

# الأداة 33

## تقنيات المقابلة

### قائمة تحضيرية

ما إن يتم التوصل إلى الضحايا أو الشهود، تصبح مقابلتهم هي الطريقة الأكثر فعالية عادة لجمع المعلومات، لكن هذه الطريقة هي التي يُرجح أن يكون لها أيضاً أكبر الأثر على سلامتهم، وتعرضهم لمخاطر إضافية، وإذا لم تتم بشكل مناسب، فهي تؤثر على جودة وموثوقية المعلومات التي يتم توفيرها. القائمة التحضيرية التالية تستعرض بعض النصائح لكيفية تخطيط المقابلة وإجراءها.

تقنيات المقابلة	خطة المقابلة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• إجراء تقييم مستفيض بالمخاطر: عمل قائمة بجميع بواعث القلق الأمنية المحتملة وتحضير خطط بديلة للتعامل مع كل من بواعث القلق تلك. معرفة من هم الفاعلون الرئيسيون، وما هي مصالحهم وما إذا كانوا يمثلون تهديداً حقيقياً. تحضير الردود إزاء أسباب زيارتك وما الذي تفعله، في حال سألك الناس أسئلة صعبة أو تبدو أنها مريبة.</li> <li>• مكن نفسك: تعرف قدر الإمكان عن بُعد - قبل الزيارة - على الحالة. كن على علم وبينه بشأن المعايير القانونية التي تنظم الانتهاكات، وسبل الانتصاف المحتملة وأفضل السبل للوصول لخدمات الإحالة.</li> <li>• اعرف الحقائق: أعد قائمة بما تعرفه عن الحالة وما هي المعلومات المفقودة.</li> <li>• حضر قالب إجراء المقابلة: اكتب قائمة تحضيرية checklist بالبيانات والحقائق اللازمة لتقييم المزاعم. تعرف على خريطة المنطقة لبناء المرجعيات الجغرافية. ضع هيكل للمقابلة، وأعد مجموعة أسئلة موحدة واختبر خطة مقابلتك مع الزملاء المحليين.</li> <li>• كن واعياً بذاتك: الاختلافات الثقافية قد تعرقل الاتصالات الجيدة. الاختلافات بين الثقافات تشمل السلوكيات إزاء معنى التجارب الصادمة، والعلاقات الجندرية والموضوعات المناسبة للحديث عنها. التفاعلات الجسدية مثل تبادل النظر وطريقة المصافحة قد تؤدي إلى سوء التفاهم. بعض الثقافات يحدث التواصل فيها بشكل أكثر مباشرة عن طريقة التواصل في ثقافات أخرى.</li> <li>• تكوين الوفد: إذا كانت بعثة الرصد مكونة من أعضاء متعددين، يجب ضمان التوازن الجندري والإثني/اللغوي، وتدريب مُترجم إذا لزم الأمر.</li> </ul>	<p>خطة المقابلة تقنيات المقابلة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• فكر في مكان المقابلة بحرص: خطط لإجراء المقابلة في موقع آمن ويتمتع بالخصوصية والانفراد ويسهل لمن تجري معه المقابلة الوصول إليه. اختر وقتاً من اليوم يستوعب ويحترم الروتين اليومي للشخص الذي تقابله، والمسافة التي سيقطعها للوصول إلى المكان ووسائل المواصلات وكلفتها.</li> <li>• تفادي المقابلات الجماعية: باستثناء عندما يطلب من تجري معهم المقابلة أن يرافقهم الغير لتحقيق قدر أكبر من الراحة والدعم لهم، فلا بد من إعطاء الأولوية للمقابلات الفردية لتفادي إمكانية تأثير وجود الغير على الشهادات.</li> </ul>	<p>طبيعة المقابلة</p>

(تكملة)

تقنيات المقابلة	خطة المقابلة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>قدّم نفسك:</b> قدم اسمك واسم المنظمة التي تمثلها. قدم المترجم الفوري إذا كان موجوداً وشرح دوره.</li> <li>• <b>قم بإرساء الصلة بينك وبين من تجري معه المقابلة:</b> قدّم صورة تفيد بتوخيك المهنية والاحترافية والصدق والحساسية. أقر بالمجهود الذي بذله من تجري معه المقابلة لكي يجري مقابلة قد تكون صعبة عليه، وأبد تقدير هذا المجهود.</li> <li>• <b>وضّح الغرض من المقابلة:</b> اشرح لماذا طلبت المقابلة، ونوع الأسئلة التي أنت مهتم بطرحها وكيف تعترم استخدام تلك المعلومات.</li> <li>• <b>السريّة:</b> اشرح كيف أن المعلومات ستبقى سرّية في قاعدة بيانات محمية، وأن التقارير ستكون مُجهّلة لمنع تعقب أصحاب الشهادات التي تستعرضها.</li> <li>• <b>استعرض قواعد المقابلة:</b> وضح أن المشاركة ستكون طوعية تماماً وأن بإمكان من تجري معه المقابلة أن يقرر وقفها في أية لحظة أو أن يفرض قيوداً معينة على كيفية استخدام المعلومات أو بعضها. إذا كانت منظمتك توفر خدمات، كن واضحاً في أن إتاحة المساعدات ليست مشروطة بالمقابلة بأي شكل.</li> <li>• <b>تدوين الملاحظات:</b> إذا كنت تعترم تسجيل ملاحظات، فاخبر من تجري معه المقابلة وتأكّد من حمايتك لمحتوى المقابلة. بعض المنظمات تمتنع عن استخدام تسجيلات الصوت/الفيديو. إذا استخدمتها، فتأكّد من إدارتك لها بحرص بالغ وحماية هوية من تجري معه المقابلة إذا كان المحتوى بالغ الحساسية.</li> <li>• <b>احصل على الموافقة:</b> اطلب صراحة ممن تجري معه المقابلة معرفة إن كان يرغب في المضي قدماً في المقابلة بناء على الشروط الموصوفة. إذا كان الطفل أصغر من أن يفهم تداعيات مشاركته، فاطلب الإذن من الأب أو ولي الأمر.</li> </ul>	<p><b>بدء المقابلة</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>البيان السري:</b> اسأل من تجري معه المقابلة إن كان يود أن يبدأ سرد قصته. استمع، ولا تقاطع أو تطرح أسئلة متابعة على الفور، وكن صبوراً في حال تكرر المعلومات وسردها مرة تلو الأخرى وإن كانت غير ذات أهمية قصوى لك.</li> <li>• <b>الأسئلة المحددة:</b> ما إن ينتهي من تجري معه المقابلة من عرض قصته، كملها بطرح أسئلة محددة الهدف. ابدأ بالعناصر التوضيحية للسردية التي قدمها والتي لم تفهمها تمام الفهم، واسع للحصول على معلومات إضافية أو معلومات أكثر تحديداً لم يتم تناولها بعد.</li> <li>• <b>استخدم الأسئلة المفتوحة:</b> الأسئلة المغلقة لا يمكن الإجابة عليها إلا بنعم ولا، وهي لا توفر لمن تجري معه المقابلة الفرصة الكافية لتوضيح وكشف معلوماته المهمة التي ربما تسعى أنت لمعرفة. تفادى تلك الأسئلة، إلا إذا كنت بحاجة لاستيضاح نقاط محددة للغاية.</li> <li>• <b>تفادى الأسئلة التوجيهية:</b> هي الأسئلة التي توجي بإجابة بعينها أو تحتوي على معلومات تريد أنت تأكيدها. قد تؤثر على الشهادة بشكل كبير.</li> <li>• <b>اسع للوضوح:</b> عد للأقوال السابقة بأن تقول "أنت ذكرت كذا" واسع لمعلومات أعمق بأن تسأل مثلاً "كيف تعرف" أو "ما الذي أدى لوصولك لهذا الاستنتاج؟"</li> <li>• <b>اسع للحصول على تفاصيل:</b> استوضح الأوقات والتواريخ والأماكن والهويات والأعداد ورتب الجناة المزعومين، والأوصاف البدنية، إلخ. إذا كان من تجري معه المقابلة يصف جريمة مزعومة، فاسأله أن يرسم سكتيتش مبسط بمسرح الجريمة. أره خريطة ليوضح عليها الأماكن المذكورة.</li> <li>• <b>ابق محترفاً ومهنيًا:</b> توخى الموضوعية والحياد. لا تُظهر أحكامك أو آرائك إذ أن هذا قد يؤثر على من تجري معه المقابلة، فقد يختار حذف أمر أو كشف أمر، أو قد يقوض ثقته بك. كن حريصاً ألا تتواصل مع من تجري معه المقابلة بلغة الجسد. تأكد من ألا يعكس سلوك أي تشكك.</li> <li>• <b>اظهر الحساسية والتعاطف:</b> حافظ على لقاء العينين، ولو حتى جزئياً أثناء تدوينك للملاحظات. تحرك من أسئلة غير خلافة أو غير حساسة في البداية، إلى القضايا الحساسة بعد ذلك. إذا كانت ثمة منطقة معينة في الأسئلة صعبة للغاية على من تجري معه المقابلة، اعرض عليه فرصة التوقف لبرهة أو الانتقال مباشرة إلى سؤال آخر. أقرّ بمدى صعوبة العودة بالذاكرة لتلك الأحداث الصادمة.</li> </ul>	<p><b>المقابلة</b></p>

(تكملة)

تقنيات المقابلة	خطة المقابلة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>الأدلة الداعمة:</b> اسأل ما إذا كان الضحية/الشاهد لديه أدلة داعمة (أوامر اعتقال، مذكرات أو رسائل تهديدية، تقارير تشريح، سجلات مستشفيات)، أو صور أو مقاطع فيديو بالواقعة، أو فوارغ قذائف أو ذخائر أو أية مخلفات حرب أخرى. اسأل إذا كان بإمكانك التقاط صور، ولا تحتفظ بتلك الأدلة.</li> <li>• <b>المتابعة:</b> تأكد من معرفة من تجري معه المقابلة بخدمات الإحالة الممكنة. اسأل ما إذا كان يود أن تيسر له الوصول لخدمات قدر إمكانك. ووجه من تجري معه المقابلة إذا لزم الأمر.</li> <li>• <b>السؤال الأخير:</b> اسأل من تجري معه المقابلة إذا كانت لديه أية أسئلة أو إن كان بإمكانه التفكير في أية معلومات إضافية قد تكون مفيدة.</li> <li>• <b>الاتصال:</b> تأكد من معرفة من تجري معه المقابلة وكيف يتصل بك إذا ظهرت لديه بواعث قلق أو أسئلة، واحصل على معلومات الاتصال بمن أجريت معه المقابلة إذا لم يكن في هذا ما يعرضه للخطر.</li> </ul>	<b>اختتام المقابلة</b>

## موارد أخرى

- *Manual on Human Rights Monitoring*, OHCHR, 2001 - Chapter 7 (Information gathering) and Chapter 8 (Interviewing).
- *Security in a Box: Tools and Tactics for Your Digital Security*, Tactical Technology Collective and Front Line Defenders, 2009.
- *Workbook on Security: Practical Steps for Human Rights Defenders at Risk*, Front Line Defenders, 2011.

## الأدوات ذات الصلة

- **الأداة 31** - قائمة معلومات "ما المعلومات المطلوبة لآلية الرصد والإبلاغ؟"
- **الأداة 32** - قائمة معلومات "جمع المعلومات"
- **الأداة 40** - تمرين تقييم ذاتي "المخاطر الأمنية أثناء جمع المعلومات بشأن الانتهاكات الجسيمة"
- **الأداة 29** - قائمة تحضيرية "السرية"
- **الأداة 30** - قائمة تحضيرية "الموافقة المستتيرة"