

مجموعه جزوه های کاربردی در زمینه مدیریت تحول استراتژیک یکپارچه و جامع (متابکجا)



ابزارهای جمع آوری
اطلاعات
گفتار دوم: مصاحبه

تالیف:

دکتر ابراهیم معین نجف آبادی

فهرست مطالب

۳	گفتار دوم: مصاحبه.....
۳-۱-۲	تعریف مصاحبه.....
۳-۲-۲	ابزار ثبت اطلاعات مصاحبه.....
۳-۳-۲	ابزار مصاحبه.....
۴-۲-۴	اصول مصاحبه.....
۶-۲-۵	انواع روش های مصاحبه.....
۸-۲-۶	محاسن روش مصاحبه.....
۹-۲-۷	معایب روش مصاحبه.....
۱۰-۲-۸	فرایند مصاحبه.....
۱۰-۲-۹	مهارت های مصاحبه.....
۱۲-۲-۱۰	آمادگی برای مصاحبه.....
۱۴-۲-۱۱	انواع سئوالات مصاحبه.....
۱۵-۲-۱۲	انتخاب سؤال.....
۱۷-۲-۱۳	مصاحبه عمیق.....
۱۸-۲-۱۳	منابع و ماخذ.....

گفتار دوم: مصاحبه

۱-۲- تعریف مصاحبه

مصاحبه روشی است که در آن اطلاعات مورد نیاز تحقیق از طریق ارتباط مستقیم بین پرسشگر یا محقق با پاسخگو گردآوری می‌شود. در واقع، مصاحبه یک مکالمه^۱ دو طرفه است که با طرح سؤال مصاحبه‌گر به منظور کسب اطلاعات مربوط به تحقیق آغاز می‌شود. این امر می‌تواند بصورت رو در رو یا برقراری ارتباط تلفنی انجام پذیرد.^۱

برقراری ارتباط صمیمانه بین مصاحبه‌کننده و مصاحبه‌شونده نقش مهمی در ثمربخشی این روش دارد؛ زیرا مصاحبه برای پی بردن به واقعیت‌ها، احساسات، گرایش‌ها، باورها و علائق پاسخگو یا مصاحبه‌شونده طراحی و برنامه‌ریزی می‌شود و تحقیق این امر با برقراری ارتباط صمیمانه و جلب اعتماد مصاحبه‌شونده مقدور است. در این روش، مصاحبه‌گر درصدد نفوذ در مصاحبه‌شونده نیست و نمی‌خواهد طوری عمل کند که باعث بروز تغییر در وی شود. همچنین، مصاحبه‌گر باید بداند که صبر و خویشتن‌داری و تحمل بروز شرایط ناگوار امری ضروری است؛ چرا که اگر بخواهد در مقابل ناملایمات واکنش نشان دهد، کار مصاحبه پیش نخواهد رفت؛ یعنی اینکه واکنش مثبت یا منفی که به بروز تغییر در نحوه اظهارات مصاحبه‌شونده منجر گردد یا او را وادار کند که در بیان مطلبی یا موضوعی بیش از اندازه اغراق نماید یا آن را کتمان کند باعث می‌شود که محقق یا مصاحبه‌گر نتواند واقعیت درونی مصاحبه‌شونده را درک نماید.

۲-۲- ابزار ثبت اطلاعات مصاحبه

ابزار ثبت اطلاعات مصاحبه به نوع مصاحبه بستگی دارد. فرض بر این است که محقق یا مصاحبه‌گر با برنامه‌ریزی قبلی و با در نظر داشتن هدف خاصی کار مصاحبه را شروع می‌کند؛ بنابراین، می‌داند و باید بداند که حول چه موضوعات و مسائلی باید از مصاحبه‌شونده سؤال کند، چه پاسخی را باید تعقیب کند و اساساً چه نوع اطلاعاتی را باید گردآوری کند تا بتواند پاسخ مسئله تحقیق را بدهد. از این رو، ناچار است درباره تعداد و نحوه سؤال کردن از مصاحبه‌شونده قبلاً بیندیشد و آنها را مدون کند. پس از تدوین سؤالات، مصاحبه‌گر آنها را در ظرف مناسبی سازماندهی می‌کند که از آن به کارت مصاحبه تعبیر می‌شود؛ بنابراین، ابزار ثبت اطلاعات روش مصاحبه، کارت یا برگه^۲ مصاحبه است که حاوی تعدادی سؤال مرتبط با موضوع و مسئله تحقیق می‌باشد. این کارت‌ها به پرسشنامه شباهت دارد با این تفاوت که حجم سؤالات آنها کمتر است و کاربری آنها نیز با پرسشنامه‌ها تفاوت دارد. پرسشنامه‌ها

^۱ - <https://vista.ir/m/c/gqn9o/>

برای مطالعات وسیع همراه با افراد مورد مطالعه و جامعه بزرگ کاربرد دارد، ولی از آنجا که مصاحبه برای مطالعات موردی و عمیق و توأم با ریشه‌یابی مورد استفاده قرار می‌گیرد، افراد مورد مطالعه اندک هستند. کارت مصاحبه نیز برای تعداد معدودی از افراد جامعه^۵ مورد مطالعه بکار می‌رود.

۲-۳- ابزار مصاحبه

ابزار مصاحبه به دو دسته تقسیم می‌شود:

- الف - ابزار استاندارد شده که روایی و پایایی آنها تأیید شده و حاوی تعداد سؤال برای مطالعات خاص است؛ این ابزارها کار تحقیق را ساده‌تر می‌سازد.
- ب - ابزار محقق ساخته یا استاندارد که در صورت نبودن ابزار میزان شده و استاندارد بکار گرفته می‌شود. این سؤال‌ها را محقق طراحی، تعریف و سازماندهی می‌کند یا می‌سازد که باید از روایی و پایایی لازم برخوردار باشد.

۲-۴- اصول مصاحبه

مصاحبه‌گر در جریان مصاحبه باید به نکات زیر توجه داشته باشد:

۱. مصاحبه نباید برای تندرستی و مناعت طبع مصاحبه‌شونده تهدیدی بحساب آید.
۲. مصاحبه‌گر باید مصاحبه‌شونده را از اهداف مصاحبه و علت انتخاب او برای این کار آگاه کند.
۳. مصاحبه‌شونده باید از روش ثبت و ضبط داده‌ها مطلع باشد و آنها را بپذیرد؛ یعنی اینکه باید با روش‌های ثبت نظیر نوشتن، علامت زدن، ضبط کردن با دستگاه ضبط صوت، گذاشتن میکروفون، عکسبرداری و فیلم‌برداری موافق باشد.
۴. همانطور که گفته شد، مصاحبه‌گر باید تلاش خود را بکار برد تا اعتماد مصاحبه‌شونده را جلب نماید و به او اطمینان دهد که موضوعات و اظهارات مصاحبه‌مکتوم و مخفی باقی خواهد ماند. برای جلب اعتماد مصاحبه‌شونده باید قبلاً با او تماس گرفت و همزمان با توجیه وی آمادگی لازم را در او ایجاد کرد.
۵. مصاحبه‌گر باید تلاش کند که جو حاکم بر محیط صمیمانه، دوستانه و شوق‌انگیز باشد؛ مثلاً نباید باعث خستگی مصاحبه‌شونده شود، بلکه باید سعی کند مکان استقرار او راحت و زمان مصاحبه کوتاه باشد. همچنین، خود مصاحبه‌گر نیز باید از آرامش و راحتی برخوردار باشد؛ زیرا در غیر اینصورت بروز خستگی او نه تنها مانع تعقیب صحیح جریان مصاحبه می‌شود، بلکه در خستگی زودرس مصاحبه‌شونده نیز تأثیر دارد.

۶. مصاحبه کننده باید در جریان مصاحبه هوشیاری و زیرکی و در عین حال بی تفاوتی خود را نسبت به مسائل مطرح شده حفظ کند و اگر جریان اظهارات از حالت طبیعی خارج شد (مثلاً انکار یا اغراق در آن بروز کرد)، با اتخاذ تدابیر مناسب آن را به جریان طبیعی بازگرداند.

۷. مصاحبه کننده باید از دادن پاسخ مستقیم و صریح که مبین عقیده اش در خصوص موضوع مورد سؤال مصاحبه شونده باشد، پرهیز کند. در غیر این صورت، اگر مصاحبه شونده بتواند حالت بی طرفی مصاحبه کننده را تغییر دهد یا عقیده و نظر او را درباره مسئله یا موضوعی بفهمد، می تواند جریان پاسخ سؤال را طوری جهت بدهد که مصاحبه کننده از آن راضی باشد.

۸. مصاحبه کننده باید توجه داشته باشد که اگر پاسخگو در مورد موضوعی قادر به تداوم جریان پرسش و پاسخ نیست، بر ادامه ی آن اصرار نرزد و به محض احساس چنین حالتی فوراً مسیر را بسوی موضوع و مطالب جدید هدایت نماید.

۹. مصاحبه کننده باید تا حد ممکن با مصاحبه شونده هم زبان، هم فرهنگ و هم جنس باشد تا بتواند با همدیگر تفاهم نمایند. در غیر این صورت، مصاحبه دچار اشکال خواهد شد و البته در موارد اجتناب ناپذیر مصاحبه گر می تواند از مترجم استفاده نماید یا امر مصاحبه را به مترجم آموزش دیده واگذار نماید؛ ولی باید توجه داشته باشد که نتایج چنین مصاحبه ای اعتبار گفت و شنود مستقیم بین مصاحبه کننده و مصاحبه شونده را ندارد. چه بسا که مترجم مصاحبه گر نتواند به درک ماهیت، واقعیت و مفاهیم موضوع تحقیق کمکی نماید. از این گذشته، وجود شخص ثالث در محیط مصاحبه تأثیر منفی در نتایج واقعی و درست آن می گذارد.

۱۰. در مواقعی که مصاحبه گر احساس می کند جریان مصاحبه از مسیر طبیعی خود خارج شده است باید با ظرافت و هوشیاری لازم و با طرح سؤالات مناسب جریان مصاحبه را به مسیر طبیعی بازگرداند؛ ولی نباید جواب سؤالی را به مصاحبه شونده القا کند.

۱۱. مصاحبه کننده باید سعی کند حتی المقدور سؤالات مصاحبه را به خاطر بسپارد و به ترتیب منطقی نسبت به طرح آن اقدام کند.

۱۲. مصاحبه کننده باید عین مطالب مصاحبه شونده را روی کارت مصاحبه منتقل کند و از دخالت دادن نظریات شخصی خود در آن و نیز جدول با مصاحبه شونده پرهیز نماید.

۱۳. مصاحبه کننده باید محیط مصاحبه را خلوت کند تا در آن وسایل منحرف کننده تمرکز حواس و نیز سروصداهای مزاحم و همچنین افراد دیگر موجود نداشته باشد.

۱۴. حالت مصاحبه گر و نحوه ی طرح سؤالات باید به گونه ای باشد که اولاً حالت بازجویی به خود نگیرد و موجبات کدورت خاطر و واکنش منفی مصاحبه شونده را فراهم نکند؛ ثانیاً با تغییر حالت بدن و اندام ها و اشارات و کنایات موجبات بیان اظهارات اغراق آمیز یا کتمان حقایق از طرف مصاحبه شونده را فراهم نکند.

۱۵. مصاحبه گر پس از اتمام کار مصاحبه باید پاسخ های ثبت شده را بلافاصله مورد بازبینی و بازنگری قرار دهد و اگر مشاهده کرد که نقایصی در پاسخ ها وجود دارد یا پاسخی داده نشده مجدداً از مصاحبه شونده بخواهد تا با ارائه پاسخ، کار مصاحبه را به پایان برساند.

۲-۵- انواع روش های مصاحبه

۲-۵-۱- دسته بندی کلی

۲-۵-۱-۱- مصاحبه ی منظم

این مصاحبه که مصاحبه بسته، استاندارد و هدایت شده نیز خوانده می شود، دارای ابزار سنجش از پیش تهیه شده است؛ یعنی تعداد و نوع سؤال ها، ترتیب و نیز راهنمای تکمیل و کارت حاوی سؤال ها از قبل آماده است و مصاحبه گر در هنگام مصاحبه و با استفاده از آنها و با ترتیبی که سؤالات در آن تنظیم شده، کار مصاحبه را شروع می کند. در این روش، محقق یا مصاحبه گر هم می تواند از ابزار میزان شده و استاندارد استفاده کند و اولویت را به این ابزارها بدهد و هم می تواند از ابزار خودساخته استفاده کند.

۲-۵-۱-۲- مصاحبه ی نامنظم

به این نوع مصاحبه، مصاحبه ی آزاد، باز، غیراستاندارد و هدایت نشده نیز گفته می شود و در آن ابزار سنجش از پیش طراحی شده وجود ندارد. البته محقق بدون برنامه نیست؛ یعنی این روش به معنی نداشتن هدف، روش و برنامه ی خاص مصاحبه نیست، بلکه بدین معنی است که محقق همانند روش مصاحبه منظم، دارای ابزار سنجش طراحی شده حاوی تعداد سؤال با ترتیب خاص و غیرقابل انعطاف نیست، بلکه از آزادی عمل زیادتری برای کسب اطلاعات دقیق تر و عمیق تر و بیشتر برخوردار است؛ از این رو، محقق بهتر می تواند مطلب را موشکافی و ریشه یابی نماید.

در این روش مصاحبه گر سؤالات مصاحبه را در ذهن خود دارد یا ممکن است روی برگه ای یادداشت کرده باشد، ولی خود را ملزم به رعایت ترتیبی خاص در طرح آنها نمی داند؛ یعنی اولاً، او با توجه به اوضاع و احوال و شرایط و ارزیابی میزان آمادگی مصاحبه شونده از مجموعه ی سؤال های مورد نظر یک سؤال مناسب را انتخاب و مطرح می کند و کار مصاحبه را به پیش می برد و متناسب با شرایط دومین سؤال و همین طور بقیه را مطرح می کند. ثانیاً، آزادی عمل بیشتری برای مصاحبه گر وجود دارد که اگر

احساس کند در ضمن پرسش و پاسخ های مصاحبه و مبادله مطالب، موضوع و مطلب جدید و غیرمنتظره ای پیش آمده، سریعاً سؤال مناسب با آن را طرح کند تا بر غنای داده های مربوط بیفزاید و یک گام به کشف حقیقت و واقعیت نزدیک تر شود. ثالثاً، این روش فرصت مناسبی است برای پاسخگو و مصاحبه شونده که به دور از محدودیت های فضا و گزینه ها در داخل کارت مصاحبه، مسائل و دیدگاه های خود را درباره ی سؤال طرح شده بیان نماید.

۲-۵-۲- دسته بندی جزئی

چهار رویکرد برای جمع آوری داده های کیفی از طریق مصاحبه های باز شامل موارد زیر می شود (پاتون^۱، ۲۰۱۵).

-- مصاحبه محاوره ای غیررسمی^۲

-- مصاحبه غیرساختارمند یا غیراستاندارد شده^۳

-- مصاحبه هدایت شده یا نیمه ساختارمند^۴

-- مصاحبه باز استاندارد شده یا ساختارمند^۵

-- ساختارمند^۶

-- رویکردهای ترکیبی

الف- مصاحبه محاوره ای غیررسمی یکی از بیشترین مصاحبه ها با رویکرد باز پاسخ است (همان منبع). مصاحبه غیرساختارمند با یک سؤال کلی در مورد موضوع تحت بررسی شروع می شود (هالووی^۷، ۲۰۱۷). هیچ سؤال از قبل تعیین شده ای وجود ندارد؛ چرا که مشخص نیست که چه اتفاقی می افتد؟، چه کسانی حضور دارند و چه چیزی مهم است که در یک واقعه، حادثه یا تجربه پرسیده شود! (پاتون، ۲۰۱۵). این رویکرد زمانی که محقق وقت داشته باشد که در عرصه بماند، خوب است.

سئوالات مصاحبه ممکن است در طول زمان تغییر کند و هر مصاحبه جدیدی بر مبنای یافته های قبلی انجام می شود، به جهت جدید حرکت کرده و به دنبال روشن سازی و پیدا کردن جزئیات تجارب مشارکت کنندگان مختلف است (همان منبع).

^۱ -Patton

^۲ - Informal conversational interview

^۳ - The unstructured non standardized interview

^۴ - Semi-structured interview

^۵ - The standardized open ended interview

^۶ - The structured interview

^۷ -Holloway

ب- مصاحبه نیمه ساختارمند یا مصاحبه های متمرکز شده^۱ دارای راهنمای مصاحبه می باشند (هالووی، ۲۰۱۷). به عبارت دیگر، لیستی از سئوالات و مسائل در یک مصاحبه مدنظر قرار می گیرد (۲) ترتیب سئوالات برای هر مشارکت کننده بر اساس فرایند مصاحبه و پاسخ هایی که افراد می دهند، می تواند متفاوت باشد (همان منبع). رامبد وهمکاران در بررسی تجارب زیسته بیماران هموفیلی از رویکرد مصاحبه نیمه ساختاریافته استفاده کردند. در واقع استفاده از مصاحبه های چهره به چهره در این مطالعه، منجر به ارتقا در میان گذاشتن اطلاعات و روابط غنی با مشارکت کنندگان شد. به علاوه، این امر به دستیابی محقق به جزئیات بیشتری از تجارب زندگی افراد کمک کرد (رامبد وهمکاران، ۲۰۱۶). این محققان همچنین برای کشف تجربه مدیریت درد در بیماران هموفیلی از مصاحبه های نیمه ساختاریافته استفاده کردند (رامبد وهمکاران، ۲۰۱۸).

پ- در تحقیقات کیفی به طور کلی از مصاحبه های استاندارد شده استفاده نمی شود؛ چرا که این سئوالات با هدف تحقیق کیفی همخوانی ندارد. به عبارت دیگر رویکرد مصاحبه باز استاندارد شده نیازمند کلمات دقیق و کامل هر سوال قبل از مصاحبه است. به این معنا که محقق قبل از انجام مصاحبه سئوالات برنامه ریزی شده ای را تهیه می کند و از همه مشارکت کنندگان سئوالات مشابه و با ترتیب یکسانی پرسیده می شود. این نوع از سئوالات مثل پرسشنامه نوشته شده است (هالووی، ۲۰۱۷).
ت- رویکردهای ترکیبی: راهبرد محاورهای غیررسمی میتواند با رویکرد مصاحبه هدایت شده استفاده شود و یا شما می توانید یک رویکرد هدایت شده را با مصاحبه استاندارد شده ترکیب کنید. این راهبرد ترکیبی به مصاحبه کننده انعطاف پذیری می دهد و در مورد موضوعات خاصی که نیاز به عمق بیشتر دارد، می تواند مورد استفاده قرار گیرد (پاتون، ۲۰۱۵).

۲-۶- محاسن روش مصاحبه

۱. روش مصاحبه برای مطالعات عمیق، ژرفانگر و موردی روش مناسبی است؛ زیرا تعداد افراد مورد مطالعه محدودند؛ بنابراین، وسعت جامعه کم، ولی عمق مطالعه بسیار زیاد است و محقق بخوبی می تواند اعماق و زوایای موضوع مورد مطالعه را بکاود. مطالعه در مورد کودکان و افراد ناسازگار، یا یک ناهنجاری اقتصادی و اجتماعی و محیطی، یا بیماران روانی را می توان با روش مصاحبه بخوبی به انجام رساند.

۲. روش مصاحبه برای مطالعه افراد جامعه ای که سواد لازم را ندارند، بسیار مفید است؛ زیرا نمی توانند پرسشنامه را مطالعه و تکمیل کنند.

^۱ -Focused interviews

۳. مصاحبه باعث می شود که مصاحبه شونده یا پاسخگو بخوبی نسبت به اهداف و اغراض و مقاصد پرسش ها و نیز تحقیق آگاه شود. بنابراین، امکان درک، کشف و دریافت پاسخ های مناسب که به محقق برای دستیابی به حقیقت و واقعیت و کشف مجهول کمک نماید، فراهم می شود.

۴. محیط مناسب و فضای صمیمانه ای بین مصاحبه گر و مصاحبه شونده فراهم می شود که باعث می گردد پاسخگو یا مصاحبه شونده همکاری لازم را با محقق داشته باشد و او را در رسیدن به اهداف تحقیق کمک کند.

۵. اگر مصاحبه، بخصوص نوع آزاد آن با هدایت هوشیارانه مصاحبه گر همراه باشد باعث می شود که پاسخگو یا مصاحبه شونده اندیشه اش را با آزادی و علاقه زیادتری بیان کند.

۲-۷- معایب روش مصاحبه

۱. این روش وقت گیر و پرخرج است و زمان زیادی را طلب نموده، جامعه محدودی را مورد شناسایی و مطالعه قرار می دهد.

۲. اطلاعات بدست آمده از طریق روش مصاحبه را نمی توان همانند روش پرسشنامه به جامعه بزرگتری تعمیم داد؛ زیرا این اطلاعات بر پایه تعداد محدود و موردی جمع آوری می شود و تنها می توان نتایج را به افراد مشابه تعمیم داد.

۳. قابلیت تعبیر و تفسیر اطلاعات بویژه در مصاحبه ای آزاد پایین است و محقق باید دقت، حوصله و وقت زیادتری را صرف این کار کند. حتی قبل از شروع مصاحبه، محقق باید روش تحلیل و تفسیر اطلاعات را پیش بینی و طرح ریزی نماید.

۴. به مصاحبه گران مجرب و کار آزموده نیاز است؛ زیرا مصاحبه امری است فنی و تخصصی و از عهده هر کس بر نمی آید.

۵. تماس های شخصی که بین مصاحبه کننده و مصاحبه شونده برقرار می شود، باعث توسعه روابط عاطفی می گردد؛ بنابراین، ممکن است اطلاعات با اظهار نظرهای شخصی آمیخته و مصاحبه شونده پاسخ هایی را بدهد که به نظر مصاحبه گر خوشایند باشد ولو واقعیت نداشته باشد؛ یا مصاحبه گر قبل از اینکه به دنبال کشف واقعیت باشد، مواردی را تعقیب و جستجو کند که حدس های او را تقویت نماید.

۶. چون مصاحبه روشی انعطاف پذیر است، احتمال دارد باعث شود که مصاحبه گر فکر کند هر طور که دلش می خواهد می تواند سؤال کند یا مصاحبه شونده تصور کند که هر چه دلش می خواهد می تواند بگوید. طبعاً، این تصورات در صحت اطلاعاتی که گردآوری می شود، اختلال ایجاد می کند.

۲-۸- فرایند مصاحبه

مصاحبه های تحقیقی برای استخراج داده ها از مشارکت کنندگان طراحی می شود. هدف مصاحبه کشف احساسات، درک، و تفکرات است. مصاحبه بر گذشته و حال و تجربه خاصی از مشارکت کننده تمرکز دارد. هر مصاحبه از نظر روند و کلماتی که به کار گرفته می شود، با مصاحبه های دیگر متفاوت است (هالوی، ۲۰۱۷)

۲-۹- مهارت های مصاحبه

به مهارت های زیر در انجام مصاحبه توجه کنید (رامبد، ۱۳۹۷):

۲-۹-۱- سئوالات باز پرسید:

پرسیدن سئوالات باز منجر به پاسخ های عمیق و متفکرانه می شود (سیدمن، ۲۰۱۳). فن سؤال باز این فرصت را به محقق داد که روی قسمتهایی که به نظر میرسد برای شرکت کننده مهم است و به وسیله محقق پیش بینی نشده است، تمرکز بیشتری کرده (کورتسلوما^۳، ۲۰۰۳) و مطمئن شود که همه عناوین مرتبط با سؤال تحقیق دربر گرفته شده است (پولیت و بیگ^۴، ۲۰۱۴). دو نوع سؤال باز در مصاحبه تحقیق کیفی وجود دارد (سیدمن، ۲۰۱۳).

الف. نوع اول سئوالات باز شامل مینی تور^۵ و گراند تور^۶ می شود.

الف ۱- گراند تور: در این نوع از سئوالات مصاحبه کننده از مشارکت کننده می خواهد که بخش مهمی از تجربه خود را ساختاردهی کند. برای مثال در مورد بیمار دیابتی، مصاحبه کننده این سؤال را می پرسد که در مورد یک روز کاری خود از زمانی که صبح از خواب بیدار می شوید تا لحظه ای که به خواب می روید، توضیح دهید.

الف ۲- مینی تور: در این نوع از سئوالات مصاحبه کننده از مشارکت کننده می خواهد که در مورد جزئیات یک زمان محدود و یا یک تجربه خاص خود توضیح دهد (سیدمن، ۲۰۱۳). در مورد بیمار دیابتی می توان از او خواست که در مورد تجربه افت قند خون خود توضیح دهد. یا از بیمار هموفیلی خواسته می شود که در مورد تجارب مدیریت درد خود صحبت کند (رامبد و ملازم^۷، ۲۰۱۸)

^۱ - Holloway

^۲ - Seidman

^۳ - Kortessluoma

^۴ - Polit & Beek

^۵ - Mini tour

^۶ - Grand tour

^۷ - Rambod & molazem

ب. نوع دوم سئوالات باز: نوع دوم سئوالات باز بیشتر از اینکه روی ساختار خارجی تأکید داشته باشد، بر تجارب ذهنی مشارکت کننده تأکید دارد. برای مثال، ممکن است مشارکت کننده شروع به صحبت کردن در مورد تجارب خود در یک کنفرانس با والدین کند. لذا بعد از پرسیدن «چه اتفاقی در آن کنفرانس افتاد؟» مصاحبه کننده می تواند از او بخواهد که توضیح دهد که آن کنفرانس شبیه به چیست؟ البته رویکردهای مختلفی برای پرسیدن سئوالات باز وجود دارد. برای مثال زمانی که علاقه مند هستم که تجارب ذهنی مشارکت کنندگان را درک کنم. می توان این سئوال را پرسید که این پدیده برای شما شبیه به چیست؟ در مورد بیمار دیابتی هنگامی که بیمار در مورد تجارب افت قند خون خود توضیح می دهد، می توان از او پرسید «افت قند خون برای شما شبیه به چیست؟»

۲-۹-۲- واضح باشید:

سئوالاتی را پرسید که واضح، متمرکز، قابل درک و قابل پاسخ گویی باشد. این سئوال را پرسید: در مورد آن تجربه، چه چیزی برای شما خیلی مهم بود؟، از موضوعاتی که به خاطر دارید چه چیزی مهم بود؟ و در مورد آن تجربه چه چیزی مهم است که بخواهید در مورد آن توضیح دهید؟

۲-۹-۳- بیشتر گوش دهید و کمتر صحبت کنید:

گوش دادن یکی از مهارت های مهم در مصاحبه است. یکی از سخت ترین کارها برای بسیاری از مصاحبه کنندگان سکوت و شنونده فعال بودن است (همان منبع). رامبد و همکاران در بررسی تجربه بیماران هموفیلی از مشارکت کنندگان خواستند که در مورد تجربه زیسته خود از جمله ادراکات، تفکرات و احساسات خود توضیح دهند. پاسخ های مشارکت کنندگان، راهنمای سئوالات بود. محقق در طی مصاحبه شنونده فعال بود و به صحبت های مشارکت کنندگان با اشتیاق، گوش فرا میداد (رامبد و همکاران، ۲۰۱۶).

۲-۹-۴- سئوالات پیگیری کننده 'به طور مناسب پرسیده شود:

از طریق شفاف سازی، پاسخهای کامل را پیگیری کنید. سئوالات پروب به مصاحبه شونده این پیام را می دهد که شما تا چه حد از عمق و جزئیات در مورد موضوع می خواهید آگاهی کسب کنید. می توانید از مصاحبه شونده بخواهید که بیشتر در مورد این موضوع توضیح دهد. از او بخواهید که در مورد آنچه که اتفاق افتاد و اینکه او چگونه درگیر مسئله بود، توضیح دهد (پاتون، ۲۰۱۵).

۲-۹-۵- مشاهده کنید:

برای هدایت فرایند تعاملی، مصاحبه شونده را تماشا کنید (همان منبع).

۲-۹-۶- هم همدردی داشته باشید و هم بی طرف باشید:

علاقه خود را نشان دهید. فرد را تشویق کنید اما قضاوت نکنید. همدردی همراه با بی طرفی مهم است (همان منبع).

۲-۹-۷- تحول ایجاد کنید:

به مصاحبه شونده کمک کنید و او را در فرایند مصاحبه هدایت کنید. برای مثال به مشارکت کننده بگویید شما در مورد اینکه چطور در این برنامه وارد شدید، توضیح دادید. اما سؤال بعدی این است که شما در این برنامه چه تجاربی داشتید؟ (همان منبع).

۲-۹-۸- انواع سؤالات را از هم تمیز دهید:

سؤالات توصیفی را از سؤالات تفسیری و قضاوتی متمایز کنید. بین سؤالات رفتاری، نگرشی، دانش و احساسات تمایز قائل شوید. سؤال رفتاری توصیفی: شما در کلاس هنر چه کاری را انجام دادید؟ و سؤال عقاید تفسیری: از نظر شما نکات قوت و ضعف این کلاس چه چیزهایی بود؟ (همان منبع).

۲-۹-۹- برای چیزهای غیرمنتظره آماده باشید:

در طی مصاحبه، اتفاقات متعددی می تواند به وقوع بپیوندد. یعنی هر چیز سرزده و ناخوانده ای ممکن است به وقوع بپیوندد، لذا انعطاف پذیر و پاسخگو باشید (همان منبع).

۲-۹-۱۰- از نظر فکری حضور فعال داشته باشید:

زمان را به طور مرتب چک کنید. به جای اینکه مستقیم به فرد مصاحبه شونده نگاه کنید، به محیط اطراف هم توجه داشته باشید (همان منبع).

۲-۱۰- آمادگی برای مصاحبه

برای آمادگی انجام مصاحبه مکنامارا^۲ توصیه های زیر را ارائه می دهد (سیدمن، ۲۰۱۳).

الف- فضایی را که منجر به اختلال در کار شما نمی شود، را انتخاب کنید. هدف از انجام مصاحبه را برای مشارکت کننده توضیح دهید. چارچوب مصاحبه را شرح دهید. طول مدت احتمالی مصاحبه را به مشارکت کننده بگویید. آدرس تماس و یا شماره تلفن خود را به مشارکت کننده دهید. فرصتی را به مشارکت کننده دهید که سؤالات خود را بپرسد. در حین مصاحبه یادداشت بردارید و یا مصاحبه را ضبط کنید. تامل درباره چیدمان مراحل مصاحبه ارزشمند است و دستیابی به اهداف مطالعه را بهتر محقق می کند. برای اجرای کار باید به نکات زیر توجه کرد (صلصالی و همکاران،^۳ ۲۰۱۳).

^۱ -Make transitions

^۲ - McNamara

^۳ -Salsali et al

ب- در ابتدا با تعمق و اندیشه درباره رسومات محلی شروع کنید. آیا مواردی وجود دارد که رعایت آنها باعث شود که مشارکت کنندگان راحت تر درباره تجاربشان در محل صحبت کنند؟ (همان منبع). مثالی که می توان در این زمینه زد به شرح زیر است: نویسنده در طی مصاحبه اول با مشارکت کنندگان مطالعه خود که مددجویان مبتلا به هموفیلی بودند، متوجه شد در صورتی که کارکنان مرکز هموفیلی که بیماران را به خوبی می شناختند، مشارکت کنندگان را به وی معرفی کنند و همچنین او نیز توسط کارکنان به مشارکت کننده معرفی شوند، ایشان همکاری بیشتری در امر مصاحبه کرده، راحت تر داستان های خود را با نویسنده در میان می گذارند و نویسنده می توانست در طی مصاحبه اطلاعات غنی را به دست آورد.

پ- چگونه فضا و محیط مصاحبه بر راحتی مشارکت کننده در فرایند مصاحبه تاثیر دارد؟ (همان منبع). برای مثال بیماران هموفیلی ترجیح می دادند در همان اتاق کنفرانس بخش مورد مصاحبه قرار گیرند تا اینکه آنها به اتاق دیگری در قسمت کتابخانه بیمارستان انتقال داده شوند.

ت- اطمینان حاصل کنید که هدف مطالعه برای مشارکت کننده روشن است (کارین^۱، ۲۰۱۱). برای مثال برای مشارکت کننده توضیح دهید: «هدف ما در این مطالعه تعیین تجارب زندگی بیماران هموفیلی است. من می خواهم شما در مورد تجارب زندگی و داستان های زندگی خود برای من توضیح دهید.» همچنین اطمینان حاصل کنید که مشارکت کننده مطلع است که هر زمان که سئوالی برای آنها پیش آید می تواند بپرسد و شما همواره پاسخگو خواهید بود (رامبدو همکاران، ۲۰۱۶).

ث- در جریان مصاحبه یادداشت برداری کنند. اما دقت داشته باشید که این کار مزایا و معایبی دارد. برخی محققان معتقدند که این کار باعث پریشانی و گیجی می شود. یکی از محققان بر این باور است که همواره باید دانشجویان و محققان مبتدی را تشویق کرد که یادداشت برداری را در ذهن انجام دهند. البته وی معتقد است که این کار نیاز به تمرین دارد (همان منبع). البته به نظر من یادداشت برداری در برخی مواقع به مشارکت کننده نشان می دهد که ما علاقه مند به صحبت های او هستیم و نکات کلیدی را یادداشت می کنیم.

ج- درباره زمان مصاحبه و همچنین رضایت مشارکت کننده مذاکره شود. مصاحبه کننده باید محدوده زمانی را که با مشارکت کننده هماهنگ کرده است، را رعایت کند و بدون موافقت صریح مشارکت کننده زمان مصاحبه را طولانی نکند (صلصالی و همکاران^۲، ۲۰۱۳). طبق تجربه نویسنده، در طی مصاحبه

^۱ -Karin

^۲ -Salsali et al

با والدین مبتلا به یک بیماری مزمن، از مشارکت کنندگان می خواستیم که در مصاحبه شرکت کنند. نکته جالب این بود که والدین و به ویژه مادران ابراز می داشتند به دلیل مشغله خانه داری فقط قادر هستند نیم ساعت و یا ۲۰ دقیقه مصاحبه کنند که به همین دلیل مصاحبه ها به این مدت زمان محدود می شد.

۲-۱۱- انواع سئوالات مصاحبه

الف. سئوالات معرفی :

این سئوالات باز منجر به توصیف خودبه خودی و غنی آنچه که تجربه شده است می شود. این سئوالات یکی از جنبه های مهم مطالعات پدیدارشناسی میباشد. آیا میتوانید در مورد توضیح دهید؟، موقع و زمان آن را به خاطر دارید؟ در مورد آن تجربه در آن موقعیت بیشتر توضیح می دهید؟، در مورد چیزی که توضیح دادید، چه اتفاقی افتاد؟ و آیا تا آنجا که ممکن است می توانید در مورد آن موقعیت، با جزئیات توضیح دهید (.). در بررسی تجربه درد در بیماران هموفیلی محققان این سئوالات را مد نظر قرار دادند: تجربه درد در بیماران هموفیلی چیست؟ و درد در زندگی بیماران هموفیلی چه معنایی دارد؟ (رامبدوهمکاران، ۲۰۱۶).

ب. سئوالات اکتشافی:

مثال هایی از سئوالات اکتشافی شامل موارد زیر میشود: این تجربه برای شما شبیه به چیست؟، شما در مورد آن تجربه چه احساسی داشتید؟، آیا می توانید بیشتر در مورد آن توضیح دهید؟، آیا می توانید در مورد وقتی آن حادثه اتفاق افتاد، مثالی بزنید؟ و جالب است، چرا شما این کار را کردید؟ (هالووی، ۲۰۱۷). در بررسی تجربه درد در بیماران هموفیلی رامبد و همکاران سئوالات زیر را از مشارکت کنندگان پرسیدند: در مورد درد برای من توضیح دهید. معنای درد در زندگی با هموفیلی چیست؟ درد در زندگی با هموفیلی شبیه به چیست؟ وقتی شما عبارت «درد در بیمار هموفیلی» را می شنوید چه چیزی به ذهن شما می آید. در مورد داستان های خود زمانی که درد داشتید برایم توضیح دهید (رامبد و همکاران، ۲۰۱۶a).

پ. سئوالات پیگیری:

می توانید کلمات مهمی از پاسخ فرد را تکرار کنید. در این صورت فرد متوجه میشود که باید در مورد آن موضوع بیشتر توضیح دهد و این عنوان مهمی بوده است (برینکمن، ۲۰۱۵). برای مثال مصاحبه کننده می تواند آخرین بیانات مشارکت کننده را خلاصه کند و از او بخواهد که بیشتر در مورد این

موضوع توضیح دهد (هالووی، ۲۰۱۶). برای مثال بیمار می گوید خانواده و فرزندان امیدهای من هستند. شما می گوید خانواده! در این حالت بیمار شروع به توضیحات بیشتر در این زمینه می کند.

ت. سؤالات کاوشی^۱

آیا می توانید توضیحات بیشتری در این زمینه بدهید. آیا می توانید جزئیات بیشتری را در مورد چیزی که اتفاق افتاده، بیان کنید. آیا مثالی با مثالهایی در این زمینه دارید؟ (برینکمن، ۲۰۱۵). برای مثال، در طی مصاحبه فرایند امید در بیماران همودیالیز از یکی از بیماران خواسته شد که برایمان مثالی بزند که چه موقع امید او افزایش می یابد. وی در توضیح به برخورداری از حمایت اجتماعی اشاره کرد.

ح- سؤالات خاص:

مصاحبه کننده میتواند سؤالاتی از جمله اینکه وقتی که شما احساس اضطراب کردید، چه اقدامی را انجام دادید؟ شما از نظر بدنی چه واکنشی نشان دادید؟ را پرسد. در طی مصاحبه، مصاحبه کننده با پرسیدن این سؤال که آیا شما خودتان این تجربه را داشتید؟ می تواند توضیحات بیشتری را به دست آورد (همان منبع).

خ. سؤالات مستقیم:

مصاحبه کننده به طور مستقیم عنوان و ابعاد موضوع را معرفی میکند و از مشارکت کننده می خواهد که در مورد آن توضیح دهد. پرسیدن سؤالات باز ممکن است به قسمت های آخر معوق شود. زمانی که مشارکت کننده توضیحات خود را بیان کرده است و به شرح جنبه هایی از پدیده که در مرکز توجه وی قرار دارد، پرداخته است (همان منبع).

د. سؤالات غیرمستقیم:

به این سؤال دقت کنید: شما در مورد رقابت برای نمره چه اعتقادی دارید؟ پاسخ دهنده ممکن است به طور مستقیم به نگرش دیگران اشاره کند. اما وی به طور غیرمستقیم نگرش خود را بیان کرده است. در این نوع از سؤالات، محقق باید دقت بیشتر برای تفسیر پاسخ ها داشته باشد
ی. سؤالات تفسیری: در اینجا مصاحبه کننده می تواند پرسد که شما منظورتان این است که ... ، آیا این درست است که شما احساس میکنید که و آیا صحیح است که اضطراب در مورد نمره
ها

۲-۱۲- انتخاب سؤال

شش نوع سؤال را می توان پرسید که در زیر به شرح آن می پردازیم (پاتون، ۲۰۱۵).

^۱ -probing

الف- سئوالات مربوط به رفتار و تجربه:

سئوالاتی در مورد آنچه که فرد انجام میدهد و یا در حال انجام آن است؛ با هدف استخراج رفتارها، تجارب، عملکردها و فعالیت ها انجام می شود. شما در یک روز طبیعی چه کارهایی را انجام می دهید؟ (۲) برای مثال هنگامی که بیمار هموفیلی در مورد تجربه خونریزی خود در منزل و در حضور اعضای خانواده صحبت می کرد از او پرسیده شد که در آن لحظات شما چه کار می کردید؟

ب- سئوالات مربوط به عقاید و ارزش ها:

سئوالاتی که هدف آن درک فرایندهای شناختی و تفسیری افراد است، در قسمت سئوالات مربوط به عقاید و ارزش ها قرار می گیرد. مصاحبه کننده در این مصاحبه در مورد عقاید، قضاوت ها و ارزش ها سؤال می کند. نمونه ای از سئوالات بدین شرح است (۲): شما چه اعتقادی دارید؟، شما در مورد چی فکر میکنید؟، شما دوست دارید چه اتفاقی بیفتد؟ و عقیده شما در مورد چیست؟

برای مثال یک بیمار هموفیلی در تجارب خود بیان کرد مردم در مورد بیماری های خونی نگرش بدی دارند و در مورد این نگرش توضیح داد. در این صورت می توان از او پرسید شما چه نگرشی دارید و یا شما در مورد بیماری های خونی چگونه فکر می کنید؟

پ- سئوالات احساسی:

سئوالات احساسی با هدف استخراج پاسخ های عاطفی و احساسی افراد به تجربه یا افکارشان پرسیده می شود. در هنگام پرسیدن سئوالات احساسی برای مثال: شما در مورد آن چه احساسی دارید؟ مصاحبه کننده به دنبال پاسخ های اضطرابی، شادی، ترس، اطمینان، تهدید و است (۲). وقتی که شما میخواهید واکنش عاطفی فرد را مورد بررسی قرار دهید شما مجبورید که در مورد پاسخ های عاطفی سؤال کرده و به پاسخ های عاطفی گوش دهید. وقتی که میخواهید در مورد افکار فرد در مورد چیزی پیبرید، سئوالات باید طوری باشد که مصاحبه شونده در ذهن خود به جستجوی عقاید، باورها و قضاوتهای خود بپردازد نه احساسات خود (پاتون، ۲۰۱۵).

ت- سئوالات دانش:

سئوالات دانش به اطلاعات پاسخدهنده اشاره دارد. چیزهایی که مصاحبه شونده می داند (۲) برای مثال در مورد بیماری دیابت وی در مورد مدیریت بیماری از جمله علائم کاهش و افزایش قندخون، تبعیت از رژیم درمانی، چگونگی تزریق انسولین و .. برای شما توضیح می دهد که گویای دانش فرد در زمینه مدیریت بیماری دیابت است.

ث-سؤالات حسی:

سؤالات حسی به آنچه که دیده، شنیده، لمس، مزه و بو میشود؛ اشاره دارد. پاسخ به این سؤالات به مصاحبه کننده کمک می کند تا وارد تجارب حسی مشارکت کننده شود. سؤالات حسی تلاش می کند تا فرصتی فراهم کند که مصاحبه شونده محرک هایی را که او تجربه کرده است را توصیف کند (همان منبع). برای مثال بیمار هموفیلی را تصور کنید که دچار خونریزی از بینی و دهان شده و مادرش او را می بیند و واکنش به صورت گریه و زاری و ناله و به سر روی خود زدن را نشان می دهد. بیمار در حال توضیح دادن آن لحظات است. می توانید از او بخواهید برایتان توضیح دهد در آن لحظه شما چه چیزی را می دیدید که بیمار آنچه را که توسط حس بینایی خود دیده را به تصویر می کشد.

ج-سؤالات زمینه ای^۱ و دموگرافیک:

سن، تحصیلات، شغل سؤالاتی هستند که ویژگی های هویت فرد را نشان میدهد. پاسخ به این سؤالات به مصاحبه کننده کمک می کند که جایگاه مشارکت کننده را در مقایسه با دیگران بداند. این سؤالات را به صورت باز پاسخ پرسید. در مورد سن پرسید سن شما؟ در این حالت یک فرد ممکن است بگوید من ۵۵ ساله هستم. یا من میانسالم. یا من در ابتدای سالمندی هستم. من هنوز از نظر قلبی جوان هستم. یا من در میانه دهه ۵۰ هستم. من ۱۰ ساله مانده به بازنشستگی هستم. من بین ۴۰-۶۰ ساله هستم. و... پاسخ به سؤالات باز در مورد اطلاعات دموگرافیک به ما نشان می دهد که مصاحبه شونده خود را در این دنیا و در مقایسه با دیگران در چه جایگاه و چگونه می بیند! (همان منبع).

۲-۱۳- مصاحبه عمیق

در بحث مصاحبه های عمیق هفت نوع کاوشگری وجود دارد. در زیر به بررسی هر یک پرداخته شده است:

- کاوشگری پایه: محقق (مصاحبه گر) سؤالی را تکرار می کند تا مصاحبه شونده را به مسیر اول برگرداند. از این شیوه زمانی استفاده می شود که مصاحبه گر از مسیر موضوع بحث خارج شده باشد.
- کاوشگری توضیحی: از این روش برای شناخت واضح تر از طریق تکمیل اظهارات ناقص پاسخگو استفاده می شود؛ در این حالت، مصاحبه کننده سؤالاتی مانند «می توانید مثالی را ارائه دهید؟» یا «می توانید توضیح دهید» را مطرح می کند.
- کاوشگری متمرکز: از این روش برای رسیدن به جزئیات خاص یک موضوع استفاده می شود. برای مثال از چه نوع... استفاده می کنید؟

^۱ -Background

- کاوشگر سکوت: در این حالت مصاحبه گر سکوت را در پیش می گیرد و منتظر می ماند تا حرف های مصاحبه شونده قطع شود؛ معمولاً زمانی از این روش استفاده می شود که مصاحبه شونده زیاد وقت می گیرد یا تعجیلی ندارد.

- طرح مجدد سؤال: از این روش زمانی استفاده می شود که مصاحبه شونده جواب دادن را متوقف کرده باشد؛ در اینجا مصاحبه گر یا موضوع آخر را مجدد بیان یا به شیوه دیگری مطرح می کند. برای مثال «خب سؤال این بود که...» چه جواب های دیگری دارید که به من بدهید؟ این کار به مصاحبه شونده کمک می کند تا دوباره شروع به حرف زدن کند.

- طرح پیشنهاد یا فکر: در اینجا مصاحبه گر پیشنهاد و ایده هایی را مطرح می کند تا مصاحبه شونده در مورد آن فکر کند. مثلاً «آیا در مورد... فکر کرده اید؟»

- انعکاس یا بازتاب: در اینجا مصاحبه گر آنچه را مصاحبه شونده بیان داشته است با بیان متفاوت تکرار می کند. این روش به مصاحبه شونده کمک می کند در مورد آنچه گفته است بیندیشد.^۱

۲-۱۳- منابع وماخذ

الف- منابع فارسی

رامبد، معصومه، (۱۳۹۷)، مصاحبه: معمول ترین روش جمع آوری داده ها در تحقیق کیفی، مجله علوم پزشکی صدرا، دوره ۶، شماره ۴، پاییز ۱۳۹۷، صفحات ۳۰۳ تا ۳۱۶.

ب- منابع لاتین

۱. Holloway I, Galvin K. Qualitative Research in Nursing and Healthcare. Edition F, editor: Wiley-Blackwell; ۲۰۱۷.
۲. Patton MQ. Qualitative research and evaluation methods. Edition F, editor. United States of America: SAGE Publication, Inc; ۲۰۱۵.
۳. Seidman I. Interviewing as qualitative research, A guide for researchers in education and the social sciences. Edition F, editor. New York and London: Teachers College. Columbia University; ۲۰۱۳.
۴. Rambod M, Sharif F, Molazem Z, Khair K. Lived experiences of hemophilia patients. Shiraz, Iran: Shiraz University of Medical Sciences; ۲۰۱۶.
۵. Brinkmann S, Kvale S. Interviews, learning the craft of qualitative research interviewing. Edition T, editor. Los Angeles, London, New Delhi Singapore, Washington: SAGE Publication Inc.; ۲۰۱۵.

۶. Rambod M, Sharif F, Molazem Z, Khair K. Pain self-management experiences in haemophilia patients: a qualitative study. *The Journal of Haemophilia Practice*. ۲۰۱۸;۵(۱):۷۶-۸۲.
۷. Kortessluoma RL, Hentinen M, Nikkonen M. Conducting a qualitative child interview: methodological considerations. *J Adv Nurs*. ۲۰۰۳;۴۲(۵):۴۳۴-۴۱.
۸. Polit DF, Beck CT. *Essentials of nursing research, Appraising evidence for nursing practice*. Edition t, editor. Philadelphia: Wolters Kluwer, Lippincott Williams & Wilkins; ۲۰۱۴.
۹. Salsali M, Gheraghi M, Esmaili M, Tayebi Z. *Essentials of qualitative interviewing*. Tehran: Boshra; ۲۰۱۳.
۱۰. Karin O. *Essentials of qualitative interviewing*: Walnut Creek, CA: Left Coast Press; ۲۰۱۱.
۱۱. Rambod M, Sharif F, Molazem Z, Khair K. Pain: the voiceless scream in every haemophilia patient's life. *J Haem Pract*. ۲۰۱۶;۳(۱):۸-۱۳. Cite this article as: Rambod M. Interviewing: The most Common Methods of Data Collection in Qualitative Studies.