

مجله علوم پزشکی صدرا

دوره ۶، شماره ۴، پاییز ۱۳۹۷، صفحات ۳۰۳ تا ۳۱۶

تاریخ پذیرش: ۹۷/۹/۸ تاریخ دریافت: ۹۷/۵/۶

مقاله مروری  
(Review Article)

## مصاحبه: معمول ترین روش جمع آوری داده ها در تحقیق کیفی

معصومه رامبد<sup>۱ و ۲\*</sup><sup>۱</sup> مرکز تحقیقات مراقبت های روان جامعه نگر، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران<sup>۲</sup> گروه پرستاری، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران

## چکیده

یکی از معمول ترین روش جمع آوری داده ها در مطالعات کیفی، مصاحبه است. مصاحبه با هدف درک تجارب سایر افراد و درک معنای آن تجربه صورت می گیرد. در تحقیقات کیفی، مصاحبه با رویکردهای ۱. مصاحبه محاوره ای غیررسمی یا مصاحبه غیرساختارمند، غیراستاندارد شده؛ ۲. مصاحبه هدایت شده یا نیمه ساختارمند؛ ۳. مصاحبه باز استاندارد شده یا ساختارمند و ۴. رویکردهای ترکیبی انجام می شود.

پرسیدن سئوالات باز، واضح بودن، شنونده فعال بودن، پرسیدن سئوالات پیگیری کننده، مشاهده کردن، بی طرف بودن، تحول ایجاد کردن، منتظر چیزهای غیرمنتظره بودن و حضور فعال داشتن در مصاحبه از مهارت های مصاحبه است. در طی مصاحبه فضایی را برای مصاحبه 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 سئوالات خود را بپرسد. در حین مصاحبه یادداشت بردارید و یا مصاحبه را ضبط کنید. پس از پایان مصاحبه آن را رونوشت نمایید.

واژگان کلیدی: مصاحبه، تحقیق کیفی، داده ها

\* نویسنده مسئول: معصومه رامبد، مرکز تحقیقات مراقبت های روان جامعه نگر، گروه پرستاری، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی شیراز، شیراز، ایران.

rambodma@yahoo.com

## مقدمه

مشارکت کننده فرصت می دهد که به سئوالات به صورت خود به خودی و صادقانه پاسخ دهد. مشارکت کننده فرصت دارد ایده های خود را به تدریج شرح دهد و روی آنها تأمل کند. محقق می تواند معنای کلمات و عبارات را به سرعت شفاف سازی و دنبال کند (۵).

## محدودیت ها و مشکلات همراه با مصاحبه

مصاحبه نیاز به زمان و بودجه مالی زیادی دارد. بنابراین یکی از محدودیت های مصاحبه، نیاز به کار شدید است (۳). مشکلات زیر ممکن است در مصاحبه ها به وقوع بپیوندد:

افراد کمتر از انتظار محقق، ماهر و باتجربه باشند. بکار بردن کلماتی که بتواند تجربه را به طور عمیق نشان دهد برای مشارکت کننده بسیار سخت است. محقق ممکن است در محیطی قرار گرفته باشند که نتواند مصاحبه را هدایت کنند و مصاحبه کننده و مصاحبه شونده ممکن است نتوانند تمرکز کنند. مشارکت کننده ممکن است گیج و یا نگران باشد. مصاحبه کننده و مصاحبه شونده ممکن است بیش از حد در طی مصاحبه تحت کنترل باشند. مصاحبه شونده ممکن است بیش از حد در مورد موضوع صحبت کند. (۱). سئوالات ممکن است در راستای هدف مطالعه نباشد و یا سئوالات باز به اندازه کافی نباشند. محققان مبتدی ممکن است نتوانند از عباراتی استفاده کنند که مشارکت کننده به راحتی بتواند به آنها پاسخ دهد. افراد ممکن است در پاسخ به سئوالات حساس، احساس زشتی و خام بودن داشته باشند. عدم تمایل مصاحبه شونده برای مصاحبه با فرد مبتدی و یا دانشجو. مواجهه با موقعیت های عاطفی برای برخی محققان آسان است. اما برای برخی دیگر ممکن است سخت باشد. به علاوه موقعیت های عاطفی برای مشارکت کننده هم همین طور است که تحمل آن برای برخی آسان و برای دیگری مشکل است (۱).

در زندگی حرفه ای، مراقبان سلامت از مصاحبه برای محاوره با مددجویان و بیماران استفاده می کنند. این مراقبان همچنین از مهارت های مصاحبه ای مختلف برای ارتباط با بیماران و مددجویان خود استفاده می کنند (۱). روشهای مختلفی برای جمع آوری داده ها در مطالعات کیفی وجود دارد که یکی از معمول ترین روش ها، مصاحبه است.

کلمه «مصاحبه» ریشه در فرانسه قدیم دارد و به معنای دیدن فرد دیگر است. این کلمه به معنای «بودن با» و مراجعه به جلسه ای با مردم به صورت چهره به چهره است. این کلمه همچنین منشا لاتین با پیشوند *Inter* به معنای «در میان» و «با» و *View* به معنای «دیدن»، «نگاه کردن» یا «بازدید» دارد (۲). هدف مصاحبه درک تجارب زیسته سایر افراد و درک معنایی است که آنها از آن تجربه دارند. به عبارت دیگر در صورتی که هدف محقق درک معنای تجربه است، مصاحبه در این زمینه بسیار کمک کننده است (۳).

طول مدت هر مصاحبه به مشارکت کننده، موضوع مصاحبه و رویکرد روش شناسی وابسته است (۱). براساس هدف، یک مصاحبه ۹۰ دقیقه (یک ساعت و نیم)، زمان نیاز دارد (۳). طول مدت مصاحبه در مطالعه ای که رامبد و همکاران با هدف بررسی تجربه درد بیماران هموفیلی انجام دادند ۶۰-۳۰ دقیقه بود (۴). سالمندان و مشارکت کنندگان ضعیف از نظر فیزیکی، ممکن است بعد از زمان کوتاهی از مصاحبه (۲۰ دقیقه) نیاز به استراحت داشته باشند (۱).

## مزایای مصاحبه

یکی از ویژگی های مصاحبه، انعطاف پذیری آن است. مصاحبه کننده آزادی دارد که اطلاعات بیشتری را از مشارکت کننده دریافت کند و مشارکت کننده نیز قادر خواهد بود که افکار خود را نمایان کند. این روش به

## انواع مصاحبه

چهار رویکرد برای جمع آوری داده های کیفی از طریق مصاحبه های باز شامل موارد زیر می شود (۲):

۱. مصاحبه محاوره ای غیررسمی (Informed conversational interview) یا مصاحبه غیرساختارمند، غیراستاندارد شده (The unstructured, non-standardized interview)؛  
 ۲. مصاحبه هدایت شده (standardized interview)؛  
 نیمه ساختارمند (Semi-structured interview)؛  
 ۳. مصاحبه باز استاندارد شده (The standardized open-ended interview) یا ساختارمند (structured) و  
 ۴. رویکردهای ترکیبی

۱. مصاحبه محاوره ای غیررسمی یکی از بیشترین مصاحبه ها با رویکرد باز پاسخ است (۲). مصاحبه غیرساختارمند با یک سؤال کلی در مورد موضوع تحت بررسی شروع می شود (۱). 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! (۲). 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 (۲).

۲. مصاحبه نیمه ساختارمند یا مصاحبه های متمرکز شده (Focused interviews) دارای راهنمای مصاحبه می باشند (۱). 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 (۱). رامبد و همکاران 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 (۴). این محققان همچنین برای کشف تجربه مدیریت درد در بیماران هموفیلی از مصاحبه های نیمه ساختاریافته استفاده کردند (۶).

۳. 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 سؤال 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 (۱).

۴. رویکردهای ترکیبی: راهبرد محاوره ای غیررسمی می تواند 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 (۲).

## 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 (۱).

## مهارت های مصاحبه

به مهارت های زیر در انجام مصاحبه توجه کنید:

۱. سئوالات باز بپرسید: پرسیدن سئوالات باز منجر به پاسخ های عمیق و متفکرانه می شود (۳). فن سؤال باز

قند خون خود توضیح می دهد، می توان از او پرسید «افت قند خون برای شما شبیه به چیست؟»

۲. واضح باشید: سئوالاتی را بپرسید که واضح، متمرکز، قابل درک و قابل پاسخ گویی باشد. این سؤال را بپرسید: 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؟

۳. بیشتر گوش دهید و کمتر صحبت کنید: گوش دادن یکی از مهارت‌های مهم در مصاحبه است. یکی از سخت‌ترین کارها برای بسیاری از مصاحبه‌کنندگان سکوت و شنونده فعال بودن است (۴). رامبد و همکاران در بررسی تجربه بیماران هموفیلی از مشارکت‌کنندگان خواستند که در مورد تجربه زیسته خود از جمله ادراکات، تفکرات و احساسات خود توضیح دهند. پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان، راهنمای سئوالات بود. محقق در طی مصاحبه شنونده فعال بود و به صحبت‌های مشارکت‌کنندگان با اشتیاق، گوش فرا می‌داد (۴).

۴. سئوالات پیگیری کننده (probe) 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 (۲).

۵. مشاهده کنید: برای هدایت فرایند تعاملی، مصاحبه شونده را تماشا کنید (۲).

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 (۲).

۷. تحول ایجاد کنید (Make transitions): به مصاحبه شونده کمک کنید و او را در فرایند مصاحبه هدایت کنید. برای مثال به مشارکت کننده بگویید شما در مورد اینکه

این فرصت را به محقق داد که روی قسمت‌هایی که به نظر می‌رسد برای شرکت‌کننده مهم است و به وسیله محقق پیش‌بینی نشده است، تمرکز بیشتری کرده (۷) و مطمئن شود که همه عناوین مرتبط با سؤال تحقیق در بر گرفته شده است (۸). دو نوع سؤال باز در مصاحبه تحقیق کیفی وجود دارد (۳).

الف. نوع اول سئوالات باز شامل Mini tour و Grand tour می شود.

۱. Grand Tour: در این نوع از سئوالات مصاحبه‌کننده از مشارکت‌کننده می‌خواهد که بخش مهمی از تجربه خود را ساختاردهی کند. برای مثال در مورد بیمار دیابتی، مصاحبه‌کننده این سؤال را می پرسد که در مورد یک روز کاری خود از زمانی که صبح از خواب بیدار می‌شوید تا لحظه‌ای که به خواب می‌روید، توضیح دهید.

۲. Mini tour: در این نوع از سئوالات مصاحبه‌کننده از مشارکت‌کننده می‌خواهد که در مورد جزئیات یک زمان محدود و یا یک تجربه خاص خود توضیح دهد (۳). 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 (۶).

ب. نوع دوم سئوالات باز

نوع دوم سئوالات باز بیشتر از اینکه روی ساختار خارجی تأکید داشته باشد، بر تجارب ذهنی مشارکت‌کننده تأکید دارد. برای مثال ممکن است مشارکت‌کننده شروع به صحبت کردن در مورد تجارب خود در یک کنفرانس با والدین کند. لذا بعد از پرسیدن « چه اتفاقی در آن کنفرانس افتاد؟ » مصاحبه‌کننده 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 علاقه‌مند هستیم که تجارب ذهنی مشارکت‌کنندگان را درک کنیم. می توان این سؤال را پرسید که این پدیده برای شما شبیه به چیست؟ در مورد بیمار دیابتی هنگامی که بیمار در مورد تجارب افت

می توان از مصاحبه شونده پرسید: «آیا می‌توانید دوباره توضیح دهید که چه موقع آن اتفاق افتاد؟» (۳).

۳. برای شنیدن توضیحات بیشتر در مورد یک موضوع سؤال بپرسید: وقتی که مصاحبه‌کنندگان می‌خواهد در مورد آنچه که مشارکت‌کننده می‌گوید بیشتر بشوند، می‌تواند سئوالات خود را برای شفاف‌سازی بپرسند. در برخی موارد نیز وی ممکن است کلیات را شنیده باشد و بخواهد در مورد جزئیات نیز بشنود، لذا می‌تواند در این مورد سؤال بپرسد (۳).

۴. بیشتر گوش کنید، کمتر صحبت کنید و سئوالات واقعی بپرسید: اولین اصول مصاحبه این است که بیشتر گوش کنید و کمتر صحبت کنید (۳).

۵. پیگیری کنید، اما اختلال ایجاد نکنید: وقتی که مشارکت‌کننده در حال صحبت کردن است، در گفته‌های او اختلال ایجاد نکنید. در صورتی که مصاحبه‌کننده سئوالی دارد می‌تواند آن را یادداشت کند و بعداً آن سؤال را بپرسد. بنابراین با این کار هم سؤال خود را پرسیده است و هم مشارکت‌کننده را متوقف نکرده است (۳).

۶. از مشارکت‌کنندگان بخواهید یک داستان بگویند: از مشارکت‌کننده بخواهید که داستانی در مورد موضوع تحت بررسی بیان کنند. هرچیزی که در یک مصاحبه گفته می‌شود یک داستان است (۳).

۷. از مشارکت‌کنندگان بخواهید که ساختاردهی کنند و نه به خاطر بیاورند: از مشارکت‌کننده بخواهید که بیشتر از اینکه بخواهد آن تجربه را به خاطر آورد، آن را ساختاردهی کند. به طور مستقیم بپرسید چه اتفاقی افتاد؟ می‌توانید این سؤال را بپرسید: تجربه مدرسه ابتدایی شبیه به چیست؟ به جای اینکه بپرسید آیا به خاطر دارید که تجربه مدرسه ابتدایی شبیه به چیست؟ (۳).

۸. شرایطی فراهم کنید که مشارکت‌کنندگان تمرکز داشته و از آنها در مورد جزئیات سؤال کنید: قبل از کشف عقاید و نگرش در مورد آن تجربه، از مشارکت‌کننده

چطور در این برنامه وارد شدید، توضیح دادید. اما سؤال بعدی این است که شما در این برنامه چه تجاربی داشتید؟ (۲)

۸. انواع سئوالات را از هم تمیز دهید: سئوالات توصیفی را از سئوالات تفسیری و قضاوتی متمایز کنید. بین سئوالات 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؟ (۲)

۹. برای چیزهای غیرمنتظره آماده باشید: در طی مصاحبه، اتفاقات متعددی می‌تواند به وقوع بپیوندد. یعنی هر چیز سرزده و ناخوانده ای ممکن است به وقوع بپیوندد، لذا انعطاف پذیر و پاسخگو باشید (۲).

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 (۲).

### تکنیک‌های مصاحبه

علاوه بر ده مهارت مصاحبه که در بالا به آن اشاره شد، منابع دیگر به تکنیک‌های زیر در مصاحبه اشاره نمودند.

۱. دنبال کردن چیزهایی که مشارکت‌کننده می‌گوید: برای دنبال کردن موضوع و یا شفاف‌سازی، دریافت جزئیات و یا توضیح داستان مربوط به آن موضوع می‌توان سؤال پرسید (۳).

۲. وقتی چیزی را متوجه نمی‌شوید (درک نمی‌کنید) سئوالات خود را بپرسید: درک همه آنچه که افراد می‌گویند کار سختی است. در برخی موارد زمینه (context) واضح نیست. در موارد دیگر ممکن است آنچه را که فرد در حال گفتن آن است را درک نکنیم (۳). در صورتی که مصاحبه‌کننده به مشارکت‌کننده بگوید که این بخش از توضیحات او را درک نمی‌کند، در واقع این گویای این است که مصاحبه‌کننده با دقت در حال گوش دادن به توضیحات مشارکت‌کننده است. برای این منظور

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 سئوالات 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 (۹):

۱. 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؟ (۹) 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 درمیان می گذارند و نویسنده می توانست در طی مصاحبه اطلاعات غنی را به دست آورد.

۲. چگونه فضا و محیط مصاحبه بر راحتی مشارکت کننده در فرایند مصاحبه تاثیر دارد؟ (۹) 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.

۳. اطمینان حاصل کنید که هدف مطالعه برای مشارکت کننده روشن است (۱۰). 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

بخواهید که با جزئیات در مورد آن تجربه توضیح دهد (۳).

۹. از تقویت پاسخ های مشارکت کنندگان خودداری کنید: از تشویق چیزهایی که مشارکت کننده می گوید خودداری کنید. شما می توانید از واژه ها از جمله آها، خب (OK)، بله استفاده کنید (۳).

۱۰. از راهنمایی مصاحبه استفاده کنید: برخی از انواع مصاحبه نیازمند مصاحبه هدایت شده است. مصاحبه کننده با سئوالات از قبل تعیین شده ای که می خواهد به پاسخ آن دست پیدا کند، در مصاحبه حضور پیدا می کند. سئوالات در مصاحبه عمیق براساس آنچه که مشارکت کنندگان می گویند، دنبال می شود. در برخی مواقع مصاحبه کننده راهنمای مصاحبه را تدوین کنند.

۱۱. تحمل سکوت: در برخی موارد مصاحبه کنندگان ممکن است صبر خود را از دست داده و به دلیل سکوت، احساس عدم راحتی کنند. لازم است به مشارکت کننده فرصتی برای تفکر، تأمل و اضافه کردن آنچه که او گفته است، داده شود. مدت زمان سکوت را ۲ یا ۳ ثانیه و حتی ۲۰ ثانیه می توان در نظر گرفت. این مدت زمان به مشارکت کننده بستگی دارد (۳).

۱۲. با تکرار و تمرین مصاحبه های متعدد، اعتماد به نفس خود را بالا ببرید: محقق مبتدی ممکن است در ابتدا از اطمینان کافی برای انجام مصاحبه برخوردار نباشد. برای رفع این مشکل وی می تواند مصاحبه های خود را با دوستانش انجام دهد. انجام مصاحبه های بیشتر، اطمینان و اعتماد به نفس فرد مصاحبه کننده را به تدریج بالا می برد (۱).

### آمادگی برای مصاحبه

برای آمادگی انجام مصاحبه مک نامارا (McNamara) توصیه های زیر را ارائه می دهد (۳):

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.

مختصر مصاحبه‌کننده برای مشارکت‌کننده و با بیان مختصری در مورد هدف مصاحبه، استفاده از ضبط صوت و ... آغاز می‌شود (۵). در تجربه بررسی فرایند امید در بیماران، نویسنده برای مشارکت‌کننده توضیح داد که در این مطالعه کیفی قصد دارد که فرایند امید را در آنها کشف کند و از ایشان در مورد استفاده از ضبط صوت اجازه گرفت. نویسنده به مشارکت‌کنندگان گفت که در هر قسمت از صحبت می‌توان ضبط صوت را متوقف کرد و دوباره بر اساس تمایل مشارکت‌کننده می‌توان آن را روشن کرد. لذا در طی مصاحبه طبق درخواست مشارکت‌کنندگان بخش‌هایی از صحبت‌های آنها ضبط نمی‌شد.

می‌توان راه‌های مختلف را برای شروع مصاحبه بکار برد. هدف این است که به مشارکت‌کننده کمک کنیم که سئوالات مقدماتی را پشت سر بگذارد و «تعریف» کردن داستان را به جای پاسخ دادن به سئوالات محقق شروع کند. می‌توان سئوالات زیر را از افراد پرسید (۹): در مورد ... بگوئید. یک مثال بزنید. لطفاً در مورد زمانی صحبت کنید که ...

در شروع مصاحبه‌های تکمیلی چندین راه وجود دارد: یکی از راهبردهای آسان این است که بگوئیم: چند چیز است که مایلیم بیشتر در مورد آن بدانم. اما پیش از آن، آیا نکته‌ای وجود دارد که از زمانی که با هم صحبت کردیم بدان فکر کرده‌اید و مایل باشید که اضافه کنید؟ بعد از اینکه مشارکت‌کنندگان در مورد افکار خود در فاصله دو جلسه صحبت کرد، می‌توان با گفتن «جلسه پیش که صحبت کردیم شما گفتید ...»، ممکن است بیشتر در مورد آن صحبت کنید و به این ترتیب کار را ادامه دهید (۱۰).

در انتهای مصاحبه به دلیل اینکه مشارکت‌کننده در مورد مسائل شخصی خود صحبت کرده و در برخی موارد به بیان تجارب عاطفی خود پرداخته است، ممکن است احساس تنش و اضطراب کند. فرد حتی ممکن است احساس خالی شدن داشته باشد. ممکن است مشارکت‌کننده اطلاعات بیشتری در مورد زندگی خود

آنها پیش‌آید می‌تواند بپرسد و شما همواره پاسخگو خواهید بود (۱۰).

۴. 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 می‌شود. 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 (۱۰). البته به نظر من یادداشت برداری در برخی مواقع به مشارکت‌کننده نشان می‌دهد که ما علاقه مند به صحبت‌های او هستیم و نکات کلیدی را یادداشت می‌کنیم.

۵. درباره زمان مصاحبه و همچنین رضایت مشارکت‌کننده مذاکره شود. مصاحبه‌کننده باید محدوده زمانی را که با مشارکت‌کننده هماهنگ کرده است، را رعایت کند و بدون موافقت صریح مشارکت‌کننده زمان مصاحبه را طولانی نکند (۹). طبق تجربه نویسنده، در طی مصاحبه با والدین مبتلا به یک بیماری مزمن، از مشارکت‌کنندگان می‌خواستیم که در مصاحبه شرکت کنند. نکته جالب این بود که والدین و به ویژه مادران ابراز می‌داشتند به دلیل مشغله خانه داری فقط قادر هستند نیم ساعت و یا ۲۰ دقیقه مصاحبه کنند که به همین دلیل مصاحبه‌ها به این مدت زمان محدود می‌شد.

### هدایت مصاحبه

قبل از انجام مصاحبه می‌توان راهنمای مصاحبه را تدوین کرد. این راهنما به مصاحبه‌ساز می‌دهد. راهنما ممکن است شامل عناوین و یا جزئیات متوالی از کلمات سئوالی باشد. در مصاحبه نیمه ساختار یافته راهنمای مصاحبه شامل رئوس مطالب و عناوینی که باید پوشش داده شود؛ همراه با سئوالات پیشنهادی است. این سئوالات براساس نوع مصاحبه که آیا سئوالات و توالی آنها از قبل تعیین شده است و بستگی به مصاحبه‌کننده و قضاوت و مهارت مصاحبه‌کننده دارد (۵). مصاحبه از طریق توضیحات

پ. **سئوالات پیگیری:** می‌توانید 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 (۵). برای مثال مصاحبه کننده می‌تواند آخرین بیانات مشارکت کننده را خلاصه کند و از او بخواهد که بیشتر در مورد این موضوع توضیح دهد (۱). برای مثال بیمار می‌گوید خانواده و فرزندان امیدهای من هستند. شما می‌گویید خانواده! در این حالت بیمار شروع به توضیحات بیشتر در این زمینه می‌کند.

ت. **سئوالات پیگیری (probing):** آیا می‌توانید توضیحات بیشتری در این زمینه بدهید. آیا می‌توانید جزئیات بیشتری را در مورد چیزی که اتفاق افتاده، بیان کنید. آیا مثالی با مثال‌هایی در این زمینه دارید؟ (۵) 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 می‌یابد. وی در توضیح به برخورداری از حمایت اجتماعی اشاره کرد.

ح. **سئوالات خاص:** مصاحبه کننده می‌تواند سئوالاتی از جمله اینکه وقتی که شما احساس اضطراب کردید، چه اقدامی را انجام دادید؟ شما از نظر بدنی چه واکنشی نشان دادید؟ را بپرسد. در طی مصاحبه، مصاحبه کننده با پرسیدن این سؤال که آیا شما خودتان این تجربه را داشتید؟ می‌تواند توضیحات بیشتری را به دست آورد (۵).

خ. **سئوالات مستقیم:** مصاحبه کننده به طور مستقیم عنوان و ابعاد موضوع را معرفی می‌کند و از مشارکت کننده می‌خواهد که در مورد آن توضیح دهد. پرسیدن سئوالات باز ممکن است به قسمت‌های آخر معوق شود. زمانی که مشارکت کننده توضیحات خود را بیان کرده است و به شرح جنبه‌هایی از پدیده که در مرکز توجه وی قرار دارد، پرداخته است (۵).

د. **سئوالات غیرمستقیم:** به این سؤال دقت کنید: شما در مورد رقابت برای نمره چه اعتقادی دارید؟ پاسخ

داشته باشد. به علاوه مشارکت کنندگان ممکن است این احساس را داشته باشند که از صحبت کردن لذت برده و شما شنونده خوبی بوده‌اید. در برخی موارد ممکن است ابراز کنند که بینش جدیدی را نسبت به زندگی خود به دست آورده اند (۵).

### انواع سئوالات مصاحبه

الف. **سئوالات معرفی:** این سئوالات باز منجر به توصیف خودبه خودی و غنی آنچه که تجربه شده است می‌شود. این سئوالات یکی از جنبه‌های 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 می‌دهید؟، در مورد چیزی که توضیح دادید، چه اتفاقی افتاد؟ و آیا تا آنجا که ممکن است می‌توانید در مورد آن موقعیت، با جزئیات توضیح دهید (۵). 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؟ (۴)

ب. **سئوالات اکتشافی:** مثال‌هایی از سئوالات اکتشافی شامل موارد زیر می‌شود: این تجربه برای شما شبیه به چیست؟، شما در مورد آن تجربه چه احساسی داشتید؟، آیا می‌توانید بیشتر در مورد آن توضیح دهید؟، آیا می‌توانید در مورد وقتی آن حادثه اتفاق افتاد، مثالی بزنید؟ و جالب است، چرا شما این کار را کردید؟ (۱) 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 می‌شنوید چه چیزی به ذهن شما می‌آید. در مورد داستان های خود زمانی که درد داشتید برایم توضیح دهید (۱۱).



۳. **سئوالات احساسی:** سئوالات احساسی با هدف استخراج پاسخ‌های عاطفی و احساسی افراد به تجربه یا افکارشان پرسیده می‌شود. در هنگام پرسیدن سئوالات احساسی برای مثال: شما در مورد آن چه احساسی دارید؟ مصاحبه‌کننده به دنبال پاسخ‌های 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 پاسخ‌های عاطفی سؤال کرده و به پاسخ‌های عاطفی گوش دهید. وقتی که می‌خواهید در مورد افکار فرد در مورد چیزی پی‌برید، سئوالات باید طوری باشد که مصاحبه‌شونده در ذهن خود به جستجوی عقاید، باورها و قضاوت‌های خود بپردازد نه احساسات خود (۲).

۴. **سئوالات دانش:** سئوالات دانش به اطلاعات پاسخ‌دهنده اشاره دارد. چیزهایی که مصاحبه‌شونده می‌داند (۲) برای مثال در مورد بیماری دیابت وی در مورد مدیریت بیماری از جمله علائم کاهش و افزایش قند خون، تبعیت از رژیم درمانی، چگونگی تزریق انسولین و ... برای شما توضیح می‌دهد که گویای دانش فرد در زمینه مدیریت بیماری دیابت است.

۵. **سئوالات حسی:** سئوالات حسی به آنچه که دیده، شنیده، لمس، مزه و بو می‌شود؛ اشاره دارد. پاسخ به این سئوالات به مصاحبه‌کننده کمک می‌کند تا وارد تجارب حسی مشارکت‌کننده شود. سئوالات حسی تلاش می‌کند تا فرصتی فراهم کند که مصاحبه‌شونده محرک‌هایی را که او تجربه کرده است را توصیف کند (۲). برای مثال بیمار هموفیلی را تصور کنید که دچار خونریزی از بینی و دهان شده و مادرش او را می‌بیند و واکنش به صورت گریه و زاری و ناله و به سر روی خود زدن را نشان می‌دهد. بیمار در حال توضیح دادن آن لحظات است. می‌توانید از او بخواهید برایتان توضیح دهد در آن لحظه شما چه چیزی را می‌دیدید که بیمار آنچه را که توسط حس بینایی خود دیده را به تصویر می‌کشد.

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 سئوالات، محقق باید دقت بیشتر برای تفسیر پاسخ‌ها داشته باشد (۵).

۵. **سئوالات تفسیری:** در اینجا مصاحبه‌کننده می‌تواند بپرسد که شما منظورتان این است که ... ، آیا این درست است که شما احساس می‌کنید که ..... و آیا صحیح است که اضطراب در مورد نمره‌ها ...

### انتخاب سؤال

شش نوع سؤال را می‌توان پرسید (۲) که در زیر به شرح آن می‌پردازیم.

۱. **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 فعالیت‌ها انجام می‌شود. شما در یک روز طبیعی چه کارهایی را انجام می‌دهید؟ (۲) برای مثال هنگامی که بیمار هموفیلی در مورد تجربه خونریزی خود در منزل و در حضور اعضای خانواده صحبت می‌کرد از او پرسیده شد که در آن لحظات شما چه کار می‌کردید؟

۲. **سئوالات مربوط به عقاید و ارزش‌ها:** سئوالاتی که هدف آن درک فرایندهای شناختی و تفسیری افراد است، در قسمت سئوالات مربوط به عقاید و ارزش‌ها قرار می‌گیرد. مصاحبه‌کننده در این مصاحبه در مورد عقاید، قضاوت‌ها و ارزش‌ها سؤال می‌کند. 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 بیماریهای خونی نگرش بدی دارند و در مورد این نگرش توضیح داد. در این صورت می‌توان از او پرسید شما چه نگرشی دارید و یا شما در مورد بیماریهای خونی چگونه فکر می‌کنید؟

**۶. سئوالات زمینه ای (Background) و دموگرافیک:**

سن، تحصیلات، شغل سئوالاتی هستند که ویژگی‌های هویت فرد را نشان می‌دهد. پاسخ به این سئوالات به مصاحبه‌کننده کمک می‌کند که جایگاه مشارکت‌کننده را در مقایسه با دیگران بداند. این سئوالات را به صورت باز پاسخ بپرسید. در مورد سن بپرسید 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 ۶۰-۴۰ ساله هستم. و... پاسخ به سئوالات باز در مورد اطلاعات دموگرافیک به ما نشان می‌دهد که مصاحبه‌شونده خود را در این دنیا و در مقایسه با دیگران در چه جایگاه و چگونه می‌بیند! (۲)

**جمع بندی مصاحبه**

رویکردهای مورد استفاده برای پایان دادن به مصاحبه به مواردی که در مصاحبه شرح داده شده است، بستگی دارد. در مواردی که مطالب مورد بحث به لحاظ عاطفی حساس است، مصاحبه‌کننده باید با تغییر موضوع بحث و یا استفاده از راهبردهای غیررسمی به تشویق و ترغیب مجدد مشارکت‌کننده کمک کند. این روش گاهی اوقات وقت گیر است، اما به هر حال ترک کردن مشارکت‌کننده پریشان غیراخلاقی است (۱۰). در مصاحبه‌های غیررسمی که برنامه‌ریزی نشده ممکن است طول مدت مصاحبه از مصاحبه‌های رسمی کمتر باشد. مصاحبه‌کننده باید برای وقت مشارکت‌کننده احترام قائل باشد و اگر فکر می‌کند که مصاحبه به زمان بیشتر از موعد انتظار نیاز دارد، می‌تواند جلسه دیگری را با مشارکت‌کننده تنظیم نماید (۹).

**ضبط داده‌های مصاحبه**

اغلب محققان کیفی ترجیح می‌دهند با استفاده از فناوری صوتی یا تصویری مصاحبه‌ها را ضبط کنند. استفاده از فناوری ضبط و ثبت کمک می‌کند که محقق از ثبت کامل داده‌ها مطمئن شود. به همین دلیل، آنها می‌توانند رونوشتی از مصاحبه تهیه کنند که همین امر فرایند تحلیل داده‌ها را تسهیل می‌کند. فناوری که فرد استفاده می‌کند به روش جمع‌آوری داده‌ها بستگی دارد. سودمندی ابزارهای دیجیتال ضبط مصاحبه از این جهت است که فایل‌های صوتی به راحتی به رایانه منتقل شده و این امر فرایند پیاده‌سازی، مدیریت و تحلیل را تسهیل می‌کند. از آنجا که اندازه فایل‌های دیجیتالی صوتی کم است در صورتی که بخواهیم فرد دیگری رونوشت مصاحبه‌ها را انجام دهد به راحتی می‌توان از طریق بارنامه آن را ارسال کرد. زمانی که مصاحبه‌گر تصمیم به ضبط مصاحبه می‌کند، باید اطمینان حاصل کند که مشارکت‌کننده از این موضوع اطلاع دارد (۹).

**رونوشت مصاحبه‌ها**

در طی مراحل مصاحبه، پس از ضبط صدای مشارکت‌کننده، رونوشت مصاحبه به صورت یک متن انجام می‌شود (۵). اولین نکته برای رونوشت این است که مصاحبه باید ضبط شده باشد. دومین نکته برای رونوشت این است که محاوره‌های ضبط شده قابل شنیدن برای رونوشت باشد. بنابراین مصاحبه‌کننده لازم است ابزاری را به کار گیرد که صدای اضافی نداشته باشد (۵). فردی که کار پیاده‌سازی مصاحبه را انجام می‌دهد، بخش کوتاهی از نوار ضبط شده را گوش داده و سپس آنچه گفته شده را رونوشت می‌کند. البته هر ۶ ثانیه مجدد برگردید و دوباره مصاحبه را گوش داده و با رونوشت مقایسه نمایید و در

- United States of America: SAGE Publication, Inc; 2015.
3. 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; 2013.
  4. Rambod M, Sharif F, Molazem Z, Khair K. Lived experiences of hemophilia patients. Shiraz, Iran: Shiraz University of Medical Sciences; 2016.
  5. 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.; 2015.
  6. Rambod M, Sharif F, Molazem Z, Khair K. Pain self-management experiences in haemophilia patients: a qualitative study. The Journal of Haemophilia Practice. 2018;5(1):76-82.
  7. Kortessluoma RL, Hentinen M, Nikkonen M. Conducting a qualitative child interview: methodological considerations. J Adv Nurs. 2003;42(5):434-41.
  8. Polit DF, Beck CT. Essentials of nursing research, Appraising evidence for nursing practice. Edition t, editor. Philadelphia: Wolters Kluwer, Lippincott Williams & Wilkins; 2014.
  9. Salsali M, Gheraghi M, Esmaili M, Tayebi Z. Essentials of qualitative Interviewing. Tehran: Boshra; 2013.

صورتی که هر گونه اشکال در رونوشت وجود دارد، بازنگری و اصلاح کنید. این فرایند مرتباً تکرار می‌شود. این فرایند را تا پایان مصاحبه دنبال نمایید. رونوشت‌ها باید به دقت با شماره یا کد مشارکت‌کننده، زمان انجام مصاحبه، نام مصاحبه‌کننده، محل مصاحبه، طول مدت مصاحبه مشخص شود (۱۰).

#### نتیجه‌گیری

مصاحبه با هدف درک تجارب سایر افراد و درک معنای آن تجربه انجام می‌شود. پرسیدن سئوالات باز، واضح بودن، شنونده فعال بودن، پرسیدن سئوالات پیگیری کننده، مشاهده کردن، بی طرف بودن، تحول ایجاد کردن، منتظر چیزهای غیرمنتظره بودن و حضور فعال داشتن در مصاحبه از مهارت‌های مصاحبه است. در طی مصاحبه فضایی را برای مصاحبه انتخاب کنید. هدف از انجام مصاحبه را برای مشارکت‌کننده توضیح دهید. چارچوب مصاحبه را شرح دهید. طول مدت احتمالی مصاحبه را به مشارکت‌کننده بگویید. آدرس تماس و یا شماره تلفن خود را به مشارکت‌کننده دهید. فرصتی را به مشارکت‌کننده دهید که سئوالات خود را بپرسد. در حین مصاحبه یادداشت بردارید و یا مصاحبه را ضبط کنید. پس از پایان مصاحبه آن را رونوشت نمایید.

#### تضاد منافع

در این مطالعه هیچ گونه تضاد منافع وجود ندارد.

#### منابع

1. Holloway I, Galvin K. Qualitative Research in Nursing and Healthcare. Edition F, editor: Wiley-Blackwell; 2017.
2. Patton MQ. Qualitative research and evaluation methods. Edition F, editor.

11. Rambod M, Sharif F, Molazem Z ,  
Khair K. Pain: the voiceless scream in  
every haemophilia patient's life. J  
Haem Pract. 2016;3(1):8-13.
10. Karin O. Essentials of qualitative  
interviewing: Walnut Creek, CA: Left  
Coast Press; 2011.

Cite this article as:

Rambod M. Interviewing: The most Common Methods of Data Collection in Qualitative Studies.  
Sadra Med Sci J 2018; 6(4): 303-316.

