

الميدان أبطال

جلسات الحوار المركزة

3



حول انديكيترز



2

أبطال الميدان - جلسات الحوار المركزة

3

انديكيترز هي شركة متخصصة بالتحليل والأبحاث والاستشارات، تقدم خدماتها فيما يتعلق بالبيانات بكامل دورتها، بداية من التأسيس لجمع البيانات وأدواته وبرامجه، إلى إدارة جودة البيانات وترميزها ونظم أرشفتها، بالإضافة إلى تحليل البيانات للأنواع المختلفة من الدراسات البحثية... يقدم انديكيترز خدماته في ثلاثة قطاعات هي قطاع الأعمال والقطاع الانساني وقطاع الأبحاث. ويسعى للمساهمة في تنمية قدرات المؤسسات المختلفة في مجال البيانات والتحليل، عن طريق تقديم الاستشارات والتدريب والأدلة العلمية، بشكل يزيد من درجة استفادتها من البيانات التي تريدها ويعطيها قراءة أوضح لواقعها ورؤى مستقبلية حول التغيرات التي يمكن أن تطرأ عليها، مما ينعكس كقرارات مبنية على معرفة جيدة لنتائجها الحالية والمستقبلية

حقوق النشر

جميع حقوق نشر وطباعة هذا الدليل أو جزء منه تعود لصالح مركز انديكيترز، يسمح باستخدام الدليل في الجوانب الانسانية ولا يسمح ببيعه أو الاستفادة المادية منه إلا بمراجعة مركز انديكيترز للحصول على إذن رسمي.

مركز انديكيترز 2017 ©

www.indicators.company

٣ عنوان الدليل: أبطال الميدان.. جلسات الحوار المركزة

الناشر: انديكاتورز للتحليل والأبحاث والاستشارات

اللغة: العربية

تاريخ النشر: حزيران ٢٠١٨

ساهم في إعداد الدليل:

- غيث حميدان: مدير فرق جمع البيانات.
- خالد بّرام : مسؤول تحليل البيانات.
- عماد الصاري: أخصائي تحليل السوق.
- أنس جاموس: المنسق الميداني لجمع البيانات.
- عزام الهادي: مسؤول ضبط جودة البيانات.
- إشراف غيث البحر: استشاري في الدراسات الإحصائية.
- الإخراج الفني: عمر غرفة - فيصل المشهداني.

- **Guide title:** Field Heroes.. ③ Focus Group Discussion Sessions FGDs
- **Publisher:** Indicators for analytics, research, consulting
- **Language:** Arabic

Date of publishing: June ٢٠١٨

Worked on this guide:

- **Ghaith Humaidan:** manager of data collection teams
- **Khaled Brram:** data analysis officer
- **Emad Al-Sari:** market analysis specialist
- **Anas Jamous:** field coordinator for data collection
- **Azzam Al-hadi:** data quality officer
- **Supervision Ghaith Al Bahr:** consultant in statistical Studies
- **Art Director:** Omar Ghafrah - Faysal Al-Mashhadani

الفهرس

4	الفهرس
5	جدول المصطلحات
6	مفهوم جلسات الحوار المركزة
8	متى يتم استخدام جلسات الحوار المركزة
9	نقاط قوة ونقاط ضعف جلسات الحوار
10	التحضير لجلسات الحوار المركزة
12	تنفيذ جلسات الحوار المركزة
20	أخطاء شائعة تقع أثناء جلسات الحوار المركزة
22	خاتمة

4

أبطال الميدان - جلسات الحوار المركزة

جدول المصطلحات

شرح المصطلح

المصطلح باللغة الانكليزية

المصطلح

الباحث الميداني المسؤول عن إدارة جلسة الحوار المركزة	Facilitator	الميسر
الباحث الميداني المسؤول عن تدوين مجريات الجلسة	Register	الموثق
أسلوب يتبع في بداية الجلسة لخلق الثقة فيما بين الباحث الميداني والمشاركين	Ice breaking	كسر الجليد
ردود الأفعال والانفعالات العاطفية التي تصدر عن المشاركين خلال الجلسة	Nonverbal Indications	المؤشرات غير اللفظية
ويشمل التقاط الصور ومقاطع الفيديو والتسجيلات الصوتية	Digital Documentation	التوثيق الرقمي

5

مفهوم جلسات الحوار المركزة

تعتبر جلسات الحوار المركزة من أهم أدوات جمع البيانات النوعية وهي تهدف أساساً للوصول إلى معرفة عميقة وتصور واضح حول الموضوع محل الدراسة من خلال طرح الموضوع للنقاش على مجموعة من الأفراد الذين تجمعهم ظروف وأوضاع مشتركة مثل مجموعة من الموظفين أو مجموعة من الأراذل أو مجموعة من النازحين بحيث يكون لديهم اطلاع ومعرفة بالموضوع محل الدراسة وتتم إدارة النقاش من قبل باحث ميداني ويسمى الميسر بالإضافة لباحث آخر يسمى الموثق بحيث يتم طرح مجموعة من الأسئلة لمعرفة وجهات نظر المشاركين وآرائهم ومشاعرهم ومعتقداتهم ومواقفهم إزاء الموضوع محل النقاش وبناء على ما تقدم يمكن تعريف جلسات الحوار المركزة على أنها: (جلسة نقاش منظم تضم عدداً من الأشخاص تجمعهم صفات محددة ويكون لديهم معرفة بالموضوع محل الدراسة بحيث يتم توجيه النقاش باستخدام مجموعة من الأسئلة الموضوعية مسبقاً للوصول إلى فهم عميق وتصور واضح للمواضيع قيد النقاش

6

متى يتم استخدام جلسات الحوار المركزة؟



- تستخدم جلسات الحوار لمعرفة مواقف وآراء وتوجهات فئة معينة إزاء موضوع معين.
- تستخدم للكشف عن التفاصيل الدقيقة للموضوع محل النقاش وتكوين فكرة عامة عنه.
- يمكن استخدام جلسات الحوار المركزة في المراحل الأولية للدراسة فهي تساعد في جمع البيانات عن الموضوع محل البحث باعتبارها خطوة أولية قبل وضع الاستبيانات كما من الممكن أن يتم إجراء الجلسات بعد نهاية المسح لتوضيح النتائج قبل اعتمادها بشكل نهائي.
- تستخدم عندما نود الحصول على بيانات نوعية

نقاط قوة ونقاط ضعف جلسات الحوار



7

أولا نقاط قوة جلسات الحوار المركزة

- يوجد العديد من نقاط القوة التي تتميز بها جلسات الحوار المركزة ومن أهمها ما يلي:
- ④ تساعد جلسات الحوار المركزة في الحصول على كم كبير من البيانات من خلال تبادل الآراء وتفاعل المشاركين ومعرفة وجهات نظرهم المختلفة.
 - ④ أن البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال جلسات الحوار المركزة تكون أكثر عمقاً وشمولية ومن الممكن أن تغطي جوانب من الموضوع محل البحث لم يكن الباحثون منتبهين لها.
 - ④ يمكن استخدام جلسات الحوار المركزة لمناقشة المواضيع التي تتصف بالتعقيد أو الغموض وتساعد في الوصول الى أعماق المشاركين ومعرفة رغباتهم وإظهار العواطف الداخلية لديهم.
 - ④ تعطي جلسات الحوار المركزة نوع من الحرية للباحث الميداني والذي من الممكن أن يبني أسئلة جديدة اعتماداً على أجوبة المشاركين مما يزيد من فهم الموضوع محل النقاش.
 - ④ تساعد المشاركين في الجلسات على سماع آراء وملاحظات الآخرين حول الموضوع محل النقاش وبالتالي فمن الممكن أن تصحح لديهم بعض الأفكار الخاطئة أو توضح بعض النقاط غير المفهومة بالنسبة لهم.
 - ④ تزيد من ثقة المشاركين بأنفسهم وترفع لديهم الحس بالمسؤولية اذ من الممكن اعتبارهم شركاء في صنع القرار من خلال مناقشة المشكلة محل البحث واقتراح الحلول

8



ثانياً

نقاط ضعف جلسات الحوار المركزة

لكل أداة من أدوات جمع البيانات مجموعة من الإيجابيات وبالمقابل فإن لها عدد من السلبيات أو نقاط الضعف وتمثل أهم نقاط ضعف جلسات الحوار المركزة بما يلي:

- تتطلب جلسات الحوار المركزة مهارات عالية لدى مدير الجلسة ليتمكن من ضبط النقاش وتوجيهه بالشكل الصحيح وسنتكلم عن دور مدير الجلسة في الفقرات القادمة.
- أن البيانات التي يتم الحصول عليها لا تخص فرد معين كما أنها قد لا تمثل وجهات نظر جميع المشاركين.
- تتطلب عملية تحليل البيانات التي يتم الحصول عليها من خلال جلسات الحوار المركزة مهارات عالية وخبرة في عملية التحليل.
- لا يمكن تعميم النتائج التي يتم التوصل إليها فلا يمكن التأكيد بأن المشاركين في جلسات الحوار المركزة يمثلون الشريحة التي ينتمون إليها.
- قد تؤدي جلسات الحوار المركزة إلى هيمنة أفكار بعض المشاركين في الجلسة وخاصة في حال وجود مشاركين خجولين أو عدم الشعور بالراحة لمشاركة الآراء أمام الآخرين خاصة في حال ضعف إدارة الجلسة من قبل الميسر.
- تتطلب جلسات الحوار المركزة إجراءات لوجستية كبيرة فيما يتعلق بالتحضير للجلسة واختيار المشاركين والوقت المناسب لهم جميعاً واختيار مكان الجلسة.
- لا ينصح مناقشة المواضيع ذات الحساسية أو الخصوصية في جلسات الحوار، إذ أن ذلك سيسبب حرجاً للمشاركين، وحتى لو طرحوا آرائهم فليس من المؤكد أن تكون صحيحة.



التحضير لجلسات الحوار المركزة

قبل البدء بجلسات الحوار المركزة لابد أن يقوم الباحثون الميدانيون بالتحضير لها بشكل جيد ويشمل التحضير لجلسة الحوار عدة جوانب منها ما يتعلق بالمشاركين ومنها ما يتعلق بالباحثين أنفسهم.

أولاً- بالنسبة للمشاركين:

يجب على الباحث مراعاة الجوانب التالية عند اختيار المشاركين:

① التأكد من اختيار مشاركين لهم صلة بالموضوع محل النقاش فعلى سبيل المثال عندما نقوم بإجراء جلسات حوار لمعرفة الأوضاع المعيشية للنساء الأرامل في المخيمات والمشاكل التي يواجهونها فمن المهم أن يتم اختيار المشاركين الذين تتوافر فيهم الصفات المتعلقة بالموضوع محل النقاش وهم في هذا المثال (نساء - أرامل - يعيشون في المخيمات).

② يجب مراعاة التجانس بين المشاركين من حيث النوع الاجتماعي حيث يتم تنظيم جلسات حوار خاصة بالذكر بحيث تكون منفصلة عن جلسات الحوار الخاصة بالنساء وكذلك الأمر بالنسبة لأعمار المشاركين حيث من المفضل أن يوجد تجانس بين الفئات العمرية للمشاركين.

لنفترض أنك تقوم بإجراء جلسة حوار تضم ثمانية مشاركين تتراوح أعمار سبعة منهم بين ال ٢٠ و ٣٠ عام في حين أن المشارك الثامن عمره ٦٠ عام، ذلك قد يؤدي إلى شعور المشارك المسن بالحرج من وجوده في الجلسة أو على العكس من ذلك قد يؤدي إلى استثثاره بالحديث.

ملاحظة: من الممكن وجود فئات مختلفة في جلسة حوار واحدة في حال تشابهت هذه الفئات فيما يتعلق بجوانب الدراسة، كأن تجرى جلسة حوار مشتركة لنازحين وسكان محليين كون الفئتين استلموا نفس المساعدات الغذائية.

③ يجب على الباحث الميداني أن يحرص على عدم وجود مشاركين قد يؤدي حضورهم إلى تقييد حرية المشاركين الآخرين فعلى سبيل المثال فإن وجود مدير مع موظفين يعملون تحت إشرافه قد يؤدي إلى امتناع أولئك الموظفين عن مشاركة آرائهم وملاحظاتهم بحرية أو قيامهم بتأييد ما يعرضه ذلك المدير من أفكار وإن لم تتفق مع أفكارهم وبالتالي فإن ذلك سوف يؤثر سلباً على جودة البيانات التي سوف يتم الحصول عليها وستكون النتائج التي يتم التوصل إليها غير موضوعية ولا تعبر عن الواقع.

④ لا يشترط في المشاركين بجلسات الحوار المركزة أن يكونوا على معرفة ببعضهم فالمهم هو كون جميع المشاركين على علاقة بالموضوع محل النقاش.

⑤ أن العدد الأمثل للمشاركين في جلسات الحوار المركزة يتراوح بين ٦ الى ١٢ مشارك فوجود عدد أقل من ٦ مشاركين قد يؤدي إلى قلة في تنوع الأفكار والحصول على بيانات أقل مما يفترض أن توفره جلسات الحوار كما أن زيادة العدد عن ١٢ مشارك سيجعل من الصعب ضبط الجلسة وتوجيه النقاش وقد يؤدي إلى حرمان بعض المشاركين من فرصة مشاركة آرائهم كما ستستغرق وقتاً طويلاً وهو ما لا ينصح به.

10



ثانياً- بالنسبة للباحث الميداني:

يجب على الباحث الميداني القيام بعدد من الخطوات عند التحضير لجلسة الحوار المركزة وتمثل أهمها بما يلي:

- ④ أن يكون لدى الباحث معرفة جيدة حول الموضوع الذي سيتم مناقشته خلال الجلسة وهدف الدراسة وسبب إجراء جلسة الحوار، وأن يكون على استعداد لأي سؤال او استفسار يمكن أن يوجهه المشاركون.
- ④ على الباحث قراءة دليل الجلسة والذي يتضمن هدف الدراسة والأسئلة التي سيتم من خلالها توجيه النقاش والرجوع الى مدير الفريق للاستفسار حول أية ملاحظات لديه.
- ④ الاهتمام بتوزيع محاور الجلسة على الوقت المخصص لإجراء الجلسة علماً أن جلسات الحوار المركزة تمتد ما بين الساعة والنصف الى الساعتين.
- ④ التأكد من وجود موثق لديه الخبرة والمهارة والقدرة على تسجيل الملاحظات والأفكار التي يتم طرحها خلال الجلسة ويجب أيضاً أن يقوم الموثق بقراءة دليل الجلسة بشكل جيد والتأكد من فهمه للأسئلة الواردة ضمن محاور الجلسة.
- ④ التأكد من وجود عدد مناسب من الأوراق والأقلام يكفي لتغطية وتسجيل ما يتم طرحه خلال الجلسة.
- ④ يجب اختيار المكان المناسب لإجراء الجلسة بشكل يضمن خصوصية ما يتم طرحه خلال الجلسة ويوفر الراحة النفسية لدى المشاركين للتعبير عن أفكارهم وملاحظاتهم بحرية ودون وجود أي تشويش قد يؤدي الى انقطاع الأفكار التي تتم مناقشتها والتأكد من قدرة المشاركين على الوصول الى المكان المحدد مع تجنب إجراء الجلسة في مكان عام.

أولاً: تنفيذ جلسات الحوار المركزة

إن تنفيذ جلسة الحوار المركزة تتطلب من الميسر والموثق قدر عالي من التركيز، سنتكلم في هذه الفقرة عن خطوات ومراحل سير عملية النقاش وما يجب على كل من الميسر والموثق القيام به.



12

أبطال الميدان - جلسات الحوار المركزة

يقوم الميسر والموثق عند بدء جلسة الحوار المركزة بتسجيل بعض النقاط الأساسية والتي تشمل (اسم ميسر الجلسة - اسم الموثق - المنطقة التي تتم فيها الجلسة - جنس المشاركين في الجلسة - تاريخ الجلسة - توقيت بدء الجلسة). بعد الانتهاء من تسجيل المعلومات الأساسية يبدأ الميسر بالتمهيد للجلسة من خلال ما يلي:

- ④ تبدأ جلسة الحوار المركزة بالترحيب بالمشاركين وشكرهم على المشاركة.
- (صباح الخير / مساء الخير) نشكر لكم منحنا جزء من وقتكم لحضور النقاش
- ④ يقوم الميسر وموثق الجلسة بالتعريف عن أنفسهم: اسمي (اسم الميسر) وهذا زميلي (اسم الموثق) نحن نعمل مع منظمة/شركة (---).
- ④ يقوم الميسر بتعريف المشاركين بالهدف من الجلسة.

مثال: نقوم حالياً بدراسة احتياجات النازحين في مخيمات اللجوء بهدف معرفة المشاكل التي يواجهونها وتحديد أفضل الطرق لمعالجة هذه المشاكل وسنقوم خلال الجلسة بطرح الأسئلة المتعلقة بواقع المعيشة ضمن المخيمات.

- ④ التأكيد للمشاركين بأن المعلومات التي سيتم ذكرها ضمن الجلسة ستكون سرية تماماً وأنه لن يتم ذكر أسماء المشاركين أو ربط الإجابات بهم وأنه سيتم التعامل مع المعلومات بشكل إجمالي وليس فردي. ولأجل ذلك يمكن للميسر أن يقوم بإعطاء كل مشارك رمز أو رقم خاص به ليتم التوثيق عن طريق تلك الرموز أو الأرقام.
- ④ التأكيد للمشاركين بأن لديهم الحرية في الامتناع عن الإجابة عن أي سؤال أو إيقاف الجلسة في الوقت الذي يريدونه كما يمكن لأي مشارك الانسحاب من الجلسة متى شاء.

- في حال قرر المشاركون أو أحدهم انتهاء الجلسة يجب على الموثق أن يذكر انه تم انتهاء الجلسة بناء على رغبة المشاركين أو أن أحد المشاركين قد انسحب من الجلسة مع ذكر الأسباب إن أمكن.
- ④ على الميسر أن يقوم بالإشارة للمشاركين أنهم لن يتلقوا أية تعويضات مقابل حضورهم وأن امتناعهم عن الحضور لن يؤدي الى حرمانهم من الاستفادة من المشروع الحالي أو المشاريع المستقبلية.
- ④ على الميسر أن يقوم بتحديد الوقت الذي من المتوقع أن تستغرقه الجلسة: نتوقع أن تستغرق المقابلة ٩٠ دقيقة تقريباً.
- ④ يجب سؤال المشاركين عن أية أسئلة يرغبون بطرحها قبل البدء.
- ④ يجب سؤال المشاركين إن كانوا جاهزين للبدء.
- بعد الحصول على موافقة المشاركين يقوم الميسر والموثق بتسجيل بعض المعلومات الأساسية عنهم وكمثال عن هذه المعلومات انظر الجدول التالي:

٢- معلومات ديموغرافية عن المشاركين

ادخل البيانات التالية لكل مشارك

رقم او رمز المشارك	العمر	أعلى مستوى دراسي حاصل(ة) عليه*	الحالة الاجتماعية	عدد الأطفال تحت ١٨ سنة في هذه الأسرة	هل هواه رب(ة) الأسرة	هل هواه نازح(ة) حالياً؟

ملاحظة:

يفضل أن يقوم ميسر الجلسة قبل البدء بالحوار بتخصيص بضع دقائق لسؤال المشاركين عن أحوالهم وإظهار الاهتمام بحضور المشاركين والمعلومات التي سيتم طرحها وذلك من اجل خلق نوع من الراحة النفسية لدى المشاركين بحيث تزيد رغبتهم في المشاركة وابداء الآراء والأفكار.

ثانياً: طرح الأسئلة وإدارة النقاش

انهاء
جلسة
الحوار
المركزية

طرح
الأسئلة
وإدارة
النقاش

التمهيد
لإجراء
الجلسة

بعد الانتهاء من الخطوات التمهيدية ينتقل ميسر الجلسة الى طرح الأسئلة المتعلقة بهدف الدراسة وتيسير النقاشات بين المشاركين، ويجب الانتباه لما يلي:

- ④ طرح الأسئلة بلغة بسيطة مفهومة من قبل المشاركين ويمكن أن يقوم الميسر في حال لم يستطع المشاركين فهم مضمون السؤال أن يقوم بإعادة صياغة السؤال وطرحه بأسلوب مبسط بشرط أن لا يحدث تغييراً في مضمون السؤال.
- ④ الابتعاد عن طرح عدة أسئلة في سؤال واحد او طرح الأسئلة بشكل متتالي لأن ذلك قد يؤدي الى تشتيت أفكار المشاركين وعدم التركيز على ما تتضمنه الاسئلة، لذلك يجب أن يقوم الميسر بطرح الأسئلة بشكل منفرد بحيث يحصل على الإجابة حول السؤال المطروح ويتأكد من تغطيته بالشكل المطلوب ويتأكد من قيام الموثق بتسجيل جميع الأفكار المطروحة قبل الانتقال الى السؤال التالي ويمكن أن يقوم الميسر أيضاً بإعطاء ملخص عن الأجوبة قبل الانتقال الى السؤال التالي وأن يتأكد من عدم وجود أية إضافات أخرى لدى المشاركين.
- ④ يجب أن يتم الانتقال بين محاور النقاش وطرح الأسئلة بشكل مرن، بحيث لا تتم مقاطعة المشاركين أثناء تحاورهم حول نقطة ذات أهمية، ويتم ذلك من خلال ترتيب الأسئلة بحيث تكون ذات طابع متسلسل، مما يجعل النقاش في السؤال ينتهي بالسؤال اللاحق له.
- ④ يجب أن يكون لدى الميسر القدرة على إبقاء النقاش موجهاً ضمن إطار الموضوع محل النقاش ففي حال خروج المشاركين بأرائهم وافكارهم عن موضوع النقاش يجب على الميسر أن يتمتع بأسلوب لبق لإعادة توجيه أفكار المشاركين نحو الهدف من النقاش.
- ④ يجب أن يكون لدى الميسر القدرة على توزيع النقاش على المشاركين في الجلسة ففي بعض الأحيان قد يستأثر عدة أشخاص بالأجوبة دون باقي المشاركين ففي هذه الحالة يجب على الميسر أن يتمتع بالقدرة على فسح المجال لبقية المشاركين لإبداء آرائهم.
- ④ في بعض الأحيان قد نجد بعض المشاركين الخجولين والذين يمتنعون عن المشاركة في المناقشة ففي

14



هذه الحالة يقوم الميسر بتحفيز هؤلاء المشاركين على الإجابة ومنحهم المزيد من الثقة بالنفس وسؤالهم عن الأفكار التي من الممكن أن يشاركونها.

④ يجب على الميسر أن يستمع جيداً لما يقوله المشاركون وأن لا يحاول أن يقلل من أهمية ما يذكرونه من بيانات.

④ استخدام لغة جسد معبرة توجي بالتفاعل والاندماج.

④ يجب أن يقوم الميسر بالحفاظ على التواصل اللفظي والجسدي مع المشاركين والموثق من خلال التركيز على الايحاءات وردود الأفعال التي يبدونها حول الأسئلة ومحاوله البناء عليها بما يفيد النقاش ومن المهم توزيع النظر على جميع المشاركين وعلى الموثق أيضاً.

④ يجب على الميسر أن لا يسمح لأحد المشاركين بمقاطعة مشارك اخر او الاعتراض على ما يقدمه من ملاحظات وأن يحرص على ضبط أية خلافات او مشادات قد تحصل خلال الجلسة فالهدف من الجلسات هو معرفة مختلف الآراء حول الموضوع محل النقاش والتفاعل البتاء بين المشاركين وفي حال كان لدى أحد المشاركين اختلاف بالرأي مع ما يقدمه مشارك آخر من أفكار يقوم الميسر بإخباره أن بإمكانه تقديم وجهة نظره بعد انتهاء المشارك الأول من اجابته. (يمكن للميسر أن يقوم في بداية الجلسة بتوزيع مجموعة من الأوراق والاقلام على المشاركين وأن يطلب منهم كتابة ملاحظاتهم عند سماع إجابة المشاركين الآخرين).

④ لا يجوز أن يقوم الميسر بتوجيه الإجابة في اتجاه معين كما لا يجوز له أن ينحاز لإجابة مشارك دون الاخر فالباحث الميداني يجب عليه أن يلتزم بالحياد التام ويجب أن يكون على مسافة واحدة من جميع المشاركين فمهمته تكون بطرح السؤال وإدارة النقاش والبناء على أسئلة المشاركين ولا يجوز له أن يوجه الإجابة وفق ما يتفق مع معتقداته الشخصية أو ميوله وآرائه.

- ◀ يجب على الميسر الابتعاد عن الدخول في جدال مع أحد المشاركين اثناء قيامه بإدارة الجلسة.
- ◀ على الميسر أن لا ينتقد إجابة أحد المشاركين وإن كان يعتقد أنه أجاب بشكل خاطئ.
- ◀ يمكن للميسر أن يقوم بطرح أسئلة جديدة بناءً على إجابات المشاركين.
- ◀ في حال رفض المشاركون أو أحدهم الإجابة عن أحد الأسئلة فلا يجوز للميسر أن يقوم بالضغط عليهم أو اجبارهم على الإجابة ويجب أن ينتقل بشكل مباشر الى السؤال التالي.
- ◀ الابتعاد عن طرح الاسئلة التي قد تسبب الحرج أو الازعاج للمشاركين.
- ◀ يجب أن يتمتع ميسر الجلسة بالقدرة على ضبط النفس في بعض الأحيان قد نجد بعض المشاركين المتذمرين والذين ينتقدون كل ما يرونه وقد تصل في بعض الأحيان الى انتقاد الميسر بشكل شخصي لذلك يجب عليه أن يتحلى بالصبر والقدرة على التحمل.
- ◀ في حال قام أحد المشاركين بطرح سؤال لا علاقة له بالموضوع محل النقاش فعلى الباحث أن لا يظهر عدم اهتمامه بسماع السؤال وأن يطلب من المشارك كتابة السؤال والتأكيد له أنه ستتم مناقشته في نهاية الجلسة.
- (تذكر أن المشارك يقوم بالحضور بشكل طوعي وأنه خصص جزء من وقته لمساعدك على إتمام الجلسة ولذلك أظهر له اهتمامك وتقديرك وحاول أن تجيب عن ما يدور في ذهنه من أسئلة بعد انتهاء الجلسة).
- ◀ على الباحث الميداني أن لا يظهر للمشاركين أنه أكثر خبرة أو أكثر معرفة منهم، فهو بحاجة لما يقدمونه من أفكار ومعلومات ولذلك يجب أن يكون متواضعاً أثناء تنفيذ الجلسة.
- ◀ على الباحث الميداني أن لا يقوم بتقديم أية وعود يعلم أنه غير قادر على الوفاء بها أو أن يخلق امل مزيف لدى المشاركين اثناء النقاش كأن يخبر المشاركين أنه سيتم تقديم مساعدة ما لهم أو أنهم سيحصلون على ميزات نتيجة حضور الجلسة فذلك سيؤدي الى التأثير على مصداقية المنظمة التي يعمل معها ومن الممكن أن يؤدي الى امتناع المشاركين عن التجاوب مع ما يتم ترتيبه من جلسات او عمليات جمع بيانات مستقبلاً.
- ◀ في حال انتهاء الوقت المحدد للجلسة دون أن يتمكن الميسر من تغطية جميع الأسئلة الرئيسية يمكنه سؤال المشاركين إن كان بإمكانهم منحه المزيد من الوقت وفي حال رفضهم يقوم بإنهاء الجلسة.



دور الموثق خلال الجلسة



كما ذكرنا سابقاً فإن اجراء جلسة الحوار المركزة يستلزم وجود اثنين من الباحثين الميدانيين يتولى أحدهما إدارة الجلسة، وهو الميسر، في حين يقوم الآخر بتدوين مجريات الجلسة وما يطرح خلالها من أفكار ويسمى الموثق، وكما هو الحال بالنسبة لميسر الجلسة فإن للموثق دور هام في عملية جمع البيانات وتلعب خبرته ومهارته دور كبير في نجاح الجلسة ودقة البيانات التي يتم الحصول عليها ويجب أن يقوم الموثق بما يلي:

⊙ على الموثق قراءة دليل الجلسة بشكل جيد قبل البدء بالجلسة وأن يتأكد من فهمه لموضوع النقاش والاستئلة التي يتضمنها الدليل وأن يسأل مدير الفريق عن أية استفسارات لديه.

⊙ أن يقوم بكتابة جميع البيانات والآراء والأفكار والملاحظات التي يذكرها المشاركون بالنسبة لكل سؤال بشكل مستقل.

مثال عن كيفية كتابة الأجوبة:

السؤال رقم ١: المشارك الأول

المشارك الثاني

المشارك الثالث

من الممكن ألا يقوم الموثق بكتابة ما يتم ذكره بشكل حرفي ولكن من المهم جداً أن يقوم بتسجيل جميع الأفكار التي يتم ذكرها اثناء الإجابة.

⊙ يجب على الموثق ألا يقوم بتسجيل أية أفكار لم يذكرها المشاركون بناءً على فهمه للموضوع او نظرتة الشخصية والانتباه الى ضرورة تسجيل كل ما يذكره المشاركون من أفكار وعدم اهمال أي منها وأن كأن يرى انها

غير مهمة من وجهة نظره.

إن جميع ما يقدمه المشاركون من ملاحظات وآراء تعتبر مهمة وقد يبني على تلك الآراء الكثير من النتائج في حين قد يراها الموثق غير مهمة ولذلك يجب عليه الالتزام بالحياد وعدم تأثره بمعتقداته الشخصية وأفكاره عندما يقوم بتسجيل الملاحظات.

④ يجب على الموثق التركيز أثناء تسجيل الملاحظات وفي حال عدم سماع إجابة أحد المشاركين يمكن له أن يطلب من المجيب إعادة ما تم ذكره كما يمكنه أن يخبر ميسر الجلسة بضرورة ضبط النقاش في حال وجود جدل بين المشاركين يؤثر على قدرته على تسجيل الملاحظات.

④ يمكن أثناء تسجيل الإجابات الاستفسار من المشاركين حول أي من النقاط غير المفهومة كما يمكن للموثق أن يقوم بطرح بعض الأسئلة التي يراها مهمة والتي تبني على أجوبة المشاركين ويجب أن يتم ذلك بالتنسيق مع ميسر الجلسة.

④ يجب على الموثق أن يقوم بتسجيل جميع ما يصدر عن المشاركين من تصرفات وردود فعل غير لفظية كال بكاء والصرخ والضحك الشديد أو غيرها من الإيحاءات غير اللفظية. ملاحظة: يتم التوثيق عادة بشكل ورقي من خلال كتابة أجوبة المشاركين إلا أنه يمكن للموثق أن يقوم باستخدام التسجيل الصوتي خلال عملية التوثيق ولكن يجب في هذه الحالة أن يخبر المشاركين بذلك ويتأكد من عدم وجود أي مانع لديهم حول استخدام التسجيل الصوتي. مع الأخذ بالحسبان أن التسجيل الصوتي للجلسة قد يؤثر على إجابات المشاركين حتى لو وافقوا على تسجيل الجلسة صوتياً.

18



نهاية جلسة الحوار المركزة



بعد إنتهاء الميسر من طرح الأسئلة على المشاركين والحصول على الإجابات نكون قد وصلنا الى نهاية جلسة الحوار المركزة ويجب قبل اختتام الجلسة القيام بما يلي:

- ④ التأكد من انه قد تم طرح جميع الأسئلة التي يتضمنها دليل جلسة الحوار.
- ④ تخصيص جزء من الوقت في نهاية الجلسة لسماع أية أسئلة او ملاحظات تكون لدى المشاركين سواء أكانت متعلقة بموضوع النقاش ام غير متعلقة به ومحاولة الإجابة عنها.
- ④ إخبار المشاركين أنه من الممكن أن تتم معاودة الاتصال بهم في حال الحاجة الى ذلك.
- ④ تسجيل وقت انتهاء الجلسة.
- ④ أخذ بعض الصور للجلسة بعد أخذ موافقة المشاركين على ذلك.
- ④ شكر المشاركين على الوقت الذي خصصوه للمشاركة بالجلسة.

ملاحظة:

يجب على كل من الميسر والموثق بعد الانتهاء من جلسة الحوار المركزة مراجعة ما تم ذكره خلال جلسة الحوار المركزة وصياغة الأجوبة بشكلها النهائي وكتابة تقرير حول الجلسة ورفعها الى المشرف على عملية جمع البيانات.

أخطاء شائعة تقع أثناء جلسات الحوار المركزة



20

أبطال الميدان - جلسات الحوار المركزة

يوجد العديد من الأخطاء التي قد يقع بها الباحثون الميدانيون خلال جلسات الحوار المركزة ومن أهم تلك الأخطاء ما يلي:

- ④ عدم قراءة دليل الجلسة بشكل جيد قبل تنفيذ جلسة الحوار المركزة وهذا الامر يؤدي الى ضعف قدرة الباحث الميداني على إدارة الجلسة ويجعله غير مدرك بشكل كامل للموضوع محل النقاش وبالتالي قد يصيبه نوع من التردد والخوف اثناء تيسير الجلسة.
- ④ عدم الاستفسار بالشكل الكافي عن الأسئلة الواردة في دليل جلسة الحوار، مما يسبب فهما خاطئاً للأسئلة وبالتالي قد يقوم الميسر بتوجيه الجلسة إلى مواضيع مختلفة عن هدف السؤال.
- يجب على الباحثين الميدانيين الاطلاع على الأسئلة الواردة في دليل جلسة الحوار المركزة وفي حال وجود أي صعوبات تتعلق بالأسئلة الواردة ضمن الدليل عليهم أن يتواصلوا مع مدير الفريق للاستفسار عن كافة التفاصيل والتأكد من الفهم الصحيح للأسئلة.
- ④ عدم جلوس المشاركين بشكل مناسب فمن الممكن في بعض الأحيان أن يجلس المشاركون بطريقة يصعب معها رؤيتهم من قبل الميسر والموثق وبالتالي يصبح من الصعب التواصل غير اللفظي معهم وملاحظة ردودهم وفعالهم ولذلك يجب على الميسر في بداية الجلسة أن ينظم طريقة جلوس المشاركين بشكل يسمح له وللموثق رؤيتهم بشكل جيد.
- ④ في بعض الأحيان قد يتم تضمين دليل الجلسة بعض البنود المتعلقة بكل سؤال لمساعدة الباحث الميداني في طرح الأفكار على المشاركين وتكون المشكلة بتقيد الميسر بهذه البنود ولتوضيح هذه الفكرة سنطرح

المثال التالي:

ما هي أنواع المساعدات الإنسانية التي يتم تقديمها في منطقتكم؟
تحقق من وجود ما يلي:

-سلل غذائية - خيام ومأوى - مساعدات نقدية

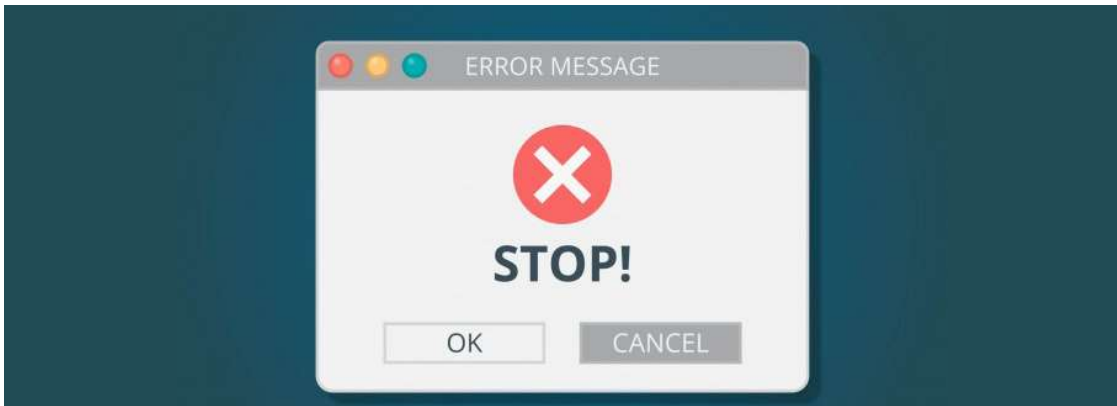
في هذا المثال كثيراً ما يقوم الباحثون الميدانيون اثناء تنفيذ الجلسة بالسؤال عن النقاط المذكورة فقط وهذا الامر خاطئ فهذه البنود يتم وضعها للمساعدة على طرح الأسئلة وليس لتقييد السؤال بها ولذلك يمكن اثناء تنفيذ جلسات الحوار البناء على اجوبة المشاركين وطرح العديد من الأسئلة وبالعودة الى المثال السابق نلاحظ انه يمكن لميسر جلسة الحوار الحديث عن المساعدات الطبية والتعليمية والخدمات وغيرها من برامج المساعدات الإنسانية.

④ يجب الانتباه الى توزيع الوقت على محاور النقاش فكثيراً ما يقع ميسر الجلسة بهذا الخطأ حيث تتم مناقشة الأسئلة الواردة في بداية الجلسة بشكل مطول والحصول على كم كبير من المعلومات والتي قد تكون غير مفيدة وعند اشراف الجلسة على الانتهاء يتم الإسراع بطرح الأسئلة المتبقية وهو ما يجعل النقاش بالنسبة لهذه الأسئلة سطحي نوعاً ما ولا يتم الحصول على الأجوبة والأفكار المطلوبة

④ في بعض الأحيان وعندما يقوم الباحثين الميدانيين بإجراء عدة جلسات حوار مركزة باستخدام نفس الدليل نجد أنهم يتأثرون بالأفكار والملاحظات التي يقدمها المشاركون في الجلسة الأولى ويحاولون توجيه النقاش في الجلسات اللاحقة بما يتناسب مع الأفكار التي تم طرحها سابقاً وهذا الامر خاطئ تماماً فكل مجموعة يجب أن تكون مستقلة عن الأخرى وما يقدمه المشاركون في مجموعة ما قد يختلف بشكل كبير عما يقدمه المشاركون في مجموعة أخرى فجلسات الحوار تعتمد على الآراء والأفكار والملاحظات وهي تختلف من شخص الى آخر وليس بالضرورة أن تكون متشابهة.

④ أخطاء التوثيق: يقع الموثق بالعديد من الأخطاء المتعلقة بعملية التوثيق وذلك يكون بأن يتم إضافة أفكار لم يذكرها المشاركون بناءً على فهم الموثق للموضوع محل النقاش أو يتم اهمال بعض الأفكار التي يذكرها المشاركون وفي بعض الأحيان يقوم الباحثون الميدانيون في حال عدم فهمهم لما تم طرحه من قبل المشاركين بكتابة ما يعتقدون انه يتوافق مع قناعة المشاركين.

④ لانستخدم جلسات الحوار عندما نريد الحصول على بيانات احصائية (نسب موافقة أو معارضة، نسبة الحاصلين على خدمة معينة).



الختامة:

تشكل جلسات الحوار المركزة فرصة ذهبية للباحثين الميدانيين للحصول على كمية كبيرة من البيانات المتصلة بالموضوع محل الدراسة والتي تغطي العديد من جزئيات ذلك الموضوع وذلك من خلال وجود عدد جيد من الأشخاص على معرفة ودراية بالموضوع المطروح للنقاش يتبادلون الأفكار والآراء ووجهات النظر ضمن جو تفاعلي يديره ويوجهه الميسر بما يخدم اهداف الدراسة وبشكل يسمح له البناء على أفكار وأجوبة المشاركين لطرح ما يراه مفيداً من الأسئلة ويساعد في الحصول على البيانات المطلوبة. هذا ويتطلب القيام بجلسات الحوار العديد من الإجراءات التمهيديّة التي يجب أن تسبق تنفيذ الجلسة والتي من أهمها اختيار المشاركين والتأكد من أنهم على صلة بالموضوع محل النقاش وتتوافر لديهم الصفات المطلوبة لإجراء الدراسة أضف الى ذلك ضرورة اختيار الزمان الملائم لجميع المشاركين واختيار مكان لإجراء الجلسة يحفظ خصوصيتها وسرية الأفكار التي سيتم تقديمها وبحيث يكون باستطاعة المشاركين الوصول اليه. ويتطلب تنفيذ جلسات الحوار المركزة خبرة ومهارة عالية لدى الباحث الميداني المسؤول عن ادارتها حيث يجب أن يتمتع بالقدرة على التواصل اللفظي وغير اللفظي مع أنواع مختلفة من المشاركين ويضاف الى ذلك قدرته على ضبط النقاش وتوجيهه في إطار موضوع الدراسة وقدرته على توزيع النقاش وافساح المجال امام جميع المشاركين وتشجيعهم على التعبير عن آرائهم وافكارهم. ومن المهم أيضاً أن نشير الى ضرورة تمتع الباحث الميداني الاخر المسؤول عن عملية التوثيق بالقدرة على تدوين وتسجيل مجريات الجلسة وضرورة التزامه بنقل ما يتم طرحه خلال الجلسة من أفكار وآراء دون تحريف سواء بالزيادة أو بالنقصان وعدم قيامه بتفسير ما يتم ذكره وفقاً لفهمه الشخصي وضرورة الحصول على موافقة المشاركين ضمن الجلسة في حال التوثيق الرقمي. أن كل ما سبق يجعل باستطاعتنا القول أن جلسات الحوار المركزة تعتبر من اهم أدوات جمع البيانات التي تلجأ اليها الجهات المسؤولة عن اجراء الدراسات ونظرا لما تتمتع به جلسات الحوار من صفات وما تتطلبه من مهارات نرى أنه يجب على الجهات المسؤولة عن عملية جمع البيانات التأكد من جاهزية الباحثين الميدانيين وقدرتهم على إدارة مجريات الجلسة وتوثيقها والعمل على تقديم التدريبات لهم قبل تنفيذ الجلسات.

22

INDICATORS
Analytics, Research, Consulting

www.indicators.company

(أعجبك هذا الدليل، يرجى تزويدنا بآرائك)
بأقل من دقيقة

اضغط هنا

23