرها. وهكذا خلق الله الذكر والأنثى.

تتكون ذات الإنسان من قيم المجتمع، من أوامره ونواهيه، مما يحب وما يكره، ولذلك عندما تتوحد آمال وآلام المجتمع ودينه في الفرد إلى درجة تتساوى فيها كفتا الحياة والموت عنده، يكون الفرد وكأنه مجتمعا بأسره، أو أمة بكاملها نتيجة بناء الذات العامة فيه، مما يجعل لسانه لسان حالها وسلوكه من سلوكها وحاله من حالها.

ولذلك، الذات عندما تتكون لدى الإنسان بأمانى المجتمع تزيل عنه الأنانية وتُغرس فيه الأمة بقيمها، ولهذا يكون الفرد وكأنه أمة بحالها، وتكون الأمة وكأنها الفرد بأناته.

وقد يتساءل البعض:

من الذي ينقل الفرد من الأنانية إلى الذاتية؟

حسب معارفنا فهمنا إن الفرد يخلق ويولد، والأنانية والذاتية تُعلم وتُكتسب، والمجتمع هو المسؤول عن ذلك بأفراده وجماعته ومؤسساته وهيئاته. فإذا تشرب الفرد قيم المجتمع الخيرة كان الفرد ذاتيا، وإذا لم يتشربها لن ينطبع بها ولا يمتاز بها، مما يجعل سلوكه شخصانيا نتيجة تمسكه بمصلحته الخاصة على حساب المصلحة العامة لأمة أو مجتمعه، فينفرد بأنانيته عن الذات العامة التي انطبع الآخرون من بني أمة بها. فالفرد يمكن أن يكون أنانيا ويمكن أن يكون ذاتيا حسب تأثيره بالموضوع، وعليه ترتبط الأنا بالذات وترتبط الذات بالموضوع .

ولذا فإن تمسك الفرد بالدين والعرف واللغة لم يكن تمسكا شخصانيا بل أنه تمسكا بذات المجتمع.

ب. **المقابلة التطلعية:** هذا النوع من المقابلات يكمل المقابلة الذاتية، فبعد أن يتعرف الباحث أو الأخصائي على عوامل التمركز والتشكك في شخصية العميل على مستوى الذاتية المنغلقة بعدها يسعى لجعل العميل على المستوى القيمي التطلعي أي لينتقل به إلى الأفضل والأففع الذي يتوفر عند الآخر من علوم ومعارف وتقدم حضاري أو تقني، على أن لا يكون هذا التطلع على حساب القيم التي تشكل كبريائه واعتزازه، ولذا فإن التطلع إلى ما هو أحسن يحدث النقلة النوعية من حالة التمركز على الذات إلى حالة التطلع والتوازن مع الآخرين، لأجل أن يتحقق الآتي:

- **توعية الأفراد بما يجب أن يفعلوه مع الآخرين الذين يتبادلون معهم مشبعات الحاجات المتطورة والمتنوعة والمتعددة.**

- **التأكيد على أهمية الإلمام بالموضوع المشترك مع الغير كواقع لا مفر من التعامل معه.**

- **تمكين الأفراد من تقبل النقد وتصحيح الأفكار والسلوكيات التي كانت معادة، مع تصحيح المعلومات السماعية، حيث ليس كل ما يُسمع يُصدق.**

- **تعريف الأفراد بما للآخر من رغبات ومطالب وحاجات وبواعث مشبعة وحقوق وواجبات ومسؤوليات ينبغي أن تُفكر وتُحترم فمن غير المنطقي أن يتم تجاوزها أو الإغفال عنها.**

- **تنمية قدرات الأفراد على التمييز بين ما يجب وما لا يجب والاحتكام للمنطق في قول الحق وفعل الصواب.**

- **توضيح الكيفية التي يتجاوز بها الأفراد المستوى الذاتي، إلى مرحلة ممارسة النقد الذاتي، الذي يمكن من معرفة جوانب القصور أو معرفة العيوب والسلبيات ومعرفة القصور في بعض القيم والتقاليد الاجتماعية لينتم الوصول إلى مرحلة التعديل**

والتَّخْيِير بإرادة والتَّمَكُّن من إعادة لغة الحوار ومعرفة حوار الآخر بموضوعية، وبلا أحكام مسبقة.

\* إحداث نقلة للأفراد بعد تمكُّنهم من التَّطَلُّع إلى أخذ ما يفيد وترك ما لا يفيد.

ك . المقابلة الموضوعية:

هي المقابلة التي يتجرد الباحث فيها من أي انحياز غير انحيازه للموضوع وهي المستوى الذي يهدف الباحث من بلوغه بالمبحوث بحيث يمسك بكل ما هو موجب ومفيد من قيم وفضائل اجتماعية ودينية وأن لا يكون منخفا على ذاته فقط بل قادرا على أن يتخلص من كل ما من شأنه أن يسيء لإحقاق الحق حتى ولو كان من أعراف أمته أو المجتمع الذي ينتمي إليه، ويكون كذلك متطلعا للآخر دون أن يأخذ كل شيء منه وذلك لقدرته على حسن الاختيار وهذا الأمر يُمكنه من تكوين شخصية موضوعية نقول الحق ونقف دونه، دون أن نتعصب لمعطيات عاطفية أو معطيات مستوردة عن غير وعي.

فالموضوعية مستوى من مستويات التفكير الإنساني الراقي، حيث بها يرفض الإنسان التحيز لما لا يجب، ولا يمكن أن تكون الموضوعية سلوكا أو فعلا ما لم يرتق التفكير إلى مستوى توفر الثقة الداعمة للإرادة والمُمكنة للفرد من اتخاذ قراره بوعي وتجرد.

ولذا فمن الموضوعية أن يُقدِّم الباحث أو الأخصائي الحقائق للفرد كما هي لا كما ينبغي أن تكون عليه؛ وذلك لأن ما ينبغي أن تكون عليه هو المستهدف من البحث والدراسة، وسنظل الحقيقة كامنة في الحالة إلى أن يتحقق المطلب الذي يُقدِّمها كما هي بكل موضوعية.

وعليه تُعد الموضوعية Objectivity مكونًا قيميًا استيعابيا تتدمج فيها المعارف الإنسانية والعلوم والثقافات التي تحتوي الأنا وتُسَوِّع الآخر، وتنتج أفعالا

وسلوكيات تؤدي من قبل الجميع بإرادة، وتكون منظومة قيمية ذات أبعاد ومرامي إنسانية خالية من التعصب والتحيز.

تتمركز الموضوعية على الاستخدام العقلي، الذي به تتجاوز الشخصية مرحلة العاطفة والمنطق، ما يجعلها تحكم بالعقل دون سواء في تناول القضايا والمواضيع بالبحث والدراسة.

وبالموضوعية تُقيم الظروف والمواقف الفردية والجماعية والمجتمعات عندما تتوفر معطياتها واشتراطاتها المبررة لوجودها، ولا تبرر بغير ذلك، ولذا فإن الموضوعية مرحلة وعي متقدم على مستوى الثقافة والفكر الإنساني.

إنها الالتزام بالحقائق المجردة قولاً وعملاً، فلا تميل كل الميل، ولا تصدر الأحكام بلا معلومات ومعارف واضحة، ولهذا فالموضوعية مرحلة تيقن ومعرفة يتجاوز بها العقل كل مراحل الانحرافات والميول السالبة التي أفعالها تحيد كثيراً أو قليلاً عن الحقيقة، إنها المبتعدة عن المنقوص والمتمسكة بكل فعل تام.

الموضوعية حالة مستقلة بذاتها تُقيم الأمور بنزاهة لا بعاطفة، فهي ليست حالة اعتدال كما هو حال قاطع الذاتية في خماسي تحليل القيم، وهي ليست حالة من حالات التطرف والانسحاب كما هو الحال في قاطعي الأنانية وذاتية تميل إلى الأنانية، إنها حالة الانسجام والتطابق مع مبررات المواضيع ومعطياتها العلمية.

وتتمركز الموضوعية في خماسي تحليل القيم على الآتي:

- 1 . التجرد من رغبات الأنا وأطماعه ومصالحه الشخصية.
- 2 . لا تعترف إلا بما يجب، ولا تؤدي إلا الأفعال الواجبة الإتياع سلوكاً.
- 3 . تُقيم الأنا والذات والآخر بمنظور معياري لا بمنظور مزاجي.
- 4 . السلوك والأفعال الحضارية المتماثلة مع الثقافة المستوعبة لكل خصوصية.
- 5 . الاعتراف بوجوبية أخذ الحقوق.
- 6 . الاعتراف بأحقية أداء الواجبات.

7 . الاعتراف بأهمية حمل المسؤوليات.

8 . التقدير لمن يجب ولم يجب.

الاطمئنان صفة من صفات الشخصية الموضوعية، وتُعمد النفس المطمئنة على قوة البصيرة التي تُمكنها من معرفة الحقيقة، قال تعالى: {بَلِ الْإِنْسَانُ عَلَى نَفْسِهِ بَصِيرَةٌ}، فالبصيرة قوة عقلية واعية يَبِينُ من خلالها الإنسان الموضوعي معرفة ما يجب وما لا يجب، وعندما يسلك لا يتردد وذلك لثقة فيما يفعل أو يسلك عن معرفة صائبة.

الموضوعية هي إعلان الحقيقة مهما اختلف الزمان والمكان والثقافة أو الدين والعرف، ولذا فإن الحقيقة واحدة سواء أكانت ذات مؤثر سالب أم ذات مؤثر موجب، فالكذب حقيقة والصدق حقيقة، والنفاق والرفض والتمرد حقائق كغيرها من الحقائق، والموضوعية هي قول الحقيقة وفعل الحقيقة، في المنطق الموضوعي ليس عيباً أن يقال للكاذب كاذب، وللسارق سارق وللصادق صادق، بل العيب أن لا يقال ذلك كحقيقة. هذه هي الموضوعية كحقيقة لا تتبدل ولا تتغير مهما تغير الزمان والمكان أو تغير الأفراد وتبدلوا نتيجة تعرضهم إلى مؤثرات ومتغيرات تابعة أو مستقلة.

وبما أن الحقيقة هي ما صدق على الموضوع، إذن ليس بالضرورة أن تكون الموضوعية منطقية، وذلك لأن معايير الحقيقة ليست هي المعايير المنطقية، فمعايير الحقيقة هي الصدق والثبات، أما معايير المنطق فهي الافتراض والتوقع. فالإنسان وجوده حقيقة موضوعية وليس وجوداً متوقفاً، وتفكيره منطق، حيث أن التفكير مرتبطاً أو مترتباً على وجود الإنسان باعتباره مُميزاً بقدرات العقل المفكر، والحكم على أن الإنسان موجوداً وأنه مفكر هو الحقيقة الموضوعية، ولكن ليس بالضرورة أن كل إنسان موجوداً هو مفكر، فالبعض من الموجودين هم فاققدو حاسة

التفكير والتذكر التي يفترض أنها خاصية إنسانية، وهذا ما يجعل المنطق ليس بالضرورة أن يكون حقيقة.

ولإزالة اللبس والغموض عن الموضوعية ينبغي أن نفرق بين التزام الباحث بخطوات البحث العلمي أثناء تفصيله للمعلومات التي تعكس حقيقة الموضوع، وبين شخصية الباحث التي لا تعكس حقيقة (حقيقة الموضوع)، ولذلك التزام الباحث المسلم وتحيزه إلى دينه لم يعد عيباً، بل العيب أن لا ينحاز إليه بما أنه الحق من عند الله تعالى، ومن الموضوعية أن يتميّز موضوع الباحث المسلم عندما يكتب عن الدين أو الأعراف أو الشخصية المسلمة وعاداتها عن كتابات ومؤلفات الباحث غير المسلم عندما يكتب عن نفس الموضوع. ولذا في اعتقادنا عندما يكتب المسلم عن مجتمعه هو أقرب إلى المعلومة الصادقة من الكاتب غير المسلم، وكذلك يكون الكاتب غير المسلم أكثر معرفة بالحقيقة من الكاتب المسلم عندما يتعلق الموضوع بمجتمع الباحث غير المسلم.

وعليه فإن قول البعض بأن الموضوعية أن لا يدرس الباحث مجتمعه لكي يكون موضوعياً فيما يبحث أو يكتب قول لا تسنده المصادق، فهذه المناداة تزعمها بعض من المستشرقين الذين لا يريدون أن تقدم معارف صادقة عن أخلاقيات ومعتقدات وأعراف المجتمعات النامية وخاصة التي تدين بالإسلام، وذلك حتى لا تنتشر تعاليم موضوعية قد تهز نظم المجتمعات غير المسلمة، ولهذا وجهت التهم إلى البحوث والدراسات العلمية التي تبرز أهمية وحجج الدين الإسلامي وأخلاقياته بأنها بحوث ودراسات وتعاليم غير موضوعية، ومن يقوم بهذه المهمة العلمية الرائعة يُتهم بأنه غير موضوعي، وللأسف الشديد صدق بعض من أسائدتنا هذه الادعاءات وعملوا بها، في حين ازداد تمسك أهل الغرب

والمستشرقين منهم بصفة خاصة بدراسة مجتمعاتهم سواء في استطلاعاتهم العامة أو في دراسات قُراهم أو حالات مجتمعاتهم الخاصة دون أن يصف أحدهم الآخر بعدم الموضوعية، وفي مقابل ذلك هم يصفوا باحثنا وكُتّابنا بعدم الموضوعية عندما يولونا اهتماما بأمتهم ومجتمعاتهم التي لها خصوصية تميزها عن خصوصيات الآخرين كما للآخرين من خصوصيات تميزهم.

وعلىنا أن نميز بين التزام الباحث بمبادئ أمته وتاريخها الذي به تعز، وبين نزمت الباحث وأتانيته على حسابها وحساب خطوات البحث العلمي أثناء تتبعه للمعلومة في عمليات الدراسة، فعندما يلتزم الباحث بمبادئ أمته ودينها، فإنه في هذه الحالة ملتزما بمبادئ عامة (ملكا للجميع)، وإلا هل يُعقل موضوعيا أن يفكر الباحث المسلم أثناء قيامه بمهمة البحث والدراسة بأنه غير مسلم؟. وهل الإسلام والثقافة والعادات والأعراف أملاك لفرد بعينه حتى يقال له تجرد منها أن أردت أن توصف بالموضوعية.

عليه تكون الإجابة موضوعيا بلا.

فبما أن الدين والعرف والعادة ومجموع القيم هي المقياس العام للموجب والسالب والمستقيم والمعوج، فكيف نقبل بأن يوصف الباحث المنسلخ عنها بأنه هو الموضوعي؟. وهكذا كل باحث عندما ينتمي أو يعتقد في اتجاه سياسي أو فكري قد يصعب عليه التجرد منه، فالباحث الاجتماعي الذي يعتقد في الفكر الرأسمالي لا يمكنه القيام ببحثه إلا داخل هذا المنظور (إلا وهو رأسمالي)، وإذا وجدنا باحثا من داخل المجتمعات الرأسمالية يقوم ببحث وهو متجردا من هذا المنظور فهذا يعني أنه غير منتميا إليه وقد يكون منتميا لغيره، أي منتميا للآخر.

وهكذا إذا وجدت باحثًا من المجتمع الجماهيري غير منتميا أو غير ملتزما بمعطيات الفكر الجماهيري فهذا يعني إنه الآخر، والآخر قد يكون سالبًا له وموجبًا لغيره وقد يكون غير مُتَّبِعٍ بعد.

الموضوعية نسبية وليست مطلقة، ولهذا التمسك بها وكأنها المطلقة في غير محله، إنه تحيزًا سالبًا يضعف حُجَّةَ الباحث وقد يسهفُها، ولأنها نسبية ينبغي أن تمارس بمرونة لا باسْطِراطات مسبقة.

مع أنني لم أوافق على أنه ليست هناك موضوعية، إلا أنني واثق بأنها نسبية وليست مطلقة.

وبما أننا نتحاور مع الموضوعية حينًا ومع المتعصِّبين بها حينًا آخر فعلينا أن نتساءل:

ما هي الركائز التي تُظهر الموضوعية إلى حيِّز الوجود؟  
في اعتقادنا تتركز الموضوعية أولاً: على الموضوع، وثانياً: على الباحث.

ولذا لا يمكن أن تكون هناك موضوعية في غياب الموضوع أو الباحث. وفي هذا الخصوص يقول الدكتور محمد السرياقوسي: إن الفصل الثام بين الذات الدارسة والموضوع المدروس مستحيل لما بينهما من علاقات متبادلة تربطهما وتدمجها في وحدة معرفية لا تمايز فيها بين ذات وموضوع.

وعليه تفاعل الباحث مع الموضوع وعدم خروجه عنه يؤدي به إلى الموضوعية، وفي مقابل ذلك خروج الباحث عن الموضوع لا يؤدي به إليها، ولذلك يكون الباحث هو العنصر الأساسي في إبراز الموضوعية أو إخفائها، وبما أن الأمر كذلك فلا داعي إلى تغييب دوره أو الإغفال



عن أهميته ومراعاة خصوصيته التي تفيد كثيرا في التعرف على الجديد وتطويره بما يحقق نجاحا للبشرية بأسرها، وهذا يجعلنا نقول:

بما أن الباحث هو الذي أكتشف القوانين وصاغ النظريات وهو الذي ساهم في المعرفة العلمية التي تطورت بها العلوم وتطور باستمرار، ولأنه هكذا فلا ينبغي إذن أن نجحد أو نخفل إسهاماته وجهوده الكبيرة في التطور العلمي نظريا وماديا وتقنيا، والذي يجب أن يُطمس هو أنانية الفرد وأطماعه الشخصية التي تكون على حساب الآخرين الذين لهم الحق مثلما له.

ولذا فمن الموضوعية أن يبتعد الباحث عن الأحكام المسبقة أو الأخبار السماعية عند دراسة الظواهر والمشاكل والمواضيع أو الحالات في العلوم الاجتماعية والإنسانية.

ومن الموضوعية أن يلتزم الباحث بالموضوع ولا يحيد عنه عند دراسة الظاهرة.

ومن الموضوعية أن يُميز الباحث بين رغباته وأمانيه التي كان يأملها قبل البحث، وبين النتائج التي توصّل إليها التي تخالف توقعاته وأمنيائه.

**ميز المقابلة:**

- 1 - تفيد في دراسة الذين لا يجيدون القراءة والكتابة.
- 2 - تمكن الباحث من مشاهدة وملاحظة ردود أفعال المبحوث سواء في حديثه أم في انقباض وجهه وانبساطه أم بجفاف شفتيه أو ارتوائيهما، أم بضياء عينيه أو انهيار الدمع منهما، وكذلك من خلال الحديث المسترسل والصمت المفاجئ وحركات اليدين و تشنجهما، وبلغ اللعاب، وجفاف الحلق، والارتعاش، وغيره.
- 3 - تُحقق المقابلة التفاعل والود أحيانا بين الباحث والمبحوث بكل موضوعية.

- 4 - إنها تقيد في استطلاع الرأي العام .
  - 5 - تجعل المبحوث شريكا للباحث في الدراسة والتشخيص والعلاج مما يطمئنه بعدم فرض أي حل عليه إذا كان يلقى بظرفه وقدراته واستعداداته .
  - 6 - تمكن الباحث من متابعة الحالات عن كثب ووضوح .
  - 7 - تمكن الباحث من تكوين علاقة مهنية مع المبحوث تساهم في تيسر الحصول على معلومات وإصلاح الحالة.
  - 8 - تمكن الباحث من التعرف على اتجاهات ودوافع ومشاعر المبحوث .
  - 9 - تؤدي إلى استكشاف معلومات جديدة لم يسبق معرفتها من قبل.
- المأخذ على المقابلة:

- 1 - تحتاج إلى وقت طويل وتكاليف كبيرة .
- 2 - قد تتأثر الدراسة بعواطف الباحث والمبحوث إذا لم يتم التقيد بالمبادئ المهنية.
- 3 - تحتاج إلى عدد كبير ومدرّب من مساعدي الباحث .
- 4 - تصنع المبحوث أمام مواقف أو ردود أفعال أو ارتكاب سلوك لا يعبر عن حقيقة الأمر في شيء.
- 5 - إنها صعبة التقنين نظرا لاختلاف أساليب القائمين بها واختلاف ظروف المبحوثين مما قد يستوجب تغيير بعض أسئلتها أو صيغها.