الفصل الثامن
إجراء المقابلات

المفاهيم الرئيسية
*ينبغي أن ينظر موظف حقوق الإنسان **فيمن** سيجري معه المقابلة **وكيفية** حمايته **ومن** ينبغي أن يقوم بأجراء المقابلة **وبأي لغة ومن سيقوم بالترجمة وأين** ينبغي أن تجري المقابلة لحماية الشاهد وكيف سيتم **تسجيل** المقابلة لحماية **أمن** المعلومات **وماذا** يحتاج القائم بإجراء المقابلة إلى **معرفته** قبل المقابلة **وكيفية** التعامل مع **الفروق الثقافية** التي تعوق الاتصال **وكيفية الشروع** في إجراء المقابلة.* *وينبغي لموظف حقوق الإنسان **إيجاد جو من الألفة وتقديم** نفسه وتقديم المترجم الشفوي **وتوضيح ولاية** عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان وتحديد الغرض من المقابلة ومناقشة **القواعد الأساسية** للمقابلة والحديث عن كيفية **حماية** الشاهد بعد المقابلة والتحسب لكيفية **الاستفادة من المعلومات** وتشجيع الشاهد على **رواية قصته** بأسلوبه الخاص قبل طرح أسئلة محددة عليه.* *وينبغي أن يكون موظف حقوق الإنسان مدركا للاحتياجات والسمات الخاصة لبعض فئات الأشخاص الذين تجرى معهم مقابلات، ومنهم على سبيل المثال ضحايا التعذيب والنساء والأطفال واللاجئون والمشردون داخليا وسكان المناطق الريفية ومجتمعات السكان الأصليين والفئات الأقل دخلا، مع الاستعداد الكافي قبل البدء في إجراء المقابلة معهم.*

ألف-مقدمة

1- **إجراء المقابلات** هو أكثر **الطرق** شيوعا **لجمع المعلومات** عن التجاوزات المزعومة لحقوق الإنسان. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الأدلة الشفوية تكون في كثير من الأحيان ضرورية لاستكمال المعلومات المكتوبة. وسيتم في هذا القسم مناقشة مختلف جوانب إجراء المقابلات. ويبحث هذا الفصل الأساليب الأساسية لإعداد المقابلات والشروع فيها وإجرائها. وتشمل المواضيع الاستعانة بالمترجمين الشفويين والتحقق من المعلومات وإجراء مقابلات مع الأفراد ذوي السمات الخاصة. ومن المهم تذكر أن المقابلات تجري في كثير من السياقات المختلفة-في المكتب والسجن وفي الميدان وعلى الطريق. وينبغي

إعداد عملية إجراء المقابلة على نحو يلائم كل حالة. كما ينبغي لموظفي حقوق الإنسان التفكير بطريقة استراتيجية في المعلومات التي يحتاجون إلى جمعها. أين يمكنهم الحصول عليها؟ ومن الذي يعرفها؟ وما هي مصالح الشهود في المجيء ورواية قصصهم؟

باء-تحديد الأفراد لإجراء المقابلات

1-تحديد هوية الشهود

2- يعلن الأفراد في كثير من الأحيان عن هويتهم بالمجيء بحثا عن الحماية أو الملجأ من انتهاكات حقوق الإنسان التي وقعت لهم في الماضي. على أنه من الشائع للشهود والضحايا الشعور بعدم جدوى أو بخطورة الإعلان عن هويتهم. وفي حالات معينة من الانتهاكات، مثل الانتهاكات الجنسية أو غيرها من أشكال العنف ضد المرأة، قد يزداد عزوف الضحية عن الإبلاغ عن الانتهاكات. ولذلك قد يكون من الضروري لموظفي حقوق الإنسان أن يكونوا **سباقين** لا سلبيين **في تقرير من يجرون معهم مقابلات**. ومما لا يمكن الاستغناء عنه أن يكوّن القائمون بتقصي الحقائق علاقات جيدة مع منظمات حقوق الإنسان وغيرها من المنظمات العاملة في منطقتهم. وتتضمن هذه المهمة بذل جهود نشطة للاتصال بالمنظمات وترتيب لقاءات دورية، الخ. ويمكن لمنظمات حقوق الإنسان المحلية وغيرها من المنظمات مساعدة موظفي حقوق الإنسان على الاتصال بضحايا وشهود انتهاكات حقوق الإنسان. وقد تشكل أيضا العيادات ومراكز العلاج نقطة البداية. وبالإضافة إلى ذلك قد يستطيع المحامون والصحفيون تحديد الأشخاص الذين من المحتمل إجراء مقابلات معهم.

3- وكما جاء أعلاه، يجب أن يكون موظفو حقوق الإنسان جاهزون **ومستعدون لترك مكاتبهم** والذهاب إلى حيث يمكنهم الحصول على معلومات من شخص يعتبر نفسه ضحية انتهاك. ويجب أن يقوم موظفو حقوق الإنسان **بإجراء زيارات منتظمة** للسجون والمستشفيات ومستودعات الجثث والمناطق التي يكون السكان فيها أشد تعرضا للخطر (مثل الأحياء الفقيرة ومقاطعات الطبقة العاملة والمجتمعات الريفية). وعند الانتقال إلى المناطق الريفية النائية، ينبغي لموظفي حقوق الإنسان الاختيار بين عدة نهوج. وأحد هذه النهوج هو وضع جدول للزيارات واتباعه للسماح للشهود بالاتصال بهم. وهناك إمكانية أخرى، وهي إجراء زيارات غير منتظمة والوصول دون توقع. وهناك نهج ثالث، وهو ترتيب زيارات موسمية من خلال طرف ثالث موثوق به، مثل أحد رجال الدين.

4- وينبغي لموظفي حقوق الإنسان **عدم دفع أي أموال للشهادة بأي حال من الأحوال**، ولكن ينبغي النظر في توفير تكاليف سفر الشهود الذين يتعين عليهم السفر لمسافات طويلة. وأحد أسباب عدم دفع أموال مقابل إجراء مقابلة هو القلق بشأن قيام الشخص الذي تجرى معه المقابلة برواية القصة التي يعتقد أن موظف حقوق الإنسان يريد سماعها.

2- حماية الشهود

5- وهناك اعتبار آخر في إجراء المقابلات مع الشهود وبخاصة المقابلات التي تجريها العمليات الميدانية لحقوق الإنسان، وهو **الحاجة إلى حماية الشهود**. ويحتاج موضوع حماية الشهود إلى أن يُؤخذ في الاعتبار في سياق جميع التدابير التي ينبغي اتخاذها، بدءا من المراحل الأولى لعمل ترتيبات المقابلة ووصولا إلى الاتصالات في مرحلة ما بعد المقابلة.

6- في حين لا يمكن ضمان حماية الشهود بصورة كاملة بعد إجراء المقابلة معهم، يوجد حل جزئي لمشكلة الثأر من الشهود تستعين به أساسا المنظمات الحكومية الدولية، وهو موافقة الحكومة على عدم اتخاذ تدابير انتقامية. ومثال ذلك أن المادة 58 من لائحة لجنة البلدان الأمريكية تطالب الحكومة بإلزام نفسها بعدم اتخاذ تدابير انتقامية ضد الشهود وذلك كشرط للبعثة. و"الاتفاق الخاص بإنشاء مكتب لمفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان في كولومبيا" ينص في المادة 31 على أن "تتعهد الحكومة [...] بضمان عدم إخضاع أي شخص كانت له اتصالات بالمفوضية لانتهاك أو تهديدات أو أعمال انتقامية أو إجراءات قانونية لهذه الأسباب وحدها."

7- وهناك عدة تدابير قد يتم اتخاذها لحماية الشاهد في حالة عدم وجود اتفاق حماية أو في أي حالة من الأحول:

(أ) ينبغي إجراء المقابلات في **سياق لا تركز** فيه العملية الميدانية **اهتماما لا ضرورة له** على الشاهد. وينبغي لموظفي حقوق الإنسان أن يحاولوا إجراء مقابلات مع عدد كبير من الأشخاص في المجتمع لتفادى تسليط الانتباه على بضعة أفراد.

(ب) ينبغي إجراء المقابلة في *مكان تقل فيه المراقبة قدر الإمكان*. وعلى الأرجح لن تمثل المراقبة الحكومية مشكلة إذا كان موظفو حقوق الإنسان متنقلين ويجولون في الريف.

(ج) وينبغي للقائم بإجراء المقابلة *ألا يشير صراحة بأي حال من الأحوال إلى أقوال أحد الشهود عند إجراء مقابلة مع شاهد آخر*. وارتكاب هذا الخطأ من شأنه أن يعرض الشاهد الأول للخطر سيبعث على عدم ارتياح الشاهد الثاني بشأن الحفاظ على سرية المعلومات المقدمة. ومن الأفضل في الواقع تفادي الكشف عن هوية الأشخاص الآخرين الذي قدموا معلومات. وينبغي الحرص بشدة على حماية الأشخاص الذين يتم الاتصال بهم وعدم إفشاء هويتهم إلا في ظل ضمانات كاملة بالحفاظ على سلامتهم.

(د) وينبغي للقائم بإجراء المقابلة الاستفسار عما إن كان الشاهد معرضا للخطر وعن التدابير الأمنية التي يعتقد الشاهد أنه ينبغي اتخاذها.

(هـ) وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يستعلم بإيجاز عند بداية المقابلة وبمزيد من التفصيل في نهايتها عن الاحتياطات التي قد تتخذ لتوفير بعض الحماية للشاهد بعد المقابلة. وقد يرغب بعض الشهود في الحصول على بطاقة تفيد أنه تم إجراء مقابلة معهم حتى يمكنهم تقديم هذه البطاقة إلى السلطات لتعلم أن الأمم المتحدة ستهتم إذا وقع بهم أي مكروه. وقد يرى شهود آخرون أنه من الخطورة الاحتفاظ بهذه البطاقات لأنها قد تلفت انتباه السلطات. وقد يرغب هؤلاء الشهود بدلا من ذلك **في إيجاد طريقة ما لاستمرار الاتصال بهم**. وقد يفضل بعض من تجرى معهم مقابلات عدم الكشف عن هويتهم. وعلى أي حال، ينبغي **توضيح أن موظف حقوق الإنسان لا يمكنه ضمان سلامة الشاهد**.

8- ولحماية الأشخاص الذين تجرى مقابلات معهم، من الحاسم **الاحتفاظ دائما بجميع السجلات في مكان مأمون**. وكإجراء وقائي إضافي قد **يشار** إلى الملفات **برقم** وليس باسم الفرد. ويُحتفظ حينئذ بقوائم أسماء الأشخاص الذين أجريت معهم مقابلات في مكان منفصل عن الملفات والسجلات الجوهرية للمقابلات. وعندما تتاح معلومات إضافية ينبغي لموظف حقوق الإنسان أن يشير إليها باستخدام رقم الملف وليس باسم الضحية. وينبغي الاحتفاظ بنسخ طبق الأصل من جميع السجلات والاحتفاظ بها في مكان مأمون.

جيم-التحضير للمقابلة

9- ينبغي لموظف حقوق الإنسان عند التحضير للمقابلة أن يأخذ في الاعتبار *من* سيجري معه المقابلة *وكيف* سيحميه *ومن* ينبغي أن يتولى إجراء المقابلة *وبأي* لغة سيتم إجراء المقابلة، *ومن* سيتولى الترجمة من والى اللغات المحلية *وأين* ينبغي إجراء المقابلة *وكيف* ينبغي *تسجيل* المقابلة *وماذا* يحتاج القائم بإجراء المقابلة إلى *معرفته* قبل إجراء المقابلة *وكيفية* الشروع في المقابلة.

10- جرى الغرف في معظم المنظمات على مقابلة الشهود والضحايا كل على حدة نظرا للتحفظ في مناقشة تجارب الصدمة في وجود الآخرين. ومثال ذلك أن مشروع قواعد الأمم المتحدة النموذجية يمنع الشهود من البقاء في غرفة الاستماع بينما يدلى شخص آخر بشهادته بناء على طلب الشاهد الذي يدلى بشهادته. كما تتبع منظمة العفو الدولية هذا النمط. على أنه تجدر ملاحظة أنه في سياق السجون، تقوم اللجنة الدولية للصليب الأحمر في كثير من الأحيان بإجراء مقابلات مع عدة أشخاص معا في زنزانة واحدة. ويوفر هذا النهج للقائم بإجراء المقابلة نظرة عامة على الأشياء التي يكون الأفراد داخل المجموعة مستعدون للبوح بها قبل أن يقرر من هم الأشخاص الذين سيجرى مقابلات معهم على انفراد.

1- من سيجري المقابلة

أ- عدد القائمين بإجراء المقابلة

11- من الأفضل عموما أن يقوم **شخصان** بإجراء المقابلة. ويمكن لأحد الشخصين أن يتابع بعينه ويوجه الأسئلة. ويمكن للشخص الآخر أن يدون ملاحظات بصورة متحوطة وقد يحدد ما قد يغيب من الأسئلة. على أنه قد يكون من المستحيل تقريبا وجود شخصين لإجراء جميع أو حتى معظم المقابلات. وفي حالة وجود شخص واحد لأجراء المقابلة، فينبغي أن يدون ملاحظات محدودة ثم يستكمل الملاحظات بعد الجلسة. كما أنه إذا كان من الضروري حضور مترجم شفوي، فإن ثلاثة أفراد قد يؤلفون فريقا كبيرا من المستمعين. والناس في العادة مستعدون للإفضاء بمكنون أنفسهم في وجود عدد أقل من الأشخاص. وقد يعزف الشهود عن الحديث أمام فريق من المستمعين.

ب- المهارات اللغوية

12- ينبغي أن تحدد عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان أفراد عملية الأمم المتحدة، إن وجدوا، الذين يمكنهم **التخاطب باللغات المحلية ذات الصلة**. ومعظم الأشخاص الذين يشعرون بالمعاناة لا يتخاطبون إلا بلغة محلية. ولذلك ينبغي لموظفي حقوق الإنسان تعلم اللغة المحلية، إن أمكن.

ج- الفروق الثقافية

13- يمكن أن تسبب الفروق الثقافية بين القائم بإجراء المقابلة والشخص الذي تجري معه المقابلة **مشاكل في التخاطب**. وتشمل هذه الفروق الثقافية المواقف إزاء معنى تجربة الصدمة والأدوار التي يحددها نوع الجنس والمركز والمواضيع الملائمة للحديث. بل ويمكن للأفكار المحددة ثقافيا بشأن التفاعل المادي (الاتصال بالعين والحيز الشخصي) أن تفضي إلى سوء تفاهم. ومن الحاسم أن يكون القائم بإجراء المقابلة حساسا لهذه الفروق الثقافية وأن يتحلى بالصبر مع الشخص الذي يجري معه المقابلة وأن يحاول أن يتعلم المزيد عن ثقافته.[1]

14- وقد يكون هناك اختلاف ثقافي آخر في حجم الدور الذي تؤديه السياسة في حياة الشخص الذي تجري معه المقابلة. وقد يكون هذا الشخص شديد الالتزام بوجهة نظر سياسية معينة أو حزب سياسي معين، وقد يصف بالتفصيل أنشطته السياسية. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن ينصت باحترام وأن يسجل هذه الشهادة حتى وإن لم يكن موافقا على ما يعبر عنه الشخص من وجهات نظر.

2- المترجمون الشفويون

15- *من الأفضل كثيرا* لموظفي حقوق الإنسان أن *يتخاطبوا باللغة* التي يتخاطب بها سكان البد أو المنطقة التي يعملون فيها. وإذا كان ولابد أن يستعين موظفو حقوق الإنسان بمترجمين شفويين، فلن يستطيعوا فهم المعلومات التي يحصلون عليها فهما كامل. كما أن كثيرا من الناس يعزفون عن الحديث مع موظفي حقوق الإنسان من خلال مترجم،

[1] غلين راندال و ألين لوتز: *خدمة الناجين من التعذيب*، الصفحات من 64 إلى 67، (1991).

وبخاصة إذا كان المترجم من البلد الذي تجري فيه العملية. وإذا تطلب الوضع وجود **مترجمين شفويين، فيجب التدقيق في خلفيتهم** للتأكد من أن عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان لم يتسلل إليها مخبرون من الحكومة أو الجماعات المعارضة. وينبغي **الحرص على التأكد من أن المترجمين الشفويين لا يسببون رهبة للأشخاص الذين تجرى المقابلة معهم**. وينبغي مثلا تفادي الأعضاء السابقين في الجيش أو الأفراد الذين ينتمون إلى نفس الجماعة الإثنية التي ينتمي إليها المضطهدون. وبالإضافة إلى ذلك، قد تشكل المترجمات تهديدا أقل من المترجمين في سياق المقابلة. كما ينبغي لموظفي حقوق الإنسان التأكد من أن المترجم يتخاطب بنفس اللهجة المحلية التي يتخاطب بها الشخص الذي تجري معه المقابلة.

16- وينبغي وضع خطوط توجيهية بشأن الاستعانة بمترجمين شفويين. وفي حالة الاستعانة بمترجم في المقابلة فينبغي **للقائم بإجرائها أن يوضح للمترجم القواعد الأساسية** على انفراد قبل بداية المقابلة. وينبغي أن **يُطلب** إلى المترجم **نقل الأسئلة بدقة،** كلمة كلمة قدر الإمكان. وإذا كانت الأسئلة غير واضحة أو إذا لم يفهمها الشاهد فينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يطلب من المترجم أن يعرفه ذلك حتى يعيد صياغة الأسئلة. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يستعمل جملا موجزة يسهل فهمها وترجمتها. وينبغي للمترجم أن ينقل *الأسئلة أو الأقوال واحدا واحدا* حتى يتأكد من الشاهد يفهمها. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يكرر الأسئلة عدة مرات، عند اللزوم، إلى أن يتم فهمها. وينبغي أن ينظر إلى الشاهد ويتكلم إليه مباشرة وليس إلى المترجم.

17- **ويتعين حماية المترجمين الشفويين،** شأنهم في ذلك شأن جميع العاملين الآخرين في الأمم المتحدة. وقد يكون من المفيد تجنيد مترجمين من مناطق خارج المكان الذي يُطلب إليهم العمل فيه. وموثوقية المترجمين الشفويين والسائقين بالغة الأهمية لمصداقية عمل الموظفين والأمم المتحدة.

18- ومن المهم عند العمل مع مترجمين شفويين أن تؤخذ في الحسبان إمكانية اطلاعهم على معلومات مثيرة للغاية. وفي أسوأ الحالات، قد يعمل المترجمون الشفويون أو قد يجبرون على العمل كمخبرين لأعضاء النيابة. وفي أقل الحالات سوءا، قد يعتاد المترجمون الشفويون حقائق معينة عن أحوال البلد بدرجة تجعلهم يترجمون بإهمال أو يقدمون ترجمة ناقصة أو غير دقيقة. وأحد الحلول الممكنة لهذه المشكلة هو الاستعانة بطلبة الجامعة للعمل كمترجمين شفويين لمدة أسبوعين فقط في المرة الواحدة، وهو حل استعان به الراصدون من المجموعة الأوروبية في يوغسلافيا السابقة. ويتم حينئذ تناوب المترجمين الآخرين ليحلوا محلهم.

3-الموقع والخصوصية

19- ينبغي إجراء المقابلة في **مكان يقل فيه تعرض** الشاهد **لخطر التنصت والانتقام قدر الإمكان .** وينشأ أكبر الخطر في أماكن مثل الفنادق التي قد يتم فيها التنصت على المقابلة وتزداد فيها كثيرا احتمالية التعرض للمراقبة. وينبغي ألا يثير المكان المختار لإجراء المقابلة شبهة كبيرة بين الأشخاص الذين يرون المشاركين يدخلون أو يتحدثون. وبالمثل،

ينبغي أن يهيئ المكان مناخاً مناسبا للمقابلة حتى يمكن إجراء نقاش صريح بدون مقاطعة لا ضرورة لها. ومثلما هو الحال في كثير من القضايا الأخرى، ينبغي للقائمين بإجراء المقابلات **استشارة أشخاص الاتصال للحصول على نصيحتهم** بشأن أفضل المواقع لإجراء المقابلات.

4- تسجيل المقابلة

20- ينبغي عدم استعمال أجهزة **التسجيل** نظرا لما يثره ذلك من **قلق أمني بالغ** في معظم الظروف. على أنه في بعض البلدان التي تسمح فيها ظروف الأمن، ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يأخذ في الاعتبار الاستعانة **بجهاز تسجيل**. ولا يمكن **استعمال** جهاز التسجيل إلا **بموافقة صريحة من الشخص الذي تجري معه المقابلة**. ولذلك لا يمكن استعماله إلا في الحالات التي تتكون فيها عند الشاهد درجة كبيرة من الثقة في القائم بإجراء المقابلة. ولأجهزة التسجيل فائدة خاصة في الحالات التي يقوم فيها شخص واحد فقط بإجراء المقابلة ومن ثم يكون من الصعب عليه تدوين ملاحظات. كما أن أجهزة التسجيل مفيدة بصفة خاصة في الحالات التي تحتاج إلى ترجمة/ترجمة شفوية. ولعل الطريقة الوحيدة للتحقق من الترجمة الشفوية هي عن طريق تسجيل المقابلة حتى يمكن النظر فيها لاحقا. وينبغي عدم استعمال جهاز التسجيل إلا بعد أن يثبت القائم بإجراء المقابلة مصداقيته ويعيد التأكيد للشاهد على أهداف المقابلة والحفاظ على سرية المعلومات. وينبغي سؤال الشاهد عما إن كان يسمح بالتسجيل لمساعدة القائم بإجراء المقابلة على تذكر المعلومات. **ولا يجوز بأي حال من الأحوال استعمال جهاز تسجيل خفي**. وينبغي ألا يتضمن شريط التسجيل اسم الشخص الذي تجري مقابلته. وينبغي تسجيل هوية الشاهد في موضع آخر وبطريقة مشفرة حتى لا **تقام أي صلة واضحة بين المقابلة المسجلة واسم الشخص**. وينبغي إخفاء الشريط بعد تسجيله حتى لا يُصادر أو تُكتشف العلاقة بينه وبين الشاهد.

21- وتمثل **آلات التصوير** مشكلة أكبر. وهناك **خطر** كبير **في تعرض** الأفراد **للثأر** نتيجة الصور الفوتوغرافية. وقد يرغب بعض الشهود في تصوير جروحهم الناجمة عن التعذيب. **وينبغي ألا تشير** هذه الصورة إلى **هوية** الشاهد (بإظهار وجهه مثلا). وفي حالة الحصول على إذن بالتقاط صورة، ينبغي سؤال الشاهد عن نشر الصورة أو توزيعها بأي شكل آخر. وقد يرغب أحد الأشخاص المعروفين والمعرضين لخطر الموت في التقاط صور له باعتبار ذلك وسيلة للحماية الذاتية. على أنه من المحتمل أن يعزف معظم الشهود عن التقاط صور لهم.

22- وأما **التسجيلات التليفزيونية** فهي **أشد خطرا** على المقابلات لأنها تعوق الحصول على المعلومات وستعرض الشاهد لخطر بالغ **إن عثر عليها وتعرضت للمصادرة**. والتسجيلات التليفزيونية قد تفيد أكثر نوعا ما في تسجيل المظاهرات أو الأحداث العامة المشابهة، ولكنها تنطوي على مخاطر أمنية. ومن المهم تذكر أن آلات التصوير التلفزيونية قد تعجل في الحقيقة بوقوع الحدث أو المظاهرة في بعض الحالات. وينبغي لموظف حقوق الإنسان أن يحرص على عدم تعريض الأشخاص للخطر أو يشوه الأحداث عن طريق التسجيل التليفزيوني.

5- البحث التحضيري

23- ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن **يحضّر للمقابلة عن طريق معرفة** الكثير قدر الإمكان عن الشاهد والظروف ذات الصلة. وإذا كان قد تم بالفعل إعداد ملف فينبغي للقائم بإجراء المقابلة قراءته هو وغيره من **المواد الأساسية**. كما ينبغي له معرفة بعض المصطلحات والمختصرات ذات الصلة بالحالة.

24-ينبغي للقائم بإجراء المقابلة التحضير للمقابلات (ولاسيما المقابلات الهامة) عن طريق وضع **مخطط تمهيدي للمقابلة** (بما في ذلك قائمة بالموضوعات التي سيتم تغطيتها بالترتيب الذي سيتم معالجتها به).بل وقد يدون القائم بإجراء المقابلة الأسئلة الرئيسية. ويرد أدناه بعض الأسئلة المقترحة بشأن المعلومات اللازمة لمساندة الشكوى. وإعداد قائمة الأسئلة يساعد القائم بإجراء المقابلة على وضع استراتيجية للمقابلة. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يحفظ الأسئلة عن ظهر قلب أو تفادي الاعتماد كثيرا على قائمة الموضوعات. *والاتصال بالعين وتهيئة جو من الثقة يتسمان بأهمية أكبر من التمسك بترتيب معين للأسئلة*. وقد تستعمل قائمة الموضوعات لتنشيط الذاكرة في نهاية المقابلة وذلك للتأكد من طرح الأسئلة الرئيسية. وينبغي لموظف حقوق الإنسان الحرص على تفادي السماح لقائمة الأسئلة بأن تعمل كحاجز اصطناعي أمام التخاطب مع الشاهد.

دال-الشروع في إجراء المقابلة

25- ينبغي للقائم بإجراء المقابلة قبل الشروع فيها أن يكون قد التقى فعلا بالمترجم الشفوي وناقش معه القواعد الأساسية للمقابلة. وفي بداية المقابلة ينبغي للقائم بإجرائها أن يرحب بالشخص بطريقة ودية (ابتسامة أو مصافحة، الخ وفقا للعادات المحلية). وقبل طرح أي أسئلة ينبغي للقائم بالمقابلة أن **يقدم** نفسه **ويقدم** المترجم الفوري **ويوضح** ولاية عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان و**يحدد الغرض من المقابلة ويناقش القواعد الأساسية** للمقابلة ويتحدث عن الكيفية **التي قد يتم بها حماية الشاهد** بعد المقابلة ويبادر إلى الحديث عن كيفية الاستفادة من المعلومات. وينبغي لموظف حقوق الإنسان التأكيد على الأهمية الحاسمة للحصول على أكبر قدر من التفاصيل قدر الإمكان من اجل إثبات الوقائع، مثل وقوع انتهاك لحقوق الإنسان.

26- وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يُظهر موقفا ينم عن **البراعة المهنية والإخلاص والحساسية**. كما يجب أن يوضح إلى الشخص الذي تجري المقابلة معه مختلف الخطوات التي ستمر بها المعلومات وكيفية الاستفادة منها.

27- ومن أجل **إيجاد جو أوّلي من الألفة** مع الشخص، قد يرغب القائم بإجراء المقابلة في أن يقدم إليه ماء أو قهوة أو صودا أو غير ذلك من المشروبات المنعشة. (من المفيد في كثير من الأحيان توفير الماء والمناديل الورقية أثناء المقابلة). وينبغي للقائم بإجراء

المقابلة أن يتكلم مباشرة إلى الشاهد وأن يحاول النظر إليه مباشرة حتى في حالة الاستعانة بمترجم.

28- وينبغي للقائم بإجراء المقابلة **توضيح ولايته**. وإحدى مشاكل توضيح الولاية بالتفصيل هو أن الشاهد قد يكيّف قصته على نحو يلائم، بل ويحاكي، الانتهاكات المشار إليها في مقدمة الولاية. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يوضح أن عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان **تنفصل** تماما **عن الحكومة**. وينبغي **ألا يسافر** موظفو حقوق الإنسان، إلا إذا تعذر تفادي ذلك، **في مركبات تابعة للحكومة** أو قبول مرافقين من الجيش. وقد تحتاج عملية الأمم المتحدة إلى رصد الأنشطة العسكرية، ولكن ينبغي لموظفي حقوق الإنسان التباعد عن العسكريين. وكما هو الحل بالنسبة لكثير من جوانب هذا الدليل، ينبغي لموظفي حقوق الإنسان التماس التوجيه السياسي من قيادة عملية حقوق الإنسان حول هذه المسائل.

29- وبالمثل، ينبغي للقائم بإجراء المقابلة ***طمأنة الشاهد على الحفاظ على سرية المعلومات وتوضيح كيفية*** الحفاظ على سرية المعلومات. (على أن المقابلات مع مسؤولي الحكومة ليست سرية بصفة عامة). ويحتاج الشهود غير الحكوميين إلى طمأنتهم بشأن أهداف المقابلة والأسباب التي من أجلها ينبغي للشاهد المخاطرة بتقديم المعلومات. وينبغي أن يدرك الشاهد أنه يجري تدوين ملاحظات عن المقابلة ولكنها ستحاط بالكتمان. **وينبغي الحصول على إذن الشاهد بالاستفادة من المواد التي يقدمها** وما إن كان سيتم الاستشهاد بالأسماء والتفاصيل، الخ. كما ينبغي طمأنة الشاهد على كيفية حماية الملاحظات التي يتم تدوينها عن المقابلة. وينبغي تشجيعه على تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل. وسوف يرغب الشاهد في معرفة كيفية الاستفادة من المعلومات وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يسأله عن التدابير التي يعتقد أن من الواجب اتخاذها. وينبغي سؤاله عن كيفية استمرار الاتصال بينه وبين عملية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بعد المقابلة كنوع من التأكيد إلى أن الشاهد لن يتعرض للضرر. وفي نهاية المقابلة ينبغي العودة بالمناقشة إلى القضايا المتعلقة بكيفية الاستفادة من المعلومات والتدابير المطلوب اتخاذها وكيفية حماية الشاهد.

هاء-المقابلة

30- ينبغي أثناء المقابلة أن يحافظ موظف حقوق الإنسان على جو من الألفة مع الشخص الذي تجري المقابلة معه، وأن يعمل على إيجاد جو من القبول والثقة. ومن الأساسي لإيجاد هذا الجو أن **يتفادى** القائم بإجراء المقابلة **الظهور بمظهر من يحكم على الفرد** أو يستنكر سلوكه أو لا يصدق ما يدلي به من معلومات. كما يجب على القائم بإجراء المقابلة أن **يلتزم دائما بوعوده**. وينبغي أن يبدي اهتماما بالشخص باعتباره فردا جديرا بالاحترام والاهتمام ويتطلب الانتباه إلى وجهة نظره وبواعثه. وينبغي معاملة الفرد باعتبار أن لديه معلومات هامة وبأنه جدير بالانتباه الكامل من جانب القائم بإجراء المقابلة. وينبغي ألا يتسرب إلى الشخص بشعور بأنه لا يمثل سوى حالة من ضمن سلسلة من الحالات المجهولة ذات الاهتمام اللحظي.

1- السرد

31- من المستصوب **ترك الشخص الذي تجرى المقابلة معه للبدء في سرد قصته** حيث سيقلل هذا النهج من مشاعر فقدان السيطرة واليأس. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يسأل الشاهد عما وقع له من أمور قد تشكل موضوع الشكوى. وينبغي الإصغاء بانتباه إلى "العرض السردي" الذي يقدمه الشاهد والتحلي بالصبر مع الأقوال غير المباشرة والمكررة التي تفتقر إلى الترتيب المنطقي. والسماح للشاهد بأن يبوح لموظف حقوق الإنسان بما يعتبره مهما يعد *عنصرا حاسما لإقامة جو من الألفة* حتى وإن لم تتصل المعلومات اتصالا مباشرا بمهمة الرصد. **وينبغي** في الواقع أن **يتحلى موظف حقوق الإنسان بالصبر** في الاستماع إلى المناقشة السياسية وغيرها من المناقشات التي لا تمت بصلة مباشرة لحقوق الإنسان. **وإذا لم يُسمح للشاهد برواية قصته بطريقته الخاصة فسوف يعزف عن الحديث عن القضايا الحساسة** (مثل إساءة المعاملة) التي تتصل بعملية حقوق الإنسان الميدانية. وينبغي إتاحة الوقت للشاهد للثقة في القائم بإجراء المقابلة والاطمئنان إليه.

32- **وينبغي صياغة الأسئلة بنبرة مفهومة** للحصول على توضيح بدلا من التعبير عنها على نحو يتسم بالبرود أو الفظاظة. **وينبغي طرح أسئلة غير محددة** بدلا من أسئلة كثيرة محددة على غرار الاستجوابات. وينبغي عموما **الانطلاق من الأسئلة غير المثيرة للجدل والتي لا تنطوي على أمور حساسة إلى القضايا الأكثر حساسية**. وينبغي *عدم محاولة الضغط على الشاهد. فإذا أثير موضوع ينطوي على آثار انفعالية أو حساسة على الشاهد فينبغي تغيير الموضوع والعودة إليه في وقت لاحق. وينبغي التوقف لفترة استراحة أثناء المقابلة* أو بين المقابلات إذا بدا التعب على الشاهد أو المترجم أو القائم بإجراء المقابلة. ومرة أخرى فإن القائم بإجراء المقابلة قد يرغب في تقديم ماء أو قهوة. وينبغي له أن يعرب عن احترامه وتعاطفه مع التجارب المؤلمة التي قاسى منها الشاهد. ويمكنه أن يدع الشاهد يعرف أنه يحاول مساعدته. وقد يحتاج الشخص الذي تجري معه المقابلة إلى التعبير عن انفعالاته وينبغي للقائم بإجراء المقابلة التحلي بالصبر وتوفير الشعور بالطمأنينة.

33- وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن **يحرص** بشدة على **عدم التخاطب** بلغة الجسم أو تعبيرات الوجه أو غير ذلك من الوسائل التي تدل على أنه **لا يصدق** ما يُقال. وإذا كانت هناك قدرة على إجراء مقابلات على سبيل التمثيل أو التمرين، فقد يرغب القائمون بإجراء المقابلات في رؤية أنفسهم وهم يتلقون الشهادة للتأكد من أنهم لا ينقلون رسائل سلبية من شأنها إعاقة تدفق المعلومات. ويبدو أن *تدوين بعض الملاحظات أثناء النظر بانتظام* إلى الشاهد هو أفضل طريقة للتعامل مع السرد.

34- وينبغي للقائمين بإجراء المقابلات **تجنب الأسئلة الإيحائية** لأن ذلك قد يغري الشاهد بتقديم المعلومات التي يريدها السائل بدلا من الإدلاء بالحقيقة. وينبغي *عدم الاعتراض بصورة مباشرة على المبالغات أو مشاكل المصداقية*. وقد تتصل كثير من المبالغات بفشل القائمين بتقصي الحقائق من قبل في إرساء مصداقيتهم الخاصة أو فشلهم في التعامل مع القضايا الفردية. وقد يشعر المخبرون بأنه يجب المبالغة من أجل الحث على اتخاذ

إجراءات. ويحتاج موظفو حقوق الإنسان إلى بناء مصداقيتهم. وقد يؤدي الطعن بصورة مباشرة في مصداقية الشهود إلى رفضهم تقديم معلومات أخرى. كما أن المخبرين الآخرين قد يشعرون بأن القائم بإجراء المقابلة لا يعتقد في مصداقية الشهود.

35- وإذا كان القائم بإجراء المقابلة يعتقد بأن السرد يخلو من الاتساق *فينبغي أن يحاول توضيح الحقائق بأن يذكر للشاهد أنه لم يدرك تسلل الأحداث*. ومرة أخرى ينبغي للقائم بإجراء المقابلة *ألا يبدي أي سخرية أو ارتياب أو تعال*. وقد يكون من المفيد **طرح نفس الأسئلة بطرق مختلفة** لمساعدة الشخص على رؤية الحقائق من مختلف زواياها ولتقييم موثوقية القصة برمتها.

36- وينبغي جمع معلومات معينة استنادا إلى المعلومات المطلوبة لدعم أي شكوى بوقوع انتهاك لحقوق الإنسان. وإذا كان الشاهد ملماً بالقراءة والكتابة، فينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يسأله عن *كيفية هجاء اسمه*. وقد يكون أيضا من المفيد كثيرا حمل خريطة. وسوف تشمل الخريطة أسماء الأماكن التي قد تُذكر أثناء المقابلة. كما أنه من المفيد حمل تقويم قد يساعد الشاهد على ترتيب الأحداث. وإذا كان الشاهد يستعين بالأعداد (القتلى والمصابين، الخ) فينبغي للقائم بإجراء المقابلة سؤاله عن كيفية معرفته بالعدد. وهذا السؤال سيمكن القائم بإجراء المقابلة من معرفة قدرة الشاهد على ملاحظة الوقائع.

2- طرح أسئلة محددة

37- وبعد سماع رواية الشهود، قد يرغب القائم بإجراء المقابلة **في طرح أسئلة عن وقائع محددة**. ومثال ذلك إذا كانت شاهدة يقول إن جنودا جاءوا إلى منزلها فقد يرغب القائم بإجراء المقابلة في طرح أسئلة مثل:

- كيف يمكنك أن تعلمي أنهم كانوا من العسكريين؟
- كيف كانت ملابسهم؟ هل كانوا يرتدون زيا معينا؟
- كم كان عدد الجنود؟
- هل كانوا يحملون أي أسلحة؟ وإذا كان الرد بالإيجاب فما نوع هذه الأسلحة؟
- هل عرفت أسماء أي منهم؟ والوحدة التي جاءوا منها؟
- هل رآهم أي شخص آخر في منزلك؟
- ماذا فعلوا عندما وصلوا أو أثناء وجودهم في المنزل؟
- هل وجهوا أي تهديدات لك أو لأسرتك؟
- هل ألحقوا أذى بأي شخص من أسرتك؟
- هل وقع أي اتصال مادي معهم؟
- إذا كان الرد بالإيجاب فهل ألحقوا بك أذى على أي نحو؟
- إذا كان الرد بالإيجاب فهل تعرضت للضرب أو إساءة المعاملة؟
- إذا كان الرد بالإيجاب فكم من الوقت استغرق الضرب؟
- كم عدد اللكمات التي وجهوها إليك؟
- ماذا كانونا يستعملون لضربك؟
- في أي جزء (أجزاء) من جسمك؟

- ماذا كنت تشعرين في ذلك الوقت؟ وبعد ذلك؟
- هل ترك أي أثر على جسمك؟
- هل طلب منك الجنود أن تفعلي أي شيء؟
- هل طلبوا منك مغادرة المنزل؟
- هل قادوك إلى سجن أو مركز احتجاز؟
- أين؟
- هل وقع أي شيء أثناء الرحلة؟
- ماذا حدث عندما وصلت إلى السجن أو مركز الاحتجاز؟
- ماذا كانت ظروف الاحتجاز؟ (حجم الزنزانة وعدد شاغليها ومقدار الطعام وطبيعته وظروف الإصحاح، الخ).
- هل تعرفين أسماء أشخاص آخرين ربما احتجزوا في نفس الوقت؟
- متى أطلق سراحك؟ وكيف؟

38- وقد تم اقتراح هذه الأسئلة في **التذييل1** : **نموذج استبيان-مقابلة** الملحق **بالفصل العشرين**: **"تقديم التقارير عن حقوق الإنسان."**

39- كما ينبغي للقائم بإجراء المقابلة الاستفسار عن الشهود الآخرين أو مصادر المعلومات الأخرى. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي له أيضا أن يسأل عن اسم الشاهد الموجود وتاريخ ميلاده وعنوانه وطريقة الاتصال به. وكإجراء احتياطي قد **يحتفظ** موظف حقوق الإنسان **بهذه المعلومات منفصلة عن الملاحظات المدونة عن المقابلة** نفسها. وهكذا إذا تمكن أحد من الحصول بطريقة ما على هذه الملاحظات فمن غير المحتمل أن يستطيع استعمالها بسهولة عل نحو يعرض الشخص للخطر.

40- وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يؤكد على أنواع المعلومات التي يتوفر لدى الشاهد معرفة شخصية بها. وسوف تساعد هذه الأسئلة على تقييم المعلومات لاحقا بدون الإشارة بأي حال من الأحوال إلى سؤال الشاهد عن مصداقيتها. وقد يقوم القائم بإجراء المقابلة أيضا **بتوجيه نفس الأسئلة إلى عدة أفراد لتحديد ما يتفق من وقائع**. على أنه ينبغي عدم **إخبار الشاهد** بأي حال من الأحوال **بما ذكره الأشخاص الآخرون.** وقد يحدث أن بعض المعلومات تتضمن عناصر متفقة ستكون مفيدة في إثبات الوقائع بالرغم من عدم اتساقها من بعض النواحي.

41- ويمكن أن تستغرق المقابلة في المتوسط ما لا يقل عن 45 دقيقة بالنسبة للشاهد الذي له صلة بالموضوع. وأما المخبر ذو القيمة الكبيرة الذي يعلم ما كان يدور في الحي السكني فقد يتطلب وقتا أطول بكثير لتجميع المعلومات.

واو- اختتام المقابلة واستمرار الاتصال

42- ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن **يسأل الشاهد عما إن كان لديه أي أسئلة أو عما إن كان قد فكر في أي معلومات إضافية** قد تكون مفيدة. وينبغي له مرة أخرى أن يطمئن

الشاهد بشأن السرية. وقد يقوم بإسداء النصح للشاهد ولكن ينبغي أن يتفادى تأميله بآمال زائفة. وينبغي أن يوضح إجراءات المتابعة التي سيتم اتخاذها بشأن المشكلة، على أن يكون ذلك مرة أخرى بدون التشجيع على توقعات من غير المرجح تحقيقها. وقد يرغب القائم بإجراء المقابلة أيضا في استعراض ملاحظاته مع الشاهد. وينبغي التأكد من **إنشاء آلية لمواصلة الاتصالات** مع الشاهد. وقد يكون من الممكن **البقاء على اتصال به** من خلال الهاتف أو من خلال همزة وصل موثوق به أو زعيم ديني أو فرد آخر يكون موضع ثقة لدى كل من عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان والشاهد. وكحد أدنى ينبغي للشاهد أن يعرف كيفية الاتصال بعملية الأمم المتحدة. وينبغي دائما ترك الباب مفتوحا لأي شخص اتصل بالعملية حتى يمكنه الوصول إلى موظف حقوق الإنسان بسرعة في أي وقت لتقديم أي معلومات جديدة أو للإبلاغ عن تعرضه لتهديدات أو أعمال انتقامية من جراء ما أدلى به من شهادة.

44- وفي نهاية المقابلة قد يرغب موظف حقوق الإنسان في ترتيب **لقاء للمتابعة** مع الشخص الذي جرت المقابلة معه أو ترتيب طريقة للاجتماع سويا في غضون بضعة أيام لإتاحة الوقت الكافي للتحقق من الأقوال مع المصادر الأخرى ولاتخاذ الخطوات المتفق عليها، الخ.

45- كما ينبغي للقائم بإجراء المقابلة **التحقق من أن الشخص الذي جرت معه المقابلة قد أدرك تماما طرائق المقابلة والمتابعة المطلوبة** والإجراءات التي سيتم اتخاذها سواء أكانت المعلومات مقدمة من شخص مجهول وسواء أجريت مفاوضات أو أي تدخل آخر مع السلطات. وهذا الاحتياط الأخير ضروري لأن الشخص له الحق في العودة عن رأيه أثناء أو بعد اللقاء.

زاي- تقرير المقابلة

1- إعادة بناء المقابلة

46- بعد انتهاء المقابلة ينبغي للقائم بإجرائها أن **يقوم فورا بإعداد ملاحظات كاملة عن المقابلة** استنادا إلى الملاحظات التمهيدية التي تم تدوينها أثناء المقابلة والمخطط التمهيدي الذي تم إعداده سلفا، وبخاصة إذا لم تكن الملاحظات قد دُوّنت أثناء المقابلة. وينبغي أن توفر المعلومات التفاصيل اللازمة لتقرير ما وقع ومتى وقع وأين وقع ومن المتورط وكيف حدث ولماذا حدث؟ (أنظر **نموذج استبيان-مقابلة** في **التذييل 1 للفصل العشرين**: "**إعداد التقارير عن حقوق الإنسان**"). وكلما زادت التفاصيل الواردة في تقرير المقابلة كلما ازدادت فائدته في اتخاذ الإجراءات وفي إعداد مزيد من التقارير الرسمية.

47- إن علماء سيكولوجية اللغة يعلمون أن استراتيجيات الاسترجاع تختلف عن استراتيجيات التخاطب. وربما استعان الشاهد باستراتيجية استرجاع أثناء المقابلة، ومن ثم تقع على القائم بإجراء المقابلة مهمة تحويل المادة المسترجعة إلى عرض منطقي.

وعند كناية تقرير عن المقابلة من المهم لموظف حقوق الإنسان أن ينظم القصة بطريقة تنقل ما وقع على أفضل نحو. ومثال ذلك أنه ينبغي تقديم الوقائع في العادة في ترتيب زمني.

2- تقييم المصداقية

48- ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يوضح السبب وراء تصديق أو عدم تصديق رواية الشاهد. على أنه ينبغي لموظفي حقوق الإنسان ألا يشعروا بأنهم مضطرون إلى إصدار حكم نهائي في هذا الصدد. ومن الشائع عدم التأكد من مصداقية ضحية أو شاهد. وعند النظر في قضايا المصداقية، ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يأخذ في الاعتبار عدة ملاحظات عامة عن المصداقية.

(أ) الشخص في العادة لا يضيع وقته ولا يعرض نفسه لخطر إجراء مقابلة معه إلا إذا كان أمر خطير قد وقع. ويحتاج القائم بإجراء المقابلة إلى **التعرف على المعلومات التي تستند إلى التجارب الشخصية** للشاهد. على أن أي معلومات غير مباشرة قد تكون مفيدة لإتاحة الوصول إلى معلومات أخرى ذات صلة.

(ب) كثير من القائمين بتقصي الحقائق يعتبرون الشخص مصدق إذا كان جازما وواضحا. وربما لم يكن الشاهد واضحا أو جازما. وقد يكون قليل الحيلة ويشعر بالصدمة نوعا ما. وقد لا تسمح **ثقافة البلد** للشاهد بأن يتخاطب مباشرة أو أن ينظر إلى القائم بإجراء المقابلة أثناء الكلام. على أن هناك معلومات أساسية مهمة ينبغي معرفتها.

(ج) كما جاء بصورة أشمل في القسم الخاص بإجراء المقابلات مع ضحايا التعذيب، يعاني الأفراد الذين تعرضوا للصدمات في كثير من الأحيان من صعوبات في التذكر ولذلك فقد لا ينـزعون إلى الجزم أو الوضوح. وتنطبق **مشكلة فقدان الذاكرة** على جميع الأفراد الذين تعرضوا لصدمات وليس فقط على ضحايا التعذيب.

(د) يحتاج القائم بإجراء المقابلة إلى التحلي بالصبر مع الشاهد الذي **لا يتسم بالوضوح الشديد بشأن التسلسل الزمني**. وقد لا يرجع كثير من الشهود بصورة منتظمة إلى التقويم في حياتهم اليومية. وقد يحتاجون إلى مساعدتهم عن طريق ربط الأحداث المثيرة للقلق بالعطلات أو غيرها من الأيام البارزة التي يمكن تحديدها بوضوح.

(هـ) ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يحاول تحديد معلومات الشاهد التي لا تتعارض مع المعلومات المستقاة من مصادر مستقلة تماما. وكثير من القائمين بتقصي الحقائق يعتبرون أن الحقيقة لا يمكن إثباتها إلا **بعد الحصول على شهادتين متفقتين من شاهدين لا تربط بينهما أي صلة**. وموثوقية الشهود وخبرة موظفي حقوق الإنسان في التعرف على هذه الموثوقية قد تمثل عاملا مهما في تقييم صحة

المعلومات. **وتساعد التفاصيل على توفير المصداقية،** وقدرة الشاهد على تقديم كثير من المعلومات المحددة أمر يتسم بالأهمية. كما أنه قد يكون لبعض الشهود تحيزات واضحة وينبغي تحليل هذه التحيزات إلى عواملها عند تقييم صحة المعلومات.

(و) وينبغي تسجيل المعلومات التي يقدمها الشاهد حتى وإن كان القائم بإجراء المقابلة غير متأكد من موثوقيتها لأن هذه المعلومات قد تكون مفيدة عند جمع معلومات أخرى.

حاء- متابعة التحقيق

1- التحقق من المعلومات والوثائق والتثبت من صحتها

49- ينبغي أن **يتحقق** القائم بإجراء المقابلة **من المعلومات التي تم جمعها مع أشخاص مناسبين،** مثل أسرة الضحية المزعومة والأصدقاء والجيران والشهود الآخرين. وفي هذا السياق قد يجري القائم بإجراء المقابلة زيارات إلى الأسر والجيران وأماكن العمل والمدارس والسجون، الخ. وقد يرغب في فحص الوثائق أو غيرها من السجلات (السجلات الطبية وشهادات الوفاة ومغادرة البلد، الخ). كما أنه قد يقوم بجمع المعلومات اللازمة أو تسجيلها أو تصويرها فوتوغرافيا أو استنساخها.

50- وقد يتشاور موظفو حقوق الإنسان مع الأطباء وعلماء النفس والأطباء النفسيين وخبراء الطب الشرعي. وينبغي لموظفي حقوق الإنسان الحصول على أي تقارير طبية قد تكون ضرورية. وينبغي أيضا أن يطلبوا مساعدة جميع المنظمات أو الأفراد العاملين في ميدان حماية حقوق الإنسان ولديهم معرفة بالقضية أو الحالة العامة.

51- ينبغي لموظفي حقوق الإنسان أو رؤسائهم في عملية حقوق الإنسان **طلب معلومات من السلطات المناسبة**. (أنظر **الفصل التاسع عشر**:"**المتابعة والتماس الإجراءات التصحيحية**"). وينبغي للسلطات بدورها أن تقدم رداً بدون إبطاء والتزاما بما يمليه الضمير. وفي هذا السياق قد يرغب موظفو حقوق الإنسان في النظر في اقتراح حلول مؤقتة على السلطات لتفادي تفاقم الحالة. وإذا لم تقدم السلطات المعلومات المطلوبة في غضون وقت معقول فينبغي لموظفي حقوق الإنسان استخلاص استنتاجاتهم ووضع توصياتهم واتخاذ قراراتهم الخاصة بشأن الأمر طالما أن المادة المتاحة تسمح بذلك. وينبغي أن يكون "الوقت المعقول" في العادة خمسة أيام ولكنه قد يقل ليصل إلى 24 ساعة في الحالات الطارئة أو قد يطول أكثر في الحالات الروتينية. وينبغي لعملية الأمم المتحدة أن تواصل التدخل مع السلطات بطريقة مهذبة ولكن حازمة طالما أنها لم تقدم ردا مرضيا ولم تتخذ التدابير المطلوبة ولم تتطلب تطورات الحالة إلى ذلك.

2- حالات المتابعة

52- قد يتعين إجراء عدة مقابلات مع بعض الشهود، مثل ضحايا التعذيب، لإيجاد جو من الألفة وللسماح للقائم بإجراء المقابلة بفهم القصص فهما واضحا ودقيقا.

53-وينبغي، إن أمكن، تكليف موظف (موظفي) حقوق الإنسان الذي (الذين) تعامل (تعاملوا) مع القضية بمتابعتها. ولكن مسؤولية متابعة قضية تقع تماما على عاتق موظفي المكتب المحلي. (أنظر **الفصل التاسع عشر**:**"المتابعة والتماس الإجراءات التصحيحية"**). وهذا المبدأ أساسي لتفادي الآثار الناجمة عن عمليات نقل الموظفين وغير ذلك من التغييرات في الفريق (حالات الإذن بالغياب والإجازات المرضية، الخ). وإلى أن يتم إغلاق القضية ينبغي لموظفي حقوق الإنسان مواصلة التحقيق باعتباره تحقيقا في حالة انتهاك "فعلي."

طاء- إجراء مقابلات مع "الجماعات الخاصة" أو الأفراد ذوي السمات الخاصة

54- ينبغي أن يدرك موظفو حقوق الإنسان أن بعض من تجري مقابلتهم يتسمون بسمات خاصة، مثل العمر أو تجارب الصدمة، وهي سمات تنطوي على تحديات خاصة. وبالإضافة إلى ذلك، قد تحتاج الفئات الخاصة، مثل النساء والأطفال، إلى التحدث إليهم والتعامل معهم بطريقة مختلفة. والنجاح في إجراء مقابلات مع هؤلاء الأفراد يحتاج إلى إعداد والى التحلي بقليل من الصبر.

1- ضحايا التعذيب

55- إجراء مقابلات مع ضحايا التعذيب (والشهود الذين تعرضوا لصدمات عنيفة بدرجة تجعلهم يشبهون الضحايا كثيرا) بشأن تجاربهم هي عملية بالغة الحساسية وينبغي عدم الاستهانة بها بأي حال من الأحوال. والمقابلة بغرض تقصي الحقائق قد تحاكي بدرجة كافية الاستجواب الذي أجراه مرتكب التعذيب وذلك من أجل إثارة مخاوف شعورية ولاشعورية لدى ضحية التعذيب. وينبغي للقائمين بإجراء المقابلات أن يكونوا على وعي بصفة خاصة بمشكلة الحساسية وأن **يتفادوا تجديد شعور الشاهد/الضحية بالصدمة**.

56- وفي حين أن هذا الدليل يستخدم مصطلحات مثل "ضحية التعذيب" و "الضحية" و"القضية" لتيسير الشرح، ينبغي أن يدرك موظف حقوق الإنسان أن هذه المصطلحات قد تجرد الشخص من شخصيته الإنسانية وتواصل الإهانة التي ربما يكون مرتكب التعذيب قد تعمد إلحاقها بالشخص. **ويجب أن ينتقل إلى الشخص شعور بأهميته وبأنه ليس موضع شفقة**.

57- ويجب أن يكون موظف حقوق الإنسان الذي يجري مقابلة مع ضحية تعذيب **متأهبا للتعامل مع الانفعالات**. وينبغي له أن يشارك الضحية وجدانيا ويشجعها على التحدث عن تجربة الصدمة. وإذا غلبت الانفعالات على الضحية، ينبغي أن يسانده القائم بإجراء المقابلة. ويمكن للقائم بإجراء المقابلة أن يقترح **التوقف لفترة استراحة** من المقابلة ويعرض عليه ماء أو قهوة. وبعد أن يسترد الشخص هدوءه ينبغي للقائم بإجراء المقابلة، إن أمكن، أن يحاول *العودة* بالمقابلة إلى *مواضيع أقل إثارة لانفعالات الضحية*. وينبغي أن يتعاطف موظفو حقوق الإنسان مع الضحية، ولكن عليهم أن يتذكروا أنهم ليسوا أطباء نفسيين مدربين وأن عملهم ليس تقديم العلاج.

58- والضحايا الذين يعانون من **الاضطراب النفسي اللاحق للصدمات** (ولاسيما بعد التعرض للتعذيب) تظهر عليهم أعراض القلق الشديد والأرق وتداهمهم كوابيس عن الاضطهاد والعنف أو تجارب التعذيب التي مروا بها، وأعراض القلق الجسدية المظهر والرهاب والنزوع إلى الشك والخوف. وقد يعاني ضحايا التعذيب أيضا من التبلد النفسي أو الاستهانة بالأمور أو الاكتئاب أو إنكار التجربة. *وانعدام الثقة عند الضحايا وشعورهم بالخجل والإهانة وأضرار الذاكرة يمكن أن تفضي إلى أقوال مشوشة وتبدو متضاربة فضلا عن عدم القدرة على تذكر التفاصيل*. وباختصار قد لا يستطيع الضحايا وصف التعذيب الذي تعرضوا له. وفي هذه الحالات، قد يكون من الضروري التعويل على مصادر أخرى للمعلومات (مثل أقوال الأصدقاء والأقارب) عن تاريخ الضحية وخلفيته. وينبغي لموظفي حقوق الإنسان، متى أمكن، التماس المشورة الطبية من الخبراء.

59- **والفحص الطبي** لضحية التعذيب يشمل عموما (1) النبض و (2) ضغط الدم و (3) الطول و (4) الوزن و (5) حدوث أي تغييرات كبيرة في الوزن و (6) أي كسر في الأسنان أو العظام، الخ و (7) حالة العضلات والمفاصل لدى الشخص (بما في ذلك القابلية للألم والتورم والمرونة) و (8) الكدمات والندوب و (9) التقييم العام للأداء الفكري وتوجه الفرد و(10) وتغير الصوت الذي قد ينم عن الإجهاد و (11) أي شكاوى بخصوص الهلوسات وتقطع النوم والكوابيس، والخوف، الخ) و(12) المظهر الانفعالي، بما في ذلك البكاء والدموع وارتعاش الشفاه والاكتئاب، الخ. وينبغي أثناء الفحص الطبي تسجيل معلومات تفصيلية عن كل واحد من هذه المواضيع. وحيث إن تلف الأعصاب الناجم عن الضرب قد يكون أحد أخطر الآثار الطبية للتعذيب، ينبغي للطبيب الفاحص أن يبحث عن أي علامات على حدوث تلف في الأعصاب.

60- وقد يتم أيضا تأكيد حدوث **التأذي البدني والانفعالي والنفسي** بالاستعانة بالأدلة المعملية وصور الأشعة والفحص المجهري لخطيفة من الأنسجة والأدلة المستمدة من الصور الفوتوغرافية. ولتفادي الإعلان عن هوية الشخص وللحصول على موافقته على التقاط صور له ينبغي عدم تصوير إلا الأجزاء المصابة من الجسم. على أنه يجب التعامل مع جميع ضحايا التعذيب بحساسية لأنواع المعاملة السيئة التي تعرضوا لها وأنواع الاختبارات التي يقبلونها.

61- كما قد يسعى الطبيب القائم بتقصي الحقائق إلى *الحصول على نتائج الفحوص الطبية أو النفسية الأخرى* التي أجريت على الشخص قبل الاحتجاز وبأسرع ما يمكن *بعد ما زعم عن تعرضه لإساءة المعاملة*. وبمقابلة الأطباء الذي اشتركوا في أي من هذه الفحوص وبقراءة التقارير، قد يستطيع الطبيب القائم بتقصي الحقائق التمييز بين الحالات الطبية القائمة أصلا أو الإصابات التي يوقعها الشخص بنفسه وبين الحالات الناجمة عن إساءة المعاملة، وقد يستطيع *التعرف على الكدمات وغيرها من أعراض إساءة المعاملة المزعومة* التي قد تتلاشى أو تتغير بمرور الوقت، وقد يستطيع تأكيد تشخيصه الخاص أو يشكك فيه.

2- النساء[2]

62- المرأة التي *تجري معها مقابلة* قد **تعزف أو قد لا تستطيع الكلام بصفة خاصة عن الاغتصاب** أو غيره من ضروب العنف الجنسي بسبب الوصفة التي تدمغهن بها ثقافتهن إن وقع لهن ذلك وينبغي بذل جهود إضافية لإيجاد جو من الثقة مع النساء اللاتي ربما تعرضن للاغتصاب أو غيره من ضروب العنف الجنسي. وينبغي بذل مزيد من الجهد للتأكد من أن المرأة تريد إجراء مقابلة معها وأنها تدرك أن المعلومات ستحاط بالسرية أو أنها لن تستعمل إلا بالطرق التي تقبلها هي. وينبغي إحاطتها علما بأنه يجوز لها أن ترفض الإجابة عن أي سؤال لا تستريح له ويمكنها التوقف عن المقابلة في أي وقت. ومن الضروري مراعاة أحاسيس الآخرين بشدة عند إثبات الوقائع الأساسية للتعذيب أو غيره من التجاوزات، بما في ذلك تلك التجاوزات التي وقعت ومتى وأين وقعت ومن الذي ارتكبها وما إن كان هناك شهود آخرون. على أنه بمجرد إثبات تلك الوقائع قد لا تقوم حاجة إلى الإمعان في تفاصيل التجاوزات.

63- **وينبغي**، إن أمكن، **أن تتولى إجراء المقابلة واحدة من عضوات عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان وينبغي الاستعانة بمترجمة شفوية**. وينبغي لموظفة حقوق الإنسان أن تتسم بالحساسية ولكن ينبغي أن تكون موضوعية في التعامل مع المقابلة. وينبغي أن تكون منتبهة لأي علامات تدل على أن المقابلة تجدد للشاهدة الشعور بالصدمة. وإذا غلبت على الشاهدة ذكريات المعاناة فينبغي للقائمة بإجراء المقابلة التوقف عن المقابلة لفترة وجيزة أو استئنافها في وقت آخر. وينبغي أن تكون الموظفة على وعي **بما ينطوي عليه التخاطب من فروق ثقافية** تظهر عند التحدث إلى شخص غريب. ومثال ذلك أن المرأة قد تغض طرفها بسبب ما تمليه عليها ثقافتها. وينبغي لموظفة حقوق الإنسان الاستفسار عما إن كانت المرأة في حاجة إلى رعاية طبية و/أو نفسية. على أنه ينبغي، كما هو الحال في كل مقابلة أخرى، الحرص على تفادي تقديم عروض أو التعهد بوعود لا يمكن الوفاء بها.

---

[2] أنظر مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين: *الخطوط التوجيهية بشأن حماية اللاجئات* (1991) و مفوضية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين: *العنف الجنسي ضد اللاجئين، الخطوط التوجيهية للمنع والاستجابة*، الصفحات من 32 إلى 34 و من 38 إلى 41، (1995).

3-اللاجئون والمشردون الآخرون

64- من المهم إدراك أن **اللاجئين والمشردين يعانون كثيرا من الإجهاد** الناجم عن الافتقار إلى الموارد والبعد عن منازلهم (ومن الممكن) عن أسرهم. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة تحديد حالة اللاجئ. هل يتعرض لخطر الإعادة إلى بلده الأصلي/ منطقته الأصلية؟ هل يلتمس اللجوء أو إعادة الاستيطان؟ وينبغي أن يتأكد القائم بإجراء المقابلة من اكتشاف المكان الذين يقيم فيه اللاجئ (مخيم أو منزل ، الخ). وهذه المعلومات مهمة لإجراءات المتابعة في المستقبل.

65- وقد يبدأ القائم بإجراء المقابلة في السؤال عن السبب وراء فرار الشخص من بلده/منطقته. وسيفضي هذا السؤال في نهاية المطاف إلى مناقشة حول تجاوزات حقوق الإنسان التي وقعت للاجئ. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة ألا يتعاطف فقط مع تجارب اللاجئ باعتباره ضحية لانتهاكات حقوق الإنسان أو شاهدا عليها، بل أيضا مع ما يشعر به من عدم اليقين والتشرد وفقدان السيطرة.

66- والتثبت من شهادة اللاجئين والمشردين يمثل مشكلة خاصة حيث قد يكون من غير الممكن زيارة بلدهم الأصلي أو منطقتهم الأصلية. ولذلك من المهم بصفة خاصة استعراض الشهادة مع الشخص **للتحقق من تفاصيلها وصحتها**. *ويمكن الحصول على مزيد من التثبت عن طريق إجراء مقابلات مع اللاجئين/المشردين الآخرين الذين ينتمون إلى نفس المنطقة.*

4- الأطفال[3]

67- يدرك الطفل العالم بطريقة تختلف كثيرا عن الشخص البالغ. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يضع هذا الاختلاف نصب عينيه وأن **يتعامل مع المقابلة بطريقة تختلف وفقا لعمر الطفل ونضجه وفهمه**. وقد يكون من الضروري استعمال لغة أبسط وقضاء وقت أطول في إيجاد جو من الألفة مع الطفل الذي ينبغي إجراء مقابلة معه. وإذا كانت هناك حاجة إلى الاستعانة بمترجم شفوي فقد يرغب موظف حقوق الإنسان *في تحديد مترجم مدرب أو معتاد على التعامل مع الأطفال*. وقد يكون من المفيد بصفة خاصة الحرص بدرجة أكبر على توضيح دور موظف حقوق الإنسان وعملية المقابلة والحاجة إلى طرح أنواع معينة من الأسئلة. وينبغي لموظف حقوق الإنسان أن يشجع الطفل على توجيه أسئلة أثناء المقابلة وأن يبين إذا ما كان لا يفهم سؤالا أو الدواعي وراء طرح هذا السؤال. وينبغي أن يتوقع موظف حقوق الإنسان أن المقابلة ستتطلب صبرا ومزيدا من الوقت عن المعتاد. وينبغي الانتباه إلى أي علامات تدل على قلق الطفل أو ارتباكه. وقد يكون من الضروري قطع المقابلة أو التوقف لفترة استراحة أو العودة في يوم آخر. (لمزيد من المعلومات، أنظر أيضا **الفصل الثاني عشر**: **"حقوق الأطفال"**).

---

[3] لمزيد من المعلومات عن الحقوق الخاصة بالأطفال، يُرجى الرجوع إلى **الفصل الثاني عشر**: "**حقوق الأطفال**."

68- وبالإضافة إلى إجراء مقابلة مع الطفل، ينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن **يتحدث**، إن أمكن، **إلى أفراد أسرة الطفل وأفراد مجتمعه** ومدرسيه ومقدمي الرعاية الآخرين، الخ الذين قدموا خدمات. وقد يكون من المفيد أيضا التماس النصح من الأفراد الذين يتمتعون بخبرة في فهم منظور الأطفال.

5- سكان المناطق الريفية

69- قد *يختلف إدراك الوقت* لدى الأشخاص الذين اعتادوا الحياة في الريف، شأنهم في ذلك شأن أفراد جماعات السكان الأصليين. ومن المهم توضيح أي أقوال عن التواريخ والأوقات. ودقة التواريخ قد لا تعني كثيرا بالنسبة لهم، ولذلك من المهم للقائم بإجراء المقابلة أن يستعمل إطاراً مرجعيا معروفا. ومثال ذلك أنه قد يسأل "هل حدث ذلك قبل أم بعد موسم الزراعة؟"

70- كما أنه من المهم تذكر أن الفقراء وغير المتعلمين أو غيرهم من الأفراد الضعفاء قد يفتقرون إلى الثقة وقد يعزفون عن تقاسم المعلومات. وقد تستطيع منظمات حقوق الإنسان المحلية توفير المساعدة عن طريق العمل على طمأنة الأشخاص الذين يخشون التقدم بمعلومات.[4]

6- مجتمعات السكان الأصليين

71- قد تعيش المجتمعات الأصلية طريقة حياة تختلف كثيرا عن بقية المجتمع أو البلد، بل وعن طريقة حياة القائم بتقصي الحقائق. وينبغي للقائم بإجراء المقابلة أن يكون على وعي بالفروق اللغوية وطرق التخاطب والإحساس بالوقت والهيكل الاجتماعي وأن يحترم كل ذلك. وينبغي له، إن أمكن، أن يتعلم الثقافة والتقاليد الخاصة بالجماعة الأصلية قبل إجراء المقابلة.

7- الفئات الأقل دخلا

72- قد تختلف آراء ووجهات نظر الفئات الأقل دخلا، ومنهم سكان المناطق الفقيرة وسكان المستقطنات والفقراء عموما، عن العاملين في عملية حقوق الإنسان الميدانية. وقد يتطلع الفقراء بشدة إلى حدوث تحسن في مستوى المعيشة نتيجة لعملية الأمم المتحدة بنفس السهولة التي قد تنعدم بها ثقتهم تماما في أي تدخل غير مرغوب في مجتمعاتهم. وينبغي للعاملين الميدانيين الحرص بشدة على معرفة وفهم وجهات النظر التي قد يبدو من الصعب للوهلة الأولى معرفة كنهها. وعلى سبيل المثال، قد يرتاب سكان المستقطنات (حتى وإن كانوا قد احتلوا الأرض موضوع النزاع لعقود كثيرة) إذا بدأ موظف حقوق الإنسان مباشرة في مناقشة القضايا القانونية. كما أن التناقضات الكبيرة في كثير من

---

[4] دانيال ج.رافيندران، ومانويل غوزمان، وبيبز اغناسيو (محررون): *دليل تقصي الحقائق والتوثيق بشأن انتهاكات حقوق الإنسان*، 41 (1994).

الأحيان بين دخل وفرص موظف حقوق الإنسان وبين الأشخاص الذين ينتمون إلى الفئات الأقل دخلا قد يؤدي أيضا إلى حدوث عقبات كبيرة تحول دون ضمان التعاون المثمر.

8- مسؤولو الحكومة ومرتكبو الانتهاكات المشتبه فيهم

73- يختلف **إجراء مقابلات مع السلطات** اختلافا كبيرا عن إجرائها مع ضحايا انتهاكات حقوق الإنسان أو الشهود عليها، **ويتطلب ديبلوماسية وتخطيطا دقيقا على السواء**. وعلى القائم بإجراء المقابلة أن يتحقق بدقة من الأقوال بدون الدخول في مواجهات كبيرة. ويجب أن يتحلى بحسن الخلق وبذهنية منفتحة أثناء توجيه الأسئلة. وكلما ازدادت أهمية المقابلة، كلما ازدادت أهمية التحضير لها. وينبغي، كما جاء أعلاه، أن **يُعد** القائم بإجراء المقابلة **قائمة بالأسئلة**، بل وأن يفكر بعناية في ترتيب الأسئلة. وينبغي عدم اتباع هذا الترتيب حرفيا لأن من الأهم الاستجابة للمعلومات التي يقدمها مسؤول الحكومة وتوجيه أسئلة للمتابعة. وينبغي *إجراء المقابلات* مع مسؤولي الحكومة، إن أمكن، *بعد أن تكون عملية الأمم المتحدة الميدانية لحقوق الإنسان قد تمكنت من جمع قدر معقول من المعلومات على أن يتبقى وقت لجمع مزيد من المواد*. وسوف يسمح هذا النهج للحكومة توضيح أقوال الضحايا والشهود ويتيح لعملية الأمم المتحدة مواصلة التحقيق في ردود الحكومة.

74- وقد تنشأ حالة صعبة عندما يعتقد القائم بإجراء المقابلة، أثناء مقابلة شخص ما، أن هذا الشخص متورط أو تورط شخصيا في اضطهاد الآخرين. وينبغي مناقشة هذا السيناريو مقدما حتى يعد القائم بإجراء المقابلة خطة عمل لو حدثت هذه الحالة. ومن المهم عموما جمع معلومات الشخص وإدراجها في تقرير المقابلة. وسوف يقدم مسؤول الحكومة في بعض الأحيان معلومات قيمة عن تجاوزات حقوق الإنسان.