

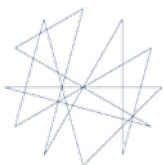
# دليل إدارة معلومات الحوادث الأمنية

الأداة 6:  
كيفية إجراء الاستجواب الواقعي



Funded by  
European Union  
Humanitarian Aid

eisf



redruk  
people and skills for disaster relief

Aid in Danger



Insecurity  
Insight

Data on People in Danger

## الأداة 6: كيفية إجراء الاستجواب الواقعي



ينبغي أن تبدأ عملية الاستجواب الواقعي بعد الترتيب للإسعافات الأولية أو العلاج الطبي (البدني والنفسي) للشخص أو للأشخاص المعنيين. من المهم أيضاً عند الترتيب لاستجواب واقعي لأغراض جمع المعلومات مراعاة المبادئ الأساسية للإسعافات الأولية النفسية: حيث ينبغي استخلاص المعلومات عند ضمان توافر الأمن المادي والنفسي الأساسي، وخلق مساحة آمنة، وتمكين الناجين وتوخي الوضوح فيما يتعلق بإجراءات العملية والتوقعات والمتابعة وما إلى ذلك.<sup>38</sup>

وينبغي عدم الخلط بين الاستجواب الواقعي والاستجواب العاطفي (يعرف أيضاً باسم defusing). ليس الغرض من المعلومات الواردة أدناه محاولة تدريب القراء على الإسعافات الأولية النفسية أو جعلهم محققين محترفين. إنما هي قائمة نصائح لإجراء مقابلات آمنة ومفيدة لتقصي الحقائق في نطاق أغراض الإبلاغ الحادث. حيث ينبغي معالجة الحوادث المسببة للصدمات من قبل المحترفين أو الموظفين المدربين ضليعين في تقديم الإسعافات الأولية النفسية (PFA).

عند بدء الاستجواب لاستخلاص المعلومات الواقعية، ذكّر جميع المعنيين أن الغرض منه هو التعلّم والوقاية وليس إيجاد الأخطاء.

### الاستعداد لاستخلاص المعلومات:

- تحديد الشخص الذي سيجري الاستجواب.
- تحديد الشخص الذي سيتم استجوابه لاستخلاص المعلومات، وينبغي أن تحدد الإجراءات التنظيمية إذا ما كان على الموظفين المتورطين في الحادث التواجد معاً أو الحضور بشكل منفصل. ويمكن أن يشير الإجراء إلى أنه ينبغي اتخاذ القرار بشأن هذا الخيار على أساس كل حالة على حدة، وذلك تبعاً لطبيعة الحادث والقيود اللوجستية. وفي حين أن تنظيم استجواب استخلاص المعلومات الجماعي لديه العديد من المزايا (مزايا لوجستية، وأخرى متعلقة بالسرد)، إلا أنه يمكن أيضاً أن يؤدي إلى إعادة كتابة الحادث "وتغيير الحقائق" (يمكن أن يؤثر الشهود والضحايا على بعضهم البعض، وقد تختلف تصوراتهم، وقد يخشى الموظفون إبداء الآراء حول الأسباب والمسؤوليات أمام الآخرين، إلخ).
- إعلام الأشخاص الذين سيتم استجوابهم بمن سيكون حاضراً أثناء استخلاص المعلومات.

- تحديد مكان آمن لإجراء استجواب استخلاص المعلومات. قم باختيار مكان آمن ومريح للفرد مثل قاعة مؤتمرات أو مكتب خاص.
- السماح للشخص الذي سيتم استجوابه لاستخلاص المعلومات باقتراح أفضل وقت للقيام بذلك (مراعاة القيود الأخرى) وذلك تمشياً مع إجراءات الإبلاغ الخاصة بمنظمتك.
- قم بإعداد الأسئلة الخاصة بك، والتي يمكن أن تتبع نموذج الإبلاغ عن الحوادث وتغطي نفس العناصر. قد لا تحتاج إلى طرح هذه الأسئلة أثناء المقابلة ولكن يمكنك استخدامها لإرشادك إذا أردت ذلك ويجب أن تكون الأسئلة مفتوحة.
- ممارسة الوعي الذاتي من خلال تحديد انحيازك المحتمل، ووضع ذلك جانباً أثناء إجراء الاستجواب، والقيام بالتحليل لاحقاً.

### خطوات استخلاص المعلومات:

1. قم بإجراء المقابلة في مكان هادئ وخاص. لا تنسَ ملاحظته عند وصوله وتقديم كوب من الماء أو الشاي أو القهوة والتأكد من أنه ليس متعباً وأنه قد تم استجوابه عاطفياً.
2. اذكر بأن الغرض من استخلاص المعلومات هو تفصي الحقائق وليس البحث عن الأخطاء.
3. لا تعطِ وعوداً بالسريّة ولكن أخبر الفرد أنك سوف تشارك المعلومات فقط مع أولئك الذين عليهم معرفتها.
4. أخبر الشخص بشكلٍ تقريبي عن مقدار الوقت الذي سيستغرقه استخلاص المعلومات.
5. اطلب من الفرد إعادة سرد روايته لما حدث دون مقاطعة. لا تنسَ تدوين الملاحظات أو تسجيل ردوده.
6. اسأل أسئلة توضيحية لتعبئة المعلومات المفقودة. استخدم أسئلة مفتوحة.
7. قم بإعادة سرد المعلومات التي تم الحصول عليها مرة أخرى على الشخص لتصحيح أي تناقضات.
8. اسأل الشخص عمّا كان قد يمكن تفاديه في الحادث مع التركيز على الظروف والأحداث التي سبقت الحادث. يمكن أن يساعد هذا في التحليل.
9. تجنّب التعبير عن أفكارك أو آرائك أو استنتاجاتك حول الحادث أو ما يقول الشخص.
10. قم بإبلاغ الشخص الذي تمت معه المقابلة حول الخطوات المقبلة.
11. أشكر الشخص على وقته.
12. استكمل توثيق استخلاص المعلومات عن طريق إكمال نموذج تقرير الحادث.

### أمثلة على الأسئلة المفتوحة:

- أين كنت في وقت وقوع الحادث؟
- ماذا كنت تفعل في ذلك الوقت؟
- هل لاحظت أي شيء غير اعتيادي؟
- ماذا رأيت أو سمعت؟
- كيف كانت الظروف البيئية (الطقس، والضوء، والضوضاء، إلخ) في ذلك الوقت؟
- ما الذي كان يفعله الموظفون المصابون في ذلك الوقت؟
- برأيك، ما هو سبب الحادث؟
- كيف يمكن، في رأيك، منع وقوع حوادث مماثلة في المستقبل؟
- هل كان هناك أي شهود آخرين؟ هل تعرف أسماء الشهود الآخرين؟
- ما هي علاقتك بالأشخاص الآخرين المشاركين في الحادث؟
- ما هي التفاصيل الأخرى التي ترغب في مشاركتها؟

**ما الذي يجب تفاديه:**

- تخويف الشخص أو مقاطعته أو الحكم عليه.
- مساعدة الفرد في الإجابة على الأسئلة.
- طرح أسئلة توجيهية.
- طرح العديد من الأسئلة في نفس الوقت.
- التورط عاطفياً في الاستجواب.
- التسرع في الاستنتاجات.
- الكشف عن اكتشافات التحقيق.
- تقديم وعود لا يمكن الوفاء بها.

**التحليل:**

من أجل تمكين الأشخاص وإعطائهم الفرصة لتبادل التعليقات الثابتة، نقترح أن تطلب منهم تحليل الحوادث أثناء استخلاص المعلومات. ومع ذلك، تذكر أن حكمهم على الأمور يمكن أن يتأثر بالحدث الذي تسبب لهم بالصدمة. ويتعين على الشخص الذي أكمل تقرير الحادث تحليل أسباب الحادث. إن الغرض من استخلاص المعلومات هو تقصي الحقائق لتحديد جميع العوامل المساهمة في وقوع الحادث.

وقد تساعدك الأسئلة التالية في تحليل العوامل المساهمة:

- هل كانت إحدى الظروف الخطرة عاملاً مساهماً؟
- هل كان الموقع عاملاً مساهماً؟
- هل كان الإجراء عاملاً مساهماً؟
- هل كان غياب معدّات الوقاية الشخصية أو معدّات الطوارئ عاملاً مساهماً؟
- هل كانت إجراءات التشغيل الموحدة عاملاً مساهماً وهل ينبغي تحديثها لتعكس حقيقة جديدة على أرض الواقع؟
- هل كانت ديناميكيات الفريق عاملاً مساهماً، وما هو شعورك حول ما يمكننا القيام به لتحسين ذلك؟

لا تساعد عبارات مثل "كان الموظفون مهملين" أو لم يتبع الموظف إجراءات السلامة»، "الوقت الخطأ، المكان الخطأ" على الوصول إلى السبب الجذري للحدث. ولتجنب هذه الاستنتاجات المضللة ركز على سبب وقوع الحادث مثل: لماذا لم يتبع الموظف إجراءات السلامة؟".