Dirassat & Abhath
The Arabic Journal of Human and Social Sciences

مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية

EISSN: 2253-0363
ISSN : 1112-9751

بعض القضايا الإبستمولوجية والإجرائية في المقابلات البحثية

Some epistemological and procedural issues in research interviews

بوترعه بلال
BOUTERA BELAL
bouterabelal@gmail.com
جامعة الشهيد حمة لخضر. الوادي
University Of El Shahid Hamma Lakhdar- Eloued

تاريخ الاستلام : 2018-08-30
تاريخ القبول : 2018-11-25

ملخص :

يهدف هذا المقال إلى تناول بعض القضايا الإبستمولوجية والإجرائية المهمة المتعلقة بالمقابلات البحثية في البحث الاجتماعي، حيث يسلط هذا المقال الضوء على طريقة فهم المقابلات البحثية في البحوث الكيفية/ النوعية، كما يتناول أيضا الخطوات الرئيسية لهذه المقابلات و تقنيات تسجيلها، إضافة إلى التطرق إلى المهارات اللازمة لنجاح إجراء مقابلة بحثية.

كلمات مفتاحية: المقابلة. البحثية.، البحث. الاجتماعي، البحث. الكيفي.

Abstract:

This article aims at addressing some of the important epidemiological and procedural issues related to research interviews in social research. This article sheds light on how research interviews understand qualitative / qualitative research. It also discusses the main steps of these interviews and recording techniques. For a successful interview.

Keywords: Interview. Research, Social Research. , Qualitative research.

مقدمة:

إن استخدام المقابلة كأداة بحثية في العلوم الاجتماعية كان لـه فضـل كبير في فهـم العديـدة مـن الظـواهر والأحـداث والظـواهر الاجتماعيـة، خصوصـا تلـك المتعلقـة بـالبحوث الكيفيـة / النوعيـة، هـذه الأخيرة اعتمدت بشكل ملفت للانتباه هذه الأداة في فهم وتفسير الظواهر والموضوعات التي شغلت بال العديد الباحثين لعقود طويلة من الزمن.

وعلى الرغم من أهمية هذه الأداة البحثية في فهم السلوك والأفعـال الإنسـانية في المجتمـع غير أن المتتبـع لأبحـاث طلبتنـا وحتى أساتذتهم في الجامعة العربية عموما والجزائرية على الوجه الخصوص يلحـظ عزوفـا ملحوظـا في بعـض الأحيـان على اسـتخدام هـذه الأداة المهمة،كما يلحظ أيضا سوء استخدام ونقص معرفة ببعض القضايا الإبسـتمولوجية والإجرائيـة المتعلقـة بالمقـابلات البحثيـة، على النقـيض تماما في الدراسات والجامعات الأجنبية، من هذا المنطلق ستحاول هذه المقالة أن تسلط الضوء على بعض القضايا الإبستمولوجية والإجرائية في المقابلات البحثية في العلوم الاجتماعية.

2.تعريف المقابلة

- يعرفها **بينو غوتيه** بأنها نوع من التفاعل اللفظي الذي يحدث بين شخصين أو أكثر وتتم في سياقات مختلفة بما فيها على سبيل المثال لا الحصر مقابلة العمل، والمقابلة العلاجية، أو مقابلة البحثية. وتهدف المقابلة إلى فهم عميق للظاهرة ، من خلال الاستماع إلى وجهة نظر المعنيين بالدراسة والتعرف على تصورهم لواقعهم وآرائهم واتجاهاتهم[1] .

- ويرى **جون شوستاك** أن المقابلة هي حوار بين شخصين أو أكثر بهدف فتح إمكانية الحصول على نظرة ثاقبة ومعمقة على تجارب الأفراد ومخاوفهم ومصالحهم ومعتقداتهم وقيمهم وطريقة رؤيتهم الحياة وطبيعة تفكيرهم[2].

- المقابلات النوعية طريقة رئيسية من طرق البحث المعتمدة في العلوم الإنسانية والاجتماعية وفي العديد من العلوم الأخرى مثل التعليم والعلوم الطبية الصحية وغيرها، حيث يذهب **رابلي Rapley** إلى القول أن الناس يستخدمون المحادثة كأداة مركزية للحصول على المعرفة بالآخرين حيث يتحدث الفرد مع الآخرين من أجل معرفة تجاربهم وتصرفاتهم وخبراتهم وعاداتهم وعقائدهم هذه المحادثات بين الناس أخذت مسمى المقابلة منذ أواخر القرن 19 ميلادي في الصحافة وأوائل القرن العشرين في العلوم الاجتماعية، **فالمقابلة** هي عملية تفاعلية تحاورية بين الناس من أجل تبادل الآراء والتجارب والأفكار المشتركة[3].

3. المقابلة كعملية اجتماعية تفاعلية منتجة

إن جزءا مهما من أجزاء نجاح المقابلة البحثية في العلوم الاجتماعية هو الإدراك الجيد لهذه المسألة المهمة والمتمثلة في اعتبار المقابلة عملية اجتماعية تفاعلية، حيث لا يمكننا الوصول إلى الموثوقية **Reliability** أو الوصول إلى العمق **Depth** إذا لم نضع في الحسبان الاعتبار السابق. فالمقابلة البحثية هي طريقة لجمع البيانات من المشاركين وتتضمن هذه التقنية على خلاف بقية التقنيات الأخرى نوعا من التفاعل بين المحقق الذي يجري المقابلة والمجيب الذي تجرى معه المقابلة[4]، هذا النمط التفاعلي الذي يسود المقابلة يعتبر نقطة قوة لهذه التقنية في جمع بيانات ذات أهمية لفهم عميق ودقيق للظاهرة محل الدراسة والأفراد الذي تجرى معهم المقابلة.

إن الهدف من المقابلة قد يختلف بين الباحث والمبحوث فقد يكون هدف الأول هو البحث وتحقيق أهدافه التي رسمها من البداية، أما الثاني فقد يختلف الأساس والمعنى الذين يقوم عليهما إجراء المقابلة، وحتى وإن كان البحث لدى كليهما يشكل نقطة اهتمام، فإن عملية الحصول على معلومات هي عملية يقوم ببنائها طابع هذه العملية كتفاعل اجتماعي بحيث نجد ثمة حاجة إلى مزيد من الاهتمام الموجه إلى هذا المظهر[5].

ويؤكد **جـراس GRACE** في هذا السياق على أن الاختلافات في أسلوب المقابلة وغرضها وقيمتها المحددة اجتماعيا لها تأثير كبير على جودة التفاعل الذي يحدث بين المشاركين. لذلك فإن جودة هذا التفاعل هي التي تؤثر بشكل كبير على نتيجة المقابلة فيما بعد[6].

المقابلات هي واحدة من أكثر الأساليب النوعية شيوعا لكونها فعالة للغاية في إعطاء الوجه الإنساني لمشاكل البحث .بالإضافة إلى ذلك يمكن أن يكون إجراء المقابلات والمشاركة فيها تجربة ذات فائدة للمشاركين ومن يجرون المقابلة على حد سواء فهي توفر لهم الفرصة للتعبير عن أنفسهم بطريقة نادراً ما توفر لهم الحياة العادية .فكثير من الناس يجدون أنه من الإطراء وحتى الشفافية لمناقشة آرائهم والخبرات الحياتية والحصول على شخص يستمع لهم باهتمام فالمقابلات تُمنح امتياز أن يكون هناك أشخاص غرباء يعطونهم لمحة عن حياتهم الشخصية.

توفر المقابلات النوعية فرصًا للاكتشاف المتبادل والفهم والتفكير والتوضيح عبر مسار أساسي كيفي، وتوضح المقابلات خبرات ووجهات نظر ذاتية بشكل ذاتي من وجهة نظر المستجيبين ، و على الرغم من أن المحاور والمقابل يكون متواجدا معهم، فالمحاور دائمًا ما يكون لديه سيطرة أكبر من المستجيب من حيث اتجاه الحوار والتأكيد على الموضوع. هذا الاختلاف في السلطة يعني أيضًا أن على القائم بإجراء المقابلة التزام بالسرية والأمانة والأخلاق البحثية قبل و أثناء وبعد المقابلة.

إن إجراء مقابلة بحثية يشبه "نظارات الرؤية الليلية" لأن المقابلات تمكن الباحث من استكشاف المزيد من الظواهر المعقدة التي قد تكون مخفية أو غير مرئية. ومع ذلك فإن المقابلات تتمحور حول بناء المعنى وإنشاء قصة بشكل متبادل. حيث يتم إنشاء المعنى بين المشاركين بدلاً من الاحتفاظ بها في أذهان الشخص الذي يجري المقابلة أو الشخص الذي تجرى معه المقابلة ، ثم يتم توضيحه وبلورته ذهابًا وإيابًا عن طريق السؤال والجواب. لذا يجب أن نعلم جيدا أن المقابلات ليست تبادلات محايدة للأسئلة والأجوبة ولكن من المهم أيضا الأخذ في الاعتبار العمليات النشطة التي نأتي بها لنعرف الآخرين ونعرف بأنفسنا، ولذلك فإن دور الباحث ليس الحصول على البيانات فحسب بل يجب عليه أيضا الاهتمام وإتقان كيفية إجراء المقابلة من خلال التفاعل الناجع مع من يقابلهم وضمان نجاح هذا الموقف التفاعلي بينه وبين المستجيب.

وجدير بالإشارة أن ما يقرب من 90٪ من جميع تحقيقات العلوم الاجتماعية تعتمد على المقابلات على اعتبار أنها تمكن الأفراد من سرد قصصهم ودوافعهم وأفكارهم وآرائهم ومن ثم فهم تصوراتهم للعالم خلال المقابلات. حيث تعتبر هذه الأخيرة ذات قيمة خاصة لتوفير المعلومات والخلفية بشأن القضايا التي لا يمكن ملاحظتها أو الوصول إليها بكفاءة وسهولة مثل موضوعات النشاط الجنسي ، إدمان المخدرات ، عادات الحمام أو غرفة الجلوس، الانضباط في مرحلة الطفولة، العنف وغيرها عندما لا يكون هناك جدوى لاستخدام أدوات أخرى.

المقابلات هي أيضا ذات قيمة كبيرة لتعزيز وتقوية البيانات الأخرى التي يتوقف عندها الباحث، ففي الحوار الثنائي مع من أجريت معهم المقابلات تتاح للباحث الفرصة لعرض الملاحظات و الاستماع لأكبر قدر ممكن من الحقائق التي يصرح بها المبحوث ، وطرح الأسئلة على الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات للتحقق من عديد القضايا المتعلقة بالبحث والتوسع في أخرى. فهي (المقابلات) توفر منتدى للاستقصاء من خلال ذلك اللقاء التفاعلي الثنائي أو الجماعي بين الباحث والمبحوث أو بين المحقق والمستجيب.[7]

4. بعض القضايا الإبستمولوجية في المقابلات البحثية

كما ذكرنا قبل قليل فإن المقابلة تتجاوز كونها أداة بحثية صلبة إلى اعتبار أنها موقف تفاعلي بين من يقوم بالمقابلة وبين الشخص المستجيب الذي تجرى معه المقابلة، هذا الموقف التفاعلي يحمل العديد من الأبعاد الإبستمولوجية بدءا من المعرفة الناتجة عن المقابلة مرورا بطريقة فهم تلك المقابلات التي أجريت وديناميات موقف المقابلة وظروفها وصولا إلى فهم طبيعة القوى بين طرفي المقابلة، لذلك فإن الحديث عن ابستمولوجية المقابلة البحثية كما يؤكد **شتينر كفال Steinar Kavale** يقودنا إلى الحديث عن القضايا الآتية[8]:

أ. **طريقة فهم المقابلة البحثية في البحث الكيفي:** لاشك في أن المقابلات تهدف إلى فهم جوانب الحياة اليومية وفقا لتصورات الأشخاص المبحوثين أنفسهم لتلك الجوانب المختلفة، كما تهدف إلى تفسير معاني تلك الظواهر الحياتية المتنوعة التي تصادف هؤلاء الأفراد، فالمقابلات البحثية تسعى إلى ما يلي:

- **الحياة اليومية:** تهدف البحوث الكيفية في العموم إلى فهم عالم الحياة اليومية للأفراد الذين تجرى معهم المقابلة، هذه الأخيرة تعتبر منهجا قويا يمكننا من الوصول إلى خبرات ومعاني عالم حياة هؤلاء الأفراد، فالمقابلة تسمح لهم بالتعبير عن آرائهم ومواقفهم بأسلوبهم الخاص ومن خلاله يمكننا فهم ما يعيشونه في حياتهم اليومية وهي الغاية الرئيسية التي يسعى لها البحث الكيفي عموما والمقابلة على وجه الخصوص.
- **فهم المعنى:** تسعى المقابلة البحثية إلى فهم معاني الموضوعات الرئيسية في حياة الأفراد الذين تتم مقابلتهم، فالقائم بالمقابلة يسجل ويفسر معنى ما يقوله الأفراد وكيف يقولونه، ويجب أن يكون على علم واضح بموضوع المقابلة كما يجب أن يرصد كل ملامح الوجه والتعبيرات الملمحية الجسمية التي قد يبديها المبحوثين، ومن المسائل المهمة جدا في هذا السياق هي أن المقابلة البحثية في البحوث الكيفية يجب أن تسعى إلى تحقيق مستويي الفهم: المستوى الحقيقي **Factual** مستوى المعنى **Meaning** ، رغم صعوبة تحقيق هذا الأخير على اعتبار أن فهم معاني ما يقوله الأفراد وقراءة ما بين السطور يعتبر عملية مجهدة وتتطلب اجتهادا وتركيزا وفطنة كبيرة من الشخص القائم بالمقابلة غير أنها تعتبر عملية مهمة لا تقل أهمية عن فهم المعاني الصريحة والحقيقية، وهنا يمكن للباحث القائم بالمقابلة أن يبعث

برسالة ضمنية للشخص الذي يقابلة متضمنة تفسيره لمعنى ما يقوله محاولا الحصول على رفض أو تأكيد لذلك المعنى.

- **الكيفية Qualitative:** تسعى المقابلات البحثية الحصول على معلومات وبيانات كيفية يتم التعبير عنها بلغة عادية ولا تسعى أساسا إلى التعميم، فالمقابلات البحثية تبحث دوما الجوانب المختلفة لحياة الأفراد وتصرفاتهم وعاداتهم واتجاهاتهم وأنماط تفكيرهم وتصوراتهم لما يمرون به من مواقف حياتية ، فهي تتعامل دوما مع الكلمات وليس مع الأرقام وفي المقابلات الكيفية تكون دقة الوصف وقوة تفسير المعنى يرتبطان بدقة المقاييس الكيفية.

- **الوصف:** يشجع القائمين بالمقابلة الأفراد على أن يصفوا بدقة وصدق قدر الإمكان تصوراتهم ومشاعرهم وتصرفاتهم واتجاهاتهم الحياتية، فالتركيز هنا سيكون على الأوصاف الدقيقة التي يصورها التنوع الكيفي، وكذلك على الفروق والتنوعات الكثيرة للظاهرة بدلا من التقسيم إلى فئات ثابتة.

- **التخصيص Specificity:** من المهم في المقابلات البحثية أن يتم وصف المواقف والأفعال النوعية بوضوح ودقة وليس كآراء عامة، فعلى أساس فهم المواقف والأحداث النوعية، سيكون المقابل قادرا على الوصول إلى المعاني المطلوبة على مستوى شخصي دقيق بدلا من آراء عامة يتم الحصول عليها بوسائل وطرق بحثية أخرى غير المقابلة.

- **السذاجة المؤهلة :Qualified Naivete** : المقابل الجيد هو الذي يسعى إلى استكشاف الظواهر الجديدة غير المتوقعة بدلا من أن يكون لديه فئات ومخططات للتفسير فالسذاجة المؤهلة والاعتماد على الظروف يفتح مجالا للحديث عن الظواهر الجديدة غير المتوقعة ويسعى الباحث إلى رصدها وتسجيلها، فالمقابل يجب أن يكون فضوليا وحساسا لما يقال وما لا يجب أن يقال.

- **التركيز:** المقابلة يجب أن تركز على موضوعات خاصة ولا يجب أن تبقى في العموميات، فأسئلة المقابلة ليست دقيقة وصارمة تماما وهي أيضا ليست غير مباشرة تماما، فالأفراد الذين تتم مقابلتهم يجب أن يفصحوا عن الأبعاد المهمة حول موضوع البحث، ويجب أن يقود القائم بالمقابلة من يقابلهم إلى موضوعات ومجالات حقيقية وليس تجاه آراء نوعية حول تلك الموضوعات.

- **الغموض:** في بعض الأحيان قد تتسم إجابات الأشخاص الذين يتم مقابلتهم بشيء من الغموض وقد يعطي هؤلاء عبارات متناقضة أثناء المقابلة، كما أن الجملة الواحدة قد تشير إلى معان عديدة، لذلك على القائم بالمقابلة أن يسعى إلى إزالة ذلك الغموض والتناقض في أقوال المبحوث، فالمقابلات الكيفية لا تقتصر مهمتها في الحصول على معان كمية واضحة حول الموضوعات المدروسة، فلو استمر ذلك الغموض والتناقض قد يتسبب في فشل التواصل بين المقابل والمبحوث، إن هذه التناقضات قد لا يكون سببها نقص خبرة القائم بالمقابلة أو المبحوث، لكنها قد تكون بسبب تناقضات عالم حياة الأشخاص الذي تجرى معهم المقابلة.

- **التغيير:** يمكن أن يغير المبحوثين أثناء أو بعد المقابلة أوصافهم ومعانيهم وقناعاتهم حول الموضوع، وذلك بأن يكتشف هؤلاء الأشخاص أنفسهم بأشكال جديدة غير التي يمكن أن تثير لدى الشخص الذي تجرى معه المقابلة التأمل والتفكير في معاني الموضوعات التي يصفها هؤلاء الأشخاص بعد المقابلة، فالمقابلة يمكن أن تكون عملية تعليمية تعلمية لدى المقابل ومن تجرى معهم المقابلة.

- **الحساسية:** من الطبيعي أن استخدام الباحثين أو الذين يجرون المقابلة لنفس دليل المقابلة قد يؤدي إلى الحصول على بيانات مختلفة على نفس الموضوعات، وذلك نظرا لتنوع مستويات الحساسية تجاه هذه الموضوعات والمعلومات حول موضوع المقابلة من قبل الشخص القائم بالمقابلة طبعا، فالقائم بالمقابلة الذي لا يستمع إلى الموسيقى مثلا قد يجد صعوبة في الحصول على معلومات من المبحوثين حول بعض الخبرات الموسيقية ومعنى الموسيقى، وهنا يمكن للمقابل اللجوء إلى السذاجة المؤهلة لتجاوز هذا الخلل أثناء القيام بالمقابلة.

- **الخبرة الإيجابية:** تعتبر المقابلة البحثية لقاءا مثيرا ومتميزا وقد يكون نادرا، فهي تزود الأشخاص الذين تتم مقابلتهم برؤى جديدة في الحياة، لكن ما يجب التنبيه له هو أن هذا اللقاء قد يكون مثيرا للقلق وينشط الآليات الدفاعية سواء تعلق الأمر بالقائمين بالمقابلة أو الأشخاص الذين تتم مقابلتهم، لذا يجب أن يكون الشخص القائم بالمقابلة على وعي تام بديناميات العلاقات بين الأشخاص أثناء المقابلة من أجل النجاح في الوصول إلى أكبر قدر ممكن من المعارف

والمعلومات والبيانات المهمة عن حياة الأفراد والتي تمكننا فيما بعد من فهم الموضوع قيد الدراسة.

ب. **لا تناسق القوى في مقابلات البحث الكيفي:** على اعتبار أن كون المقابلة هي تفاعل شخصي ثنائي بين القائم بالمقابلة ومن تجرى معهم المقابلة يمكننا الحديث عن لا تناسق القوى بين الطرفين والذي يتجلى في المظاهر الآتية:

- **اللاتناسق في العلاقات بين الأشخاص:** تتسم المقابلات البحثية باللاتناسق في العلاقات بين الأشخاص، فهي ليست محادثة يومية مفتوحة بين شركاء متساوين، والقائم بالمقابلة لديه كفاءة علمية تمكنه من تحديد موقف وموضوع المقابلة، وتوجيه أسئلتها وتقرير الإجابات التي سوف يتابعها ويستمر في المحادثة بشأنها، كما أنه المؤهل غالبا لإنهاء الحوار متى رأى ذلك مناسبا.

- **المقابلة حوار ما جانب واحد:** المقابلة تمثل حوارا من جانب واحد يتمثل في طرح الأسئلة من الشخص الذي يجري المقابلة، ودور المستجيب هو الإجابة عن تلك الأسئلة.

- **المقابلة حوارا وسيليا Instrumental:** إجراء المقابلات البحثية ليس هدفا في حد ذاته، بل هي عبارة عن حوار ومحادثة يمد الباحث بالأوصاف والقصص والنصوص والتي يقوم بتفسيرها وإقرارها وفقا لاهتماماته البحثية.

- **المقابلة حوار علاجي:** حيث تتحقق تلك الغاية من خلال تسيير المقابلة وفق جدول أعمال خفي، فالقائم بالمقابلة قد يحصل على معلومات من المبحوث دون أن يخبرهم بما يفعله بطرق غير مباشرة.

- **القائم بالمقابلة يحتكر التفسير:** الباحث هو المؤهل الأول لتفسير عبارات المقابلة التي يبديها المبحوث، ويحتفظ هو فقط بهذا الدور.

- **التحكم المضاد:** بالمقابل لسيطرة الباحث فإن بعض المبحوثين سيدلون ببعض المعلومات أو يتحدثون حول الموضوع وربما يقوم بعض المبحوثين بطرح بعض الأسئلة على الباحث وقد يعترض بعضهم على أسئلة الباحث وبعض تفسيراته وربما يضطر بعضهم حتى للانسحاب من المقابلة وهو ما يمثل نوعا من التحكم المضاد.

- **الاستثناءات:** في بعض الأحيان فإن موقف المقابلة قد يشهد حالة خفض اللاتناسق في القوى بين الباحث والمبحوث في موقف المقابلة من خلال التعاون بين الطرفين فيما يتعلق بالتساؤل والتفسير والتقرير.

5. خطوات إجراء مقابلة بحثية

يمكن للباحث في العلوم الاجتماعية أن يعتمد الخطوات الآتية عند إجراء مقابلة بحثية مع فرد أو مجموعة من الأفراد حول موضوع بحثه و هي كالآتي[9]:

الخطوة الأولى: الدخول و الوصول و الإعداد

تم توثيق العديد من الصعوبات في الوصول إلى إعدادات البحث خاصة عندما يكون الباحث "خارجياً" في البيئة. تقنيات وتكتيكات التفاوض مطلوبة في هذه الحالة. كما يتعين على الباحث أن يأخذ بعين الاعتبار العوائق السياسية والقانونية والبيروقراطية المحتملة التي قد تنشأ أثناء عملية الوصول إلى البيئة التي سيجري فيها البحث.

على الباحث في هذه المرحلة من الإعداد للمقابلة أن يشجع الأفراد الذين سيجري معهم المقابلة على أن يصفوا وجهات نظرهم وأرائهم في حياتهم وعالمهم. فالدقائق الأولى من المقابلة تكون حاسمة، فهؤلاء الأفراد الذين ستجرى مقابلتهم يريدون أيضا أن يفهموا المقابل قبل أن يقرروا التعامل معه والحديث معه بحرية والكشف عن خبراتهم ومشاعرهم للغريب، أو الامتناع عن ذلك[10].

الخطوة الثانية: فهم لغة وثقافة الأشخاص الذين ستجرى معهم المقابلات

يتمثل التركيز الأساسي للمقابلة غير المنظمة في فهم معنى التجارب البشرية من وجهة نظر الأشخاص الذين تمت مقابلتهم. وبالتالي ، فإن المقابلات غير المنظمة تخضع للاتفاقيات الثقافية في إطار البحث وما هو سائد في بيئة البحث. وهذا يتطلب أن يتمكن الباحث من فهم لغة الأشخاص الذين أجريت معهم المقابلات ، بالإضافة إلى معانيها في السياق الثقافي المحدد لإعداد البحث.

الخطوة الثالثة: اتخاذ قرار بشأن كيفية تقديم الذات.

المقابلة هي عبارة محادثة هاتفية أو حتى مباشرة حيث تتأثر جودة هذه المحادثة إلى حد كبير بكيفية تمثيل الباحث المحاور لنفسه. يعتمد التمثيل والتعريف الذاتي للقائم بالمقابلة على السياق الذي هو فيه ، ولكن في جميع الحالات يكون الشخص الذي يجري المقابلة هو

"متعلم" في المحادثة، فهو سيكون مستمعا جيدا وبانتباه محاولًا فهم تجارب الشخص الذي يتم مقابلته من وجهة نظره.

الخطوة الرابعة: تحديد موقع المخبر

لن يكون كل شخص في إعداد البحث مخبرا جيدا، سيكون المخبر (أي الشخص الذي تمت مقابلته) من الداخل الذي يرغب في التحدث معك بالطبع. ولكن الأهم من ذلك ، يجب أن يكون المخبر على دراية كافية ليكون بمثابة دليل ومترجم للغة والثقافة غير المألوفة في الإعداد والتجاوب الايجابي والصادق مع الباحث أثناء المقابلة، ويشير العديد من الخبراء في المقابلات البحثية على ضرورة الاختيار الجيد للمخبرين أو مفردات مجتمع البحث الذين ستجرى معهم المقابلة، " **إجراء المقابلة يتطلب من القائم بها مهارات وممارسات معينة بهذه المهارات. في كثير من الأحيان تتمثل إحدى الخطوات الأكثر أهمية في عملية إجراء مقابلة في تحديد الشخص المناسب أو الأشخاص المناسبين لإجراء المقابلة معهم .لذا ستحتاج على الأرجح إلى قضاء بعض الوقت في مجال مراقبة المجموعة التي تخطط للدراسة معها من أجل تحديد المشاركين الذين يمكنهم المساهمة بشكل أكبر في دراستك**[11]".

الخطوة الخامسة: اكتساب الثقة وإقامة علاقة

إن كسب الثقة وإقامة علاقة أمر ضروري لنجاح المقابلات غير المنظمة. فعندما يتم تأسيس علاقة موثوقة ومتناغمة بين المقابل والمقابل فإن هذا الأخير سيشارك تجربته مع المحاور، خاصة إذا كان موضوع المحادثة حساسًا. كما يجب التنويه إلى نقطة غاية في الأهمية عند السعي لزراعة علاقة قد يحتاج القائم بإجراء المقابلة إلى توخي الحذر؛ فمن السهل أن تصبح منخرطًا في حياة المخبرين وتندمج معهم وتكون علاقة وطيدة لكن لا يجب أن يؤثر ذلك على تحقيق أغراضك البحثية.

الخطوة السادسة: التقاط البيانات

يعتبر تدوين الملاحظات طريقة تقليدية لالتقاط بيانات المقابلة. ولكن في المقابلة غير منظمة من المرجح أن يؤدي تدوين الملاحظات إلى تعطيل التدفق الطبيعي للمحادثة. ولهذا من الأفضل تسجيل الصوت في المقابلات بواسطة شريط أو مسجل رقمي في حال كان هذا الخيار ممكنا.

أما في الحالات التي يكون فيها تدوين الملاحظات ممكنًا فقط وهو الخيار الوحيد ستحتاج إلى تدوين ملاحظات موجزة خلال المقابلة وكتابة ملاحظات أكثر تفصيلاً مباشرة بعد كل مقابلة ستحتاج أيضًا إلى ممارسة مجموعة متنوعة من تقنيات الذاكرة ، حتى تتمكن من التقاط أكبر قدر ممكن من التفاصيل من كل مقابلة ومن ثم تطوير مهاراتك في المقابلة، وسنفصل في العنصر الموالي في تقنيات تسجيل المقابلة.

6. تقنيات تسجيل المقابلات

يعتبر تسجيل بيانات المقابلة من الإجراءات المهمة في الحفاظ على بيانات المقابلات البحثية تحضيرا لنسخها وتحليلها فيما بعد، واختلفت الأدبيات المنهجية في هذا الإجراء (التسجيل) حيث كانت الآراء مختلفة عند الكثير من العلماء الذين ناقشوا هذه الجزئية نذكر منهم على سبيل المثال لا الحصر (بوجدان ، تايلور ، 1975 ؛ بريجز ، 1986 ؛ هايمان وآخرون ، 1954 ؛ لينكولن وغوبا ، 1985 ؛ باتون ، 1989 ؛ وايس ، 1994).

ويذهب **ايرفينغ سايدمان** إلا أن أفضل سبيل من أجل العمل بشكل أكثر موثوقية مع كلمات المشاركين هو تحويل تلك الكلمات المنطوقة إلى نص مكتوب للدراسة، ولن يتحقق ذلك إلا من خلال تسجيل المقابلات فكل كلمة يتحدث بها أحد المشاركين تعكس وعيه حيث تتجسد أفكارهم في كلماتهم. ومن ثم فإنه حتى يتسنى للباحث استبدال و إعادة صياغة ملخصات ما يقوله المشاركون عن كلماتهم الفعلية يفرض استبدال ضمير الباحث بوعي المشارك. على الرغم من أن وعي الباحث سيلعب دوراً رئيسياً في تفسير بيانات المقابلة ، يجب أن يتفاعل هذا الوعي مع كلمات المشارك المسجلة بشكل كامل ودقيق قدر الإمكان[12].

إن استخدام تقنيات تسجيل المقابلات البحثية سيتيح للباحث فيما بعد أثناء تحليل النتائج إمكانية نسب الكلام إلى أصحابه بشكل دقيق وحقيقي كما قيل فعلا، ويمكننا كذلك فحص وتحديد العبارات والجمل التي نريد اقتباسها في بحثنا، كما أنها تسمح في ذات الوقت من مراقبة انفعالات وتعبيرات المفحوصين مما يزيد من دقة المعلومات التي تم جمعها، وتزداد أهمية هذه التسجيلات عند الباحث إذا كان ينوى استخدام تحليل محتوى لهذه المقابلات فإنه سيحتاج إلى سماعها أكثر من مرة حتى يمكنه تحديد فئات التحليل وترميزها[13].

تختلف طرق وتقنيات تسجيل المقابلات البحثية بغرض تحليلها وتوثيقها في نهاية المطاف، ولعل الطرق الأكثر شيوعا في التسجيل تتمثل في التسجيلات الصوتية المسموعة، أو تسجيلات الفيديو، أو أخذ الملاحظات والتذكر، ولكل طريقة من هذه الطرق بعض المآخذ عليها غير أن الأولى والثانية تعتبرا من الطرق المضمونة التي تتيح للباحث بعد انتهاء المقابلة من إعادة حوار المقابلة بشكل دائم متى احتاج مزيدا من التوضيح

والتبيان أثناء القيام بتحليل البيانات، ومن الضروري عند تسجيل المقابلات البحثية توفر شرطين أساسين هما:

1. تسجيل المقابلات فعلا في الواقع والتأكد من ذلك فبعض الباحثين لم يجد شيئا مسجلا بعد انتهاء المقابلة بسبب اختلالات إما في الأجهزة أو بعض الأخطاء البشرية.

2. ضمان وضوح التسجيلات من خلال اختيار المكان المناسب للمقابلة والتقليل قدر الإمكان من الضوضاء في الخلفية.

ويمكننا فيما يلي الحديث بشكل أكثر تفصيل حول التقنيات الأكثر استخداما في تسجيل المقابلات البحثية:

1. **التسجيل الصوتي:** يعتبر التسجيل الصوتي هو الأسلوب الأكثر شيوعًا لتسجيل المقابلات البحثية النوعية على اعتبار أن هناك عدد من المزايا التي يتيحها هذا النوع من التسجيلات حيث يمكن للباحث أن يركز على ما يقال، كما أنه يوفر يوجد مسجل دائم يلتقط المحادثة بأكملها بشكل حرفي، وكذلك نغمة الصوت، والتأكيد، والتوقف المؤقت، وما شابه، غير أن الكثير من المشكلات التي قد تواجه هذا النوع من التسجيلات والتي على الباحث أن يكون على وعي بها.

يحتاج الباحث قبل بداية المقابلة إلى اختبار معدات التسجيل حتى يتأكد من قدرة وجودة هذا المسجل على التقاط الصوت بجودة عالية، كما يجب أن يختار الباحث الوضعية المناسبة التي سوف يستقر عندها الجهاز ويشير **روثيلان جوسيلسون** في هذا السياق بأن يتم على وضع الجهاز على لوح أو سطح ناعم بعيد عن الضوضاء من أجل التقاط الصوت بجودة عالية وبكل سهولة، كما يؤكد على ضرورة استخدام جهازين للقيام بهذا الدور كإجراء احتياطي تحسبا لأي اختلال قد يلحق بأحد الجهازين، إضافة إلى ضرورة اختيار البطارية المناسبة وذات القدرة العالية في تخزين الطاقة لمدة أطول أو ينصح باستخدام بطاريتين حتى لا تتوقف المقابلة أو يتوقف تسجيلها دون علم الباحث[14]، الأمر الذي قد يؤثر على عملية تسجيل البيانات كما أنه سيسيء للمشخص الذي تجرى معه المقابلة وسيفقد الباحث الكثير من البيانات المهمة التي من شأنها أن تفهم الظاهرة والموضوع بشكل أكثر دقة، وقد أشار **دايل ترليفين** إلى هذا الأمر عند حديثه على المشكلات التي قد تواجه المؤرخين الشفويين حيث اعتبر أن اختلال أجهزة التسجيل سينتج نوع من المقابلات وصفها بـ" المقابلات المنجزة تعتبر تهديدا للسجل التاريخي، وألم لأرشيفي، وأضرار للباحثين، وقبل كل شيء هي إهانة للمجيبين الذين يشاركون بذكرياتهم للأجيال القادمة[15]".

إن سلامة وجودة التسجيلات الصوتية للمقابلات يجب أن تكون ضمن أولويات الباحث حتى يضمن الحصول على بيانات مكتملة وواضحة تمكنه في مرحلة قادمة من تحليل وتفسير تلك البيانات الخام، لذلك يمكننا فيما يلي أن نقدم بعض التوجهات المهمة من أجل النجاح في إجراء التسجيل الصوتي للمقابلة[16]:

- يفضل استخدام اثنين من الميكروفونات الأول يكون معلق على قميص المبحوث والآخر عند الباحث، أو حتى في حالة استخدام مايكروفون واحد يجب وضعه بين الباحث والمبحوث على سطح ناعم تجنبا لالتقاط أي اهتزازات أو أصوات غير مرغوبة ويمكنها أن تشوش الحوار المسموع فيما بعد.

- وضع المسجل على مقربة من رؤية الباحث بحيث يمكنه مراقبة مقدار الوقت والشريط الذي تقدم والانتباه إلى قرب انتهائه لاتخاذ التدابير اللازمة، كما أنه من المهم التأكد من ضغط زر التسجيل والتحقق مرة أخرى بعد مرور دقائق على المقابلة من أن التسجيل يتم بالشكل السليم وذلك بالتوقف لثواني مبررا ذلك للمبحوث أنه سيتم التأكد من سلامة عملية التسجيل وأن جودته جيدة ثم يتم مواصلة المقابلة.

- استخدام البطاريات قد يجنب الباحث مشكلة التداخل في الأصوات كما لو تم استخدام التيار الكهربائي الخاص بالقاعة التي يجرى بها التسجيل حيث يذكر **فاليري** في هذا السياق: "عندما كنت في استخدام المسجل في إحدى المقابلات، بدأ أحدهم باستخدام المكانس الكهربائية في الغرفة المجاورة وحدث تشويش للصوت على مسجل الشريط. كنت قد تحققت للتو من الصوت ولم أتحقق مرة أخرى لمدة خمس عشرة دقيقة وحينما عدت لسماع التسجيل لم يكن هذا الجزء الزمني من المقابلة مسموعًا، غيرت الخادمة الغرفة وبدأت تنظيفها بالطابق العلوي في الغرفة فوقنا حيث تم طمس جزء آخر من الصوت من هذه المقابلة. ومع ذلك هناك أشخاص آخرون ممن أجريت معهم مقابلات والذين تحدثت معهم يفضلون استخدام التيار الكهربائي للمنزل. لكن وإن لابد من استخدام التيار الكهربائي فيجب التحقق كل عشرين أو ثلاثين دقيقة أو عندما يكون هناك توقف مؤقت في المحادثة للتأكد من عدم وجود تداخل في الصوت، وتبقى الميزة المهمة هنا عند استخدام التيار الكهربائي هي أنك لا تعتمد على بطارية قد تنفد".

- عندما تستخدم أحد جانبي الشريط ويتم التسجيل عليه وفور إخراجه لتغيير الجانب الثاني يجب وضع علامة تؤشر أن هذا

الجانب تم استخدامه تجنبا لأي خطأ في إعادة التسجيل عليه مرة أخرى مما يتسبب في ضياع جزء كبير ومهم من المقابلة وهي من الأخطاء التي تقع عادة أثناء القيام بهذه العملية.

- من المهم جدا تدوين المعلومات التعريفية الخاصة بالشريط على ظهره فور انتهاء المقابلة وتتعلق هذه المعلومات باسم المبحوث واسم القائم بالمقابلة والوقت والتاريخ والمكان بكل التفاصيل ليسهل على الباحث فيما بعد العودة لهذه التسجيلات أثناء تحليل البيانات، أو تسهيل عمل القائم بالنسخ قبل ذلك كله.

ويذهب **كيرستين لوكير** إلى أن تسجيل كلمات المقابلات تسجيلا صوتيا سيمنح الباحث فرصة تسجيل الاستعارات والتعبيرات والمصطلحات التي صدرت من المبحوثين وحتى نبرات صوتهم ومشاعرهم، هذه الأمور يمكن الاحتفاظ بها لفترات طويلة جدا ويمكن الرجوع إليها متى ا أراد الباحث، ويمكنه من خلالها تطوير آرائه ودراسته، فقد يكون الباحث في فترة ما غير ناضج بالشكل الكافي في فهم تلك المقابلات يمكن في فترة متقدمة من الزمن أن يمتلك رؤية أكثر تطورا ويفهم تلك البيانات بشكل أكثر عمقا ودقة، لذا يجب على الباحث أن يهتم جدا بمسألة التسجيل الصوتي الجيد لهذه المقابلات.

ويقدم **ستوكديل** في هذا السياق مجموعة من العوامل التي يجب على الباحث مراعاتها عند اختياره معدات تسجيل الصوت الرقمي نذكرها فيما يلي[17]:

- **التكلفة** (بما في ذلك البطاريات و الوسائط القابلة للاستخدام إن وجدت). قد تتطلب المسجلات الرخيصة زيادة تكاليف النسخ. هل البطاريات قابلة للشحن؟
- **جودة الصوت**. الميكروفونات الخارجية (مقابس الميكروفون) هي أفضل من الداخلية.
- **سهولة الاستخدام** عند إجراء المقابلة.
- **قابلية التنقل** إلى مكان المقابلة.
- **صلابة وموثوقية** المسجل والوسائط.
- **تنسيق التسجيل** الصوتي ونقل الكمبيوتر.
- طول **مدة التسجيل** التي تسمح بها الوسائط والبطاريات.
- **عرض المعلومات** والتحكم. هل يتم عرض مستوى التسجيل ويمكن ضبط مستوى التسجيل يدويًا؟ هل يتم عرض طاقة البطارية المتبقية ووقت التسجيل؟
- **حماية النسخ**. هل هذا الإجراء ممكنا وما هي القيود التي يفرضها؟

بقي أن نشير إلى قضية مهمة فيما يتعلق بهذا النوع من التسجيل حيث تثير القضية جدلا عند المهتمين بأخلاقيات البحث العلمي على اعتبار أن هذا الإجراء قد يمس بالشخص المبحوث خصوصا إذا لم يؤخذ موافقته على القيام بالتسجيل، أو حتى بعد الموافقة والانتهاء من المقابلة من الممكن أن تقع تلك التسجيلات بأيادي غير أمينة وبالتالي ستتسبب في الإساءة إلى المبحوث الذي أجريت معه المقابلة[18].

2. **التسجيل بالفيديو:** إن التطورات الأخيرة التي عرفتها تكنولوجيا الفيديو جعلها تنتشر بشكل ملفت للانتباه، ورغم ذلك فإن التقنية لم تستخدم بكثرة في تسجيل المقابلات البحثية ما عدا في مجموعات التركيز، وتعتبر هذه التقنية مكلفة في الإعداد والتنفيذ، على اعتبار أنها تتطلب التدريب المتخصص لتشغيل تلك التكنولوجيا بفعالية وكفاءة، إضافة إلى التدخل المحتمل الذي قد يحدث أثناء الإعداد الفعلي للمقابلة، كما أن بعض الأفراد الذي يجدون حرجا في الظهور على الفيديو قد يرفضون التعامل مع الباحث.

على الرغم من العيوب التي ذكرناه سلفا تبقى هذه التقنية مهمة جدا في تسجيل المقابلات البحثية فهي تتيح للباحث ثروة من المعلومات اللفظية وغير اللفظية، خصوصا غلى مستوى هذه الأخيرة بما يمكن أن نسجله من تعابير الوجه والجسد والإيماءات وما شابه ذلك، والتي لها أهمية لا تقل عن مضمون الكلام[19]، وعلى الرغم من أهمية هذه التقنية في المقابلات البحثية وحجم المعلومات التي قد تنتجها إلا أنها قد تكون في بعض الأحيان مضيعة للوقت خصوصا تلك المشروعات البحثية التي تحتاج فقط لمقابلات عادية تركز على مضمون ما قيل أو تلك المشروعات البحثية التي تتطلب عدد كبير من المقابلات.

3. **أخذ الملاحظات:** قد لا يوافق بعض المبحوثين على تسجيل المقابلة بالطريقتين المذكورتين سلفا وهو أمر طبيعي يرجع لحرية الشخص وقناعاته بهذه الإجراء، لذلك على الباحث أن يكون على استعداد تام لهذا الرفض حيث يشير **جوديث بيل** إلى ذلك بقوله: " إذا لم يوافق المبحوثين على التسجيل فعليك أن تتعلم كيفية الكتابة بالاختزال على أن تقوم بمجرد انتهاء المقابلة بكتابة ما تتذكره منها، وإذا ما كنت قد

أحسنت وضع دليل واستمارة للمقابلة بما في ذاك من عناوين فرعية، فإن ذلك سوف يساعدك ليس فقط على تسجيل المقابلة، وإنما أيضا تذكر ما قيل تحت كل موضوع، كما سوف تعينك على وضع تصور لهيكل المقابلة النهائي. وبقدر الإمكان عليك أن تراجع الاقتباسات التي وضعتها في التقرير مع المفحوصين[20]".

تعتبر هذه الطريقة في تسجيل المقابلات غير مكلفة للباحث ماديا فهي تحتاج فقط إلى أوراق وقلم، لكن هذه الطريقة من عيوبها أنها قد تكون بطيئة جدا بالنظر لسيرورة المقابلة، لذا على الباحث أن يسعى إلى اعتماد بعض المختصرات التي تساعده على تجاوز هذه المشكلة.

ومن المآخذ المنهجية على طريقة تسجيل الملاحظات هو أن الباحث إذا ما استغرق في التركيز على ما يدلي به المبحوث من معلومات قد يغفل عن تدوين الملاحظات، وإذا قام بتسجيل ملاحظاته قد يفوته شيئا من الكلام الذي يصرح به المبحوث هذا الأخير قد يشعر بشيء من الإحباط على اعتبار أن الباحث غير مكترث بما يقوله. وفي كلتا الحالتين سيفقد الباحث الكثير من البيانات المهمة، ولعل أحد الحلول المهمة لتجاوز هذه الوضعية كما أشار إليها **توم وانغراف** يتمثل في قيام شخصين بالمقابلة يتمثل دور الأول في محاورة المبحوث واستجوابه في حين يكون الثاني مسجلا لملاحظاته حول المقابلة[21] .

7. المهارات اللازمة لإجراء مقابلة بحثية في العلوم الاجتماعية

إن استخدام المقابلات البحثية يتطلب من القائمين بها مهارات مهمة يجب أن يتدربوا عليها حتى يتم إجراء هذه المقابلات بشكل ناجح، ويضمنوا استجابة واقعية وصادقة للمستجيبين وكل ما أتقن القائم بالمقابلة هذه المهارات كلما كان الموقف التفاعلي في المقابلة ناجحا والبيانات أكثر عمقا ودقة وموضوعية، ولعل من المهارات المهمة والمطلوبة التي يجب أن يهتم بها الباحث هي إقامة علاقة وطيدة وناجحة مع المبحوث أو من سيجري معهم المقابلة حيث يؤكد **كاترين داوسن** في هذا الصدد على أن تحقيق هذا الأمر يتم من خلال عديد الطرق نذكر أهمها في ما يلي[22]:

- **التعامل مع المقابلات بالاحترام**. تأكد من وصولك في الوقت المحدد لا تستعجل مباشرة في المقابلة ما لم يدفع الشخص الذي ستتم مقابلته لإجراء ذلك. اقبل كوبًا من الشاي ، إذا تم عرضه ، وقم بإجراء محادثة مهذبة للمساعدة في جعل كل منكما يشعر بالراحة.
- **فكر في مظهرك** وتوقعات الشخص الذي تقابله إذا كان الشخص الذي تم مقابلته شخصًا تجاريًا ذكيًا يتوقّع أن مقابلته ستتم مع باحث محترف ، تأكد من محاولة تحقيق تلك التوقعات بمظهرك وسلوكك.
- **فكر في لغة الجسد**. حاول ألا تأتي على شكل عصبي أو خجول، مع الحفاظ على اتصال العين المناسب وابتسامة بطريقة طبيعية . و تذكر أن العيون والابتسامة تمثل أكثر من 50٪ من مجموع الاتصالات في حالة الترحيب. إذا قمت بإنشاء اتصال سريع وواضح مع العين ، فسوف يكون من السهل التواصل الفعال مع المستجيب.
- يشير **الاتصال الثابت بالعين** خلال المقابلة مع القليل من الحركة إلى أنك مهتم بما يقال، أما إذا كانت عيناك تتجول في جميع أنحاء المكان ولا تتصلان إلا لفترة وجيزة بأعين الشخص الذي أجريت معه المقابلة فيمكن أن تعطي الإشارة إلى تدني احترام الذات أو الخداع أو الملل.
- **لا تغزو مساحتهم**. حاول ألا تجلس مباشرة أمامهم - في زاوية أفضل ، ولكن ليس بجانبهم حيث سيكون عليك الاستمرار في قلب رأسك من أجل النظر إلى المستجيبين هذه الوضعية التي ستكون غير مريحة في خصوصا إن كانت المقابلة طويلة.

ختاما يمكننا القول أن المقابلات البحثية تعتبر من الأدوات البحثية المهمة في العلوم الاجتماعية خصوصا في البحوث النوعية التي تهدف إلى التعمق في دراسة الظواهر والسلوك الإنساني، وهي من الأدوات التي أثبتت جدارتها وفعاليتها في الميدان، غير أن استخدامها بفعالية ونجاح يتوقف على إتباع مختلف التعليمات والشروط المنهجية التي ارتبطت دوما بهذه الأداة في مجال البحث العلمي وهذا ما أشرنا إلى بعضه في هذا المقال.

8. هوامش: ت1ت

[1]. benoit gauthier, recherche sociale de la problematique a la collecte des donnees, presses de l'universite du quebec, canada,2009,p337

[2]. john schostak.interviewing and representation in qualitative research.open university press.first published 2006.p10

[3] . svend brinkmann.qualitative interviewing.oxford university press.2013.p03

[4]. william d. crano, marilynn b. brewer.principles and methods of social research.second edition.lawrence erlbaum associates, publishers mahwah, new jersey.2002.p223

[5] . وليام جول. بول هت. مناهج في البحث الاجتماعي.ترجمة: محمد علي سلام. الطبعة الثانية. المكتب الجامعي الحديث. القاهرة. 2012 . ص 395

[6]. grace de santis.interviewing as social interaction.qualitative sociology.january 1980, volume 2, issue 3, p 77

[7]sarah j. tracy.qualitative research methods collecting evidence, crafting this edition first . blackwell publishing.analysis, communicating impact published 2013.pp 132 _133

[8]. steinar kvale.doing interviews.sage publications inc.2007.pp27 _31

[9]. jayanta kumar nayak. priyanka singh.fundamentals of research methodology *problems and prospects*. ssdn publishers & distributors new delhi. *first edition: 2015*.pp 131 _132

[10] . steinar kvale.doing interviews.sage publications inc.2007.p69

[11]. marguerite g. lodico, dean t. spaulding ,katherine h. voegtle .methods in educational research from theory to practice .published by jossey-bass .san francisco.2006.p124

[12] Irving Seidman. Interviewing As Qualitative Research_ A Guide for Researchers in Education And the Social Sciences.Teachers College 114Press.2006.p

[13] judith bell.doing your research project a guide for first-time researchers in education, health and social science.fifth edition.open university press.2010.p167

[14] Ruthellen Josselson.Interviewing for Qualitative Inquiry A Relational .p55.Approach. first edition.The Guilford Press.2013

[15] valerie raleigh yow.recording oral history a guide for the humanities and social sciences .second edition.altamira press.2005.p84

[16] Valerie Raleigh Yow.Recording Oral History A Guide for the Humanities and Social Sciences .Second Edition.AltaMira Press.2005.pp 86-87

[17] . rosalind edwards and janet holland.what is qualitative interviewing?.first published.bloomsbury academic.2013.p70

[18] hilary arksey . peter knight. interviewing for social scientists an introductory resource with examples. sage publications. first published 1051999.p

[19] hilary arksey . peter knight. interviewing for social scientists an introductory resource with examples. sage publications. first published 1999.p106

[20]. judith bell.doing your research project a guide for first-time researchers in education, health and social science.fifth edition.open university press.2010.p167

[21] tom wengraf.qualitative research interviewing biographic narrative and. p135. sage publications. first published 2001.semi-structured methods

[22] . catherine dawson. practical research methods: a user-friendly guide to mastering research techniques and projects. first published in 2002 by how to books ltd, 3 newtec place, magdalen road, oxford ox4 1re. united kingdom.pp70_71