



اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
National Human Rights Committee

سلسلة المنهج العلمي في إجراء البحوث الاجتماعية
د. محمد سلمان فتاح
باحث أكاديمي

المقابلة : دليل اجرائي



اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
National Human Rights Committee

سلسلة المنهج العلمي في إجراء البحوث الاجتماعية

د. محمد سلمان فتاح

باحث أكاديمي

المقابلة: دليل إجرائي

سلسلة إصدارات

اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان

الدوحة - قطر

مقدمة:

إن من إحدى وسائل جمع المعلومات والاكثر استخداماً في ميادين الحياة المختلفة هي المقابلة. واستخدامها يكون لأغراض مختلفة ومنها على سبيل المثال، المقابلة من أجل الحصول على عمل، المقابلة الصحفية، مقابلة الاخصائي الاجتماعي، مقابلة رجل الشرطة، مقابلة من أجل الترقية ومقابلات البحوث العلمية. ان هذه الأنواع من المقابلات تشترك في خاصية واحدة ألا وهي الحصول على معلومات من الذين تتم مقابلتهم. وعلى الرغم من هذا التشابه إلا أنها تتباين في درجة إلزام الشخص على الاستجابة. فتبعاً للأهداف المرجوة منها تصنف المقابلة الى ماهو اختياري ومنها ماهو اجباري وملزم، كما هو عليه في مقابلات الرصد. سنحاول في هذا العرض التركيز على جانبين مهمين للمقابلة هما: تدريب جامعي المعلومات وتهيئة جو المقابلة:



تدريب جامعي المعلومات:

من أجل تحقيق الأغراض المنشودة لكل نوع من أنواع المقابلة لابد وان يتم اعداد وتدريب القائم بها اعدادا وتدريباً جيداً على مهارات جمع المعلومات. ان هذه المهارات ضرورية لكل جامع معلومات سوى كان موظفاً كالراصد في حقوق الإنسان أو غيره.

ان الحديث عن المقابلة هو الحديث عن فن ومهارة الاتصال والاستماع، فكلما زادت ممارسة الفرد لها كلما تطورت قدراته ومهاراته. من الطبيعي تنوع حالات الانتهاك التي يقوم الراصد بإجراء مقابلاتها إلا أن الاستعدادات لإجراء مثل هذه المقابلات تتشابه ولحد كبير في جميع الحالات. أن من أهم هذه الاجراءات مايلي:

1. التدريب على استمارة المقابلة والتحضير لها بشكل جيد. ان الاطلاع على اسئلة الاستمارة مسبقاً والتعرف على مضامينها وابعادها ومعانيها يمكن جامع المعلومات منها وبالتالي تلافي العديد من المشاكل التي قد يقع فيها أثناء اجراء المقابلة.

2. اجراء مقابلات تجريبية بين جامعي البيانات أنفسهم من اجل تحديد نقاط القوة والضعف في الاداء وعند ذاك تعزز نقاط القوة وتعالج نقاط الضعف. وكلما تمكن القائم على إجراء المقابلة من استمارته، كلما زادت قدرته في السيطرة على جو المقابلة والتحكم بها. وفي حالة اي تردد او ارباك يظهره الراصد على سبيل المثال، سوف يستغل من قبل الشاهد مما يمكنه من التحكم بالمقابلة وبالتالي يصبح الراصد في موقف لا يحسد عليه.

3. عدم تدخل الراصد في اجابات الشخص الذي تتم مقابلته والاستماع الى كل من يقوله ذلك الشخص دون اصدار اية احكام خلقية على اجاباته سواء كانت بالاستحسان او الاستهجان، بل عليه ان يكون آذناً صاغية لكل ما يدلي به واعتبار تلك

المعلومات ذات قيمة وهامة.

ان اطلاق الراصد احكاماً خلقية على اجابات الشاهد قد تكون له انعكاسات سلبية على نتيجة المقابلة، حيث يشعر الشخص عند ذاك من ان المعلومات التي يدلي بها لا تتماشى مع ما يرغب سماعه الراصد، مما يؤدي الى تحريف الشخص لمعلوماته من اجل ارضاء الراصد. ان مثل هذا الأمر يتطلب من الراصد التأكيد على أنه لا توجد اجابة صحيحة او اجابة خاطئة بل المهم سماع اجابته الشخصية، كما يجب انتباه الراصد



إلى حقيقة أن مثل هذا النوع من المقابلة (المقابلة غير المقننة ذات الأسئلة مفتوحة النهايات) قد يفسح المجال إلى التدخل في إجابات الأشخاص قيد المقابلة، وهو أمر شائع، وبالتالي تكون الإجابات التي ادلي بها الشخص لا تعكس رؤية الشخص وإنما رؤية الشخصي ومساهمة الراصد في آن واحد. لذا ينصح بالتأكيد وباستمرار على أن المهم هو رأي المستجيب وليس رأي الراصد، وأن مثل هذا التدخل سيكون مصدراً لتحريف المعلومات (التحيز).

إن اتخاذ مثل هذا الاجراء لا يعني تهرب الراصد من الاجابة على بعض الاستفسارات المتعلقة بالأسئلة وحسب التعليمات الصادرة له. إن توضيح بعض الأسئلة وشرحها يجب أن يكون إلى أقل قدر ممكن أخذاً بعين الاعتبار عدم الادلاء بأية معلومات من شأنها التأثير على سلامة المعلومات ودقتها. فالحيدة والموضوعية خاصيتان أساسيتان على الراصد التحلي بهما عند اجرائه للمقابلات.

4. تجنب الراصد الضغط على الشاهد في الادلاء بمعلوماته، بل اعطائه الفرصة الكافية من أجل بلورة افكاره. اما اذا اتضح للراصد ان اجابة الشخص غامضه، او لا تمت للسؤال بصلة، فعليه تنبيهه الى ذلك، وهنا تبرز مهارة وخبرة الراصد في الحصول على الاجابة المناسبة.

فمن المهارات التي يلجأ لها جامع المعلومات، على سبيل المثال، في حال عدم الحصول على اجابة او اجابة واضحة هي مهارة الحث، أي حث المستجيب على الاجابة دون محاولة تلقينه. فمن الاجراءات التي تتعلق بهذه المهارة هي اعادة قراءة السؤال مرة ثانية وان لم يجدي ذلك نفعاً يعيد السؤال بصياغة جديدة وبأقل ما يمكن من تعديل في محتوى السؤال، على اعتبار ان الأسئلة تلقى كما هي عليه وبدون تعديل.

اما المهارة الثانية فهي السبر. ويستخدم جامع المعلومات هذه المهارة في حالة حصوله على اجابات ناقصة او اجابات تدل على عدم فهم السؤال. والسبر نوعين: الشفهي والتعبيري. ففي السبر الشفهي يطرح جامع المعلومات على المستجيب بعض العبارات من أجل حثه على الاستجابة ومنها على سبيل المثال: هل بالإمكان الادلاء بمزيد من المعلومات عن هذا السؤال؟ وهل هناك اسباب أخرى تجعلك تفكر بمثل هذه الاجابة؟ إن هذا النوع من السبر يستخدم في حالة الأسئلة ذات النهايات المفتوحة. أما في حالة الأسئلة



المغلقة حيث الاجابات محددة مسبقاً فما على جامع المعلومات إلا إعادة السؤال وبدائل الاجابة عليه لأكثر من مرة إلى أن يتم اختيار احدى الاجابات المتاحة له. اما النوع التعبيري، غير الشفهي، فيتم عن طريق التعابير على وجه جامع المعلومات وكأنه يطلب من المستجيب المزيد من المعلومات.

كما ويستخدم جامع المعلومات السبر في حالة أن تكون الاجابة غامضة. فعندما تكون اجابة الشخص على سبيل المثال «ان هذا الأمر مهما» سيسأله جامع المعلومات عن توضيح ماذا يعني «بمهما»، فالتوضيح اذن هو وسيلة من وسائل السبر المتاحة لجامع المعلومات. وعند مواجهة الراصد لصعوبات تتعلق بالحصول على اجابات، عليه التحلي بالصبر وعدم ممارسة أية ضغوط على الشاهد من أجل الحصول على إجابة. ان هذه المهارات تكتسب عن طريق ممارسة المزيد من اجراء المقابلات، فكلما زادت نسبة اجراء المقابلات كلما تحسنت درجة المهارة. وعند نفاذ مهارات جامع المعلومات من حث وسبر وتبقى الاجابات ناقصة عندئذ تعتبر الاجابة مفقودة.

تهيئة جو المقابلة:

قبل تناولنا اجراء المقابلة بالنقاش، علينا التأكيد على خاصيتين اساسيتين للمقابلة في حالة الرصد. الاولى، هو ان الشخص الذي تتم مقابلته هو الشخص المقصود ادلائه بمعلوماته امر واجب وضروري للحالة وليس أمراً اختيارياً. ثانياً، لا بد من ذكر اسم الشاهد لكي تتمكن الجهة المسؤولة من زيارته مستقبلاً أن تتطلب الأمر ذلك.

تستخدم المقابلة وكما ذكرنا على نطاق واسع في البحوث الاجتماعية. ومهما كان هذا التنوع في مجالات المقابلة إلا أن قوامها واحد: وهي عبارة عن مواجهة بين شخصين غريبين عن بعضهما البعض (الراصد والشاهد على سبيل المثال) هدفها الحصول على معلومات من المستجيب. ولتحقيق ذلك لا بد من تهيئة جو مناسب للمقابلة



يتيح للشاهد الفرصة للإدلاء بأبوابه. فمن المستلزمات الرئيسية لمثل هذا الجو هو خلق جو تسوده الثقة بين الرائد والشاهد. فكيف يتم اذن اقتاع المبحوث (الشاهد) ليس فقط بإدلائه بمعلومات يعتبرها شخصيته، بل أيضاً الموافقة على تخصيص جزء من وقته لإجراء المقابلة. ان من الاجراءات التي يمكن اتباعها والكفيلة ولحد كبير بتشجيع الشاهد لتقبل الرائد واشاعة جو من الثقة بينهما هي:

1. من الضروري جداً ان يصطحب جامع المعلومات بطاقة تعريف شخصية ويفضل أن تحمل صورته من اجل أن يتعرف الشاهد على هويته.
2. التعريف بالجهة أو الهيئة المسؤولة التي قدم منها المستجوب.
3. توضيح الغرض من الزيارة وأهميتها والاستفادة من المعلومات التي يدلي بها الشاهد.
4. سرية المعلومات وخصوصيتها وعدم اجازة استخدامها إلا من قبل الجهة المعنية.
5. اختيار موعد ومكان إجراء المقابلة.

ان اختيار وقت المقابلة ومكان اجرائها امران مهمان كجزء من توفير الجو الملائم للمقابلة. ان جامع المعلومات الملم بطبيعة مجتمع دراسته تكون له الدراية في الأوقات المناسبة لإجراء المقابلات وتحديد الأماكن المفضلة لإجرائها. ومن أجل ألا يتفاجئ الشخص بوصول جامع البيانات على عتبة داره او موقع عمله، يقوم المستجوب بإرسال رسالة إلى الشخص المعني تشعره بأنه قادم لزيارته ويأترى ماهو الوقت المناسب. ان مثل هذه الخطوة تهئ ذهن الشاهد وتحفزه على الاستجابة. فاختيار الوقت المناسب يشجع على إجراء المقابلة. أنه لأمر غير مقبول الذهاب إلى مساكن المبحوثين في اوقات الدوام الرسمي حيث يكون مثل هؤلاء الاشخاص غير متواجدين في مساكنهم لسبب أو لآخر. أو الذهاب لمساكنهم بعد الظهر وخصوصاً في الدول التي يميل السكان فيها إلى الخلود للراحة في تلك الاوقات. أن زيارة الأشخاص في مثل هذه الاوقات قد

يزعجهم مما يدفعهم إلى عدم استقبال المستجوب أو ربما رفض التعاون معه.

أما فيما يتعلق بمكان إجراء المقابلة فله أهميته أيضاً وخصوصاً في المقابلات ذات الطبيعة الشخصية والحساسة. فمثل هذه المقابلات تحتاج إلى أماكن تسودها الخصوصية والهدوء ومن دون تأثيرات خارجية. فتواجد أفراد آخرين يؤثر على سير المقابلة. وعلى جامع المعلومات في مثل هذه الحالة أن يتصرف وبشكل لبق



للتخلص من تواجد هؤلاء وإذا عجز عن اقتناعهم عند ذلك يتحتم إيقاف المقابلة أو تأجيلها الى موعد آخر. وغالباً ما يكون مكان مثل هذه المقابلة في البيت أو «اللجنة»، أو حتى في المؤسسات الاخرى مثل السجون والمستشفيات.

6. مراعاة الظروف الشخصية للمستجيب. أن على المستجوب التوقف عن مواصلة المقابلة وخصوصاً في حالة حصول ظرف طارئ أو شعوره بظهور علامات الملل والتعب على المستجيب. ان الاستمرار في المقابلة وتحت مثل هذه الظروف قد يؤدي إلى الادلاء ببيانات غير دقيقة. لذا يتوجب على جامع البيانات تحديد موعد آخر لاستكمال المقابلة.

7. التعاطف مع الشاهد وعلى سبيل المثال، في قضايا شخصية وحساسة امر مطلوب ومقبول ولكن ضمن الوقت المخصص للمقابلة. حيث ان التمادي في هذا الأمر سيطيل من الفترة الزمنية المخصصة للمقابلة.

ان حفظ التوازن بين متطلبات المقابلة ومشاعر واحاسيس المستجيب (الشاهد) مرهون بمهارة جامع البيانات. فالسماع بمحادثة محدودة وفي مواضيع لا علاقة لها بمحتوى الاستمارة امر مرغوب فيه ويوحى بأهمية المستجيب أو اشعاره أنه شخص ذو قيمة وما يتحدث به هو محط اهتمام جامع المعلومات. ان مثل هذا الموقف قد يساهم في اصفاء جو ايجابي على المقابلة. ان هؤلاء الافراد تازلوا عن جزء من وقتهم من اجل اجراء المقابلة وعليه لا بد من مكافأتهم وذلك بالاستماع لما يتحدثون عنه.

8. على جامع المعلومات الامتناع عند ابداء رأيه أو وجهة نظره في الاسئلة المطروحة فيما اذا سأل عن ذلك. ان الادلاء بأية اراء شخصية قد توفر اساسا للتحيز وذلك عن طريق الاستدلال بها واستخدامها من قبل المستجيب.

9. ان مهارات الاتصال والاستماع هي مهارات ضرورية ومن خصائص جامع البيانات الناجح. ان طريقة الحديث والتعامل مع المستجيب واعطائه اذناً صاغية والاستماع لما يدلي به يفضي جواً ايجابياً على المقابلة ويعزز امكانية اتمامها.

10. قبل البدء في المقابلة لا بد من تبادل التحية والترحيب بين جامع البيانات والشخص المقصود ويوديه والعمل على خلق جو تسوده الألفة. ان الضيافة كتقديم الماء، الشاي، أو القهوة امر مستحسن حينه يحس الشاهد أنه شخص مرحب به. ان عدم تجاهل الراصد للشاهد



والنظرة المباشرة إليه تترك انطباعاً إيجابياً لدى الشاهد سوى عن شخصه او عن الأقوال التي يدلي بها.

وعند ختام المقابلة يقوم الراصد بتوديع الشاهد مستفسراً فيما اذا كانت لديه أية أسئلة او يفكر في معلومات اضافية يريد الادلاء بها، كما ولا يفوت الراصد التأكيد وللمرة الأخيرة على سرية وخصوصية المعلومات ومن دون اعطاء وعود وآمال زائفة.

المقابلة ومدتها:

تتم المقابلة عادةً في جلسة واحدة وتستغرق بين 30 دقيقة و 45 دقيقة، إلا أن هناك استثناء لمثل هذا الاجراء سوى كان بالنسبة لعدد مرات المقابلة أو طول الفترة الزمنية لها. فقد تحصل بعض الأحيان ظروف طارئة خلال اجراء المقابلة مما يضطر المستجوب إلى انهاء المقابلة وتحديد موعداً آخرلاً لاستكمالها. وكثيراً ما ينال مثل هذا التصرف استحسان المستجيب. إلا أن انقطاع المقابلة لعدة مرات وتكرار زيارة جامع المعلومات للمستجيب قد يكون لها الأثر السلبي على دقة المعلومات التي يدلي بها المستجيب وذلك تبعاً لظروفه الشخصية والموضوعية، وعليه يفضل اتمام المقابلة في زيارة واحدة وفي حينها.

اما الفترة الزمنية التي ينصح بها الباحثون لإجراء المقابلة هو الا تتعدى 45 دقيقة. ان طول الفترة الزمنية للمقابلة لها انعكاساتها السلبية على المدة الزمنية المخصصة للدراسة من جهة وعلى المستجيب من حيث شعوره بالملل، أو التعب من جراء طول فترة المقابلة من جهة ثانية. فاذن لا بد من الحفاظ على نوع من التوازن بين متطلبات المقابلة وبين رغبات المستجيب.

المقابلة وحقوق الإنسان:

تشتمل استمارة المقابلة على مجموعة من الاسئلة المتعلقة بالأغراض التي صممت من أجلها والتي يسعى جامع البيانات الوصول إليها. ان هذا الاجراء ينطبق على معظم ميادين البحث وما ميدان حقوق الانسان إلا واحد منها. وعلى الرغم من تباين حالات انتهاكات حقوق الانسان إلا بالإمكان -وعلى ضوء ما ورد في لائحة حقوق الانسان- تصنيفها إلى عدة فئات. وعند تحديد هذه الفئات يصبح من السهل وضع تصور



لاستراتيجية خاصة بجمع المعلومات وذلك عن طريق تصميم استمارة يستخدمها الراصدون في الحصول على البيانات المستهدفة.

ان انتهاكات حقوق الانسان متنوعة ومتعددة. وعلى الرغم من الضمانات المتخذة كالحفاظ على سرية المعلومات وحماية الشهود، إلا ان مواقف الافراد المنتهكة حقوقهم تتباين تجاه لجنة حقوق الانسان وما يترتب عنها من مقابلات. ان هذا التباين قد يعود لسببين: الأول، هو طبيعة الانتهاك، والثاني، مدى القناعة بدور اللجنة وما تقدمه من استشارات. فهناك من الأفراد من يفصح عن هويته وذلك من أجل حمايتهم وإيوائهم ومنهم لا يفضل الإفصاح وذلك أما لعدم اعتقادهم بجدوى مراجعة اللجنة او لطبيعة الانتهاك من حيث حساسيته وشخصيته كالعنف ضد المرأة أو الانتهاك الجنسي.

على الرغم من التشابه الكبير بين المقابلات، إلا أن مقابلات الراصد لها خصوصيتها من حيث طبيعة الظروف المحيطة بالحالة. فالأشخاص الذين تتم مقابلتهم لا يتم اختيارهم وانما هم افراد مقصودين ويستوجب حمايتهم واحاطة مقابلتهم بالسرية. اما الخصوصيات الأخرى في هذا المجال والواجب مراعاتها هي:

1. تحديد من هو الشخص الذي سيقوم بإجراء المقابلة. ففي مفاهيم حقوق الإنسان هو ذلك الشخص الذي يطلق عليه بالراصد وعادة من موظفي لجنة حقوق الانسان من الذين تدربوا على المقابلة واكتسبوا مهاراتها وخصوصاً تلك الاسئلة المتعلقة بحالات الرصد.
2. تحديد هوية الشاهد قبل البدء بإجراء المقابلة. أن مثل هذا الاجراء يمكن الراصد من تحضير اسئلته المتعلقة بتلك الحالة مما يسهل عملية اجراء المقابلة.
3. اما لغة المقابلة واسئلتها فهي اللغة المحلية الدارجة وفي حالة عدم تمكن الشاهد من تلك اللغة فيلجأ الراصد الى المترجمين، حيث تستعين مثل هذه الجهات بأفراد من لهم الدراية بلغة الشاهد في سبيل تحقيق المقابلة.
4. وفي هذا الخصوص لا بد من مراعاة اجرائيين مهمين: الأول توفير الحماية اللازمة لمن قصدوا الراصد، وثانياً عدم دفع اي مبلغ مالي كمكافئة للشاهد على اعتبار ان مثل هذا الأمر قد يؤثر على دقة المعلومات التي يدلي بها وبالتالي جعل اجاباته تتماشى مع ما يرغب الراصد سماعه، وهذا بدوره مصدر للتحيز.
5. ضرورة تدوين اجابات الشاهد وكما يدلي بها وبالدقة. ان هذه الضرورة تعود لسببين: الاول، تجنب التحريف في حالة عدم تسجيل الاجابات في نفس الوقت لما لتلك المعلومات من فائدة كبيرة في اثبات الوقائع. وثانياً، الانطباع الايجابي الذي تتركه عملية تسجيل الاجابات في نفس الوقت لدى الشاهد من كونه شخصاً مهماً وكذا الحال بالنسبة لإجاباته.

تقرير المقابلة:

على الرغم من التشابه أحياناً في طبيعة الانتهاك إلا أن ظروف الحالات قد تختلف من واحدة إلى أخرى. ان هذا الاختلاف يتطلب كتابة تقرير منفرد لكل حالة لمعرفة ملاساتها وتفاصيلها من حيث ماذا حدث ومتى واين ومنه المتورط وكيف حدث ولماذا. كما ويجب ألا يفوت الراصد عند كتابته لتقريره عن الحالة أهمية التسلسل الزمني للوقائع. أن الدقة في كتابة هذه التفاصيل ستزيد من فائدة التقرير المقدم من أجل اتخاذ الاجراءات اللازمة.

