**الوحدة 25:**

**إجراء المقابلات لأغراض عملية الحصر**

صدر في عام 2016 عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة،

7, place de Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, France

© اليونسكو 2016.



هذا المنشور متاح مجاناً بموجب ترخيص نسب المصنف – الترخيص بالمثل IGO (CC-BY-NC-SA 3.0 IGO) 3.0 (http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo). ويقبل المستفيدون، عند استخدام مضمون هذا المنشور، الالتزام بشروط الاستخدام الواردة في مستودع الانتفاع الحر لليونسكو.

(<http://www.unesco.org/open-access/terms-use-ccbysa-ar>)

العنوان الأصلي Interviewing in inventorying

صدر في عام 2016 عن منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة والمكتب الميداني لليونسكو

إن التسميات المستخدمة في هذا المطبوع وطريقة عرض المواد فيه لا تعبر عن أي رأي لليونسكو بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة، ولا بشأن سلطات هذه الأماكن أو رسم حدودها أو تخومها.

إن الآراء والأفكار المذكورة في هذا المطبوع هي خاصة بالمؤلف/بالمؤلفين وهي لا تعبر بالضرورة عن وجهات نظر اليونسكو ولا تلزم المنظمة بشيء.

**خطة الدرس**

|  |
| --- |
| **المدة:**  ثلاث ساعات  **الهدف (الأهداف):**  تمكين المشاركين من مناقشة فن إجراء المقابلات، والتحضير للمقابلة، وطرح الأسئلة المناسبة، والاستماع باهتمام، واختتام المقابلة بصورة صحيحة وكياسة.  **الوصف:**  تصف هذه الوحدة وتتناول التقنيات اللازمة لمساعدة الشخص الذي يُجري المقابلة على إعداد وإجراء مقابلات مع أفراد المجتمع المحلي أو الجماعة. فتتناول المتطلبات التحضيرية لإجراء المقابلة، والمعدات اللازمة، واختيار الأماكن المناسبة لإكمال المقابلة، وإمكانيات تسجيل المقابلة. وتستعرض النهوج المتبعة في إجراء المقابلات (مثل المقابلات المنظمة والمقابلات شبه المنظمة والمقابلات المفتوحة غير المنظمة)، والمناقشات الجماعية، وكيف أن اختيار أسلوب المقابلة يمكن أن يؤثر على النتيجة. كما تتضمن الوحدة تحليلاً للتحيزات أو التصورات والأفكار المسبقة التي قد يفرضها الذي يجري المقابلة على الشخص الذي تُجرى معه المقابلة، هذا إذا لم يدرك الأول طبيعة دوره ومهمته، وكيفية تدارك هذه التحيزات والأفكار المسبقة.  *الترتيب المقترح:*  1 -البدء بعرض تقديمي ( PowerPoint)للوحدة 25 يتعلق بأساليب إجراء المقابلات، ثم إجراء التمارين من 1 إلى 3. ويمكن أن يختار الميسِّر بدل ذلك القيام بكل تمرين مباشرة بعد الجزء المرتبط به في العرض.  2 -التمرين رقم 1: التخطيط للمقابلة: اختيار موضوع المقابلة وإعداد خطة لها.  3 -التمرين رقم 2: إجراء المقابلة.  4 -التمرين 3: تقييم المقابلة: تحديد مكامن القوة والضعف في عملية إجراء المقابلة ومختلف التقنيات والأساليب المستخدمة ومناقشة التجربة الكلية لعملية إجراء المقابلة وعملية الاستجواب.  **الوثائق الرديفة**:   * عرض تقديمي (PowerPoint) للوحدة 25 |

*المصدر*: Corbett J. and White K. 2010. Unit Trainer Notes. Unit M14U02, Module M14: Documentation; in “Training Kit on Participatory Spatial Information Management and Communication”. CTA, The Netherlands and IFAD, Italy.

# ملاحظات واقتراحات

قد يرغب الميسِّرون دمج هذه الوحدة مع الوحدة السابقة (الوحدة 24) عن التسجيل الصوتي. وبهذه الطريقة يمكن للمشاركين التدرب على تقنيات التسجيل الصوتي من خلال تسجيل المقابلات المقررة في هذه الوحدة.

استمدت هذه الوحدة مادتها من: CTA. 2010. *Training Kit on Participatory Spatial Information Management and Communication*. CTA, The Netherlands and IFAD, Italy (ISBN: 978-92-9081-446-7).

**الوحدة 25:**

**إجراء المقابلات لأغراض عملية الحصر**

**العرض السردي للميسِّر**

**الشريحة رقم 1**

**إجراء المقابلات لأغراض عملية الحصر**

**الشريحة رقم 2**

**ما يشتمل عليه هذا العرض**

تصف هذه الوحدة وتناقش التقنيات اللازمة لمساعدة الشخص الذي يُجري المقابلة على إعداد وإجراء مقابلات مع أفراد المجتمع المحلي أو الجماعة. فتتناول المتطلبات التحضيرية لإجراء المقابلة، والمعدات اللازمة، واختيار الأماكن المناسبة لإكمال المقابلة، وإمكانيات تسجيل المقابلة. وتستعرض الوحدة النهوج المتبعة في إجراء المقابلات (مثل المقابلات المنظمة والمقابلات شبة المنظمة والمقابلات المفتوحة غير المنظمة)، والمناقشات الجماعية، وكيف أن اختيار أسلوب المقابلة يمكن أن يؤثر على النتيجة. كما تتضمن تحليلاً للتحيزات أو التصورات والأفكار المسبقة التي قد يفرضها الذي يجري المقابلة على الشخص الذي تُجرى معه المقابلة، هذا إذا لم يدرك الأول طبيعة دوره ومهمته، وكيفية تدارك هذه التحيزات والأفكار المسبقة.

وعلى العموم، تعتبر عملية إجراء المقابلة من باب الفنون وليس العلوم. والمقابلات، فيما نحن بصدده، هي طريقة لاستكشاف وجمع الروايات والمعارف بشأن عنصر من عناصر التراث الثقافي غير المادي. وتتيح المقابلة لأفراد المجتمع المحلي إمكانية مشاطرة تجاربهم وخبراتهم بقدر ما تسعفهم به الذاكرة، كما توفر للشخص الذي يجري المقابلة إمكانية الترويج لهذه الذكريات من خلال الحث على مشاطرتها. وتمثل الأسئلة المطروحة عاملاً في غاية الأهمية في تحقيق النتيجة المرجوة من المقابلة بالنسبة للطرفين (المستجوِب والمستجوَب). ومن الضروري التحضير للمقابلة من خلال معرفة الشخص الذي تجري مقابلته معرفة أفضل ورفع الحجب بينه وبين الشخص الذي يجري معه المقابلة وكذلك معرفة نوع المعلومات ذات الفائدة. ولا يقل عن ذلك أهمية توفر المهارات اللازمة لجمع المعلومات التي يتم تشاطرها، وقد يتطلب ذلك تدوين الملاحظات وتسجيل المقابلة.

**الشريحة رقم 3**

**الإعداد للمقابلة**

تشبه المقابلة الجيدة المحادثة الجيدة من نواح عديدة. لذلك يتوجب على الذي يجري المقابلة أن يفهم فهماً واضحاً موضوع المقابلة وغرضها من أجل أن تكون المحادثة مثمرة. فينبغي أن يقوم بما يلي:

* فهم موضوع المحادثة بالضبط. وغالباً ما تحدد الموضوعَ الأسبابُ الداعية إلى المقابلة في المقام الأول. ومن المرجح أن ينطوي هذا الأمر على مساهمات من أفراد المجتمع المحلي أو الجماعة بشأن المواضيع التي يعتبرونها مهمة من حيث عنصر التراث الثقافي غير المادي المعني.
* وضع مجموعة أولية من الأسئلة المتعلقة بالمعلومات ذات الصلة والرجوع إليها طوال المقابلة. وينبغي عدم التقيد بقائمة الأسئلة هذه، وإن كان يبقى من المهم معرفة الأسئلة الأساسية. والغرض من الأسئلة هو المساعدة على تحديد منظور المقابلة وتوجيهها.

**الشريحة رقم 4**

**القيام بالاتصال الأولي**

ينبغي أن يسبق إجراء المقابلات الاتصال بالأفراد الذين يحتمل إجراء المقابلة معهم لمعرفة ما إذا كانوا راغبين في أن تجرى معهم مقابلة. وإذا كان الذي يُجري المقابلة جيد الاستعداد فإنه يفهم الغرض من المقابلة في إطار عملية الحصر، وبمقدوره أن يشرح ذلك جيداً للذين يحتمل إجراء المقابلة معهم. وبعد أن يفهم هؤلاء الغرض من عملية الحصر يشعرون بالارتياح مع الذي يجري معهم المقابلة ويبدون بالتالي رغبة أكبر في المشاركة. أما إذا لم توضح لهم عملية الحصر على الوجه الصحيح فإن المقابلة قد تربكهم وتُظهر الشخص الذي يجري معهم المقابلة بمظهر من تعوزه المؤهلات المهنية اللازمة وقد تثبط رغبة المرشحين في المشاركة في المقابلة.

وعندما يتم الاتصال الأولي بالمرشحين للمقابلة، من المهم أحاطتهم علما بما يلي:

* المعلومات بشأن قائمة الحصر (الغرض منها وأهدافها)؛
* كم من الوقت يتوقع أن تدوم المقابلة وأين ستجرى؛
* كيف ستُستخدم المقابلة بعد انتهائها؛
* من سيكون حاضراً في المقابلة؛
* ما المأمول أو المتوقع من الشخص الذي تجري مقابلته (بما في ذلك أحياناً نوع الأسئلة التي قد تُطرح).

ويُستحسن عموماً أن يستقطع الشخص الذي يجري المقابلة بعض الوقت في بداية المقابلة لتقديم نفسه للشخص الذي تجري مقابلته ومد الجسور معه لإشاعة جو من الارتياح والتواصل.

**الشريحة رقم 5**

**المعدات**

يتم عموماً تسجيل أو جمع المقابلة بطريقة من الطرق حتى لا تضيع المعارف المتشاطرة. وقبل البدء بالمقابلة، لابد أن يكون الشخص الذي يجريها على دراية بالمعدات اللازمة لهذا الغرض منعاً لوقوع المشاكل أثناء المقابلة. ويمكن أن تشمل المعدات أجهزة تسجيل صوتية وميكروفونات وكاميرات فيديو، أو حتى مجرد دفتر ملاحظات.

ولا بد أن تتوفر المقومات التالية لمن يتولى إجراء المقابلات:

* معرفة الأساسيات: تشغيل وإيقاف الجهاز من خلال مفتاح الطاقة، ومعرفة مستويات الصوت، وتفعيل وظائف التسجيل، ومعرفة استخدام لوازم الطاقة الإضافية.
* التأكد من أن البطاريات مشحونة بالكامل في الليلة التي تسبق المقابلة. ومن المستحسن جلب بطاريات إضافية.
* استخدام شريط سمعي (كاسيت) (أو غيره من وسائل التسجيل) جديد غير مستعمل لكل مقابلة. وسيسهل هذا الأمر تنظيم الشرائط فيما بعد. وضرورة جلب شريط سمعي إضافي تحسباً للطوارئ.
* ينبغي التيقن تماماً من القدرة التسجيلية للشريط السمعي (مثل 45 دقيقة أو 60 دقيقة أو 120 دقيقة) والتزود بالعدد المناسب من الأشرطة السمعية.
* التحقق خلال المقابلة من أن الجهاز يقوم بالتسجيل فعلاً. ويتم التأكد من ذلك باستخدام السماعات الرأسية في حالة كاميرا الفيديو والتسجيل السمعي الرقمي وكذلك بفضل الإشارة الضوئية (أو أي وسيلة تقوم مقامها) التي تظهر على الجهاز عند التسجيل.

**الشريحة رقم 6**

**اختيار المكان المناسب لإجراء المقابلة**

هناك عدة اعتبارات ينبغي أن تؤخذ في الحسبان عند اختيار مكان مناسب لإجراء المقابلة. ومن ذلك أنه يجب أن يكون خالياً مما من شأنه أن يؤثر سلباً على سير المقابلة أو يشوش على من يوجه الأسئلة، والأهم من ذلك على من يجيب عليها. وقد يشعر البعض بمزيد من الارتياح إذا جرت مقابلتهم في أماكن ذات طابع عام، بينما قد يكون البعض الآخر أكثر ارتياحاً ورغبة في الانفتاح لو أن المقابلة جرت في منازلهم. لذلك من الأفضل استطلاع رأي المرشحين للمقابلة بشأن مكان إجرائها.

وينبغي ألا يغيب عن البال أن الأصوات الدخيلة التي قد تتسلل إلى خلفية التسجيل الصوتي أثناء إجراء المقابلة يمكن أن تلحق ضرراً بالغاً بنوعية هذا التسجيل إذا زادت عن حدها. وإذا كانت الأذن المجردة تقوم في كثير من الأحيان بدور المصفاة للأصوات وتحجب بالتالي الأصوات الخلفية، فإن آلة التسجيل لا تفعل ذلك، وإنما تسجل كل صوت مهما كان ضعيفاً، مثل صوت سيارة تمر أو صوت ماكنة قص الحشائش أو صوت أطفال يضحكون.

**الشريحة رقم 7**

**الإعداد للمقابلة**

في حالة استخدام جهاز تسجيل صوتي، ينبغي وضعه على مقربة من الشخص الذي تجري مقابلته. وإذا تقرر وضع الميكروفون على الطاولة، ينبغي ألا يكون على تماس مباشر مع سطحها وإنما يُرفع عنه بواسطة مسند أو حامل، وإلا فإن سطح الطاولة قد يعكس الصوت مسبباً صدى. وينبغي طلب الإذن دائماً من الشخص الذي تجري مقابلته قبل استخدام أي معدات.

وعند النظر في مسألة أي مكان في الغرفة ينبغي أن يجلس فيه الشخص الذي تجري مقابلته، يجب تفحص الأشياء الموجودة في الغرفة ورصد كل ما من شأنه أن يؤثر على جودة التسجيل الصوتي أثناء إجراء المقابلة. فعلى سبيل المثال، ينبغي لمن يجري المقابلة أن يسأل الأسئلة التالية:

* هل هناك باب قد يفتح أثناء المقابلة؟
* هل هناك نافذة مفتوحة؟
* هل هناك تلفزيون يُسمع صوته أو مذياع يعمل؟
* هل توجد ثلاجة قريبة أو مكيف هواء أو حاسوب يمكن أن تؤثر مراوحهم أو أصواتهم على نوعية الصوت؟

ويمكن التخفيف من أثر الكثير من هذه الأصوات بإجلاس الذين تجري مقابلتهم وظهورهم إلى الجانب الأكثر هدوءاً من الغرفة ووضع الميكروفون أمامهم ووجهته صوب المنطقة الهادئة.

ومن الأفضل أن تكون النوافذ مغلقة أثناء المقابلة وكذلك الحواسيب ومكيفات الهواء ورنات الهاتف. وينبغي الأخذ في الحسبان أن الثلاجات ومكيفات الهواء تشتغل وتقف تلقائيا وتسبب ضوضاء لا لزوم لها، وهذا سبب وجيه لعدم إجراء المقابلة في المطبخ. وفي حالة حدوث ضوضاء صاخبة، يترك الأمر للذي يجري المقابلة ليقرر ما إذا كان الأمر يستوجب إيقاف التسجيل وقطع المقابلة. وقد يكون من الأفضل في تلك اللحظة السماح للمتحدث بمواصلة حديثه.

* ينبغي للشخص الذي يُجري المقابلة أن يحرص دوماً على تحقيق التوازن بين جودة الصوت المسجَّل في المقابلة وتوفير جو يجد فيه الشخص المتحدث راحته ولا يشعر بالحرج.
* فالجو المشوب بالكثير من التجاذبات والأخذ والرد والهرج والمرج قد يجعل الشخص في حالة توتر وحرج وإثباط عندما يحين الوقت أخيراً للكلام.

**الشريحة رقم 8**

**طرح الأسئلة**

لكي تكون المقابلة ناجحة، ينبغي أن يشعر الشخص الذي تُجرى معه المقابلة بالارتياح والرغبة في المشاركة والاستعداد للكلام. ولتحقيق ذلك، من الضروري أن تكون الأسئلة المطروحة عليه واضحة وهادفة وأن تكون الأسئلة الاستفهامية من وحي كلام المتحدث وأن يُستمع إليه على نحو مركز وفعال. ومن المستحسن أيضاً أن تبدأ المقابلة بسؤال أو موضوع يزيل التوتر والحرج من المتحدث، مثل طرح أسئلة أساسية عن السيرة الذاتية أو أسئلة أخرى (مثل أسئلة تتعلق بالمنطقة والقرية ومكان الإقامة والسن ونوع الجنس، وأي أسئلة أخرى تبعاً للعنصر التراثي موضع النقاش، وكذلك أسئلة عن الانتماء الديني والحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم، إلخ).

والسؤال الذي ينبغي أن يطرح بداية عند الإعداد لمقابلة ناجحة هو: ما هي مقومات السؤال الناجح؟ أو ربما الأهم من ذلك التساؤل عن طبيعة السؤال غير الجيد. ومن النافل القول إن الأسئلة التي تطرح أثناء المقابلة تتعلق مباشرة بالمعلومات موضع النقاش. لذا فإن السؤال الجيد هو الذي يلهم النقاش فيولِّد معلومات مهمة ومفيدة بشأن عنصر التراث الثقافي غير المادي.

أما الأسئلة السيئة فتأتي بنتائج عكسية تماماً. فالسؤال السيء:

* يفشل في تقديم رؤية عميقة بشأن عنصر التراث الثقافي غير المادي؛
* يمكن أن يربك المتحدث أو يجعله يشعر بالحرج؛
* يثبط همَّة المتحدث بحيث سرعان ما يشعر بالملل من المقابلة ويصبح أقل رغبة في الاستجابة إلى الأسئلة؛
* يمكن أن يعطل تدفق النقاش ويخلط الأمور على المتحدث.

**الشريحة رقم 9**

**ما هو وما هي، وأين، ومن، وكيف، وكم، ولماذا، ومتى**

عند وضع الهيكل العام للمقابلة وخط سيرها وإعداد مجموعة من الأسئلة لهذا الغرض، غالباً ما يكون من المفيد التفكير بشأن أسئلة تبدأ بـــــــ: ما هو أو ما هي، ومن، وكيف، وكم، ومتى، ولماذا. وتوفر هذه الأسئلة صيغة للإحاطة بكل أبعاد الصورة التي تجسد عنصر التراث الثقافي غير المادي المعني وقد تنتج عنها ردود أكثر اكتمالا من الأسئلة التي تبدأ بـ "هل".

على سبيل المثال، إذا كان العنصر التراثي المعني هو صيد سمك الشمع (وهو نوع من السمك الصغير الحجم الذي يصيده وينتفع به السكان الأصليون في الساحل الغربي لكندا) فإن من المجدي التفكير أولاً في الموضوع (أي صيد سمك الشمع) ونوع المعلومات التي يرغب الشخص الذي يجري المقابلة في الحصول عليها. والهدف هو طرح أسئلة تحقق أقصى قدر ممكن من المعلومات بشأن الموضوع. وفيما يلي نماذج من الأسئلة التي يمكن أن تطرح في هذا الصدد:

ما هي الذكريات التي لديك بشأن صيد سمك الشمع؟

* أين تصيد سمك الشمع؟
* مع من تصيد سمك الشمع؟
* ما هي المعدات التي تستخدمها في صيد سمك الشمع؟
* كم كان عمرك عندما بدأت بصيد سمك الشمع؟
* ما هي المعتقدات التي ينطوي عليها صيد سمك الشمع؟

**الشريحة رقم 10**

**الأسئلة المفتوحة مقابل الأسئلة المغلقة**

هناك صنفان من الأسئلة العامة المستخدمة في المقابلات: أسئلة مفتوحة وأسئلة مغلقة.

والسؤال المفتوح لا يقبل الإجابة بـمجرد "نعم" أو "لا". فالأسئلة المفتوحة تميل إلى التخاطب والتحادث ويمكن أن تساعد المتحدث على الانفتاح وتقديم المزيد من المعلومات.

مثال: ما هي ذكرياتك المفضلة أيام الطفولة؟

أما السؤال المغلق فهو الذي يُجاب عليه بمجرد "نعم" أو "لا"، ويتعلق بمعلومة بسيطة محددة أو انتقاء خيار من مجموعة من الخيارات يحددها الذي يقوم بإجراء المقابلة.

*مثال: هل تحب الأرز؟*

وينبغي أن نضع في اعتبارنا أنه ليس هناك من داع لأن تستخدم إما الأسئلة المفتوحة أو المغلقة حصراً. فالكثير ممن يقومون بإجراء المقابلات يستخدمون مزيجاً من الصنفين. ويمكن أن تساهم الأسئلة المغلقة في تهيئة المتحدث في بداية المقابلة.

وتشجع الأسئلة المفتوحة على النقاش وتدعمه. وهي غالباً ما تدفع الشخص الذي يجري المقابلة إلى طرح مزيد من الأسئلة لأنها تشجع المتحدث على مشاطرة وجهات نظره وتوضيحها بإسهاب، أي المقابلة تتحول من صيغة سائل ومجيب إلى محادثة بين طرفين.

ومن النصائح التي تقدم في هذا الصدد:

* إشراك المتحدث في المناقشة بأسرع وقت ممكن، إذ ينبغي أن يتحدث مع الذي يجري المقابلة بدلاً من مجرد الإجابة على أسئلته.
* استخدام أسئلة مفتوحة لتشجيع المتحدث على التوسع في الموضوع.
* استخدام أسئلة مغلقة لمتابعة تفاصيل محددة.
* طرح أسئلة عن الحاضر قبل طرح أسئلة عن الماضي أو المستقبل؛ فالمتحدث أسهل عليه في العادة الحديث عن الحاضر بدلا من الرجوع إلى الماضي أو الكلام عن المستقبل.

**الشريحة رقم 11**

**صياغة الأسئلة**

إن أسلوب صياغة السؤال من قبل الشخص الذي يُجري المقابلة مسألة مهمة، لأن هذه الصياغة تشكل في الغالب الطريقة التي تتم فيها الإجابة على السؤال. لذلك، لا ينبغي أن تعبر الأسئلة عن الآراء الشخصية لمُجري المقابلة بشأن عنصر التراث الثقافي غير المادي المعني، وإنما ينبغي أن تسعى إلى استكشاف معارف المتحدث الذي تجري مقابلته.

وينبغي لمجري المقابلة أن يضع أسئلة ذات "صيغة محايدة" لأنها تشجع المتحدث على الإجابة بحرية، بدلاً من تشجيعه على تقديم إجابة يشعر أنها تتفق مع وجهات نظر مجري المقابلة. وينبغي لمجري المقابلة مراعاة الأمور التالية عند وضع أسئلته:

* ينبغي أن تكون صياغة السؤال مفتوحة. وينبغي أن يكون بمقدور المتحدث أن يختار عباراته وطريقته الخاصة للتعبير عن أفكاره عند الإجابة على الأسئلة.
* ينبغي أن تبدو الأسئلة محايدة في عين المتحدث. ويعني هذا تجنب الصياغة التي قد تؤثر على الأجوبة.
* ينبغي ألا يُطرح أكثر من سؤال واحد كل مرة.
* ينبغي صياغة الأسئلة بشكل واضح. أي طرح الأسئلة بطريقة يفهمها المتحدث.
* ينبغي أن تستخدم الأسئلة التي تبدأ بـ "ماذا" بحذر. فهذا النوع من الأسئلة يجعل المتحدث يشعر بأنه في موقف دفاعي (أي أن يشعر بأن عليه أن يبرر أجوبته) وقد يحول هذا دون المزيد من الردود.

وإذا لم يتم صياغة الأسئلة صياغة محايدة، فهذا يعني أن مُجري المقابلة يحاول (عن قصد أو غير قصد) الحصول على إجابة محددة (التي غالباً ما تناسب مقاصده)، بدلا من السماح للمتحدث بأن يجيب على السؤال بحرية.

**الشريحة رقم 12**

**الاستماع الفعال**

يعني الاستماع الفعال في هذا المقام كيف يستمع مُجري المقابلة مع المتحدث ويتفاعل معه. ويشجع الاستماع الفعال على تطوير الحوار حيث يشعر المتحدث بأن إسهامه موضع تقدير واهتمام واحترام. وهناك عدة طرق يمكن لمجري المقابلة أن يحقق ذلك:

* ينبغي لمجري المقابلة أن يجلس وجها لوجه قبالة المتحدث، وأن يجلس بشكل مستقيم أو يميل قليلاً إلى الأمام ليبدي حرصه على الانتباه من خلال لغة الجسد.
* ينبغي إدامة التواصل بلغة العين بحيث يشعر الجميع بالارتياح.
* ينبغي أن يستجيب مجري المقابلة استجابة مناسبة لما يقوله المتحدث من باب الاهتمام بكلامه وإظهار فهمه له.
* يجب أن يركز مجري المقابلة فقط على ما يقوله المتحدث وأن يحاول عدم التفكير بما سيقوله هو بعد ذلك. فالمحادثة تأخذ مجراها المنطقي بعد أن يعبر المتحدث عن وجهة نظره.
* ينبغي أن يكون مجري المقابلة منفتح الذهن، وأن ينتظر حتى ينتهي المتحدث من كلامه ليستجيب، وألا يضع افتراضات بشأن ما يفكر به المتحدث، وأن يطلب توضيحاً من المتحدث إن اقتضى الأمر، وأن يكون مستعداً للخروج عن قائمة الأسئلة إذا تطرق المتحدث إلى موضوع مثير للاهتمام غير وارد في القائمة.
* تجنب الإعراب عن آراء وتجارب شخصية، مالم يطلب المتحدث معلومات بهذا الخصوص.
* عدم مقاطعة المتحدث عند الكلام، والانتظار حتى يُكمل كلامه، وإلا ستنقطع سلسلة أفكاره.

إن اعتماد نهج الاستماع الفعال يسمح لمجري المقابلة أن يسمع جوهر ما يُذكر من معلومات. وقد يحدث في كثير من الأحيان أن المتحدث يلمّح لموضوعات أو قضايا هامة مجرد تلميح؛ والاستماع الفعال يكفل لمجري المقابلة أن يلتقط هذه التلميحات والتعمق فيها. وبالتالي يمكنه توجيه المقابلة توجيهاً أكثر فعالية والاستجابة بأسئلة متبصرة وذات صلة.

وتعتبر القدرة على التعامل بارتياح مع فترات الصمت الطويلة من الأمور الحاسمة في عملية الاستماع. فالمتحدث قد يدخل في حوار داخلي مع نفسه ويخوض فترات من الصمت تقصر أو تطول، وهو أمر يتطلبه في الغالب توقيت الأسئلة، فما على مجري المقابلة سوى احترام فترات الصمت هذه ومعرفة التعامل معها بارتياح وبروحية بناءة.

**الشريحة رقم 13**

**أسلوب الاستجابة لكلام المتحدث**

لقد سلف القول عن مدى أهمية أن يعرف المتحدث أن مجري المقابلة يستمع إليه استماعاً يقظاً وفعالا، غير أن التعبير عن هذا الاستماع والاهتمام بما يقوله المتحدث لا يتطلب الإكثار من أصوات الاستحسان التي قد يطلقها المستمع إن بكلمة أو بهمهمة، إذ أنها قد تشتت تفكير المتحدث وتعرقل تدفق كلامه وتواصل سلسلة أفكاره. كما أن هذه الأصوات يلتقطها جهاز التسجيل الصوتي أو كاميرا الفيديو وتظهر في التسجيلات النهائية للمقابلة.

بناء على ذلك، ينبغي أن تكون استجابات مجري المقابلة، باستثناء الأسئلة، في الوقت المناسب وفي الحدود الدنيا. وعندما يشعر مجري المقابلة بضرورة التعبير عن تجاوبه مع المتحدث، فإن النظرة بالعين والإيماءة بالرأس والابتسامة كلها تأكيدات مرئية نافعة للدلالة على أن مجري المقابلة كله آذان صاغية للمعلومات التي تجود بها قريحة المتحدث.

ويجب على مجري المقابلة مراعاة احتياجات المتحدث. فإذا شعر بأن المتحدث قد انتابه التعب فعليه إيقاف المقابلة وتحديد موعد لجلسة أخرى. ويتراوح عادة الوقت الكلي المناسب للمقابلة من ساعة إلى ساعتين.

**الشريحة رقم 14**

**إعادة صياغة كلام المتحدث**

إذا تبدَّت الحاجة إلى تطمين المتحدث بأن كلامه يُستمع إليه وأن قصصه تُفهم، ينبغي لمجري المقابلة أن يكرر على مسامع المتحدث جزءاً مهماً من المقابلة. وتعني في هذا السياق عبارة "إعادة صياغة الكلام" تكرار نص أو مقطع ذكره المتحدث ولكن بمفردات وعبارات مجري المقابلة. وبهذا يدرك المتحدث أن مجري المقابلة كان يستمع إليه بكل اهتمام وتركيز. ومن المهم التذكير، مثلما ورد في الشريحة 13 أعلاه، بأن إعادة صياغة كلام المتحدث بعبارة مجري المقابلة يجب أن تتم بعد أن ينتهي المتحدث من كلامه حتى يمكن إزالة كلام مجري المقابلة فيما بعد ولكي لا يتداخل مع كلام المتحدث.

***مثال:***

المتحدث: " عندما كنت يافعاً، كنا نقضي موسم الصيف كله في مخيمات عبر المنطقة. كانت الحياة متعة ولهواً. كنا نمرح ونلعب على شاطئ البحر ونقطف التوت من الغابة. إلا أن الحياة كانت صعبة أيضاً... أتذكر أننا كنا نستخرج المياه العذبة كل يوم، وننظف السمك ونأكل دائماً نفس الطعام! يا لها من ذكريات سعيدة."

صياغة مجري المقابلة: "لقد كان لديك حياة حرة بشكل رائع حيث العيش بتلاحم مع الأرض، إلا أنها كانت تنطوي على الكثير من العمل الشاق".

**الشريحة رقم 15**

**اختتام المقابلة**

قبل اختتام المقابلة، من المستحسن الطلب من المتحدث ما إذا كان هناك شيء آخر يود مناقشته أو إضافته. ويفسح هذا الأمر المجال أمام المتحدث لطرح أسئلة جديدة تنطوي على إمكانية فتح صفحة جديدة من النقاش.

في نهاية المقابلة، قد يرغب مجري المقابلة أن يأخذ استراحة لمراجعة ملاحظاته فيما يتعلق بأي سؤال لم يُسأل. كما يمكنه قضاء بعض الوقت مع المتحدث لاستعراض ما سيتم القيام به بشأن المقابلة. وقد يود المتحدث أيضاً معرفة بعض الأمور عن مجري المقابلة. ولعله يريد أن يعرف كيف سيتم استخدام النتائج. ويمكن لمجري أالمقابلة ن يستخدم هذا النوع من الاهتمام كوسيلة لاختتام المحادثة. ومن المهم ألا يشعر المتحدث بأنه قد تم التعجيل بصرفه بعد انتهاء المقابلة.

وينبغي تقديم الشكر للمتحدث بمجرد انتهاء المقابلة. وحتى لو أن المقابلة لم تسر على ما يرام، ينبغي أن يُشكر بكياسة وأدب على وقته ومشاطرة أفكاره ومعارفه وآرائه.

كما قد يود مجري المقابلة تسجيل ملاحظات بشأن المقابلة والحدث ما زال في زخمه. فيقوم بتدوين الانطباعات والملاحظات والمواضيع الهامة والمعلومات السياقية والأفكار لغرض المتابعة.

*المصدر*: Corbett J., Romano Z. and White K. 2010. *Handout for Trainee*. Unit M14U02, Module M14: Documentation; in “Training Kit on Participatory Spatial Information Management and Communication”. CTA, The Netherlands and IFAD, Italy.

**الوحدة 25:**

**التمرين رقم 1: التخطيط للمقابلة**

**الهدف**:

اختيار موضوع المقابلة وإعداد خطة لها.

**المدة**:

45 دقيقة

**المواد**:

دفتر ملاحظات وقلم حبر أو قلم رصاص لكل مشارك ولوح ورق قلاب.

**الإجراء**:

* تشكيل مجموعات صغيرة.
* يُطلب من المشاركين اختيار أحد المواضيع الأربعة التالية أو موضوع آخر يهمهم أمره:
  + العائلة
  + الوضع المهني
  + السفر
  + الغذاء
* دعوة المشاركين إلى التفكير بضع دقائق في ما تعني هذه المواضيع بالنسبة إليهم وما نوع المعلومات المحددة التي يرغبون في الاطلاع عليها، وكيف ستستخدم هذه المعلومات. وهذا الاستخدام النهائي هو الذي سيحدد إلى حد كبير نوع الأسئلة التي يودون طرحها. وسيقوم المشاركون بلعب أدوار في هذا التمرين عند تحديد استخدام مادة المقابلة.
* من بعد ذلك، يقوم المشاركون بوضع مجموعة من الأسئلة لطرحها على الذين تجري مقابلتهم. وهنا ينبغي تذكيرهم بضرورة الجمع بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة. ويطلب منهم إعداد مجموعة من الأسئلة تبدأ بـ: ما هو وما هي، وأين، ومن، وكيف، وكم، ولماذا، ومتى. وقد يجد المشاركون أن من المفيد توزيع المقابلة على عدة موضوعات فرعية. فعلى سبيل المثال، قد يرغبون بطرح أسئلة في إطار موضوع "العائلة" عن الوالدين والأشقاء والعائلة الموسعة. وفيما يلي بعض النماذج من الأسئلة الخاصة بكل موضوع من هذه المواضيع:

***العائلة***

* + - أين ولدت؟
    - كم لديك من الأخوة والأخوات؟
    - ما هي بعض تقاليد العائلة التي تتذكرها منذ فترة الطفولة؟

***الوضع المهني***

* + - هل تلقيت تدريباً خاصاً أو دخلت دورات تدريبية أو تعليمية؟
    - ما هي طبيعة عملك وما يترتب عليه من مهام ومسؤوليات؟
    - ما هي طموحاتك المهنية في المستقبل؟

***السفر***

* + - ما هو المكان المفضل لديك الذي ترغب في زيارته؟
    - لماذا تفضل هذا المكان؟
    - هل تسافر وحدك أو مع مجموعة؟

***الغذاء***

* + - ما هي أكلتك المفضلة؟
    - كيف تعد هذه الأكلة؟
    - هل هذه وصفة عائلية تقليدية؟
* يُطلب من المشاركين وضع 10 أسئلة وتسجيلها في دفتر الملاحظات وعلى لوح الورق القلاب. وسيقومون في التمارين اللاحقة بطرح هذه الأسئلة في إطار سيناريو لعب الأدوار. ولا ينبغي للمشاركين أن يطرحوا في هذا الوقت أسئلة ذات طابع شخصي واضح.
* يقدم المشاركون أسئلتهم للمناقشة إلى المجموعة كلها.

**نصائح وخيارات**:

* عند إجراء المقابلة، يجب أن تتوفر للمشاركين فكرة واضحة عن الموضوع الذي سيتمحور عليه النقاش.
* ينبغي تجنب التداخل كثيراً مع الوحدة 24 المتعلقة بالتسجيل الصوتي.
* بدلاً من استخدام موضوع واحد من المواضيع الأربعة المقترحة، يمكن للمشاركين اختيار عنصر من عناصر التراث الثقافي غير المادي أو جانب يودون متابعته خلال التدريب العملي الميداني.
* *المصدر*: Corbett J. and White K. 2010. *Exercise No. 1: Planning Your Interview*. Unit M14U02, Module M14: Documentation; in “Training Kit on Participatory Spatial Information Management and Communication”. CTA, The Netherlands and IFAD, Italy.

**الوحدة 25:**

**التمرين رقم 2: إجراء المقابلة**

**الهدف**:

إجراء مقابلة.

**المدة**:

45 دقيقة

**المواد**:

دفتر ملاحظات وقلم حبر أو قلم رصاص، وخطة المقابلة التي وضعت في التمرين رقم 1، وجهاز تسجيل (اختياري)، مثل جهاز تسجيل صوتي.

**الإجراء**:

* يُقسَّم المشاركون إلى مجموعات من اثنين.
* يُخصص دور مجري البرنامج لأحدهما ودور المتحدث للآخر.
* يُطلب من المشاركين البدء بالمقابلة باستخدام الخطة التي تم إعدادها في التمرين رقم 1.
* يُشجَّع المشاركون على خوض تجربة الأسئلة المفتوحة والمغلقة؛ ويطلب منهم تبيان أي صنف من الأسئلة أسفر عن أفضل ردود.
* ينبغي للمشاركين استخدام الأسئلة المفتوحة عندما يريدون أن يتوسع المتحدث في تناول بعض الأفكار.
* يُطلب من المشاركين تبيان أي نوع من الأسئلة أسفر عن إجابات غير مرضية أو دون غيرها من حيث الفائدة: هل تسرب الملل أو عدم الاهتمام إلى المتحدث؟ هل يبدو عليه عدم الارتياح أو الانزعاج؟ هل كانت صياغة الأسئلة مربكة؟
* ينبغي للمشاركين أن يحيطوا علماً بأي أسئلة يمكن أن تتحكم على نحو غير مقصود بإجابات المتحدث وتمليها عليه بطريقة غير مباشرة (مثل أسئلة توحي بإجابة معينة).
* عند الانتهاء من تمرين المقابلة، يكرَّر من جديد مع تبادل الأدوار. أي يقوم المتحدث بدور مجري البرنامج وهذا بدور المتحدث.
* بعد 30 دقيقة، يقوم عدد من المشاركين بإعلام المجموعة بما جرى ومناقشة التحديات التي واجهتهم أثناء المقابلة.

**نصائح وخيارات**:

* ينبغي إعطاء المتحدث الوقت الكافي للرد والتوسع في الأفكار. وينبغي ألا يتردد في الارتجال وإضافة أسئلة غير واردة في الخطة الأصلية للمقابلة. وينبغي الأخذ في الاعتبار أن برنامج الخطة أو جدولها هو من باب التوجيه وليس من باب الحصر والإطلاق. وينبغي السماح للمحادثة بأن تتدفق بشكل طبيعي كلما أمكن ذلك، مع البقاء في إطار الموضوع.
* يمكن دمج هذا التمرين مع التمرين اللاحق إذا كان هناك ضيق في الوقت.

*المصدر*: Corbett J. and White K. 2010. *Exercise No. 3: Conducting the Interview*. Unit M14U02, Module M14: Documentation; in “Training Kit on Participatory Spatial Information Management and Communication”. CTA, The Netherlands and IFAD, Italy**.**

**الوحدة 25:**

**التمرين رقم 3: تقييم المقابلة**

**الهدف**:

تحديد مكامن القوة والضعف في عملية إجراء المقابلة ومختلف التقنيات والأساليب المستخدمة ومناقشة التجربة الكلية لعملية إجراء المقابلة وعملية الاستجواب.

**المدة**:

45 دقيقة

**المواد**:

دفتر ملاحظات وقلم حبر أو رصاص، والملاحظات المسجلة في التمرين رقم 2 عن "إجراء المقابلة".

**الإجراء**:

* حالما تنتهي الأفرقة الثنائية من إجراء المقابلة بالتناوب في التمرين رقم 2، يطلب من المشاركين التناوب على مناقشة نقاط القوة في المقابلات ومجالات التحسين.
* يُطلب من أحد الأعضاء أن يبين ما المستحسن وغير المستحسن في المقابلة وتحديد الأسئلة المفضلة عن غيرها، ولماذا (أي هل كان هناك أسئلة غير محايدة أو سلبية؟).
* يُطلب من المشاركين مقارنة تعليقاتهم مع الملاحظات التي دونوها في دفاتر الملاحظات الخاصة بهم. ويُطلب من مجري المقابلة أن يوضح موقفه أو رأيه بشأن بعض الأسئلة ومقارنة هذا مع وجهات نظر المشاركين. هل لديهم نفس الشواغل؟ وهل فُسِّر سلوكهم بصورة صحيحة؟
* يُطلب من المشاركين تقديم اقتراحات بشأن ما يمكن عمله في المستقبل خلاف ذلك.
* ثم يطلب من المشاركين تبادل الأدوار وتغيير أماكنهم مع شركائهم وتكرار المقابلة.
* بعد انتهاء المقابلة الثانية تلتئم الأفرقة الثنائية من جديد كمجموعة ويطلب من المشاركين مناقشة ما يلي:
* ما نوع الأسئلة الأكثر "نجاحاً"؟ ولماذا؟
* ما نوع الأسئلة التي لم تسفر عن نتائج كاملة أو دقيقة؟ ولماذا؟
* هل كان بمقدور المشاركين تحقيق أهداف المقابلة، أي اكتساب فهم أكبر للموضوع المختار؟
* ما هو شعورك كمتحدث؟
  + ما هي الأحاسيس و/أو التوترات التي أحاط بها أثناء المقابلة الشخص الذي أجراها (مثل جعل المتحدث يشعر بالحرج أو عدم الارتياح أو طرح أسئلة تؤثر على إجابة المتحدث أو توجهها)؟

*المصدر*: Corbett J. and White K. 2010. *Exercise No. 4: Evaluating the Interview*. Unit M14U02, Module M14: Documentation; in “Training Kit on Participatory Spatial Information Management and Communication”. CTA, The Netherlands and IFAD, Italy.