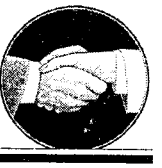


المقابلات الخاصة بالشهادة القانونية

تشكل البحوث في ميدان الخبرة القانونية – بشأن مدى الاعتماد على الأقوال والاستنتاجات المشتقة من مقابلات الشهود – مساهمة قيمة جدا ، فى الكشف عن الحقائق .

وإن القاضي المفرد المحنك والخبير يكون أكثر نجاحا ودقة من محلفين غير مدربين على فرز الحقائق من شهادة معينة فى مقابلة أمام منصة القضاء .

★★ فى محكمة الطلبة :

تقوم المقابلات الخاصة بالشهادات القانونية على أساس يختلف عن ذلك الذى تقوم عليه المقابلة الاستشارية أو المقابلة فى العيادة النفسية أو مقابلات طلب الوظيفة ؛ وذلك لأنها لاتقوم أساسا لمصلحة الشخص الذى تجرى مقابلته ، فالشاهد قد يكون – أو لا يكون – متورطا أو مهتما جدا بموضوع الجدل فى المخاصمة أمام المحكمة ، ولذلك فإن من يجرى المقابلة تكون لديه مشكلة استخراج الوقائع منه بالرغم من تحفظه أو نفوره ؛ لأن الهدف من المقابلات الخاصة بالشهادة القانونية هو توكيد وقائع بالغة الأهمية وهذا ما ينبغى عمله ، بغض النظر عن رغبة من تجرى مقابلته فى الموضوع .

إن أهم الدراسات التى تمت فى مجال المقابلات القانونية تركّز على مدى الوثوق من شهادة الشهود ، ومع ذلك فإن قيمة المقابلة فى الممارسة القانونية ليست مقصورة على فحص الشهود وشهادتهم . فالمقابلة بين المحامى وعميله تعتبر ذات أهمية كبرى ، حيث يتوقف نجاح المحامى – إلى حد

كبير – على مهارته فى الحصول على فهم شامل دقيق لموقف عميله ، ويحصل فى الوقت نفسه على ثقته .

وهكذا فإن كثيرا مما قيل فى أنماط المقابلات الأخرى ينطبق كذلك على تلك المقابلات المستخدمة فى ممارسة القانون . أما البحوث المنشورة الخاصة بهذا المجال فهى عبارة عن نتائج دراسات سيكلوجية حول صحة الشهادة ، وهى ذات أهمية أيضا لكل القائمين بالمقابلات الذين يحرصون على أن يفرزوا الحق من الباطل ، ويمكن من خلال وصف تجربة واحدة بسيطة أن تستوضح طبيعة هذه البحوث وما كشف عنه .

أوضحت التجارب أن هناك اتجاها لظهور الأخطاء نفسها فى الشهادة لدى أفراد مختلفين ، وأن الاتفاق فى الشهادة البعيد تماما عن أى تواطؤ ليس دليلا على إمكانية الاعتماد عليها ، فهناك أخطاء ثابتة فى الملاحظة وفى التقرير عنها ، فالتغير فى نتيجة معتادة للأحداث أو الظروف المألوفة من المحتمل أن يمر دون أن يلاحظه أحد أو يتوقف عنده فمثلاً : كان خمسة وسبعون شابا ، على درجة ومكانة كبيرة جدا يدرسون المنطق لمدة ثمانية أسابيع عندما حدث فجأة اضطراب سبق تدبيره بعناية فى قاعة الدرس ، إذ ضرب الطالب (أ) الطالب (ب) بقبضة يده ، ومن ثمّ قام هذا الأخير بضرب المعتدى بكتاب .

وكان هؤلاء الطلبة جالسين بجوار الجناح الخارجى لحجرة الدرس الكبيرة «بخط مدرج» وفى منتصف الطريق من المقدمة ، وبمجرد ظهور بوادر الاضطراب ؛ قام الطالب (س) – الذى كان يشغل مقعدا فى الصف الأمامى وعلى بعد خمسة مقاعد من الجناح الخارجى ، بإلقاء عملتين فضيتين فى الهواء ، وزحف لاستعادتهما بمجرد سقوطهما على الأرض ، فأمرهم المحاضر – الذى كان يجمع أوراقه الخاصة من الفصل عندما بدأ الشجار بين التلاميذ الثلاثة – بترك الفصل ، ثم استغل اللحظة الحرجة التى

كان فيها الطلبة الثلاثة يستعدون لمغادرة الفصل ، وذهب إلى المنصة فى مقدمة الحجرة ، ونظر إلى ساعته وظهره للفصل ، وكتب على السبورة «٩:٤٥» ثم مسح الأرقام ، وكرر هذا العمل ، ثم واجه الفصل فى اللحظة التى كان فيها آخر شخص من المطرودين عند الباب وقبل أن يكون هناك أى تبادل للآراء طلب من الفصل أن يكتبوا تقريرا صحيحا وتاما – بقدر ما يمكن – عما حدث ، وما دام ينبغى أن يكون للشهادة قيمة عملية فقد تم الاتفاق على أسئلة محددة معينة كأساس للتقارير (تنظيم طلبة جامعة **ويسكنسين WISCONSIN** يقوم على أساس الحكم الذاتى) ، ولهذا فهم يعلمون أن الشهادة التى يعطونها قد تستخدم كقرائن فى محكمة الطلبة ، وأنهم قد يستدعون للإدلاء بها ، وقد قرر الكثير منهم فيما بعد أنهم قد توقعوا أن تستخدم شهادتهم هكذا.

وفى الإجابة عن هذا السؤال المهم : «أين كان المحاضر عندما بدأ الاضطراب؟» كانت الشهادة كالآتى : قال الطالب فى المقعد رقم «٢٢» : «إن المحاضر كان قريبا من مقدمة الغرفة ، والطالب فى المعقد رقم «٢٠» كان فى الوسط تقريبا» وقال الطالب فى المقعد رقم (٢١) إنه كان قريبا من المؤخرة ، وكان من الممكن للاختلافات أن تصبح أكثر غرابة إذا حاولنا تحديد موضع المحاضر تحديدا أكثر دقة . ومن هؤلاء الذين يصرون على أنه كان فى مقدمة الحجرة ، يؤكد أحدهم أنه كان فى مواجهة الصف الأول من المقاعد الواقعة غرب مركز الجناح ، وآخر يحدد الصف الثانى ، وغيره يحدد الصف الثالث ، وعلى الجانب الآخر من الجناح ، وعلاوة على ذلك فإن كل خمسة من الطلبة المختلفين يقررون – فى مقابلات تالية ، وقد شعروا أنهم سيُدعون للشهادة بعد أدائهم اليمين – أنه عندما بدأ الاضطراب كان المحاضر يشرع فى جمع أوراقه الخاصة ، وكان هذا فى مواجهة المقعد الذى يجلس فيه ، وكانت هذه المقاعد موجودة على كل من جانبى الجناح المركزى ، ومن الأمام إلى مؤخرة الحجرة) .

★★ الشهادة والذاكرة الغافلة :

وشهادة مثل هذه تُظهر أن طبيعة الانتباه المشتت فى مثل هذه المواقف لا تجعل تقدير الشهادة أمرا يسيرا ، ولهذا السبب المهم فإن الملاحظة المباغتة لا تعلق بالذاكرة كما هو الحال فى الكثير من الذواكر الغافلة ، وعلى العكس فإن المقتطفات – من نتائج الأحداث – التى تلاحظ تتجمع معا ، ويتقبل المشاهد بنفسه النتيجة النهائية كتسجيل صادق لما حدث بالفعل فى وجوده، وقد كان الطالب فى المقعد (٢٦) هو الوحيد الصادق تماما فى تقريره أن : «المحاضر كان بالضبط يمر بالمقعد الذى احتله عندما سمعت صوت عراك على يسارى» ، ولكنه لم يشعر بثقة فى تقريره أكثر مما شعر به الذين كانوا فى المقاعد : (٩٢) –(٧٤) –(٥٨) –(٤٠) ، وهؤلاء كانت شهادتهم خاطئة .

ومع أن الأمر يستلزم وقتا لجمع الأوراق من خمسة وسبعين طالبا فى حجرة كبيرة إلا أنه بالنسبة لهؤلاء الرجال الأربعة فإن كل ما حدث منذ الوقت الذى سلموا فيه أوراقهم إلى المحاضر حتى الوقت الذى بدأ فيه الاضطراب لم يسقط فقط من الوجود ، بل لم يترك أثرا لوجوده على الإطلاق .

ويذكر أنه بينما كان الطلبة طردوا من الحجرة يتركونها كان المحاضر واقفا وظهره للفصل ، ويكتب على السبورة حتى كان آخر الثلاثة المذنبين قريبا من الباب وقد لاحظ ذلك خمسة فقط من خمسة وسبعين ، ولم تكن ملاحظاتهم هذه يقينية إذ كان انتباههم متعلقا بشئ آخر ، وعند الإجابة عن هذا السؤال : «أين كان المحاضر؟ وماذا كان يفعل عندما ترك الطلاب الحجرة؟» أجاب ستة فقط أنهم لا يعلمون شيئا وأعطى ٦٤ منهم شهادة محددة جدا للموضع الذى كان فيه ، وما كان يقوم به ، وقد قرر ثلاثة أن المحاضر ذهب إلى الباب وفتحه للطلبة لكى يخرجوا ، وقال آخر إن المحاضر

كان واقفا فى مركز الجناح متمتما : «سأضع حدا لهذا ، أو أعرف سببه» ، وادعى ثلاثة أنه كان جالسا عند مكتبه تائرا ووجهه مدفون فى يده ، على حين اتفق أساسا السبعة وخمسون الباقون على أنه : «كان جالسا إلى مكتبه ويعبث بالأوراق التى جمعها أو ببطاقات الفصل ، سلسلة الساعة ، قطعة الطباشير ، إلخ» ، «كما لو كان لا يعرف ماذا يفعل ..» ، وأن «تعبيرات وجهه كانت تحمل معنى الارتباك والانزعاج» .

وإذا سلمنا بأن وجه المحاضر كان يعبر عن الارتباك فإن ذلك كان فى الوقت غير المرئى لغالبية الطلبة ، فكانت تقاريرهم هنا بالنسبة لوصفهم لمكانه وما يقوم به إنما هى مزيج من الخبرة الماضية ، وما قد رأوه عندما عاد انتباههم إلى المحاضر . إن ما يعتقده الشاهد أنه قد رآه إنما هو وهم إلى حد كبير يستمد أساسه – فى جزء منه – من طبيعته الانفعالية هو ذاته ، وفى جزء آخر من مزاج وعادات هذا المحاضر أو غيره ، وهى تفعل فعلها فى التعويض عمّا لم يشاهدوه .

★★ إن هذا غريب حقا !!

وتعمل هاتان الخاصيتان المشار إليهما لدى الإنسان الذى لديه نزعه وضع قصة عما لاحظه ، وإن المقتطفات التى بقيت من حد الأحداث لا تحفظ فى عزلة مثل الكثير من حبات عقد المعلومات المفككة ، حيث تنتظم فى شريط وتتحد ولا تحفظ بما يمكن أن يؤدى إلى قصة متناسقة كاملة ، ويمكن أن نتذكر أن الطالبين اللذين بدءا الاضطراب كانا يشغلان مقاعد مجاورة للجناح الخارجى وفى منتصف الطريق إلى الخلف ، وحينما تخذ الاضطراب طريقه ألقى الطالب (س) – الذى كان جالسا على بعد خمسة صفوف من الأمام وخمسة صفوف من الجناح الخارجى – بعض النقود وزحف ليلتقطها ، والآن فإن الحقيقة المهمة هى أنه فى الشهادة قد تم جمع هذين الحادثين فى علاقة للعلة والمعلول ، وهكذا أصبحا حدثين فى

قصة ألفت بينهما ، والقصتان كلتاهما تصوران التالى ، كما جاء فى أحد التقارير : «أحد الطلبة سواء أكان «أ» أم «ب» ألقى بعضا من النقود ، وعلى الفور حدث هرج بينهما ، وتدحرجت النقود تجاه الجزء الأمامى من الحجرة ، حيث التقطها «س» الذى تسبب فى إحداث ضوضاء كبيرة بفعلته هذه» ، وكان من الطبيعى جدا بالنسبة لهذا الشاهد أن يدخل قدرا من الأسلوب المسرحى الذى يعطى وحدة لتصوراته عن الاضطراب .

وفى الرواية الأخرى ارتبط الحدثان تحت خبرة عامة يمر بها الطلبة فالمقاعد فى قاعات الجامعة مزودة بمساند يمكن تعديلها ، وأحيانا لا يشتغل جهاز التعديل عندما يحاول الطالب أن يفعل ذلك ، ويحدث عرضا فى مثل هذه الحالات أن تنكسر الذراع ويسقط على الأرض ترس صغير من الصلب، ومع أنه لم تنكسر ذراع أى مسند – فى ذلك الوقت – من مساند أى مقعد فإن تقارير الطلبة الجالسين فى النواحى المختلفة من الغرفة تتفق فى جوهرها كما يلى :

قال الطالب «ب» شيئا للطالب «أ» ، ومن ثمّ قامت المعركة فى لحظة، وخلال الفوضى انكسرت ذراع أحد المقاعد ، وحاول الطالب «ب» أن يمسك بهذه الذراع ، ولكن الذراع سقطت على الأرض ، وقد سمعت الكرة الحديدية الصغيرة تسقط من المسند وتتدحرج إلى الناحية الأمامية من الحجرة ، وحاول الطالب «س» أن يمسك بها ، وهكذا وقع فى «إشكال» ، ومن المدهش أن الطالب الذى يجلس بجوار الطالب «س» مباشرة هو من بين هؤلاء الذين أوجدوا هذا الارتباط المعين بين ما فعله «أ» و «ب» ، وما فعله «س» ، وكان من المفروض أن يكون شاهدا يعتمد عليه فى جانب «س» فى هذا الصدد ، ولكن بدلا من أن يرى زميله «س» يسقط النقود على الأرض فقد رأى «كرة معدنية صغيرة تتدحرج بين أقدام «س» ، وأمسك بها «س» ووضعها فى جيبه» .

ولم يكن مقتنعا أبداً بأن هذا نوع من الفهم ، وخاصة أنه سمع بعد ذلك أن عليه أن يصّر على موقفه عندما يدعى إلى المحكمة ، حيث يرغم على التزام قصته الأصلية ، وبالرغم مما يدعى الآخرون رؤيته .

وعندما علم أفراد هذا الفصل فى الوقت المناسب بالاختلاف الكبير بين شهادتهم كان أكثر الأفراد حيرة هم أولئك الذين ادّعوا سماعهم للكرة المعدنية الصغيرة تتدحرج على الأرض ، ومع ذلك فإن خبر سقوطها لم يتلاش على الإطلاق ، كما صرح أحدهم فيما بعد قائلا : «إن هذا غريب حقا !! إننى أكاد أقسم بإننى سمعت تلك الكرة الصغيرة تنتقل من خطوة لأخرى عندما تدحرجت إلى الأمام» .

إن تجربة مفردة كهذه لا يمكن أن تؤدى إلى تعميم يمكن تقبله بدون دراسة علمية وإثباتات أخرى ، ولكن عندما نقرن ذلك بدراسات متخصصة فى مجال المقابلات الخاصة بالشهادة القانونية فإنها تظهر كيف تساهم سيكلوجية الشهادة فى الكشف عن وقائع فى ميادين كثيرة.

وفى مجال الخبرة القضائية الفعلية تقررت مبادئ كثيرة وقواعد مهمة من أجل تأمين عملية الحصول على الشهادة الصحيحة من خلال المقابلة القانونية ، ومن أجل زيادة إمكانية الاعتماد على الاستدلالات المستخرجة من هذه الشهادة .

★★ قواعد مقابلات الشهادة القانونية :

لقد أمكن التحقق من بعض القواعد والمبادئ الخاصة بالشهادة القانونية من واقع المقابلات التى جرت بشأنها ، وتتلخص فى التالى :

- بعض الشهادات لا يمكن قبولها كشئ يعتمد عليه ؛ لأنها غير خاضعة للاختبار ، أو من غير الممكن أن نبرهن عليها ، وهذا من أجل الحماية من أخطاء خلط الاستدلال بالحقائق .

- يتعرض الشاهد لأخطاء الإدراك تبعا للانطباعات الحسية القاصرة أو لإساءة تفسير مثل هذه الانطباعات ؛ وذلك لأن ما يلاحظه المرء يعتمد اعتمادا جزئيا على الحالة الذهنية للملاحظ فى ذلك الوقت ، ويعتمد اعتمادا جزئيا على الموقف الخارجى المعقّد الذى يقع فيه الحدث وتجتذب هذه المواقف الانتباه ، وكذلك القيمة المنطقية للانطباع الذى يتلقاه الفرد ، والحقائق التى يغلب أن تكون صحيحة ، هى :

١- تلك التى تكون واضحة عند قيامها .

٢- تلك التى تهم صاحب التقرير بطريقة مباشرة .

٣- تلك التى تقع توا فى خطة من التنظيم ، ويمكن تقديمها فى شكل تعميمات ، والوقائع التى تذكر بأكبر عدد من الأخطاء هى تلك التى يعالجها الذين يكتبون التقارير بطريقة مقننّة .

- تعتمد دقة التقرير على طبيعة الأشياء التى تقع ، وعلى معطياتها - بصفة جزئية - ولكن لابد من أن تذكر فى التقارير وبصفة عامة :

الأشخاص وأفعالهم والمواد والأشياء والعلاقات المكانية ، وذلك بدقة قد تصل إلى ٨٥٪ و٩٠٪ على حين أن المظاهر الثانوية وبخاصة الكم واللون تذكر بدرجات متفاوتة من عدم الدقة .

- يقع السهو دائما فى الأسلوب القصصى الحر عنه فى التقارير المستنبطة من مقابلة واستجواب منظم ، ومع ذلك فإن الإضافات والمبالغات تزداد باستخدام الأسئلة ، ومن ثمّ فإنه يفضل التقرير القصصى الحر من أجل الدقة ، ويتلو ذلك الأسئلة من أجل الكمال .

- إن التذكر الصحيح للمعالم أو الأحداث لا يكفل صحة تذكر أشياء أخرى تتعلق بالموضوع نفسه حتى ولو كانت تبدو مرتبطة منطقيا مع بعضها .

- عندما يكتب عدد من الأشخاص تقارير عن الشئ نفسه فإن التفاصيل

المتفق عليها فى تلك التقارير تعتبر صحيحة بصفة عامة ، ومع ذلك فإن الخبرة توضح أن هناك ميلا قويا لظهور الأخطاء نفسها فى شهادة الأفراد المختلفين ، وربما يمر – بدون ملاحظة – ذلك التفاوت والاختلاف فى نتائج أحداث أو أوضاع عادية ، وقد يظهر الخطأ الناشئ عن ذلك بصورة مطردة في شهادة الأفراد المختلفين .

– إن إنكار الشاهد لرؤيته أو سماعه أو وعيه لشئ ما ، أو لجزء من حادث – كان المفروض أن يكون على وعى به – قد لا يكون قولا صادقا ، ومع ذلك فينبغى ألا نعتبر ذلك إنكارا لوجود مثل هذا الشئ أو الحادث .

– إن التدريب والمران على الكشف عن الحقائق عن طريق مناقشة الشهود شفويا خلال المقابلة يزيدان من فرص النجاح .

– إن القاضى المفرد المحنك يكون أكثر نجاحا ودقة من محلفين غير مدربين على فرز الحقائق من شهادة معينة فى مقابلة أمام منصة القضاء .

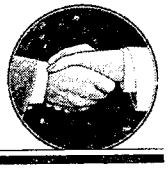
– يدل بعض الاختلاف فى شهادة اثنين من الشهود على أنه لم يكن هناك تواطؤ أو اتفاق مسبق ما تتم الشهادة بشأنه .

وتشكل هذه البحوث فى ميدان الخبرة القانونية – بشأن مدى الاعتماد على الأقوال والاستنتاجات المشتقة من مقابلات الشهود وسؤالهم – مساهمة قيمة جدا ، ولكن ما قيمة المبادئ المشتقة من دراسة المقابلات فى الشهادة القانونية بالنسبة للآخرين ؟

– تميل مثل هذه الدراسة إلى جَعْل مَنْ تجرى مقابلته حذرا من أن يكون مقبولا ويعتمد عليه حتى بالنسبة للأقوال الخاصة بالوقائع الواضحة.

– وتجعل الشاهد الذى تجرى مقابلته حذرا – أيضا – بالنسبة للأنواع المختلفة من الأخطاء الأكثر شيوعا فى معظم التقارير .

– تشجع ممارسة كتابة التقرير القصص الحر الكامل من العميل ، أو تشجع الوصف للموقف كله قبل محاولة الاستجواب بالتفصيل .



سلعة من الباب للباب

يعتمد النجاح النهائي للمقابلة على البداية الجيدة لها . غير أن الأمر يستلزم إعداد مقدمات مناسبة .

على أن هناك آراء عامة لتوفير فرص النجاح منها : أن تقدم للطرف الآخر امتيازا أو جائزة مادية نقدية أو عينية.

ولكن نقطة الضعف الرئيسية فى هذا الاتجاه هى زيادة الإقبال من جانب مجموعات معينة من الأفراد «منتهزي الفرص» .

★★ مؤسسات استطلاع الرأى :

تأسست فى السنوات الأخيرة مؤسسات كثيرة تعمل فى مجال استطلاع الرأى فى المناسبات المختلفة ، مثل الانتخابات ، والمباريات ، وغيرها ، كما أن نشاطها يمتد إلى عمليات التسويق لسلعة معينة طرحت فى الأسواق حديثا ، حيث يتم استطلاع رأى المستهلكين حول درجة الإقبال عليها ، وكذلك بالنسبة لآراء الجماهير فى صحيفة أو مجلة معينة ، بل ورأيهم فى درجة القبول عندهم لباب بعينه داخل صفحات المجلة – مثلا– وهناك أيضا مؤسسات تجرى استقصاءات تمهيدية قبل طرح سلعة جديدة أو مجلة جديدة أو برنامج تلفزيونى أو إذاعى – هذا إلى جانب جمع المعلومات الذى تقوم به الدولة عن طريق مندوبين قبل إجراء إحصاء التعداد الرسمى للسكان ، وطريقة تصنيف هؤلاء السكان من : الذكور ، الإناث ، الأطفال ، الكبار ، المتعلمين ، والأميين ، وتصنيف المهن والوظائف المختلفة ، وما إلى ذلك من المعلومات ، والبيانات التى أصبحت ضرورية لوضع خطط المستقبل .

وقد أصبحت المقابلة التى تتم عن طريق هذه المؤسسات ومندوبى الدولة ، وكذلك المعلومات التى يتم الحصول عليها وكأنها سلعة من الباب للباب ، حيث يقوم الإخصائى فى جمع المعلومات بالتردد على مصادر هذه المعلومات مباشرة فى أماكن وجودهم فى البيت ومكاتب العمل ، أو أى جهة أخرى يضمن تواجدهم فيها . أما السبب فى هذا النوع من المعاملة فهو الحرص على راحة المصدر ، وإبعاد أى نوع من الملل أو الضيق الذى يمكن أن يصيبه من المشاركة بتسهيل مهمة المندوب ، والإدلاء بالبيانات والمعلومات المطلوبة بيسر واستفاضة دون بتر المعلومة أو اختصارها بطريقة تخفى بعض أجزائها ، ولا تؤدى الغرض المطلوب من الحصول عليها . إن الترحيب بالمندوب بأسلوب مناسب قد يكون مقدمة لنجاح المقابلة ، ولكن العبء الأكبر من النجاح يقع على عاتق المندوب نفسه ، فهو الذى يجعل الأطراف الأخرى فى مقابلات جمع المعلومات يرحبون به ، ويزودونه بما يفيد من المعلومات والبيانات ، وهو نفسه الذى يمكن أن يساهم فى جَعْل هذه المقابلات فاشلة كيف ؟!

تشترك أطراف متعددة فى إعداد وجمع وتصنيف المعلومات ، أهمها الباحث المتخصص ، كما أن أسلوب المقابلة نفسه يتنوع حسب نوع البحث ومستواه . ومستوى هؤلاء الذين سيتم سؤالهم وأخذ البيانات منهم .

إن الباحث أو الإخصائى أو المندوب مثله مثل البائعين الذين لا بد من اختيارهم لتحقيق الغرض المطلوب تحقيقه من البحث أو الاستقصاء .

فالشخص المحدود فى ثقافته لا يجوز اختياره ليعمل فى مجال هذا النوع من المقابلات ، حيث يمكن أن يلتقى بأفراد من المثقفين ، كما لا ينبغى أن يكون المندوب أرفع مستوى من ثقافة الجمهور الذى يتعامل معه بدرجة كبيرة ؛ حتى تصبح العلاقات بينهما علاقات طبيعية لا تقطعها الأفكار الغريبة على أحد الطرفين فيتعذر إتمام المهمة وتحقيق الغرض من المقابلة .

إن المركز الاجتماعى يعتبر من أكبر العقبات فى المقابلة الخاصة مع البيانات وإجراء الاستقصاءات . وذلك على الرغم من أن الأطراف التى تجرى معهم المقابلات مختلفون بطبيعتهم ، وأن بعضهم أفضل من غيرهم بسبب الانتماء إلى طبقة اجتماعية أعلى وأرفع .

وهناك عوامل أخرى تتحكم فى مدى نجاح مقابلة جمع المعلومات منها الشخص الذى يتم أخذ المعلومات منه ، ودرجة ذكائه ، ومستوى حماسه ، واهتمامه بموضوع البحث أو الاستقصاء سواء أكان هذا الشخص رجلاً أم امرأة ، وكذلك عامل الوظيفة أو طبيعة العمل الذى يشغله طرف المقابلة أو مصدر البيانات ، ويركز الباحثون على هذه النقطة فى الدول النامية ، كما تركز مؤسسات استطلاع الرأى فى هذه الدول على استخدام الرجال كأعضاء فى أسرة إجراء البحث والاستقصاء ، وذلك على أساس أن الرجل يعطى نتائج أفضل بشكل ملحوظ فى مجال الدراسات الميدانية . فالمرأة معتدلة ومتحفظة بدافع التقاليد ؛ ولذلك فمن الصعب تدريب النساء العاملات على التعامل فى مجال جمع البيانات ، وذلك على الرغم من أن هناك تغيراً ملحوظا فى هذا الموقف ، حيث تتغير الصورة مع تقدم الزمن ، وتخرج بعض الفتيات إلى هذا المجال خصوصا فى مجال جمع البيانات من نساء مثلهن فيما يتعلق بإحصاءات تهم المرأة – يجرى الحصول عليها من نوعيات محددة وتخصصات معينة مثل الطبيبات أو المدرسات ، أو حتى ربّات البيوت – حول مجالات خاصة مثل استخدام سلعة معينة خاصة بالمرأة .

وتوصف المقابلات الخاصة بجمع البيانات فى معظم دول العالم بأنها كسلعة من الباب للباب ؛ ولذلك لا تعتبر مناسبة للمرأة ، كما أن الصعوبات فى الانتقالات التى تتطلبها هذه المقابلات النسائية يمكن اعتبارها هى الأخرى عوامل لابد أن تؤخذ فى الاعتبار ، أما المقابلات التى تتم مع الذكور فى بعض البلدان مثل دول الشرق الأقصى – ما عدا اليابان – فإنها تفرض قيودا على نوعية الأسئلة المذكورة فى استمارة الاستقصاء ، لأن بعض

الموضوعات يمكن بحثها بوضوح وبشكل أفضل عن طريق الإناث ، وأما الاستعانة بالرجال فإنه يعكس فرصا أكبر للتعاون، كما أن معظم الأسئلة تجد الإجابة الواضحة الصريحة عليها ، ويبدو واضحا أن الباحثات من النساء تستطعن تقديم إجابات مرضية عن الأسئلة الخاصة التى تهم الإناث ، ومن جانب آخر فإن الذكور غالبا ما يعجزون عن الحصول على إجابات مفيدة ومرضية عن الأسئلة الخاصة بالمنتجات التى تهم الإناث مثلا وكذلك يعجزون عن الحصول على الأسئلة المعنية بتحديد واجبات أعضاء الأسرة الآخرين فيما يتعلق بالتعاون مع ربة البيت فى أداء واجبها فى إطار الأسرة هذا ومن المتفق عليه أن أفضل أعضاء فريق الاستقصاء وجمع البيانات لابد أن تتوافر فيه هذه الشروط :

- أن يكون أعلى من مستوى الثقافة المتوسطة ، ويتمتع بصفاء ذهنى نابع من التربية الجيدة .
- أن يكون شخصية مرحة ومتفتحة قادرة على إدخال البهجة على نفوس الآخرين .
- أن تكون لديه القدرة والاستعداد لمقابلة جميع الأفراد من الطبقات المختلفة ، وجميع نماذج الناس ، وهذا الاستعداد هو ما يعرّفه علماء النفس «بالموقف تجاه الآخرين» .
- أن يتسم بالفضول والطموح الذهنى بحيث لا يقتنع إلا إذا حصل على كل صغيرة من المعلومات المتاحة .
- أن يتميز بالدقة **Precision** أى القدرة على التسجيل بدقة والتفكير بدقة .
- أن يكون قوى الملاحظة يستطيع استيعاب أكبر قدر من المعلومات بسهولة عن طريق الملاحظة .
- أن يكون قادرا على أن يجعل من نفسه الشخص الذى يمكن الاعتماد

عليه و أن يكون على خلق – خاصة خلق الأمانة .

– أن يكون صاحب ذاكرة قوية ، وذلك لأن الذاكرة الجيدة القوية ضرورية إذا ما استلزم الأمر الدقة الفائقة فى تقارير المندوب أو الباحث ، ويمكن أن يتوافر له ذلك عن طريق استيفاء التقارير فور إتمام المقابلة والانتهاء منها بقدر الإمكان .

– أن يكون على دراية وعلم ببعض المعلومات عن عالم التجارة ، ولديه خبرة فى إدارة الأعمال ، ونشاط البيع ، والإعلان ، والتسويق ، وما إلى ذلك ، وهى بطبيعة الحال معلومات مفيدة ، حيث يستطيع الباحث أن يتفهم حقيقة الهدف من أى نشاط أو إجراء يُطْلب منه .

★★ امتيازات ومكافآت :

يعتمد النجاح النهائى للمقابلة على البداية الجيدة لها ، وأهم انطباع عن ذلك يأتى من طرف الباحث . غير أن الأمر يستلزم أن يتم إعداد مقدمات مناسبة فى بداية البحث أو الاستقصاء ، بحيث لا يضيع الوقت فى مناقشات طويلة لا طائل من ورائها ، وحتى يتحقق القبول الطيب له فى البداية .

ويرى الخبراء أنه من الضرورى أن تبدأ طرح أسئلة الاستقصاء بطريقة تلفت انتباه الشخص الذى تلقى عليه الأسئلة ، بل وتضمن تعاونه معك.

ويمكن تحقيق ذلك عن طريق إعطاء الشخص «موضوع البحث» فكرة موجزة عن الدراسة التى يبنى عليها الاستقصاء ، فهذا الإجراء يجعله يشعر بأنه عند ثقة الباحث ، ويزيد من إمكانيات التعاون .

على أن هناك نظريات عامة مختلفة لتوفير التعاون منها :

– أن يُقدم للشخص «موضوع البحث» امتياز أو جائزة مادية نقدية أو عينية ، فالامتيازات المفيدة فى هذا المجال تترك أثرا خاصا واضحا ، حيث يمكن تقديم أشياء تبدو ذات قيمة ، ولكن تكلفتها أقل نسبيا غير أنّ نقطة

الضعف الرئيسية فى هذا النظام هو اتجاهه لزيادة الإقبال من جانب مجموعات معينة من الأفراد «منتهزى الفرص» .

وقد يبدو البعض من الأشخاص «موضوع البحث» فى صورة المتباهى المغرور ، وقد يفخر البعض بأنه من أصحاب الآراء المهمة إذا كان الاختيار قائما على أساس ترشيح أفراد من جماعات أو طبقات معينة .

وقد يلجأ البعض إلى استخدام الاستعطاف **BEGGING** كوسيلة للحصول على البيانات ، وهذه الطريقة – لضمان التعاون – كانت تستخدم عندما كان الباحث يذكر فى خطابه أنه بصدد البدء فى عمل ما ، ويطلب المعونة لتجنب الإخفاق ، على أن أفضل وسيلة لمخاطبة العاطفة ستقدم إلى الفتيان الصغار ، حيث يفهمهم الباحث أن عمله متوقف على إجراء هذه المقابلات أو توجيه هذا المضمون إلى طالب حيث يفهمه أنه محتاج إلى هذه المقابلة فى دراسة نظرياته ، وبعض الناس أحيانا يتظاهر بأنه من ذوى السلطات وذلك عندما يقول فى افتتاحية المقابلة «إننا بصدد إجراء إحصاء لكذا ...» ويترتب على ذلك أن الباحث يحصل غالبا على نتائج عالية .

ومن ناحية أخرى فإن العناوين المثيرة للعواطف فى الاستقصاء – مثل «مجلس الاستقصاء» ، أو «معهد البحوث» أو حتى «أكاديمية العلوم الإدراية» – تلمح إلى هيئة ذات سلطات مما يدعو بعض الناس إلى احترامها، والجانب الأدبى فى هذه الطريقة متروك للسؤال نفسه غير أنها على أية حال تستخدم لأنها تعطى نتائج إيجابية .

وقد يبدى البعض اهتماما بالدراسة نفسها مع وعد بإعطاء نسخ من النتائج ، وهذه الطريقة مفيدة خاصة فى المقابلات مع التجار ، ورغم ذلك فإن هناك العديد من الوعود بإرسال نسخ من نتائج التقرير النهائى قد أغفلها الباحث ، مما يجعل هذه الطريقة أقل فاعلية مما كان مستهدفا منها .

وهناك من لا يلجأ إلى المقابلة الطويلة المشحونة بالعمل ، ومن الأفضل

اختيار المقابلة المقتضبة التى تكون منتجة أكثر فى الحالات النوعية بحيث تبرزها فى شكل مرتب واضح ومباشر .

ويرفض الأشخاص (موضوع البحث) فى الدول النامية أن يتعاونوا (كليا أو جزئيا) كما يفضلون الالتواء فى الإجابات نتيجة لخوفهم من أن يكون الباحث «المستقصى» مفتش ضرائب أو أحد المسئولين الرسميين. ولقد توقع مدير دراسات الميزانية الأسرية فى إحدى دول الشرق الأوسط أن أقل من ٥٠٪ من المعنيين بهذه الميزانية سوف تكون لديهم الرغبة فى التعاون فى هذا الصدد ، بسبب عدم ثقتهم فى الغرباء – بصفة أساسية – والكثيرين نتيجة لاعتقادهم بأن الباحث مجرد رجل مبيعات متجول .

من هذا نستطيع أن نفهم لماذا يحصل هؤلاء الباحثون الشبان (الذين هم فى الواقع إما أن يكونوا من الدارسين فى الجامعة أو يبدون كذلك) على درجات عالية من التعاون نسبيا .

ومن ناحية أخرى فإن بعض هؤلاء قد يرفضون التعاون خاصة فى الدول النامية أكثر منهم فى الولايات المتحدة وأوربا . وعلى الرغم من أن درجة التعاون تتفاوت من بلد لآخر فإن عدم الثقة فى الغرباء تنحو إلى تشكيل صعوبة كبرى فى التوصل إلى مقابلات مرضية . ومن ذلك على سبيل المثال أن المرأة الإندونسية والتايلاندية لا تتكلم إلا إذا أحيطت علما بشخصية القائمة باستقصاء «المقابلات» ، وفى حالات عديدة لابد من الحصول على إذن من عائل الأسرة .

كما أن إجراء المقابلة بين الأغنياء تكتنفه صعوبة مصدرها أنهم محاطون بالخدّام المطلوبة .

على أنه من الجدير بالذكر أن مختلف الدول قد أقرت بفائدة استخدام العينات أو الجوائز كوسيلة للوصول إلى تعاون الأشخاص (موضوع البحث). على سبيل المثال العينات المجانية من الإنتاج **FREE PRODUCT**

SAMPLES التى توزع فى الفلبين ونيكاراجوا ، وكذا الهديا البسيطة التى تمنح فى جمهورية مصر العربية والمغرب ، وقد تستخدم الإعلانات فى بعض الدول كوسيلة لتيسير المقابلة مع الأثرياء بينما يستعان فى دول أخرى بطلبة الجامعة لإبعاد الخدَّام وشغلهم كما هو الحال فى جنوب إفريقيا وسيلان .

ومن ناحية أخرى فإن مشكلة «غيرَ متواجد بالمنزل» ليست كبيرة فى معظم المدن فى الدول النامية كما فى الولايات المتحدة وأوربا . غير أن هذه الظاهرة ليست صحيحة فى القرى . هذا بينما نجد فى بعض الدول أن دور الزوجات صغيرات السن يتركز فى العمل بجانب أزواجهن فى الحقول ، كما هو الحال فى مالاوى وموريشيوس وموزمبيق . وفى ظل هذه الظروف فإن درجة مشكلة «غير متواجد بالمنزل» قد ترتفع إلى ٥٠٪ أو أكثر .

وعلى العكس من ذلك فإنه فى بعض دول الشرق الأوسط مثل لبنان يتركز الدور التقليدى للزوجات فى تواجدهن بالمنزل معظم الوقت وبالتالى يكون معدل هذه المشكلة منخفضا .

★★ توجيهات حازمة :

إلى جانب الإرشادات التى ذكرناها بالنسبة للاستقصاء (وهى التى تكون مكتوبة غالبا) فإن هناك إرشادات لابد وأن تلقن للباحثين شفهيا خلال المقابلة بواسطة المشرفين والقائمين بالبحث .

فلابد وأن يُعرّف بالاستقصاء – فى البداية – أن عملهم سيراقب .

كما أنه يتم اختبارهم للتأكد من فهمهم للاستقصاء ، ومن المرغوب فيه عادة أن يدخل كل مستقص فى مقابلة كاملة من بدايتها إلى نهايتها وتجرى فى هذه الحالة بحضور المشرف ، ومن الضرورى أن يعطى الباحثون فرصة لتجربة الاستقصاء على بعضهم فى مقابلة تجريبية فى نطاق مجموعهم . ومن ناحية أخرى فإن كل مستقصٍ لابد وأن يُعطى نسخة مطبوعة من

الإرشادات يمكنه الرجوع إليها أثناء البحث الميدانى حينما تستدعى الظروف ذلك .

وبعبارة أخرى ينبغى أن يعرف جيدا من يقابلهم ومتى ؟ ، وفى حالة العينة المختارة بطريق الحصة **QUOTA SAMPLING** لابد وأن يعرف بالإضافة لما تقدم كيف يختار المستقصى منهم . ومن الممكن أن تشمل هذه التعليمات بالنسبة للمستقصين فى الدول النامية شرحا تفصيليا إلى حد ما لأنه قد ينشأ موقف صعب نتيجة لنقص الخرائط الخاصة بمعظم المدن متوسطة الحجم فى هذه الدول النامية مثلا .

وبصفة عامة فإن المستقصين يحتاجون إلى توجيهات حازمة ووافية كما أن هذه الإرشادات ينبغى أن تغطى الجوانب التالية :

- الغرض من استمارة البحث .
- أفضل الأوقات لإجراء المقابلة مع مختلف المستقصى منهم .
- كيف سيقدم المستقصى نفسه للشخص (موضوع البحث) ؟
- كيف يدير المستقصى المقابلة ؟
- متى وكيف يضع التقارير ؟
- متى وكيف يتصرف حينما يشعر أن الإجابات الأولى قد جاءت غير منطقية ؟
- كم من التقارير ينبغى إعدادها ، وما المتوقع أن يدونه ويراجعه المستقصى ؟
- من يتصل بهم فى حالة وجود صعوبات ؟
- الوعى الكامل بالمسائل المتعلقة بالأجر اليومى أو المكافأة لكل مقابلة ، وساعات العمل اليومية ، وأوقات الغذاء ، وفترات تناول القهوة وما شابه ذلك .

المراجع

١- فن المقابلة ... مبادئه وطرقه .

أنيت جاريت ترجمة : لجنة من المعهد العالى للخدمة الاجتماعية.

٢- الدراسة العلمية للسوق

دكتور / منصور فهمى

٣- المقابلة الصحفية فن

شيرلى بياجى ترجمة : كمال عبد الرؤوف

٤- كيف تكون مدربا فعّالا ؟

موسوعة التدريب والتنمية البشرية دكتور عبد الرحمن توفيق

٥- مقدمة فى العلوم السلوكية دكتور فاروق فهمى

٦- سيكلوجية المقابلة

والتر فاندايك بنجهام ، بروس ڤيكتور مور .

ترجمة : فاروق عبد القادر

- THE ART OF INTERVIEWING FOR T.V., RADIO AND FILM - IRV BROUGHTON .