

# הראיון המלמד מהו?

## דר' יובל דרור

ראיון מובנה הוא תהליך שמטרתו לאסוף מידע ולהעמיק ידע באמצעות שיחה עם אנשים היכולים לספק לנו מידע, שלא ניתן למצאו בכתובים, או שהכתובים לא יכולים לספק תמונה מלאה על כל הנושאים (תחושות, עמדות, הערכות, הסברים לתופעות). ניתן לבצע ראיון לאדם בודד וניתן לבצע גם ראיון קבוצתי (דוגמת קבוצת מיקוד). ראיון קבוצתי הינו מורכב יותר ומחייב מיומנויות הקשבה והובלה יותר גבוהות.

כמה מילים על תיאוריה:

כשאנו פוגשים בעל תפקיד לראיון אנו פוגשים "מומחה" ממנו אנחנו רוצים "לשלוף" ידע וניסיון. מקובל לחלק את הידע של המומחה ל"ידע שהוא יודע" ול"ידע שהוא אינו יודע שהוא יודע" (ידע סמוי). קל למרויין לשלוף ידע שזמין לו כאשר אנחנו שואלים שאלה מכוונת. כאשר אנחנו שואלים שאלות כלליות יש סיכוי שהנשאל ישלוף ידע סמוי – שיהפוך באותו הרגע לגלוי לשני הצדדים.

ומהיבט אחר, כאשר למראיין אין היכרות – כללית לפחות, עם עולם התוכן של הראיון, ייקשה עליו להבין את הנאמר ועוד יותר לפרש אותו. אם אני רוצה להבין מה אומר לי מהנדס על תכנון תהליך הייצור במפעל – יהיה לי קשה להבין עם אני לא מכיר את עולם התפ"י. ככלל, הבנת הפרטים אפשרית פעמים רבות רק כאשר ישנו 'גשטלט' כלשהו שלתוכו ניתן לשבץ את הפרטים (כך, אי-אפשר להבין מה זה 'גלגל' אם לא מבינים מה זה 'מכונית'). הבנה מן הפרטים אל המכלול מחייבת הכרות של המכלול (הגנרי לפחות) מראש.

כמה דגשים בקשר למצב התודעתי של המראיין:

המוטיבציה של המראיין הינה לדעת ולהבין את המציאות שבה חי המראויין. יש הבדל בין מוטיבציה לדעת לבין מוטיבציה לדעת דבר **מסויים**! ההבדל הוא בכך שהשיחה שאני מקיים עם עצמי כמראיין במהלך הראיון היא שיחה של סקרנות לדעת ולא סקרנות לאמת את ההשערות שלי. מטרת הראיון הינה לבסס את האפשרות לפתח השערות (תהליך שייעשה מאוחר יותר על בסיס כלל הנתונים שיאספו) באמצעות מידע.

הראיון הינו בדרך כלל חלק מתהליך אבחוני כולל ולכן איננו עומד בפני עצמו. אפשר להשתמש במידע שנאסף בראיונות קודמים לצורך תכנון השאלות (כדי לתקף תמונת מציאות או לאושש או להפריך ממצאים קודמים). אבל, הכלל המוביל הוא לחקור את המציאות כפי שהיא קיימת אצל המראויין הנוכחי ולא לעמת את המראויין עם מציאות כפי שהיא נתפסת ע"י מישהו אחר (או כפי שהיא מתבטאת בדוחות ובבסיסי הנתונים).

מיקוד בפרטים הקטנים הוא הכרח. כמו בכל תהליך מחקרי, ניתוח הנתונים **לאחר** איסופם הוא המהלך הפרשני המשמעותי – ולא זה המתקיים תוך כדי הראיון. לכן, המראיין צריך להתמקד באיסוף (וברישום דווקני או הקלטה) של מקסימום הפרטים שהמראיין מספק (שהרי "אלוהים נמצא בפרטים הקטנים..."). הסקרנות של המראיין מכוונת לבדיקה מתמדת של שלמות הפאזל שנבנה ולא של התובנות שעשויות לעלות מהתמונה המצטיירת (חיפוש המרכיב "החסר" בפאזל).

כאשר הראיון מבוסס על מודל (עולם תוכן) שנקבע מראש, יש לוודא כי נשאלו שאלות על כל מרכיבי המודל שלמראוין יכולה להיות תרומה לגביהם. המשמעות של המונח "מובנה" (או "חצי מובנה") היא בכך שהראיון הוא מחד מתוכנן, אך מאידך הוא גמיש לפנות למקומות שהמראויין לוקח אותנו אליו. אנחנו מחפשים שלוב בין הרצונות שלנו לברר סוגיות מסויימות לבין הרצון של המראויין לקחת אותנו למקומות שנראים לו החשובים והנכונים. אנחנו צריכים תמיד להיות פתוחים אל תמונת המציאות של המראויין על חשבון הפרשנות האפשרית של המראויין (בודאי במצבים שבהם אין מודל מכוון את האבחון – למשל, ראיון בגישה אנטרופולוגית או של בניית תיאוריה מן השדה).

#### הגדרה:

הראיון הינו מפגש בין שני אנשים שיש לו מטרה מוגדרת: איסוף מידע. האחריות לניהול השיחה ולהשגת המטרה הינה על המראויין. המטרה תושג ע"י איסוף המידע, ההתייחסויות, העמדות והרגשות של המראויין לנושא הראיון.

בדרך כלל נשקול שימוש בראיון לפי שלושה צרכים/שיקולים:  
א. העמקת הידע:

1. אפיון תחום או תופעה שרוצים ללמוד עליה.
2. איתור טיעונים בסיסיים בנושא מסוים.
3. הבנת נושא או איתור השפה שבה משתתפים.
4. העלאת השערות לגבי התרחשויות.

ב. ההכרח לדיאלוג:

1. נדרשת הובלת המשיב לצורך מיקוד תשומת ליבו לנושא שבמוקד.
2. התייחסות לנושא טעון רגשית או הקשור בניסיון חיים.
3. רצון ליצירת מעורבות המשכית של המראויין בנושא הנבדק.

ג. שיקולים מתודולוגיים.

1. אוכלוסייה רלוונטית קטנה (אחרת צריך שאלון).
2. כלי משלים לשאלון (כהכנה לבניית שאלון או כתוצאה מידע שהופק משאלון אך נדרשות הבהרות).
3. כלי משלים לאיסוף נתונים עובדתיים מבוססי דוחות ומאגרי מידע (התייחסות לידע, עמדות, רגשות).

## כיצד מבנים את הראיון?

הבניית הראיון נדרשת בשל היותו כלי מחקרי הדורש מהימנות (דהיינו, שמראיינים שונים ישחזרו אותו תהליך), תוקף (שהתוצאות תהיינה שיקוף מדויק של המציאות), ניצול יעיל של הזמן והבטחת מתן תשובות לשאלות. לפיכך, בניית הראיון תעשה באמצעות:

1. הכנת שאלות מראש.
2. הכנת קטגוריות תשובה מראש (כאשר נדרשים נתונים כמותיים).
3. הכוונת החשיבה של המראיין והמרואיין לנושא המוגדר.
4. פרשנות התוצאות עפ"י מודל מוגדר (תיאוריה מסוימת).
5. מתן כבוד למרואיין באמצעות ניצול ענייני של הזמן והאמצעים.

## מבנה הראיון

ביצוע ראיון מובנה כולל 6 שלבים:

תכנון והכנה

סיכום וסיום

כתיבת דו"ח

גוף

הערכת מצב

## תכנון והכנה:

הכנה נכונה של הראיון הינה תנאי ראשון והכרחי להצלחה. הכנה זו תכלול את המרכיבים הבאים:

1. הבנת הנושא וההקשר שבו מתבצע הראיון (לדוגמה, בראיון הנוגע ליחסי גומלין עם גוף מסוים - להבין היטב ומראש את מתכונת עבודת הגוף).
2. הכנה תיאורטית (לדוגמה, הכרת נושא מתן שרות ויחסי ספק - לקוח).
3. קביעת המטרה המדויקת של הראיון ובנית אופן הצגתו למרואיין.
4. קביעת אוכלוסיות המרואיינים.
5. הכנת השאלות שיעזרו לך להשיג את המטרה ואיתור תשובות אפשריות.
6. בניית הראיון תוך התייחסות לכל השלבים שבמבנה.
7. תרגול הראיון.
8. תיאום (לשליטה על "סביבת התקשורת"): הגדר מראש מסגרת זמן לראיון, נסה ליצור אורה מתאימה, נינוחה ובלתי פורמלית, שב קרוב למרואיין, בקש להימנע מהכנסת שיחות טלפון.

#### הערה:

1. קיימת התלבטות בקרב מראיינים בהקשר לרישום תוך כדי ראיון שכן, קיים סיכוי לאובדן קשר העין והקטנת יכולת ההקשבה בזמני הרישום. (מחקרים מראים שמיד לאחר הראיון נזכרים רק 1/3 מפרטי המידע ונשכחות חצי מהנקודות החשובות!). לכן, רצוי להכין מראש דפים לרישום באופן שניתן יהיה לעשות שני דברים: האחד, לרשום במשך הראיון סטגנורמה של הראיון שתכלול גם ציטוטים של משפטי מפתח. השני, לרשום שאלות נוספות שעולות תוך כדי הראיון, שכדאי לשאול אותן בהמשך.
2. במשך הראיון, העומס על הזיכרון הינו גדול ביותר ואין סיכוי לזכור את הכל, אפילו אם הרישום נעשה מייד בסיום הראיון. לפיכך, רצוי לבצע את הרישום תוך כדי הראיון. יש יתרון בראיון בזוגות: אחד שואל ואחד רושם - ניתן גם להחליף תפקידים במהלך הראיון).

#### פתיחה:

- חשיבות הפתיחה הינה בקביעת האווירה של הראיון. האווירה צריכה לאפשר השגת המטרה בקלות, לפיכך יש להתייחס בפתיחה לדברים הבאים:
1. הצגה עצמית (מי אני? לאיזה גוף אני שייך?), כאשר לא קיימת היכרות קודמת.
2. הצגת הנושא באופן כללי ומטרת הראיון (הסבר חשיבות המידע שישנו בידי המרואיין).
3. קביעת "חוזה" ביחס לזמן, חשאיות המידע, הרישום.

#### גוף הראיון:

גוף הראיון הינו הקטע המרכזי והארוך מבין שלבי הראיון שבו מתקיימת השיחה בין המראיין למרואיין. במשך הקטע הזה רצוי שהמראיין יתייחס לחמישה ממדים, שבאמצעותם ניתן לקדם את הראיון. חמשת הממדים שלהלן מהווים גם ממדי הערכה לאיכות ביצוע הראיון עצמו:

1. הובלה ודיבוב: לשלוט על התכנים ועל הזמן. לעקוב אחרי המרואיין (ללכת עם...), אך לא לאבד את הכיוון המתוכנן מראש ולעבור מתת נושא לתת נושא בצורה חלקה. יש לשמור על רצף הגיוני הבנוי גם על "הטעינות" הרגשית (שאלות קלות בהתחלה וקשות בסוף).
2. האווירה בראיון: צריכה להיות פתוחה ועניינית. חייב להיווצר אמון בעיקר כאשר מטפלים בנושא רגיש. כמו כן יש ליצור תחושה של הדדיות ושוויון (גם המרואיין צריך להפיק משהו מהשיחה). נקודה חשובה כאן הינה היכולת לנהל עימות ולצאת ממבוכה.
3. שימוש בשאלות ובדיקות הבנה: יש להשתמש בשאלות עוקפות ומאמתות, להימנע משאלות "מתעלות" ולבצע סיכומי ביניים להבטיח הבנת הנאמר. אל תשאל מספר רב של שאלות בבת אחת, נסח שאלות ברורות ולא מסורבלות, אל תשאל שאלות רטוריות (שהתשובה מונחת בגוף השאלה), והזהר משאלות מביכות.
4. הטיית ה"חוקר": יש להימנע ככל האפשר מהטיות בעיבוד החומר וארגונו. כאשר המראיין קשור לנושא הראיון, יש להימנע משאלות ותשובות לביקורת מצד המרואיין, ולהסתפק בשאלות הבהרה בלבד. בקשר לנושא זה, ראה הרחבות על כשלים בעיבוד מידע בעמ' 67.
5. הקשבה פעילה: יש להתייחס לתקשורת הבלתי מילולית הנמצאת בפער עם הנאמר בקול, לחפש מסרים סמויים ולתת תגובות מילוליות וגופניות הנותנות למרואיין את ההרגשה שמקשיבים לו (קשר עין, "אהה...", "כן..." וכדו').

מעכב ראיון	מקדם ראיון
<ul style="list-style-type: none"> <li>• שאלות סגורות (לא להתחיל בהאם..)</li> <li>• חוסר מיקוד – פיזור</li> <li>• היגררות אחרי המרואיין</li> <li>• שימוש בשפה אקדמית גבוה</li> <li>• חוסר במידע רגשי וזווית ראייה של המרואיין</li> <li>• שתילת תשובות באופן שאילת השאלה</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• תאום ציפיות מדויק בפתיחה</li> <li>• זורם ומכוון – לבוא מוכנים לראיון</li> <li>• שאלות ברורות ובגובה העניים</li> <li>• לאסוף דוגמאות ולקשר לסיבות שורש/ להעמקה והכללה</li> <li>• שאלות שנוצרות תוך כדי הראיון עצמו</li> <li>• להבין את העסק של הלקוח</li> <li>• להתחיל אישי וכללי, ליצירת בניית אמון</li> </ul>

### הערכת מצב:

הערכת מצב הינו קטע קצר המאופיין בדרך כלל ע"י שתיקה וחשיבה, שמטרתו לבחון את הדברים הבאים:

1. האם הנושא מוצה עד תום?
2. האם המטרה הושגה?
3. האם קיימת תחושה של השגת המידע שתוכנן?
4. האם התנהל הראיון כפי שתוכנן?

אם התשובה על חלק מן השאלות הינה שלילית יש לחשוב האם יש דרך לתקן את המעוות ועדיין להשיג את מה שלא הושג. אם נמצאה דרך, יש להמשיך את הראיון. אגב, הערכת מצב ניתן לעשות יותר מפעם אחת במשך הראיון. יש לקחת בחשבון, שלאחר גמר הראיון לא ניתן, ברוב המקרים, לחזור אל אותו מרואיין.

#### **הערה:**

בפעמים ראשונות מהווה השתיקה איום על המרואיין. אולם, לאחר תרגול והתנסות של פעמים אחדות, הערכת המצב הופכת למיומנות בעלת משמעות למיצוי הראיון.

#### **סיום:**

מטרת הסיום הינה לתת תחושה טובה למרואיין, להודות לו על תרומתו לאיסוף המידע והן באופן אישי (אם גם אתה למדת דבר חדש באופן אישי).

# כשלים בתהליך יצירת הידע מתוך עיבוד של ראיונות

## כשלים בשלב שחזור האירוע

כאשר מבצעים ראיונות שבהם אוספים מידע מאנשים שהשתתפו באירוע אותו לומדים, ישנה סכנה של "עייכול" לא מדויק של המידע הנאסף. כשלים אלו מאפיינים גם פעולה של צוותי תחקירנים מנוסים. ניתן לחלק את הכשלים לשני סוגים, כשלים בזמן איסוף המידע (התשאול); וכשלים בזמן ארגון ועיבוד החומר שנאסף. יש לזכור שהתהליכים הללו מתקיימים בראשו של החוקר במעורב ולכן, משפיעים אחד על השני. להלן תאור של הסיכונים העיקריים על תוקף המידע הנאסף באמצעות סדרות של ראיונות:

## כשלים בזמן איסוף המידע:

1. אופן ניסוח השאלות והסדר שלהן עשוי להצביע על כוונות המראיין, להקשות על המשתתפים האחרים לשתף פעולה, ולהטות את תוכן תשובותיהם.
2. אובדן נתוני ה"אמצע": הנתונים שנאספו בתחילת הראיונות ואלו שנאספו לקראת סיומם, משפיעים הרבה יותר מאשר אלו שנאספו באמצע התהליך.
3. סימטרייה: הימנעות מהתייחסות ייחודית לפרטי מידע או אירועים קיצוניים לטובה או לרעה. ראיתם כמייצגים את ההתנהגות המקובלת או ההולמת, או כיוצאי - דופן המעידים על הכלל (ולכן, ניתן להתעלם מהם), או כזניחים.
4. נטייה למרכז: הורדת הרגישות כלפי תופעות קיצוניות. הימנעות מדיווח של התיאורים הקיצוניים.
5. זמינות: נתונים הבולטים מסיבות שונות (משעשעים, חריגים, "גדולים"), נזכרים בעוצמה חריגה, לעומת מידת ההשפעה האמיתית שלהם.
6. שעמום בתהליכים החוזרים על עצמם (לדוגמא: ראיונות רבים לאיסוף מידע), גורם לאובדן רגישות למידע חדש וייחודי.
7. שוני ברמת ההעמקה (PROBING) בין המראיינים המשתתפים באותו מחקר: המידה שבה המנתח משקיע מאמץ באיסוף הנתונים, ומעודד את הנשאלים לספק מידע.

## כשלים בזמן ארגון החומר ועיבודו:

1. תמצות: הדרך שבה המעבד של החומר מרכז את המידע ועורך אותו, עשויה לגרום להשמטת פרטים שצוות אחר היה מחליט, באותו מצב, להשאיר.
2. בהירות: ניסיון להראות את הדברים יותר ברור וחד - משמעי מאשר הם באמת (הדגשת השוני בין סוגים, הצגת ממצאים שונים כהפכים, "השלמת" מידע חסר לאפיזודה כדי להבהיר אותה).
3. הסתגלות: מתן התרשמות יחסית, שלא ע"פ סקלה אחידה וקבועה, יכולה לגרום להתייחס אל אירוע חריג כאל אירוע שגרתי, בגלל תהליך של התרגלות.
4. ניסיון ליצור דו"ח מותאם ("קוהרנטי"): ניסיון של הצוות להתאים את הממצאים לידע קודם או לניסיון האישי.
5. הערכה שיפוטית של התוצאות, השפעת ציפיות המראיין על המשתתפים האחרים בניתוח.