

## مصاحبه

### مقدمه

با سلام حضور دوستان و خوانندگان عزیز، مطلب زیر جمع‌بندی مطالعات دوستان در مورد گردآوری داده کیفی به روش مصاحبه است. در مواردی نیز مطالبی را به برای تکمیل شدن موضوع اضافه نموده‌ام. امیدوارم بعد از مطالعه نظرات و پیشنهادهای تکمیلی را فراموش نکنید. ساختار کلی مطلب را به چهار بخش (مفاهیم و مبانی نظری برای مصاحبه، فعالیت‌های قبل از مصاحبه، هنگام مصاحبه و بعد از مصاحبه)، تقسیم نمودم و مطالب و موارد مطالعه شما را سعی نمودم در این چهار بخش بگنجانم.

خانم بندعلی مطالبی از کتاب روش تحقیق کیفی مارشال و راسمن در مورد مبانی نظری و نکات مهم قبل از مصاحبه آورده بودند. خانم علیخانی در جلسات مجازی بحث در مورد انجام مصاحبه، بر مبنای کتاب پویش کیفی کراسول فعالیت‌های لازم برای گردآوری داده کیفی را تشریح نمودند. خانم زین الدینی با مطالعه دو کتاب مرتبط با موضوع از سیدمن و سالدنا مطالبی را در بخش قبل از مصاحبه و نکاتی را بعد از انجام مصاحبه نوشته بودند. مطالب خانم رحیمی از دو کتاب دکتر سرمد و همکاران و از کتاب دکتر دلاور حاوی مطالبی از مفاهیم نظری و نکات مربوط به قبل و حین مصاحبه بود. مطلب آقای رجایی از مقاله بیل (۲۰۰۵) بیشتر نکاتی بودند که بایستی پژوهشگر قبل و حین مصاحبه مدنظر داشته باشد. مطلب آقای ضرابی نیز از کتاب لازار و همکاران بود که بیشتر سه بخش اول این نوشته را پوشش می‌داد.

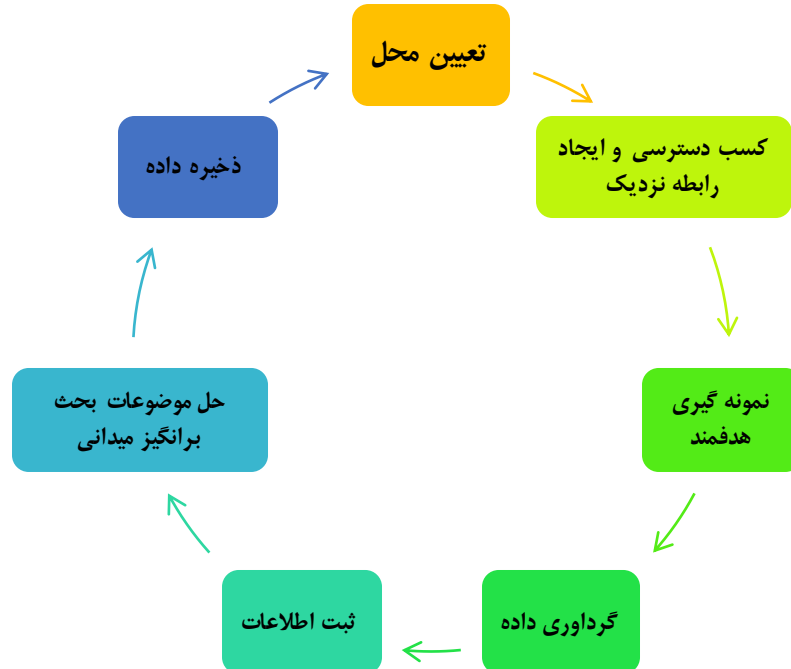
### مفاهیم و مبانی نظری

مصاحبه یکی از ابزارهای جمع‌آوری داده کیفی محسوب می‌شود. با کمک این ابزار امکان برقراری ارتباط مستقیم با مصاحبه‌شونده برقرار می‌شود؛ و همچنین می‌توان به ارزیابی عمیق‌تر ادراک‌ها، نگرش‌ها، علایق و آرزوهای آزمودنی‌ها پرداخت. در حقیقت مصاحبه ابزاری است که امکان بررسی موضوع‌های پیچیده، پیگیری پاسخ‌ها یا پیدا کردن علل آن و اطمینان یافتن از درک سؤال از سوی آزمودنی را فراهم می‌کند. این روش گردآوری داده، می‌تواند منبع مهمی و درعین حال چالشی برانگیز برای گردآوری داده‌ها باشد؛ اینکه چه سال‌هایی پرسیده می‌شود، چگونه سؤال می‌کنید و از چه کسی سؤال می‌کنید می‌تواند آن‌قدر تأثیرگذار باشد که نتیجه و حاصل آن بینشی جدید و یا وقت تلف کردن باشد. به عبارت دیگر دروندادهای بی کیفیت موجب بروندادهای بی کیفیت‌تر می‌شود.

باتن (۱۹۹۰)، بیان می‌کند که مصاحبه می‌تواند یک از اشکال زیر را به خود بگیرد... ۱. مصاحبه عمیق (جامع)، ۲. مصاحبه پدیدارشناسانه، ۳. مصاحبه مردم‌نگاری، ۴. مصاحبه با نخبگان و ۵. مصاحبه مبتنی بر گروه. در مصاحبه عمیق (جامع)، - که بیشتر مدنظر ماست- پژوهشگر برای کشف مقصود مورد پژوهش در پی چند موضوع اصلی برمی‌آید، ضمن آنکه به چارچوب و ساختار عقاید پاسخ دهند احترام می‌گذارد. اگر مصاحبه با مشاهده توأم گردد، پژوهشگر می‌تواند مقصودی را که افراد از فعالیت‌های روزانه دارند، درک کند. ضمن اینکه مصاحبه به هر روشی که انجام گیرد مزایا و محدودیت‌هایی نیز دارد که می‌توان به انعطاف‌پذیری این روش در رسیدن به پاسخ و اطلاعات جامع و درست محدودیت‌هایی مانند نیاز به تخصص وقت‌گیر بودن آن اشاره نمود.

### قبل از مصاحبه

شناسایی ساختار نظام‌مند گردآوری داده به روش کیفی مورد مهمی است که قبل از هر اقدامی برای گردآوری داده باید مورد توجه پژوهشگر قرار گیرد. کراسول فعالیت‌های لازم در این راستا را در یک نقشه مفهومی بیان می‌نماید. بر طبق این نقشه مفهومی، فعالیت‌های گردآوری داده با تعیین محل انجام مصاحبه، تعیین محل افراد مصاحبه‌شونده شروع می‌شود و با ذخیره داده‌ها پایان می‌یابد. در شکل ۱ این نقشه مفهومی مشاهده می‌گردد



بر طبق شکل ۱ سه فعالیت تعیین محل، کسب دسترسی و ایجاد رابطه نزدیک و نمونه‌گیری هدفمند مربوط به فعالیت‌های قبل از انجام مصاحبه می‌باشند و گردآوری داده و ثبت اطلاعات فعالیت‌های مربوط به حین مصاحبه هستند. حل موضوعات بحث‌برانگیز با مراجعه مجدد فرد به شخص مصاحبه‌شونده و یا محل برای رفع ابهامات و موارد بحث‌برانگیز و ذخیره داده نیز از فعالیت‌های بعد انجام مصاحبه هستند.

مواردی که دوستان در مورد شرایط مناسب انجام مصاحبه و توانایی‌های موردنیاز مصاحبه‌گر اشاره نمودند را به صورت نکاتی در این قسمت آورده می‌شود تا مطالعه آن آسان‌تر گردد. در طراحی سؤالات و پروتکل مصاحبه رعایت این موارد می‌تواند مؤثر و کارساز باشد.

۱. انتخاب نوع مصاحبه- در این مرحله فرد باید دلیل استفاده از مصاحبه و مصاحبه ساختاریافته را به روشنی بیان نموده و مشخص نماید که درست‌ترین انتخاب وی در این قسمت از پژوهش استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته بوده است. این دلایل و توجیحات می‌تواند بر مبنای توانایی‌های فرد پژوهشگر، موضوع پژوهش و یا ویژگی‌های افراد مصاحبه‌شونده ارائه گردند.

۲. ایجاد رهنمودها و ملاحظات اخلاقی- ورود به محدوده‌های فکری، اطلاعاتی و یا زندگی شخصی افراد مستلزم رعایت چهارچوب‌ها و قوانینی است که منجر به ایجاد حس اعتماد در طرفین و تشکیل یک رابطه عاطفی گردد؛ بنابراین لازم است که پژوهشگر در ابتدا مسائل مربوط به اهداف، پیامدها، رضایت، هویت، روابط، محرمانه بودن و حفاظت، - که در رعایت مسائل اخلاقی بسیار ضروری هستند- آن‌ها را با مصاحبه‌شونده در میان بگذارد و یا آن‌ها را به اطلاع وی برساند، اعلام و رعایت این مسائل باعث ایجاد اعتماد به نفس در محقق و مصاحبه‌شونده می‌شوند.

۳. ایجاد پروتکل مصاحبه: این مرحله اساسی‌ترین و زمان‌برترین بخش یک مصاحبه است که پژوهشگر برای اجرای آن بایستی تلاش زیادی بکند و آن را به دو مرحله کوچک‌تر تقسیم نماید. الف) در بخش اول پژوهشگر باید شیوه‌ای به کار بگیرد تا بتواند خود را به مصاحبه‌شونده معرفی نماید. این شیوه معرفی خود و موضوع مورد بحث می‌تواند ذهنیت مثبت و یا منفی را در مصاحبه‌شونده ایجاد نماید و بر کیفیت اطلاعات به دست آمده به شدت تأثیرگذار باشد. هنگام معرفی خود، پروتکل باید حاوی اظهارات محرمانه بودن، رضایت، گزینه‌های خروج و استفاده و محدوده نتایج باشد. ب) علاوه بر شیوه معرفی خود شیوه مطرح نمودن سؤالات نیز بسیار مهم است. هیچ چیز برای این مرحله مهم‌تر از درک درست موضوع نیست پژوهشگر موظف است آنچه را که تاکنون با مطالعه پیشینه پژوهش به دست آورده است به صورت کوتاه و مفید به اطلاع

مصاحبه‌شونده برساند تا رابطه بین اطلاعات به‌دست‌آمده و سؤالات پرسیده شده به‌درستی برای مصاحبه‌شونده روشن گردد؛ و درواقع می‌توان گفت که یک پروتکل به‌خوبی برنامه‌ریزی شده باید تأثیر مثبتی در سه مرحله بعدی مصاحبه داشته باشد.

۴. سؤال‌ها نباید چندگانه و شامل چند قسمت باشد. مثلاً سؤالات مقایسه‌ای می‌تواند چالش‌زا باشد. مثلاً به‌جای اینکه پرسید نقاط قوت و ضعف منوها و تولبارها چه بود؟ سؤالات جداگانه‌ای را به این شرح مطرح کنید:

نظر شما درباره منوها چیست؟ درباره ویژگی‌های تولبارها چه نظری دارید؟ کدام‌یک را ترجیح می‌دهید؟  
۵. سال‌ها تا حد امکان باید بدون اریب و غیر قضاوتی باشد. جمله‌بندی سؤال باعث نشود که مصاحبه‌شونده به پاسخ خاصی که مورد نظر شماست هدایت شود. مثلاً آیا... موردپسند شما بود؟ صحیح نیست باید پرسید درباره... چه فکر می‌کنید؟

۶. برخی توصیه می‌کنند که سؤالاتی که پاسخ‌های آن منفی است خودداری نمایید مانند آیا فکر نمی‌کنید که به‌سختی می‌توان این نرم‌افزار را به‌کاربرد؟ فقط کافی است سؤال کنید درباره سختی یا سهولت کار با این نرم‌افزار چه فکر می‌کنید؟

۷. اینکه فرایند جلسه ضبط می‌شود و چگونگی آن می‌بایست اطلاع داده شود وسایل و تجهیزات لازم پیش‌بینی و فراهم گردند.

۸. سال‌ها تا حد امکان باید ساده و به‌دوراز واژگان فنی یا مبهم باشد.

۹. اولین آیین مصاحبه این است که شما باید گوش فرا دهید بنابراین پس از بیان اهداف پژوهش و امور اجرایی توسط مصاحبه‌گر، بیشتر وقت را مصاحبه‌شونده باید صحبت کند. مهارت خوب گوش دادن را در خود تقویت نمایید.

۱۰. در طراحی پرسش‌هایی که بسیار کلی هستند و ممکن است مصاحبه‌شونده را از پاسخ دادن بازدارد این آمادگی را در خود ایجاد نمایید که بتوانید پرسش‌ها را به‌گونه‌ای دیگر صورت‌بندی کنید و دوباره مطرح نمایید.

## حین مصاحبه

۱. بیشتر گوش دهید و کمتر سخن بگویید.

۲. از آغاز مصاحبه سعی کنید که مصاحبه‌شونده احساس راحتی داشته باشد به طوری که مصاحبه برای وی امری ساده جلوه کند. با رفتار حرفه‌ای و دوستانه این حالت را ایجاد کنید تا پس از اعتماد به شما پاسخ‌های صادقانه ارائه شود.
۳. اصطلاحات مورد استفاده در مصاحبه می‌تواند منبعی برای سوء تعبیر باشد. لازم است هر واژه‌ای که مبهم است را به طور آشکار بیان نمایید. اگر تعریفی که مصاحبه‌شونده از واژه مورد نظر در ذهن دارد با آنچه شما در نظر دارید متفاوت است از او سؤال کنید که منظورتان از ... چیست؟
۴. تا زمانی که مطمئن نشدید مصاحبه‌شونده برای پاسخ یک پرسش نظر خود را به طور کامل بیان کرده است، از ذکر پرسش بعدی پرهیز نمایید.
۵. مصاحبه باید با پرسش‌های نسبتاً ساده آغاز شود تا فرد برای پرسش‌های پیچیده آماده شود.
۶. اجازه دهید مصاحبه‌شونده، مصاحبه را پیش برد یعنی ممکن است بنا به صحبت‌های او، ترتیب پرسش‌ها تغییر پیدا کند یا برخی حذف شود.
۷. پیگیری آنچه مشارکت‌کننده می‌گوید جهت توافق بر سر مفاهیم و بالا رفتن اعتبار داده‌ها.
۸. پرهیز از سؤالات جهت‌دار مانند: «چقدر از وضعیت آزمون استخدامی راضی بودید؟»
۹. پرهیز از تقویت و تأیید مصاحبه‌شونده با گفتن کلماتی مثل «آها- درسته- بله».
۱۰. توجه به مسائل عاطفی و احساسی و خنده‌ها و؛ و مدنظر نظر قرار دادن آن جهت تحلیل سؤالات. بخصوص توجه به خنده‌های معنی‌دار و آه کشیدن و.
۱۱. صبر کردن هنگام سکوت مصاحبه‌شونده بعد از پرسیدن سؤال و اجازه دادن برای تأمل بیشتر او
۱۲. توجه به اینکه مصاحبه یک رابطه است و عوامل بسیاری در آن دخیل است؛ مانند سن، جنس، تفاوت‌های زبان‌شناسی بالادست بودن و...
۱۳. چند دقیقه آغازین مصاحبه بسیار تعیین‌کننده است پس با مصاحبه‌شونده ارتباطی گرم برقرار کنید و در آغاز مصاحبه رفتاری دوستانه، محترمانه و حمایتی داشته باشید.
۱۴. یادداشت‌های نوشتاری برای ثبت پاسخ‌های مصاحبه‌شونده و نکات آنان بسیار مناسب است حتی اگر با دستگاه ضبط صوت فرایند مصاحبه ثبت گردد. در یادداشت‌ها حتی می‌توان اشارات غیر کلامی و امثال آن را

نیز ثبت نمود. آیا مصاحبه‌شونده هیجان‌زده بود یا کسل و یا نداشتن تمایل درباره بحث درباره موضوع می‌تواند یادداشت شود.

۱۵. اگر امکان ضبط صوتی ندارید در حین مصاحبه یادداشت‌هایتان جنبه رمزنگاری داشته باشد یعنی به صورت خلاصه‌نویسی باشد و پس از اتمام مصاحبه آن را بازنویسی کنید.

۱۶. حریم خصوصی مصاحبه‌شوندگان و محرمانه ماندن مشخصات آنان را رعایت کنید

۱۷. تجربه شخصی از خصوصی متفاوت است. پس حریم خصوصی مصاحبه‌شونده باید حفظ شود.

۱۸. دقت به نوع وسیله ضبط کننده صدا و چک کردن آن قبل از مصاحبه.

۱۹. به مصاحبه‌شونده این اطمینان را بدهید که هر زمان که بخواهد می‌تواند مصاحبه را ترک کند.

۲۰. در مصاحبه‌ها بخصوص مصاحبه‌هایی که با روش پدیدارشناسانه در ارتباط هستند از پرسیدن سؤالات مستقیم خودداری کنید و به دنبال شنیدن قصه افراد باشید.

## بعد مصاحبه

بعد از اتمام مصاحبه، دو فعالیت مهم و در ارتباط باهم که پژوهشگر باید انجام دهد، انجام تحلیل و مقوله‌بندی مصاحبه‌ها و تلاش در مشخص نمودن میزان اعتبار و پایایی یافته‌ها است. در ادامه نکات مهم در تحلیل داده‌ها و روشی برای اعتبار سنجی تحلیل داده آورده شده است.

### الف) مقوله‌بندی و تحلیل یافته‌ها

۱. جهت بالا بردن قابلیت اعتماد تحلیل خود به این نکات توجه کنید:
  - از مشارکت‌کنندگان بخواهید درباره تفسیرهایی که تاکنون سروسامان داده‌اید اظهار نظر کنند.
  - همزمان با نگارش مصاحبه‌ها به کدگذاری مبادرت کنید.
  - یک دفترچه تأملات (Reflective journal) تهیه کنید و یادداشت‌های تحلیل فراوانی را در آن ثبت کنید.
  - هماهنگی با فردی که مصاحبه را پیاده‌سازی می‌کند جهت رعایت نکات مورد نظر

ب) تعیین روایی و پایایی داده‌های حاصل از مصاحبه

میزان پایایی یک پژوهش علمی از مهم‌ترین شاخص‌های تائید آن پژوهش است. اندازه بالای پایایی در یک پژوهش (اغلب بالاتر از ۶۰ درصد) به این معناست که چنانچه همان تحقیق، در زمان‌های دیگری و یا توسط افراد دیگری انجام گیرد نتایج مشابهی خواهند داشت. واژه پایایی برای نشان دادن رابطه بین کدگذاران در نتایج کدگذاری‌شان است و به معنای میزان توافقی است که کدگذاران هنگام ارزیابی ویژگی‌های یک پیام به دست می‌دهند. میزان توافق اندک در یک پژوهش بین کدگذاران احتمالاً مربوط به ضعف در روش‌های تحقیق، وجود تعاریف عملیاتی ضعیف و کدگذاری نامناسب است.

به‌طور معمول در زمینه بررسی پایایی کدگذاری مصاحبه‌ها از دو روش ضریب توافق درصدی و ضریب کاپای کوهن استفاده می‌شود. شرح این دو روش و روش‌های جدیدتر بررسی پایایی کدگذاری‌های حاصل از انجام مصاحبه در یک فایل پی‌دی‌اف به ضمیمه گزارش آورده شده است که می‌توانید آن را مشاهده فرمایید.

با تشکر: براری