أدوات العمل الاجتماعي – المقابلة–

ماهية المقابلة في العمل الاجتماعي.

يذهب انجلز الى أن المقابلة محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر لاستثارة أنواع معينة من المعلومات لاستخدامها في بحث علمي أو للاستعانة بها في التوجيه والتشخيص والعلاج.

ويبرز مصطفى سويف في تعريفه للمقابلة عنصرين أساسيين:

أ–العناصر اللفظية التي قد تكون اسئلة أو جملاً تقريرية أو ألفاظاً مفردة.

ب–مواقف المواجهة وذلك لأن المقابلة ما هي إلا مجموعة من الاسئلة أو من وحدات الحديث، يوجهها طرف (فرد أو جماعة) إلى طرف آخر (فرد أو جماعة) في موقف مواجهة، حسب خطة معينة للحصول على معلومات عن سلوك هذا الأخير أو سمات شخصيته أو للتأثير في هذاالسلوك.

وهناك مفهوم آخر للمقابلة: هي الوسيلة الأولى والمهمة في الحصول على المعلومات الخاصة بالحالة. وهي عبارة عن محادثة موجهة ومتبادلة بين الاختصاصي الاجتماعي والحالة أو أي مصدر آخر مرتبط بالمشكلة التي تعاني منها الحالة، في جو مهني وفي زمن محدد ومكان متفق عليه من قبل الطرفين ضمن إطار وقواعد مهنية فنية منظمة تحقيقاً للمساعدة.[1]

خصائص المقابلة[2]

1 . التفاعل الاجتماعي بين أطراف المقابلة، والذي يرتبط بالمحادثة اللفظية وما يصاحبها من تغيرات وايماءات وسلوكات.

2 . تهدف إلى التعمق في الأشياء بقصد البحث العلمي.

---

[1]– محمد سيد فهمي؛ قواعد البحث في الخدمة الاجتماعية؛ ط1؛ المكتب الجامعي الحديث؛ الإسكندرية؛ 1999؛ ص . ص 178–197.

[2]– نفس المرجع؛ ص . ص 179–180.

3 . تتضمن مواقف مواجهة كمقدمة ضرورية للتفاعل بين الباحث والمبحوث، وتجدر الاشارة إلى أن هناك أنواعا من المقابلة لا تتم من خلال المواجهة المباشرة كما هو الحال في المقابلة الهاتفية والتي بالرغم من سطحيتها وتحديدها إلا أنها تعتبر مقابلة.

وعليه تعتبر المقابلة عملية اجتماعية مقصودة للحصول على بيانات أو تحقيق أغراض علمية أو علاجية من خلال تفاعل اجتماعي يستند إلى المواجهة بين طرفين أحدهما مثير والآخر مستجيب. وهي لا تقف عند حدود سطح الوقائع، بل تتعمق في الأمور لدرجة لا تتوفر في أدوات أخرى كما أنها تجمع بين بعض خصائص الاستبيان توجيه الأسئلة ومعاينة السلوك والأفعال وردود الأفعال.

أهداف المقابلة:[3]

تكمن أهداف المقابلة في:

1 . إشعار الحالة باهتمام الاختصاصي الاجتماعي وتركيزه عليها. مما يساعد على إعطاء الحالة الفرصة لعرض مشكلتها وتمكين الاختصاصي الاجتماعي من معرفة المشكلة ودراسة أسبابها.

2. تساعد على تكوين علاقة مهنية وإعطاء الحالة الأمان والاحترام الكافي.

3. تعطي الفرصة لتوضيح الأسباب النفسية التي تعاني منها مثل: الخجل، التأتأة، اليأس، القلق ...

4. تتم من خلالها عملية توجيه الحالة للاعتماد على نفسها وذلك بتشجيعها على المساهمة في بذل ما يمكن بذله من خلال الأنشطة المدرسية كأسلوب للعلاج.

---

[3]– محمد مصطفى أحمد؛ تطبيقات مجال الخدمة الاجتماعية، دار الفكر للنشر؛ ط1؛ الإسكندرية؛ 2001؛ ص–ص 96 -97.

5. تعتبر المقابلة وسيلة لتعديل اتجاهات الأفراد المحيطين بالحالة، ولهم دور في التأثير عليها.

6 . كما تعتبر المقابلة وسيلة لتقديم مساعدة مباشرة مثل: المساعدات المالية.

7 . الحصول على المعلومات من مصادرها الأساسية. فهي وسيلة سريعة للبحث في مشكلات العملاء في اللقاء التمهيدي اقتصادا للوقت والجهد.

8 . تعديل شخصية العميل كحجر الزاوية في عملية المساعدة: فالمقابلة هي المناخ الذي تتم فيه العمليات التأثيرية المختلفة التي يقوم بها الأخصائي نحو العميل. فهي تزيل أو تخفف عوامل القلق أو اليأس التي تنتاب بعض العملاء عند تحويلهم إلى مؤسسات أخرى لعدم انطباق شروط المؤسسة عليهم.

مبادئ المقابلة:[4]

نذكر أهمها :

1 . الإنصات الجيد المعتمد على التفكير والتحليل، مع عدم الانشغال بأمور جانبية كالرد على الهاتف أو تسجيل معلومات عن الحالة.

2 . استخدام القواعد التنظيمية للمقابلة التي تعتمد على بداية – وسط –نهاية.

3 . تحديد وقت ومكان للمقابلة متفق عليه من الطرفين.

4 . ضرورة التهيئة النفسية المسبقة للاختصاصي لإجراء المقابلة.

5 . الالتزام بالإمكانيات والخدمات المتاحة، مع عدم تقديم وعود لا يمكن الإيفاء بها.

6 . أن تكون الأسئلة هادفة وبعيدة عن الإدانة، وبذلك تكون المناقشة موضوعية دون تحيز أو تعصب.

7 . دقة الملاحظة للشكل العام سواء الجسمي من ملبس أو عاهة جسمية أو حركات لا إرادية ...

---

[4]– نفس المرجع؛ ص 97.

8 . عدم الاعتماد على الذاكرة فقط بل على التسجيل.

9 . حسن الاستقبال في لقاء الحالة والمبادرة بالتحية وإعطائها الاهتمام الكامل وفرصة التعبير عما تريده.

كيفية إجراء المقابلة:

1 . موعد المقابلة: من الضروري أن يحدد الأخصائي الاجتماعي موعدا لمقابلة العميل، لأنه الانطباع الذي يرسخ لدى العميل حول هذا الأخصائي ومدى اهتمامه به واستعداد لبحث مشاغله والتزامه وإخلاصه في العمل. كما أن الالتزام بالوقت يتيح أمام العميل نموذجا سلوكيا قد نحتاجه كجانب علاجي خاصة مع الطلاب الذين يصعب عليهم تنظيم وقتهم.

2 . مكان المقابلة: يلعب مكان المقابلة دورا كبيرا في نجاحها، بحيث يتميز مكان المقابلة والمتمثل أساسا في مكتب الأخصائي الاجتماعي بالدفء والود والاحساس بالأمن والطمأنينة.[5] كما ينبغي ألا تكون هناك مقاطعة أثناء المقابلة بدخول أشخاص إلى الغرفة. وتعتبر المسافة التي تفصل الأخصائي عن العميل هامة إذ يجب ألا تكون كبيرة فتؤدي إلى إحساس العميل بالتباعد. كما يفضل في غرفة المقابلة ألا تعطي الصورة الرسمية التي تضفي على العميل شعوراً بالرهبة عند دخوله بل تكون باعثة على الارتياح.

3. التحضير للمقابلة: من الضروري جدا تحديد هدف لكل مقابلة وغالبا ما تكون أهداف المقابلة الأولى هي ما ذكر في السابق، أما المقابلات المتتالية فيحدد الهدف وفقا لظروف الحالة. كما أنه من الضروري أن يطلع الأخصائي الاجتماعي على البيانات الخاصة بالعميل من ملف الحالة قبل موعد المقابلة الأولى ليعد نفسه للمقابلة، لأنها تساعد على توفير وقت الأخصائيالاجتماعي.

4 . استقبال العميل: عند استقبال العميل من الضروري أن يستخدم عبارات الود المألوفة ثم يمد يده للمصافحة ويعرفه بنفسه. فالمصافحة تترك لدى العميل انطباعا بالود ولكن

---

[5]– خليل المعايطة وآخرون؛ مدخل إلى الخدمة الاجتماعية؛ ط1؛ دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع؛ عمان؛ 2000؛ ص 102.

الأخصائي الاجتماعي عليه أن يقدر مدى وملاءمتها. فقد تغني العبارات الودية عنها بالنسبة للتلاميذ الصغار بينما تكون عنصرا هاما مع طلاب المرحلة المتوسطة والثانوية. ويجب أن لا يكون الأخصائي مشغولا بشيء، وأن يقابل العميل بابتسام واهتمام وأن يدعوه للجلوس في المكان المعد لذلك ويجلس أمامه مباشرة أو مواجها له.

بعد ذلك يبدأ الأخصائي الاجتماعي بعبارات استهلالية مثل: . ماذا تود أن تتحدث عنه اليوم؟ . ماذا أستطيع أن أقدمه لك؟ ومن الأفضل أن يبدأ الأخصائي الاجتماعي الحديث مع العميل في موضوع جانبي لمدة خمس دقائق تقريبا لتخفيض التوتر لديه، ويستطيع الأخصائي أن يحدد من أين يبدأ بناء على تقديره للموقف.[6]

5. مدة المقابلة: تتوقف مدة المقابلة على مجموعة من الاعتبارات كالعمر: فالأطفال دون السابعة تكون المقابلة في حدود 20 دقيقة وتزداد المدة مع ازدياد العمر لتصبح حوالي ساعة. وبالنسبة لمن في أعمار أكبر من الثانية عشرة وبالنسبة للطلاب فإنه يستحسن جعل المقابلة في حدود حصة واحدة، وألا تتزامن مع مواعيد الدراسة.

6. إنهاء المقابلة الأولى: في نهاية المقابلة الأولى يجب على الأخصائي الاجتماعي والعميل أن يصلا إلى قرار حول استمرار علاقتهما. وإذا اتفقا على استمرار العلاقة فإن عليهما أن يتفقا على موعد الجلسة التالية. ويجب على الأخصائي أن يلمح للعميل بقرب انتهاء الجلسة ويمكن في ذلك أن يستخدم مهارة التلخيص مثل:

1. هيا بنا نسترجع معاً ما قمنا به في هذه المقابلة .
2. يمكن أن نلخص ما قمنا به في هذه المقابلة.
3. أمامنا الأن عشر دقائق ويمكن أن نناقش فيها ما تود أن نناقشه.

7. تسجيل المقابلة: على الأخصائي الاجتماعي أن لا يسجل أثناء المقابلة، لأنه بذلك سيكون مشغولاً أكثر مما ينبغي، والأفضل هنا أن يسجل نقاطاً صغيرة لا تستغرق من وقته

---

[6]– خليل معايطة وآخرون؛ المرجع السابق؛ ص . ص 102 . 104.

سوى جانب ضئيل وأن يحصل على البيانات الأولية مثل السن وعدد أفراد الأسرة والحالة الاجتماعية والاقتصادية من ملف العميل وكتابتها بعد انتهاء المقابلة. فمن الضروري التسجيل للرجوع إلى ما يسجل وتحليله والاستفادة منه فيما بعد. ومن الضروري تعريف العميل بأهمية التسجيل واستئذانه في ذلك، على أن تقتصر الكتابة أثناء المقابلة على الضرورة، ويجب تنظيم كل ما يجمع من معلومات خلال المقابلة وحفظها في ملف العميل.

8. ما بعد المقابلة: يقوم الاخصائي الاجتماعي بنقد ذاته المهنية نقدا صريحاً وبتقييم تصرفاته ومدى ما حققته المقابلة من أهداف، وهل تحققت أهداف الخطة المبرمجة. كما يقوم بتسجيل المقابلة تسجيلاً دقيقاً بعد انتهاء المقابلة مباشرة.[7]

عيوب المقابلة:

-يصعب مقابلة عدد كبير نسبيا من الأفراد لأن مقابلة الفرد الواحد يستغرق وقتا طويلا من الباحث.

- تتأثر بحرص العميل على نفسه وبرغبته بأن يظهر بمظهر إيجابي وبتردده في إعطاء معلومات بمعزل عن نفسه.

- تتطلب مقابلين مدربين على إجرائها فإن لم يكن المقابل ماهراً مدربا لا يستطيع خلق الجو الملائم للمقابلة. فقد يزيف المستجيب إجابته وقد يتحيز المقابل بشكل يؤدي إلى تحريف الإجابة.

- صعوبة تسجيل الإجابات أو اعتماد أدوات التسجيل في مكان المقابلة الذي يحدده المستجيب على الأغلب.

- تسرب الذاتية في تفسير نتائج المقابلة إذ قد يتأثر الأخصائي بآرائه السابقة وقد يبالغ فيها حسب خبراته واتجاهاته وتحيزاته الذاتية أو قد يحاول العميل إرضاء الأخصائي

---

[7]- نفس المرجع؛ ص . ص 106. 107.

عن طريق إجابات يعتقد أنها مُرضية له.

– تعتبر وسيلة مكلفة للوقت والجهد والمال. [8]

صعوبات المقابلة:[9]

نذكر أهمها :

1 . تردد بعض العملاء في الحضور للمقابلة أو طلب تأجيلها أو قد يعتمد العميل التأخير عن الموعد المحدد.

2 . خشية العملاء تعرف أحد على أسرارهم (مقاومة شعورية أو لاشعورية).

3 . شعور بعض العملاء بالمشاعر السلبية مثل: القلق والخوف والتوتر والخجل.

4 . رفض ومقاومة العملاء لإجراء المقابلة بسبب معين كالنزاعات الزوجية.

5 . قلة خبرة الاخصائي المبتدئ.

6 . شعور العميل بأن الأخصائي الاجتماعي قد يفشل في إيجاد الحل.

7 . قد تكون المؤسسة نفسها عائق لإنجاح المقابلة.

---

[8]– أحمد مصطفى خاطر؛ طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية؛ المكتب الجامعي الحديث؛ ط1؛ الإسكندرية؛ 2002؛ ص . ص 46 . 47.

[9]– نفس المرجع؛ ص . ص 48 . 49.

أدوات العمل الاجتماعي – الملاحظة–

تعريف الملاحظة في العمل الاجتماعي:

هي النشاط الفعلي للمدركات الحسية في المشاهدة المقصودة وغير المقصودة وتفيدنا في التعرف على كلمات العميل المسموعة والغير مسموعة. جلال عبر الخالق؛ العمل مع الحالات الفردية؛ الإسكندرية؛ الكتاب الجامعي الحديث؛ 2001؛ ص 247.

كما يمكن تعريفها على أنها الوسيلة الأساسية في عملية التوجيه سواء قام بها الأخصائي الاجتماعي أم شخص آخر ممن يقوم بها ثم يحللها ويفسرها ويقترح ما يراه للأخصائي. صبحي عبد اللطيف المعروف؛ أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي: المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل المجمع والاختبارات والمقاييس؛ الطبعة الأولى، مطبعة دار القادسية؛ بغداد؛ 1986؛ ص48.

وفي تعريف آخر تتمثل في الحصول على الحقائق من الخبرات والمعلومات من واقع المواقف والتصرفات في الحالة الراهنة للعملاء، لاستخدامها في الدراسة وتقدير المواقف في وضع خطة لعملية المساعدة. نصيف فهمي منقربوس وماهر أبو المعاطي علي؛ مهارات الممارسة للخدمة الاجتماعية؛ حلوان؛ الطبعة الأولي؛ 2000؛ ص272.

أهمية الملاحظة:

الملاحظة فن يرتبط بقدرة الأخصائي الاجتماعي على أداء نشاطه المهني. فاستخدام وسائل الملاحظة تساعد الأخصائي على تحليل المواقف المختلفة التي تواجهه أثناء أدائه لعمله. محمد البدوي الصافي حليفة؛ المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي؛ المكتب الجامعي الحديث؛ بدون سنة نشر.

وعليه يمكن تحديد أهمية الملاحظة فيما يلي:

- الحصول على المعلومات.
- إتاحة الفرصة لدراسة السلوك الفعلي في مواقفه الطبيعية.

– لا تتأثر رغبة الشخص في التحدث كما يحدث في المقابلة حيث تقضي الملاحظة العلمية على مقاومة بعض الأفراد في التحدث عن أنفسهم.

– تعطي للباحث الفرصة لملاحظة السلوك التلقائي.

– تقضي على عدم قدرة الشخص على التعبير عن اتجاهاته وأفكاره.

– تعتبر من الوسائل النادرة للحصول على حقائق معينة.

– يستطيع الملاحظ المدرب أن يلاحظ من خلال الاختبار النفسي عددا من العناصر والسمات.

–يمكن تسجيل السلوك مما يقلل تدخل الذاكرة لدى الملاحظة. صبحي عبد اللطيف المعروف؛ أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي: المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل المجمع والاختبارات والمقاييس؛ الطبعة الأولى، مطبعة دار القادسية؛ بغداد؛ 1986؛ ص – ص 57 – 58 .

أهم الجوانب التي يجب أن يلاحظها الأخصائي الاجتماعي:

باعتبار العمل الاجتماعي يتفرع إلى خدمة فردية وأخرى جماعية واجتماعية فإن الملاحظة تختلف حسب الأهداف إلى:

– **في خدمة الفرد**: ويركز فيها الأخصائي على:

– الجوانب الجسمية: وتشمل المظهر الجسدي من حيث الطول والقصر، البدانة والنحافة إلى جانب وجود العاهات والأمراض.

– الجوانب النفسية والانفعالية: تتمثل في وجدان ومشاعر الفرد وانفعالاته مثل الغضب والحزن والقلق التي تظهر في نبرات الصوت علواً وانخفاضاً أو متقطعة.

– الجوانب العقلية والمعرفية: تتمثل في القدرة الإدراكية والذكاء الاجتماعي فضلاً عن القدرة على التفكير المنطقي وترتيب الأفكار والقدرة على التركيز والانتباه والتسلسل المنطقي في الحديث ..إلخ.

– جوانب السلوك الاجتماعي: يتمثل في مدى تمتع العميل بصفات الصدق والأمانة والقيم الأخلاقية الرفيعة ..إلخ . محمد البدوي الصافي حليفة؛ المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي؛ المكتب الجامعي الحديث؛ بدون سنة نشر؛ ص 115.

– **في خدمة الجماعة:** يمكن تحديد الجوانب التي يركز فيها الأخصائي أثناء إجرائه للملاحظة كما جاء في الدليل التالي: إبراهيم بيومي مرعي ومحمد حسين البغدادي؛ الجماعات في الخدمة الاجتماعية؛ الإسكندرية؛ المكتب الجامعي؛ 2000؛ ص 145.

– **النوع العام لنشاط الجماعة:**

نشاط رسمي كالمحاضرة أو الجلوس والانتباه للأخصائي.

الشغب والضوضاء التي لا يمكن السيطرة عليها.

النشاط غير الرسمي والموقف الجماعي مريح ولكنة غير فعال.

مشاركة فعالة خاضعة للضبط.

– **استجابة الجماعة للأخصائي:**

استجابات ودية شخصية تقوم على الأخذ والعطاء.

عدم الارتياح نحو الأخصائي.

جو سلبي تسوده اللامبالاة.

هجوم عدواني مباشر.

– **العلاقة بين الأعضاء:**

يتحمس أعضاء الجماعة ويرغبون في مساعدة بعضهم البعض.

منافسة حامية بين الأعضاء ويهتم كل فرد بذاته أولا.

منافسة حادة بين الجماعات الفرعية

– **بناء الجماعة والعلاقة المتبادلة:**

ليس لها تنظيم أو لا يوجد هدف عام للجماعة.

إدراك كامل للتنظيم وقبول أهداف الجماعة وتقسيم واضح ومحدد للمسؤولية.

يستخدم التهديد والتأنيب والصياح.

يعتزم الثناء في المكافأة والأسلوب الوردي.

يتسم بالضبط خاصة في التعبير عن موافقة أو عدم موافقة الشخصية.

يلجأ إلى الفعل بابعاد أو طرد أعضاء الجماعة أو العقاب الجسمي.

- الدور العادي الذي يقوم به عضو الجماعة:

ضغط ومخاوف وتوتر واضح.

لا مبالاة وينقصهم الحماس والود.

احترام الآخرين في مناخ يسوده الصداقة.

أخلاق وثقة متبادلة.

- الجو الاجتماعي:

انقسام الجماعة في مكانات مختلفة من علاقات ثنائيه.

بعض الأعضاء لا ينظرون إلى الجماعة نظره قديرة.

يشارك الجميع في حياة الجماعة.

- المكانة التي تحدد القيادة في الجماعة:

المكانة تعود إلى محاباة الكبار ويقوم الأخصائي بالاختيار لمراكز القيادة.

تعود المكانة إلى اليقظة والانتباه والقدوة الاجتماعية والشخصية المحبوبة.

ترجع المكانة إلى القوة الجسمية والإقدام والشجاعة.

تعزى المكانة إلى إثارة عاطفة الآخرين.

- البرامج خلال الفترة الملاحظة:

تعليم بعض الموضوعات عن طريق الاستيعاب.

ممارسة مهارة عن طريق عملية التكرار.

حل الإشكالات بطريقة فردية.

حل الإشكالات بطريقة اجتماعية عبر المناقشة القصدية.

محاولة خلق نشاط ابتكاري من خلال الفنون أو الكتابة.

عيوب الملاحظة:

رغم أهميتها إلا أن هذه التقنية لها عيوب يمكن تلخيصها فيما يلي:

- التحيز الثقافي.
- الاستنتاجات الخاطئة.
- تأثير حضور الأخصائي الاجتماعي.
- اللغة المستخدمة. محمد البدوي الصافي حليفة؛ المهارات المهنية للأخصائي الاجتماعي؛ المكتب الجامعي الحديث؛ بدون سنة نشر؛ ص – ص 125 – 126.
- عدم رغبة البعض أن يكونوا موضع ملاحظة.
- قد يحصل تدخل من قبل الملاحظ المتسلط ورجوعه في ملاحظته إلى الإطار المرجعي الشخصي وإلى خبراته الشخصية.
- يجب أن تتم الملاحظة للسلوك في وضع طبيعي وبدون إخبار العميل مسبقاً، وهذا مما يتعارض مع أخلاقيات المهنة.
- تأثر الملاحظة بذاتية الملاحظ.
- تتأثر الملاحظة بالأفكار السابقة للملاحظ.
- عدم وجود الدقة والإتقان في إجراءات الملاحظة.
- قصور الملاحظة عن تغطية بعض الجوانب السلوكية الخاصة . صبحي عبد اللطيف المعروف؛ أساليب الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي: المقابلة الإرشادية، الملاحظة، السجل المجمع والاختبارات والمقاييس؛ الطبعة الأولى، مطبعة دار القادسية؛ بغداد؛ 1986؛ ص– ص 58 – 59.

أدوات العمل الاجتماعي – مقاييس الشخصية–

تعريف اختبار أو قياس الشخصية:

هي اختبارات تقيس خصائص وسمات الفرد وحالته الانفعالية وطبيعة علاقاته بالناس، إلى جانب اتجاهاته وقيمه ودوافعه، والتبعية والخنوع. وتساعدنا على تحديد طبيعة الأعراض المرضية، فضلا عن قياس التوافق في البيت والمدرسة والعمل. كما تفيدنا في تحديد الأهداف والخطط التعليمية والمهنية والمستقبلية، وأيضا في حلّ مشكلات الشخصية والعائلية والزوجية. لذا فإن اختبارات الشخصية هي الوسيلة المنهجية والعلمية لمعرفة النفس وتطويرها.

قياس الشخصية:

أخذت مقاييس الشخصية بالتطور الكمي والنوعي، منذ فترة الأربعينات والخمسينات من القرن العشرين، مما أدى إلى فهم الشخصية وزيادة القدرة على قياسها بشكل أكثر دقة مما كانت عليه، إذ كان للحربين العالميتين تأثيراً في تطور حركة بناء مقاييس الشخصية، إذ شجعت علماء النفس على المقاييس من ناحية وتطبيقها من ناحية أخرى. غير أن تنوع النظريات التي حاولت تفسير الشخصية واختلافها وعدم اتفاقها على مفهوم محدد للشخصية فضلاً عن تعدد مجالات المهتمين بدراستها مثل علم الاجتماع والطب والسياسة، أدى إلى اختلاف مفاهيم قياس الشخصية وظهور عدد من الأساليب التي يمكن استخدامها في هذا القياس، وبعد أن أخذ ينظر إلى الشخصية على أنها كما تبدو للفرد نفسه لاكما تبدو للآخرين وأنها نمط من الاستجابات للمنبهات الخارجية ممكن تحليلها وقياسها، على الرغم من وحدة الشخصية وتكاملها.

ويبدو أن هناك أساليب متعددة لقياس الشخصية لعل من أبرزها المقاييس والاختبارات والملاحظة والسجل الشخصي ودراسة الحالة. غير أن أكثر هذه الأساليب استخداماً في قياس الشخصية هي المقاييس أو الاختبارات وذلك لسهولة استخدامها وتطبيقها وتقنينها، فضلاً عما تتسم بها من صدق وثبات عاليين. وبذلك تقع مقاييس الشخصية عادة

ضمن فئة مقاييس الأداء المميز التي لا توجد فيها إجابات صحيحة أو خاطئة بل تتركز على معرفة الفروق الفردية في الأداء كما هو في اختبارات التحصيل والذكاء والقدرات، لذلك تعتمد على القياس النفسي السيكومتري الذي يستند إلى قياس الفروق الفردية وتقارن فيه درجة الفرد بدرجات المجموعة التي ينتمي إليها وتصبح درجات هذه المجموعة معياراً للحكم على درجة الفرد وتحديد موقعه بالنسبة إليهم.

وقد اعتبرت الاختبارات والمقاييس الشخصية من أكثر طرق قياس الشخصية موضوعية وأقل تحيزاً، فهي تبتعد عن الذاتية أو تحكم القائم بالمقابلة أو الملاحظ الخارجي. فالاختبار ما هو إلا أداة صمم ليقيس ظاهرة معينة فإن كانت هذه الظاهرة تقيس الشخصية فالأداة بنيت لقياس هذا الجانب بعينه. كما أن هذه الاختبارات والمقاييس صممت لقياس أفراد من بيئة معينة وثقافة معينة فلا يمكن أن تصلح لبيئة أخرى. وبعض الاختبارات العالمية نجحت في التطبيق ببلدان عديدة بعد أن أجريت عليها عمليات تقنين لكي تصبح ملائمة للبيئة التي قننت فيها(أي وضع معايير محلية جديدة لكي تتناسب مع المجتمع الذي نقلت إليه) ومن تلك المقاييس العالمية التي حظيت بسمعة جيدة في التطبيق وفي النتائج هي :

-مقياس وكسلر – بليفيو لقياس الذكاء.

-اختبار ستانفورد – بينيه لقياس ذكاء الأطفال.

-اختبار الشخصية المتعددة الأوجه MMPI .

أنواع مقاييس الشخصية:

يمكن تعريف اختبارات الشخصية على أنها أدوات لقياس جوانب معينة من الشخصية تحت ضبط ظرف معين، ويظهر الاختبار في شكل مجموعة من الأسئلة يجيب عليها المفحوص بعدة خيارات وبعض الاختبارات احتوت على مقاييس فرعية عملية وليست كتابية فقط والبعض الآخر كتابية. والاختبارات نوعين :

-اختبارات موضوعية.

-اختبارات إسقاطيه.

فالاختبارات التي صممت على أنها موضوعية يعني يمكن تصحيحها بنفس الطريقة في كل مرة وفي أي مكان بغض النظر عن الشخص الذي قام بتطبيق الاختبار أو تصحيحه أو تحليل نتائجه. بعبارة أخرى أن هذه الاختبارات (الموضوعية) تتأثر تأثرا بسيطا جدا بتحيز الفاحص وقد أدخلت تطويرات على هذا النوع من الاختبارات لزيادة الضبط الموضوعي فيها.

في تصنيف آخر تقسم الاختبارات الشخصية إلى نوعين هما:

<u>الاختبارات المتشكلة:</u> هذه الاختبارات تشمل عدة مقاييس وهي:

ا: مقاييس التقدير الذاتي: يقوم الفرد في هذا النوع من المقاييس بتقدير شخصيته اي انه يحكم على انواع سلوكه و تصرفاته من خلال اختبار او مقياس مصمم لهذا الغرض, الذي يعبر به في الكتابة غالبا او شفويا عن سلوكه او مشاعره او انفعالاته.

ويعد هذا النوع من أكثر المقاييس شيوعا واستخداما في قياس الشخصية بسبب سهولة اعدادها وشموليتها وامكانية تقنينها على عينة كبيرة من الافراد

ب: مقاييس تقدير الآخرين: تعد من اسهل انواع المقاييس الشخصية, اذ يقوم فرد ما بتقدير فرد آخر في سمة معينة لجمع بيانات عنه اي تقدير الفرد من وجهة نظر الآخرين. وتستخدم هذه المقاييس بكثرة من قبل الاطباء و الباحثين النفسانيين, وتعتمد بشكل كبير على مدى مهارة الخص الذي يقوم بالتقدير.

ج: مقاييس الادائية (الموقفية): ترمي هذه المقاييس الى تهيئة مواقف وظروف فعلية طبيعية او مواقف تجريبية تشبه الى حد كبير المواقف التي قد تصادف الفرد في الحياة وملاحظة الاعمال التي يؤديها ,فتظهر بالفعل ما لديه من سمات يراد قياسها, و يعتمد هذا النوع من المقاييس على ملاحظة السلك وقياسه في هذه المواقف التي يتم اعدادها مسبقا بطريقة دقيقة.

<u>2:الاختبارات غير المتشكلة :</u>

صممت هذه الاختبارات لتتعامل مع انماط من الاستجابات على قدر كبير من المرونة لتسمح للمستجيب التعبير عن مشاعره و دوافعه حول مثيرات غامضة و مبهمة, يسقط الفرد من خلالها صراعاته الداخلية, ولان طريقة الاجابة غالبا ما تكون شفوية, لذلك قد تختلف الاجابات من فرد لآخر, المهم ما يسقطه الفرد من خبراته الداخلية وبالرغم من ان هذه الاختبارات لا تمتاز بالموضوعية لكونها تخضع لتفسيرات الباحث واهواءه إلا أنها توفر معلومات قد لا تتوافر باستخدام الاختبارات المتشكلة.

عيوب مقاييس الشخصية:

لاختبارات الشخصية الموضوعية بعض القصور يعيب مقاييس التقدير الذاتي الأخرى. فمثلا قد يقرر الأفراد المطبق عليهم الاختبار أن لا يتعاونوا مع الفاحص وبالتالي يحجبوا بعض المعلومات المطلوبة ويزيفوا أو يغيروا استجاباتهم الحقيقية. وحتى المفحوصون المتعاونون ربما لا يكونون دقيقي الملاحظة في استجابتهم. ومع ذلك فكثير من الاختبارات الموضوعية مثل MMPI اشتملت على مقاييس وضعت خصيصا لتكشف التزييف وعدم الاتساق في الإجابة.

أدوات العمل الاجتماعي – سبر الآراء–

تعريف سبر الآراء والرأي العام:

يعتبر المبدأ الرئيس لسبر الآراء بسيطا، فالهدف من هذه التقنية هو وصف الكل انطلاقا من معرفتنا بالجزء، ويشكل "الكل "المجتمع الأصلي Population mère أي مجموع الأشخاص الذي نرغب في معرفة آرائهم، وبالطبع الهدف من التحقيق هو الذي يحدّد هذا المجتمع. فعندما يكون موضوع التحقيق هو الانتخابات يصبح كل المجمع المقصود هو كل الكتلةالانتخابية.

ويشير المدلول اللغوي لكلمة "سبر" إلى الاختبار وامتحان غور الشيء لمعرفة ما بداخله، لذلك يقال سبر البئر أو الجرح أي امتحن غوره ليطلع على مقداره وعمقه.

أما كلمة " الرأي" فتشير إلى التعبيرات اللفظية التي تكشف عن استجابة لرد فعل ما نحو موضوع محدد. ويعرفه بروم Broom بوصفه فكرة أو عقيدة أو مذهبا لم تثبت صحته في الوقت الراهن لكي يتحول إلى حقيقة ثابتة لا تتأثر بالأهواء والقيم الذاتية، التي تجعل الأفراد يتسمون بخصائص التحيز والتعصب واللاموضوعية. ويفرق العلماء بين الرأي والاتجاه، فالرأي تعبير لفظي يتسم في أغلب الأحيان بالتغير وعدم الثبات، أما الاتجاه فهو يتسم بالثبات النسبي.

ويشير مدلول الرأي العام، حسب بروم دائما، إلى معنى أشمل، بحيث يشمل الأفكار والمعتقدات المتداولة بين الناس بغض النظر عن مدى صحتها ودرجة علميتها، وهي تتعلق أساسا بالجوانب الذاتية للأفراد والجماعات. وعموما يتميز الرأي العام بكون بعضه يؤثر على اتجاهات الناس ويدفعهم إلى اتخاذ مواقف وقرارات نحو موضوعات بعينها، ولذلك فهو يتسم بالطابع الجماعي بحيث أنه يعبر– على الأقل– على أغلبية أفراد المجتمع.

وتساهم عدة عوامل في تشكيل الرأي العام، ونشره داخل المجتمع، بعضها يكتسي طابعا ذاتيا يتعلق بالخصائص الفكرية والذهنية للجماعة التي يتشكل ضمنها، وبعضه يتأثر

بالجماعات المرجعية (الأسرة، المدرسة، المسجد، المجتمع المحلي الذي تنتمي إليها الجماعة، أضف إلى ذلك عوامل أخرى تتعلق بأنماط القيادة وأنواع القادة في المجتمع ووسائل الإعلام. ويكون تأثير هذه العوامل متميزا إذا كانت جميعها تردد نفس الآراء والأفكار عن الموضوع أو الحادثة المطلوب تكوين الرأي حولها، بينما تقل وتضعف فاعليتها إذا كانت الأفكار والطروحات حول الموضوع أو الحادثة مختلفة ومتناقضة.

نشأة سبر الآراء :

بدأ التفكير في سبر الآراء مع بداية القرن العشرين، وأجري 85 تحقيقا في 1920 بمناسبة الانتخابات الرئاسية الأمريكية، ستة من هذه التحقيقات كانت على مستوى وطني، غير أن البوادر الحقيقية لاستخدام هذه التقنية ترجع إلى 1824 في الولايات المتحدة الأمريكية دائما، وذلك بمناسبة الانتخابات الرئاسية، حيث طبقت طريقة "الانتخاب بالجملة" تمهيدا لمعرفة مقاصد المنتخبين والتنبؤ بنتائج الانتخابات. وتمت هذه العملية من خلال وضع صناديق انتخاب صورة في الميادين العامة والطلب من المارة التعبير عن رأيهم الانتخابي.

وكان لا بد من انتظار 1936 لتُجري المؤسسة الأمريكية للرأي العام التي أنشأتها مؤسسة "غالوب" Gallupأول تحقيق علمي، نجحت في استخدام عينة من 3000 ناخب للتنبؤ بانتخابات روزفلت.

وقد اهتزت الثقة في هذه الطريقة وتراجعت شهرتها في 1848 بعد أن قامت ثلاث منظمات خاصة بسبر الآراء بمناسبة الانتخابات الرئاسية التي واجه فيها ترومان Trumanالمرشح الجمهوري ديوي Dewey، وارتكبت هذه المنظمات أخطاء تتراوح بين 5 بالمائة إلى 12 بالمائة عند عرض نتائجها.

غير أن ذلك لم يضعف فيما بعد من قيمة هذه التقنية، فقد أجريت عدة عمليات لسبر الآراء في كثير من البلدان الكبرى، ويوجد اليوم مؤسسات لسبر الآراء في كثير من بلدان العالم.

خطوات سبر الآراء :

يتمثل سبر الآراء في القيام بدراسة ميدانية حول المشكل الذي نود حله والذي يتطلب القيام بعدة خطوات أهماها:

-**تحديد عينة الدراسة:** أن تحدد العينة بطريقة جيدة وتكون ممثلة للمجتمع المدروس مما سيؤدي بنا للحصول على نتائج جيدة والعكس صحيح.

-**جمع البيانات:** حيث نقوم بإعداد وتسيير الاستمارة بحيث أولا نختار الأسئلة المطروحة وبعدها نقوم بتنفيذها بحيث يمكننا الاعتماد على المقابلات المباشرة والمراسلات (عبر الهاتف أو الانترنت)

-**معالجة وتحليل المعطيات المجمع:** بحيث تتم معالجة الأجوبة المجمعة وهذا بالاعتماد على برامج الحاسب الآلي المتخصصة في تحليل المعطيات.

وهناك مؤسسات تنظم عملية جمع البيانات وتحليلها وتصنيفها ثم تقوم ببيعها إلى المؤسسات المختصة في هذا المجال والتي تحتاج إليها، حيث تعد تقنيات سبر الآراء من الأساليب المستخدمة اليوم بكثرة في مجالات عديدة مثل الإعلام والدراسات السياسية والاقتصادية والاجتماعية.

أنواع سبر الرأي:

يختلف سبر الرأي حسب طبيعة الموضوع المدروس إلى:

– السبر الفوري: وهو بحث يتم في مدة زمنية واحدة تماما، وهي أكثر استعمالا وأقل تكلفة.

– السبر المكرر: هو بحث يجرى أكثر من مرة واحدة على نفس الأفراد، وهو قليل الاستعمال لكنه مهم جدا بالنسبة إلى تحديد المتغير. مثل: متابعة تغير المجتمع قبل كل عملية انتخابية.

– سبر الاتجاه: وهو بحث يتم في فترات زمنية مختلفة بطرح نفس الأسئلة تقريبا على أفراد متغيرين وهو يقع بين السبر الفوري والسبر المتكرر. مثل: متابعة صعود درجة شعبية الأحزاب السياسية وانخفاضها عن طريق السبر السياسي.

العوامل المساهمة في تشكيل الراي العام :

هناك عدة عوامل تساهم في تشكيل الرأي العام، ونشره داخل المجتمع، بعضها يكتسي طابعا ذاتيا يتعلق بالخصائص الفكرية والذهنية للجماعة التي يتشكل ضمنها، وبعضه يتأثر بالجماعات المرجعية (الأسرة، المدرسة، المسجد، المجتمع المحلي....) التي تنتمي إليها الجماعة، أضف إلى ذلك عوامل أخرى تتعلق بأنماط القيادة وأنواع القادة في المجتمع ووسائل الإعلام << ويكون تأثير هذه العوامل متميزا إذا كانت جميعها تردد نفس الآراء والأفكار عن الموضوع أو الحادثة المطلوب تكوين الرأي حولها، بينما تقل وتضعف فاعليتها إذا كانت لأفكارها وطروحاتها حول الموضوع أو الحادثة مختلفة ومتناقضة.

المزايا والعيوب:

لهذه التقنية مجموعة من المزايا والعيوب أهمها:

المزايا:

- تعتبر الاستمارة والتقصي وسيلة ملائمة للاتصال بعدد كبير من الأفراد في وقت قصير.
- تهدف إلى الحصول على معلومات دقيقة وبسيطة.
- تقنية قليلة التكلفة سريعة التنفيذ.
- إمكانية مقارنة الإجابات، كون نفس الأسئلة تطرح بصيغ مختلفة.
- تمكننا من تجميع رقمي وحساب النسب المئوية، وعلاقتها بالمتغيرات.

العيوب:

- التزييف الإرادي للأقوال.
- عجز بعض المبحوثين (الأمية لازالت سارية).
- المعلومات الموجزة.
- رفض الإجابة. حيث تشير الدراسات أنه منذ الستينات تراجعت نسبة الإجابة على الاستمارات من 80% إلى 65 %.