

فن التحري الجنائي

الميدان، المهارات، وأخلاقيات المحقق المحترف

اللواء / محسن محمد صالح

- الإعداد والتخطيط
- مهارات جمع المعلومات الميدانية
- الجرائم الكبرى والظروف الاستثنائية
- الرصد والمراقبة التقنية
- الجرائم المستحدثة والشرطة النسائية
- الأخلاقيات المهنية وضغط العمل

فن التحري الجنائي

اللواء / محسن محمد صالح

إهداء

إلى المجاهدين الذين يعملون بصمت
ويسعون بإخلاص إلى الارتقاء بأداء التحريات
إيماناً منهم بأن وراء كل حقيقة أمناً يُصان
ووراء كل جهدٍ مخلصٍ مجتمعاً أكثر طمأنينة.
إلى كل من جعل الدقة نهجاً، والعدالة غاية
والأمن مسؤولية لا تعرف الكلل...
لكم هذا العمل، تقديرًا لعطائكم، ووفاءً لرسالتكم.

اللواء /

محسن محمد صالح

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد، وعلى آله وصحبه أجمعين.

أما بعد،

فإن العمل في مجال التحريات مسؤولية تتطلب دقة الملاحظة، وحسن التقدير، والالتزام بالقانون، واحترام كرامة الإنسان وحقوقه. وتزداد أهمية هذه المسؤولية في ظل تنوع الجرائم وتطور أساليبها، وتعدد مصادر المعلومات، واتساع استخدام الوسائل الرقمية في الحياة اليومية. ولم يعد أداء المهمة يقتصر على جمع المعلومات فحسب، بل أصبح يتطلب القدرة على التحقق منها، وتوثيقها بموضوعية، والتعامل معها ضمن الأطر القانونية والمهنية المعتمدة.

ومن هذا المنطلق، جاء هذا الكتاب بعنوان "هل تستطيع؟: مهارات رجل التحريات، دليل منهجي في جمع المعلومات والرصد والتحري في الجرائم المستجدة"؛ ليقدم عرضاً منظماً لعدد من المهارات والمبادئ التي يحتاج إليها رجل التحريات في مراحل العمل المختلفة. فيبدأ بالإعداد والتخطيط وتقييم البلاغ، ويتناول تشكيل فريق التحري وتوزيع المسؤوليات وتجهيز الأدوات، ثم ينتقل إلى مهارات المقابلة والاستماع وجمع الإفادات والتعامل مع المصادر والفئات التي تتطلب عناية خاصة. كما يعرض مبادئ عامة للتحري في الجرائم الكبرى والمستجدة، والرصد، والأخلاقيات المهنية، وإدارة الضغط، والتواصل مع المجتمع.

وتكمن أهمية هذا الكتاب في تأكيده أن جودة التحري لا تُقاس بكمية المعلومات وحدها، بل بسلامة طريقة الحصول عليها، ودقة تسجيلها، وإمكان مراجعتها، ومشروعية الإجراءات المرتبطة بها. فالبلاغ بداية للتحقق وليس حكماً نهائياً، والمعلومة تحتاج إلى التقييم، والفرضية تظل قابلة للمراجعة، كما أن الأدوات التقنية لا تمنح مستخدميها صلاحيات تتجاوز القانون. ويؤكد الكتاب كذلك

ضرورة حماية الخصوصية، وصون الكرامة، والإنصات للمتضررين والشهود باحترام، وتجنب الإكراه والتمييز والاستنتاج المتسرع. ويستفيد من هذا الكتاب المتدربون والدارسون في المجالات الأمنية والعدلية، والعاملون في أعمال التحري والتحقيق، والمدرّبون والمُشرفون، والعاملون في المجالات المساندة ذات الصلة بالتوثيق والأدلة والحماية. كما يمكن أن يكون مدخلًا عامًا للباحثين والمهتمين بموضوع التحري وعلاقته بالحقوق والثقة المجتمعية. وهو موجّه إلى كل من يسعى إلى تطوير فهمه للمبادئ المهنية التي تنظّم جمع المعلومات والتعامل معها.

وقد رُتبت موضوعاته في فصول ومباحث ومطالب لتيسير الرجوع إليها، وصيغت بوصفها دليلًا منهجيًا عامًا، لا بديلًا عن التشريعات الوطنية أو اللوائح المؤسسية أو التدريب التخصصي. فالإجراءات والاختصاصات تختلف من دولة إلى أخرى، وتبقى القوانين النافذة وتعليمات الجهات المخولة هي المرجع في كل عمل ميداني أو فني أو قضائي.

وفي ختام هذه المقدمة، يظل عنوان الكتاب سؤالًا مهنيًا وأخلاقيًا: هل تستطيع أن تبحث عن الحقيقة بموضوعية، وأن تطبق القانون بإنصاف، وأن تصون إنسانيتك وحقوق الآخرين في أثناء أداء واجبك؟ إن استحضار هذا السؤال يعين على ترسيخ الممارسة المسؤولة، ويجعل الدقة والنزاهة والاحترام أساسًا لكل خطوة في طريق التحري.

والله ولي التوفيق..

المبحث الأول: تقييم المعلومات الأولية وبلاغ الجريمة

المطلب الأول: مفهوم البلاغ ومصادره

يُعدّ البلاغ غالبًا نقطة البداية في عملية التحري؛ فمن خلاله تصل إلى الجهة المختصة معلومات عن واقعة يُشتبه في أنها جريمة، أو عن خطر يستدعي التحقق واتخاذ ما يلزم وفق القانون. وقد يكون البلاغ مفصلًا ومدعومًا بوقائع واضحة، وقد يرد مقتضبًا أو يتضمن معلومات غير مكتملة. وفي الحالتين، ينبغي التعامل معه بوصفه معلومة أولية تحتاج إلى التقييم والتحقق، لا بوصفه إثباتًا نهائيًا لوقوع الجريمة أو لمسؤولية شخص بعينه.

وتنبع أهمية هذه المرحلة من أثرها في توجيه الخطوات اللاحقة. فالتسجيل الدقيق للبلاغ يساعد على حفظ المعلومات كما وردت، بينما قد يؤدي التسرع في تفسيرها أو إضافة استنتاجات إليها إلى بناء التحري على افتراض غير ثابت. لذلك يحرص رجل التحريات على الفصل بين ما أُبلغ به، وما أمكن التحقق منه، وما لا يزال بحاجة إلى فحص.

أولاً: المقصود بالبلاغ

البلاغ هو إخطار تتلقاه جهة مختصة بشأن واقعة أو سلوك يُحتمل أن يكون مخالفًا للقانون، أو بشأن ظروف تستدعي تدخلاً أو تحققًا رسميًا. ولا تتوقف قيمة البلاغ على طريقة تقديمه وحدها؛ فقد يكون شفهيًا أو مكتوبًا أو واردًا عبر قناة رسمية معتمدة، بحسب الأنظمة المعمول بها.

ومن المهم التمييز بين البلاغ وبين ما قد ينتج عنه لاحقًا من إجراءات أو نتائج. فالبلاغ يقدم رواية أولية أو مؤشرات تحتاج إلى الفحص، أما ثبوت الوقائع وتحديد المسؤوليات فيخضعان للتحقق والإجراءات القانونية المختصة. وبذلك، لا ينبغي أن يُعامل الشخص المذكور في البلاغ على أنه مدان، ولا أن تُستبعد المعلومات لمجرد أنها وردت من مصدر غير مباشر، قبل تقييمها وفق القواعد المعتمدة.

ثانيًا: مصادر البلاغات

تتعدد مصادر البلاغ، ولكل مصدر خصائص ينبغي أخذها في الحسبان دون إصدار حكم مسبق على صدقيته. ومن أبرز هذه المصادر:

١. **الأشخاص من الجمهور:** كالمتضرر أو الشاهد أو من لاحظ أمرًا يثير القلق. ويُراعى عند تسجيل البلاغ تحديد ما إذا كان الشخص قد عاين الواقعة بنفسه أم نقلها عن غيره، وتدوين ظروف ملاحظته، مثل المكان والوقت ومدى وضوح ما شاهده.

٢. **الجهات الرسمية:** وقد ترد المعلومات من مؤسسات حكومية أو جهات مهنية أو وحدات مختصة. وينبغي توثيق الجهة التي أحالتها، وتاريخ ورودها، وأي مستندات أو بيانات مرفقة بها، مع اتباع قنوات الإحالة المعتمدة.

٣. **المصادر البشرية السرية، حيث يسمح القانون بذلك:** قد تسهم هذه المصادر في توجيه الانتباه إلى معلومات تستحق التحقق، لكن ما تقدمه لا يُعامل تلقائيًا على أنه حقيقة ثابتة. ويجب الالتزام بضوابط السرية والمشروعية، وحماية هوية المصدر في الحدود القانونية، والتحقق من المعلومات بوسائل مستقلة ومقبولة.

٤. **المصادر الرقمية أو العلنية:** مثل المحتوى المنشور للعامة أو البلاغات الواردة عبر منصات إلكترونية رسمية. وينبغي توثيق المادة ومصدرها وتاريخ الاطلاع عليها، ومراعاة الخصوصية والقواعد القانونية المتعلقة بحفظ البيانات واستخدامها. ولا يكفي ظهور معلومة على الإنترنت وحده لإثبات صحتها أو نسبتها إلى شخص بعينه.

ثالثًا: توثيق مصدر المعلومة

من المبادئ الأساسية في التعامل مع البلاغ أن يُسجل مصدر كل معلومة بوضوح، وأن يُفصل بين الرواية المباشرة والنقل عن الغير. ويمكن أن تتضمن عملية التوثيق، وفق النماذج والإجراءات المعتمدة، ما يأتي:

- تاريخ ووقت تلقي البلاغ.
 - الطريقة أو القناة التي ورد من خلالها.
 - بيانات المبلّغ بالقدر الذي تسمح به القواعد المعمول بها.
 - وصف موجز للواقعة كما وردت، دون تحريف أو استنتاج.
 - تحديد المعلومات التي شاهدها المبلّغ بنفسه وتلك التي نقلها.
 - الإشارة إلى المستندات أو المواد المقدمة مع البلاغ.
 - تسجيل أي مخاطر عاجلة أو احتياجات خاصة تستلزم مراعاة فورية.
- ويُستحسن الحفاظ على ألفاظ المبلّغ المهمة عند الحاجة، مع وضعها بين علامتي اقتباس أو الإشارة إلى أنها نقل حرفي، والتمييز بينها وبين الملخص الذي يكتبه الموظف. كما ينبغي تصحيح الأخطاء أو استكمال البيانات وفق الإجراءات الرسمي، لا بإجراء تغييرات غير موثقة على السجل.

رابعًا: الحياد عند استقبال البلاغ

قد يتضمن البلاغ اتهامًا مباشرًا، أو وصفًا انفعاليًا، أو معلومات متضاربة. ومهمة مستقبل البلاغ في هذه المرحلة هي تدوين المعلومات وطرح ما يلزم من أسئلة توضيحية محايدة، لا تأكيد الاتهام أو نفيه قبل التحقق. ومن أمثلة الأسئلة المحايدة:

- "ما الذي شاهدته بنفسك؟"
 - "متى وأين حدث ذلك، بحسب ما تتذكر؟"
 - "كيف عرفت هذه المعلومة؟"
 - "هل توجد تفاصيل أخرى تعتقد أنها مهمة؟"
 - "هل هناك شخص أو مستند يمكن أن يساعد على التحقق؟"
- وتُجنب الأسئلة التي تفترض صحة رواية معينة أو توجه المبلّغ إلى إجابة بعينها. فالهدف هو فهم ما يعرفه الشخص فعلاً، لا دفعه إلى تبني تفسير لم يذكره من تلقاء نفسه.

المطلب الثاني: معايير تقييم جدية البلاغ

بعد تسجيل البلاغ وتحديد مصدر المعلومات، تأتي مرحلة تقييمه الأولي. والمقصود بالتقييم هنا ليس إصدار حكم نهائي على صحة البلاغ، ولا الجزم بمسؤولية أي شخص، بل تقدير مدى وضوح المعلومات واتساقها، وتحديد ما يحتاج منها إلى تحقق إضافي، وما إذا كانت هناك مخاطر تستدعي استجابة عاجلة وفق القانون والإجراءات المعتمدة.

ويجب أن يتم هذا التقييم بحياد؛ فلا يُرفض البلاغ لمجرد أن المبلغ متردد أو لا يملك جميع التفاصيل، ولا يُعدّ صحيحًا لمجرد أنه يتضمن رواية واثقة أو أسماء محددة. إنما تُفحص عناصره ومصدره وسياقه، مع إبقاء الاحتمالات مفتوحة إلى أن تتضح الوقائع.

أولاً: وضوح المعلومات وتحديدّها

تزداد قابلية البلاغ للفحص عندما يتضمن معلومات محددة، مثل وصف الواقعة ومكانها ووقتها التقريبي والأشخاص ذوي الصلة، إن عُرفوا. أما العبارات العامة، مثل "هناك أمر مريب" من دون بيان ما الذي شوهد أو سُمع، فتحتاج إلى أسئلة استيضاحية قبل تحديد الخطوات المناسبة.

ولا يعني نقص التفاصيل أن البلاغ غير جدي؛ فقد تكون ذاكرة المبلغ محدودة، أو قد يكون خائفًا أو متأثرًا بالواقعة. لذا يُسجّل ما هو متاح كما ورد، وتُحدد المعلومات الناقصة بوضوح، من دون ملئها بالتخمين.

ثانيًا: مصدر المعلومة وطبيعة المعرفة

ينبغي معرفة كيف وصلت المعلومة إلى المبلغ. هل عاين الواقعة بنفسه؟ هل نقلها عن شاهد آخر؟ هل استند إلى وثيقة أو رسالة أو مادة منشورة؟ كلما كان مصدر المعرفة واضحًا أمكن تحديد طريقة التحقق المناسبة، مع الانتباه إلى أن قرب الشخص من الواقعة لا يثبت وحده صحة روايته، كما أن النقل غير المباشر لا يجعله باطلًا تلقائيًا.

ويُراعى كذلك ما إذا كان بالإمكان الرجوع إلى مصدر مستقل يؤيد بعض التفاصيل، ضمن الصلاحيات القانونية. فوجود مسارات تحقق متعددة قد يساعد على تقييم المعلومات، على ألا يُخلط بين تعدد المصادر واستقلالها؛ فقد تكون عدة روايات جميعها مستندة في الأصل إلى مصدر واحد.

ثالثًا: الاتساق الداخلي

يُنظر في مدى ترابط أجزاء الرواية بعضها مع بعض، مثل توافق التسلسل الزمني مع وصف المكان والأحداث. وإذا ظهرت نقاط غير واضحة أو متعارضة، تُسجّل وتُطرح بشأنها أسئلة محايدة. وقد تنتج التناقضات عن خطأ في التذكر أو اختلاف في فهم السؤال، لذلك لا ينبغي اعتبارها وحدها دليلاً قاطعاً على الكذب أو عدم الجدية. ومن الأفضل التمييز بين التناقض في تفاصيل جوهريّة، كوقت الواقعة أو طبيعتها، وبين اختلافات بسيطة قد تكون متوقعة في رواية بشرية. ويظل وزن هذه الفروق خاضعاً للتحقق والسياق، لا لانطباع شخصي منفرد.

رابعاً: إمكان التحقق من التفاصيل

يُقيّم البلاغ أيضاً من حيث وجود تفاصيل يمكن فحصها بوسائل مشروعة، مثل مستندات أو تسجيلات متاحة قانوناً، أو شهود محتملين، أو سجلات ذات صلة. ولا يعني غياب هذه التفاصيل أن البلاغ غير جدي، لكنه يوضح حدود ما يمكن التحقق منه في المرحلة الأولى، ويساعد على ترتيب الخطوات اللاحقة. وينبغي أن يكون التحقق متناسباً مع طبيعة البلاغ وخطورته، وأن يجري ضمن الاختصاص والصلاحيات. كما تُراعى حماية البيانات والخصوصية، وتُحفظ المواد التي يُسمح بجمعها وتداولها وفق الإجراءات المعتمدة.

خامساً: السياق والمخاطر العاجلة

من عناصر التقييم فهم السياق الذي ورد فيه البلاغ، مع تجنب تحويل السياق إلى حكم مسبق على المبلّغ أو الشخص المذكور. فقد تكون هناك ظروف تفسر التأخر في الإبلاغ، أو عدم اكتمال المعلومات، أو اختلاف طريقة التعبير. ويُفحص، بصورة مستقلة عن تقدير صحة الاتهام، ما إذا كانت المعلومات تشير إلى خطر وشيك على حياة شخص أو سلامته، أو احتمال استمرار الضرر. فإذا ظهرت مؤشرات على خطر عاجل، تُتبع إجراءات الاستجابة والحماية المعتمدة فوراً، دون انتظار اكتمال جميع عناصر التقييم، وبما يتفق مع القانون.

سادساً: التمييز بين الوقائع والتفسيرات

قد يصف المبلّغ ما رآه، ثم يفسره على أنه دليل على جريمة أو على تورط شخص بعينه. وعلى من يتلقى البلاغ أن يسجل الأمرين كلّاً على حدة:

- الواقعة الموصوفة: ما قال المبلّغ إنه شاهده أو سمعه أو تسلمه.
- التفسير أو الاستنتاج: المعنى الذي يعتقد المبلّغ أن الواقعة تدل عليه.
- المعلومة غير المؤكدة: ما لا يزال بحاجة إلى فحص أو مصدر إضافي.

يساعد هذا الفصل على منع تحول الرأي إلى حقيقة مسجلة، ويجعل مراجعة البلاغ أكثر موضوعية.

المطلب الثالث: التمييز بين البلاغ الكاذب والبلاغ الجدي

دور التحري الأولي

يُعدّ التمييز بين البلاغ الجدي والبلاغ الكاذب من المسائل الدقيقة في بداية التحري؛ لأن المعلومات عند ورودها قد تكون ناقصة أو غير واضحة، وقد يخطئ المبلّغ في بعض التفاصيل دون أن يتعمد التضليل. لذلك لا يصح وصف البلاغ بالكذب لمجرد وجود نقص أو تناقض، كما لا يصح اعتباره صحيحًا لمجرد أن صاحبه أصرّ عليه أو قدّمه بثقة.

والأصل أن البلاغ يُسجّل ويُفحص بموضوعية، وأن يُترك تقرير كذبه من عدمه للأدلة والإجراءات والجهات المختصة، وفق القانون المعمول به. أما التحري الأولي فغاياته فهم المعلومات وتقييم ما يستحق التحقق، لا إدانة المبلّغ أو الشخص الذي ورد اسمه في البلاغ.

أولاً: الفرق بين البلاغ غير الدقيق والبلاغ الكاذب

قد يكون البلاغ غير دقيق لأسباب متعددة، منها ضعف الذاكرة، أو الالتباس في تحديد الوقت أو المكان، أو نقل المعلومة عن شخص آخر، أو التأثر بالخوف والارتباك. وقد تتغير بعض التفاصيل عند تذكرها لاحقًا، من دون أن يدل ذلك وحده على تعمد الكذب.

أما البلاغ الكاذب، فيُقصد به عمومًا تقديم معلومات يعلم مقدّمها أنها غير صحيحة، أو اختلاق واقعة أو نسبة أمر إلى شخص بقصد التضليل، وفق التعريف الذي يحدده القانون في كل بلد. وإثبات هذا القصد لا يقوم على الظن أو الانطباع، بل يحتاج إلى فحص الوقائع والقرائن والإجراءات النظامية.

ومن ثمّ، ينبغي التمييز بين ثلاث حالات:

١. بلاغ جدي تؤيده معلومات قابلة للتحقق: تُستكمل بشأنه الإجراءات وفق الاختصاص والقانون.

٢. بلاغ غير مكتمل أو غير مؤكد: يُوثق وتُحدد جوانب النقص فيه، ثم يُقيم إمكان استيضاحه أو التحقق منه.

٣. اشتباه في تعمد تقديم معلومات مضللة: يُسجل أساس الاشتباه بموضوعية، وتُتبع بشأنه الإجراءات القانونية، دون تحويل الاشتباه إلى حكم مسبق.

ثانيًا: مؤشرات تستدعي التحقق

قد تظهر أثناء الفحص الأولي مؤشرات تحتاج إلى مزيد من التحقق، مثل وجود تعارض جوهري بين أجزاء الرواية، أو اختلافها عن معلومات مستقلة موثوقة، أو تعذر تأييد تفاصيل محددة كان من المتوقع إمكان فحصها. لكن هذه المؤشرات لا تثبت وحدها أن البلاغ كاذب؛ فقد يكون لها تفسير آخر، وقد تكون المعلومات المتاحة غير كافية للحسم.

لذلك يُستحسن أن تُطرح أسئلة توضيحية غير إيحائية، مثل: "هل يمكنك شرح هذا الاختلاف؟" أو "هل تتذكر ما الذي اعتمدت عليه في تحديد الوقت؟". ويجب إتاحة الفرصة للمبلغ لتوضيح ما قصده، مع تدوين إجابته كما وردت، دون ضغط أو توجيه نحو رواية بعينها.

ثالثًا: خطوات التحري الأولي

يمكن تنظيم التحري الأولي في خطوات عامة، مع مراعاة الأنظمة المحلية وطبيعة البلاغ:

- **تثبيت المعلومات الأساسية:** تسجيل مضمون البلاغ ومصدره وتوقيته، مع فصل المشاهدة المباشرة عن النقل والاستنتاج.
- **تحديد النقاط التي تحتاج إلى استيضاح:** مثل التسلسل الزمني، أو وصف المكان، أو صلة المبلغ بالواقعة.
- **حصص المعلومات القابلة للتحقق:** وتحديد مصادر التحقق المشروعة والمتاحة، دون تجاوز الصلاحيات أو المساس غير المبرر بالخصوصية.
- **مقارنة الروايات والبيانات ذات الصلة:** مع الانتباه إلى استقلال المصادر، وعدم اعتبار تكرار المعلومة دليلًا على تعدد مصادرها إذا كانت جميع الروايات تعود إلى أصل واحد.
- **تقدير الحاجة إلى إجراء عاجل:** فإذا دلت المعلومات على خطر مباشر، تُتبع إجراءات الحماية والاستجابة فورًا وفق القانون، بصرف النظر عن اكتمال تقييم البلاغ.
- **توثيق ما تم التوصل إليه وحدود التحقق:** بما يشمل المعلومات التي تأكدت، وما بقي غير محسوم، والخطوات التي لم تُتخذ وأسباب ذلك عند الاقتضاء.

رابعًا: ضمانات الحياد وحماية الحقوق

يتطلب تقييم البلاغ تجنب الافتراضات المبنية على هوية المبلّغ أو خلفيته أو علاقته بالأطراف. كما يجب عدم استخدام التناقضات الجزئية لإهانة المبلّغ أو تخويفه، وعدم ممارسة الإكراه أو الضغط للحصول على رواية معينة. وفي المقابل، ينبغي احترام حقوق الشخص المذكور في البلاغ، وعدم التشهير به أو تداول بياناته خارج نطاق الحاجة القانونية والمهنية. ويجب أن تظل إجراءات التحقق متناسبة مع طبيعة المعلومات، وأن تخضع للرقابة والمساءلة المقررتين.

المطلب الرابع: إجراءات التعامل الأولي مع البلاغ التسجيل والتصنيف والإحالة

يمثل التعامل الأولي مع البلاغ مرحلة تنظيمية أساسية؛ ففيها تُحفظ المعلومات كما وردت، وتُحدد طبيعتها وأولويتها، ثم تُوجّه إلى الجهة المختصة لاتخاذ ما يلزم. ولا تهدف هذه الإجراءات إلى إثبات الواقعة أو نفيها بصورة نهائية، بل إلى ضمان عدم ضياع المعلومات، وتيسير فحصها، والاستجابة للمخاطر العاجلة وفق القانون والتعليمات المعتمدة.

وتختلف النماذج والمسميات والإجراءات التفصيلية من جهة إلى أخرى، لذلك ينبغي الالتزام بالنظام المحلي وعدم اعتبار الخطوات العامة الواردة هنا بديلاً عن اللوائح الرسمية.

أولاً: تسجيل البلاغ

يبدأ التسجيل بإثبات ورود البلاغ في السجل أو النظام المعتمد، وإعطائه رقمًا مرجعيًا متى كان ذلك مقررًا. ويُسجل تاريخ ووقت الاستلام، وطريقة وروده، والجهة أو الشخص الذي قدمه، مع مراعاة قواعد حماية البيانات والسرية.

ويُدون مضمون البلاغ بلغة واضحة ومحايدة، مع الفصل بين ما أفاد به المبلّغ بوصفه مشاهدة مباشرة، وما نقله عن غيره، وما استنتجه أو اعتقده. وإذا قُدمت وثائق أو مواد مرفقة، فيُشار إليها في السجل وتُحفظ أو تُحال وفق الإجراءات المعتمدة، دون تعديل محتواها أو تداولها خارج نطاق الحاجة والصلاحية.

ومن العناصر التي قد يتضمنها سجل البلاغ، بحسب النظام المعمول به:

- وصف موجز للواقعة المبلّغ عنها.
 - زمانها ومكانها، إن كانا معلومين.
 - بيانات المبلّغ ووسيلة التواصل، بالقدر المسموح به.
 - الأشخاص أو الجهات ذات الصلة، دون افتراض المسؤولية.
 - أسماء الشهود المحتملين أو مصادر المعلومات، إن توفرت.
 - المواد أو المستندات التي قُدمت مع البلاغ.
 - أي مؤشرات على خطر عاجل أو حاجة إلى حماية فورية.
 - الإجراءات الأولية المتخذة، والجهة التي تسلمت البلاغ لاحقًا.
- ويُراعى أن يكون السجل قابلاً للمراجعة، وأن تُوثق أي إضافة أو تصحيح وفق الآلية الرسمية، مع بيان تاريخ التعديل وسببه والجهة التي أجرته. فسلامة التوثيق تساعد على تتبع مسار البلاغ وتقلل احتمالات الالتباس أو فقدان المعلومات.

ثانيًا: تصنيف البلاغ وتحديد أولويته

يساعد التصنيف على تنظيم البلاغات وتوجيهها، لكنه لا يمثل حكمًا على صدقيتها أو على مسؤولية أي شخص. ويُجرى التصنيف وفق المعايير المعتمدة لدى الجهة المختصة، مع مراعاة طبيعة الواقعة، ومقدار المعلومات المتاحة، والاختصاص المكاني أو النوعي، ووجود مخاطر عاجلة.

ومن الاعتبارات العامة التي قد تُستخدم في ترتيب الأولويات:

١. **السلامة والاستعجال:** هل تشير المعلومات إلى خطر مباشر على حياة شخص أو سلامته، أو إلى استمرار ضرر يتطلب استجابة عاجلة؟
٢. **طبيعة الواقعة:** ما نوع الواقعة المبلّغ عنها، وما الجهة المخولة بالنظر فيها؟
٣. **اكتمال المعلومات:** ما المتاح من تفاصيل، وما الجوانب التي تحتاج إلى استيضاح؟

٤. **وجود مواد أو شهود قد تتأثر بمرور الوقت:** وذلك في حدود الإجراءات المشروعة اللازمة لحفظ المعلومات.

٥. **حاجة المبلّغ أو المتضرر إلى تدابير مساندة:** مثل توفير مترجم أو وسيلة تواصل ميسرة، أو مراعاة اعتبارات العمر أو الإعاقة أو الحالة النفسية. ويجب ألا يؤدي نقص البيانات وحده إلى إغلاق البلاغ أو إهماله، كما لا ينبغي أن يؤدي تصنيفه على أنه عاجل إلى تجاوز الضوابط القانونية. التصنيف وسيلة لتحديد مسار التعامل وأولويته، مع بقاء الحاجة إلى الفحص والقرار المختص.

ثالثًا: الإحالة إلى الجهة المختصة

بعد التسجيل والتصنيف، يُحال البلاغ إلى الوحدة أو الجهة المخولة بالتعامل معه، وفق قواعد الاختصاص وقنوات الإحالة الرسمية. وقد تتطلب طبيعة البلاغ إحالة عاجلة إلى جهة معنية بالحماية أو الاستجابة، أو إلى جهة فنية مختصة، أو إلى سلطة قضائية أو تنظيمية، وذلك بحسب القانون المحلي.

وتشمل الإحالة السليمة، في حدود ما تسمح به الأنظمة، نقل المعلومات اللازمة لفهم البلاغ، وإرفاق المواد ذات الصلة أو الإشارة إلى مكان حفظها، وبيان ما اتُّخذ من إجراءات أولية وما بقي من نقاط غير محسومة. كما ينبغي توثيق وقت الإحالة والجهة المستلمة وطريقة التسليم، والحصول على ما يثبت الاستلام متى كان ذلك معمولًا به.

ولا تعني الإحالة نقل البيانات بلا قيود؛ بل يُقتصر على ما تحتاج إليه الجهة المستلمة لأداء اختصاصها، مع مراعاة السرية والخصوصية وحقوق الأفراد. وإذا تبين أن البلاغ

أُحيل إلى جهة غير مختصة، تُتبع إجراءات إعادة التوجيه أو التنسيق المعتمدة، مع الحفاظ على سجل واضح لمساره.

رابعًا: التعامل مع الحالات العاجلة

إذا تضمنّ البلاغ مؤشرات معقولة على خطر فوري أو ضرر مستمر، تُفعل إجراءات الاستجابة والحماية المعتمدة دون تأخير غير مبرر. ويشمل ذلك إشعار الجهة المخولة، وتوثيق سبب الاستعجال، والالتزام بحدود الاختصاص والصلاحيات. ولا يعني وصف الحالة بالعاجلة ثبوت الاتهام، بل يعني أن حماية الأشخاص أو منع استمرار الضرر تتطلب النظر السريع في المعلومات المتاحة.

خامسًا: المراجعة والتوثيق

قبل إتمام الإجراء الأولي، يُراجع السجل للتأكد من وضوح البيانات الأساسية، وتحديد مصدر المعلومات، وإثبات الجهة التي تسلمت البلاغ. كما تُدون أسباب أي تأخير أو تعذر في الإحالة، وفق النظام المعتمد، وتُحفظ السجلات والمواد بطريقة تضمن إمكانية الرجوع إليها من قبل المخولين.

المبحث الثاني: تشكيل فريق التحري وتوزيع الأدوار

المطلب الأول: معايير اختيار أعضاء الفريق

الكفاءة والخبرة والتخصص

يعتمد نجاح فريق التحري على اختيار أعضائه وفق احتياجات المهمة، لا على عددهم وحده. فالفريق الفاعل يجمع بين الكفاءة المهنية، والخبرة المناسبة، والتخصصات اللازمة، مع وضوح المسؤوليات واحترام حدود الصلاحيات. ويساعد الاختيار المنظم على تقليل تكرار الجهود، وسد الثغرات، وتحسين جودة التوثيق والتنسيق.

أولاً: الكفاءة المهنية

تعني الكفاءة امتلاك العضو المعارف والمهارات اللازمة لأداء المهمة المسندة إليه على نحو منضبط. وتشمل، بحسب طبيعة العمل، القدرة على جمع المعلومات وتوثيقها بدقة، والتواصل المهني، والعمل ضمن فريق، والتعامل مع المعلومات الحساسة وفق قواعد السرية وحماية البيانات.

كما تشمل معرفة حدود الاختصاص والإجراءات القانونية ذات الصلة. فالمهارة الفنية وحدها لا تكفي إذا لم تُمارس في إطار الصلاحيات المعتمدة؛ لذلك يُراعى أن يكون كل عضو مدرباً على المهام التي يتولاها، وأن تُسند إليه الأعمال التي تتناسب مع تأهيله وخبرته.

ثانياً: الخبرة العملية

تساعد الخبرة على فهم طبيعة المواقف المهنية، والتعامل مع الظروف المتغيرة، والانتباه إلى التفاصيل التي قد تكون مهمة. إلا أن الخبرة لا ينبغي أن تتحول إلى اعتماد على الانطباعات أو إلى افتراض أن الوقائع الجديدة تشبه حالات سابقة. ومن الأفضل أن يكون توزيع المهام متوازناً بين أصحاب الخبرة والأعضاء الأقل خبرة، بما يتيح نقل المعرفة والمراجعة المهنية، مع توفير الإشراف المناسب. كما ينبغي تقييم الخبرة وفق صلتها بالمهمة؛ فالخبرة العامة لا تعوّض دائماً الحاجة إلى معرفة متخصصة.

ثالثاً: التخصصات المطلوبة

تختلف التخصصات التي يحتاج إليها الفريق بحسب طبيعة البلاغ أو القضية. فقد تتطلب بعض الأعمال معرفة فنية أو قانونية أو رقمية أو طبية أو لغوية، وقد تستدعي الاستعانة بخبراء أو جهات مختصة وفق الأنظمة المعمول بها.

ويجب أن يكون دور المختص واضحًا، وأن تُحدد حدود مسؤوليته وآلية توثيق ما يقدمه من رأي أو تحليل. كما ينبغي التمييز بين المعلومة الفنية التي يقدمها الخبير، والاستنتاج القانوني الذي يدخل ضمن اختصاص الجهة المخولة به.

رابعًا: النزاهة والحياد

من المعايير الأساسية في اختيار أعضاء الفريق أن يتحلوا بالنزاهة والموضوعية، وأن يفصحوا عن أي تعارض مصالح محتمل وفق الإجراءات المتبعة. ويجب أن يكون التعامل مع المعلومات والأشخاص قائمًا على الوقائع، لا على التحيز أو الاعتبارات الشخصية.

وتشمل المهنية أيضًا احترام السرية، وعدم تداول المعلومات خارج نطاق العمل، والمحافظة على الأدلة والسجلات وفق التعليمات. كما ينبغي أن يكون العضو مستعدًا لتوثيق خطواته وشرح أساس قراراته عند المراجعة.

خامسًا: القدرة على التواصل والعمل المشترك

قد يضم الفريق أعضاء من وحدات أو تخصصات مختلفة؛ لذا تُعد القدرة على التواصل الواضح والاستماع وتبادل المعلومات اللازمة من عناصر الاختيار المهمة. ويُراعى أن يفهم كل عضو دوره، وأن يعرف إلى من يرفع ما يكتشفه من معلومات، وكيف يوثقها، ومتى يطلب المشورة أو الدعم.

ولا يعني العمل الجماعي إلغاء المسؤولية الفردية؛ فكل عضو مسؤول عن أداء المهمة المكلف بها وفق الإجراءات، بينما تقع على قائد الفريق مسؤولية التنسيق والإشراف بحسب الصلاحيات المعتمدة.

سادسًا: مراعاة طبيعة المهمة واحتياجات الأشخاص

ينبغي أن يتناسب تكوين الفريق مع طبيعة المهمة ومخاطرها، مع مراعاة سلامة الأعضاء والأشخاص الذين يتعاملون معهم. وقد تقتضي بعض الحالات توفير مترجم، أو مختص بالتعامل مع الأطفال، أو دعم مناسب للأشخاص ذوي الإعاقة، أو خبرة في التواصل المراعي للصدمات النفسية. ويكون ذلك وفق القانون والسياسات المهنية، وبما يحفظ كرامة الأشخاص وخصوصيتهم.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للفريق

قائد الفريق، وأعضاء التحري، والخبراء الفنيون

يُسهم وجود هيكل تنظيمي واضح في توحيد الجهود وتحديد المسؤوليات داخل فريق التحري. فالهيكل الجيد يبيّن من يتولى التنسيق، ومن ينفذ المهام، ومن يقدم الدعم الفني، وكيف تنتقل المعلومات بين الأعضاء والجهات ذات الصلة. وتختلف المسميات والصلاحيات بحسب الأنظمة المؤسسية والقانونية، لذلك تُراعى دائماً اللوائح المعتمدة في الجهة المختصة.

أولاً: قائد الفريق

يتولى قائد الفريق، ضمن حدود صلاحياته، تنظيم العمل والإشراف على تنفيذ الخطة وتنسيق جهود الأعضاء. ويشمل دوره عادةً:

- توضيح هدف المهمة ونطاقها وأولوياتها.
 - توزيع المسؤوليات بما يتناسب مع كفاءة الأعضاء وخبراتهم.
 - متابعة سير العمل والتأكد من توثيق الإجراءات.
 - تسهيل تبادل المعلومات اللازمة بين أعضاء الفريق.
 - رصد النواقص أو التحديات وطلب الدعم أو المشورة عند الحاجة.
 - التأكد من الالتزام بالقانون والتعليمات المهنية.
 - رفع التقارير إلى المسؤول أو الجهة المختصة وفق التسلسل الإداري.
- ولا تعني قيادة الفريق أن ينفرد القائد بالقرارات التي تتجاوز اختصاصه، أو أن يحلّ رأيه محل الإجراءات الرسمية. بل ينبغي أن تكون القرارات موثقة، وأن يُرجع إلى الجهة المخولة في المسائل التي تتطلب اعتماداً أو إذنًا رسميًا.

ثانيًا: أعضاء التحري

ينفذ أعضاء التحري المهام التي تُسند إليهم ضمن نطاق التكليف. وقد تشمل أعمالهم تلقي المعلومات وتدقيقها، وإجراء المقابلات المصريح بها، وتنظيم السجلات، ومتابعة النقاط التي تحتاج إلى تحقق، وإعداد تقارير موجزة بما توصلوا إليه.

ويُراعى أن يعرف كل عضو بوضوح:

- المهمة المحددة المسندة إليه.
- حدود صلاحياته وما يتطلب الرجوع إلى القائد أو جهة مختصة.
- طريقة تسجيل المعلومات وحفظها.

- الشخص الذي يرفع إليه المستجدات أو المخاطر.
 - قواعد السرية والتعامل مع البيانات والمواد ذات الصلة.
- كما يجب تجنب ازدواجية العمل قدر الإمكان، من خلال تنسيق الجهود وتبادل المعلومات بالقدر اللازم. وإذا ظهرت معلومة جديدة تؤثر في اتجاه العمل أو سلامة الأشخاص، فينبغي توثيقها وإبلاغ المسؤول المختص وفق القنوات المعتمدة.

ثالثًا: الخبراء الفنيون

قد يحتاج الفريق إلى رأي خبير أو مساعدة فنية في مجال محدد، مثل تحليل مستندات أو بيانات رقمية، أو تقييم مواد فنية، أو تقديم معرفة متخصصة لا تتوافر لدى أعضاء الفريق. ويُحدد دور الخبير ونطاق العمل المطلوب منه بوضوح، بما يتفق مع اختصاصه والقواعد المنظمة للاستعانة به. ويقدم الخبير نتائج عمله أو رأيه الفني بصورة قابلة للفهم والمراجعة، موضحًا الأساس الذي اعتمد عليه وحدود ما يمكن أن يستنتجه. ولا يُطلب منه تجاوز نطاق تخصصه، كما لا يُخلط بين التحليل الفني وبين تقرير المسؤولية القانونية، التي تعود إلى الجهات المخولة.

رابعًا: قنوات الاتصال والتوثيق

من الضروري اعتماد قنوات واضحة لتبادل المعلومات داخل الفريق، مع قصر الوصول إلى البيانات على من يحتاج إليها لأداء مهمته. ويُفضّل توثيق الاجتماعات والتكليفات والتحديثات المهمة وفق الإجراءات الرسمية، بما يشمل القرارات المتعلقة بتعديل الأولويات أو طلب مساعدة فنية. ويجب حفظ التقارير والمواد المتبادلة في الأنظمة المعتمدة، مع احترام قواعد السرية وحماية البيانات. كما ينبغي أن تبين التقارير مصدر كل معلومة، والعضو أو الجهة التي تعاملت معها، وأي قيود أو تحفظات تؤثر في فهمها.

خامسًا: المساءلة والمراجعة

يساعد وضوح الهيكل على معرفة المسؤول عن كل إجراء، ويسهل مراجعة العمل وتحديد ما إذا كانت المهام قد نُفذت وفق التكليف. وتظل المسؤولية المهنية قائمة على مستويين متكاملين: مسؤولية كل عضو عن عمله وتوثيقه، ومسؤولية القيادة عن التنسيق والإشراف ضمن الصلاحيات.

المطلب الثالث: توزيع المهام والمسؤوليات

من يقوم بماذا؟

يُحوّل توزيع المهام خطة التحري إلى أعمال محددة يمكن تنفيذها ومتابعتها. وكلما عُرفت مسؤولية كل عضو بوضوح، قلّ التداخل والازدواج، وأصبح من الأسهل تحديد ما أنجز وما يحتاج إلى متابعة. وينبغي أن يكون التوزيع متناسبًا مع طبيعة المهمة وكفاءة الأعضاء، وأن يظل ضمن الصلاحيات القانونية والإدارية المعتمدة.

أولاً: مبادئ توزيع المهام

يقوم التوزيع الفعّال على مجموعة من المبادئ، أهمها:

- **وضوح التكليف:** تحديد العمل المطلوب والنتيجة المتوقعة والجهة التي تُرفع إليها.
- **ملاءمة المهمة للخبرة:** إسناد الأعمال إلى من يملك التدريب أو المعرفة المناسبة، وطلب الدعم عند الحاجة.
- **تحديد المسؤولية:** بيان من ينفذ المهمة، ومن يراجعها أو يشرف عليها، ومن يجب إبلاغه بالمستجدات.
- **منع الازدواج:** التنسيق حتى لا يعمل أكثر من عضو على المهمة نفسها دون حاجة أو علم متبادل.
- **المرونة المنضبطة:** تعديل توزيع المهام عند ظهور معلومات جديدة، مع توثيق التعديل وسببه.
- **احترام الاختصاص:** عدم تكليف أي عضو بإجراء يتطلب إذنًا أو صلاحية لا يملكها.

ثانيًا: الأدوار والمسؤوليات

يمكن أن يتوزع العمل، بحسب حجم المهمة ونظام الجهة، على النحو الآتي:

قائد الفريق: يحدد الأولويات، ويوزع التكاليفات، ويتابع تنفيذها، وينسق تبادل المعلومات، ويرفع ما يلزم إلى المسؤولين أو الجهات المختصة. كما يراجع مدى التزام الفريق بالخطة والتعليمات، ويعيد النظر في توزيع الأدوار عند الحاجة.

مسؤول التوثيق أو السجلات: يتولى تنظيم المحاضر والسجلات والتقارير، والتأكد من وضوح مصدر المعلومات وتاريخها، وحفظ الوثائق والمواد وفق الإجراءات المعتمدة. ولا يغيّر مضمون ما يقدمه الأعضاء، بل يثبت ما يرد إليه بدقة ويشير إلى أي استكمال أو تصحيح رسمي.

أعضاء جمع المعلومات: ينفذون التكاليفات المتعلقة بجمع المعلومات أو استيضاحها ضمن نطاق اختصاصهم، ويوثقون ما قاموا به والنتائج التي توصلوا إليها، مع الفصل بين الوقائع والملاحظات والاستنتاجات.

مسؤول التنسيق: يتابع التواصل المؤسسي مع الوحدات أو الجهات ذات الصلة، بعد اعتماد ذلك من المسؤول المختص، ويضمن نقل المعلومات الضرورية بطريقة آمنة وموثقة.

الخبير الفني: يقدم الرأي أو التحليل في حدود تخصصه، ويوضح المنهج الذي اتبعه والقيود التي تؤثر في النتيجة، دون تجاوز دوره الفني إلى تقرير مسائل لا تدخل في اختصاصه.

وقد يجمع عضو واحد أكثر من دور في المهام الصغيرة، أو تتوزع هذه المسؤوليات على فريق موسع. المهم أن تكون الأدوار معروفة ومثبتة، وألا يؤدي الجمع بينها إلى تعارض مصالح أو ضعف في المراجعة.

ثالثاً: صياغة التكليف ومتابعته

ينبغي أن يتضمن التكليف، بالقدر المناسب، وصف المهمة، والعضو المسؤول عنها، والإطار الزمني المتوقع، وآلية توثيق النتائج، والجهة التي تُرفع إليها. كما يُبين ما إذا كانت المهمة تحتاج إلى موافقة أو تنسيق مسبق.

وتُعقد مراجعات دورية مناسبة لمتابعة ما أُنفِز، وتحديد العقبات، وتحديث الأولويات. وتكون المراجعة موجزة ومركزة على الوقائع والمهام، مع توثيق القرارات المهمة. وإذا تعذر تنفيذ تكليف أو ظهرت مخاطر جديدة، يُبلّغ القائد أو المسؤول المختص بدل اتخاذ خطوات خارج نطاق الصلاحية.

رابعاً: المساءلة وتبادل المعلومات

لا يعفي توزيع العمل أي عضو من مسؤوليته عن دقة ما يسجله أو يقدمه. وفي الوقت نفسه، لا ينبغي حجب المعلومات الضرورية عن بقية الفريق إذا كان تبادلها لازماً لأداء المهمة أو حماية الأشخاص، مع الالتزام بالسرية ومبدأ الوصول بحسب الحاجة.

ويُسجل من نفذ كل مهمة، ومتى أُنفِزت، وما النتائج أو القيود التي ظهرت. ويساعد ذلك على مراجعة الأداء، ومتابعة الأعمال غير المكتملة، ومعرفة مصدر كل معلومة عند إعداد التقارير.

المطلب الرابع: التنسيق مع الجهات الأخرى

النيابة، والأدلة الجنائية، والجهات الأمنية المساندة

قد تتطلب بعض أعمال التحري تعاوناً بين أكثر من جهة، لاختلاف الاختصاصات والخبرات والمسؤوليات. ويساعد التنسيق المنظم على تبادل المعلومات اللازمة، وتجنب تكرار الإجراءات أو تعارضها، وضمان إحالة المسائل إلى أصحاب الاختصاص. ويجب أن يتم ذلك وفق القانون واللوائح المعتمدة، وبما يحفظ سرية المعلومات وحقوق الأفراد.

أولاً: التنسيق مع النيابة أو الجهة القضائية المختصة

تحدد القوانين المحلية طبيعة العلاقة بين جهات التحري والنيابة أو الجهة القضائية المختصة، وما يتطلب موافقة أو إشرافاً أو إخطاراً. لذلك ينبغي معرفة القنوات الرسمية المعتمدة، والالتزام بتوجيهات الجهة المختصة، خصوصاً في المسائل التي تتطلب إذنًا قانونيًا أو قرارًا قضائيًا.

ويشمل التنسيق، بحسب الحالة والأنظمة المعمول بها، إحالة المعلومات والتقارير ذات الصلة، وبيان ما تم اتخاذه من إجراءات، وطلب التوجيه في المسائل التي يقتضيها الاختصاص. ويوثق وقت الإحالة والجهة المستلمة والمرفقات، مع الاقتصار على المعلومات اللازمة.

ثانياً: التنسيق مع الأدلة الجنائية والخبراء الفنيين

قد تستلزم بعض البلاغات فحصاً فنياً أو رأياً متخصصاً. وعند إحالة مادة أو طلب فحص، ينبغي اتباع إجراءات الجهة المختصة في الاستلام والتسجيل والحفظ والنقل، وتقديم وصف واضح لما يُطلب فحصه والسؤال الفني المراد الإجابة عنه. ومن المبادئ المهمة في هذا التنسيق:

- توثيق مصدر المادة وتاريخ استلامها والإجراءات التي تمت عليها.
- المحافظة على سلامتها وعدم العبث بها أو تداولها خارج النطاق المصرح به.
- استخدام النماذج وقنوات التسليم المعتمدة.
- توضيح حدود الفحص المطلوب، دون توجيه الخير إلى نتيجة مسبقة.
- تسجيل ما يرد من نتائج أو تحفظات فنية وإرفاقها بالملف وفق الإجراءات الرسمية.

وتُترك التفاصيل الفنية للأدلة الجنائية أو المختصين المؤهلين، ولا ينبغي استبدال إجراءاتهم بتقديرات غير متخصصة.

ثالثًا: التنسيق مع الجهات الأمنية المساندة

قد تحتاج المهمة إلى إسناد من وحدات أو جهات أمنية أخرى، بحسب طبيعتها والاختصاص المكاني أو النوعي. ويُحدد قبل بدء التعاون نطاق المساندة المطلوبة، ومسؤول الاتصال، والمعلومات التي يجوز تبادلها، وكيفية توثيق ما ينتج عن التعاون.

ويجب أن تكون طلبات الدعم واضحة ومتناسبة مع الحاجة، وأن تُوجّه عبر القنوات النظامية. كما ينبغي تجنب تعدد التعليمات أو تضاربها، والتأكد من أن كل جهة تعرف دورها وحدود مسؤوليتها، وأن أي تغيير في نطاق العمل يجري اعتماده وتوثيقه.

رابعًا: ضوابط تبادل المعلومات

لا يعني التنسيق إتاحة جميع المعلومات لكل الجهات أو الأفراد؛ بل يُتبادل القدر اللازم لأداء الاختصاص، وفق قواعد السرية وحماية البيانات. ويُراعى أن تكون المعلومات دقيقة ومحدّثة، وأن يُشار إلى ما هو مؤكد وما لا يزال أوليًا أو غير متحقق منه.

كما ينبغي استخدام وسائل الاتصال والتسليم المعتمدة، وتسجيل ما أُرسِل وما تم استلامه، والحد من تداول النسخ غير الضرورية. وإذا تضمنت المعلومات بيانات شخصية أو حساسة، تُراعى القيود القانونية الخاصة بها.

خامسًا: معالجة اختلاف الرأي أو تداخل الاختصاص

قد يظهر اختلاف في تقدير الأولويات أو في تحديد الجهة المسؤولة عن جانب معين. وفي هذه الحالة، يُرجع إلى التسلسل الإداري والقنوات الرسمية لحسم المسألة، مع توثيق ما يلزم لضمان استمرار العمل دون تجاوز للاختصاص. وإذا نشأ تعارض بين تعليمات أو صلاحيات، فلا يُعالج باجتهاد فردي، بل يُطلب التوجيه من الجهة المخولة.

المبحث الثالث: تجهيز الأدوات والمعدات الميدانية

المطلب الأول: أدوات المعاينة والفحص

الكاميرات، وأدوات القياس، وأدوات الرفع

تساعد أدوات المعاينة والفحص على توثيق الحالة الميدانية وجمع الملاحظات بصورة منظمة، لكنها لا تغني عن التدريب أو الإجراءات القانونية المعتمدة. ويجب اختيار الأداة المناسبة لطبيعة المهمة، وفحص صلاحيتها قبل الاستخدام، والتعامل معها وفق تعليمات السلامة والجهة المختصة. كما ينبغي أن يظل دور رجل التحريات في حدود اختصاصه، مع إحالة الفحوص الفنية المتخصصة إلى الخبراء المؤهلين.

أولاً: الكاميرات وأدوات التصوير

تُستخدم الكاميرات لتوثيق المشاهد أو الأشياء ذات الصلة، متى كان التصوير جائزاً ومصرحاً به. ويساعد التوثيق البصري على حفظ صورة للحالة وقت المعاينة، والرجوع إليها عند إعداد التقارير أو مراجعة التسلسل الزمني للأعمال.

ومن المبادئ العامة للتصوير المهني:

- التأكد من أن التصوير داخل نطاق الصلاحية القانونية ومقتضيات المهمة.
 - تسجيل وقت التصوير ومكانه والجهة أو الشخص الذي قام به وفق النموذج المعتمد.
 - تصوير الحالة كما وُجدت، مع تجنب تغيير ترتيب الأشياء أو لمسها دون ضرورة وإذن.
 - استخدام صور عامة توضح السياق، وصور أقرب للتفاصيل عند الحاجة، دون مبالغة أو انتقاء يغيّر المعنى.
 - حفظ الصور الأصلية في نظام معتمد، والامتناع عن تعديلها أو تداولها بوسائل غير مصرح بها.
 - مراعاة خصوصية الأشخاص وعدم تصوير ما لا صلة له بالمهمة إلا وفق ما يسمح به القانون.
- وإذا تطلبت الظروف استخدام جهاز أو نظام تصوير متخصص، فينبغي أن يتولاه شخص مؤهل، وأن تُوثق طريقة حفظ الملفات ونقلها.

ثانياً: أدوات القياس

قد تُستخدم أدوات القياس لتسجيل أبعاد أو مسافات أو مواضع ذات صلة بالمعاينة، بحسب طبيعة الموقع والغرض المشروع من الفحص. ويُراعى اختيار أداة

مناسبة، والتحقق من صلاحيتها ودقتها وفق تعليمات الجهة المختصة، وتدوين وحدة القياس والظروف التي أُخذ فيها القياس.

وينبغي أن يكون القياس وسيلة لوصف الحالة لا أساسًا لاستنتاج يتجاوز حدود دقته. فإذا كانت المسألة تتطلب خبرة فنية أو قياسات دقيقة متخصصة، تُحال إلى المختصين، مع توثيق الطريقة والنتيجة والقيود المحتملة.

ثالثًا: أدوات الرفع والتغليف

تُستخدم أدوات الرفع والتغليف المناسبة عند التعامل مع مواد أو أشياء يُحتمل أن تكون ذات صلة، وذلك وفق تدريب رسمي وتعليمات الجهة الفنية. ويجب تجنب لمس المواد أو نقلها أو فتحها إذا كان ذلك قد يسبب تلفًا أو يعرض الأشخاص للخطر أو يؤثر في سلامة الفحص.

ومن المبادئ العامة في هذا الجانب:

- عدم رفع أو نقل أي مادة إلا إذا كان ذلك ضمن الصلاحية والإجراء المعتمد.
- استخدام معدات الوقاية المناسبة بحسب تقييم المخاطر.
- فصل المواد المختلفة وتغليفها وفق تعليمات المختصين.
- تدوين وصف المادة ومكان العثور عليها والوقت والجهة التي تعاملت معها.
- توثيق أي نقل أو تسليم، مع المحافظة على سجل واضح لحركتها.
- إحالة المواد التي تتطلب معالجة فنية إلى الجهة المؤهلة، وعدم إجراء تجارب أو فحوص غير معتمدة.

رابعًا: فحص الأدوات والاستعداد للمعاينة

قبل التوجه إلى المهمة، تُراجع الأدوات المطلوبة للتأكد من توافرها وصلاحيتها، ويُتحقق من ملاءمتها لطبيعة العمل، ومن وجود وسائل الحماية اللازمة. وبعد الاستخدام، تُعاد الأدوات أو تُنظف وتُحفظ وفق التعليمات، مع الإبلاغ عن أي خلل أو نقص قد يؤثر في السلامة أو دقة التوثيق.

خامسًا: السلامة وحدود الاختصاص

يجب أن يسبق استخدام الأدوات تقييم مناسب للمخاطر، وأن يتوقف العمل عند ظهور خطر يتجاوز التدريب أو المعدات المتاحة. كما لا يجوز استخدام أي أداة لمراقبة أشخاص أو الوصول إلى بيانات أو أماكن إلا ضمن الصلاحيات القانونية المحددة.

وتبقى سلامة الأشخاص، وحفظ المواد، وصحة التوثيق، أولويات أساسية. وعند الشك في الطريقة المناسبة للتعامل مع مادة أو موقع، يُطلب توجيه المختص بدل الاجتهاد الذي قد يعرض الأفراد للخطر أو يؤثر في سلامة الأدلة.

المطلب الثاني: أدوات التوثيق

المحاضر، والنماذج، وأجهزة التسجيل

التوثيق هو السجل الذي يبين ما جرى، ومتى جرى، ومن قام به، وما المعلومات أو المواد التي استند إليها. وتزداد أهميته لأن الذاكرة قد تخطئ، ولأن مراجعة الإجراءات تتطلب وصفًا واضحًا ومتسقًا. لذلك ينبغي أن يكون التوثيق دقيقًا، ومحايّدًا، ومؤرخًا، ومحفوظًا وفق الأنظمة المعتمدة.

أولاً: المحاضر

المحاضر وثيقة رسمية تُسجل فيها الوقائع والإجراءات والملاحظات ذات الصلة بالمهمة، وفق النموذج والقواعد المعمول بها. وينبغي أن يوضح المحاضر، بحسب نوعه، زمان الإجراء ومكانه، وأسماء المشاركين وصفاتهم، وما تم من خطوات، وما لوحظ أو قيل، وأي مواد أو مستندات أرفقت به. ويُراعى عند تحرير المحاضر:

- استخدام لغة واضحة ومباشرة، وتجنب العبارات المبهمة أو التقييمية.
- التمييز بين ما شاهده المحرر بنفسه وما نقله إليه شخص آخر.
- نسبة الأقوال إلى أصحابها، وعدم صياغة الرأي على أنه حقيقة ثابتة.
- إثبات التوقيت والتسلسل قدر الإمكان، والإشارة إلى أي تقدير أو عدم يقين.
- بيان التصحيحات أو الإضافات وفق الإجراء الرسمي، دون محو أو تغيير غير موثق.
- استكمال التوقيعات أو الاعتمادات المطلوبة بحسب النظام.

ولا يُستحسن تأجيل تدوين التفاصيل المهمة إلى وقت لاحق إذا كان ذلك قد يؤدي إلى نسيانها أو اختلاطها بغيرها. وإذا تعذر استكمال المحاضر فورًا، تُتبع آلية التدوين المؤقت أو الإلحاق المعتمدة في الجهة.

ثانيًا: النماذج والسجلات

تساعد النماذج الموحدة على عدم إغفال البيانات الأساسية، وتسهّل تنظيم المعلومات ومراجعتها ومقارنتها. وقد تشمل نماذج تلقي البلاغات، ومحاضر الإجراءات، وسجلات الإحالة، وقوائم المواد أو الوثائق المستلمة، وغيرها من النماذج التي تعتمد عليها الجهة.

وينبغي استخدام النسخة المعتمدة من النموذج، وتعبئة الحقول ذات الصلة بوضوح، وكتابة ما لا ينطبق أو ما لم يُعرف وفق التعليمات بدل ترك فراغ قد يسبب

التبأسًا. كما تُحفظ النماذج في المكان أو النظام المخصص، مع قصر الاطلاع عليها على المخولين.

ثالثًا: أجهزة التسجيل

قد تُستخدم أجهزة الصوت أو الصورة لتوثيق بعض الإجراءات، إذا كان ذلك مسموحًا به قانونًا ومقررًا في السياسات المعتمدة. وقبل استخدامها، يجب التحقق من وجود الأساس النظامي أو الموافقة المطلوبة، وإبلاغ الأشخاص المعنيين متى أوجب القانون أو الإجراء ذلك، مع مراعاة الحالات والاستثناءات المنصوص عليها. ويُراعى ما يأتي:

- استخدام جهاز أو نظام معتمد ومناسب للغرض.
 - التحقق من عمله وسلامة وسيلة الحفظ قبل بدء التسجيل.
 - تدوين وقت بدء التسجيل وانتهائه، وأي انقطاع أو خلل تقني.
 - حفظ الملف الأصلي دون تعديل، وفق ضوابط الوصول والتخزين.
 - توثيق من استلم التسجيل أو نقله أو اطلع عليه، متى تطلب الإجراء ذلك.
 - عدم نسخ التسجيل أو نشره أو تداوله خارج نطاق الصلاحية.
- وإذا وقع خلل أو تعذر التسجيل، يُثبت ذلك في السجل ويُتبع الإجراء البديل المعتمد، دون محاولة إخفاء الخلل أو استكمال التسجيل بطريقة توهم بأنه متصل.

رابعًا: سلامة السجلات وحمايتها

تُحفظ المحاضر والنماذج والتسجيلات بطريقة تمنع العبث أو الفقد أو الاطلاع غير المصرح به. وفي السجلات الرقمية، تُتبع ضوابط الجهة المتعلقة بإدارة الصلاحيات والنسخ الاحتياطي والحفظ. كما ينبغي أن تكون التعديلات والإضافات قابلة للتتبع، وأن يُحتفظ بالنسخة الأصلية وفق القواعد المعمول بها.

خامسًا: أهمية التوثيق الموضوعي

لا يُقاس التوثيق الجيد بطول المحضر، بل بقدرته على نقل الوقائع بوضوح، وتمييز المؤكد من غير المؤكد، وإظهار مصدر المعلومات ومسارها. ويجب تجنب حذف التفاصيل لمجرد أنها لا تدعم اتجاهًا معينًا، أو استخدام ألفاظ توجي بحكم لم يصدر عن جهة مختصة.

المطلب الثالث: أدوات الحماية الشخصية

السترات، والقفازات، وأدوات السلامة

تهدف أدوات الحماية الشخصية إلى تقليل تعرض أعضاء الفريق للمخاطر أثناء أداء المهام الميدانية. ويعتمد اختيارها على طبيعة الموقع والظروف المحيطة وتقييم المخاطر، لا على افتراض أن أداة واحدة تناسب جميع الحالات. كما أن ارتداء معدات الوقاية لا يبرر دخول مكان غير آمن، ولا يغني عن التدريب أو اتباع تعليمات السلامة.

أولاً: تقييم المخاطر قبل المهمة

قبل التوجه إلى الموقع، ينبغي تقدير المخاطر المحتملة، مثل حركة المركبات، أو الظروف البيئية، أو وجود مواد خطيرة، أو احتمال التعرض لإصابة. ويُحدد بناءً على ذلك نوع المعدات اللازمة، والأشخاص المؤهلون للمشاركة، وما إذا كانت المهمة تتطلب دعمًا متخصصًا.

إذا تجاوز الخطر مستوى التدريب أو المعدات المتاحة، فيجب إيقاف العمل أو تأجيله إلى حين توفير الدعم المناسب، وفق الإجراءات المعتمدة. وتظل حماية الأرواح وسلامة الموجودين في الموقع مقدمة على إنجاز المهمة بسرعة.

ثانيًا: السترات والملابس الواقية

قد تُستخدم السترات الواقية أو عالية الوضوح بحسب طبيعة المهمة ومتطلبات السلامة. وينبغي أن تكون مناسبة للغرض، وأن تُفحص قبل الاستخدام للتأكد من سلامتها وملاءمتها، وأن تُرتدى وفق تعليمات الجهة المصنعة والجهة المهنية. كما تُراعى ملاءمة الملابس للظروف الجوية وطبيعة الحركة والعمل، مع تجنب أي تجهيز قد يعيق أداء المهمة أو يسبب خطرًا إضافيًا. ويُستبدل ما يظهر عليه تلف أو خلل، وتُحفظ المعدات في المكان المخصص بعد الاستخدام.

ثالثًا: القفازات ومعدات الوقاية من التلوث

تُختار القفازات وغيرها من وسائل الوقاية بحسب نوع المخاطر وطبيعة المهمة، ووفق توجيهات المختصين. ولا ينبغي افتراض أن القفاز يحمي من جميع أنواع المخاطر؛ فلكل مادة أو ظرف متطلبات مختلفة.

وتُتبع تعليمات الاستخدام والتخلص من المعدات ذات الاستعمال الواحد، مع غسل اليدين أو اتخاذ إجراءات النظافة المناسبة بعد نزعها. وإذا كان التعامل مع مادة يتطلب خبرة فنية أو معدات خاصة، فيُحال الأمر إلى المختصين ولا يُجرى على نحو ارتجالي.

رابعًا: معدات السلامة الأخرى

بحسب تقييم المخاطر، قد تشمل المعدات وسائل الإسعاف الأولي، ومصابيح الإضاءة، وأدوات الاتصال، وأحذية السلامة، أو وسائل حماية أخرى معتمدة. ويجب فحص هذه الأدوات قبل المهمة، والتأكد من معرفة الأعضاء بطريقة استخدامها وحدودها، والإبلاغ عن النقص أو الخلل.

ولا تُستخدم معدات غير معتمدة أو غير مفهومة الوظيفة، ولا تُجرى تعديلات عليها خارج تعليمات الجهة المختصة. كما ينبغي أن تكون وسائل الاتصال وخطة طلب المساندة معروفة للأعضاء قبل بدء المهمة.

خامسًا: التدريب والصيانة

تتطلب فاعلية معدات الوقاية تدريبًا مناسبًا على اختيارها وارتدائها واستخدامها وصيانتها. وينبغي فحص المعدات دوريًا، وتوثيق الصيانة أو الاستبدال وفق النظام، وحفظها بطريقة تحميها من التلف.

المطلب الرابع: التجهيزات التقنية

أجهزة الاتصال، والحواسيب المحمولة، والأنظمة التقنية

أصبحت التجهيزات التقنية جزءًا مهمًا من تنظيم العمل الميداني وتوثيقه. وقد تساعد على نقل المعلومات، وإعداد المحاضر، وحفظ الملفات، والتواصل بين أعضاء الفريق. غير أن استخدامها يرتبط بمسؤوليات تتعلق بالسرية، وحماية البيانات، والأمن الرقمي، والالتزام بالقانون؛ لذلك ينبغي أن تكون الأجهزة والأنظمة معتمدة، وأن يقتصر استخدامها على الأغراض المصرح بها.

أولاً: أجهزة الاتصال

تُستخدم أجهزة الاتصال لتبادل المعلومات الضرورية بين أعضاء الفريق أو مع الجهات المخولة، وفق قنوات العمل المعتمدة. وينبغي التأكد من جاهزيتها قبل المهمة، ومعرفة طريقة استخدامها، وتحديد وسائل الاتصال البديلة عند تعذر الوسيلة الأساسية.

وعند التواصل، يُراعى نقل المعلومات بوضوح واختصار، وتجنب ذكر بيانات شخصية أو حساسة عبر قناة غير معتمدة. كما ينبغي قصر الاطلاع على المعلومات على الأشخاص المخولين، وتوثيق التعليمات أو المستجدات المهمة بالطريقة الرسمية، بدل الاعتماد على رسائل غير محفوظة أو محادثات يتعذر الرجوع إليها.

ثانياً: الحواسيب المحمولة والأجهزة الذكية

يمكن استخدام الحواسيب المحمولة أو الأجهزة المعتمدة لإعداد التقارير والوصول إلى الأنظمة المصرح بها وحفظ البيانات المهنية. ويُراعى قبل استخدامها:

- التأكد من أن الجهاز معتمد ومحدّث وفق سياسة الجهة.
 - استخدام حسابات المستخدمين والصلاحيات المخصصة.
 - حماية الجهاز من الفقد أو الاستخدام غير المصرح به.
 - حفظ الملفات في الأنظمة المعتمدة، وتجنب النسخ الشخصية أو الخدمات غير المصرح بها.
 - عدم ترك البيانات الحساسة ظاهرة أو متاحة لأشخاص غير مخولين.
 - الإبلاغ عن فقد الجهاز أو الاشتباه في اختراقه فوراً وفق الإجراءات الرسمية.
- كما ينبغي اتباع تعليمات الجهة بشأن الاتصال بالشبكات، ونقل الملفات، وتخزين النسخ الاحتياطية، والتخلص من البيانات عند انتهاء الحاجة إليها.

ثالثاً: الأنظمة التقنية وقواعد البيانات

قد توفر الأنظمة المؤسسية وسيلة منظمة لتسجيل البلاغات أو متابعة الإحالات أو حفظ المحاضر والوثائق. ويجب استخدامها ضمن حدود الصلاحيات الممنوحة، وعدم البحث أو الاطلاع على بيانات لا ترتبط بالمهمة أو لا يجيزها الاختصاص. ويُراعى أن يكون لكل مستخدم حسابه وصلاحياته، وأن تُسجل عمليات الوصول أو التعديل بحسب نظام الجهة. كما ينبغي التأكد من دقة البيانات المدخلة، وتحديثها وفق الإجراء الرسمي، وعدم إنشاء سجلات موازية غير معتمدة قد تسبب تضارباً أو فقداناً للمعلومات.

رابعاً: أنظمة التتبع وتقنيات تحديد الموقع

قد تخضع تقنيات تحديد الموقع أو التتبع لضوابط قانونية مشددة، لما لها من أثر مباشر على الخصوصية وحقوق الأفراد. ولا يجوز استخدامها لمتابعة شخص أو مركبة أو جهاز إلا إذا كان ذلك مآذوناً به وفق القانون، ومن خلال الجهة المخولة، وبالناطق والمدة والغرض المحدد في الإذن أو الإجراء المعتمد. ويجب توثيق أساس الاستخدام والموافقات اللازمة، وحصر الاطلاع على النتائج بالمخولين، وحفظ البيانات والتعامل معها وفق قواعد الحماية والاحتفاظ والإتلاف. ولا يُعد توفر أداة تقنية أو سهولة الوصول إليها مبرراً لاستخدامها خارج الصلاحيات.

خامساً: أمن المعلومات والخصوصية

تتطلب التجهيزات التقنية حماية المعلومات من الفقد أو التسريب أو التعديل غير المصرح به. ويشمل ذلك استخدام وسائل الحماية المعتمدة، وعدم مشاركة كلمات المرور أو الحسابات، والتحقق من هوية مستلم البيانات قبل إرسالها، والإبلاغ عن الحوادث التقنية بسرعة.

كما ينبغي جمع المعلومات بالقدر اللازم للمهمة، والامتناع عن نسخ أو تداول بيانات لا صلة لها بها. ويُلتزم بالمدد والسياسات المعتمدة للاحتفاظ بالبيانات، وإجراءات إتلافها أو أرشفتها عند انتهاء الغرض القانوني منها.

الفصل الثاني: مهارات جمع المعلومات الميدانية

تتطلب عملية جمع المعلومات الميدانية مهارات تجمع بين حسن الإصغاء، ودقة الملاحظة، والقدرة على طرح الأسئلة وتوثيق الإجابات. ولا تقتصر جودة المقابلة على كمية المعلومات التي تُجمع، بل تشمل الطريقة التي جُمعت بها، ومدى احترام حقوق الشخص وكرامته، ووضوح السجل الذي يوثقها.

وتظل جميع المقابلات والإجراءات خاضعة للقانون واللوائح المهنية المعتمدة. ويجب أن تتم دون إكراه أو تهديد أو وعود مضللة، مع مراعاة الضمانات المقررة للأشخاص، والاستعانة بالمتخصصين أو الترتيبات التيسيرية عند الحاجة.

المبحث الأول: المقابلة الميدانية وفن طرح الأسئلة

المطلب الأول: مفهوم المقابلة الميدانية وأهدافها

أولاً: مفهوم المقابلة الميدانية

المقابلة الميدانية تواصل مهني منظم بين القائم بها وشخص قد تكون لديه معلومات ذات صلة بواقعة أو موضوع يجري التحقق منه. وقد يكون هذا الشخص مبلِّغاً أو شاهداً أو متضرراً أو صاحب معرفة فنية، وتختلف طبيعة المقابلة وضوابطها بحسب صفته والقانون والإجراءات المعمول بها. والمقابلة ليست استجواباً غير منظم، ولا وسيلة لفرض رواية أو انتزاع اعتراف. بل هي فرصة للاستماع إلى ما يعرفه الشخص، وفهم مصدر معرفته، وتوضيح ما يكتنف روايته من غموض، مع تسجيل ما يقوله بدقة ومن دون توجيه. ويجب أن تتناسب طريقة المقابلة مع ظروف الشخص واحتياجاته، وأن تُراعى الضمانات القانونية المقررة له.

ثانياً: أهداف المقابلة

تسعى المقابلة الميدانية إلى تحقيق أهداف مهنية محددة، من أبرزها:

١. الحصول على رواية الشخص بلغته: إتاحة المجال له لشرح ما شاهده أو

سمعه أو عرفه، دون مقاطعة غير لازمة.

٢. تحديد مصدر المعلومات: التمييز بين المشاهدة المباشرة، والنقل عن

الآخرين، والاستنتاج الشخصي.

٣. استيضاح التفاصيل: فهم التسلسل الزمني، والمكان، والأشخاص ذوي

الصلة، والظروف المحيطة، بالقدر الذي تسمح به المهمة.

٤. تحديد نقاط تحتاج إلى تحقق: مثل وجود وثيقة أو شاهد أو مصدر آخر يمكن الرجوع إليه بصورة مشروعة.

٥. فهم ما لا يعرفه الشخص: توضيح حدود ذاكرته أو رؤيته أو قدرته على التعرف، وتسجيل مواطن عدم اليقين بأمانة.

٦. توثيق الإفادة أو الملاحظات: إعداد سجل واضح يبين ما ورد في المقابلة، وكيف جُمعت المعلومات، وما إذا كانت هناك قيود أو ظروف مؤثرة.

ثالثًا: مبادئ المقابلة المهنية

تقوم المقابلة الجيدة على الحياد والاحترام والوضوح. ويُستحسن أن يبدأ القائم بها بتعريف نفسه وصفته والغرض العام من اللقاء، وفق ما تسمح به الإجراءات، وأن يشرح طريقة تدوين المعلومات وأي تسجيل يجري استخدامه عندما توجب القواعد ذلك.

كما ينبغي إتاحة الوقت الكافي للشخص، والاستماع إليه دون استعجال، واستخدام لغة مفهومة وغير ملتبسة. وإذا لم يفهم السؤال، يُعاد بصياغة أبسط ومحيدة. ولا يجوز الضغط عليه أو تخويفه أو تلقيه إجابة، كما يجب احترام حقه في الضمانات التي يقررها القانون، بما في ذلك الاستعانة بمحامٍ أو مترجم أو مرافق عند الاقتضاء.

رابعًا: الاستعداد للمقابلة

يساعد الاستعداد المسبق على جعل المقابلة أكثر تركيزًا، مع ضرورة تجنب بناء الأسئلة على افتراضات غير مثبتة. ويشمل الاستعداد تحديد الغرض من اللقاء، ومراجعة المعلومات المتاحة بالقدر اللازم، وتجهيز مكان مناسب يحفظ الخصوصية والسلامة، والتأكد من توافر الاحتياجات التيسيرية أو اللغوية عند الحاجة.

ومن المفيد إعداد محاور عامة للنقاش بدل الالتزام بقائمة جامدة من الأسئلة؛ فالرواية قد تكشف نقاطًا جديدة تستلزم استيضاحًا. ويظل على القائم بالمقابلة تسجيل الإجابات كما وردت، والتمييز بين كلام الشخص وملاحظاته أو استنتاجاته هو.

خامسًا: مخرجات المقابلة وحدودها

لا تُعد المقابلة وحدها ضمانًا لصحة كل ما يرد فيها. فهي مصدر للمعلومات يُقيّم في ضوء ظروفها ومصدر المعرفة وإمكان التحقق، مع مراعاة الأدلة والبيانات الأخرى. لذلك يجب توثيق ما قيل بدقة، بما في ذلك التردد أو عدم التذكر أو التصحيح، وعدم حذف ما لا ينسجم مع فرضية أولية.

المطلب الثاني: مهارات الاستماع النشط وبناء الثقة

لا يقتصر الاستماع في المقابلة الميدانية على سماع الكلمات، بل يتطلب الانتباه إلى مضمون الحديث وسياقه، وفهم ما يقوله الشخص وما لا يجزم به، ثم التأكد من أن المعنى قد فهم كما قصده. ويساعد الاستماع النشط على جمع معلومات أدق، ويمنح الشخص مساحة للتعبير دون ضغط أو توجيه.

أما بناء الثقة، فلا يعني وعد الشخص بنتيجة معينة أو ضمان السرية المطلقة إذا كان القانون لا يسمح بذلك؛ بل يقوم على الوضوح والاحترام والاتساق في التعامل، وشرح ما يمكن توضيحه بصدق، والالتزام بما تم التعهد به ضمن حدود الصلاحيات.

أولاً: مهارات الاستماع النشط

من أبرز مهارات الاستماع النشط:

١. إتاحة المجال للرواية: ترك الشخص يشرح ما لديه قبل الانتقال إلى أسئلة تفصيلية، ما لم تستدع السلامة أو طبيعة الإجراء خلاف ذلك.
٢. الانتباه دون مقاطعة: تجنب المقاطعات المتكررة، وإظهار التركيز بطريقة مهنية، دون مبالغة قد يشعر معها الشخص بأنه تحت ضغط.
٣. استخدام أسئلة التوضيح: مثل: "ماذا تقصد بهذه العبارة؟" أو "هل يمكنك شرح ما حدث بعد ذلك؟".
٤. إعادة الصياغة للتحقق: تلخيص ما فهم بعبارات محايدة، ثم سؤال الشخص إن كان التلخيص يعبر عن قصده.
٥. ملاحظة مواطن عدم اليقين: مثل قول الشخص إنه لا يتذكر أو أنه غير متأكد، وتسجيل ذلك كما ورد دون محاولة ملء الفراغ بتخمين.
٦. الانتباه إلى الفروق بين الوقائع والتفسيرات: فقول الشخص "رأيت مركبة تغادر المكان" يختلف عن استنتاجه "كان سائقها هو الفاعل".
٧. إدارة الصمت بترؤ: قد يحتاج الشخص إلى وقت للتذكر أو ترتيب أفكاره؛ لذلك لا ينبغي تفسير الصمت وحده على أنه دليل على الإخفاء أو عدم الصدق.

ثانياً: التواصل غير اللفظي

تؤثر نبرة الصوت، وطريقة الجلوس، وتعبيرات الوجه، والمسافة الشخصية في أجواء المقابلة. ويُراعى أن يكون السلوك مهنيًا وهادئًا، وأن تتناسب لغة الجسد مع الموقف واحتياجات الشخص الثقافية أو الشخصية.

لكن التواصل غير اللفظي لا يصلح وحده للحكم على صدق الشخص. فالتوتر أو تجنب النظر أو التردد قد تكون له أسباب كثيرة، ولا ينبغي التعامل معه بوصفه دليلًا قاطعًا على الكذب. الأساس هو مضمون المعلومات وإمكان تقييمها والتحقق منها وفق الإجراءات السليمة.

ثالثًا: بناء الثقة والطمأنينة : يمكن تعزيز الثقة من خلال:

١. **التعريف بالدور والغرض :** شرح الصفة المهنية وسبب المقابلة في حدود ما تسمح به الإجراءات.
٢. **الشفافية بشأن الخطوات :** توضيح كيفية تدوين المعلومات أو تسجيلها، وأين ستُستخدم، بالقدر الذي يجوز الإفصاح عنه.
٣. **احترام الشخص :** مخاطبته بأدب، ومراعاة حاجته إلى استراحة أو مترجم أو ترتيبات تيسيرية عند الاقتضاء.
٤. **الوفاء بالالتزامات :** عدم تقديم وعود لا يملك القائم بالمقابلة صلاحية تنفيذها.
٥. **المحافظة على الخصوصية :** اختيار مكان مناسب، والحد من اطلاع غير المخولين على المعلومات.
٦. **تجنب اللوم أو الإهانة :** التركيز على فهم الوقائع، لا على إصدار أحكام أخلاقية على الشخص.

رابعًا: مراعاة الخوف أو الصدمة أو صعوبات التواصل

قد يكون الشخص خائفًا أو متأثرًا بصدمة أو يجد صعوبة في التعبير. في هذه الحالات، ينبغي تكييف أسلوب المقابلة بما يلائم احتياجاته، واستخدام لغة بسيطة، وإتاحة وقت كافٍ، والاستعانة بالمترجم أو المختص عند الحاجة. وإذا بدا أن استمرار المقابلة يسبب ضررًا أو يضعف قدرة الشخص على المشاركة، فيُنظر في التوقف أو التأجيل وفق القانون والإجراءات المعتمدة.

ويُراعى بشكل خاص التعامل مع الأطفال والأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن، وتوفير الضمانات والدعم اللازمين دون افتراض ما يستطيع الشخص فهمه أو تذكره.

خامسًا: التوثيق الأمين

تُسجل الإجابات المهمة كما وردت، مع الإشارة إلى الأسئلة أو السياق اللازم لفهمها. وإذا أعاد الشخص صياغة كلامه أو صحح تفصيلًا، يُثبت ذلك بوضوح. كما تُدوّن أي فترات توقف أو ظروف أثرت في المقابلة إذا كانت ذات صلة، وفق النموذج المعتمد.

المطلب الثالث: أنواع الأسئلة ومتى تُستخدم

المفتوحة، والمغلقة، والإيحائية

تؤثر صياغة السؤال في نوع المعلومات التي يقدمها الشخص. فالسؤال الواضح والمحيد يساعد على استدعاء رواية الشخص بكلماته، بينما قد يحدّ السؤال المغلق من التفاصيل، وقد يدفع السؤال الإيحائي إلى إجابة تتأثر بما ورد في صياغته. لذلك ينبغي اختيار السؤال بما يخدم غرض المقابلة، مع مراعاة عدم توجيه الشخص أو تلقينه إجابة.

أولاً: الأسئلة المفتوحة

تتيح الأسئلة المفتوحة للشخص أن يشرح ما يتذكره بلغته، دون حصر الإجابة في خيارين أو في تفصيل محدد. وتكون مفيدة غالباً في بداية المقابلة، أو عند الانتقال إلى موضوع جديد، لأنها تساعد على جمع رواية أوسع وتكشف ما يراه الشخص مهماً.

من أمثلتها:

١. "أخبرني بما تتذكره عن الواقعة".

٢. "ماذا حدث بعد ذلك؟"

٣. "كيف وصلت إلى هذا المكان؟"

٤. "ما الذي لفت انتباهك في ذلك الوقت؟"

ويُفضّل أن تُطرح هذه الأسئلة بهدوء، مع ترك وقت كافٍ للإجابة. وإذا كانت الرواية عامة أو غامضة، يمكن الانتقال لاحقاً إلى أسئلة أكثر تحديداً، دون اقتراح تفاصيل لم يذكرها الشخص.

ثانياً: الأسئلة المغلقة

تتطلب الأسئلة المغلقة إجابة محددة أو قصيرة، مثل نعم أو لا، أو تحديد وقت أو مكان أو شخص. وتفيد عندما يكون المطلوب تأكيد تفصيل بعينه أو استيضاح نقطة وردت في الرواية، لكنها لا تكفي وحدها للحصول على صورة شاملة.

من أمثلتها:

١. "هل كان ذلك قبل الظهر؟"

٢. "هل تعرف هذا الشخص؟"

٣. "هل دخلت الغرفة؟"

ينبغي استخدام الأسئلة المغلقة بعد إتاحة المجال للرواية المفتوحة، وبصياغة لا تفترض صحة معلومة محل نزاع. وإذا كان السؤال يحتمل أكثر من معنى، يُعاد توضيحه بدل الاكتفاء بإجابة قد تكون ملتبسة.

ثالثًا: الأسئلة الإيحائية

السؤال الإيحائي هو السؤال الذي تتضمن صياغته معلومة أو افتراضًا قد يؤثر في إجابة الشخص، أو يوحي له بما يُتوقع أن يقوله. ومن أمثلته: "رأيت المتهم يحمل الحقيبة، أليس كذلك؟" إذا لم يكن الشخص قد ذكر ذلك من قبل. وتكمن خطورة هذا النوع في أنه قد يخلط بين ذاكرة الشخص وما ورد في السؤال، أو يدفعه إلى الموافقة بدافع المجاملة أو الضغط. لذلك ينبغي تجنبه عند جمع الرواية، وعدم استخدامه لتأكيد فرضية مسبقة. وإذا كان لا بد من التحقق من تفصيل محدد، تُصاغ المسألة بصورة محايدة، مثل: "ماذا رأيت في يد الشخص، إن كنت تتذكر؟".

رابعًا: ترتيب الأسئلة

يمكن تنظيم الأسئلة بطريقة متدرجة:

١. البدء بسؤال مفتوح يدعو الشخص إلى سرد ما يتذكره.
 ٢. طرح أسئلة توضيحية لفهم التسلسل أو المعنى.
 ٣. استخدام أسئلة مغلقة لتثبيت تفاصيل محددة عند الحاجة.
 ٤. إعادة التحقق من النقاط المهمة بصياغة محايدة.
 ٥. منح الشخص فرصة لتصحيح ما قاله أو إضافة ما يراه مهمًا.
- ولا ينبغي أن يتحول هذا الترتيب إلى قائمة جامدة؛ فالمقابلة تتطلب الإصغاء والاستجابة لما يذكره الشخص، مع الحفاظ على الحياد.

خامسًا: أخطاء شائعة في صياغة الأسئلة

من الأخطاء التي ينبغي تجنبها: طرح أكثر من سؤال في جملة واحدة، واستخدام ألفاظ مبهمّة، وتكرار السؤال بنبرة توجي بعدم تصديق الإجابة، وطرح سؤال يفترض وقوع أمر لم يثبت، أو استخدام خيارات ضيقة قبل سماع الرواية. كما ينبغي تجنب الأسئلة التي تحمل لومًا أو تهديدًا أو وعدًا، والامتناع عن تلقين الإجابة أو الضغط للحصول على استجابة بعينها.

المطلب الرابع: توثيق المقابلة

كتابة الإفادة وتسجيل الملاحظات

توثيق المقابلة هو تسجيل أمين لما جرى فيها وما أفاد به الشخص، بما يتيح فهم المعلومات ومراجعتها لاحقًا. ولا يقتصر التوثيق على تدوين الإجابات؛ بل يشمل بيان ظروف المقابلة وإجراءاتها ومصدر المعلومات، مع التمييز بين أقوال الشخص وملاحظات القائم بالمقابلة.

ويجب أن يتم التوثيق وفق القانون والنماذج المعتمدة، مع احترام حقوق الشخص وخصوصيته، وعدم تحريف كلامه أو حذف ما يخالف تصورًا مسبقًا.

أولاً: كتابة الإفادة

تكتب الإفادة بلغة واضحة ومحايدة، مع الحفاظ على معنى كلام الشخص وأسلوبه قدر الإمكان. وإذا استُخدم التلخيص بدل النقل الحرفي، ينبغي ألا يغيّر المقصود أو يحذف تفصيلاً مهمًا. وعند الحاجة إلى نقل عبارة حرفيًا، تُميز بوضوح عن صياغة المحرر.

ومن العناصر التي يُراعى إثباتها، بحسب النموذج المعتمد:

- تاريخ المقابلة ووقتها ومكانها.
 - اسم القائم بالمقابلة وصفته، ومن حضرها.
 - طريقة إجراء المقابلة، وأي ترتيبات تيسيرية أو ترجمة.
 - الأسئلة أو المحاور اللازمة لفهم الإجابات.
 - أقوال الشخص، مع توضيح ما إذا كانت مشاهدة مباشرة أو نقلًا عن غيره.
 - ما صرح الشخص بأنه لا يتذكره أو لا يجزم به.
 - أي تصحيح أو إضافة أجراها الشخص على إفادته.
 - طريقة اعتماد الإفادة أو إثباتها وفق الإجراء القانوني.
- ويُمنح الشخص، حيث تسمح القواعد بذلك، فرصة مراجعة الإفادة أو الاستماع إليها للتأكد من أن ما دُوّن يعبر عن أقواله. وإذا طلب تصحيحًا أو أبدى تحفظًا، فيُثبت ذلك وفق الإجراء المعتمد، دون إدخال تعديل غير موثق.

ثانيًا: تسجيل الملاحظات

قد يحتاج القائم بالمقابلة إلى تدوين ملاحظات أثناء الحديث أو بعده مباشرة. وينبغي أن تقتصر هذه الملاحظات على ما يخدم فهم المعلومات وسياقها، مثل ترتيب

الأحداث كما رواها الشخص، أو النقاط التي تحتاج إلى استيضاح، أو المستندات التي ذكرها.

ويجب الفصل بين:

- أقوال الشخص: ما قاله بالفعل.
- الملاحظات الوصفية: ما لاحظته القائم بالمقابلة بصورة مباشرة، دون تفسير زائد.
- التحليل أو التقييم: ما يحتاج إلى مراجعة أو تحقق، ولا يُعرض على أنه حقيقة ثابتة.

ولا يُستدل على الكذب أو الصدق من مظهر الشخص أو توتره وحدهما. فإذا دُوّنت ملاحظة عن سلوك أو ظرف، ينبغي أن تكون محددة وموضوعية، وأن تُفصل بوضوح عن مضمون الإفادة.

ثالثًا: التسجيل الصوتي أو المرئي

إذا أُريد تسجيل المقابلة صوتيًا أو مرئيًا، فلا يتم ذلك إلا وفق القانون والسياسات المعتمدة، وبعد استيفاء الموافقات أو الإشعارات المطلوبة. ويُوثق استخدام جهاز التسجيل، ووقت بدء التسجيل وانتهائه، وأي توقف أو خلل تقني. ويُحفظ الملف الأصلي في نظام آمن، مع توثيق الوصول إليه أو نقله بحسب الإجراءات. ولا يجوز تعديل التسجيل أو تداوله خارج نطاق الصلاحية. وإذا لم يكن التسجيل مسموحًا أو تعذر استخدامه، يُتبع الأسلوب البديل المعتمد ويُثبت ذلك عند الاقتضاء.

رابعًا: مراجعة التوثيق وحفظه

قبل اعتماد محضر المقابلة، يُراجع للتأكد من وضوحه، ونسبة الأقوال إلى صاحبها، وخلوه من العبارات التي توحى باستنتاج غير ثابت. كما يُتحقق من استكمال البيانات الأساسية والمرفقات والإشارات إلى التصحيحات أو التحفظات. وتُحفظ الإفادة والملاحظات والتسجيلات في المكان أو النظام المخصص، ويُقصر الاطلاع عليها على المخولين. كما تُتبع قواعد الاحتفاظ بالبيانات وإحالتها وإتلافها عند انتهاء الغرض منها، وفق القانون والتعليمات.

المبحث الثاني: جمع الإفادات والشهادات وتقييم المصادقية

المطلب الأول: مفهوم الإفادة والشهادة والفرق بينهما

تُعدّ الإفادات والشهادات من مصادر المعلومات التي قد تساعد على فهم الوقائع، إلا أن لكل منهما معنى وسياقًا إجرائيًا يختلفان بحسب القانون المعمول به. لذلك ينبغي استخدام المصطلحين بدقة، وعدم الخلط بين تدوين ما يقوله شخص أثناء جمع المعلومات وبين الشهادة التي تُقدّم أو تُؤدى أمام جهة مختصة وفق إجراءات محددة.

أولاً: مفهوم الإفادة

الإفادة هي ما يقدمه شخص من معلومات أو أقوال حول موضوع يُسأل عنه، وقد تُدوّن في محضر أو نموذج رسمي أو وسيلة توثيق معتمدة. ويختلف شكل الإفادة وطريقة أخذها بحسب صفة الشخص والإجراء القانوني المتبع؛ فقد تكون إفادة مبلّغ أو شاهد أو متضرر أو شخص لديه معرفة ذات صلة.

وتعكس الإفادة ما ذكره صاحبها في وقت ومكان وظروف محددة، ولا تعني بذاتها ثبوت صحة كل ما ورد فيها. لذلك يُراعى تسجيل مصدر معرفة الشخص، وتحديد ما شاهده بنفسه وما سمعه من الآخرين، وإثبات ما يصريح بأنه لا يتذكره أو لا يجزم به.

ثانياً: مفهوم الشهادة

الشهادة، في معناها الإجرائي العام، هي أقوال يدلي بها شخص أمام جهة مختصة، وفق الضوابط التي يحددها القانون، بشأن وقائع لديه معرفة بها. وقد تتطلب الشهادة إجراءات شكلية أو ضمانات خاصة، تختلف بحسب الدولة والمرحلة القانونية وصفة الشخص.

ولا ينبغي افتراض أن كل إفادة تُعد شهادة بالمعنى القانوني؛ فتحديد الصفة والأثر القانوني يعود إلى التشريع والجهة المختصة. كما لا يصح وصف شخص بأنه شاهد على واقعة لمجرد ورود اسمه في بلاغ أو ملف، دون التحقق من طبيعة معلوماته وصلته بالموضوع.

ثالثاً: أوجه الفرق بين الإفادة والشهادة

- يمكن توضيح الفرق العام بين المصطلحين من خلال الجوانب الآتية:
- **السياق:** قد تُجمع الإفادة خلال إجراءات أولية أو إدارية أو تحريرية، بينما ترتبط الشهادة بإجراء قانوني رسمي تحدد قواعده الجهة المختصة.

- **الشكل:** قد تُوثق الإفادة بمحضر أو نموذج معتمد، أما الشهادة فقد تستلزم صيغة أو ضمانات وإجراءات خاصة وفق القانون.
 - **الصفة والأثر:** لا يكتسب القول أثر الشهادة القانونية لمجرد تدوينه، بل يتوقف ذلك على الصفة والإجراء والجهة التي تلقت القول.
 - **الغرض:** قد تهدف الإفادة إلى جمع معلومات أولية أو توضيح نقاط محددة، بينما تُقدّم الشهادة ضمن مسار قانوني لإثبات الوقائع أو مناقشتها وفق القواعد المقررة.
- وهذه فروق عامة للتوضيح، ولا تحل محل التعريفات والإجراءات الواردة في التشريعات الوطنية.
- رابعًا: أهمية تحديد مصدر المعرفة**
- عند جمع إفادة أو شهادة، من المهم معرفة أساس ما يذكره الشخص. فقد يكون قد عاين الواقعة، أو سمعها من شخص آخر، أو استنتجها من ظروف لاحظها. ويؤثر ذلك في طريقة تقييم المعلومة والتحقق منها، لكنه لا يشكل وحده حكمًا نهائيًا على قيمتها.
- لذلك تُطرح أسئلة محايدة، مثل: "كيف عرفت ذلك؟" أو "ما الذي شاهدته بنفسك؟"، وتُسجل الإجابات بدقة. وإذا كانت المعلومة منقولة، يُشار إلى ذلك دون تقديمها على أنها مشاهدة مباشرة.
- خامسًا: الضمانات والحياد**
- ينبغي جمع الإفادات والشهادات باحترام وحياد، ووفق ما يقرره القانون من حقوق و ضمانات. ويشمل ذلك تجنب الإكراه أو التهديد أو التلقين، وتوفير الترجمة أو الترتيبات التيسيرية عند الحاجة، وحماية الخصوصية ضمن الحدود القانونية. كما يجب عدم إغفال المعلومات التي قد تخالف الفرضية الأولية، أو انتقاء أجزاء من القول بطريقة تغيّر معناه.

المطلب الثاني: إجراءات سماع الشهود

التحليف، والتنبيه، والتسجيل

يخضع سماع الشهود لإجراءات تختلف باختلاف التشريعات والجهة التي تتلقى الأقوال والمرحلة التي يتم فيها ذلك. لذلك لا يجوز تعميم إجراء واحد على جميع الحالات؛ فالتحليف، والتنبيه إلى الالتزامات القانونية، وطريقة التسجيل، أمور تحددها القوانين واللوائح المعمول بها. ويجب على القائم بالسماع الرجوع إلى الإجراءات الرسمية، وعدم استحداث متطلبات أو تجاوز ضمانات مقررة.

أولاً: التحقق من الصفة والاختصاص

قبل سماع الأقوال، تُحدد صفة الشخص والإجراء الذي يجري في إطاره، ويُتحقق من أن الجهة أو الموظف المختص مخول بسماع الشهادة. كما تُراعى القواعد الخاصة بالأطفال، والأشخاص ذوي الإعاقة، ومن يحتاجون إلى مترجم أو مساعدة تواصلية.

ويُشرح للشخص، بالقدر الذي تسمح به القواعد، الغرض من اللقاء وطريقة توثيق أقواله، وأي حقوق أو التزامات ذات صلة. وينبغي أن يكون الشرح واضحاً ومفهوماً، وأن يُمنح الشخص فرصة لطرح الأسئلة أو طلب التوضيح.

ثانياً: التحليف والتنبيه

التحليف إجراء قانوني لا يُطبق تلقائياً في كل مقابلة أو عند كل جهة؛ إذ يتحدد وجوبه وصيغته والجهة المخولة به وفق القانون. فإذا كان التحليف مطلوباً، يتم بالصيغة والإجراءات الرسمية، ويُثبت في المحضر أن الإجراء قد تم، ومن قام به، ووقته، وأي بيانات لازمة بحسب النموذج المعتمد.

أما التنبيه، فقد يشمل توضيح واجب الصدق أو أهمية الدقة أو المسؤولية القانونية المترتبة على تقديم معلومات كاذبة، متى كان ذلك مقررًا. ويجب أن يكون التنبيه مهنيًا ومتناسبًا، وألا يُستخدم للتهديد أو التأثير في مضمون الشهادة أو دفع الشخص إلى تبني رواية معينة.

ثالثاً: تهيئة مكان السماع

يُختار مكان مناسب يتيح إجراء الحديث بقدر معقول من الهدوء والخصوصية، مع مراعاة سلامة الحاضرين واحتياجات الشاهد. ويُحدّد من يحضر الجلسة وفق القانون والحاجة المهنية، مع تجنب وجود أشخاص قد يؤثر حضورهم في حرية الشاهد أو قدرته على الكلام.

وعند الحاجة، تُوفر ترتيبات مناسبة مثل مترجم مؤهل، أو وسيلة تواصل مساعدة، أو دعم مختص، وفق القواعد والضمانات المقررة. وتُراعى خصوصية الشاهد وسلامته، خصوصًا إذا ظهرت مخاوف جدية من تعرضه للضرر.

رابعًا: تدوين الأقوال وتسجيلها

تُدوّن الأقوال بطريقة آمنة وواضحة، مع نسبة كل معلومة إلى قائلها، وتسجيل الأسئلة اللازمة لفهم الإجابات. ويُميّز بين ما عاينه الشاهد بنفسه وما نقله عن غيره، ويُثبت ما لا يتذكره أو لا يجزم به.

إذا استُخدم تسجيل صوتي أو مرئي، فلا يتم إلا وفق القانون والسياسات المعتمدة، وبعد استيفاء الموافقات أو الإشعارات المطلوبة. ويُوثق وقت بدء التسجيل وانتهائه وأي انقطاع، وتُحفظ النسخة الأصلية في نظام آمن، مع تنظيم الوصول إليها وتداولها وفق الصلاحيات.

وإذا لم يكن التسجيل مسموحًا أو تعذر استخدامه، يُتبع أسلوب التوثيق البديل المعتمد. ولا يجوز تعديل التسجيل أو المحضر أو حذف جزء منه على نحو يخل بالمعنى؛ وأي تصحيح أو إضافة يُثبت وفق الإجراء الرسمي.

خامسًا: مراجعة المحضر واعتماده

تُراجع الأقوال للتأكد من وضوحها ونسبتها إلى الشاهد، ومن إثبات أي تصحيح أو تحفظ أبداه. وتُتبع القواعد المحلية بشأن قراءة المحضر على الشاهد أو تمكينه من مراجعته أو توقيعه، وبشأن إثبات امتناعه عن التوقيع أو تعذر ذلك، إن وقع. ولا ينبغي تقديم الملخص على أنه نقل حرفي، أو إدراج استنتاجات القائم بالسماع ضمن أقوال الشاهد. وإذا كانت هناك نقطة غير واضحة، تُطلب بشأنها إيضاحات محايدة وتُسجل الإجابة كما وردت.

سادسًا: الضمانات والاعتبارات الخاصة

يجب أن يتم سماع الشاهد دون إكراه أو تهديد أو تلقين، مع احترام حقوقه والضمانات القانونية المقررة. كما ينبغي التوقف أو طلب الدعم المختص إذا كانت حالته الصحية أو النفسية أو ظروفه لا تسمح باستمرار الإجراء على نحو سليم، وفق التعليمات المعتمدة.

المطلب الثالث: معايير تقييم مصداقية الشاهد

القدرة على الإدراك، والحياد، والتناقض

يُعد تقييم أقوال الشاهد جزءًا من فحص المعلومات، لكنه لا يقوم على الانطباع الشخصي أو على علامة منفردة. فلا يكفي التردد أو الثقة في الكلام أو طريقة النظر للحكم على صدق الشاهد، كما لا يكفي وجود تناقض واحد لإهدار أقواله كلها. المطلوب هو دراسة ظروف الشهادة ومصدر المعرفة واتساق التفاصيل، ثم مقارنتها بما يتوافر من معلومات أخرى، ضمن القانون والإجراءات المعتمدة.

أولاً: القدرة على الإدراك والتذكر

تتعلق القدرة على الإدراك بمدى إمكان ملاحظة الشاهد للواقعة وفهمها وقت حدوثها. ومن العوامل التي قد تكون ذات صلة: موقعه بالنسبة إلى الحدث، ومدة ملاحظته، والظروف المحيطة، ومدى وضوح الرؤية أو السماع، وما إذا كان هناك ما يعيق انتباهه.

أما القدرة على التذكر، فتتصل بالفترة التي مضت منذ الواقعة، وبمدى تكرار استحضارها أو مناقشتها، وبما إذا كانت الذاكرة قد تأثرت بمعلومات لاحقة. ويجب التعامل مع هذه العوامل بحذر؛ فهي تساعد على فهم حدود الرواية ولا تثبت وحدها صحتها أو بطلانها.

ومن المفيد الاستيضاح بأسئلة محايدة، مثل: "من أين كنت تلاحظ ما حدث؟" أو "ما الذي استطعت رؤيته بوضوح؟" أو "أي جزء لا تتذكره جيدًا؟". ويُسجل ما يوضحه الشاهد عن حدود إدراكه وذاكرته كما قاله.

ثانياً: الحياد والمصلحة المحتملة

قد تكون للشاهد علاقة بأحد أطراف الواقعة، أو مصلحة شخصية أو مهنية، أو خصومة سابقة، أو سبب يدفعه إلى رواية الحدث من منظور معين. وتؤخذ هذه الظروف في الاعتبار عند تقييم المعلومات، من دون افتراض أن وجود علاقة أو مصلحة يجعل الشاهد كاذبًا تلقائيًا.

ينبغي توثيق العلاقة أو المصلحة إذا كانت ذات صلة، وفحص أثرها المحتمل على تفاصيل محددة، مع تطبيق المعايير نفسها على جميع الشهود. ويُتجنب استخدام الأوصاف الجارحة أو الأحكام العامة؛ فالتقييم يتعلق بمدى دعم المعلومات واتساقها وإمكان التحقق منها.

ثالثًا: الاتساق والتناقض

يُنظر في اتساق رواية الشاهد داخليًا، وفي مدى توافقها مع معلومات مستقلة متاحة. وإذا ظهر اختلاف بين أقواله في أكثر من مناسبة، ينبغي تحديد طبيعة الاختلاف: هل يتعلق بتفصيل جوهري أم جزئي؟ وهل يمكن تفسيره بنسيان أو غموض السؤال أو اختلاف ظروف التذكر؟ وهل أُتيحت للشاهد فرصة التوضيح؟ ولا تُعامل جميع التناقضات بالدرجة نفسها. فقد يكون اختلاف بسيط في تقدير الوقت متوقعًا، بينما قد يستدعي الاختلاف في جوهر الواقعة فحصًا أعمق. ومع ذلك، لا يصح استخلاص نتيجة نهائية من التناقض وحده دون النظر إلى السياق وبقية المعلومات.

رابعًا: دقة التفاصيل وإمكان التحقق

قد تساعد التفاصيل التي يذكرها الشاهد على تحديد ما يمكن التحقق منه، مثل المكان أو التسلسل أو وجود أشخاص آخرين. ويُفحص ما إذا كانت هذه التفاصيل مستقلة عن المعلومات التي قد يكون الشاهد قد اطلع عليها بعد الواقعة، وما إذا كان هناك مصدر مستقل يؤيدها. ولا ينبغي إغفال أن التفاصيل الكثيرة لا تثبت وحدها صدق الرواية، كما أن قلة التفاصيل لا تثبت كذبها. تُقيّم كل معلومة وفق مصدرها وظروفها وإمكان التحقق منها.

خامسًا: تجنب الأحكام القائمة على المظهر

لا يُعتمد على لغة الجسد أو الانفعال أو سرعة الإجابة معيارًا منفردًا للمصدقية. فقد يختلف الناس في التعبير عن الخوف أو الضغط، وقد تؤثر الثقافة أو الإعاقة أو الحالة النفسية في طريقة التواصل. لذلك ينبغي أن يتركز التقييم على مضمون الأقوال، وظروف الإدراك، والاتساق، والقرائن المستقلة، مع مراعاة ما قد يفسر سلوك الشاهد دون وصمه.

سادسًا: التقييم المتوازن والتوثيق

يُستحسن تدوين نقاط التأييد ونقاط عدم اليقين معًا، وتوضيح أساس كل ملاحظة. وإذا كانت هناك حاجة إلى استيضاح جديد، تُطرح الأسئلة بطريقة محايدة، ويُسجل جواب الشاهد كاملاً بقدر الحاجة. وتبقى النتائج الأولية قابلة للمراجعة عند ظهور معلومات إضافية.

المطلب الرابع: التعامل مع الشهود المترددين أو الخائفين

قد يتردد الشاهد في الحديث أو يخشى المشاركة لأسباب متعددة، منها الخوف من الانتقام، أو القلق على سلامته وسلامة أسرته، أو عدم الثقة بالجهات الرسمية، أو الخشية من الإحراج أو تبعات الإدلاء بالمعلومات. وقد يكون التردد ناتجاً عن صدمة أو صعوبة في استرجاع التفاصيل. لذلك ينبغي التعامل معه بتفهم ومهنية، دون افتراض أن الخوف دليل على صدق الشهادة أو عدمه.

أولاً: فهم أسباب التردد

يبدأ التعامل المناسب بالاستماع إلى ما يعبر عنه الشاهد من مخاوف، وطرح أسئلة هادئة لمعرفة طبيعتها، دون ضغط أو استجواب عدائي. ويمكن الاستفسار عما إذا كان يشعر بوجود خطر مباشر، أو يحتاج إلى مترجم أو وسيلة تواصل مساعدة، أو يفضل ترتيباً معيناً للمقابلة تسمح به القواعد.

ومن المهم عدم التقليل من مخاوفه أو تقديم ضمانات لا يمكن الوفاء بها. فإذا كانت هناك تدابير حماية متاحة، تُشرح له بصدق وفي حدود القانون، ويُحال إلى الجهة المخولة بتقييمها.

ثانياً: تهيئة بيئة آمنة ومناسبة

يمكن أن تساعد البيئة الملائمة على شعور الشاهد بمزيد من الطمأنينة. ويشمل ذلك، حيث تسمح الإجراءات، اختيار مكان مناسب يحفظ الخصوصية، وتقليل عدد الحاضرين إلى من تدعو الحاجة إلى وجودهم، وتوفير مترجم أو ترتيبات تيسيرية عند اللزوم.

كما ينبغي مراعاة وقت المقابلة ومدتها، وإتاحة استراحة إذا احتاج إليها الشاهد. وإذا ظهرت مؤشرات على أن الاستمرار قد يسبب له ضرراً أو يضعف قدرته على المشاركة، يُنظر في التوقف أو التأجيل وفق الإجراءات المعتمدة.

ثالثاً: التواصل الواضح وبناء الثقة

تُبنى الثقة من خلال السلوك المهني والوضوح، لا بالإلحاح. فيُعرّف القائم بالمقابلة بنفسه وصفته، ويشرح الغرض من اللقاء وطريقة توثيق الأقوال وما يمكن فعله بشأن المخاوف، بالقدر الذي يسمح به القانون. ويُستمع إلى الشاهد دون مقاطعات غير لازمة أو أحكام مسبقة.

وينبغي تجنب التهديد أو الضغط أو الوعد بحماية مطلقة أو بنتيجة محددة. كما يجب ألا يُطلب من الشاهد تبني رواية أو اتخاذ موقف يتجاوز ما يعرفه، وأن يُسمح له بقول "لا أتذكر" أو "لا أعلم" دون لوم.

رابعًا: تقييم الحاجة إلى الحماية والإحالة

إذا أفاد الشاهد بوجود تهديد أو خطر، أو ظهرت أسباب مهنية تستدعي القلق على سلامته، تُرفع المسألة إلى الجهة المخولة بتقييم الخطر وتحديد تدابير الحماية الممكنة. ويُوثق ما أُبلغ به والإجراءات التي اتُخذت، مع مراعاة سرية البيانات وقصر تداولها على من يحتاج إليها لأداء واجبه.

ولا ينبغي للقائم بالمقابلة اتخاذ تدابير خارج اختصاصه، أو مشاركة معلومات الشاهد مع أطراف غير مخولة، حتى لو كان القصد طمأنته أو مساعدته.

خامسًا: توثيق التردد وأسبابه

إذا عبّر الشاهد عن خوف أو تردد، تُسجل أقواله بشأن ذلك بموضوعية، مع بيان الظروف ذات الصلة دون تفسير نفسي غير مختص. كما تُوثق الترتيبات التي قُدمت له، وأي إحالة أو تدبير حماية طُلب، وما إذا كان قد وافق أو لم يرغب فيه، بحسب ما تسمح به القواعد.

ويجب عدم اعتبار التردد وحده قرينة على عدم المصادقية، أو محاولة تجاوزه بوسائل تضغط على الشاهد. فقد يكون من الأنسب، في بعض الحالات، ترتيب لقاء آخر أو توفير دعم مختص، وفق القانون والإجراءات المعمول بها.

سادسًا: مراعاة الفئات والظروف الخاصة

قد يحتاج الأطفال أو الأشخاص ذوو الإعاقة أو من تعرضوا لصدمة إلى أساليب تواصل وترتيبات خاصة. وينبغي الاستعانة بالمختصين والمترجمين المؤهلين عند الحاجة، والالتزام بالضمانات القانونية، وتجنب تكرار المقابلات دون ضرورة لما قد يسببه ذلك من عبء أو إيذاء ثانوي.

المبحث الثالث: التعامل القانوني مع المصادر البشرية والمخبرين

المطلب الأول: مفهوم المصدر السري والمخبر

تُستخدم المعلومات التي يقدمها الأفراد أحياناً لمساعدة الجهات المختصة على فهم وقائع أو التحقق من مؤشرات أولية. وقد يكون مقدّم المعلومة معروف الهوية، أو تُحمى هويته وفق نظام قانوني معتمد. ويقتضي التعامل مع هذه المعلومات الحذر والحياد؛ فصفا المصدر لا تثبت صحة ما يقدمه، ولا تبرر تجاوز القانون أو حقوق الأشخاص.

أولاً: مفهوم المصدر السري

المصدر السري هو شخص يقدم معلومات إلى جهة مختصة مع اتخاذ تدابير لحماية هويته أو تقييد تداولها، وفق القانون والسياسات المعتمدة. وقد تستلزم طبيعة المعلومات أو سلامة الشخص عدم كشف هويته إلا للجهات المخولة أو في الحدود التي يقررها القانون.

ولا يعني وصف المصدر بأنه "سري" أن هويته مجهولة للجهة التي تتعامل معه؛ فقد تكون معروفة ومحفوظة في سجل خاص، مع تقييد الاطلاع عليها. كما أن السرية ليست مطلقة، إذ قد تفرض القوانين أو متطلبات الإجراءات القضائية الإفصاح عن معلومات معينة أو مراجعتها بطرق محددة. لذلك يجب عدم تقديم ضمانات تتجاوز ما تسمح به الأنظمة.

ثانياً: مفهوم المخبر

المخبر، في الاستعمال المهني العام، هو شخص يزود جهة مختصة بمعلومات تتعلق بموضوع أو واقعة، وقد يفعل ذلك مرة واحدة أو بصورة متكررة. ويختلف تنظيم هذا الدور ومسماه والتعامل معه من دولة إلى أخرى، ولذلك ينبغي اعتماد التعريف والإجراءات الواردة في القانون المحلي.

وقد يقدم المخبر معلومات مباشرة أو منقولة عن آخرين، وقد تكون لديه معرفة محدودة أو مصلحة خاصة. ومن ثم، تُقيم كل معلومة على أساس مصدرها ومضمونها وإمكان التحقق منها، لا على أساس صفا مقدمها وحدها.

ثالثاً: التمييز بين المصدر السري والمخبر والشاهد

قد تتداخل هذه المصطلحات في الاستخدام اليومي، لكنها لا تعني بالضرورة الصفا القانونية نفسها. ف"المصدر السري" وصف يتعلق غالباً بحماية الهوية أو تقييد

تداولها، و"المخبر" وصف لدور تقديم المعلومات، أما "الشاهد" فتحدد صفته وإجراءات سماع أقواله وفق القانون والجهة المختصة.

لذلك لا ينبغي افتراض أن المعلومات التي يقدمها مصدر أو مخبر تحل محل الشهادة أو الدليل، ولا أن الشخص يكتسب صفة قانونية معينة لمجرد وصفه بأحد هذه الألفاظ في سياق العمل. المرجع في ذلك هو النظام القانوني المعمول به.

رابعًا: القيمة الأولية للمعلومات

تُعامل المعلومات الواردة من المصادر البشرية بوصفها خيوطًا أو معطيات تحتاج إلى تقييم وتحقيق، لا حقائق ثابتة تلقائيًا. ويُراعى عند تسجيلها تحديد ما إذا كانت مباشرة أو منقولة، وتاريخ تلقيها، والظروف العامة التي قُدمت فيها، والقيود التي تؤثر في فهمها، وفق ضوابط السرية.

كما ينبغي البحث عن سبل تحقق مستقلة ومشروعة متى أمكن، وتجنب بناء إجراء جوهري على معلومة غير متحققة وحدها، مع الالتزام بما يقرره القانون بشأن الأدلة ومصادر المعلومات.

خامسًا: الضوابط المهنية والقانونية

يجب أن يتم التعامل مع المصادر البشرية من قبل أشخاص مخولين ومدرّبين، ووفق قواعد واضحة تحفظ السرية بالقدر المسموح به، وتمنع الإكراه أو التحريض على مخالفة القانون أو استغلال المصدر. كما ينبغي توثيق الاتصالات والمعلومات والإحالات في السجلات المعتمدة، مع تقييد الوصول إلى البيانات على أساس الحاجة والاختصاص.

المطلب الثاني: دوافع التعاون

المادي، والشخصي، والوطني

قد يتعاون الشخص مع جهة مختصة بدوافع متعددة، وقد تجتمع أكثر من دافعية في الوقت نفسه. وفهم هذه الدوافع يساعد على وضع المعلومات في سياقها وتقييم احتمال تأثرها بالمصلحة أو التوقعات، لكنه لا يثبت وحده صدق الشخص أو كذبه. لذلك ينبغي التعامل مع الدافع بوصفه عاملاً من عوامل التقييم، لا حكمًا نهائيًا على صاحبه أو على ما يقدمه.

أولاً: الدافع المادي

قد يتوقع الشخص مقابلًا ماديًا أو منفعة مادية لقاء تقديم المعلومات، إذا كان ذلك مسموحًا به وفق القانون والسياسات المعتمدة. وفي هذه الحالة، يجب أن تكون أي مكافأة أو منفعة خاضعة لإجراءات رسمية واضحة، ومصرحًا بها من الجهة المخولة، وموثقة في السجلات المناسبة.

ويُراعى أن المصلحة المادية قد تؤثر في طريقة عرض المعلومات أو تزيد احتمال المبالغة فيها، لكنها لا تجعلها باطلة تلقائيًا. لذلك تُفحص المعلومات بمعزل عن الوعود أو التوقعات، وتُطلب لها وسائل تحقق مستقلة، مع منع أي اتفاق غير رسمي أو وعد لا يملك الموظف صلاحية تقديمه.

ثانيًا: الدافع الشخصي

قد يتعاون الشخص بدافع حماية نفسه أو أحد المقربين، أو بسبب خصومة أو خلاف أو رغبة في الانتقام، أو أملًا في الحصول على معاملة أفضل. وقد يكون الدافع الشخصي إيجابيًا، كالرغبة في مساعدة متضرر أو منع وقوع ضرر، وقد يكون ذا مصلحة قد تؤثر في الرواية.

ينبغي الاستفسار عن العلاقة بين المصدر والأشخاص أو الوقائع ذات الصلة بأسلوب محايد، وتوثيق ما يذكره عن أي مصلحة أو خلاف إذا كان ذلك لازمًا. ويُتجنب افتراض سوء النية لمجرد وجود علاقة شخصية، كما لا يُغفل احتمال تأثيرها عند تقييم التفاصيل.

ثالثًا: الدافع الوطني أو المجتمعي

قد يتعاون شخص بدافع حماية المجتمع أو منع الضرر أو أداء واجب يراه وطنيًا أو أخلاقيًا. وهذا الدافع قد يعزز رغبة الشخص في تقديم المعلومات، لكنه لا يغني عن التحقق منها، ولا يبرر تجاوز القانون أو قواعد السرية والخصوصية.

ويجب التعامل مع هذا النوع من التعاون باحترام، من دون استغلال مشاعر الشخص أو تكليفه بأعمال تتجاوز دوره أو تعرضه لمخاطر غير مبررة. كما لا ينبغي أن يؤدي وصف الدافع بأنه وطني إلى قبول المعلومات دون فحص موضوعي.

رابعًا: أثر الدوافع في تقييم المعلومات

عند تقييم المعلومات، يُنظر إلى الدافع مع عوامل أخرى، مثل مصدر المعرفة، واتساق الرواية، وإمكان التحقق من تفاصيلها، ومدى استقلال الأدلة المؤيدة لها. ومن الأسئلة المهنية التي تساعد على فهم السياق:

- هل توجد منفعة أو مصلحة يتوقعها الشخص؟
- هل له علاقة أو خصومة مع الأطراف المعنية؟
- هل يملك معرفة مباشرة أم ينقل ما سمعه؟
- هل سبق أن قدم معلومات ثبتت دقتها أو ظهرت فيها أخطاء، إذا كان الرجوع إلى ذلك مسموحًا؟

• هل يمكن التحقق من المعلومات بمصدر مستقل؟

تُطرح هذه الأسئلة لغرض التقييم، لا بقصد الضغط على الشخص أو انتزاع إجابة. كما ينبغي تسجيل ما هو معلوم وما بقي غير مؤكد، وعدم إخفاء الدافع المحتمل عن المسؤولين أو الجهات المخولة بمراجعة المعلومات.

خامسًا: الضوابط الأخلاقية والقانونية

يجب ألا يُشجع الشخص على اختلاق المعلومات أو مخالفة القانون أو تعريض نفسه أو غيره للخطر. كما ينبغي ألا تُربط منفعة غير مصرح بها بتقديم اتهام ضد شخص بعينه، وألا تُعطى وعود بالحصانة أو الحماية أو تخفيف المسؤولية إلا من الجهة المخولة ووفق القانون.

المطلب الثالث: ضوابط التعامل مع المصادر

السرية، والتحقق، والحماية

يتطلب التعامل مع المصادر البشرية موازنة دقيقة بين الاستفادة من المعلومات، وحماية الأشخاص، والالتزام بالقانون. ولا تتحقق المهنية بمجرد المحافظة على سرية الاسم؛ بل تشمل أيضًا التحقق من المعلومات، وضبط تداولها، وتجنب تعريض المصدر أو غيره للخطر، وتوثيق الإجراءات وفق القواعد المعتمدة.

أولاً: السرية وحماية الهوية

تُحفظ هوية المصدر ومعلوماته الشخصية في الحدود التي يقررها القانون وسياسات الجهة المختصة. وينبغي قصر الاطلاع عليها على الأشخاص المخولين الذين يحتاجون إليها لأداء مهامهم، واستخدام القنوات والأنظمة المعتمدة لحفظها وتبادلها.

ولا يجوز تقديم وعد بسرية مطلقة إذا كانت هناك حالات قد يوجب فيها القانون الإفصاح أو المراجعة. لذلك يُشرح للمصدر، بعبارة واضحة ومناسبة، ما يمكن حمايته وما قد تفرضه الإجراءات القانونية، دون مبالغة أو ضمانات غير مضمونة.

ثانياً: التحقق من المعلومات

تُعامل المعلومات التي يقدمها المصدر بوصفها معلومات أولية تحتاج إلى فحص. ويُراعى تحديد ما إذا كانت مستندة إلى معرفة مباشرة أو إلى نقل عن آخرين، وتسجيل تاريخ ورودها وسياقها، ثم البحث عن وسائل مستقلة ومشروعة للتحقق منها متى أمكن.

كما ينبغي تسجيل ما يؤيد المعلومة وما لا يتفق معها، وعدم انتقاء التفاصيل التي تخدم فرضية واحدة. وإذا تعذر التحقق من جزء من المعلومات، يُشار إلى ذلك بوضوح بدل تقديمه على أنه ثابت.

ثالثاً: حماية المصدر وسلامته

إذا ظهرت مؤشرات على احتمال تعرض المصدر للتهديد أو الضرر، تُحال المسألة إلى الجهة المخولة بتقييم الخطر والنظر في تدابير الحماية المتاحة. ويجب ألا يتخذ أي عضو إجراءً يتجاوز صلاحياته، أو يقدم وعوداً لا يملك تنفيذها.

وتشمل الحماية المهنية تقليل تداول البيانات، وتجنب كشف الهوية دون مسوغ، ومراعاة أمن المعلومات، وعدم تكليف المصدر بأعمال غير مشروعة أو تعرضه

لخطر غير مبرر. وإذا عبّر المصدر عن قلق أو تهديد، يُوثق ذلك ويُرفع عبر القنوات الرسمية.

رابعًا: توثيق التعامل

ينبغي تسجيل المعلومات والاتصالات والإحالات المتعلقة بالمصدر وفق نظام الجهة، مع بيان تاريخ ورود المعلومة ومصدرها ودرجة التحقق منها، بالقدر الذي تسمح به قواعد السرية. ويُوثق من اطلع على البيانات أو نقلها عندما تتطلب الإجراءات ذلك، ويُحفظ السجل بطريقة آمنة وقابلة للمراجعة من الجهات المخولة.

ويجب الفصل بين المعلومات التي يقدمها المصدر وبين تقييم الموظف لها، حتى لا تختلط الرواية الأولية بالاستنتاج المهني.

خامسًا: الالتزام القانوني والأخلاقي

لا تبرر سرية المصدر التحريض على ارتكاب جريمة، أو انتهاك حقوق الآخرين، أو تجاوز الصلاحيات. كما لا يجوز استخدام معلومات المصدر للتشهير أو الإضرار بشخص خارج المسار القانوني. وتبقى جميع الخطوات خاضعة للرقابة والمساءلة، مع مراعاة حقوق الأطراف كافة.

المطلب الرابع: المخاطر القانونية والأخلاقية للتعامل مع المخبين

قد يكون التعامل مع المخبين مفيداً في الوصول إلى معلومات أولية، لكنه ينطوي على مخاطر تتطلب ضوابط واضحة ومراجعة مستمرة. فالمعلومة قد تتأثر بمصلحة أو خصومة، وقد يؤدي سوء إدارة العلاقة إلى الإضرار بالمصدر أو بأشخاص آخرين، أو إلى المساس بسلامة الإجراءات والأدلة. لذلك يجب أن يتم التعامل ضمن القانون، وتحت إشراف الجهة المخولة، وبما يضمن المساءلة المهنية.

أولاً: مخاطر عدم التحقق من المعلومات

من أبرز المخاطر التعامل مع ما يقدمه المخبر على أنه حقيقة ثابتة دون فحص مستقل. فقد يخطئ في التذكر، أو ينقل معلومات غير دقيقة، أو يخلط بين ما عاينه وما سمعه، أو يعتمد التضليل لتحقيق مصلحة. وقد يؤدي الاعتماد المفرط على معلومة غير متحققة إلى توجيه التحري في مسار خاطئ أو الإضرار بأشخاص دون أساس كافٍ.

ولتقليل هذا الخطر، ينبغي تحديد مصدر المعرفة، وفحص التفاصيل الممكن التحقق منها بوسائل مشروعة، وتسجيل ما هو مؤكد وما لا يزال أولياً، وعدم إخفاء مواطن الشك عن المسؤولين أو الجهات المختصة.

ثانياً: مخاطر الإكراه أو تقديم وعود غير مصرح بها

قد تنشأ مسؤولية قانونية أو مهنية إذا تعرض المخبر للضغط أو التهديد، أو قدمت له وعود بمنفعة أو حماية أو معاملة خاصة دون صلاحية. كما قد يؤدي استخدام أساليب غير مشروعة إلى الطعن في سلامة الإجراءات أو تقويض الثقة بالجهة المختصة.

ينبغي أن تكون أي ترتيبات أو منافع، إن أجازها القانون، معتمدة وموثقة من الجهة المخولة. ولا يجوز دفع المخبر إلى ارتكاب مخالفة أو تشجيعه على اختلاق معلومات أو التأثير في الشهود.

ثالثاً: مخاطر كشف الهوية والإخلال بالسرية

قد يؤدي تداول هوية المخبر أو بياناته خارج نطاق الحاجة إلى تعريضه أو أسرته للخطر، أو إلى انتهاك الخصوصية، أو إلى الإضرار بسلامة العمل. وتزداد المخاطر عند استخدام قنوات اتصال أو تخزين غير معتمدة، أو عند مشاركة معلومات أكثر مما تتطلبه المهمة.

ولذلك يجب تقييد الوصول إلى البيانات، واستخدام الأنظمة الرسمية، وتوثيق الإحالات والاطلاع وفق السياسات المعتمدة، مع تجنب الوعود بسرية مطلقة إذا كان القانون قد يفرض الإفصاح في ظروف محددة.

رابعًا: تضارب المصالح والتحيز

قد تكون للمخبر خصومة أو مصلحة مالية أو شخصية أو علاقة بأحد أطراف القضية. وإذا لم تُكشف هذه العوامل أو تُقيّم، فقد تؤثر في المعلومات المقدمة أو في طريقة التعامل معها. كما قد ينشأ تحيز لدى القائم بالتحري إذا اعتاد الاعتماد على مصدر واحد أو وثق به دون مراجعة.

يتطلب الحد من ذلك توثيق المصالح ذات الصلة، ومراجعة المعلومات من قبل مسؤول مخول عند الحاجة، والبحث عن مصادر مستقلة للتحقق، وتطبيق المعايير نفسها على جميع المعلومات.

خامسًا: مخاطر تعريض الأشخاص للضرر

قد يواجه المخبر خطرًا بسبب طبيعة المعلومات التي يقدمها، وقد يتضرر أشخاص آخرون إذا أسيء استخدام المعلومة أو نُقلت خارج سياقها. ومن واجب الجهة المختصة تقييم المخاطر واتخاذ ما تسمح به الأنظمة من تدابير حماية، دون تحميل المخبر مسؤوليات أو تكاليف تتجاوز دوره.

كما يجب الانتباه إلى أن حماية المصدر لا تبرر حرمان الأطراف الأخرى من ضمانات قانونية مقررة، أو حجب معلومات بما يخالف الإجراءات القضائية المعمول بها.

سادسًا: المساءلة والتوثيق

يساعد التوثيق على مراجعة كيفية تلقي المعلومات والتعامل معها، وتحديد من اتخذ القرارات وعلى أي أساس. وينبغي تسجيل ما يلزم من اتصالات وتوجيهات وإحالات وموافقات، مع الحفاظ على السرية ضمن حدود القانون. كما يجب إبلاغ المسؤول المختص عن أي خطأ أو خرق أو خطر محتمل فور اكتشافه، واتباع إجراءات المعالجة الرسمية.

سابعًا: الاعتبارات الأخلاقية

تقوم العلاقة المهنية على احترام كرامة الأشخاص وعدم استغلال حاجتهم أو خوفهم، وعلى الصدق بشأن حدود السرية والحماية. ويجب عدم استخدام المصدر لأغراض شخصية أو انتقامية، أو تشجيعه على سلوك غير قانوني، أو قبول معلوماته دون تمحيص بسبب الثقة أو المنفعة.

المبحث الرابع: التعامل مع الفئات الخاصة

المطلب الأول: التعامل مع الأطفال

الضوابط القانونية والإجراءات الخاصة

يتطلب التعامل مع الأطفال عناية خاصة تراعي أعمارهم واحتياجاتهم وقدراتهم على الفهم والتعبير، وتحميهم من الضرر أو الضغط أو الإيذاء الثانوي. وتختلف القواعد القانونية والإجراءات الخاصة بالأطفال من دولة إلى أخرى، لذلك يجب الرجوع إلى التشريعات والتعليمات المعتمدة والاستعانة بالمختصين عند الحاجة. والقاعدة الأساسية أن تكون مصلحة الطفل وسلامته وكرامته في مقدمة الاعتبارات، مع احترام حقوقه وضماناته القانونية، وعدم افتراض قدرته على فهم الإجراءات أو التعبير عن الوقائع بالطريقة نفسها التي يفعلها البالغون.

أولاً: مراعاة السن والاحتياجات

تختلف قدرة الطفل على فهم الأسئلة، وترتيب الأحداث، وتقدير الزمن، والتعبير عن التجارب باختلاف العمر والنمو والخبرة. لذلك ينبغي استخدام كلمات واضحة ومناسبة لعمره، وتجنب المصطلحات القانونية أو الأسئلة المركبة التي قد تربكه. كما يجب عدم تفسير صعوبة التعبير أو تغير بعض التفاصيل تلقائياً على أنها دليل على عدم الصدق. وإذا ظهرت حاجة إلى معرفة متخصصة بشأن نمو الطفل أو حالته النفسية أو التواصل معه، تُطلب مساعدة المختصين المؤهلين.

ثانياً: الالتزام بالضمانات القانونية

قبل أي مقابلة أو إجراء، يُتحقق من الضوابط القانونية المتعلقة بسماع الطفل، ومن الأشخاص الذين يجوز حضورهم أو وجوب إشعارهم، ومن أي موافقات أو ترتيبات لازمة. وقد تشمل الإجراءات توفير ولي أو ممثل قانوني أو مختص، بحسب القانون ونوع الإجراء وصفة الطفل.

ولا ينبغي للقائم بالمقابلة أن يقرر منفرداً ما يجاوز اختصاصه، أو أن يستبدل الضمانات الرسمية بتقدير شخصي. كما يجب توثيق ما تم اتباعه من إجراءات، والرجوع إلى الجهة المختصة إذا وُجد غموض بشأن المتطلبات القانونية.

ثالثاً: تهيئة بيئة مناسبة

يُختار مكان آمن وهادئ ومناسب للطفل، بعيداً عن المشتتات والضغوط غير الضرورية. ويُراعى عدد الحاضرين، بحيث يقتصر على من تقتضي الحاجة أو القانون وجودهم، مع تجنب أجواء قد تُشعر الطفل بالتهديد أو اللوم.

وقد يحتاج الطفل إلى استراحة، أو إلى وسيلة تواصل مساعدة، أو إلى حضور مختص مؤهل. كما ينبغي أخذ مخاوفه واحتياجاته بعين الاعتبار، دون تقديم وعود لا يمكن ضمانها.

رابعًا: أسلوب طرح الأسئلة

تُطرح الأسئلة بعبارات بسيطة ومحايدة، ويُمنح الطفل وقتًا كافيًا للإجابة. ويُفضّل البدء بأسئلة مفتوحة مناسبة، مثل: "أخبرني بما تتذكره"، ثم الانتقال إلى الاستيضاح الضروري دون اقتراح إجابة أو تكرار السؤال بطريقة تُوحي بأن الإجابة السابقة غير مقبولة.

ويجب تجنب الأسئلة الموحية أو التي تتضمن افتراضات، وعدم الضغط على الطفل كي يجيب إذا قال إنه لا يعرف أو لا يتذكر. كما ينبغي عدم طلب إعادة سرد التجربة مرات متعددة بلا ضرورة، لما قد يسببه ذلك من إجهاد أو أثر نفسي.

خامسًا: الوقاية من الإيذاء الثانوي

الإيذاء الثانوي هو ما قد يتعرض له الطفل من ضرر إضافي بسبب طريقة التعامل معه بعد الواقعة، مثل اللوم أو التشكيك المهيّن أو تكرار المقابلات دون حاجة أو تداول معلوماته. وللحد منه، ينبغي تنسيق الإجراءات لتقليل تكرار أخذ المعلومات، وحماية الخصوصية، وتجنب كشف الهوية أو تفاصيل القضية خارج نطاق الحاجة القانونية.

وإذا ظهرت مؤشرات على تعرض الطفل لخطر مستمر أو حاجة إلى دعم صحي أو نفسي أو اجتماعي، تُحال المسألة إلى الجهات المختصة وفق القانون والسياسات المعتمدة.

سادسًا: التوثيق والمراجعة

يُوثق الإجراء بدقة، بما يشمل ظروف المقابلة والحاضرين والترتيبات المقدمة والأسئلة والأجوبة ذات الصلة، وفق النماذج والضوابط المعتمدة. ويجب التمييز بين كلمات الطفل كما عبّر عنها وبين ملخص القائم بالمقابلة، وتسجيل ما لم يفهمه الطفل أو لم يتذكره دون إضافة تفسير غير مختص.

كما تُحفظ السجلات والمواد المتعلقة بالطفل بسرية مشددة، ويُقصر الوصول إليها على المخولين، وفق القواعد القانونية.

المطلب الثاني: التعامل مع ذوي الإعاقة

توفير الوسائل المساعدة والمترجمين

يتطلب التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة إزالة العوائق التي قد تحول دون فهمهم للإجراء أو مشاركتهم فيه، مع احترام استقلالهم وكرامتهم وحقوقهم في التواصل بالطريقة المناسبة لهم. ولا يجوز افتراض احتياجات الشخص أو قدراته لمجرد نوع إعاقته؛ بل يُسأل، بأسلوب محترم، عن الترتيبات التي تساعد، مع الالتزام بالقانون والسياسات المعتمدة.

أولاً: التواصل المباشر والمحترم

يُوجّه الحديث إلى الشخص نفسه، لا إلى المرافق أو المترجم، ما لم يطلب الشخص خلاف ذلك أو تقتض الحالة ترتيباً مختلفاً. ويُستخدم أسلوب واضح ومهني، مع إتاحة الوقت الكافي للإجابة، وعدم مقاطعة الشخص أو إكمال عباراته نيابة عنه. كما ينبغي تجنب الألفاظ التي تحمل شفقة أو انتقاصاً، وعدم التعامل مع الإعاقة على أنها دليل على عدم القدرة على الفهم أو تقديم المعلومات. وإذا لم تكن طريقة التواصل واضحة، يُسأل الشخص عن الوسيلة الأنسب له.

ثانياً: توفير الترتيبات والوسائل المساعدة

قد يحتاج الشخص إلى ترتيبات مختلفة بحسب احتياجاته، مثل إتاحة الوصول إلى المكان، أو توفير مواد مكتوبة بخط واضح أو صيغة ميسرة، أو استخدام وسيلة تواصل مساعدة، أو تخصيص وقت إضافي. ويُراعى أن تكون الترتيبات مناسبة للمهمة، وألا تتضمن كشفًا غير ضروري لبيانات الشخص أو فرض مساعدة لا يرغب فيها.

وينبغي التأكد من جاهزية الوسائل قبل بدء الإجراء، وطلب مساعدة مختص عند الحاجة، مع توثيق الترتيبات الأساسية التي استُخدمت وفق النظام المعتمد.

ثالثاً: الاستعانة بالمترجمين ومختصي التواصل

إذا احتاج الشخص إلى مترجم لغة إشارة أو مترجم لغة منطوقة أو مختص تواصل، فيُستعان بشخص مؤهل ومحايد عبر القنوات المعتمدة. ويُشرح للمترجم دوره، بما في ذلك نقل الكلام بدقة وعدم إضافة تفسير أو حذف ما يراه غير مهم، مع الالتزام بقواعد السرية.

ويُوجَّه السؤال إلى الشخص، ويُمنح الوقت الكافي للتواصل والإجابة. كما ينبغي التحقق من أن الشخص يفهم المترجم ويستطيع استخدام وسيلة التواصل المتاحة، وإيقاف الإجراء أو تعديله إذا تعذر التواصل الفعال.

رابعًا: تقييم الفهم والقدرة على المشاركة

لا يُستنتج أن الشخص فهم الإجراء لمجرد إيمائه أو موافقته المختصرة. ويمكن التأكد من الفهم بطلب شرح بسيط لما فهمه الشخص، بطريقة لا تختبره أو تخرجه. وإذا ظهرت صعوبة في فهم الحقوق أو الأسئلة، تُطلب المساعدة القانونية أو المهنية المناسبة وفق القانون، ولا يتخذ القائم بالإجراء قرارًا يتجاوز اختصاصه.

خامسًا: حماية الخصوصية والحقوق

تُحمى معلومات الشخص وبياناته الصحية أو الشخصية من التداول غير الضروري، ويُقتصر الاطلاع عليها على من يحتاج إليها لأداء المهمة. كما تُراعى حقوقه وضمائنه القانونية، ويُمنح فرصة لطلب التوضيح أو الاستراحة أو وسيلة التواصل المناسبة، وفق القواعد المعمول بها.

سادسًا: التوثيق

يُسجل نوع الترتيبات أو الوسائل المستخدمة، واسم المترجم أو المختص وصفته عند الاقتضاء، وأي صعوبات أثرت في التواصل أو في سير الإجراء. ويجب أن يعكس المحضر أقوال الشخص، لا تفسير المترجم أو القائم بالمقابلة، إلا إذا فصل ذلك بوضوح.

المطلب الثالث: التعامل مع كبار السن

الرعاية، والتقدير، والتيسير

يتطلب التعامل مع كبار السن مراعاة احتياجاتهم الصحية والتواصلية والبيئية، مع احترام استقلالهم وكرامتهم. ولا ينبغي افتراض أن التقدم في العمر يعني ضعف الذاكرة أو عدم القدرة على الفهم؛ فالأشخاص يختلفون في صحتهم وخبراتهم واحتياجاتهم. لذلك يُبنى أسلوب التعامل على حالة الشخص وما يعبر عنه، مع الالتزام بالضمانات القانونية والإجراءات المعتمدة.

أولاً: الاحترام والتقدير

يُخاطب الشخص بأدب، ويُمنح الوقت الكافي لشرح ما لديه، دون استعجال أو مقاطعة غير لازمة. ويُوجّه الحديث إليه مباشرة، ولا يُفترض أن المرافق هو من يتحدث نيابة عنه ما دام الشخص قادراً وراعياً في التواصل بنفسه. كما ينبغي تجنب الأوصاف أو النبذة التي توحى بالعجز، وعدم التعامل مع العمر وحده باعتباره سبباً للتشكيك في الإفادة أو التقليل من شأنها.

ثانياً: تيسير التواصل

قد تساعد بعض الترتيبات البسيطة على تحسين التواصل، مثل التحدث بوضوح وبسرعة مناسبة، وتقليل الضوضاء، واستخدام أسئلة قصيرة غير مركبة، وإتاحة وقت للتذكر والإجابة. وإذا كان الشخص يعاني صعوبة في السمع أو البصر أو النطق، فيُسأل عن الوسيلة التي تناسبه، وتُوفر مساعدة مؤهلة عند الحاجة. ولا ينبغي إعادة السؤال بإلحاح أو بصياغة توحى بأن الإجابة غير مقبولة. وإذا لم يسمع الشخص السؤال أو لم يفهمه، يُعاد بوضوح وبحياد، مع التحقق من أن المعنى وصل إليه كما ينبغي.

ثالثاً: مراعاة الحالة الصحية والراحة

يُراعى اختيار مكان مناسب وآمن، مع إتاحة الجلوس والاستراحة، ومراعاة الظروف الصحية التي يصرّح بها الشخص. وإذا بدا أنه متعب أو غير قادر على مواصلة المقابلة، يُنظر في وقفها أو تأجيلها وفق الإجراءات والقانون، أو طلب الدعم الطبي عند الضرورة.

ولا تُطلب من الشخص معلومات طبية غير لازمة، وتُحفظ أي بيانات صحية ذات صلة بسرية وبالقدر الذي يسمح به النظام.

رابعاً: فهم الذاكرة وتقييم الإفادة

قد يحتاج بعض الأشخاص إلى وقت أطول لاستحضار التفاصيل، وقد يختلف تقديرهم للتوقيت أو الترتيب. وتُسجل درجة اليقين كما يعبر عنها الشخص، ويُفصل بين ما يتذكره بوضوح وما لا يجزم به. ولا يُستنتج عدم المصادقية من العمر أو بطء الإجابة وحدهما؛ بل تُقيّم المعلومات في سياقها وبلاستناد إلى وسائل تحقق أخرى متى أمكن.

خامسًا: دور المرافق والضمانات

قد يرغب الشخص في وجود مرافق أو يحتاج إلى مساعدة، ويُعامل مع ذلك وفق القانون والإجراءات المعتمدة. ويجب التأكد من أن حضور المرافق لا يؤثر في حرية الشخص أو خصوصيته، وأن أقواله تُنسب إليه مباشرة. وإذا ظهرت حاجة إلى ترتيبات قانونية أو صحية خاصة، يُرجع إلى الجهة المختصة بدل اتخاذ قرار فردي.

سادسًا: التوثيق والخصوصية

تُوثق الترتيبات التي قُدمت وأي ظروف أثرت في سير المقابلة، مع تسجيل الأقوال بأمانة ووضوح. وتُحُمى البيانات الشخصية، ويُقصر تداولها على المخولين، مع تجنب مشاركة معلومات لا تتصل بالمهمة.

المطلب الرابع: التعامل مع النساء

خصوصية التفتيش، والاستماع، والحماية

يتطلب التعامل المهني مع النساء احترام الكرامة والخصوصية، وتطبيق القانون دون تمييز، ومراعاة احتياجات كل حالة وظروفها. ولا تُفترض احتياجات المرأة أو رغباتها بناءً على جنسها؛ بل يُراعى ما يقرره القانون وما تطلبه هي، مع توفير ترتيبات مناسبة كلما اقتضت الحاجة.

أولاً: احترام الخصوصية والكرامة

ينبغي إجراء المقابلة أو أي إجراء ذي صلة في مكان يحفظ الخصوصية بالقدر الذي تسمح به الظروف والقواعد المعتمدة، مع الحد من حضور غير المعنيين. ويُشرح للمرأة الغرض من الإجراء وطريقة توثيقه، وتُتاح لها فرصة طلب التوضيح أو التعبير عن مخاوفها.

كما يجب تجنب الأسئلة أو التعليقات التي لا صلة لها بالموضوع، أو التي تحمل لومًا أو أحكامًا مسبقة. ويُراعى التعامل باحترام وحياد، وحماية البيانات والمعلومات الشخصية من التداول غير الضروري.

ثانيًا: إجراءات التفتيش

تخضع إجراءات التفتيش للقانون والضوابط الرسمية، ويجب ألا تُجرى إلا من قبل شخص مخول وبالقدر والنطاق المسموح بهما. وإذا كان القانون أو السياسة المعتمدة يشترطان أن تتولى امرأة إجراء تفتيش امرأة، فيجب الالتزام بذلك، مع مراعاة وجود الشهود أو التوثيق الذي تتطلبه القواعد.

ويُحافظ أثناء الإجراء على الخصوصية والكرامة، ويُشرح ما يلزم شرحه للشخص، ويُتجنب أي تصرف زائد أو مهين أو خارج نطاق الغرض القانوني. ولا يُستخدم التفتيش وسيلة للضغط أو العقاب، وتُوثق الخطوات وفق النموذج المعتمد.

ثالثًا: الاستماع إلى الإفادات والمقابلات

تُجرى المقابلة بأسلوب محايد وغير إيحائي، مع إتاحة المجال للمرأة لعرض روايتها دون مقاطعة أو افتراضات. وإذا كانت الواقعة تتعلق بعنف أو اعتداء أو تجربة صادمة، فيُراعى تقليل تكرار رواية التفاصيل، وتوفير بيئة آمنة، والاستعانة بمختصة أو مترجمة أو داعمة عند الحاجة ووفق القانون.

ويجب ألا تُحمّل المرأة مسؤولية ما تعرضت له، أو تُستخدم أسئلة مهينة أو غير لازمة. كما يُراعى أن الإفصاح قد يكون تدريجيًا، وأن التردد أو الانفعال لا يثبتان وحدهما صحة الرواية أو بطلانها.

رابعًا: تقييم المخاطر وتدابير الحماية

إذا ظهرت مؤشرات على خطر مباشر أو تهديد أو احتمال استمرار الضرر، تُحال الحالة إلى الجهة المخولة بتقييم المخاطر وتحديد تدابير الحماية المتاحة. ويُراعى إشراك المرأة في فهم الخيارات والإجراءات التي تمس سلامتها، بالقدر الذي يسمح به القانون، دون تقديم وعود لا يمكن ضمانها.

كما ينبغي حماية معلوماتها ومكان وجودها وبياناتها، وقصر تداولها على من يحتاج إليها لأداء واجبه. وإذا كانت هناك حاجة إلى رعاية صحية أو نفسية أو اجتماعية، تُتبع قنوات الإحالة المعتمدة.

خامسًا: مراعاة الاحتياجات الفردية

قد تحتاج بعض النساء إلى مترجمة، أو وسيلة تواصل ميسرة، أو ترتيبات تراعي الإعاقة أو العمر أو الظروف الصحية أو الثقافية. ويُسأل الشخص عن احتياجاته بدل افتراضها، وتُوفر المساعدة المؤهلة مع المحافظة على السرية والحياد.

سادسًا: التوثيق والمساءلة

تُوثق الإجراءات والمقابلات بوضوح، مع بيان الأشخاص الحاضرين، وأي ترتيبات خاصة، وما اتُخذ من تدابير حماية أو إحالة، وفق القانون والنماذج المعتمدة. ويُفصل بين أقوال المرأة وملاحظات القائم بالإجراء، وتُحفظ السجلات بسرية.

الفصل الثالث: مهارات التحري في الجرائم الكبرى والظروف الاستثنائية

تتطلب الجرائم الكبرى والظروف الاستثنائية مستوى عاليًا من التنسيق والانضباط؛ إذ قد تتعدد مصادر المعلومات، وتزداد حساسية الموقع، وتتداخل المسؤوليات الفنية والقانونية والإنسانية. ويركز هذا الفصل على المبادئ العامة التي تساعد في تنظيم العمل وحماية الأشخاص والمعلومات، مع التأكيد أن الإجراءات التفصيلية تخضع لقانون الدولة وتعليمات الجهات المختصة، وأن التعامل مع المواقع والأدلة الفنية يجب أن يكون من قبل أشخاص مؤهلين.

المبحث الأول: التحري في جرائم القتل والاغتيا

المطلب الأول: خصوصية مسرح جريمة القتل

يُعدّ مسرح جريمة القتل موقعًا بالغ الحساسية؛ فقد يضم معلومات وأشياء تساعد على فهم ما وقع، كما قد يكون في الوقت نفسه مكانًا يحتاج فيه أشخاص إلى إسعاف أو حماية عاجلة. ومن ثمّ، فإن التعامل معه يتطلب موازنة بين إنقاذ الأرواح، وتأمين الموقع، والمحافظة على الحالة القائمة إلى حين مباشرة المختصين أعمالهم، وذلك وفق القانون والإجراءات المعتمدة.

أولاً: أولوية الحياة والسلامة

تكون سلامة الأشخاص أولوية عند الوصول إلى الموقع. فإذا وُجد مصاب أو شخص في خطر، تُطلب المساعدة الطبية أو الطارئة فورًا، ولا يجوز تأخيرها من أجل المحافظة على حالة الموقع. ويوثق أي تغيير اضطراري نتج عن تقديم الإسعاف أو حماية الموجودين، وفق الإمكانيات والإجراءات المتاحة.

كما ينبغي الانتباه إلى المخاطر المحتملة في المكان، وعدم تعريض أفراد الفريق أو الجمهور للخطر. وإذا ظهرت ظروف تتطلب خبرة أو معدات خاصة، يُطلب الدعم من الجهة المختصة بدل التعامل معها ارتجالًا.

ثانيًا: ضبط الوصول إلى الموقع

بعد مراعاة حالات الطوارئ، يُنظم الدخول إلى الموقع بما يحد من العبث أو التغيير غير الضروري. ويقتصر الوصول على الأشخاص المخولين، مع تسجيل من يدخل أو يغادر متى كان ذلك مقررًا، وتحديد مسؤول عن التنسيق عند الحاجة.

ولا يعني ضبط الموقع استنتاج ما جرى أو تحديد المسؤولية؛ فالغرض هو المحافظة على الحالة وتمكين المختصين من فحصها. كما ينبغي التعامل مع الموقع باحترام،

وتجنب التصوير أو التداول غير المصرح به، خصوصًا إذا ظهرت بيانات أو مشاهد تمس خصوصية المتوفى أو ذويه.

ثالثًا: المحافظة على الحالة وتوثيق التغييرات

قد تتغير حالة الموقع بسبب عوامل طبيعية أو بسبب إجراءات إنقاذ أو حماية أو حركة سابقة. لذلك يُسجل ما أمكن من معلومات عن الحالة عند الوصول، والتغييرات التي حدثت أو كانت ضرورية، والجهات التي باشرتها.

ويُترك الفحص الفني وجمع الآثار للمتخصصين المخولين والمدربين. وعلى غير المختصين تجنب لمس الأشياء أو نقلها أو إعادة ترتيبها، إلا إذا فرضت السلامة أو الضرورة إجراءً عاجلاً، وفي هذه الحالة يُوثق سبب التغيير وما أمكن من تفاصيله.

رابعًا: دور المختصين والتنسيق

تتطلب معاينة الموقع غالبًا تعاونًا بين الجهة التحقيقية والطب الشرعي والأدلة الجنائية والجهات القضائية أو الأمنية ذات الصلة، بحسب النظام المحلي. ويجب توضيح المسؤوليات وتبادل المعلومات عبر القنوات الرسمية، وعدم التدخل في اختصاص الخبير أو توجيهه إلى نتيجة معينة.

كما تُحفظ المواد والسجلات وفق قواعد الاستلام والتوثيق والحيازة المعتمدة، ويُثبت من تعامل معها ومتى جرى نقلها أو تسليمها، بالقدر الذي تتطلبه الإجراءات.

خامسًا: مراعاة ذوي المتوفى والشهود

قد يكون للموقع أثر نفسي وإنساني بالغ على ذوي المتوفى أو الشهود أو الموجودين. وينبغي التعامل معهم باحترام، وتقديم المعلومات التي يجوز الإفصاح عنها عبر الجهة المخولة، وتجنب التخمين أو إطلاق استنتاجات مبكرة. كما تُراعى خصوصية الأشخاص، وتُحال احتياجات الدعم أو الحماية إلى الجهات المختصة.

سادسًا: التوثيق والموضوعية

يجب أن تعكس السجلات ما لوحظ أو أنجز دون استنتاجات غير مثبتة. ويُفصل بين الملاحظة المباشرة، والمعلومة المنقولة، والتقييم الأولي. كما تُثبت الإجراءات والتغييرات والجهات الحاضرة وفق النماذج المعتمدة، مع حفظ السجلات بسرية وإتاحتها للمخولين فقط.

المطلب الثاني: الأدلة المادية

الدماء، والأسلحة، والآثار

قد تساعد الأدلة المادية في توضيح جوانب من الواقعة، أو ربط أشخاص أو أشياء بمكان أو زمن معين. غير أن العثور على مادة أو أثر لا يحدد معناه تلقائيًا، ولا يثبت وحده كيفية حدوث الواقعة أو مسؤولية شخص بعينه. ويتطلب التعامل معها فحصًا فنيًا من مختصين مؤهلين، واتباع إجراءات قانونية دقيقة تحفظ سلامتها وحقوق الأطراف.

أولاً: دور رجل التحري وحدود الاختصاص

تتمثل مسؤولية رجل التحري، بحسب صلاحياته، في ملاحظة وجود مواد أو أشياء قد تكون ذات صلة، وتوثيق مكانها وحالتها الظاهرة، وإبلاغ المختصين عنها، والمحافظة على الموقع من التدخل غير الضروري. أما جمع العينات أو فحصها أو تفسير نتائجها، فيترك للجهات الفنية المخولة والمدربة، وفق البروتوكولات المعتمدة.

ولا ينبغي لمس المواد أو نقلها أو فتحها لمجرد الاعتقاد بأهميتها. فإذا اقتضت السلامة أو الضرورة تغييرًا في الموقع، يُتخذ أقل إجراء لازم، ويُوثق سببه وما حدث بدقة، مع إبلاغ المختصين.

ثانيًا: المواد البيولوجية وآثار الدم

قد تكون المواد البيولوجية أو آثار الدم ذات أهمية فنية، لكن مظهرها وحده لا يكفي لتحديد مصدرها أو دلالتها. لذلك يجب عدم لمسها أو أخذ عينات منها بوسائل غير معتمدة، وتترك إجراءات التقييم والجمع والحفظ للمختصين.

ويُراعى توثيق الموقع والحالة الظاهرة وفق التعليمات الرسمية، واتخاذ تدابير السلامة المناسبة، وعدم نقل أو تداول صور أو معلومات حساسة خارج نطاق الحاجة والصلاحيات. كما ينبغي حماية خصوصية المتوفي وذويه، وعدم نشر أي مادة تتعلق بالموقع.

ثالثًا: الأسلحة أو الأشياء التي قد تكون خطيرة

قد تشكل بعض الأشياء في الموقع خطرًا مباشرًا، لذلك لا تلمس أو تُحرّك من قبل غير المختصين. وإذا وُجد ما يستدعي تدخلًا عاجلاً لحماية الأشخاص، تُستدعى الجهة المؤهلة وتتبع تعليماتها، مع تأمين المكان بالقدر الذي يسمح به القانون والسلامة.

ويوثق وجود الشيء وموقعه الظاهر وما اتخذ بشأنه من إجراءات، دون إجراء فحص أو معالجة مرتجلة. وتُحال مسألة تحديد طبيعته أو خصائصه إلى المختصين المعنيين.

رابعًا: الآثار والأشياء الأخرى

قد تشمل المواد ذات الصلة أشياء أو مستندات أو آثارًا مختلفة. وينبغي عدم افتراض أهميتها أو عدمها بناءً على الانطباع وحده. ويُسجل ما يُلاحظ منها، وتُحال إلى المختصين لتقرير ما إذا كان يلزم فحصها أو حفظها وفق الإجراءات المتبعة. ويجب أن يكون التعامل مع كل مادة موثقًا، من لحظة تحديدها أو استلامها حتى إحالتها أو حفظها، مع بيان الجهات والأشخاص المخولين الذين تعاملوا معها، بحسب النظام المعتمد.

خامسًا: الحفظ والتوثيق وسلسلة الحيازة

تتطلب سلامة الأدلة وجود سجل يوضح مصدر المادة، وظروف العثور عليها، والجهات التي استلمتها أو نقلتها أو حفظتها، والإجراءات التي أُجريت عليها. ويُتبع في ذلك نظام الحيازة والتوثيق المعمول به، ولا تُستخدم أساليب تغليف أو نقل إلا وفق تعليمات المختصين.

وأي نقص أو انقطاع في التوثيق ينبغي إثباته ورفع إلى المسؤول المختص، لا إخفاؤه أو استكمال السجل بطريقة غير دقيقة. فالمصادقية المهنية تقتضي أن يُسجل ما وقع فعلاً، بما في ذلك القيود أو المشكلات التي ظهرت.

سادسًا: تفسير الأدلة بحذر

تُفهم نتائج الفحص الفني في ضوء حدودها ومصدر العينة وظروف جمعها وحفظها، ولا تُحوّل إلى استنتاج أوسع مما تسمح به. وينبغي التمييز بين نتيجة فنية، وبين تفسيرها في سياق الواقعة، وبين الاستنتاج القانوني الذي تختص به الجهات المخولة.

المطلب الثالث: تحليل الظروف المحيطة الدافع، والعلاقات، والتوقيت

يساعد تحليل الظروف المحيطة بالواقعة على بناء صورة أوضح لما حدث، وتحديد الأسئلة التي تحتاج إلى تحقق. غير أن هذا التحليل يظل وسيلة لتنظيم المعلومات وتوليد فرضيات قابلة للفحص، لا أساساً لإثبات مسؤولية شخص أو نسبة الفعل إليه. ويجب أن يستند إلى معلومات موثقة، وأن يبقى مفتوحاً للمراجعة عند ظهور معطيات جديدة.

أولاً: الدافع بوصفه احتمالاً لا دليلاً قائماً بذاته

قد يسعى المحققون إلى فهم دوافع محتملة وراء الواقعة، مثل وجود نزاع سابق أو مصلحة مادية أو علاقة متوترة. لكن وجود دافع محتمل لا يثبت أن شخصاً ارتكب الجريمة، وغياب دافع واضح لا ينفي وقوعها أو صلة شخص بها. لذلك تُعامل فكرة الدافع كفرضية تحتاج إلى دعم مستقل. ويُسجل أساسها ومصدر المعلومات المتعلقة بها، ويُبحث عن تفسيرات بديلة، دون انتقاء الوقائع التي تؤيد احتمالاً واحداً وإهمال ما يخالفه.

ثانياً: العلاقات والسياق الاجتماعي

قد تساعد معرفة طبيعة العلاقات بين الأشخاص المعنيين على فهم بعض جوانب الواقعة، لكنها قد تؤدي أيضاً إلى تحيز إذا أُخذت خارج سياقها. وينبغي التمييز بين العلاقة المؤكدة، والانطباعات أو الروايات المتداولة عنها، وتجنب افتراض أن الخلاف أو القرب أو الانقطاع يفسر الجريمة تلقائياً. وتُجمع المعلومات المتعلقة بالعلاقات من مصادر مشروعة وذات صلة، مع احترام الخصوصية وعدم تداول البيانات الشخصية دون حاجة أو صلاحية. كما تُتاح فرصة التحقق من الروايات المتعارضة وفق الإجراءات المعتمدة.

ثالثاً: التوقيت وتسلسل الأحداث

يساعد ترتيب الأحداث زمنياً على تحديد ما كان معروفاً، وما وقع قبل الواقعة أو خلالها أو بعدها. ويُراعى أن التوقيت قد يكون تقريبيّاً، وأن الذاكرة أو السجلات قد تختلف في دقتها. لذلك ينبغي توثيق مصدر كل توقيت، وما إذا كان مبنيّاً على مشاهدة مباشرة أو تقدير أو سجل رسمي. ويُنشأ تسلسل زمني مبدئي يبيّن النقاط المؤكدة والنقاط غير المحسومة، مع تحديثه عند ظهور معلومات جديدة. ولا يُفترض أن التزامن الزمني يثبت علاقة سببية بين حدثين.

رابعًا: بناء الفرضيات ومراجعتها

يُستفاد من المعلومات المتعلقة بالدافع والعلاقات والتوقيت في صياغة أكثر من فرضية معقولة، ثم تحديد ما يدعم كل فرضية وما قد يناقضها. ويساعد هذا النهج على تقليل الانحياز التأكدي، أي الميل إلى البحث عن المعلومات التي تؤيد الرأي الأولي وحدها.

ومن الأسئلة المفيدة أثناء المراجعة:

- ما المعلومات المؤكدة، وما الذي لا يزال تقديرًا؟
- ما مصدر كل معلومة، وهل هو مستقل عن المصادر الأخرى؟
- ما التفسيرات البديلة الممكنة؟
- ما المعلومات التي قد تنقض الفرضية الحالية؟
- ما الخطوات القانونية والمناسبة للتحقق من النقاط غير المحسومة؟

خامسًا: التوثيق والتنسيق

يُوثق التحليل بوصفه تقييمًا أوليًا، مع إظهار مصادر المعلومات وحدودها والاحتمالات البديلة. ويُفصل بين الوقائع المسجلة والرأي التحليلي، ويُراجع العمل مع الفريق أو المختصين عند الحاجة. كما تُحفظ المعلومات المتعلقة بالحياة الشخصية والعلاقات بسرية، ولا يُحتفظ منها إلا بما تسمح به القواعد وتقتضيه المهمة.

المطلب الرابع: التعامل مع الشهود في جرائم القتل

قد يكون الشهود في جرائم القتل أشخاصًا عاينوا جزءًا من الواقعة، أو وصلوا إلى المكان بعدها، أو لديهم معلومات عن ظروف ذات صلة. وقد يكونون في حالة خوف أو صدمة أو حزن، أو يخشون على سلامتهم وسلامة ذويهم. لذلك يجمع التعامل المهني معهم بين الحصول على المعلومات واحترام حقوقهم وكرامتهم، مع الالتزام بالقانون والإجراءات المعتمدة.

أولاً: مراعاة الحالة الإنسانية للشاهد

ينبغي التعامل مع الشاهد بهدوء واحترام، وتجنب الأسئلة القاسية أو غير الضرورية، خصوصًا إذا كان متأثرًا بالمشهد أو فقد شخصًا قريبًا. وإذا ظهرت حاجة طبية أو نفسية عاجلة، تُقدّم الرعاية المناسبة أو تُحال الحالة إلى الجهة المختصة قبل استكمال المقابلة، وفق الظروف والقواعد المعمول بها.

ويُشرح للشاهد، بعبارات واضحة، الغرض من اللقاء وطريقة توثيق أقواله، دون تقديم وعود لا يمكن ضمانها أو تفاصيل لا يجوز الإفصاح عنها.

ثانيًا: تحديد ما عاينه الشاهد

تُطرح أسئلة محايدة تساعد على التمييز بين ما شاهده الشاهد بنفسه وما سمعه من الآخرين أو استنتجته. ومن المفيد البدء بإتاحة الفرصة له لسرد ما يتذكره بحرية، ثم استيضاح التفاصيل اللازمة، مثل مكان وجوده، وما استطاع رؤيته أو سماعه، والوقت التقريبي، والظروف التي أثرت في إدراكه.

ولا ينبغي دفع الشاهد إلى تبني تفسير أو التعرف على شخص لم يذكره من تلقاء نفسه. كما يجب احترام إجابته إذا قال إنه لا يتذكر أو لا يستطيع الجزم.

ثالثًا: حماية الشاهد وسريته

إذا عبّر الشاهد عن خوف من تهديد أو انتقام، أو ظهرت مؤشرات خطر، تُحال المسألة إلى الجهة المخولة بتقييم المخاطر وتحديد تدابير الحماية المتاحة. ويُحافظ على سرية بياناته بقدر ما يسمح به القانون، ويُقصر تداولها على من يحتاج إليها لأداء واجبه.

ولا يجوز ضمان حماية مطلقة أو اتخاذ تدبير خارج الاختصاص. بل تُشرح الخيارات المتاحة بصدق، ويوثق ما أُبلغ به الشاهد وما تم اتخاذه من إجراءات.

رابعًا: تجنب التأثير في الذاكرة أو الأقوال

ينبغي تقليل الأسئلة الإيحائية، وتجنب تكرار عرض معلومات من مصادر أخرى على الشاهد بطريقة قد تؤثر في ذاكرته. وإذا لزم استيضاح اختلاف أو تعارض، فيُطرح السؤال بصورة محايدة، مع منحه فرصة لشرح ما يتذكره دون ضغط أو توبيخ. كما يجب الحذر من جمع الشهود أو إتاحة المجال لهم لتبادل رواياتهم قبل توثيق ما يعرفه كل منهم، وفق الإجراءات المعتمدة؛ إذ قد يؤدي تداول التفاصيل إلى اختلاط الذكريات أو صعوبة التمييز بين المشاهدة المباشرة وما سمعه الشاهد لاحقًا.

خامسًا: التوثيق والتقييم

تُوثق أقوال الشاهد بدقة، مع تسجيل ظروف المقابلة، ومصدر معرفته، وما يصرح بأنه غير متأكد منه. ويُفصل بين كلامه والملاحظات المهنية، ولا تُستنتج المصدقية من الحزن أو الخوف أو الانفعال وحدها. وتُقيّم الإفادة في ضوء القدرة على الإدراك والتذكر، والاتساق، والمعلومات المستقلة، مع مراعاة الظروف الإنسانية.

سادسًا: متابعة الاحتياجات والإحالة

قد يحتاج الشاهد إلى معلومات عن الخطوات التالية أو إلى دعم نفسي أو اجتماعي أو ترجمة أو ترتيبات تيسيرية. وتُحال هذه الاحتياجات إلى الجهات المختصة وفق القانون والسياسات المعتمدة، مع تجنب تحميل الشاهد مسؤولية متابعة الإجراءات أو تعريضه لاتصالات غير ضرورية.

المبحث الثاني: التحري في جرائم الاختطاف والتفجير المطلب الأول: خصوصية التحري في جرائم الاختطاف الوقت الحرج والتواصل والتفاوض

تتسم بلاغات الاختطاف بحساسية عالية، لأن سلامة الشخص المحتجز قد تكون معرضة للخطر، ولأن المعلومات الأولية قد تكون محدودة أو متغيرة. لذلك تتطلب الاستجابة سرعةً منضبطة، وتنسيقًا واضحًا بين الجهات المختصة، واهتمامًا متواصلًا بسلامة الضحية وحقوقها. وتخضع إجراءات التعامل والتفاوض للقانون والبروتوكولات الرسمية، ولا تُعد الإرشادات العامة الواردة هنا بديلًا عن التدريب أو التوجيه المختص.

أولاً: سرعة الاستجابة ودقة التقييم

عند ورود البلاغ، تُسجل المعلومات المتاحة بدقة، ويُحدد ما هو معلوم وما لا يزال بحاجة إلى تحقق. ويُراعى عدم تأخير الاستجابة عند وجود مؤشرات معقولة على خطر مباشر، مع تجنب افتراض صحة كل تفصيل قبل فحصه.

ومن الاعتبارات الأولية ذات الصلة: هوية الشخص المبلغ عن اختفائه، وآخر وقت ومكان معروفين، والظروف المحيطة بالغياب، وأي معلومات تشير إلى تهديد أو تواصل أو حاجة صحية عاجلة. ويُحدد المسؤول أو الفريق المخول بإدارة الاستجابة وفق النظام المعتمد، مع توحيد قناة تلقي المعلومات والتعليمات.

ثانيًا: التنسيق وتوزيع المسؤوليات

تتطلب هذه الحالات تنسيقًا بين الجهات المختصة، وقد تشمل وحدات التحقيق، والجهات القضائية، والجهات المعنية بالحماية أو الاستجابة الطارئة. ويجب تحديد مسؤوليات الاتصال والتوثيق وتبادل المعلومات، وتجنب تعدد الرسائل أو صدور تعليمات متعارضة.

وتُحال القرارات التي تتطلب صلاحية قانونية أو فنية إلى الجهة المخولة، ويوثق ما أُخذ من إجراءات وسببها، مع حصر تداول المعلومات الحساسة على من يحتاج إليها.

ثالثًا: التواصل والتفاوض

إذا استدعت الحالة تواصلًا أو تفاوضًا، فيجب أن يتولاه أشخاص مدربون ومخولون، وفق البروتوكولات الرسمية والقانون. ولا ينبغي لغير المختصين المبادرة

إلى الاتصال أو تقديم وعود أو تهديدات أو معلومات قد تؤثر في سلامة الشخص أو تعقد الاستجابة.

ويُراعى أن يكون التواصل منظمًا وموثقًا، وأن تُراجع الرسائل أو القرارات من المسؤول المختص. كما ينبغي التعامل بحذر مع المعلومات التي يقدمها المتصل، والتحقق منها عبر القنوات الملائمة دون كشف بيانات قد تعرض الضحية أو غيرها للخطر.

رابعًا: دعم الأسرة وإدارة المعلومات

قد تكون الأسرة مصدرًا مهمًا للمعلومات، كما قد تحتاج إلى دعم وإرشاد خلال ظروف شديدة الضغط. ويُعين، متى أمكن ووفق النظام، شخص اتصال واضح يتولى شرح ما يجوز الإفصاح عنه وتلقي المعلومات المستجدة، مع تجنب إعطاء تلميحات غير مؤكدة أو مشاركة تفاصيل قد تضر بالاستجابة.

ويُراعى الحفاظ على خصوصية الضحية والأسرة، وضبط التعامل مع وسائل الإعلام أو النشر العام عبر الجهة المخولة. وقد تؤدي الشائعات أو تداول معلومات غير متحققة إلى مخاطر إضافية؛ لذلك ينبغي تصحيح المعلومات عبر القنوات الرسمية عند الاقتضاء.

خامسًا: توثيق القرارات والمعلومات

تُسجل البلاغات والاتصالات والقرارات والتحديثات المهمة بوقتها ومصدرها، مع تمييز المعلومات المؤكدة عن التقديرات أو الروايات غير المتحققة. كما تُوثق الجهات التي جرى التنسيق معها، وأي إحالات أو تعليمات رسمية، وفق قواعد السرية وحماية البيانات.

سادسًا: سلامة الضحية ومرحلة ما بعد الحادثة

تظل سلامة الشخص المحتجز أولوية طوال الاستجابة. وإذا أُعيد أو عُثر عليه، تُتبع الإجراءات الطبية والنفسية والقانونية المناسبة، مع احترام الخصوصية والكرامة، وإحالة ما يتطلب خبرة متخصصة إلى الجهات المختصة. كما تُراجع المعلومات والإجراءات لاحقًا لتحديد ما أمكن تعلمه وتحسين الاستجابة المستقبلية، دون لوم أو كشف غير مبرر للبيانات.

المطلب الثاني: جمع المعلومات في جرائم الاختطاف

التحقق، والتنسيق، وحماية الخصوصية

يهدف جمع المعلومات في بلاغات الاختطاف إلى مساعدة الجهات المختصة على فهم الوقائع وتقدير المخاطر والتحقق من سلامة الشخص المفقود أو المحتجز. ونظرًا لحساسية هذه الحالات، يجب أن يتم جمع المعلومات وتحليلها عبر القنوات الرسمية، وبواسطة أشخاص مخولين، مع تجنب أي إجراء قد يعرض الضحية أو ذويها للخطر.

أولاً: تحديد المعلومات الأولية

تُجمع المعلومات المتاحة من المبلّغ والأسرة والجهات ذات الصلة، مع توثيق مصدر كل معلومة ووقت ورودها. وقد تشمل المعلومات الأولية هوية الشخص ووسائل التعرف عليه، وآخر وقت ومكان معروفين، والظروف السابقة للاختفاء، وأي احتياجات صحية أو عوامل ضعف تتطلب عناية عاجلة.

ويجب الفصل بين ما شاهده الشخص مباشرة، وما نقله عن غيره، وما يستنتجه أو يعتقده. كما تُسجل أوجه النقص أو عدم اليقين بوضوح، دون ملئها بالتخمين.

ثانياً: تنظيم المعلومات والتحقق منها

ترتب المعلومات في سجل أو نظام معتمد، ويُحدّد ما يحتاج إلى تأكيد أو مقارنة بمصادر أخرى. ويُراعى أن تكون وسائل التحقق قانونية ومتناسبة مع طبيعة البلاغ، وأن تنفذها الجهات المخولة فقط. ولا يُعد تكرار المعلومة في أكثر من رواية تأكيداً مستقلاً إذا كانت الروايات جميعها مستندة إلى المصدر نفسه.

وعند ظهور معلومات متعارضة، تُوثق الاختلافات ويُبحث عن أسبابها المحتملة، مع تجنب الاستنتاج المتسرع. كما ينبغي مراجعة التقييم كلما وردت معلومات جديدة.

ثالثاً: حماية البيانات والخصوصية

قد تتضمن المعلومات بيانات شخصية أو صحية أو اتصالات خاصة، ولذلك يجب جمع القدر اللازم للمهمة فقط، وحفظه في الأنظمة المعتمدة، وقصر الاطلاع عليه على المخولين. ولا يجوز الوصول إلى بيانات أو سجلات أو أجهزة إلا وفق الصلاحيات والإذونات التي يوجبها القانون.

كما ينبغي توخي الحذر عند تداول معلومات عن الضحية أو الأسرة، وخصوصًا عبر وسائل الاتصال غير الرسمية أو المنصات العامة. ويُتبع ما تقرره الجهة المختصة بشأن التواصل الإعلامي أو نشر المعلومات.

رابعًا: التنسيق بين الجهات

قد تتطلب الحالة تعاون وحدات أو جهات متعددة. ويُعين مسؤول اتصال أو قناة رسمية لتبادل المعلومات، وتُحدد مسؤوليات كل جهة، ويوثق ما يُرسل وما يُستلم. ويساعد ذلك على الحد من التكرار والتضارب، مع مراعاة مبدأ تبادل المعلومات بالقدر اللازم لأداء الاختصاص.

وأي معلومة قد تدل على خطر عاجل تُرفع فورًا إلى المسؤول أو الجهة المخولة، وفق خطة الاستجابة المعتمدة.

خامسًا: التعامل مع الأسرة والمصادر البشرية

تُعامل الأسرة باحترام وتُمنح وسيلة اتصال واضحة متى أمكن، مع الاستماع إلى ما لديها من معلومات دون لوم أو ضغط. وإذا وردت معلومات من مصدر بشري، فتُسجل طبيعة معرفة المصدر وحدودها، وتُقيّم المعلومات بموضوعية، ولا تُعامل على أنها حقيقة ثابتة لمجرد ورودها من شخص يصف نفسه بأنه قريب من الواقعة.

سادسًا: توثيق التحليل والقرارات

يُميز في التقارير بين الوقائع المؤكدة، والمعلومات الأولية، والفرضيات، والخطوات التي ما زالت قيد التحقق. كما تُوثق أسباب تحديد الأولويات أو تغييرها والجهة التي اعتمدت القرار، وفق الإجراءات الرسمية. ويساعد التوثيق على مراجعة العمل وضمان المساءلة وحفظ الحقوق.

المطلب الثالث: خصوصية مسرح التفجير

تأمين المكان ودور المختصين في فحص الشظايا

قد يكون موقع الانفجار شديد الخطورة، وقد تتغير ظروفه بعد وقوع الحادث بسبب الحرائق أو الانهيارات أو الطقس أو أعمال الإنقاذ. لذلك تكون الأولوية لحماية الأرواح ومنع الإصابات، ثم تنظيم الموقع وتمكين فرق الطوارئ والخبراء المخولين من أداء مهامهم. ولا يجوز لغير المختصين فحص الأجسام المشتبه بها أو تحريكها أو جمع الشظايا.

أولاً: أولوية الاستجابة للسلامة

عند الوصول إلى موقع الانفجار، تُراعى تعليمات الجهات المختصة بالطوارئ والسلامة. وإذا وُجد مصابون أو أشخاص في خطر، تُقدّم أعمال الإنقاذ والرعاية الطبية وفق توجيهات المختصين، مع توثيق أي تغيير اضطراري في الموقع متى أمكن.

ويجب تجنب الاقتراب من الأجسام أو المواد غير المعروفة، وعدم لمسها أو نقلها. وتُترك معالجة المخاطر المحتملة لفرق مؤهلة ومجهزة، ولا يُستأنف العمل في المنطقة إلا بعد إعلانها آمنة من الجهة صاحبة الاختصاص.

ثانياً: تنظيم الموقع والدخول إليه

يُنظم الوصول إلى الموقع عبر القنوات الرسمية، ويُقصر على من تستدعي مهامهم الحضور. ويساعد تسجيل الدخول والخروج، متى كان مقررًا، على معرفة من تعامل مع المكان والمواد الموجودة فيه. كما ينبغي حماية الموقع من التدخل غير الضروري والتجمهر والتصوير أو النشر غير المصرح به.

وقد يتطلب الموقع تقسيمًا أو ترتيبات خاصة تحددها الجهات الفنية وفق تقييم المخاطر؛ ولا تُحدد حدود الأمان أو مناطق العمل باجتهاد غير المختصين. وتُتبع التعليمات الميدانية الصادرة عن فرق السلامة والخبراء.

ثالثاً: توثيق الحالة والتغيرات

تُسجل الحالة العامة للموقع والظروف الظاهرة عند بدء العمل، والوقت والجهات الموجودة، وأي تغييرات حدثت نتيجة الإنقاذ أو الإطفاء أو عوامل البيئة. ويُفصل بين الملاحظة المباشرة والاستنتاج، ويُدون مصدر كل معلومة.

ولا يُطلب من أعضاء الفريق غير الفنيين جمع الشظايا أو نقلها. وإذا استدعت السلامة تحريك شيء أو إزالة خطر، يترك ذلك للجهة المختصة ويوثق ما أمكن من سبب الإجراء وكيفيته.

رابعًا: فحص الشظايا والمواد بواسطة المختصين

قد تسهم الشظايا أو المواد الموجودة في الموقع في الفحص الفني، لكن تحديد طبيعتها أو دلالتها لا يتم بالنظر وحده. ويتولى المختصون المؤهلون جمعها وفحصها وفق البروتوكولات المعتمدة، مع مراعاة سلامة الموقع، وحماية الأشخاص، والتوثيق وسلسلة الحيازة. ويجب ألا تُغسل الشظايا أو تُنظف أو تُجرب أو تُنقل بوسائل غير معتمدة. كما تُحال المواد التي قد تشكل خطرًا إلى الجهات الفنية المعنية، ويترك تفسير النتائج لخبراء الاختصاص مع بيان حدود الفحص.

خامسًا: التنسيق بين الجهات

قد يتطلب الحادث مشاركة فرق الإطفاء والإسعاف والسلامة والأدلة الجنائية والجهات القضائية أو الأمنية. وينبغي تحديد جهة التنسيق وقنوات الاتصال، وتبادل المعلومات الضرورية فقط، وتوثيق الحالات والتعليمات. ويُراعى ألا تتعارض أعمال المعاينة مع متطلبات الإنقاذ أو إجراءات السلامة.

سادسًا: حماية الشهود والخصوصية

قد يتأثر الشهود أو المصابون نفسيًا، كما قد تتضمن الصور والمعلومات تفاصيل حساسة. ويُعامل مع الأشخاص باحترام، وتُحال احتياجاتهم إلى الجهات المختصة، ويُقصر تداول الصور والبيانات على الأغراض الرسمية المصرح بها. ولا تُنشر تفاصيل غير متحقق منها أو مواد قد تضر بالضحايا وذويهم.

المطلب الرابع: التعامل مع الأدلة الرقمية في جرائم التفجير

قد تتضمن الجرائم المرتبطة بالتفجير معلومات رقمية ذات صلة، مثل مواد منشورة للعامة، أو سجلات إلكترونية، أو ملفات وبيانات قد تساعد الجهات المختصة على فهم التسلسل الزمني أو التحقق من رواية معينة. لكن وجود بيانات رقمية لا يعني بالضرورة ارتباطها بالجريمة، كما أن شكلها الظاهر لا يكفي لإثبات صحتها أو نسبتها إلى شخص. لذلك يتطلب التعامل معها صلاحية قانونية، وخبرة فنية، وتوثيقًا يحفظ سلامتها وخصوصية أصحابها.

أولاً: تحديد النطاق والاختصاص

قبل جمع أي بيانات أو الاطلاع عليها، يجب تحديد الغرض من الإجراء وحدوده والأساس القانوني الذي يجيزه. فالوصول إلى الأجهزة أو الحسابات أو الاتصالات الخاصة يخضع لقواعد وأذون محددة، ولا يجوز القيام به لمجرد توافر وسيلة تقنية. ويُحال الفحص الفني إلى مختصين مخولين، مع تحديد السؤال أو النطاق المطلوب بصورة واضحة، وتجنب جمع بيانات لا صلة لها بالمهمة إلا وفق ما يجيزه القانون.

ثانياً: المحافظة على البيانات

قد تتغير البيانات الرقمية أو تُفقد أو تتضرر إذا جرى التعامل معها بطريقة غير مناسبة. لذلك ينبغي عدم تشغيل جهاز أو تعديل ملف أو حذف محتوى أو نقل بيانات من قبل غير المختصين. وعند العثور على جهاز أو وسيط رقمي ذي صلة محتملة، يُحافظ عليه وفق تعليمات الجهة الفنية، ويُوثق مكانه وحالته والجهة التي تعاملت معه، دون إجراء فحص مرتجل.

وتتولى الجهات المختصة استخدام الأساليب والأدوات المعتمدة لحفظ البيانات وفحصها، مع الاحتفاظ بالنسخ الأصلية وسجلات العمل وفق الإجراءات الرسمية.

ثالثاً: المحتوى المنشور للعامة

قد تحتوي المواقع والمنصات العامة على مواد ذات صلة بالواقعة. ويُراعى عند توثيقها تسجيل عنوان المصدر وتاريخ ووقت الوصول إليها والسياق الظاهر للمادة، بالوسائل المعتمدة. كما ينبغي الانتباه إلى أن المحتوى قد يُحذف أو يتغير، وأن لقطة شاشة وحدها لا تثبت دائماً صحة المحتوى أو هوية ناشره.

ولا يجوز تجاوز إعدادات الخصوصية أو الدخول إلى حسابات خاصة دون إذن قانوني. كما ينبغي تجنب إعادة نشر المحتوى أو تداوله خارج نطاق الحاجة المهنية، خصوصاً إذا احتوى على بيانات حساسة أو مواد مؤذية.

رابعًا: التحقق من المصدر والسياق

يُفحص المحتوى الرقمي مع مراعاة مصدره وتاريخ نشره واحتمال تعديله أو اقتطاعه من سياقه. وقد يتطلب التحقق مراجعة فنية أو طلب معلومات من الجهة التي تحتفظ بالبيانات، وفق الصلاحيات والإجراءات القانونية. ويجب الفصل بين ما يظهر في المادة، وما يُستنتج منها، وما يحتاج إلى تأكيد مستقل. ولا يُنسب حساب أو ملف إلى شخص اعتمادًا على اسم ظاهر أو صورة فقط، بل يُترك التحقق الفني والقانوني للجهة المختصة.

خامسًا: سلسلة الحيازة والتوثيق

تُوثق كل خطوة تتعلق باستلام البيانات أو حفظها أو نقلها أو فحصها، بما يشمل الأشخاص المخولين، والأوقات، والأنظمة المستخدمة، وأي نسخ فنية جرى إنشاؤها وفق الإجراء. ويُثبت أي خلل أو انقطاع أو قيد قد يؤثر في سلامة البيانات أو تفسيرها.

كما ينبغي حماية الملفات من الوصول أو التعديل غير المصرح به، وقصر الاطلاع عليها على من يحتاج إليها لأداء مهمته، مع الالتزام بقواعد الاحتفاظ والإتلاف المعتمدة.

سادسًا: تفسير النتائج وحدودها

قد تساعد البيانات الرقمية في دعم فرضية أو مراجعتها، لكنها لا تُفسر بمعزل عن السياق. وينبغي أن يوضح التقرير الفني ما تم فحصه، والطريقة العامة المتبعة وفق البروتوكولات، والقيود التي واجهت الفحص، وما يمكن وما لا يمكن استنتاجه. وتبقى الاستنتاجات القانونية من اختصاص الجهات المخولة.

المبحث الثالث: التحري في جرائم السرقات

المطلب الأول: التحري في سرقات المنازل

الآثار، ووسائل الدخول، والممتلكات المفقودة

تتطلب سرقات المنازل تعاملًا يوازن بين خصوصية المكان وسلامة ساكنيه من جهة، والحاجة إلى توثيق الوقائع وفحص المعلومات من جهة أخرى. وقد يكون المنزل قد تعرّض لتغيير قبل الإبلاغ، أو قد تكون الأسرة ما تزال في حالة قلق؛ لذلك ينبغي العمل بهدوء واحترام، واتباع القانون والإجراءات المعتمدة، وإحالة الفحوص الفنية إلى المختصين.

أولاً: سلامة السكان وخصوصية المنزل

تكون سلامة الموجودين في المنزل أولوية. فإذا ظهرت مؤشرات على وجود خطر مباشر أو حاجة إلى مساعدة عاجلة، تُتخذ الاستجابة المناسبة عبر الجهات المختصة. ويُشرح للسكان ما يلزم من إجراءات بوضوح، مع احترام خصوصية المسكن وعدم تجاوز نطاق الصلاحيات القانونية.

كما ينبغي تجنب نشر صور أو تفاصيل عن المنزل أو ساكنيه خارج القنوات الرسمية، وقصر الاطلاع على المعلومات الشخصية على من يحتاج إليها لأداء مهمته.

ثانياً: توثيق الحالة الظاهرة

يُسجل وصف عام للحالة التي عاينها المختصون أو القائمون بالإجراء، مع بيان وقت المعاينة ومن حضرها، وما إذا كان السكان أو غيرهم قد دخلوا المكان أو نقلوا أشياء قبل وصول الفريق. فمعرفة التغييرات السابقة تساعد على تفسير الملاحظات اللاحقة، ولا تعني اتهام من قام بها.

ويُترك التصوير الفني وفحص الموقع لمن يملك التدريب والصلاحيات، وفق الإجراءات الرسمية. وعلى غير المختصين تجنب لمس الأشياء أو تحريكها إذا كان من المحتمل أن تكون ذات صلة.

ثالثاً: وسائل الدخول الظاهرة

قد تساعد ملاحظة حالة الأبواب أو النوافذ أو المداخل في تحديد نقاط تحتاج إلى فحص، لكنها لا تكفي وحدها لإثبات كيفية الدخول أو تحديد المسؤول. لذلك تُوثق الحالة الظاهرة دون استنتاجات متسعة، ويُحال تقييمها الفني إلى المختصين.

كما ينبغي عدم إجراء تجارب أو فتحات أو تغييرات على الموقع بغرض التحقق، إلا إذا كانت ضمن إجراء رسمي يتولاه مختص مخول. وتثبت أي تغييرات ضرورية لحماية الأشخاص أو تأمين المكان.

رابعًا: حصر الممتلكات المفقودة

يُستمع إلى السكان بشأن الأشياء التي يعتقدون بفقدانها، وتُسجل أوصافها وقيمتها التقديرية وأي معلومات تساعد على تمييزها، بحسب النماذج المعتمدة. ويوضح ما إذا كان الفقد مؤكدًا أو ما يزال قيد المراجعة، ويُطلب من صاحب البلاغ تقديم ما يتوفر لديه من مستندات أو صور أو أوصاف، دون تكليفه بإجراءات غير لازمة. ويُراعى أن القوائم الأولية قد تتغير بعد مراجعة الممتلكات، لذا تُوثق الإضافات أو التصحيحات وفق الإجراء الرسمي. كما لا ينبغي افتراض أن كل شيء مفقود قد سُرق؛ فقد يكون نُقل أو وُضع في مكان آخر، ويظل الأمر بحاجة إلى التحقق.

خامسًا: المعلومات والشهود والبيانات ذات الصلة

قد يقدم السكان أو الجيران معلومات عن وقت اكتشاف الواقعة أو أحداث لاحظوها. وتُجمع الأقوال بأسئلة محايدة، مع التمييز بين المشاهدة المباشرة وما نُقل عن الآخرين. وإذا أُشير إلى تسجيلات أو بيانات خاصة، فلا يُطلب الوصول إليها أو نسخها إلا وفق الصلاحيات والإجراءات القانونية، مع إحالة الجانب الفني إلى المختصين.

سادسًا: حفظ السجلات والإحالة الفنية

تُوثق المواد والمعلومات التي تُحال إلى الجهات الفنية، ويُسجل مسار استلامها وتسليمها وفق قواعد الحيازة المعتمدة. كما تُحفظ إفادات السكان وبياناتهم بسرية، ويُتجنب تداول تفاصيل قد تكشف عن ممتلكاتهم أو تجعلهم عرضة لمخاطر إضافية.

المطلب الثاني: التحري في سرقات المحال التجارية

كاميرات المراقبة والشهود

قد تتوافر في المحال التجارية معلومات متعددة عن واقعة السرقة، مثل إفادات العاملين أو الزبائن، وسجلات البيع والمخزون، والتسجيلات المرئية التي يحتفظ بها المحل. ويجب التعامل مع هذه المصادر وفق القانون، مع مراعاة حقوق الأفراد وخصوصيتهم، وحفظ المواد ذات الصلة دون تغيير أو تداول غير مصرح به.

أولاً: فهم البلاغ وسياقه

يبدأ التعامل بتسجيل وصف الواقعة كما يقدمه صاحب المحل أو ممثله، مع توضيح وقت اكتشافها، والممتلكات المفقودة أو المتضررة، وأي تغييرات طرأت على المكان قبل وصول الجهة المختصة. ويُميز بين ما شاهده المبلّغ بنفسه وما استنتجه أو نقله عن الآخرين.

كما ينبغي توثيق المعلومات المتاحة عن البضائع أو الأموال المفقودة بالقدر اللازم، مع بيان ما إذا كانت الأرقام أو الأوصاف أولية وقابلة للمراجعة.

ثانياً: التعامل مع تسجيلات كاميرات المراقبة

إذا وُجدت تسجيلات قد تكون ذات صلة، فيُتعامل معها وفق القانون والإجراءات المعتمدة، مع مراعاة حق الجهة المخولة في طلبها أو فحصها. ويُسجل مصدر التسجيل والفترة الزمنية التي يغطيها، ومن قام بحفظه أو تسليمه، والوسيلة التي نُقل بها، وفق قواعد الحيازة والتوثيق.

ولا ينبغي قص التسجيل أو تعديله أو إعادة نشره، كما لا يجوز الوصول إلى النظام أو نسخ بياناته دون الصلاحية اللازمة. ويُحال فحص التسجيلات والتحقق الفني من سلامتها إلى المختصين، مع تجنب استخلاص هوية شخص أو نسبة فعل إليه اعتماداً على مشاهدة غير واضحة أو لقطة مجتزأة وحدها.

ثالثاً: مقابلة الشهود والعاملين

قد يكون لدى العاملين أو الزبائن معلومات عن الواقعة أو وقت اكتشافها. وتُجرى المقابلات بأسئلة محايدة، ويُترك لكل شخص أن يذكر ما شاهده مباشرة وما سمعه من غيره. ومن المفيد استيضاح ظروف الرؤية أو السماع، ووقت الملاحظة، ومدى يقين الشاهد، دون توجيهه إلى وصف أو إجابة بعينها.

ويُراعى عدم جمع الشهود في نقاش واحد إذا كان من شأن ذلك التأثير في استقلال رواياتهم، وفق الإجراءات المعتمدة. كما تُحفظ بياناتهم بقدر مناسب من السرية، ويُراعى أي مخاوف تتعلق بالسلامة.

رابعًا: مراجعة سجلات المحل

قد توجد سجلات تجارية أو بيانات مخزون ذات صلة، مثل سجلات البيع أو الجرد أو الإيداع. ويُطلب الاطلاع عليها أو حفظها وفق الصلاحيات القانونية، وبالتنسيق مع صاحب المحل والجهات المختصة. ويُوثق مصدر كل سجل والفترة التي يغطيها، ويُحال التحليل الفني أو المحاسبي إلى المختصين عند الحاجة.

خامسًا: حماية الخصوصية والمواد الرقمية

قد تحتوي التسجيلات أو السجلات على صور وبيانات لأشخاص لا علاقة لهم بالواقعة. لذلك ينبغي الاقتصار على المواد اللازمة، وتقييد الوصول إليها، وعدم تداولها عبر وسائل غير رسمية أو نشرها على منصات عامة. ويُراعى تطبيق قواعد حماية البيانات والاحتفاظ بها وإتلافها بحسب النظام المعمول به.

المطلب الثالث: التحري في سرقات السيارات

التوثيق، والفحص الفني، والتتبع القانوني

تتطلب بلاغات سرقة السيارات سرعة تسجيل المعلومات ودقتها، مع مراعاة أن المركبة قد تنتقل أو تتغير حالتها بعد الإبلاغ. ويجب أن تُدار إجراءات التحقق والتتبع من قبل الجهات المخولة، ووفق القانون، مع حماية البيانات الشخصية وتجنب أي تحرك غير آمن أو غير مصرح به.

أولاً: تسجيل بيانات المركبة والواقعة

يُثبت البلاغ وفق النموذج المعتمد، مع تسجيل بيانات المركبة التي يملكها المبلّغ أو يستطيع تقديمها، مثل النوع والطراز واللون ورقم التسجيل أو رقم الهيكل عند توافره، إضافة إلى وقت ومكان آخر مشاهدة معروفة. ويُوضح مصدر كل معلومة، وما إذا كانت مؤكدة أو تحتاج إلى مراجعة.

كما تُسجل الظروف المحيطة باكتشاف الفقد، وأي مستندات أو صور يقدمها المبلّغ، مع تجنب تداول بيانات المركبة خارج القنوات الرسمية. ولا يُفترض وقوع السرقة أو تحديد المسؤول قبل التحقق من الوقائع.

ثانياً: الفحص الفني للمركبة أو الموقع

إذا عُثر على المركبة أو ظهرت معلومات عن موقعها، تُتبع تعليمات الجهة المختصة لضمان سلامة الأشخاص والمحافظة على الحالة القائمة. ويُحال الفحص الفني إلى المختصين، ولا تُجرى محاولات تشغيل أو تفتيش أو نقل من قبل غير المخولين. وتوثق حالة المركبة ومكان العثور عليها والجهات التي تعاملت معها، وأي تغيير اضطراري حدث لأسباب تتعلق بالسلامة. كما تُحفظ المواد والسجلات وفق إجراءات الحيازة المعتمدة.

ثالثاً: البيانات الرقمية والتتبع

قد تتوافر بيانات رقمية أو خدمات تحديد موقع مرتبطة بالمركبة، لكن الوصول إليها أو استخدامها يخضع لقواعد قانونية وصلاحيات محددة. ولا يجوز تتبع شخص أو مركبة أو الحصول على بيانات حساب أو جهاز دون الأساس القانوني والإذن المطلوب.

وتتولى الجهات المخولة طلب البيانات أو فحصها عبر القنوات الرسمية، مع توثيق الطلبات والاستجابات، وتحديد نطاق المعلومات ومدة الاحتفاظ بها، وقصر

الاطلاع عليها على أصحاب الاختصاص. ويُراعى أن مؤشرات الموقع أو البيانات التقنية قد تكون تقريبية أو عرضة للخطأ، فلا تُعامل وحدها على أنها إثبات نهائي.

رابعًا: المعلومات المتعلقة بتداول المركبات المسروقة

قد ترد معلومات عن محاولة بيع المركبة أو أجزائها، أو عن تداولها عبر قنوات غير نظامية. وتُعامل هذه المعلومات كخيوط أولية تحتاج إلى تحقق، مع تجنب المواجهة أو التواصل الفردي غير المصرح به، وإحالة أي متابعة إلى الجهة المخولة. ولا يجوز تشجيع أي شخص على ارتكاب مخالفة أو تعريضه للخطر، كما ينبغي تجنب نشر تفاصيل قد تعرقل الإجراءات أو تؤدي إلى الإضرار بأشخاص غير ذوي صلة. ويوثق مصدر المعلومة ووقت ورودها وما أمكن التحقق منه بصورة مستقلة.

خامسًا: التعاون مع الجهات ذات العلاقة

قد يتطلب التعامل مع البلاغ تنسيقًا مع جهات تسجيل المركبات أو التأمين أو الوحدات الفنية أو الجهات القضائية، وفق الاختصاص والقانون. ويُحدد نطاق تبادل المعلومات، وتُستخدم القنوات الرسمية، ويوثق ما أُحيل وما تم استلامه، مع الالتزام بحماية البيانات الشخصية.

المطلب الرابع: ربط السرقات

البحث عن نمط متكرر دون استنتاج متسرع

قد يساعد الربط بين بلاغات السرقة على كشف تشابهات تستحق الفحص، مثل تقارب المواقع أو الأوقات أو نوع الممتلكات المفقودة. غير أن التشابه وحده لا يثبت أن الوقائع ارتكبتها الشخص نفسه أو المجموعة نفسها. لذلك يُستخدم تحليل الأنماط لتحديد أسئلة تحقق، لا لإصدار حكم أو نسبة المسؤولية دون أدلة كافية.

أولاً: تنظيم البلاغات والبيانات

يبدأ الربط بتوحيد طريقة تسجيل المعلومات الأساسية في البلاغات، مثل نوع الواقعة، ومكانها، ووقتها التقريبي، ونوع الممتلكات المفقودة، وطريقة اكتشاف الحادث، والمصادر المتاحة للتحقق. ويُراعى بيان درجة دقة كل معلومة ومصدرها، وتجنب إدخال تقديرات غير مؤكدة على أنها حقائق.

كما ينبغي مراجعة جودة البيانات واكتمالها؛ فقد تنشأ أوجه تشابه ظاهرية بسبب اختلاف أساليب التسجيل أو نقص التفاصيل، لا بسبب وجود نمط فعلي.

ثانياً: تحديد أوجه التشابه والاختلاف

تُقارن الوقائع بحثاً عن سمات مشتركة، مع الانتباه في الوقت نفسه إلى الفروق بينها. وقد تشمل المقارنة عناصر عامة مثل نوع المكان أو طبيعة المسروقات أو الإطار الزمني، دون أن تُستخدم هذه العناصر منفردة للاستنتاج. ومن المهم طرح أسئلة مثل:

- ما السمات المشتركة بين الوقائع، وما مدى موثوقية مصدرها؟
- هل توجد اختلافات جوهرية تضعف فرضية الربط؟
- هل التشابه مستقل، أم ناتج عن معلومات متداولة أو مصدر واحد؟
- ما البيانات الأخرى التي يمكن مراجعتها بصورة قانونية؟
- ما التفسيرات البديلة الممكنة؟

ثالثاً: التعامل مع التحليل بوصفه فرضية

تُسجل الروابط المحتملة على أنها فرضيات أولية قابلة للمراجعة. ويُوضح في التقرير أساس الربط وحدوده، وما المعلومات المؤيدة أو المخالفة له، وأي نقص يؤثر في الثقة بالنتيجة.

ويجب تجنب الانحياز التأكيدي، أي جمع أوجه التشابه وإغفال أوجه الاختلاف. كما ينبغي مراجعة الفرضية عند ظهور معلومات جديدة، وعدم تثبيت تصنيف أو اتهام على شخص اعتماداً على تشابه عام وحده.

رابعًا: التحقق والتنسيق

إذا ظهرت مؤشرات تستحق متابعة، تُحال إلى الجهة المختصة للتقييم، ويُحدد من يتولى التنسيق بين الملفات أو الوحدات ذات الصلة وفق الإجراءات الرسمية. ويُراعى ألا يؤدي الربط إلى تكرار المقابلات أو تداول بيانات شخصية أكثر مما تقتضيه الحاجة.

وتُستخدم قواعد البيانات والوسائل التحليلية المعتمدة فقط، وبحسب الصلاحيات. كما تُوثق مصادر البيانات ووقت استخراجها وأي قيود فنية أو إجرائية تؤثر في المقارنة.

خامسًا: حماية الحقوق والخصوصية

قد يؤدي الربط الخاطئ إلى الاشتباه غير المبرر بأشخاص أو إلى توسيع نطاق جمع المعلومات عنهم. لذلك يجب أن يكون التحليل متناسبًا مع الغرض، وأن تُحمى البيانات الشخصية، وألا يُعلن عن وجود رابط أو اتهام قبل اعتماده من الجهات المخولة ووفق القانون.

المبحث الرابع: التحري في ظروف الحروب والتوترات الأمنية

المطلب الأول: خصوصية التحري في بيئات النزاع

المخاطر والقيود

تختلف بيئات النزاع والتوتر الأمني عن الظروف الاعتيادية بسبب ارتفاع المخاطر، وتعدد الجهات الفاعلة، وصعوبة الوصول إلى المعلومات، واحتمال تعرض المدنيين والشهود والأدلة للضرر أو الفقد. لذلك يجب أن يُدار أي تحرٍ فيها ضمن القانون، وبالتنسيق مع الجهات المختصة، مع إعطاء الأولوية لحماية المدنيين والعاملين، وعدم تعريض الأشخاص لمخاطر إضافية.

ولا يهدف هذا المطلب إلى تقديم إرشادات ميدانية تكتيكية، بل إلى بيان المبادئ العامة التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط أو التوثيق أو الإحالة في مثل هذه الظروف.

أولاً: تقييم المخاطر والسلامة

تتطلب بيئة النزاع تقييمًا مستمرًا للمخاطر، بما في ذلك أخطار العنف، وانقطاع الخدمات، وصعوبة الحركة، والظروف الصحية والبيئية. وتُتبع توجيهات الجهات المختصة بالسلامة والحماية، ولا يُطلب من الموظفين أو الشهود دخول مناطق غير آمنة أو تنفيذ مهام تتجاوز التدريب والتجهيز المتاحين.

إذا تعذر ضمان الحد الأدنى من السلامة، يُرجأ الإجراء أو يُستعان بالجهة المختصة، وفق القانون والسياسات المعتمدة. وتوثق أسباب التأجيل أو القيود التي حالت دون تنفيذ خطوة معينة، بدل تجاوزها بصورة غير مأمونة.

ثانيًا: القيود القانونية والاختصاصية

تخضع الإجراءات في مناطق النزاع للقوانين الوطنية والالتزامات الدولية ذات الصلة، بحسب طبيعة الحالة والاختصاص. وقد تفرض الظروف قيودًا على الوصول إلى المواقع أو الأشخاص أو البيانات، كما قد تتطلب موافقات أو تنسيقًا خاصًا. ولا يجوز استغلال حالة الطوارئ لتجاوز الضمانات القانونية أو ممارسة صلاحيات غير مخولة. وعند وجود غموض بشأن الاختصاص أو الإجراء الواجب، يُطلب التوجيه من الجهة القانونية أو القضائية المختصة.

ثالثًا: موثوقية المعلومات وصعوبة التحقق

قد تنتشر في بيئات النزاع روايات متضاربة أو معلومات غير مكتملة أو محتوى رقمي خارج سياقه. لذلك يُسجل مصدر كل معلومة وتاريخ ورودها وظروف الحصول عليها، ويُفصل بين المشاهدة المباشرة والنقل والاستنتاج.

ويُراعى أن تعذر التحقق الفوري لا يعني بالضرورة بطلان المعلومة، كما أن تكرارها عبر قنوات متعددة لا يجعلها مستقلة إذا كانت تعود إلى مصدر واحد. وتُصنف المعلومات بحسب درجة التحقق، مع بيان القيود والشكوك وعدم تقديم الاحتمال على أنه حقيقة.

رابعًا: حماية المدنيين والشهود والمصادر

قد يواجه المدنيون والشهود والمصادر البشرية مخاطر خاصة، مثل الانتقام أو الوصم أو كشف الهوية. ويجب تقليل تداول بياناتهم، وحصر الوصول إليها على المخولين، وإحالة مخاوف السلامة إلى الجهة المختصة بتقييم الحماية. ولا تُطلب من الأشخاص معلومات أو مشاركة قد تعرضهم لخطر غير مبرر. كما ينبغي التعامل مع النازحين والضحايا والأشخاص المتأثرين بالنزاع بكرامة وحياد، وتوفير الترجمة أو المساعدة التيسيرية عند الحاجة، مع مراعاة الصدمة والاحتياجات الصحية أو النفسية.

خامسًا: حفظ المعلومات والمواد

قد تتعرض السجلات أو المواد للفقد أو التلف بسبب الظروف الميدانية. لذلك تُستخدم أنظمة الحفظ والتوثيق المعتمدة، ويُثبت مصدر كل مادة والجهة التي استلمتها أو أحوالها، مع مراعاة قواعد الحيازة والسرية. ولا يجمع غير المختصين مواد خطيرة أو يجرون فحوصًا في مواقع غير آمنة؛ ويُترك ذلك للجهات المؤهلة.

سادسًا: التنسيق والحياد

تتطلب الظروف الاستثنائية تنسيقًا واضحًا بين الجهات القانونية والإنسانية والفنية والأمنية بحسب الاختصاص. وينبغي تحديد قنوات الاتصال، وتوثيق الحالات، وتبادل الحد الضروري من المعلومات. كما يجب الالتزام بالحياد وعدم التمييز على أساس الانتماء أو الهوية أو الموقف السياسي، وعدم اعتبار مجرد الوجود في منطقة نزاع دليلًا على التورط.

المطلب الثالث: التحري في جرائم الحرب والانتهاكات

المعايير الدولية والضمانات الأساسية

يتطلب التحري في جرائم الحرب والانتهاكات المزعومة عناية قانونية وفنية خاصة، لأن الوقائع قد تقع ضمن نزاع مسلح، وقد تمس ضحايا وشهودًا ومجتمعات كاملة. وتُحدد الأوصاف القانونية والاختصاصات وفق الوقائع والقانون الواجب التطبيق، بما في ذلك قواعد القانون الدولي الإنساني والقانون الجنائي الدولي، والتشريعات الوطنية ذات الصلة. ولا يغني هذا العرض العام عن رأي الجهات القانونية المختصة أو عن الإجراءات الرسمية المعتمدة.

أولاً: التمييز بين التوثيق والتكييف القانوني

تتمثل المهمة الأولية في جمع المعلومات وتوثيقها بطريقة دقيقة ومحايدة، لا في إطلاق وصف قانوني نهائي على الواقعة. فقد تكون هناك مزاعم أو مؤشرات تحتاج إلى فحص، بينما يتطلب تحديد ما إذا كانت الوقائع تشكل جريمة حرب أو انتهاكاً قانونياً تحليلاً مختصاً لعناصرها وسياقها والاختصاص القضائي.

لذلك ينبغي استخدام عبارات متحفظة، مثل "واقعة مزعومة" أو "معلومات أولية"، إلى أن تتولى الجهة المخولة تقييمها. ويُفصل بين الوقائع المرصودة، وأقوال الشهود، والتحليل الفني، والاستنتاج القانوني.

ثانياً: تطبيق المعايير القانونية ذات الصلة

تختلف القواعد المنطبقة باختلاف طبيعة النزاع والوقائع والاختصاص. ومن المبادئ العامة ذات الصلة: حماية المدنيين، واحترام الكرامة الإنسانية، وحظر التعذيب والمعاملة القاسية، وضمان المعاملة الإنسانية للمحتجزين، وعدم التمييز، ومراعاة قواعد حماية الضحايا والشهود.

ويجب على القائمين بالتحري عدم تفسير هذه المبادئ أو تطبيقها بما يتجاوز اختصاصهم؛ بل تُحال المسائل القانونية إلى المختصين، مع الالتزام بالتشريعات والأحكام والاتفاقيات التي تنطبق على الحالة.

ثالثاً: التوثيق الدقيق والمحايد

تتطلب هذه القضايا توثيقاً واضحاً لمصدر كل معلومة ووقت الحصول عليها وظروفها، مع بيان ما إذا كانت مشاهدة مباشرة أو نقلاً أو استنتاجاً. وتُسجل أوجه عدم اليقين والتعارض، ولا تُحذف المعلومات التي لا تنسجم مع فرضية أولية.

ويُراعى حفظ المستندات والصور والبيانات والمواد التي تُحال إلى المختصين وفق الإجراءات القانونية والفنية المعتمدة، مع تسجيل مسار استلامها وحفظها. ولا يجوز العبث بالمواد أو تعديلها أو تداولها خارج القنوات المصرح بها.

رابعًا: سلامة الضحايا والشهود

قد يكون الضحايا والشهود في أوضاع شديدة الهشاشة، أو معرضين للتهديد والوصم والانتقام. لذلك يجب تقييم مخاطر المقابلة أو حفظ البيانات، وتقليل تكرار سرد التجربة، وتوفير الترجمة والدعم المناسبين عند الحاجة. كما ينبغي عدم كشف الهوية أو الموقع أو التفاصيل الحساسة إلا وفق القانون والحاجة والضمانات المعتمدة. ويجب ألا تُمارس ضغوط على الضحايا أو الشهود، وألا تُقدم لهم وعود بالحماية أو النتائج لا تملك الجهة صلاحية الوفاء بها. وتُحال احتياجات الحماية والرعاية إلى الجهات المختصة.

خامسًا: مراعاة الفئات والظروف الخاصة

قد تتطلب مقابلة الأطفال أو الناجين من العنف الجنسي أو الأشخاص ذوي الإعاقة أو النازحين ترتيبات متخصصة. ويجب تطبيق الضمانات القانونية ذات الصلة، والاستعانة بمختصين مؤهلين، واحترام رغبة الشخص وكرامته ضمن حدود الإجراءات. كما ينبغي تجنب الأسئلة المهينة أو غير الضرورية، وعدم تحميل الضحية مسؤولية ما تعرضت له.

سادسًا: الاستقلال والحياد والمساءلة

يتطلب العمل في هذه القضايا تجنب التحيز السياسي أو القومي أو الديني أو غيره، وتطبيق معايير التوثيق والتحقق على جميع الأطراف بصورة متسقة. كما ينبغي توثيق القرارات والإحالات، وإتاحة المراجعة للجهات المخولة، والإبلاغ عن أي تضارب مصالح أو مخالفة إجرائية وفق القنوات الرسمية.

المطلب الرابع: التعامل مع الجثث والمقابر الجماعية

الجوانب الفنية والقانونية والإنسانية

يتطلب التعامل مع الجثث والمواقع التي يُشتبه في احتوائها على مقابر جماعية احترامًا بالغًا لكرامة الموتى وحقوق ذويهم، إلى جانب الالتزام بالقانون وحماية المعلومات التي قد تساعد على تحديد الهوية أو فهم ظروف الوفاة. وقد تكون هذه المواقع خطيرة أو حساسة، لذلك لا يجوز لغير المختصين دخولها أو الحفر فيها أو نقل الجثامين أو التعامل مع الرفات.

أولاً: احترام الكرامة الإنسانية

تظل كرامة المتوفين واجبة الاحترام، بصرف النظر عن هويتهم أو ظروف وفاتهم. ويجب التعامل مع الرفات بحساسية، ومنع التصوير أو النشر أو تداول المعلومات والصور خارج القنوات الرسمية. كما ينبغي احترام مشاعر ذوي المفقودين والمتوفين، وتجنب إعطائهم معلومات غير مؤكدة أو وعود لا يمكن الوفاء بها.

ثانياً: تأمين الموقع وإحالاته للمختصين

إذا ظهرت مؤشرات على وجود جثث أو مقبرة جماعية، يُبلّغ فوراً المسؤول أو الجهة المختصة، ويُتبع توجيهها بشأن حماية المكان ومنع التدخل غير المصرح به. ويُترك تقييم سلامة الموقع، وأعمال الفحص أو التنقيب أو استخراج الرفات، لفرق متخصصة ومؤهلة وبالتنسيق مع الجهات القضائية والفنية ذات الاختصاص. ولا ينبغي تحريك الرفات أو الأشياء المحيطة بها أو تغيير حالة الموقع بدافع الاستكشاف أو التوثيق الشخصي. وإذا طرأ تغيير اضطراري لحماية الأشخاص، فيُبلغ به المختصون وتُوثق الظروف وفق الإمكانيات والإجراءات المعتمدة.

ثالثاً: الإجراءات الفنية والتوثيق

تُدار أعمال الفحص والتوثيق وفق بروتوكولات مهنية وقانونية معتمدة، يطبقها المختصون. ويُراعى تسجيل موقع العمل والظروف العامة، والجهات والأشخاص المخولين المشاركين، والخطوات التي تمت، وأي قيود أثرت في الفحص. وتُحفظ المواد والسجلات والصور والبيانات المرتبطة بالموقع بطريقة آمنة، مع توثيق استلامها ونقلها وحيازتها وفق النظام المعتمد. ويجب أن تكون المعلومات قابلة للمراجعة، مع عدم إجراء تعديلات غير موثقة على السجلات أو الملفات.

رابعاً: تحديد الهوية وحفظ المعلومات

يُحال تحديد الهوية والفحوص المرتبطة بها إلى الجهات الفنية المختصة، وبما يتفق مع القانون والضوابط العلمية والأخلاقية. ولا يجوز الجزم بهوية متوفي اعتمادًا على مظهر أو معلومة غير مؤكدة وحدها. كما تُحمى البيانات الشخصية والعائلية، ويُقصر الاطلاع عليها على المخولين، وتُراعى الإجراءات الخاصة بإبلاغ ذوي المتوفى.

خامسًا: حقوق ذوي المفقودين

قد يحتاج ذوو المفقودين إلى معلومات وتواصل منتظم ودعم إنساني. وينبغي أن تتولى ذلك الجهات المخولة بأسلوب واضح ومحترم، وأن تميز بين المعلومات المؤكدة والاحتمالات، وألا تُشارك تفاصيل حساسة قبل التحقق منها. كما تُراعى حقوق الأسرة في المعرفة والخصوصية وفق القانون، وتُحال احتياجات الدعم النفسي أو الاجتماعي إلى الجهات المختصة.

سادسًا: التنسيق والمسؤولية القانونية

يتطلب العمل تنسيقًا بين الجهات القضائية والطبية والفنية والإنسانية والأمنية، بحسب الاختصاص. وتُحدد المسؤوليات وقنوات الاتصال، ويوثق تسليم المعلومات والمواد. كما ينبغي الحفاظ على استقلال الفحص الفني، وعدم الضغط على المختصين للوصول إلى نتيجة معينة.

الفصل الرابع: مهارات الرصد والمراقبة

يتناول هذا الفصل مبادئ الرصد والمراقبة من زاوية مهنية وقانونية، مع التأكيد أن أي إجراء يمس خصوصية الأفراد أو يتضمن مراقبة موجهة لا يُنفذ إلا من قبل جهة مخولة، وبالأساس القانوني والإذن المطلوبين. ولا يهدف هذا الكتاب إلى تقديم تعليمات تكتيكية للتخفي أو تجنب اكتشاف المراقبة، بل إلى بيان ضوابط التخطيط والتوثيق والسلامة والمساءلة.

المبحث الأول: المراقبة الثابتة

المطلب الأول: اختيار نقاط الرصد وتقييم الموقع

يُقصد بالمراقبة الثابتة متابعة موقع محدد من نقطة ثابتة، إذا كان ذلك ضروريًا ومصرحًا به ضمن مهمة رسمية. ويتطلب اختيار الموقع وتقييمه مراعاة القانون والخصوصية والسلامة، مع تجنب أي استخدام غير مبرر أو تدخل يتجاوز الغرض المحدد.

أولاً: التحقق من الأساس القانوني والضرورة

قبل أي مراقبة، يجب تحديد الغرض المشروع منها، والجهة المخولة بتنفيذها، والنطاق الزمني والمكاني، وأي إذن أو موافقة يفرضها القانون. كما ينبغي أن تكون المراقبة متناسبة مع الهدف، وألا تُستخدم لمجرد الفضول أو بناءً على تحيز أو اشتباه غير مؤسس.

وتُراجع الحاجة إلى استمرار الإجراء دوريًا، ويُوقف أو يُعدّل إذا زال مبرره أو تجاوز حدوده المعتمدة.

ثانيًا: تقييم الموقع من منظور السلامة والخصوصية

يُقيم الموقع بواسطة الفريق المخول وفق اعتبارات عامة، منها سلامة الأعضاء والجمهور، وإمكان الوصول القانوني إلى المكان، واحتمال التأثير في السكان أو الأنشطة الاعتيادية. ويجب عدم دخول ملكية خاصة أو استخدام مكان أو جهاز دون صلاحية أو إذن قانوني.

كما تُراعى حماية خصوصية الأشخاص غير المعنيين، ويُتجنب جمع صور أو بيانات لا تتصل بالغرض المصرح به. ولا يجوز نشر المواد أو مشاركتها خارج القنوات الرسمية.

ثالثًا: تحديد المسؤوليات وخطة التوثيق

قبل بدء المهمة، تُحدد الجهة المسؤولة، ونطاق العمل، وآلية الإبلاغ عن المستجدات أو المخاطر، وطريقة توثيق الملاحظات. ويجب أن يكون كل عضو على علم بحدود دوره، وأن يرفع المعلومات عبر القنوات المعتمدة. ويُسجل وقت بدء الإجراء وانتهائه، والجهات المشاركة، والملاحظات ذات الصلة، وأي انقطاع أو تغيير في الخطة. كما يُفصل في السجل بين ما لوحظ مباشرة وما نُقل من الآخرين وما استُنتج لاحقًا.

رابعًا: إدارة المخاطر والتوقف عند الحاجة

إذا ظهرت مخاطر على سلامة الأشخاص أو مؤشرات على أن الإجراء تجاوز نطاقه، يُبلغ المسؤول المختص وتُتبع تعليماته. ولا ينبغي للمشاركين اتخاذ خطوات ارتجالية أو تصعيدية، أو الاستمرار في الإجراء بعد زوال مبرره أو انتهاء الإذن المقرر.

خامسًا: المراجعة والمساءلة

تخضع قرارات اختيار الموقع واستمرار المراقبة للمراجعة وفق الإجراءات القانونية والإدارية المعتمدة. ويجب أن تكون أسباب القرار موثقة وقابلة للتدقيق، وأن تُحفظ السجلات والمواد بصورة آمنة، مع قصر الوصول عليها على المخولين.

المطلب الثاني: الظهور المهني واحترام البيئة المحيطة

ضوابط السلوك والسلامة في الموقع

يتضمن المخطط الأصلي عنوان "تقنيات التمويه والاندماج في البيئة". لكن شرح أساليب التخفي أو تجنب اكتشاف المراقبة قد يسهّل انتهاك الخصوصية أو التعدي على حقوق الأفراد؛ لذلك يركز هذا المطلب على البديل المهني الآمن: الالتزام بالتفويض، وتقليل الأثر على المحيط، وحماية الأشخاص والبيانات، من دون تقديم إرشادات تكتيكية للتخفي.

أولاً: الالتزام بحدود التفويض

يجب أن يكون أي رصد أو مراقبة موجّهًا لغرض مشروع ومحدد، ومنفّذًا بواسطة جهة مخولة ووفق الإذن أو الموافقة التي يفرضها القانون. ولا يُعدّ الاندماج في المكان أو الظهور بمظهر غير لافت مبررًا لجمع معلومات خارج النطاق المصرح به، أو لدخول ملكية خاصة، أو لمراقبة أشخاص لا صلة لهم بالمهمة.

ثانيًا: تقليل الأثر على الجمهور

ينبغي تنظيم العمل بطريقة لا تعطل الأنشطة الاعتيادية ولا تسبب خوفًا أو إزعاجًا غير ضروري للأهالي والعاملين والزوار. ويُراعى احترام المساحات الخاصة، والامتناع عن التصوير أو التسجيل أو تدوين بيانات أشخاص غير معينين إلا إذا أجاز القانون ذلك وكانت هناك حاجة مرتبطة مباشرة بالمهمة.

ثالثًا: السلامة المهنية

تُقيّم مخاطر الموقع مسبقًا من قبل المسؤولين، وتُتبع تعليمات السلامة والجهة المختصة. ولا يُطلب من الأعضاء القيام بتصرفات تعرضهم أو تعرض الجمهور للخطر، أو تجاوز تدريبهم وصلاحياتهم. وإذا ظهرت ظروف طارئة، يُرفع الأمر للمسؤول المختص وتُتبع خطة الاستجابة المعتمدة.

رابعًا: السلوك المهني والتوثيق

يلتزم أعضاء الفريق بالهدوء والاحترام، وبالتعريف بصفاتهم عند وجوب ذلك، وعدم تضليل الأشخاص أو تقديم ادعاءات أو وعود غير مصرح بها. كما تُوثق الإجراءات والملاحظات بموضوعية، ويُفصل بين ما تمت ملاحظته مباشرة وما جرى استنتاجه.

خامسًا: المراجعة والمساءلة

تُراجع الحاجة إلى استمرار الإجراء ونطاقه دوريًا، ويُوقف عند انتهاء مبرره أو الإذن المحدد. وتُحفظ السجلات والبيانات بطريقة آمنة، ويُقصر الوصول إليها على المخولين، مع تسجيل أي تجاوز أو حادث ورفعته عبر القنوات الرسمية.

المطلب الثالث: استخدام الكاميرات وأجهزة المراقبة

الضوابط القانونية والمهنية

قد تُستخدم الكاميرات أو أجهزة المراقبة في بعض المهام الرسمية، لكن استخدامها قد يمس خصوصية الأفراد وحقوقهم. لذلك لا يُعتمد على توافر التقنية أو سهولة تشغيلها، بل يجب أن يكون الاستخدام قائمًا على أساس قانوني واضح، ومصرحًا به من الجهة المختصة، ومحدودًا بالغرض والنطاق والمدة المعتمدة.

أولاً: التحقق من الصلاحية والإذن

قبل تشغيل أي كاميرا أو جهاز مراقبة، ينبغي التحقق من أن الجهة القائمة بالعمل مخولة بذلك، وأن الموافقة أو الإذن المطلوب قد صدر وفق القانون. وتختلف الشروط بحسب المكان ونوع الجهاز وطبيعة البيانات التي يجمعها، لذلك يُرجع إلى التشريعات والسياسات المحلية.

ولا يجوز استخدام جهاز للتصوير أو التسجيل في مكان خاص، أو توجيهه نحو أشخاص أو أماكن لا يشملها التفويض، لمجرد القرب أو سهولة الوصول. كما ينبغي التوقف عند انتهاء الإذن أو زوال المبرر.

ثانياً: الضرورة والتناسب

يُحدد الغرض من استخدام الجهاز مسبقًا، وتُختار الوسيلة الأقل تدخلًا التي تحقق الغرض المشروع، وفق ما يسمح به القانون. ويُراعى أن يكون نطاق التصوير أو التسجيل محدودًا، وألا تُجمع بيانات أكثر مما تقتضيه الحاجة، خصوصًا بيانات الأشخاص غير المعنيين.

ويجب مراجعة استمرار الضرورة بصورة دورية، وعدم الاحتفاظ بالمواد أو استخدامها لغرض آخر غير الغرض المصرح به إلا وفق أساس قانوني مستقل.

ثالثاً: الإشعار والشفافية

قد يفرض القانون أو السياسة المعتمدة إشعار الأشخاص بوجود تسجيل أو وضع علامات أو بيان الغرض منه، وقد توجد استثناءات محددة تقررها الجهة المخولة. لذلك يجب الالتزام بقواعد الإشعار وعدم افتراض وجود استثناء دون سند.

وفي جميع الحالات، لا يجوز تقديم معلومات مضللة عن طبيعة الإجراء أو صلاحيات القائمين به. وإذا كانت هناك متطلبات خاصة للإبلاغ أو الموافقة، فيجب استيفائها قبل الاستخدام.

رابعاً: حفظ التسجيلات والبيانات

تُحفظ التسجيلات في الأنظمة المعتمدة، مع ضبط صلاحيات الوصول، وتوثيق وقت بدء التسجيل وانتهائه والجهة التي قامت به، وأي نسخ أو إحالة تمت. ويجب المحافظة على النسخة الأصلية وعدم تعديلها أو اقتطاعها بطريقة تغيّر معناها، وألا تُنقل عبر أجهزة أو حسابات شخصية غير مصرح بها. كما تُتبع قواعد الاحتفاظ بالبيانات وإتلافها أو أرشفتها، ويُقتصر الاطلاع عليها على الأشخاص المخولين ولغرض العمل المحدد.

خامسًا: فحص الأجهزة واستخدامها

ينبغي أن يتولى تركيب الأجهزة أو تشغيلها وفحصها أشخاص مؤهلون، وفق التعليمات الفنية والسياسات المعتمدة. ويوثق أي خلل أو توقف أو تغيير في الإعدادات قد يؤثر في التسجيل أو تفسيره، ويُرفع إلى المسؤول المختص. ولا يجوز إجراء تعديلات تقنية أو تشغيل ميزات إضافية، مثل تسجيل الصوت أو جمع بيانات الموقع، ما لم يكن ذلك مشمولًا بالتفويض والإذن القانوني المطلوب.

سادسًا: حماية الأشخاص غير المعنيين

قد تلتقط الكاميرات صور أشخاص لا علاقة لهم بالمهمة أو تسجل أنشطة خاصة. لذلك يجب تقليل جمع هذه البيانات، وتقييد الوصول إليها، وعدم استخدامها أو تداولها خارج النطاق المسموح. وإذا ظهرت معلومات غير ذات صلة، تُدار وفق تعليمات الجهة المختصة وقواعد الخصوصية المعمول بها.

سابعًا: التوثيق والمراجعة

ينبغي أن يبيّن سجل الاستخدام الغرض والأساس القانوني والجهة المعتمدة، ونطاق الإجراء ومدته، والأشخاص المخولين بالوصول إلى التسجيلات، وأي إحالة أو فحص لاحق. وتخضع العملية للمراجعة والمساءلة، ويُبلّغ عن أي تجاوز أو فقد أو تسريب فور اكتشافه.

المطلب الرابع: إدارة فترات الرصد الطويلة

تنظيم العمل، والتوثيق، والسلامة

قد تتطلب بعض المهام الرسمية متابعة ممتدة، لكن طول المدة لا يبرر تجاوز التفويض أو إضعاف الضوابط. وينبغي إدارة أي رصد طويل ضمن خطة معتمدة ومحددة زمنياً، مع مراجعة مبررات استمراره، وحماية الصحة والسلامة، وتوثيق الإجراءات والنتائج بصورة دقيقة. ولا يتناول هذا المطلب أساليب تشغيلية للتخفي أو متابعة الأشخاص.

أولاً: التخطيط والمراجعة الدورية

قبل بدء المهمة، تُحدد أهدافها ونطاقها ومسؤوليات الفريق، وتُراجع الموافقات اللازمة ومدتها. وخلال التنفيذ، تُقيّم الحاجة إلى الاستمرار على فترات مناسبة؛ فإذا انتهى الغرض أو تغيرت الظروف أو انتهى الإذن، يُوقف الإجراء أو يُعدل عبر القنوات الرسمية.

ويُسجل أساس أي تمديد أو تعديل، والجهة التي اعتمدته، والمدة الجديدة إن وجدت. ولا ينبغي أن يستمر الرصد لمجرد أن العمل بدأ، أو بناءً على افتراضات لم تُراجع.

ثانياً: تنظيم المسؤوليات والراحة

تُوزع المسؤوليات بما يحافظ على وضوح الأدوار واستمرارية العمل، دون تحميل أي عضو مهام تتجاوز اختصاصه أو قدرته. وتُراعى فترات الراحة والاحتياجات الصحية، وتُتخذ تدابير السلامة المناسبة بحسب طبيعة المهمة والموقع.

إذا ظهرت علامات إرهاق أو خطر أو خلل في القدرة على أداء العمل، يُبلغ المسؤول المختص وتُتبع تعليماته. ولا يجوز تعريض الأعضاء أو الجمهور للخطر من أجل استمرار المهمة.

ثالثاً: التوثيق أثناء المهمة

تُسجل الملاحظات ذات الصلة في وقتها أو بأقرب وقت ممكن، مع بيان التاريخ والوقت ومصدر كل معلومة، والتمييز بين الملاحظة المباشرة والنقل والاستنتاج. ويوثق بدء المهمة وانتهاءها، وأي انقطاع أو تغيير في الخطة أو حادث سلامة، وفق النموذج المعتمد.

وينبغي أن تكون السجلات موجزة وواضحة ومحيدة، وأن تتضمن المعلومات اللازمة فقط. كما تُحفظ في النظام المعتمد، ويُقصر الاطلاع عليها على المخولين.

رابعًا: تسليم المعلومات بين الأعضاء

عند انتقال المسؤولية بين أعضاء الفريق، تُنقل المعلومات الضرورية بطريقة رسمية وآمنة، مع توضيح ما أُنجز وما بقي، وما هو مؤكد أو غير محسوم. ويُوثق التسليم إذا كانت السياسات تتطلب ذلك، لتجنب ضياع المعلومات أو نسبتها إلى مصدر غير صحيح.

خامسًا: حماية الخصوصية والبيانات

في المهام الطويلة، قد تتراكم معلومات تتعلق بأشخاص أو أنشطة لا صلة لها بالغرض. لذلك يجب عدم جمعها أو الاحتفاظ بها دون مسوغ، وتُعالج البيانات غير ذات الصلة وفق القانون والسياسات المعتمدة. كما تُحمى التسجيلات والملاحظات من النسخ أو التداول غير المصرح به.

سادسًا: إنهاء المهمة ومراجعتها

عند انتهاء المهمة، يُثبت وقت الإنهاء وسببه، وتُحفظ السجلات والمواد وفق قواعد الاحتفاظ المعتمدة. ويمكن إجراء مراجعة مهنية لتقييم مدى تحقيق الغرض، والالتزام بالتفويض، وأي مخاطر أو صعوبات ظهرت، وما يلزم تحسينه مستقبلاً.

المبحث الثاني: المراقبة المتحركة

المطلب الأول: المتابعة المتحركة وضوابطها

المشروعية، والسلامة، والتوثيق

يتناول هذا المطلب المبادئ العامة للمتابعة المتحركة في إطار العمل الرسمي، دون شرح تقنيات ميدانية للتعقب أو التخفي أو تجنب اكتشاف المراقبة؛ فهذه التفاصيل قد تمس خصوصية الأفراد وسلامتهم، ويجب أن تقتصر على تدريب مؤسسي معتمد، وللمهام المصرح بها قانونًا.

أولاً: التفويض والضرورة

قبل أي متابعة متحركة، يجب التحقق من وجود غرض مشروع ومحدد، ومن أن الجهة والأشخاص القائمين بها مخولون، وأن الإذن أو الموافقة المطلوبة قد استُحصلت وفق القانون. ويجب أن يكون نطاق الإجراء ومدته متناسبين مع الحاجة، وأن يُراجع المبرر دوريًا، مع إيقافه عند انتهاء التفويض أو زوال ضرورته.

ثانيًا: السلامة والمسؤولية

تُقدّم سلامة المشاة والجمهور وأعضاء الفريق على استمرار المهمة. ولا يجوز اتخاذ تصرفات تعرض الأشخاص للخطر أو تخرق أنظمة المرور أو تتجاوز التدريب والصلاحيات. وإذا ظهرت مخاطر أو تعذر تنفيذ الإجراء بأمان، يُبلغ المسؤول المختص وتُتبع تعليماته، أو يُوقف العمل عند الاقتضاء.

ثالثًا: حماية الخصوصية

تُجمع المعلومات بالقدر اللازم للغرض المصرح به، ويُتجنب تسجيل أو تداول بيانات عن أشخاص لا صلة لهم بالمهمة. ولا يُدخل القائمون بالمهمة إلى أماكن خاصة أو يستخدمون أجهزة أو وسائل تقنية لتتبع الأشخاص دون أساس قانوني وإذن من الجهة المختصة.

رابعًا: التوثيق والتنسيق

توثق بداية الإجراء ونهايته، والغرض المعتمد، والجهة المسؤولة، والملاحظات ذات الصلة، وأي انقطاع أو تغيير أو حادث سلامة. ويُفصل بين المشاهدة المباشرة والاستنتاج، وتُنقل المستجدات عبر القنوات الرسمية، مع حفظ السجلات وحصر الاطلاع عليها بالمخولين.

خامسًا: التدريب والمراجعة

ينبغي أن يتلقى المشاركون التدريب المناسب للمهمة، وأن يعرفوا حدود صلاحياتهم وقواعد التصعيد وطلب الدعم. وبعد انتهائها، تُراجع الإجراءات للتأكد من الالتزام بالتفويض والسلامة والخصوصية، وتُرفع أي مخالفة أو مشكلة عبر القنوات الرسمية.

المطلب الثاني: المتابعة باستخدام المركبات

التفويض، والسلامة، والتنسيق

قد تتضمن بعض المهام الرسمية متابعة مرتبطة بحركة المركبات، لكن استخدامها يخضع لاعتبارات قانونية وسلامة مرورية وخصوصية مشددة. لذلك يقتصر هذا المطلب على الضوابط العامة، ولا يتناول أساليب تشغيلية لتتبع الأشخاص أو المركبات أو الإفلات من الملاحظة.

أولاً: الأساس القانوني ونطاق المهمة

قبل استخدام مركبة في أي متابعة، يجب التحقق من أن المهمة مشروعة ومصرح بها، وأن الجهة والأشخاص المشاركين مخولون، وأن الإذن المطلوب قد صدر وفق القانون. ويُحدد الغرض والنطاق والمدة، وتُراجع ضرورة الاستمرار، ويُوقف الإجراء عند انتهاء مبرره أو التفويض.

ولا يجوز استخدام مركبة أو جهاز أو بيانات موقع لتتبع شخص أو مركبة خارج الصلاحيات القانونية، كما لا يُعد توفر التقنية أو المركبة أساساً كافياً للتدخل في الخصوصية.

ثانياً: السلامة المرورية

تُلزم أنظمة المرور وتعليمات السلامة في جميع الأوقات. ولا يجوز القيام بمناورات خطيرة أو تجاوز قواعد الطريق أو تعريض المشاة والسائقين للخطر من أجل استمرار المهمة. وإذا تدهورت ظروف الطريق أو ظهرت مخاطر، تكون الأولوية لوقف الإجراء أو طلب توجيه المسؤول المختص.

وتُستخدم المركبات المعتمدة فقط، وتُفحص جاهزيتها وفق تعليمات الجهة، ويُراعى تدريب السائقين وصلاحياتهم.

ثالثاً: المسؤوليات والتنسيق

إذا شارك أكثر من عضو أو جهة، تُحدد الأدوار وقنوات الاتصال والمسؤول عن اتخاذ القرار ورفع المستجدات. ويجب ألا تصدر تعليمات متعارضة، وألا يتصرف أي مشارك خارج نطاق تكليفه. كما تُنقل المعلومات الضرورية عبر وسائل الاتصال المعتمدة، مع تجنب مشاركة بيانات حساسة عبر قنوات غير آمنة.

رابعاً: التوثيق

يُوثق استخدام المركبة ضمن السجلات المعتمدة، بما يشمل الجهة المسؤولة، ووقت بدء المهمة وانتهائها، وأي تغيير أو انقطاع أو حادث، والملاحظات ذات

الصلة. ويُفصل بين ما لوحظ مباشرة وما استُنتج، وتُحفظ السجلات والبيانات وفق قواعد السرية وحماية الخصوصية.

خامسًا: المراجعة والامتثال

تُراجع المهمة بعد انتهائها للتأكد من الالتزام بالتفويض والقانون والسلامة، ومن أن المعلومات جُمعت بالقدر الضروري فقط. ويُبلّغ عن أي مخالفة أو حادث أو فقد بيانات وفق القنوات الرسمية، مع توثيق الإجراءات التصحيحية.

المطلب الثالث: العمل متعدد الفرق

الهيكل، والتنسيق، وتسليم المسؤولية

قد تتطلب بعض المهام الرسمية مشاركة أكثر من فريق أو وحدة، بسبب اتساع نطاق العمل أو تعدد الاختصاصات. ويساعد التنظيم الواضح على تقليل تكرار الجهود ومنع تضارب التعليمات، مع بقاء جميع الإجراءات خاضعة للقانون والتفويض المعتمد. ويركز هذا المطلب على إدارة العمل والتوثيق، لا على أساليب تشغيلية للتعب أو تجنب اكتشاف المراقبة.

أولاً: تحديد الهيكل والمسؤوليات

قبل بدء العمل، تُحدد الجهة القائدة، ومسؤول الاتصال، وأدوار الفرق المشاركة، وحدود صلاحية كل فريق. ويُوضح من يملك اعتماد التغييرات أو وقف الإجراءات، وكيف تُرفع المخاطر والمعلومات العاجلة. ويجب أن يكون لكل فريق تكليف واضح ومحدود، يتناسب مع اختصاصه وتدريبه. ولا يجوز أن يؤدي تعدد الفرق إلى تجاوز الإذن القانوني أو توسيع نطاق المهمة دون موافقة الجهة المخولة.

ثانياً: قنوات الاتصال وتبادل المعلومات

تُعتمد قناة اتصال رسمية أو وسيلة مؤسسية مناسبة لتبادل المعلومات الضرورية، مع قصرها على الأعضاء المخولين. وينبغي أن تكون الرسائل واضحة ومختصرة، وأن يُبين فيها مصدر المعلومة ودرجة التحقق منها، مع عدم تداول بيانات شخصية أو حساسة إلا بالقدر اللازم.

كما ينبغي توحيد طريقة تسجيل المستجدات والقرارات، وتجنب إنشاء سجلات متوازية غير معتمدة قد تؤدي إلى اختلاف النسخ أو فقدان المعلومات.

ثالثاً: تسليم المسؤولية بين الفرق

عند انتقال مسؤولية مهمة أو جزء منها من فريق إلى آخر، يُجرى التسليم وفق إجراء واضح، ويشمل ما يلزم من معلومات عن:

- نطاق التكليف والتفويض الساري.
- ما أنجز وما بقي دون استكمال.
- الوقائع المؤكدة والمعلومات الأولية أو غير المحسومة.
- المخاطر أو الظروف التي تستدعي الانتباه.
- السجلات أو المواد التي سُلّمت والجهة المستلمة لها.

ويُثبت وقت التسليم، وأسماء المسؤولين أو صفاتهم، وطريقة نقل المعلومات، وأي تحفظات أو نواقص. ولا تُنقل مواد أو بيانات حساسة بوسائل غير معتمدة.

رابعًا: التعامل مع التعارض أو المستجدات

إذا تعارضت التعليمات أو اختلفت الفرق بشأن الأولويات أو الاختصاص، يُرفع الأمر إلى المسؤول المخول بدل اتخاذ قرار فردي قد يوسع المهمة أو يغير نطاقها. وإذا ظهرت معلومات جديدة تمس السلامة أو قانونية الإجراء، تُبلغ فورًا عبر القنوات الرسمية، وتُراجع الخطة وفق التسلسل المعتمد.

خامسًا: التوثيق والمساءلة

تُوثق قرارات توزيع المسؤوليات وتغييرها، ومحاضر التنسيق والتسليم، وأسباب التمديد أو الإيقاف، بحسب القواعد المعتمدة. ويساعد ذلك على تحديد المسؤولية، ومراجعة الالتزام بالتفويض، والتحقق من أن كل فريق تصرف ضمن حدود دوره.

المطلب الرابع: التعامل مع الاشتباه بوجود مراقبة غير مصرح بها

السلامة، والتحقق، والإبلاغ

قد يلاحظ شخص أو جهة مؤشرات تثير القلق من وجود متابعة أو مراقبة غير مصرح بها. ولا تكفي ملاحظة منفردة لإثبات ذلك؛ فقد تكون لها تفسيرات عادية. لذلك ينبغي التعامل مع الأمر بهدوء، وتجنب المواجهة أو التصرفات التي قد تعرض الأشخاص للخطر، وإحالة المسألة إلى الجهات المختصة.

أولاً: عدم التسرع في الاستنتاج

قد يلتبس تفسير بعض الوقائع أو السلوكيات، لذا لا ينبغي اعتبار الشك أو المصادفة دليلاً قاطعاً على وجود مراقبة. ويُستحسن تسجيل ما لوحظ بصورة موضوعية، مع بيان الوقت والمكان والظروف، والفصل بين المشاهدة المباشرة والتفسير الشخصي. ولا يُنصح بمحاولة اختبار الاشتباه أو تعقب أشخاص أو تصويرهم أو مواجهتهم؛ فقد يؤدي ذلك إلى تصعيد الموقف أو المساس بحقوق الآخرين.

ثانياً: تقديم السلامة على أي إجراء آخر

إذا شعر الشخص بوجود خطر مباشر، فعليه الانتقال إلى مكان آمن وطلب المساعدة من الجهات المختصة أو خدمات الطوارئ، بحسب الحالة. ويجب تجنب الدخول في مواجهة أو اتخاذ إجراء قد يعرضه أو يعرض غيره للخطر.

ثالثاً: التوثيق والإبلاغ

يمكن تدوين الوقائع التي تمت ملاحظتها كما هي، دون استنتاجات أو أوصاف اتهامية، ثم إبلاغ المسؤول أو الجهة المخولة عبر القنوات الرسمية. وإذا تعلق الأمر بمراقبة تستخدم أجهزة أو بيانات شخصية، فيُترك التحقق الفني والقانوني للجهات صاحبة الاختصاص.

رابعاً: الضوابط المهنية للجهات المختصة

إذا ظهر احتمال وجود إجراء مراقبة غير مصرح به ضمن سياق عمل رسمي، فيجب إبلاغ المسؤول المختص فوراً، وحفظ السجلات ذات الصلة، ووقف أي إجراء يشتبه في خروجه عن التفويض إلى حين مراجعته، وفق القانون والسياسات المعتمدة. ولا يجوز إخفاء الوقائع أو إتلاف السجلات أو محاولة تجاوز الرقابة.

المبحث الثالث: تقنيات الرصد الحديثة

المطلب الأول: الطائرات المسيّرة

الاستخدامات والضوابط القانونية

قد تُستخدم الطائرات المسيّرة في بعض المهام الرسمية لأغراض مشروعة، مثل توثيق مواقع عامة أو دعم أعمال البحث والإنقاذ، متى كان ذلك مصرحاً به. وفي المقابل، قد يؤدي استخدامها إلى مخاطر على السلامة والخصوصية، لذا يجب أن يكون تشغيلها بواسطة أشخاص مؤهلين، ووفق القوانين والتصاريف والتعليمات المعتمدة.

أولاً: الاستخدامات المحتملة

تختلف الاستخدامات المسموح بها بحسب القانون والجهة المشغلة. وقد تشمل، عند التصريح، توثيق أضرار أو ظروف موقع، أو دعم أعمال إنسانية وإنقاذية، أو إعداد صور جوية لأغراض مهنية محددة. ويجب تحديد غرض الاستخدام مسبقاً، وعدم توظيف الطائرة في متابعة أشخاص أو جمع بيانات عنهم خارج نطاق الإذن القانوني.

ثانياً: التصاريح والاختصاص

قبل التشغيل، ينبغي التحقق من متطلبات الترخيص والتصريح، والقيود المتعلقة بالمجال الجوي والمواقع المحظورة، ومن هو المخول بالموافقة على المهمة. ولا يُشغل الجهاز إلا شخص مؤهل ومعتمد، وبما يتفق مع تعليمات الطيران والسلامة المحلية.

كما يجب التقيد بحدود الإذن من حيث المكان والوقت والغرض، وإيقاف التشغيل إذا انتهت صلاحيته أو ظهرت ظروف تجعل الاستمرار غير آمن أو غير قانوني.

ثالثاً: السلامة وحماية الجمهور

يُجرى تقييم للمخاطر قبل التشغيل، مع مراعاة الأشخاص والمنشآت والمركبات والظروف الجوية. ولا ينبغي الطيران في ظروف غير آمنة أو قرب مواقع محظورة أو بطريقة تعرض الجمهور للخطر. وإذا ظهر خلل فني أو فقد اتصال أو احتمال سقوط الجهاز، تُتبع خطة السلامة المعتمدة ويُبلغ المسؤول المختص.

رابعاً: الخصوصية والبيانات

قد تلتقط الكاميرات صورًا لأشخاص أو ممتلكات خاصة غير مرتبطة بالمهمة. لذلك يجب حصر التصوير في النطاق الضروري، والالتزام بقواعد الإشعار أو الموافقة متى أوجبها القانون، وتجنب تسجيل الصوت أو جمع بيانات إضافية دون إذن صريح. وتُحفظ الصور والبيانات في أنظمة معتمدة، ويُقيد الوصول إليها، ولا تُنشر أو تُشارك خارج الغرض المصرح به. كما تُتبع قواعد الاحتفاظ بالبيانات وإتلافها أو أرشفتها.

خامسًا: التوثيق والمراجعة

يُسجل الغرض من التشغيل، والتصريح أو الموافقة، واسم المشغل وصفته، ووقت المهمة ومكانها، وأي حادث أو انقطاع أو تغيير ذي صلة. وإذا جُمعت مواد بصرية، تُحفظ النسخ الأصلية ويوثق مسارها، ويُحال فحصها إلى المختصين عند الحاجة.

المطلب الثاني: أنظمة تحديد الموقع والبيانات الاتصالية

الضوابط القانونية والخصوصية

تُعدّ تقنيات تحديد الموقع والبيانات المرتبطة بأجهزة الاتصال من أكثر الوسائل حساسية، لأنها قد تكشف تحركات الأشخاص وعلاقاتهم وأنماط حياتهم. لذلك لا يجوز استخدامها أو طلب بياناتها إلا من قبل جهة مخولة، ولغرض مشروع ومحدد، وبموجب الإذن أو الأساس القانوني الذي يفرضه القانون. ويعرض هذا المطلب الضوابط العامة، لا تعليمات تشغيلية لاستخدام أدوات التتبع أو اعتراض البيانات.

أولاً: تحديد الغرض والضرورة

قبل طلب أي بيانات موقع أو معلومات اتصالية، يجب تحديد السؤال المشروع الذي يُراد التحقق منه، وبيان سبب الحاجة إلى هذه البيانات، ومدى تناسبها مع الغرض. وينبغي اختيار الوسيلة الأقل تدخلاً في الخصوصية التي يمكن أن تحقق الغرض، وتقييد نطاق الطلب ومدته بالحدود المصرح بها. ولا يكفي توفر التقنية أو سهولة الوصول إلى البيانات لتبرير استخدامها، كما لا يجوز توسيع الإجراء خارج نطاق الموافقة أو الإذن.

ثانياً: الإذن والجهة المخولة

تخضع بيانات الموقع والاتصالات لقوانين وضوابط تختلف من دولة إلى أخرى، وقد تتطلب إذناً قضائياً أو موافقة جهة مختصة أو اتباع مسار رسمي محدد. لذلك يجب الرجوع إلى التشريعات المحلية والتعليمات النافذة، وعدم جمع البيانات أو طلبها أو اعتراضها من قبل أشخاص غير مخولين. كما ينبغي توثيق الأساس القانوني، والجهة التي اعتمدت الطلب، ونطاقه ومدته، وأي تمديد أو تعديل رسمي.

ثالثاً: قصر الوصول على المصرح لهم

تُحصر صلاحية الوصول إلى بيانات الموقع أو الاتصالات بالأشخاص الذين يحتاجون إليها لأداء مهمتهم. ويجب استخدام القنوات والأنظمة المعتمدة، وعدم مشاركة البيانات عبر حسابات أو أجهزة شخصية أو مع جهات غير مخولة. وتُسجل عمليات الاطلاع أو النقل أو التحليل بحسب السياسات المعمول بها، مع حماية البيانات من الفقد أو التسريب أو التعديل غير المصرح به.

رابعاً: دقة البيانات وحدودها

قد تختلف دقة بيانات الموقع أو التوقيت بحسب التقنية والظروف والبيانات المتاحة، وقد تتطلب تفسيرًا فنيًا متخصصًا. لذلك لا ينبغي التعامل مع قراءة منفردة على أنها تحدد مكان الشخص أو وجوده بدقة مطلقة، ولا تُستخدم وحدها لإثبات المسؤولية.

ويُحال تحليل البيانات إلى مختصين، مع بيان مصدرها وطريقة الحصول عليها والقيود الفنية المحتملة، والتمييز بين النتيجة التقنية والاستنتاج القانوني.

خامسًا: حماية الأشخاص غير المعنيين

قد تشمل البيانات أشخاصًا آخرين أو تكشف معلومات لا صلة لها بالغرض. لذلك يُقتصر الجمع والاطلاع والاحتفاظ على ما تسمح به القواعد وما تقتضيه الحاجة القانونية، وتُعالج المعلومات غير ذات الصلة وفق تعليمات الجهة المختصة. كما يجب عدم استخدام البيانات لغرض مختلف عن الغرض المصرح به، إلا إذا أجاز القانون ذلك وصدر الإذن اللازم.

سادسًا: الاحتفاظ والإتلاف والمراجعة

تُحفظ البيانات للمدة التي يحددها القانون أو السياسة المعتمدة، ثم تُؤرشف أو تُتلف وفق الإجراء الرسمي. وتخضع طلبات الحصول على بيانات الموقع أو الاتصالات، وطرق استخدامها، للمراجعة والمساءلة. ويُبلغ عن أي وصول غير مصرح به أو تسريب أو استخدام خارج النطاق المعتمد.

المطلب الثالث: المراقبة الإلكترونية

الاتصالات والبيانات والضوابط القانونية

قد تتضمن بعض التحقيقات معلومات إلكترونية ذات صلة، إلا أن الوصول إلى الاتصالات الخاصة أو اعتراضها من أشد الإجراءات مساسًا بالخصوصية والحقوق الأساسية. لذلك لا يجوز أن يتم إلا من جهة مخولة، وبموجب أساس قانوني وإذن محدد، ووفق رقابة وإجراءات تحفظ حقوق الأفراد. ولا يتناول هذا المطلب وسائل اعتراض الاتصالات أو خطوات تنفيذها.

أولاً: تحديد نطاق الإجراء

قبل طلب أي بيانات أو اتخاذ إجراء إلكتروني، يجب تحديد الغرض المشروع، وبيان صلته بالواقعة، وضرورة اللجوء إليه، ومدى تناسبه مع الهدف. وينبغي أن يكون النطاق محددًا من حيث نوع البيانات والمدة والأشخاص أو الحسابات المشمولة، وفق ما يسمح به القانون.

ولا يجوز جمع بيانات أوسع من الحاجة أو استخدام المعلومات لغرض مختلف عن الغرض المصرح به دون أساس قانوني مستقل.

ثانيًا: الإذن والجهة المختصة

تخضع إجراءات اعتراض الاتصالات أو الحصول على بياناتها لقواعد قانونية خاصة تختلف بحسب الدولة ونوع الإجراء. ويجب الرجوع إلى التشريع المحلي واستيفاء الإذن أو الموافقة المقررة من الجهة المخولة قبل التنفيذ. ولا يملك الموظف أو الفريق تجاوز هذه المتطلبات بدافع الاستعجال أو توافر التقنية. وتوثق الجهة التي اعتمدت الإجراء، وسنده القانوني، ونطاقه ومدته، وأي تمديد أو تعديل رسمي، وفق النماذج المعتمدة.

ثالثًا: التعامل مع البيانات المستلمة

إذا وردت بيانات إلكترونية عبر قناة رسمية، فيجب حفظها في نظام معتمد، وتقييد الوصول إليها، وتسجيل مصدرها وتاريخ استلامها وطريقة إحالتها. كما يُحافظ على النسخة الأصلية وسجلات النقل والفحص، وتُحال المسائل الفنية إلى المختصين. ويُراعى الفصل بين البيانات كما وردت، والتحليل الفني لها، والاستنتاج القانوني الناتج عنها. وقد تتأثر البيانات بعوامل تقنية أو بسياق ناقص، لذلك لا ينبغي تقديمها باعتبارها دليلًا قاطعًا دون تقييم متخصص.

رابعًا: حماية الخصوصية والبيانات غير ذات الصلة

قد تحتوي المواد الإلكترونية على معلومات شخصية أو اتصالات لا تتصل بالموضوع. ويجب التعامل معها وفق قواعد تقليل البيانات والسرية، وعدم الاطلاع عليها أو الاحتفاظ بها أو تداولها إلا بالقدر الذي يجيزه القانون وتقتضيه الحاجة. وتُتبع السياسات المعتمدة بشأن حجب البيانات غير ذات الصلة أو حفظها أو إتلافها، مع مراعاة أي متطلبات قضائية أو تنظيمية.

خامسًا: الرقابة والمساءلة

يجب أن تخضع الإجراءات الإلكترونية للمراجعة والتدقيق، وأن تُسجل عمليات الوصول والاستخدام والإحالة بحسب النظام. ويُبلغ فورًا عن أي تجاوز للنطاق أو استخدام غير مصرح به أو فقد أو تسريب للبيانات، وتُتبع إجراءات التحقيق والمعالجة الرسمية.

المطلب الرابع: توثيق نتائج الرصد وحجيتها الإثباتية

لا تكتمل فائدة الرصد بمجرد جمع الملاحظات أو البيانات؛ إذ يتوقف إمكان مراجعتها والاستفادة منها على دقة توثيقها، ووضوح مصدرها، وسلامة طريقة الحصول عليها وحفظها. أما حجيتها القانونية، فتحددها القوانين والجهات القضائية المختصة، ولا يستطيع هذا الدليل أن يقررها بصورة عامة أو مسبقة.

أولاً: تسجيل النتائج بوضوح

يُعدّ سجل يبين، بحسب الإجراء المعتمد، تاريخ الرصد ووقته ومكانه، والجهة أو الشخص الذي أجراه، والغرض والتفويض ذي الصلة، ووسيلة التوثيق المستخدمة. وتُكتب الملاحظات بلغة مباشرة ومحيدة، مع تجنب الأحكام أو العبارات التي تتجاوز ما تمت ملاحظته فعلياً.

ومن المهم الفصل بين ثلاثة مستويات:

- **الملاحظة المباشرة:** ما شوهد أو سُمع أو سُجل بالفعل.
- **المعلومة المنقولة:** ما ورد من شخص أو جهة أخرى، مع بيان مصدره.
- **التفسير أو الاستنتاج:** ما يُستخلص من الملاحظات، ويجب تمييزه بوضوح عن الوقائع.

ثانياً: توثيق الظروف والقيود

ينبغي إثبات الظروف التي قد تؤثر في فهم النتيجة، مثل ضعف الرؤية أو الصوت، أو انقطاع التسجيل، أو وجود عائق، أو عدم اليقين في التوقيت أو الهوية. ولا يجوز إخفاء هذه القيود أو حذفها لأنها قد تكون مهمة عند مراجعة المادة. وإذا أُجري تصحيح أو أضيفت معلومة إلى السجل، فيُثبت التعديل ووقته وسببه والجهة التي قامت به وفق النظام المعتمد، مع المحافظة على السجل الأصلي.

ثالثاً: حفظ المواد الرقمية والأصلية

إذا نتج عن الرصد تسجيل أو صورة أو ملف رقمي، تُحفظ النسخة الأصلية في نظام معتمد، ويوثق مصدرها ووقت استلامها أو إنشائها، وكل إحالة أو نقل أو فحص جرى عليها. ويُقيد الوصول إليها على المخولين، ولا تُعدّل أو تُقتطع أو تُشارك خارج النطاق المصرح به.

كما تُتبع إجراءات الحيازة والتخزين والاحتفاظ المعتمدة، وتُسجل الأعطال أو الانقطاعات أو أوجه النقص التي قد تؤثر في سلامة المادة أو تفسيرها.

رابعاً: تقييم الحجية وحدود الاستنتاج

تُقدّر قيمة نتائج الرصد وفق القانون، وظروف الحصول عليها، ومدى استيفاء الإذن والإجراءات، وسلامة التوثيق والحفظ، وإمكان التحقق من مصدرها ودقتها. وقد تكون النتيجة مفيدة كقرينة أو معلومة مساندة، لكنها لا تثبت وحدها بالضرورة هوية شخص أو مسؤوليته.

وينبغي التمييز بين ما تثبته المادة مباشرة وما لا تثبته. فالظهور في صورة أو تسجيل، مثلاً، لا يحدد وحده سياق الواقعة أو قصد الشخص أو مسؤوليته القانونية. وتترك هذه المسائل لتقييم الأدلة مجتمعة من قبل الجهات المخولة.

خامساً: العرض والإحالة

عند إعداد تقرير أو إحالة نتائج الرصد، يُذكر الغرض من جمعها والأساس القانوني والإجراء المتبع، ومصدر كل مادة، وأوجه القوة والقيود، وما إذا كان هناك تحليل فني متخصص. كما تُرفق المواد الأصلية أو تُحال وفق القواعد الرسمية، دون انتقاء ما يؤيد فرضية وإغفال ما يخالفها.

سادساً: السرية والمساءلة

تُعامل نتائج الرصد بوصفها معلومات حساسة، ويُحدّد تداولها على الأشخاص والجهات المخولين. ويُبلّغ عن أي فقد أو تسريب أو استخدام خارج الغرض المعتمد، وتُراجع الإجراءات لضمان الامتثال والمساءلة.

الفصل الخامس: مهارات التحري في الجرائم المستجدة

مع التركيز على الجرائم التي تستهدف النساء والفئات الأكثر عرضة للخطر يتناول هذا الفصل بعض الجرائم التي تستلزم استجابة تراعي الخصوصية، والسلامة، وسرية المعلومات، وتجنب الإيذاء الثانوي. ويُستخدم وصف "الجرائم التي تستهدف النساء" لتسليط الضوء على احتياجات وحالات معينة، دون الإيحاء بأن هذه الجرائم تقتصر على النساء أو أن كل النساء يواجهن الظروف نفسها. وتظل الإجراءات خاضعة للقانون والضمانات المعتمدة، مع إحالة الجوانب الطبية والنفسية والفنية إلى المختصين.

المبحث الأول: التحري في جرائم العنف الأسري

المطلب الأول: خصوصية جرائم العنف الأسري

تتسم بلاغات العنف الأسري بخصوصية نابعة من وقوعها غالبًا ضمن علاقات قريبة أو داخل أماكن خاصة، وقد يتكرر الضرر أو يستمر، فيما قد يخشى المتضرر من الإبلاغ بسبب التهديد أو الاعتماد المالي أو العاطفي أو القلق على الأبناء. لذلك ينبغي أن تجمع الاستجابة بين التحقق الموضوعي من الوقائع، وتقييم السلامة، واحترام إرادة المتضرر وحقوقه، وفق القانون.

أولاً: العلاقة بين الأطراف وسياق الواقعة

قد تكون الأطراف من أفراد الأسرة أو من تربطهم علاقة سكن أو رعاية أو اعتماد. ويساعد فهم هذه العلاقة وسياق الوقائع على تحديد الاحتياجات والمخاطر، لكنه لا يبرر التقليل من البلاغ أو افتراض صحته دون فحص. ويُسجل ما يقدمه كل شخص بصورة محايدة، مع التمييز بين الوقائع التي عاينها بنفسه والتفسيرات أو المعلومات المنقولة.

كما ينبغي الانتباه إلى احتمال تكرار الوقائع أو تصاعدها، من دون اعتبار أي مؤشر منفرد دليلاً قاطعاً. ويُحال تقدير الخطر إلى الجهة المخولة وباستخدام الأدوات والإجراءات المعتمدة.

ثانياً: الاستجابة المرتكزة على السلامة

عند تلقي البلاغ، يُنظر أولاً فيما إذا كان هناك خطر مباشر على المتضرر أو الأطفال أو أي شخص آخر. وإذا ظهرت حاجة عاجلة إلى حماية أو رعاية طبية، تُفعل الإجراءات الرسمية المناسبة دون تأخير غير مبرر.

ويجب ألا يضع القائم بالتحري المتضرر في مواجهة غير آمنة مع الطرف الآخر، أو يطلب منه اتخاذ خطوة قد تزيد الخطر. وتُناقش الخيارات المتاحة عبر الجهات المختصة، دون تقديم ضمانات لا يمكن الوفاء بها.

ثالثًا: الخصوصية وسرية المعلومات

قد يؤدي كشف البلاغ أو موقع الشخص أو تفاصيله إلى تعريضه لضغط أو خطر إضافي. لذلك تُحفظ البيانات بسرية، ويُقصر الاطلاع عليها على المخولين، ويُستخدم مكان مناسب للتواصل والمقابلة وفق الإجراءات المعتمدة. كما ينبغي تجنب مشاركة المعلومات مع أفراد الأسرة أو المجتمع دون مسوغ، أو استخدام قنوات غير آمنة لتداول الوثائق والصور والبيانات. وتُتبع قواعد الاحتفاظ بالمعلومات وإحالتها وفق القانون.

رابعًا: الاستماع دون لوم أو إيذاء ثانوي

قد يتردد المتضرر في سرد التفاصيل أو يغيّر ترتيبها عند الحديث عنها في أوقات مختلفة. ولا يُفسر التردد أو الانفعال أو التأخر في الإبلاغ وحده على أنه دليل على عدم المصادقية. ويُستمع إلى الشخص باحترام، وتُطرح أسئلة محايدة، ويُتجنب اللوم أو التقليل من التجربة أو تكرار المقابلات دون حاجة. ويُراعى أن يروي الشخص ما يستطيع وبالقدر الذي تسمح به حالته، مع توفير مترجم أو دعم متخصص عند الحاجة. وإذا ظهرت آثار نفسية أو صحية تستدعي رعاية، تُحال إلى الجهات المعنية وفق النظام.

خامسًا: الأطفال وسائر الأشخاص المتأثرين

قد يتأثر الأطفال بالعنف الأسري حتى إن لم يكونوا طرفًا مباشرًا في الواقعة. ويجب مراعاة مصلحتهم وسلامتهم، وتطبيق الضمانات القانونية الخاصة بهم، والاستعانة بالمختصين المؤهلين. كما تُراعى احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن وكل من قد يواجه صعوبة في طلب المساعدة أو التواصل.

سادسًا: التنسيق والإحالة

قد تتطلب الحالة تنسيقًا بين جهات التحري، والنيابة أو الجهة القضائية، والخدمات الصحية والاجتماعية ومقدمي الحماية. ويُحدد مسار الإحالة والمسؤول عن الاتصال، مع تبادل المعلومات اللازمة فقط وتوثيق ما تم. وتبقى القرارات المتعلقة بالحماية أو الرعاية من اختصاص الجهات المخولة.

المطلب الثاني: استقبال بلاغات العنف الأسري والتعامل مع المتضررين

يُعد استقبال البلاغ لحظة مهمة؛ فقد يكون الشخص في حالة خوف أو ارتباك أو تحت ضغط، وقد تكون سلامته أو سلامة أطفاله مهددة. ويحتاج التعامل المهني إلى الإصغاء والاحترام والوضوح، مع تقييم الحاجة إلى استجابة عاجلة، وتوثيق المعلومات بأمانة، وحماية الخصوصية. ويُراعى أن الإجراءات تختلف بحسب القانون المحلي، وأن تقدير الحماية والإحالة يعود إلى الجهات المختصة.

أولاً: استقبال البلاغ باحترام وحياد

يُستقبل البلاغ في أجواء تحفظ الخصوصية قدر الإمكان، ويُمنح المتضرر فرصة لشرح ما حدث دون مقاطعة أو لوم. ويُعرّف الموظف بنفسه وصفته، ويوضح ما يمكنه فعله والخطوات العامة التالية، دون وعود بنتيجة أو حماية لا يملك ضمانها. ومن المهم استخدام لغة واضحة وغير اتهامية، وتجنب الأسئلة التي تحمل افتراضاً أو تشكيكاً، مثل لوم الشخص على تأخره في الإبلاغ أو سؤاله بطريقة توحي بأنه مسؤول عما تعرض له.

ثانياً: تقدير الحاجة العاجلة

يُنظر، وفق النماذج والإجراءات المعتمدة، فيما إذا كان هناك خطر مباشر أو إصابة أو تهديد مستمر، أو حاجة طبية عاجلة، أو وجود أطفال أو أشخاص آخرين قد يكونون معرضين للخطر. وإذا ظهرت مؤشرات تستدعي تدخلاً فورياً، تُفعل قنوات الاستجابة والحماية المختصة دون تأخير غير مبرر.

ويجب ألا يتجاوز الموظف صلاحياته أو يقدم ضمانات شخصية؛ بل يرفع الحاجة إلى الجهة المخولة ويشرح للمتضرر الخيارات المتاحة بصدق.

ثالثاً: جمع المعلومات الأولية

تُجمع المعلومات اللازمة لفهم البلاغ وتحديد الخطوة المناسبة، مع التمييز بين ما عاينه المتضرر مباشرة وما نقله عن غيره أو استنتجه. ويمكن الاستفسار عن طبيعة الواقعة، ووقتها ومكانها بصورة عامة، وما إذا كانت قد تكررت، وما يحتاج الشخص إلى مساعدة بشأنه.

ويُراعى عدم طلب تفاصيل أكثر مما تقتضيه المرحلة، وتجنب إعادة الشخص إلى سرد التجربة مرات متعددة. وإذا كانت هناك أسئلة تحتاج إلى فحص فني أو طبي أو قانوني، تُحال إلى المختصين.

رابعاً: الاستماع المراعي للصدمات

قد تظهر على المتضرر علامات خوف أو تردد أو انفعال، وقد يصعب عليه ترتيب الأحداث أو تذكر بعض التفاصيل. لذلك يُمنح وقتًا كافيًا، وتُستخدم أسئلة مفتوحة ومحايدة، ويُسمح له بطلب استراحة أو التوقف وفق الإجراءات المتاحة. ولا تُفسر طريقة التعبير أو الانفعال وحدها على أنها دليل على الصدق أو عدمه. كما ينبغي تجنب المواجهة أو الضغط أو التلقين، وحفظ أقوال الشخص كما وردت مع بيان ما لم يجزم به.

خامسًا: الحماية والخصوصية

تُتخذ تدابير حماية المعلومات بما يتناسب مع القانون، ويُقصر الاطلاع على البيانات على المخولين. ويُسأل المتضرر عن احتياجات التواصل أو التيسير، مثل مترجم أو وسيلة اتصال مناسبة، وتُراعى سلامته عند تحديد طريقة التواصل اللاحق. وإذا طلب الشخص دعمًا صحيًا أو نفسيًا أو اجتماعيًا، أو ظهرت حاجة إليه، تُجرى الإحالة عبر القنوات المعتمدة. ولا يُشارك موقعه أو بياناته مع أشخاص غير مخولين، ولا تُستخدم وسائل اتصال قد تزيد الخطر دون تقييم مناسب.

سادسًا: التوثيق والإحالة والمتابعة

يُسجل البلاغ بلغة محايدة، مع إثبات وقت تلقيه، ومصدر المعلومات، والاحتياجات العاجلة، والإجراءات والإحالات التي تمت. ويُوضح ما هو مؤكد وما لا يزال بحاجة إلى تحقق، وتُحفظ السجلات وفق قواعد السرية. كما ينبغي توضيح جهة الاتصال التالية للمتضرر، بالقدر الذي تسمح به الإجراءات، وتجنب تركه دون معرفة القناة الرسمية التي يمكنه الرجوع إليها.

المطلب الثالث: الأدلة الطبية والمادية

الإحالة، والتوثيق، واحترام الموافقة والخصوصية

قد تساعد التقارير الطبية والمواد المادية في توثيق جوانب من واقعة العنف الأسري، لكن جمعها أو فحصها يخضع للقانون، ولموافقة الشخص حيث يشترطها النظام، ولإجراءات الجهات الصحية والفنية المختصة. ولا ينبغي أن يؤدي السعي إلى توثيق المعلومات إلى تأخير الرعاية أو تعريض المتضرر لضغط أو ضرر إضافي.

أولاً: أولوية الرعاية الصحية

إذا احتاج المتضرر إلى رعاية طبية، تكون سلامته وعلاجه أولوية. ويُحال إلى مقدم الخدمة الصحية المختص، ولا يُؤخر العلاج من أجل إجراءات التوثيق أو التحري. ويتولى العاملون الصحيون المؤهلون الفحص والتوثيق الطبي وفق المعايير المهنية والقانونية، مع احترام خصوصية المريض وحقه في اتخاذ القرارات التي يقررها القانون.

ويُشرح الغرض من أي إجراء طبي أو توثيقي بلغة مفهومة، وتُراعى الموافقات والضمانات اللازمة. ولا يقوم رجل التحري بإجراء فحوص طبية أو أخذ عينات، فذلك من اختصاص المهنيين المؤهلين والجهات المخولة.

ثانياً: التقارير والوثائق الطبية

إذا قدم المتضرر تقريراً طبياً أو سمح بإحالاته وفق القانون، فيُسجل مصدر الوثيقة وتاريخ استلامها، وتُحفظ في الملف أو النظام المعتمد مع تقييد الوصول إليها. ويجب عدم تفسير النتائج الطبية بما يتجاوز ما يقرره المختص، أو اعتبار التقرير وحده حسمًا للمسؤولية القانونية.

كما تُحمى البيانات الصحية باعتبارها معلومات شديدة الخصوصية، ولا تُتداول إلا بالقدر اللازم ووفق الصلاحيات.

ثالثاً: المواد المادية

قد توجد أشياء أو مواد يُحتمل أن تكون ذات صلة بالواقعة، لكن التعامل معها يعتمد على طبيعتها ومكانها والقانون المطبق. ويُترك جمعها وفحصها وحفظها للمختصين المدربين، مع اتباع إجراءات التوثيق والحيازة المعتمدة. ولا ينبغي لمسها أو نقلها أو تنظيفها أو تغليفها بوسائل مرتجلة.

إذا كان هناك خطر صحي أو أمني، تُتبع تعليمات الجهة المختصة، وتُقدّم السلامة على أي إجراء آخر. كما يُوثق أي تغيير ضروري في الحالة أو المكان، مع بيان سببه والجهة التي قامت به.

رابعًا: الموافقة والاختيار

تُراعى حقوق المتضرر في فهم الإجراء والمشاركة في القرارات التي تخصه، وفق القانون. ولا ينبغي الضغط عليه لتقديم مادة أو وثيقة أو قبول إجراء طبي، أو ربط حصوله على الدعم بتعاونه في التحري. وإذا كانت هناك حالات يحدد فيها القانون إجراءات مختلفة، تُحال المسألة إلى الجهة القانونية أو الصحية المختصة.

خامسًا: سلسلة الحيازة والسرية

تُسجل المواد التي تُحال إلى المختصين، والجهة المستلمة، ووقت التسليم، وأي فحص أو نقل لاحق وفق النظام المعتمد. ويُحافظ على المواد والوثائق الأصلية، وتُحمى من العبث أو الفقد أو الاطلاع غير المصرح به.

سادسًا: التنسيق وتجنب الإيذاء الثانوي

ينبغي أن يتم التنسيق بين الجهات الصحية والتحقيقية والاجتماعية عبر القنوات الرسمية، مع الحد من تكرار الأسئلة والفحوص غير الضرورية. ويُراعى أن المتضرر قد يكون تحت ضغط نفسي أو جسدي، وأن أي توثيق يجب أن يتم باحترام وخصوصية ودون لوم.

المطلب الرابع: ضمانات الضحية ومنع الإيذاء الثانوي

يقصد بالإيذاء الثانوي الضرر الذي قد يتعرض له المتضرر بسبب طريقة التعامل معه بعد الواقعة، مثل اللوم أو التشكيك المهيمن، أو كشف معلوماته، أو تكرار مطالبته بسرد تفاصيل مؤلمة دون ضرورة. لذلك ينبغي أن تراعي إجراءات التحري كرامة الشخص وسلامته وحقوقه، وأن تتم وفق القانون والضمانات المعتمدة.

أولاً: احترام الحقوق والكرامة

يُعامل المتضرر باحترام وحياد، وتُشرح له الإجراءات والخيارات المتاحة بلغة مفهومة، مع إتاحة المجال لطرح الأسئلة وطلب التوضيح. ولا يجوز الضغط عليه أو تهديده أو لومه، أو افتراض أن سلوكه أو توقيت الإبلاغ يثبت صحة الوقائع أو ينفيها.

كما ينبغي عدم ربط الحصول على الرعاية أو الدعم بتقديم إفادة أو المشاركة في إجراء، إلا في الحدود التي يحددها القانون.

ثانياً: الخصوصية والسرية

تُحمى هوية المتضرر وبياناته الصحية والشخصية، ويُقصر الاطلاع عليها وتبادلها على من يحتاج إليها لأداء واجبه، وفق القانون. ويُتجنب تداول التفاصيل أو الصور أو المستندات عبر وسائل غير رسمية، أو نشرها أو مشاركتها مع أفراد لا صلة لهم بالإجراء.

وتُراعى سلامة قنوات التواصل معه، خصوصاً إذا كان الاتصال أو ترك رسالة قد يعرضه للخطر.

ثالثاً: تقليل تكرار المقابلات

يُنسق بين الجهات المعنية لتقليل تكرار المقابلات والفحوص قدر الإمكان. وتُراجع السجلات المتاحة بالطرق القانونية قبل طلب إعادة سرد التفاصيل، مع مراعاة أن لكل جهة اختصاصاً وإجراءً قد يتطلب معلومات محددة.

وعندما تكون إعادة المقابلة ضرورية، يُشرح سببها، وتُجرى بأسئلة محايدة، وبما يلائم حالة المتضرر، مع إتاحة الاستراحة أو التوقف وفق الإجراءات المتاحة.

رابعاً: التواصل المراعي للصدمة

قد يتأثر التذكر والتعبير بالخوف أو الصدمة أو الإرهاق. لذلك يُمنح المتضرر وقتاً كافياً، وتُستخدم لغة واضحة وأسئلة غير إيحائية، ويُحترم قوله إنه لا يتذكر أو لا يريد الإجابة في تلك اللحظة، مع مراعاة ما يقرره القانون بشأن الإجراء.

ولا تُفسر مشاعر المتضرر أو طريقة روايته وحدها على أنها دليل على الصدق أو عدمه. كما يُتجنب استخدام عبارات تقلل من شأن ما يصفه أو تحمله مسؤولية الواقعة.

خامسًا: الحماية والإحالة إلى الدعم

إذا ظهرت مخاوف تتعلق بالسلامة أو احتياجات صحية أو نفسية أو اجتماعية، تُحال إلى الجهات المختصة وفق الإجراءات المعتمدة. ويُشرح للمتضرر ما يمكن إحالته إليه، ويُراعى إشراكه في الخيارات التي تمس سلامته وخصوصيته بالقدر الذي يسمح به القانون.

ولا ينبغي تقديم وعود بالحماية أو النتائج لا تملك الجهة ضمانها؛ بل تُشرح التدابير المتاحة وحدودها بصدق.

سادسًا: الأطفال والفئات الأكثر عرضة للخطر

إذا كان المتضرر طفلًا أو شخصًا يحتاج إلى ترتيبات خاصة بسبب إعاقة أو عمر أو ظروف صحية، تُطبق الضمانات القانونية الخاصة به، وتُستعان بالخبرات المناسبة. ويُراعى توفير وسائل تواصل ميسرة، وحماية الطفل أو الشخص من تكرار المقابلات أو كشف المعلومات دون حاجة.

سابعًا: التوثيق والمساءلة

تُوثق الإجراءات والإحالات والاحتياجات التي عبّر عنها المتضرر، مع تجنب تدوين استنتاجات أو أوصاف غير لازمة. وإذا وقع إخلال بالخصوصية أو تصرف قد يسبب ضررًا إضافيًا، يُرفع الأمر عبر القنوات الرسمية وتُتبع إجراءات المراجعة والمساءلة.

المبحث الثاني: التحري في جرائم الاتجار بالبشر

المطلب الأول: خصوصية جرائم الاتجار بالبشر

تتسم جرائم الاتجار بالبشر بالتعقيد، وقد تتضمن استغلالاً أو إكراهًا أو خداعًا أو إساءة لاستغلال حالة ضعف، وفق التعريف والعناصر التي يحددها القانون. وقد تمتد الوقائع عبر أماكن أو أطراف متعددة، فيما قد يتردد الأشخاص المتضررون في طلب المساعدة بسبب الخوف أو التهديد أو التبعية أو عدم معرفة حقوقهم. لذلك يجب أن يكون التعامل مهنيًا، قائمًا على حماية الأشخاص والتحقق الموضوعي، وملزمًا بالقانون والاختصاص.

أولاً: أولوية حماية الأشخاص

يُنظر أولاً في سلامة الشخص واحتمال تعرضه لخطر مستمر، وفي احتياجاته الطبية أو النفسية أو الاجتماعية العاجلة. وإذا ظهرت مؤشرات على تهديد أو احتجاز أو استغلال مستمر، تُحال الحالة إلى الجهات المخولة باتخاذ تدابير الحماية، وفق القانون والإجراءات المعتمدة.

ولا ينبغي التعامل مع الشخص المتضرر على أنه مخالف لمجرد ظروف وجوده أو عمله أو انتقاله؛ فالتقييم القانوني يجب أن يستند إلى الوقائع والاختصاص، مع احترام الحقوق والضمانات المقررة.

ثانياً: مراعاة الخوف والتبعية

قد يكون الشخص واقعاً تحت تهديد أو سيطرة أو اعتماد مالي أو عائلي، وقد يخشى الانتقام أو فقدان مصدر العيش أو الترحيل أو الانفصال عن أسرته. وقد لا يصف ما تعرض له فوراً بعبارات قانونية، أو قد يتردد في التعاون. لذلك يُستمع إليه دون لوم أو ضغط، وتُشرح له الإجراءات والخيارات المتاحة بوضوح، من غير تقديم وعود لا يمكن ضمانها. كما تُراعى اللغة والثقافة والحاجة إلى مترجم مؤهل، مع حماية الخصوصية.

ثالثاً: الكشف والتقييم بواسطة المختصين

يحتاج تحديد ما إذا كانت الوقائع تنطبق عليها جريمة الاتجار أو شكل من أشكال الاستغلال إلى تقييم مختص وفق القانون. ولا يكفي مؤشر واحد وحده لإثبات الجريمة أو نفيها. وتُجمع المعلومات بأسئلة محايدة، مع التمييز بين ما عاينه الشخص وما نقله أو استنتجه، وإحالة المسائل القانونية أو الاجتماعية أو الصحية إلى الجهات المختصة.

رابعًا: تعدد الأطراف والاختصاصات

قد تشمل الحالات جهات أو أماكن متعددة، وقد تتطلب تعاونًا بين أجهزة إنفاذ القانون والنيابة والجهات الصحية والاجتماعية ومؤسسات حماية الضحايا. ويجب تحديد المسؤوليات وقنوات الإحالة، وتبادل المعلومات الضرورية فقط، وتوثيق ما أُحيل وما تم استلامه وفق الأنظمة المعتمدة.

خامسًا: حماية الشهود والبيانات

قد يواجه الضحايا والشهود مخاطر تهديد أو انتقام أو وصم اجتماعي. لذلك تُقيّم مخاطر الإفصاح عن الهوية أو المكان، ويُقصر الوصول إلى البيانات على المخولين، وتُحال طلبات الحماية إلى الجهة المختصة. ولا يجوز نشر المعلومات أو الصور أو تداولها خارج الأغراض الرسمية المصرح بها.

سادسًا: التعامل مع الأطفال والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

إذا كان الشخص طفلًا أو يحتاج إلى ترتيبات تيسيرية، تُطبق الضمانات الخاصة المنصوص عليها قانونًا، وتُستعان بخبراء مؤهلين. وتُراعى مصلحة الطفل وكرامته وسلامته، ويُتجنب تكرار المقابلات أو تعريض الشخص لمواجهة قد تزيد الخطر.

سابعًا: عدم الخلط بين الحماية وجمع المعلومات

تُفصل احتياجات الرعاية والحماية عن متطلبات جمع المعلومات قدر الإمكان. ولا ينبغي أن يُحرم الشخص من خدمات أساسية لأنه لم يقدم إفادة أو لم يكن مستعدًا للتعاون، إلا وفق ما ينظمه القانون. كما يجب عدم استغلال ضعفه أو حاجته للحصول على أقوال منه.

المطلب الثاني: الكشف المبكر وتحديد الأشخاص المحتمل تعرضهم للاتجار
يهدف الكشف المبكر إلى ملاحظة مؤشرات قد تستدعي تقييمًا متخصصًا، ثم إحالة الشخص إلى الجهة المخولة لتحديد وضعه واحتياجاته. ولا يُعد أي مؤشر منفرد دليلًا قاطعًا على وقوع جريمة الاتجار، ولا ينبغي أن يؤدي إلى وصم الشخص أو معاملته كمشتبه به. فالتحديد عملية مهنية وقانونية تراعي الوقائع والحقوق والسلامة.

أولاً: الملاحظة دون افتراض مسبق

قد تظهر مؤشرات تستحق الانتباه، مثل وجود تهديد أو سيطرة على الحركة أو التواصل، أو اعتماد شديد على شخص آخر في الإجابة، أو الخوف من طلب المساعدة، أو ظروف عمل أو سكن تثير القلق. لكن هذه العلامات قد تكون لها تفسيرات أخرى، ولا يجوز تحويلها تلقائيًا إلى استنتاج نهائي. ينبغي التعامل مع كل حالة على حدة، ومراعاة العمر واللغة والثقافة والإعاقة والظروف الاجتماعية، وتجنب التنميط أو التمييز على أساس الجنسية أو المهنة أو المظهر أو الوضع الاقتصادي.

ثانيًا: التواصل الآمن والمحترم

إذا ظهرت حاجة إلى الاستيضاح، فيُجرى التواصل بطريقة تحمي الشخص من الضغط أو الانكشاف، وبواسطة موظف مدرب ومخول. ويُشرح للشخص الغرض من الحديث، وما يمكن تقديمه من دعم، وحدود السرية التي يفرضها القانون. كما يُمنح فرصة للتحدث بحرية، مع توفير مترجم مؤهل أو وسيلة تواصل ميسرة عند الحاجة.

ولا ينبغي إجراء المقابلة بحضور شخص قد يؤثر في حرية الشخص أو يسيطر على إجاباته، إلا إذا اقتضت القواعد القانونية ترتيبًا محددًا. ويُتبع التوجيه المختص لتحديد البيئة المناسبة والأمنة.

ثالثًا: أسئلة الاستيضاح الأولية

تُطرح أسئلة مفتوحة ومحايدة تساعد على فهم الاحتياجات والظروف، لا على تلقين الشخص إجابات أو انتزاع اعتراف. ويمكن الاستفسار عما إذا كان يشعر بالأمان، أو يحتاج إلى مساعدة طبية أو ترجمة أو دعم، أو يستطيع التواصل بحرية.

ويُتجنب الضغط للحصول على رواية كاملة في لقاء واحد، أو تكرار الأسئلة المؤلمة دون ضرورة. وإذا ظهرت حاجة إلى مقابلة متخصصة أو تقييم رسمي، تُحال إلى الجهة المخولة.

رابعًا: تقييم الاحتياجات والمخاطر

يُنظر في الاحتياجات العاجلة، مثل الرعاية الطبية أو مكان آمن أو التواصل مع جهة حماية، وفق الإجراءات المحلية. ويُحال تقدير المخاطر إلى الجهة المختصة، ولا يتخذ الموظف قرارًا فرديًا بتدبير يتجاوز صلاحياته.

كما ينبغي إشراك الشخص في فهم الخيارات المتاحة بالقدر الذي يسمح به القانون، واحترام كرامته واستقلاله، وعدم ربط تقديم المساعدة بموافقه على الإدلاء بإفادة.

خامسًا: الإحالة والتنسيق

تُحال الحالات التي تستدعي تقييمًا إلى الجهات المختصة بحماية الضحايا أو الخدمات الصحية والاجتماعية أو إنفاذ القانون، وفق المسارات الرسمية. ويُتبادل الحد الضروري من المعلومات فقط، مع توثيق الجهة المحال إليها ووقت الإحالة وما تم تسليمه، وحماية البيانات الحساسة.

سادسًا: التوثيق والسرية

يُسجل ما لوحظ أو قيل بلغة موضوعية، مع التمييز بين الوقائع المباشرة والتقديرات، وتجنب الأوصاف الجازمة قبل التقييم. وتُحفظ السجلات بسرية، ويُقصر الوصول إليها على المخولين. وإذا كانت المعلومات غير مكتملة أو متعارضة، يُشار إلى ذلك بوضوح.

المطلب الثالث: جمع المعلومات والأدلة

المادية والرقمية والضوابط القانونية

قد تتضمن قضايا الاتجار بالبشر معلومات ووثائق ومواد رقمية أو مادية تساعد على فهم الوقائع وتحديد الاحتياجات. لكن جمعها أو فحصها يجب أن يتم وفق القانون، ومن قبل الجهات المخولة، مع وضع سلامة الأشخاص وحقوقهم وخصوصيتهم في المقدمة. ولا يُفترض أن وجود مادة أو بيانات يثبت وحده وقوع الجريمة أو مسؤولية شخص.

أولاً: تحديد الغرض ومصدر المعلومات

قبل جمع أي معلومة أو مادة، ينبغي تحديد صلتها بالموضوع والغرض من الحصول عليها، والتحقق من الصلاحية والإذن اللازمين. ويُسجل مصدر كل معلومة، ووقت ورودها، وما إذا كانت مشاهدة مباشرة أو نقلًا أو استنتاجًا. ويُراعى جمع ما يلزم فقط، وتجنب التوسع في بيانات الأشخاص أو حياتهم الخاصة دون ضرورة قانونية. كما تُعرض المعلومات الأولية بوصفها أولية إلى أن تُفحص وتُتحقق.

ثانيًا: الوثائق والمواد المادية

قد يقدم الشخص وثائق أو أشياء ذات صلة بالواقعة، أو تُحال مواد إلى الجهات المختصة. ويُوثق ما تم استلامه ومصدره وتاريخه وحالته الظاهرة، ويُحفظ وفق إجراءات الجهة المعتمدة. ولا ينبغي لغير المختصين فحص المواد أو تغييرها أو نسخها أو نقلها بوسائل غير رسمية.

إذا تطلب الأمر فحصًا فنيًا أو طبيًا، يُحال إلى المختصين المؤهلين، مع احترام الموافقات والضمانات القانونية، وعدم تأخير الرعاية أو الحماية من أجل جمع المعلومات.

ثالثًا: البيانات والمواد الرقمية

قد تشمل البيانات الرقمية رسائل أو صورًا أو سجلات أو محتوى منشورًا للعامة. ويخضع الوصول إلى الأجهزة والحسابات والاتصالات الخاصة لقواعد قانونية وإذون محددة؛ فلا يجوز الاطلاع عليها أو نسخها أو اعتراضها دون صلاحية وأساس قانوني. ويُحال الفحص إلى المختصين، مع المحافظة على الملفات الأصلية، وتوثيق مصدرها وتاريخ استلامها وطريقة إحالتها، وتسجيل أي فحص أو نقل وفق

الإجراءات المعتمدة. ولا تُعد لقطة شاشة أو مادة منشورة وحدها دليلًا قاطعًا على صحة المحتوى أو هوية من أنشأه.

رابعًا: حماية الضحايا والشهود

قد يؤدي جمع بعض المعلومات أو الاحتفاظ بها إلى تعريض الشخص للخطر أو كشف هويته. لذلك تُقيّم مخاطر الحصول على المادة ومشاركتها، ويُقصر الاطلاع عليها على المخولين، ويُتجنب مطالبة الشخص بإحضار معلومات أو القيام بخطوة قد تعرضه للتهديد.

كما لا ينبغي أن يُشترط تقديم دليل أو إفادة للحصول على الرعاية أو الدعم، إلا في الحدود التي يحددها القانون. وتُشرح الخيارات والإجراءات بوضوح، وتُحال احتياجات الحماية إلى الجهة المختصة.

خامسًا: سلسلة الحيازة والتوثيق

تُوثق المواد منذ استلامها أو إحالتها، مع بيان من تعامل معها ومتى وأين حُفظت أو نُقلت، وفق النظام المعتمد. ويُحافظ على النسخ الأصلية والسجلات، وتُسجل أي فجوة أو خلل أو قيد قد يؤثر في التقييم، دون إخفائه أو تصحيحه بصورة غير موثقة.

سادسًا: التحقق والتقييم

تُراجع المعلومات والمواد بمقارنتها بمصادر مستقلة ومشروعة عند الإمكان، مع بيان ما يتفق وما يختلف، وما يبقى غير محسوم. ويُفصل بين النتيجة الفنية والتفسير القانوني، وتترك صياغة الاستنتاجات للجهات المختصة.

المطلب الرابع: حماية الضحايا والشهود

قد يواجه ضحايا الاتجار بالبشر والشهود تهديدًا أو ضغطًا أو انتقامًا، وقد يكونون في أوضاع صحية أو نفسية أو اجتماعية هشة. لذلك تُعد حمايتهم جزءًا أساسيًا من الاستجابة، وتُدار عبر الجهات المخولة ووفق القانون، مع احترام إرادة الشخص وكرامته وحقه في معرفة الخيارات المتاحة.

أولاً: تقييم مخاطر السلامة

إذا ظهرت مؤشرات على تهديد أو خطر مستمر، تُحال الحالة إلى الجهة المختصة بتقييم المخاطر وتحديد تدابير الحماية الممكنة. ويُنظر في سلامة الشخص وأفراد أسرته، ومخاطر كشف موقعه أو بياناته، وأي احتياجات عاجلة للرعاية أو الدعم. ولا يتخذ الموظف تدابير تتجاوز صلاحياته، ولا يقدم ضمانات مطلقة بالحماية. بل يشرح للشخص ما يمكن توفيره وما تفرضه الإجراءات، بوضوح ومن دون وعود غير مضمونة.

ثانيًا: حماية الهوية والبيانات

تُحفظ بيانات الضحايا والشهود بسرية، ويُقصر الوصول إليها على المخولين الذين يحتاجون إليها لأداء واجبهم. ويُراعى استخدام الأنظمة والقنوات الرسمية، وتجنب تداول الأسماء أو الصور أو تفاصيل المكان عبر وسائل غير آمنة أو مع أشخاص لا صلة لهم بالإجراء.

كما تُراجع المواد قبل إحالتها للتأكد من عدم تضمين معلومات غير ضرورية قد تكشف الهوية أو تزيد الخطر، وفق القانون وسياسات الجهة.

ثالثًا: التواصل الآمن والمحترم

يُسأل الشخص عن الطريقة المناسبة والأمنة للتواصل معه، مع مراعاة اللغة والإعاقة والظروف الأسرية أو الصحية. ويُشرح له سبب التواصل والجهة التي تتولاه، وتُتجنب الرسائل أو الاتصالات التي قد تكشف وضعه للآخرين أو تعرضه للضغط. ويجب توفير مترجم مؤهل أو وسيلة تواصل مساعدة عند الحاجة، مع الالتزام بالسرية والحياد.

رابعًا: الرعاية والدعم

قد يحتاج الضحايا أو الشهود إلى رعاية صحية أو نفسية أو اجتماعية أو قانونية. وتُحال هذه الاحتياجات إلى الجهات المختصة عبر مسارات معتمدة، مع عدم ربط تلقي الدعم بتقديم إفادة أو التعاون في التحري، إلا في الحدود التي ينظمها القانون.

ويُعامل مع الشخص دون لوم أو وصم، ويُراعى أثر الصدمة والخوف، ويُمنح الوقت الكافي للتعبير عن احتياجاته.

خامسًا: تقليل الأذى أثناء الإجراءات

تُنسق المقابلات بين الجهات لتقليل تكرار سرد التجارب المؤلمة، ويُشرح للشخص الغرض من كل إجراء. وتُستخدم أسئلة محايدة، ويُتجنب الضغط أو الإكراه أو التهديد أو تقديم وعود بنتائج محددة.

وإذا كان الشخص طفلًا أو يحتاج إلى ترتيبات خاصة، تُطبق الضمانات القانونية المناسبة وتُستعان بالمختصين المؤهلين.

سادسًا: التوثيق والمتابعة

تُوثق مخاوف السلامة والإحالات والتدابير المتخذة، مع حماية البيانات وقصر الاطلاع عليها على المخولين. كما ينبغي توضيح جهة الاتصال الرسمية التالية للشخص، بالقدر الذي تسمح به الإجراءات، وتسجيل أي حادث أو خرق للسرية ورفعها عبر القنوات المعتمدة.

المبحث الثالث: التحري في الجرائم الإلكترونية التي تستهدف النساء

المطلب الأول: خصوصية الجرائم الإلكترونية الموجهة ضد النساء

قد تتعرض النساء، كما يتعرض غيرهن، لجرائم أو إساءات عبر الوسائط الرقمية، وقد تتخذ صورًا مختلفة، مثل التهديد أو الابتزاز أو التحرش أو انتحال الهوية أو نشر محتوى خاص دون موافقة. ولا تنحصر هذه الأفعال بالنساء، كما لا تتشابه ظروف المتضررات جميعًا؛ لذا ينبغي تقييم كل حالة على حدة، وفق القانون والوقائع، مع احترام الخصوصية والكرامة.

أولاً: الأثر الممتد للمحتوى الرقمي

قد ينتشر المحتوى الرقمي بسرعة، ويُنسخ أو يعاد نشره، ما يجعل الضرر مستمرًا حتى بعد حذف المنشور الأصلي. وقد يؤثر ذلك في السلامة النفسية والاجتماعية والمهنية للمتضررة، أو يعرضها للتهديد والوصم.

لذلك يجب التعامل مع البلاغ بسرعة مناسبة، دون لوم المتضررة أو تحميلها مسؤولية الفعل، وتجنب تداول المحتوى الحساس أو إعادة نشره تحت ذريعة التوثيق. وتترك إزالة المحتوى أو طلب حفظ البيانات للجهات المختصة وفق القانون والقنوات الرسمية.

ثانيًا: احترام الخصوصية والموافقة

قد تتضمن البلاغات صورًا أو رسائل أو بيانات شخصية أو معلومات حساسة. ويجب عدم طلب الاطلاع على مواد لا صلة لها بالواقعة، أو نسخها أو تداولها خارج نطاق الصلاحية. كما ينبغي شرح الغرض من جمع المعلومات وطريقة حفظها، واتباع القواعد القانونية المتعلقة بالموافقة والوصول إلى البيانات الخاصة.

ولا يُفترض أن مشاركة الشخص لمادة مع فرد أو جهة تعني موافقته على نشرها أو تداولها على نطاق أوسع.

ثالثًا: عدم إلقاء اللوم على المتضررة

يجب أن يكون الاستماع مهنيًا ومحايّدًا، وألا تُستخدم أسئلة توجي بأن المتضررة مسؤولة عما حدث، مثل لومها على استخدام منصة أو مشاركة محتوى في سياق خاص. فالمسؤولية تُقيم وفق الفعل والقانون، لا وفق أحكام اجتماعية أو تصورات مسبقة.

كما ينبغي احترام رغبتها في طلب الدعم أو التوقف أو الحصول على توضيح، ضمن ما يسمح به الإجراء القانوني.

رابعًا: التوثيق والتحقق الفني

تُسجل المعلومات المتعلقة بالبلاغ ومصدرها ووقتها، ويُفصل بين ما تعرفه المتضررة مباشرة وما استنتجته أو نقلته عن غيرها. وإذا وُجد محتوى رقمي، يُوثق بطريقة قانونية تحفظ أصله وسياقه، ويُحال الفحص إلى المختصين. ولا يكفي اسم مستخدم أو صورة شاشة وحدها لإثبات هوية من أنشأ المحتوى أو أرسله؛ فذلك يتطلب فحصًا فنيًا وإجراءات قانونية مناسبة، مع توثيق القيود المحتملة.

خامسًا: مخاطر التهديد والابتزاز

إذا تضمن البلاغ تهديدًا أو ابتزازًا أو احتمال نشر مادة حساسة، تُحال المخاطر إلى الجهة المخولة لتقييمها، وتُشرح للمتضررة قنوات الدعم المتاحة بوضوح. ولا ينبغي للقائم بالتحري أن يقدم نصائح قد تزيد الخطر أو أن يتواصل مع المشتبه به خارج المسار الرسمي.

سادسًا: مراعاة الاحتياجات الخاصة

قد تحتاج المتضررة إلى مترجمة أو وسيلة تواصل ميسرة أو دعم نفسي أو قانوني، أو قد تكون قاصرًا أو من ذوات الإعاقة. وتُطبق الضمانات القانونية الخاصة، ويُستعان بالمختصين، مع حماية الهوية والبيانات وتجنب تكرار سرد التجربة دون حاجة.

المبحث الثالث: التحري في الجرائم الإلكترونية التي تستهدف النساء

المطلب الأول: خصوصية الجرائم الإلكترونية الموجهة ضد النساء

قد تتعرض النساء، كما يتعرض غيرهن، لجرائم أو إساءات عبر الوسائط الرقمية، وقد تتخذ صورًا مختلفة، مثل التهديد أو الابتزاز أو التحرش أو انتحال الهوية أو نشر محتوى خاص دون موافقة. ولا تنحصر هذه الأفعال بالنساء، كما لا تتشابه ظروف المتضررات جميعًا؛ لذا ينبغي تقييم كل حالة على حدة، وفق القانون والوقائع، مع احترام الخصوصية والكرامة.

أولاً: الأثر الممتد للمحتوى الرقمي

قد ينتشر المحتوى الرقمي بسرعة، ويُنسخ أو يعاد نشره، ما يجعل الضرر مستمرًا حتى بعد حذف المنشور الأصلي. وقد يؤثر ذلك في السلامة النفسية والاجتماعية والمهنية للمتضررة، أو يعرضها للتهديد والوصم.

لذلك يجب التعامل مع البلاغ بسرعة مناسبة، دون لوم المتضررة أو تحميلها مسؤولية الفعل، وتجنب تداول المحتوى الحساس أو إعادة نشره تحت ذريعة التوثيق. وتترك إزالة المحتوى أو طلب حفظ البيانات للجهات المختصة وفق القانون والقنوات الرسمية.

ثانيًا: احترام الخصوصية والموافقة

قد تتضمن البلاغات صورًا أو رسائل أو بيانات شخصية أو معلومات حساسة. ويجب عدم طلب الاطلاع على مواد لا صلة لها بالواقعة، أو نسخها أو تداولها خارج نطاق الصلاحية. كما ينبغي شرح الغرض من جمع المعلومات وطريقة حفظها، واتباع القواعد القانونية المتعلقة بالموافقة والوصول إلى البيانات الخاصة.

ولا يُفترض أن مشاركة الشخص لمادة مع فرد أو جهة تعني موافقته على نشرها أو تداولها على نطاق أوسع.

ثالثًا: عدم إلقاء اللوم على المتضررة

يجب أن يكون الاستماع مهنيًا ومحاديًا، وألا تُستخدم أسئلة توجي بأن المتضررة مسؤولة عما حدث، مثل لومها على استخدام منصة أو مشاركة محتوى في سياق خاص. فالمسؤولية تُقيم وفق الفعل والقانون، لا وفق أحكام اجتماعية أو تصورات مسبقة.

كما ينبغي احترام رغبتها في طلب الدعم أو التوقف أو الحصول على توضيح، ضمن ما يسمح به الإجراء القانوني.

رابعًا: التوثيق والتحقق الفني

تُسجل المعلومات المتعلقة بالبلاغ ومصدرها ووقتها، ويُفصل بين ما تعرفه المتضررة مباشرة وما استنتجته أو نقلته عن غيرها. وإذا وُجد محتوى رقمي، يُوثق بطريقة قانونية تحفظ أصله وسياقه، ويُحال الفحص إلى المختصين. ولا يكفي اسم مستخدم أو صورة شاشة وحدها لإثبات هوية من أنشأ المحتوى أو أرسله؛ فذلك يتطلب فحصًا فنيًا وإجراءات قانونية مناسبة، مع توثيق القيود المحتملة.

خامسًا: مخاطر التهديد والابتزاز

إذا تضمن البلاغ تهديدًا أو ابتزازًا أو احتمال نشر مادة حساسة، تُحال المخاطر إلى الجهة المخولة لتقييمها، وتُشرح للمتضررة قنوات الدعم المتاحة بوضوح. ولا ينبغي للقائم بالتحري أن يقدم نصائح قد تزيد الخطر أو أن يتواصل مع المشتبه به خارج المسار الرسمي.

سادسًا: مراعاة الاحتياجات الخاصة

قد تحتاج المتضررة إلى مترجمة أو وسيلة تواصل ميسرة أو دعم نفسي أو قانوني، أو قد تكون قاصرًا أو من ذوات الإعاقة. وتُطبق الضمانات القانونية الخاصة، ويُستعان بالمختصين، مع حماية الهوية والبيانات وتجنب تكرار سرد التجربة دون حاجة.

المطلب الثالث: جمع المعلومات الرقمية المتاحة للعامة وسلسلة الحيازة
قد تساعد المواد المنشورة للعامة في فهم بلاغ رقمي أو حفظ معلومات قد تتغير أو تُحذف. ويُقصد بالمعلومات الرقمية المتاحة للعامة ما يمكن الوصول إليه بصورة مشروعة دون تجاوز إعدادات الخصوصية أو الدخول إلى حسابات أو أنظمة غير مصرح بها. أما الوصول إلى بيانات خاصة أو طلبها من المنصات، فيخضع للقانون والإذن والإجراءات الرسمية.

أولاً: تحديد الغرض والنطاق

قبل توثيق أي مادة رقمية، يُحدد ارتباطها بالبلاغ والغرض من حفظها. ويُجمع القدر الضروري فقط، مع تجنب البحث في حياة الشخص أو بياناته بما يتجاوز موضوع البلاغ. كما يجب عدم استخدام حسابات أو وسائل مضللة للوصول إلى محتوى غير متاح للعامة، أو محاولة تخطي ضوابط المنصة والخصوصية.

ثانياً: توثيق المادة وسياقها

عند العثور على محتوى عام قد يكون ذا صلة، يُوثق — وفق الإجراءات المعتمدة — عنوان الصفحة أو رابطها، واسم المنصة، وتاريخ ووقت الاطلاع، ووصف موجز للمادة وسياق ظهورها. ويُراعى حفظ ما يوضح السياق المحيط بها، لا مقتطفاً قد يغيّر معناها.

ولا تكفي لقطة شاشة وحدها دائماً لإثبات صحة المحتوى أو هوية ناشره؛ فقد يكون المحتوى معدّلاً أو منقولاً أو خارج سياقه. لذلك تُسجل حدود ما أمكن التحقق منه، وتُحال المسائل الفنية إلى المختصين.

ثالثاً: المحافظة على الأصل

ينبغي الحفاظ على النسخة أو الملف الأصلي بالوسائل المعتمدة، وعدم قصّبه أو تعديله أو إضافة تعليقات عليه بما يغيّر محتواه. وإذا تطلبت المراجعة إنشاء نسخة عمل، فيُحفظ الأصل وتُوثق عملية إنشاء النسخة والجهة التي قامت بها، وفق سياسة المؤسسة.

ويُتجنب إعادة نشر المحتوى الحساس أو مشاركته عبر قنوات غير رسمية، حتى لو كان منشوراً للعامة؛ فقد يؤدي ذلك إلى زيادة الضرر أو كشف بيانات أشخاص غير معنيين.

رابعاً: سلسلة الحيازة

سلسلة الحيازة هي سجل يوضح مسار المادة منذ جمعها أو استلامها وحتى حفظها أو إحالتها أو فحصها. ويوثق فيها، بحسب النظام المعتمد:

- وصف المادة ومصدرها وطريقة الحصول عليها.
 - تاريخ ووقت الجمع أو الاستلام، والمنطقة الزمنية عند الحاجة.
 - اسم الشخص أو الجهة التي تعاملت معها.
 - مكان حفظها والجهات التي أُحيلت إليها.
 - أي نسخ أو فحوص أو تغييرات تقنية أُجريت عليها.
 - أي انقطاع أو خلل أو قيد قد يؤثر في سلامتها أو تفسيرها.
- ويجب أن تكون السجلات دقيقة وقابلة للمراجعة، وألا تُستكمل بأثر رجعي بطريقة توهم بوقائع لم تُسجل وقت حدوثها.

خامسًا: حماية الخصوصية والبيانات

قد تتضمن المواد العامة بيانات شخصية أو صورًا أو معلومات عن أشخاص غير مرتبطين بالبلاغ. لذلك يُقتصر على ما يلزم، ويُقيد الوصول إلى المواد على المخولين، وتُراعى قواعد الاحتفاظ والحذف والإحالة. أما بيانات الحسابات الخاصة أو سجلات المنصات أو الاتصالات، فلا يُطلب الوصول إليها إلا من الجهة المخولة ووفق المسار القانوني.

سادسًا: التقييم والإحالة

تُعامل المادة الرقمية بوصفها معلومة تحتاج إلى التحقق، لا دليلًا قاطعًا بذاتها. ويُنظر في مصدرها وتاريخها وسياقها وإمكان نسبتها، مع مقارنة ما يلزم بمصادر مستقلة ومشروعة. وتُحال التحليلات التقنية إلى المختصين، ويُفصل في التقارير بين ما يظهر مباشرة في المادة وما يُستنتج منها.

المطلب الرابع: ضمانات التعامل مع الضحايا في الجرائم الرقمية

قد يترافق الضرر الرقمي مع تهديد أو ابتزاز أو تشهير أو انتهاك للخصوصية، وقد يستمر بسبب نسخ المحتوى أو إعادة نشره. لذلك ينبغي أن يكون التعامل مع المتضرر قائمًا على الاحترام والسرية والوضوح، مع حماية الأدلة والحقوق، وعدم زيادة انتشار المادة أو تحميل المتضرر مسؤولية ما وقع.

أولاً: استقبال البلاغ دون لوم

يُستمع إلى المتضرر بهدوء، ويُمنح فرصة لشرح ما حدث بلغته، دون لومه على استخدام منصة أو مشاركة محتوى في سياق خاص. وتُطرح أسئلة محايدة، ويُتجنب الضغط أو تكرار التفاصيل المؤلمة دون حاجة.

كما يُشرح له الغرض من الإجراء والخطوات العامة التالية وحدود السرية، دون وعود بنتيجة أو إزالة المحتوى أو حماية مطلقة لا يمكن ضمانها.

ثانياً: تقييم المخاطر والاحتياجات العاجلة

إذا تضمن البلاغ تهديدًا مباشرًا أو ابتزازًا أو احتمالًا وشيكًا لضرر، تُحال المسألة إلى الجهة المخولة لتقييم الخطر واتخاذ ما يلزم وفق القانون. ويُسأل المتضرر عن احتياجاته الصحية أو النفسية أو اللغوية أو التيسيرية، وتُجرى الإحالات المناسبة عبر القنوات الرسمية.

وإذا كان المتضرر طفلًا أو شخصًا يحتاج إلى ضمانات خاصة، تُطبق الإجراءات القانونية ذات الصلة ويُستعان بالمختصين.

ثالثاً: حماية الخصوصية ومنع إعادة نشر المحتوى

تُعامل الصور والرسائل والبيانات الحساسة بسرية، ويُقصر الاطلاع عليها على المخولين. ولا يُعاد نشر المادة أو إرسالها عبر قنوات غير رسمية، حتى لغرض التوضيح، لأن ذلك قد يضاعف الضرر أو يوسع دائرة تداولها.

ويُراعى استخدام وسائل حفظ وإحالة معتمدة، وعدم طلب كلمات مرور أو الوصول إلى حسابات خاصة دون أساس قانوني. كما يُشرح للمتضرر ما الذي قد يُحفظ أو يُحال، وبأي غرض، في حدود ما تسمح به الإجراءات.

رابعاً: حفظ الأدلة الرقمية عبر القنوات المختصة

إذا قدم المتضرر مواد رقمية، تُوثق وفق الإجراءات المعتمدة مع تسجيل مصدرها وتاريخها وسياقها، ويُحال الفحص الفني إلى المختصين. ولا يُطلب منه تعديل

الملفات أو حذفها أو إعادة إرسالها بطرق قد تؤثر في سلامتها، ويُتبع توجيه الجهة المختصة بشأن حفظها.

ولا ينبغي اعتبار صورة شاشة أو رسالة منفردة إثباتًا نهائيًا لهوية المرسل أو صحة المحتوى؛ بل تُفحص ضمن سياقها وبالوسائل القانونية والفنية المناسبة.

خامسًا: توضيح الخيارات والإحالات

يُشرح للمتضرر، بعبارة مفهومة، ما يمكن إحالته إلى الجهات المختصة، وما الخيارات المتاحة بحسب القانون. ويُراعى عدم ربط الرعاية أو الدعم بموافقته على الإدلاء بإفادة، إلا في الحدود التي ينظمها القانون.

وقد يحتاج المتضرر إلى دعم نفسي أو قانوني أو اجتماعي، أو إلى التواصل مع المنصة عبر القنوات الرسمية. وتُحال هذه الاحتياجات إلى الجهات المعنية دون تقديم نصائح قد تزيد الخطر أو تعرقل الإجراءات.

سادسًا: تقليل الإيذاء الثانوي

تُنسق المقابلات بين الجهات لتجنب تكرار سرد الوقائع دون ضرورة، ويُسمح للمتضرر بطلب استراحة أو توضيح وفق الإجراءات. ولا تُستخدم تعليقات مهينة أو أحكام أخلاقية، ولا يُستدل على صدق الشخص أو عدمه من انفعاله أو تردده وحدهما.

سابعًا: التوثيق والمساءلة

تُسجل البلاغات والإحالات والتدابير التي اتخذت، مع الفصل بين أقوال المتضرر والملاحظات المهنية، وحماية البيانات من الوصول غير المصرح به. ويُبلغ عن أي تسريب أو تداول غير مشروع للمحتوى وفق القنوات الرسمية.

المبحث الرابع: المهارات المهنية في التعامل مع النساء

المطلب الأول: مهارات التواصل وبناء الثقة مع النساء

يحتاج التواصل المهني مع النساء إلى احترام الشخص واحتياجاته الفردية، لا إلى افتراض أن جميع النساء يفضلن الأسلوب نفسه أو يواجهن الظروف ذاتها. وقد تكون بعض النساء أكثر ارتياحًا للتحدث مع شرطية، خصوصًا في موضوعات حساسة، بينما تفضل أخريات غير ذلك. لذلك يُراعى تفضيل الشخص متى سمحت الإجراءات والإمكانات، مع الالتزام بالحياد والحقوق والضمانات القانونية.

أولاً: الاحترام والإنصات

يُستمع إلى المرأة دون مقاطعة غير لازمة أو لوم أو تقليل من شأن ما تروييه. ويُستخدم أسلوب هادئ وواضح، وتُطرح الأسئلة بعبارات محايدة، مع إتاحة الوقت الكافي للإجابة أو طلب التوضيح.

كما ينبغي تجنب التعليقات التي تحمل حكمًا على خياراتها أو ملابسها أو علاقاتها أو توقيت الإبلاغ. ويتركز التواصل على فهم الوقائع والاحتياجات، لا على تقييم الشخص أخلاقيًا.

ثانيًا: الوضوح والشفافية

يُعرّف القائم بالمقابلة بنفسه وصفته، ويشرح الغرض العام من اللقاء وطريقة توثيق المعلومات، وحدود السرية التي يحددها القانون. ولا تُقدّم وعود بنتائج أو حماية لا يمكن ضمانها، بل تُشرح الخيارات المتاحة بصدق وبأسلوب مفهوم. ومن المفيد التأكد من أن المرأة فهمت الخطوات، وإعطائها فرصة لطرح الأسئلة أو التعبير عن مخاوفها، دون الضغط عليها لاتخاذ قرار فوري لا تقتضيه الضرورة.

ثالثًا: مراعاة الخصوصية والسلامة

يُختار مكان مناسب يحفظ الخصوصية قدر الإمكان، ويُقصر حضور المقابلة على من تدعو الحاجة أو القواعد إلى وجودهم. وتُحمى المعلومات الشخصية من التداول غير الضروري، ويُراعى أن تكون طريقة الاتصال اللاحق آمنة ومناسبة للشخص. إذا ظهرت مخاوف تتعلق بالسلامة، تُحال إلى الجهة المختصة لتقييمها. ولا ينبغي التواصل مع أشخاص آخرين أو مشاركة معلومات المرأة دون مسوغ قانوني أو موافقة حيث تكون مطلوبة.

رابعًا: التواصل المراعي للصدمات

قد تتحدث بعض النساء عن تجارب مؤلمة أو عنف أو تهديد. وينبغي منحهن وقتًا كافيًا، وتجنب الأسئلة الإيحائية أو تكرار التفاصيل دون ضرورة، واحترام قول الشخص إنه لا يتذكر أو يحتاج إلى استراحة. ولا يُفسر الانفعال أو الصمت أو التردد وحده على أنه دليل على صدق الرواية أو عدمه. وإذا ظهرت حاجة إلى دعم نفسي أو صحي أو قانوني، تُحال إلى الجهة المختصة وفق الإجراءات المعتمدة.

خامسًا: مراعاة الاحتياجات الفردية

قد تحتاج المرأة إلى مترجمة، أو وسيلة تواصل ميسرة، أو ترتيبات تراعي العمر أو الإعاقة أو الحالة الصحية أو الخلفية اللغوية والثقافية. ويُسأل الشخص عن احتياجاته بدل افتراضها، وتُوفر المساعدة المؤهلة مع المحافظة على السرية والحياد.

سادسًا: بناء الثقة المهنية

تُبنى الثقة من خلال التعامل المتسق، واحترام المواعيد والإجراءات، والالتزام بما تم شرحه، وحفظ السرية ضمن حدود القانون. كما يساعد الاعتراف بما لا يمكن الجزم به أو الوعد به على تجنب توقعات غير واقعية.

المطلب الثاني: مهارات التعامل مع الصدمات النفسية

قد تؤثر الصدمة النفسية في طريقة تواصل الشخص وتذكره للأحداث وقدرته على المشاركة في المقابلة. وتختلف الاستجابات بين الأفراد، لذلك لا ينبغي تفسير الصمت أو الارتباك أو الانفعال بطريقة نمطية. ويتمثل دور رجل التحري في توفير تواصل مهني آمن ومحترم، لا في تشخيص الحالة أو تقديم علاج نفسي؛ فذلك من اختصاص المختصين.

أولاً: توفير بيئة آمنة ومحترمة

يُجرى اللقاء في مكان مناسب يحفظ الخصوصية ويقلل المشتتات، ويُشرح للشخص من سيحضر اللقاء والغرض منه وطريقة توثيق المعلومات. ويُراعى تفضيله بشأن وجود مختصة أو مترجمة أو شخص داعم، متى سمحت القواعد بذلك، مع التأكد من أن وجود المرافق لا يؤثر في حرية الحديث.

ثانياً: الاستماع دون ضغط

يُمنح الشخص وقتاً كافياً للتعبير، وتُستخدم أسئلة قصيرة ومحايدة، مع تجنب المقاطعة أو المطالبة بسرد التفاصيل بسرعة. وإذا طلب استراحة أو بدا عليه الإرهاق أو الضيق، يُنظر في التوقف أو تعديل المقابلة وفق الإجراءات المعتمدة. ولا ينبغي الضغط على الشخص للحصول على تفاصيل لا يتذكرها، أو تكرار السؤال بصياغة توحي بأن الإجابة غير مقبولة. ويُسجل عدم اليقين كما عبّر عنه الشخص.

ثالثاً: تجنب الإيذاء الثانوي

يُتجنب لوم الشخص أو التشكيك المهين فيه، كما تُتجنب الأسئلة أو التعليقات غير المرتبطة بالواقعة أو التي تحمل حكماً أخلاقياً. ويُنسق بين الجهات لتقليل المقابلات المتكررة، ولا يُطلب من الشخص إعادة سرد التجربة إلا إذا كانت هناك حاجة واضحة وإجراء مشروع.

رابعاً: عدم التشخيص أو تفسير السلوك

قد تظهر على الشخص استجابات مختلفة، مثل الارتباك أو الصمت أو الانفعال أو صعوبة ترتيب الأحداث. ولا يحق لغير المختص تشخيص حالته أو استخلاص صدق الرواية من مظهره أو انفعاله وحدهما. وتُقيّم المعلومات بناءً على مضمونها ومصدرها وإمكان التحقق منها، مع إحالة أي حاجة نفسية إلى مختص مؤهل.

خامساً: توضيح الخيارات والحدود

يُشرح للشخص ما يمكن للقائم بالمقابلة فعله، وما يتطلب إحالة أو موافقة من جهة أخرى. ولا تُقدم وعود بنتيجة أو حماية أو سرية مطلقة. ويساعد الوضوح على تقليل القلق، ويتيح للشخص فهم الخطوات واتخاذ قراراته ضمن الحقوق التي يقررها القانون.

سادسًا: الإحالة إلى الدعم المختص

إذا عبّر الشخص عن حاجة إلى دعم نفسي أو صحي، أو ظهرت مؤشرات تستدعي اهتمامًا عاجلاً، تُحال الحالة إلى الخدمات المختصة وفق القنوات المعتمدة. وإذا ظهر خطر مباشر على السلامة، تُتبع إجراءات الطوارئ والحماية المقررة.

سابعًا: التوثيق المهني

يُوثق ما جرى والإجراءات التي اتخذت، مع الاختصار على ملاحظات موضوعية ذات صلة، مثل طلب الشخص استراحة أو حضور مترجم، دون أوصاف تشخيصية غير مختصة. كما تُحفظ المعلومات الحساسة بسرية، ويُقصر الوصول إليها على المخولين.

المطلب الثالث: تفتيش النساء

الضوابط القانونية، والكرامة، والتوثيق

يُعد التفتيش إجراءً يمس الخصوصية والكرامة، ولذلك لا يجوز القيام به إلا من قبل شخص مخول، ولسبب قانوني، ووفق النطاق والضمانات التي يحددها القانون. وتختلف القواعد التفصيلية من دولة إلى أخرى، لذا يجب الرجوع إلى التشريعات والتعليمات المحلية، وعدم اعتبار هذا المطلب بديلاً عنها.

أولاً: التحقق من الصلاحية والضرورة

قبل أي إجراء، يجب التحقق من وجود أساس قانوني واضح، ومن أن القائم به مخول، وأن نطاق التفتيش وغرضه محددان. ويُراعى مبدأ الضرورة والتناسب، وألا يتجاوز الإجراء ما تسمح به الموافقة أو الصلاحية القانونية. ولا يجوز إجراء التفتيش بدافع العقوبة أو الضغط أو الإحراج، أو بناءً على تمييز أو افتراض غير مؤسس. وإذا لم تتضح الصلاحية أو الإجراء الواجب، يُطلب توجيه المسؤول المختص قبل البدء.

ثانياً: احترام الكرامة والخصوصية

يُشرح للشخص سبب الإجراء وما سيحدث، بالقدر الذي يسمح به القانون، وتُتاح له فرصة طرح الأسئلة. ويُجرى التفتيش في مكان يحفظ الخصوصية، وبحضور الأشخاص الذين تسمح بهم القواعد وتقتضيهم الحاجة فقط. إذا اشترط القانون أو سياسة الجهة أن تتولى امرأة إجراء التفتيش، فيجب الالتزام بذلك. ويُحافظ على الاحترام طوال الإجراء، ويُتجنب أي تصرف مهين أو تعليقات غير مهنية أو كشف غير لازم للجسد أو المتعلقات الشخصية.

ثالثاً: مراعاة الاحتياجات والظروف الخاصة

تُراعى احتياجات المرأة المتعلقة بالعمر أو الإعاقة أو الحالة الصحية أو الحمل أو الصدمة النفسية، وفق القانون والإمكانات المتاحة. ويُطلب دعم مختص أو ترتيب تيسيري عند الحاجة، دون افتراض احتياجات الشخص أو فرض إجراء غير لازم.

رابعاً: التعامل مع المتعلقات والمواد

إذا أسفر التفتيش، وفق القانون، عن العثور على مواد أو متعلقات ذات صلة، فيُعامل معها وفق إجراءات الجهة المختصة، وبواسطة الأشخاص المؤهلين. ويُوثق ما يلزم دون وصف زائد أو تداول غير مصرح به، وتُحفظ المواد وفق قواعد الحياة والسرية.

خامسًا: التوثيق

يُسجل الإجراء وفق النموذج المعتمد، بما يشمل سبب التفتيش وسنده القانوني، ووقته ومكانه، وصفة القائم به، ومن حضره، والنتيجة العامة أو المواد التي أُحيلت، وأي ملاحظات أو اعتراضات ذات صلة. ويجب أن يكون التوثيق دقيقًا ومحايّدًا، مع إثبات أي انقطاع أو اختلاف عن الإجراء المعتاد وفق القواعد الرسمية.

سادسًا: المراجعة والمساءلة

تُخضع إجراءات التفتيش للمراجعة والرقابة، ويُبلغ عن أي تجاوز أو شكوى أو إخلال بالكرامة أو الخصوصية عبر القنوات المعتمدة. ويُحفظ السجل بسرية، ويُتاح للجهات المخولة وفق القانون.

المطلب الرابع: العمل في البيئات النسائية المغلقة

الخصوصية، والسلامة، والتنسيق القانوني

تتطلب الأعمال الرسمية في البيئات النسائية المغلقة عناية خاصة بالخصوصية والكرامة والسلامة، مثل بعض أماكن الرعاية أو السكن أو المؤسسات التي تضم نساءً في ظروف حساسة. ويجب أن يتم أي دخول أو جمع معلومات أو رصد من خلال الجهة المخولة، وبموجب أساس قانوني واضح، ووفق سياسات المؤسسة، دون استغلال الثقة أو انتحال الصفة أو تجاوز الحدود المهنية.

أولاً: التحقق من الاختصاص والإذن

قبل أي إجراء، يُحدد الغرض منه والجهة المسؤولة ونطاق الصلاحية، وتُستحصل الموافقات أو الأذون التي يفرضها القانون أو النظام الداخلي للمكان. ولا يُعدّ كون البيئة مغلقة مبرراً لفرض الدخول أو جمع المعلومات، كما لا يجوز تجاوز الإجراءات بحجة الاستعجال دون سند قانوني.

ثانياً: احترام الخصوصية والكرامة

تُراعى طبيعة المكان وخصوصية المقيمات أو العاملات، ويُقتصر الحضور والاطلاع على الأشخاص الذين تدعو الحاجة أو القواعد إلى وجودهم. وتُحمى المعلومات الشخصية والصحية والاجتماعية، ويُتجنب التصوير أو التسجيل أو تداول البيانات دون إذن قانوني واضح.

كما ينبغي استخدام أسلوب مهني يحترم استقلال النساء وخياراتهن، وعدم ممارسة الضغط أو تقديم وعود غير مضمونة للحصول على معلومات.

ثالثاً: التواصل والاستماع الآمن

إذا اقتضت المهمة مقابلة أشخاص، فتُجرى بطريقة تحفظ الخصوصية وتتيح لهم فهم الغرض والإجراء. ويُستخدم مترجم أو مختص تواصل عند الحاجة، وتُطرح الأسئلة بوضوح وحياد. وإذا عبّرت امرأة عن خوف أو حاجة إلى حماية أو دعم، تُحال إلى الجهة المختصة وفق القنوات المعتمدة.

رابعاً: جمع المعلومات وتبادلها

تُجمع المعلومات الضرورية فقط، ويُميز بين الوقائع المباشرة والروايات المنقولة والتقديرات. وتُتبادل البيانات عبر القنوات الرسمية وبالقدر اللازم لأداء الاختصاص، مع تسجيل الإحالات وحماية السجلات من الوصول غير المصرح به.

ولا تُستخدم أساليب خداعية أو ضاغطة، ولا تُستغل العلاقات أو ظروف الضعف للحصول على معلومات خارج ما يسمح به القانون.

خامسًا: التنسيق المؤسسي والسلامة

قد يتطلب العمل التنسيق مع إدارة المكان أو الجهات الصحية والاجتماعية أو القانونية، بحسب طبيعة المهمة. ويجب تحديد المسؤوليات وقنوات الاتصال، ومراعاة سلامة المقيّمات والعاملين والفريق، واتباع تعليمات المكان والجهة المخولة.

سادسًا: التوثيق والرقابة

يُوثق أساس الإجراءات والجهة التي اعتمدته والأشخاص الحاضرين وما تم من خطوات، مع تسجيل أي اعتراض أو عائق أو إحالة ذات صلة. وتخضع الإجراءات للمراجعة والمساءلة، ويُرفع أي تجاوز أو خطر عبر القنوات الرسمية.

الفصل السادس: المهارات الشخصية والأخلاقيات المهنية

يتناول هذا الفصل الجانب الإنساني والمهني في عمل رجل التحريات؛ فالمعرفة بالإجراءات وحدها لا تكفي إذا لم ترافقها رقابة ذاتية، وقدرة على اتخاذ القرار بمسؤولية، والتزام أخلاقي يحفظ الحقوق ويعزز ثقة المجتمع. ويهدف هذا الفصل إلى ترسيخ أهمية الوعي بالضغط المهني، والمساءلة، والتوازن بين متطلبات العمل والواجبات القانونية والإنسانية.

المبحث الأول: الرقابة الذاتية واتخاذ القرار تحت الضغط

المطلب الأول: مفهوم الضغط وأنواعه في العمل الأمني

الضغط حالة من الاستجابة النفسية أو الجسدية أو الذهنية تظهر عندما يشعر الإنسان بأن متطلبات الموقف تفوق موارده أو الوقت المتاح له. وفي العمل الأمني والتحري، قد ينشأ الضغط من طبيعة الوقائع، أو حساسية القرارات، أو حجم المسؤولية، أو ظروف العمل المتغيرة. ولا يعني الشعور بالضغط ضعفًا مهنيًا؛ لكن تجاهله أو عدم إدارته قد يؤثر في الانتباه والتواصل وجودة القرار.

أولاً: مصادر الضغط المهني

تتعدد مصادر الضغط في العمل الأمني، وقد تختلف من شخص إلى آخر. ومن أبرزها:

١. **ضغط الوقت:** الحاجة إلى التعامل مع معلومات أو مخاطر في فترة قصيرة، مع ضرورة المحافظة على الدقة والالتزام بالإجراءات.
٢. **ضغط المسؤولية:** إدراك أن القرار قد يؤثر في سلامة الأشخاص أو حقوقهم أو سير الإجراءات.
٣. **التعرض لوقائع صادمة:** مثل التعامل مع ضحايا أو مشاهد مؤلمة أو حالات عنف وفقد.
٤. **نقص المعلومات أو تضاربها:** اضطرار الموظف إلى تقييم خياراته مع بقاء بعض الوقائع غير محسومة.
٥. **أعباء العمل وطول ساعات الدوام:** تراكم المهام أو ضعف فترات الراحة أو تعدد المسؤوليات.
٦. **الاحتكاك بالتوتر أو النزاع:** التعامل مع أشخاص غاضبين أو خائفين أو في ظروف شديدة الحساسية.

٧. الضغوط التنظيمية والاجتماعية: مثل غموض الأدوار أو ضعف التواصل أو توقعات غير واقعية من المؤسسة أو المحيط.

ثانيًا: صور الضغط

قد يظهر الضغط بطرق متعددة، منها صعوبة التركيز، أو التسرع، أو التردد الزائد، أو اضطراب النوم، أو الانفعال، أو الشعور بالإرهاق. وقد تظهر آثار أخرى على التواصل، مثل ضعف الإصغاء أو الميل إلى مقاطعة الآخرين أو تفسير سلوكهم على نحو متسرع.

وتختلف هذه الاستجابات بين الأشخاص، ولا يجوز استخدامها لتشخيص حالة صحية من دون مختص. وإذا أصبحت الأعراض مستمرة أو أثرت في القدرة على أداء العمل أو السلامة، فينبغي طلب الدعم المهني المناسب وفق أنظمة الجهة.

ثالثًا: أثر الضغط على الحكم المهني

قد يؤثر الضغط غير المُدار في جودة الملاحظة، وفي القدرة على التمييز بين المعلومة المؤكدة والافتراض، وفي طريقة التعامل مع المبلغين والشهود. كما قد يزيد احتمال الانحياز إلى أول تفسير، أو إغفال معلومات مخالفة، أو اتخاذ قرار سريع دون مراجعة كافية.

لذلك تُعدّ الرقابة الذاتية عنصرًا أساسيًا: أن ينتبه الموظف إلى حالته وحدود تركيزه، وأن يتوقف للمراجعة أو يطلب المشورة عند الحاجة، وأن يتبع التسلسل والإجراءات بدل الاعتماد على الانفعال أو الثقة المفرطة.

رابعًا: التمييز بين الضغط والاستجابة المهنية

لا يقتضي العمل الخالي من الأخطاء غياب الضغط، بل القدرة على ملاحظته والاستجابة له بصورة مسؤولة. ويشمل ذلك الالتزام بالحدود القانونية، والتواصل مع الفريق، واستخدام فترات الراحة والدعم المتاح، والإبلاغ عن العوامل التي قد تهدد السلامة أو جودة القرار.

كما أن طلب المساندة لا ينتقص من الكفاءة؛ بل قد يكون إجراءً وقائيًا يحمي الموظف والجمهور ويعزز سلامة العمل.

خامسًا: أهمية الدعم المؤسسي

لا تقع مسؤولية التعامل مع الضغط على الفرد وحده؛ فبيئة العمل والتنظيم والتدريب والإشراف عوامل مؤثرة. ويساعد وضوح الأدوار، والتدريب الواقعي، والتواصل الجيد، وتوفير الدعم النفسي والمهني، وتنظيم ساعات العمل والراحة على تقليل الأثر السلبي للضغط.

المطلب الثاني: مهارات اتخاذ القرار في ظل نقص المعلومات

قد يضطر رجل التحريات إلى اتخاذ قرار أولي قبل اكتمال المعلومات، خصوصًا عند وجود خطر محتمل أو حاجة إلى حماية عاجلة. ولا يعني نقص المعلومات أن القرار مستحيل، لكنه يستلزم وضوحًا بشأن ما هو معلوم وما هو غير مؤكد، والتزامًا بحدود الصلاحية، واختيار خطوة متناسبة قابلة للمراجعة.

أولاً: تحديد ما هو معلوم وما هو غير معلوم

قبل اتخاذ القرار، تُجمع المعلومات المتاحة وتُصنف إلى وقائع مؤكدة، ومعلومات أولية تحتاج إلى تحقق، وافتراضات أو احتمالات. ويساعد هذا الفصل على منع التعامل مع التوقعات على أنها حقائق، ويكشف ما يحتاج إلى استيضاح أو إحالة. كما ينبغي بيان مصدر كل معلومة ودرجة موثوقيتها، وملاحظة ما إذا كانت المصادر مستقلة أم تعتمد على أصل واحد.

ثانيًا: تحديد طبيعة القرار وحدود الصلاحية

يُحدد نوع القرار المطلوب: هل هو إجراء فوري لحماية شخص من خطر، أم خطوة تنظيمية، أم قرار قانوني أو فني يتطلب موافقة جهة أخرى؟ ويجب ألا يتخذ الموظف قرارًا يتجاوز اختصاصه، بل يرجع إلى المسؤول أو الجهة المخولة عند الحاجة. إذا كان القرار يتطلب إذنًا قانونيًا، فلا يُتجاوز هذا الشرط بحجة الاستعجال، إلا في الحدود التي يقرها القانون لحالات الطوارئ.

ثالثًا: موازنة الخيارات والمخاطر

تُدرس الخيارات المتاحة، وما قد يترتب على كل منها من آثار على السلامة والحقوق وسير العمل. ويُفضل اختيار الإجراء الأقل تدخلًا والأكثر تناسبًا الذي يحقق الغرض المشروع، مع مراعاة احتمال الخطأ أو تغير المعلومات.

ومن الأسئلة التي تساعد على الموازنة:

- ما الخطر الذي نحاول معالجته؟
- ما المعلومات التي يستند إليها القرار؟
- ما النتائج المحتملة لكل خيار؟
- هل يوجد بديل أقل مساسًا بالحقوق؟
- هل يمكن مراجعة القرار أو إيقافه إذا تغيرت المعطيات؟
- من يملك صلاحية اعتماده؟

رابعًا: الاستعانة بالفريق والخبراء

عند وجود غموض أو تعقيد، تُطلب المشورة من المسؤول أو الخبير المختص وفق التسلسل المعتمد. ويُسهّم التشاور في كشف زوايا قد لا يلاحظها فرد واحد، ويقلل من أثر

الانفعال أو التحيز. كما ينبغي توضيح حدود الرأي الفني وعدم الخلط بينه وبين القرار القانوني.

خامسًا: توثيق القرار وأسبابه

يُسجل القرار المتخذ، والوقت، والجهة التي اعتمدته، والمعلومات التي استند إليها، والبدائل التي نوقشت عند الاقتضاء، وأي نقاط بقيت غير محسومة. وإذا كان القرار عاجلاً، تُوثق أسباب الاستعجال والإجراءات التي اتُخذت ضمن الصلاحيات. ولا يُعد توثيق الشك أو نقص المعلومات ضعفاً؛ بل يساعد على فهم القرار ومراجعته، ويمنع المبالغة في اليقين بعد ظهور النتائج.

سادسًا: المراجعة والتحديث

القرار الأولي ليس بالضرورة نهائيًا. فإذا وردت معلومات جديدة أو تغير مستوى الخطر، تُراجع الخطوات ويُعدل القرار عبر القنوات المخولة. ويجب أن يكون الفريق مستعدًا للتراجع عن فرضية أو إجراء لم يعد له مبرر، دون التمسك به لمجرد أنه اتُخذ سابقًا.

سابعًا: إدارة التحيز والانفعال

قد يؤثر الضغط أو الاعتقاد المسبق في طريقة تفسير المعلومات. لذلك ينبغي سؤال النفس عما إذا كانت هناك تفسيرات بديلة، وما المعلومات التي قد تنقض الفرضية الأولية، وهل طُبقت المعايير نفسها على جميع الأطراف. وإذا شعر الموظف بأن الإرهاق أو الانفعال يؤثر في حكمه، فعليه طلب المراجعة أو الدعم المناسب.

المطلب الثالث: إدارة المخاطر وتقييم البدائل

إدارة المخاطر عملية منظمة لتحديد ما قد يسبب ضررًا للأشخاص أو يعطل العمل، ثم تقدير احتمال وقوعه وشدة أثره، واختيار تدابير مناسبة للحد منه. وهي لا تهدف إلى إزالة كل المخاطر؛ فهذا غير ممكن دائمًا، بل إلى اتخاذ قرارات واعية ومتناسبة، ضمن القانون والصلاحيات، مع مراجعتها كلما تغيرت الظروف.

أولاً: تحديد المخاطر

تبدأ إدارة المخاطر بتحديد ما قد يهدد سلامة الأشخاص أو حقوقهم أو سرية المعلومات أو سلامة الإجراءات. وقد تشمل المخاطر خطراً مباشراً على شخص، أو احتمال كشف بيانات حساسة، أو خطأ في التوثيق، أو سوء فهم للمعلومة، أو ضعفاً في التنسيق. ويُراعى النظر إلى الأشخاص الأكثر عرضة للضرر، مثل الأطفال أو الشهود الخائفين أو الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، دون افتراض مسبق بأن الخطر قائم لمجرد انتماء الشخص إلى فئة معينة.

ثانياً: تقدير الاحتمال والأثر

بعد تحديد الخطر، يُقدّر احتمال حدوثه وحجم أثره، استناداً إلى المعلومات المتاحة لا إلى التخمين. ويُفرك بين الخطر العاجل الذي يتطلب استجابة فورية، والخطر المحتمل الذي يمكن التعامل معه بخطوات وقائية ومراجعة مستمرة. ويجب توثيق المعلومات التي يستند إليها التقدير، وبيان ما بقي غير مؤكد. وإذا كانت المسألة تتطلب خبرة صحية أو فنية أو قانونية، تُحال إلى المختصين.

ثالثاً: اختيار تدابير الحد من الخطر

تُختار التدابير بعد مقارنة البدائل، مع تفضيل الإجراء الأقل تدخلاً الذي يحقق مستوى مناسباً من الحماية. وقد يشمل ذلك طلب دعم مختص، أو تعديل طريقة التواصل، أو تأجيل إجراء غير عاجل، أو حماية البيانات، أو إحالة الشخص إلى جهة مختصة. ولا يجوز أن يؤدي الحد من خطر محتمل إلى خلق خطر أكبر، أو إلى تقييد الحقوق دون أساس قانوني. كما ينبغي عدم استخدام تدابير وقائي خارج الصلاحيات بحجة الاحتياط.

رابعاً: تقييم البدائل

يساعد تقييم البدائل على تجنب التسرع في اختيار أول حل متاح. ويمكن النظر في كل خيار وفق عناصر مثل:

- مدى تحقيقه للغرض المشروع.
- أثره على سلامة الأشخاص وحقوقهم.
- مدى تناسبه مع حجم الخطر.
- قانونيته والجهة المخولة باعتماده.

- الموارد والوقت اللذان لمتنفذه.
 - إمكن مرآعته أو إقفاه إذا تغيرت الظروف.
 - ما قد ٱترتب عله من آثار غير مقصودة.
- وٱراعى توثق سبب اختصار البذل؁ لا سىما إذا كان له أثر مهم على الأشخاص أو مآرلات العمل.

آامسًا: المتابعة والتأذث

إأارة المخاطر عملفة مستمرة. فإذا ظهرت معلوماء آذفة؁ أو تغيرت ظروف الموقع أو الأشخاص؁ ٱعاد تقأفر الخطر وٱراجع التأأفر. وٱرفع أى مستآء عاجل إلى المسؤل المختص؁ وٱوثق التأأفلات وأسبابها.

سادسًا: التألم المؤسسى والمساءلة

بعء انتهاء المهمة؁ ٱمكن مرآعة المخاطر التى ظهرت؁ ومدى فاعلفة التأأفر؁ وما إذا كانت هناك نقاط آآآاج إلى آأسفن فى التأرب أو التأسفق أو الإآراء. وٱنبغى أن آهأف المرآعة إلى التألم والمساءلة العاءلة؁ لا إلى إخفاء الخطأ أو لوم الأفراد ءون فآص السفاق.

المطلب الرابع: المساءلة الشخصية والمهنية

المساءلة جزء أساسي من العمل المهني؛ فهي تعني أن يكون الموظف قادرًا على بيان ما قام به، وسبب قيامه به، والأساس الذي استند إليه، وأن يخضع عمله للمراجعة وفق القانون والأنظمة. ولا تقتصر المساءلة على اكتشاف الخطأ بعد وقوعه، بل تشمل الالتزام المسبق بالصلاحيات والتوثيق والإبلاغ عن المخاطر والتجاوزات.

أولاً: المسؤولية عن الأفعال والقرارات

يتحمل كل عضو مسؤولية أداء المهام المسندة إليه ضمن حدود اختصاصه، والالتزام بالتعليمات المشروعة، وعدم تنفيذ إجراء يتجاوز صلاحياته. وإذا واجه غموضًا أو تعارضًا في التوجيهات، فعليه طلب الإيضاح عبر القنوات الرسمية بدل الاجتهاد في مسألة قد تمس الحقوق أو السلامة.

وتتطلب المسؤولية المهنية أن يكون الموظف مستعدًا لشرح قراراته، بما في ذلك المعلومات المتاحة وقت اتخاذها، والقيود أو حالات عدم اليقين، والبدائل التي رآها مناسبة.

ثانيًا: التوثيق بوصفه أساسًا للمراجعة

يساعد التوثيق الدقيق على بيان ما حدث، ومتى حدث، ومن شارك فيه، وما المعلومات التي استند إليها القرار. وينبغي أن يكون السجل موضوعيًا ومكتملاً بالقدر المطلوب، وأن يتضمن الأخطاء أو الانقطاعات أو التصحيحات وفق الإجراءات، دون حذف أو تعديل غير موثق.

ولا ينبغي كتابة السجلات بطريقة تبرر قرارًا بعد وقوعه، أو إغفال معلومة مخالفة؛ فالأمانة في التوثيق شرط للمراجعة العادلة.

ثالثًا: الإبلاغ عن الخطأ أو التجاوز

إذا وقع خطأ أو ظهرت مخالفة أو خطر محتمل، يجب إبلاغ المسؤول المختص عبر القنوات المعتمدة، واتخاذ ما يلزم لوقف الضرر أو الحد منه ضمن الصلاحيات. ويُوثق ما حدث والإجراءات التصحيحية، ولا يجوز إخفاء السجلات أو التأثير في الشهود أو تحميل المسؤولية لغير مستحقها.

كما ينبغي التعامل مع البلاغات عن المخالفات بجدية وسرية مناسبة، وحماية من يرفعها بحسن نية وفق الأنظمة المعمول بها.

رابعًا: المساءلة والحقوق

تجب الموازنة بين مساءلة الموظف عن أدائه وضمنان حقه في مراجعة عادلة، بما يشمل الاطلاع على الوقائع المنسوبة إليه والرد عليها وفق النظام. وفي المقابل، يحق للأشخاص المتأثرين بالإجراء اللجوء إلى آليات الشكوى أو التظلم المتاحة، وفق القانون.

خامسًا: التعلم والتحسين

لا تنتهي المسألة دائمًا بعقوبة؛ فقد تكشف المراجعة عن حاجة إلى تدريب إضافي أو تحسين النماذج أو تعديل مسارات الاتصال أو توضيح الصلاحيات. ويساعد التعلم من الأخطاء على تقليل تكرارها، بشرط عدم استخدام مفهوم "التعلم" لتبرير المخالفات الجسيمة أو إخفائها.

سادسًا: النزاهة وتجنب تضارب المصالح

ينبغي الإفصاح عن أي مصلحة شخصية أو علاقة قد تؤثر في الحياد، وفق قواعد الجهة. كما يجب عدم استخدام المعلومات أو الصلاحيات لأغراض شخصية، أو إفشاء الأسرار، أو قبول منفعة غير مصرح بها. وإذا تعذر الحفاظ على الموضوعية، يُطلب الإعفاء من المهمة أو المراجعة المستقلة وفق النظام.

المبحث الثاني: أخلاقيات رجل التحريات وإدارة الإجهاد

المطلب الأول: المبادئ الأخلاقية الأساسية

النزاهة، والموضوعية، والسرية

تشكل الأخلاقيات المهنية أساس الثقة في عمل التحري؛ فالصلاحيات والإجراءات لا تحقق غايتها إذا غابت النزاهة أو الموضوعية أو صيانة المعلومات. ويلتزم رجل التحريات بأن يستخدم صلاحياته للغرض المشروع، ويحترم كرامة الأشخاص وحقوقهم، ويقبل المراجعة والمساءلة وفق القانون.

أولاً: النزاهة

النزاهة هي الالتزام بالصدق والأمانة والاستقامة في أداء الواجب، وعدم استخدام المنصب أو المعلومات أو الصلاحيات لتحقيق منفعة شخصية أو إلحاق ضرر غير مشروع بالآخرين. وتشمل النزاهة:

- تسجيل الوقائع كما حدثت، دون تحريف أو حذف متعمد.
 - الإفصاح عن الخطأ أو الخلل والإبلاغ عنه عبر القنوات الرسمية.
 - رفض الرشوة أو المنفعة غير المصرح بها أو الضغط غير المشروع.
 - تجنب تضارب المصالح، والإفصاح عنه عند ظهوره.
 - عدم استخدام المعلومات المهنية أو بيانات الأفراد لأغراض شخصية.
- ولا تقتصر النزاهة على السلوك في الميدان؛ بل تشمل إعداد التقارير، والتعامل مع الزملاء، وحفظ السجلات، والحديث عن القضايا خارج نطاق العمل.

ثانياً: الموضوعية

الموضوعية هي تقييم المعلومات وفق مصدرها ومضمونها وإمكان التحقق منها، دون تحيز أو افتراض مسبق. وتتطلب التعامل مع الأدلة والمعلومات المؤيدة والمخالفة بالمعيار نفسه، والاستعداد لمراجعة الرأي عند ظهور معطيات جديدة. ومن ممارسات الموضوعية:

- التمييز بين الوقائع، والروايات المنقولة، والآراء، والاستنتاجات.
 - تجنب الانحياز إلى فرضية أولية لمجرد أنها ظهرت أولاً.
 - عدم استنتاج المسؤولية من الهوية أو الخلفية أو السلوك وحده.
 - طرح الأسئلة بطريقة محايدة، وتجنب تلقين الإجابات.
 - بيان حدود المعرفة ومواطن عدم اليقين في التقارير.
- وتدعم الموضوعية جودة القرار وتحمي الأشخاص من الاشتباه غير المبرر، كما تزيد من موثوقية العمل المهني.

ثالثاً: السرية

السرية تعني حماية المعلومات التي يطلع عليها الموظف بحكم عمله، وعدم كشفها أو استخدامها إلا في الحدود التي يسمح بها القانون وتقتضيها الحاجة المهنية. وتشمل المعلومات الشخصية، والبلاغات، والإفادات، والبيانات الصحية، والمواد الرقمية، وكل ما قد يعرف بالأشخاص أو يؤثر في سلامتهم.

ويتحقق الالتزام بالسرية من خلال:

- قصر الاطلاع على الأشخاص المخولين الذين يحتاجون إلى المعلومات.
- استخدام الأنظمة والقنوات المعتمدة لحفظ البيانات وتبادلها.
- تجنب الحديث عن القضايا في أماكن أو منصات غير مناسبة.
- عدم تصوير الملفات أو نسخها أو إرسالها عبر أجهزة أو حسابات شخصية غير مصرح بها.

- الإبلاغ عن الفقد أو التسريب أو الوصول غير المصرح به.

والسرية ليست مطلقة؛ فقد يفرض القانون إحالة معلومات أو الإفصاح عنها في ظروف محددة. لذلك يجب عدم تقديم وعود بسرية تتجاوز ما تسمح به الأنظمة، والرجوع إلى الجهة المخولة عند الشك.

رابعاً: احترام الكرامة والحقوق

ترجم النزاهة والموضوعية والسرية إلى معاملة تحترم الإنسان، بعيداً عن الإهانة أو التمييز أو الإكراه أو الاستغلال. ويجب أن تُمارس الصلاحيات في حدودها القانونية، وأن تكون الإجراءات متناسبة وضرورية، مع مراعاة حقوق المبلغين والشهود والمتضررين والمشتبه بهم على السواء.

خامساً: التطبيق العملي والمراجعة الذاتية

قد تظهر في العمل مواقف تضغط على الموظف أو تختبر حكمه الأخلاقي. ومن المفيد أن يسأل نفسه: هل الإجراء قانوني؟ هل هو ضروري ومتناسب؟ هل وثقت المعلومات بصدق؟ هل عاملت الأطراف بالمعيار نفسه؟ وهل أستطيع شرح قراري ومصدره أمام جهة مراجعة؟

إذا لم تتضح الإجابة، ينبغي طلب المشورة أو الرجوع إلى المسؤول المختص قبل التصرف، بحسب طبيعة الحالة.

المطلب الثاني: الأخلاقيات بين القانون ومتطلبات المهنة

يحدد القانون الصلاحيات والإجراءات والحقوق والواجبات، بينما توجه الأخلاقيات المهنية طريقة استخدام تلك الصلاحيات في المواقف العملية. وهما ليسا مجالين متعارضين؛ فالقانون يضع الحدود الملزمة، والأخلاقيات تساعد الموظف على التصرف بنزاهة واحترام ومسؤولية داخل تلك الحدود.

أولاً: القانون حد لا يجوز تجاوزه

يلتزم رجل التحريات بالتشريعات واللوائح والتعليمات النافذة، ولا يجوز تبرير مخالفة قانونية بحسن النية أو ضغط العمل أو الرغبة في سرعة الإنجاز. ويجب التحقق من الاختصاص والإذن المطلوب قبل اتخاذ أي إجراء يمس الحقوق أو الخصوصية أو الحرية. إذا تلقى الموظف توجيهًا يعتقد أنه غير مشروع أو يتجاوز الصلاحية، فعليه طلب الإيضاح أو الرجوع إلى المسؤول أو الجهة القانونية المختصة عبر القنوات الرسمية. ولا تُعالج المسألة بتصرف فردي قد يزيد الضرر أو يعرض سلامة الإجراءات للخطر.

ثانيًا: الأخلاقيات توجه كيفية ممارسة الصلاحية

قد يجيز القانون إجراءً معينًا، لكن طريقة تنفيذه تظل بحاجة إلى تقدير مهني مسؤول. فاحترام كرامة الأشخاص، وتجنب الإهانة أو التمييز، وتقليل التدخل إلى القدر الضروري، والحرص على الدقة والشفافية، كلها معايير أخلاقية توجه الأداء. وبذلك لا يكون السؤال المهني مقتصرًا على: "هل أملك الصلاحية؟"، بل يشمل أيضًا: "هل الإجراء ضروري ومتناسب؟ وهل توجد وسيلة أقل مساسًا بالحقوق؟ وهل وثقت ما قمت به بأمانة؟".

ثالثًا: التعامل مع التعارض أو الغموض

قد يواجه الموظف موقفًا لا تكون قواعده واضحة، أو تتعارض فيه اعتبارات السرعة والسلامة والخصوصية. عندئذٍ، ينبغي الرجوع إلى النصوص والتعليمات الرسمية، وطلب المشورة القانونية أو الإدارية، وتوثيق الإجراء والسبب. ولا ينبغي أن يحل الاجتهاد الشخصي محل الإذن المطلوب أو يوسع نطاق الصلاحية.

رابعًا: حماية الحقوق والضمانات

تقتضي المهنة تطبيق الضمانات القانونية بعدل على جميع الأطراف، وعدم الانتقاص من حقوق شخص بسبب صفته أو خلفيته أو الانطباع عنه. وتشمل هذه المسؤولية احترام الخصوصية، وتجنب الإكراه أو التهديد، وعدم افتراض الإدانة، وإتاحة المعاملة المقررة قانونًا.

كما ينبغي المحافظة على سرية المعلومات ضمن حدود القانون، وعدم تقديم وعود تتعارض مع واجبات الإفصاح أو الإحالة الرسمية.

خامسًا: المساءلة والشفافية

يُوثق الأساس القانوني والمهني للقرارات المهمة، وتُرفع المخالفات أو المخاطر عبر القنوات المعتمدة. وتساعد المراجعة المستقلة على التأكد من أن الإجراء كان مشروعًا ومتناسبًا، كما تدعم ثقة المجتمع بالمؤسسة.

ولا تعني المساءلة أن الموظف يعمل دون تقدير مهني؛ بل تعني أن يكون قادرًا على شرح قراره، ومراجعة ما قام به، وتصحيح الخطأ والإبلاغ عنه عند الحاجة.

سادسًا: بناء ثقافة مهنية مسؤولة

لا تعتمد الأخلاقيات على سلوك الفرد وحده؛ فالتدريب، ووضوح السياسات، والإشراف، ووجود قنوات آمنة للإبلاغ، كلها عناصر تساعد على الالتزام. وتتحمل المؤسسة مسؤولية توفير بيئة تشجع السؤال وطلب المشورة، بدل دفع الموظف إلى إخفاء الشك أو الخطأ.

المطلب الثالث: أنواع الإجهاد وأثره على الأداء

الإجهاد استجابة قد تنشأ عندما تتجاوز متطلبات العمل أو الحياة قدرة الشخص على التكيف في فترة معينة. وقد يكون مؤقتًا بعد مهمة صعبة، أو متكررًا نتيجة ضغوط مستمرة. ولا يُعدّ الإجهاد في حد ذاته دليلًا على ضعف الشخص، لكن إهماله قد يؤثر في صحته وجودة أدائه وسلامة قراراته.

أولاً: أنواع الإجهاد

يمكن تناول الإجهاد المهني من زوايا متعددة، ومن أبرزها:

١. **الإجهاد الحاد:** يظهر استجابة لموقف ضاغط محدد، وقد يتراجع بعد انتهائه والراحة المناسبة.
 ٢. **الإجهاد المتكرر أو المزمن:** يرتبط بتعرض مستمر أو متكرر للضغط، مع قلة فرص التعافي أو الدعم.
 ٣. **الإجهاد المرتبط بالوقائع الصادمة:** قد ينشأ من التعرض المباشر أو غير المباشر لمشاهد أو روايات مؤلمة، ويختلف أثره بين الأفراد.
 ٤. **الإجهاد الجسدي والذهني:** قد ينتج عن طول ساعات العمل، أو قلة النوم، أو الإرهاق، أو تراكم المهام، أو الحاجة المستمرة إلى التركيز.
 ٥. **الإجهاد الأخلاقي:** قد يشعر به الموظف عندما يرى تعارضًا بين ما يعتقد أنه صواب وبين قيود أو ممارسات يواجهها، ويحتاج التعامل معه إلى دعم مؤسسي وقنوات واضحة للمراجعة.
- وهذه أوصاف عامة لا تُستخدم لتشخيص حالة صحية؛ فالتشخيص والعلاج من اختصاص المهنيين الصحيين.

ثانيًا: مظاهر الإجهاد

قد تظهر آثار الإجهاد في صورة تعب مستمر، أو صعوبة في التركيز والنوم، أو سرعة الانفعال، أو القلق، أو الميل إلى الانسحاب، أو ضعف الذاكرة والانتباه. وقد يلاحظ الشخص أنه أصبح أقل صبرًا في التواصل أو أكثر ميلًا إلى التسرع في الحكم. وتختلف المظاهر من شخص إلى آخر، وقد ترتبط بعوامل صحية أو حياتية أخرى. لذلك لا ينبغي تشخيص الزملاء أو وصمهم، بل يُشجع طلب الدعم المناسب عند الحاجة.

ثالثًا: أثر الإجهاد على الأداء المهني

قد يؤثر الإجهاد غير المُدار في:

- دقة الملاحظة والتوثيق.
- القدرة على التمييز بين الوقائع والافتراضات.
- جودة اتخاذ القرار تحت الضغط.

- الإصغاء والتواصل مع الشهود والمتضررين.
- التنسيق والعمل الجماعي.
- الالتزام بالراحة والسلامة والانتباه للمخاطر.

وقد يؤدي الإرهاق إلى أخطاء أو سوء فهم أو زيادة التوتر بين الزملاء والأشخاص الذين يتعاملون معهم. لذلك تُعدّ متابعة أثر الضغط مسألة سلامة وجودة مؤسسية، لا شأنًا بشخصيًا فقط.

رابعًا: عوامل تزيد الإجهاد

من العوامل المحتملة: طول ساعات العمل، وعدم انتظام الراحة، والتعرض المتكرر للوقائع المؤلمة، وغموض الأدوار، وضعف التواصل أو الإشراف، ونقص الموارد، والشعور بقلّة السيطرة أو الدعم. وقد تتداخل هذه العوامل مع مسؤوليات الأسرة أو الظروف الشخصية.

خامسًا: الوقاية وطلب الدعم

تساعد الممارسات المؤسسية والفردية على الحد من الأثر، مثل تنظيم أعباء العمل، وإتاحة الراحة، وتوفير التدريب والإشراف، وتشجيع الزملاء على التواصل المهني، وإتاحة خدمات دعم سرية ومناسبة.

وعلى المستوى الفردي، ينبغي الانتباه إلى التغيرات المستمرة في النوم أو التركيز أو المزاج، وطلب المشورة من جهة صحية أو نفسية مؤهلة عند الحاجة. وإذا أثر الإجهاد في القدرة على أداء مهمة بأمان، يُبلغ المسؤول المختص وفق القواعد المهنية.

سادسًا: واجب المؤسسة

تتحمل المؤسسة مسؤولية توفير بيئة عمل آمنة، وسياسات واضحة بشأن ساعات العمل والراحة والدعم النفسي والمهني. كما ينبغي أن تتعامل مع طلب المساندة دون وصم أو انتقام، وأن تراجع أسباب الإجهاد المتكررة في تنظيم العمل، لا أن تحصر المسؤولية في قدرة الفرد على التحمل.

المطلب الرابع: آليات الوقاية من الإجهاد والتعامل معه

تتطلب الوقاية من الإجهاد والتعامل معه مسؤولية مشتركة بين الفرد والمؤسسة. فالهدف ليس إلغاء ضغوط العمل بالكامل، بل الحد من آثارها، وتوفير فرص للتعافي والدعم، والتدخل مبكرًا عند ظهور مؤشرات مستمرة تؤثر في الصحة أو السلامة أو الأداء. وما يأتي إرشادات عامة لا تحل محل التقييم أو العلاج الذي يقدمه المختصون.

أولاً: الوقاية على مستوى المؤسسة

يمكن للمؤسسة الحد من الإجهاد من خلال تنظيم عبء العمل وتوزيعه بصورة عادلة، وتحديد الأدوار والصلاحيات بوضوح، وتوفير فترات راحة مناسبة، ومراعاة أثر المهام الصعبة أو المتكررة على العاملين. كما يساعد التدريب والإشراف المهني الواضح على تقليل الغموض والتوتر.

ومن المهم أن تتوافر قنوات سرية وآمنة لطلب الدعم أو الإبلاغ عن مشكلة، وأن يُعامل الموظف الذي يطلب المساندة باحترام، دون وصم أو انتقام. وينبغي مراجعة أسباب الإجهاد المتكرر في بيئة العمل والعمل على معالجتها، بدل الاكتفاء بمطالبة الأفراد بتحمل المزيد.

ثانيًا: مهارات فردية مساندة

قد تساعد بعض الممارسات اليومية على دعم القدرة على التكيف، مثل تنظيم المهام، وأخذ فترات راحة ملائمة، والمحافظة على النوم والغذاء والنشاط البدني بحسب الظروف الصحية، والتواصل مع زميل أو مسؤول موثوق عند الحاجة. كما قد تساعد تمارين الاسترخاء والتنفس أو التأمل على خفض التوتر لدى بعض الأشخاص، لكنها ليست بديلًا عن الرعاية المهنية عندما تكون الأعراض شديدة أو مستمرة. ويُستحسن الانتباه إلى التغيرات في التركيز أو النوم أو المزاج، وعدم تجاهلها أو محاولة إخفائها إذا أصبحت مؤثرة.

ثالثًا: الدعم المهني والنفسي

إذا استمر الإجهاد أو أثر في الحياة اليومية أو القدرة على أداء العمل، يُنصح بطلب تقييم من مختص صحي أو نفسي مؤهل. وقد تشمل المساعدة جلسات دعم أو استشارة أو علاجًا مناسبًا يحدده المختص، بحسب حالة الفرد.

ولا ينبغي للقائد أو الزميل تشخيص الموظف أو وصف علاج له. ويجب احترام خصوصية من يطلب المساعدة، وفق القواعد المهنية والقانونية، مع اتخاذ تدابير السلامة الضرورية إذا كان هناك خطر مباشر.

رابعًا: التعامل مع آثار الوقائع الصادمة

بعد مهمة أو واقعة شديدة الصعوبة، قد تكون هناك حاجة إلى دعم مهني أو مراجعة منظمة لما حدث. وينبغي أن يتم ذلك بطريقة تحترم الخصوصية، وألا يُجبر الموظف على الإفصاح عن تفاصيل شخصية أمام غير المختصين. كما قد يساعد التناوب في المهام أو توفير فترة تعافٍ مناسبة، بحسب سياسات المؤسسة وتقدير الجهات المعنية.

خامسًا: طلب المساندة والإبلاغ

إذا شعر الموظف بأن الإجهاد يؤثر في انتباهه أو قدرته على اتخاذ قرار آمن، فعليه إبلاغ المسؤول المختص وطلب التوجيه أو إعادة توزيع المهمة وفق الإجراءات. وطلب المساعدة في هذه الحالة مسؤولية مهنية، لأنه يساهم في حماية الموظف والجمهور وجودة العمل.

سادسًا: خطة متابعة متوازنة

يمكن أن تتضمن المتابعة تحديد مصدر الضغط، واختيار خطوة مناسبة للحد منه، والاستفادة من الموارد المتاحة، ثم مراجعة أثر الخطوة بعد فترة. وإذا لم يتحسن الوضع أو ازدادت الأعراض، يُطلب دعم مختص بدل الاكتفاء بحلول مؤقتة.

المبحث الثالث: مهارات التواصل وبناء الثقة مع المجتمع

المطلب الأول: أهمية العلاقة بين الشرطة والمجتمع

تُعد العلاقة بين الشرطة والمجتمع عنصرًا مهمًا في تعزيز السلامة العامة واحترام القانون. فالثقة المتبادلة تشجع الأفراد على الإبلاغ عن المخاطر وتقديم المعلومات، وتساعد الجهات المختصة على فهم احتياجات المجتمع والتعامل مع المشكلات بصورة أكثر فاعلية. ولا تُبنى هذه الثقة بالخطاب وحده، بل تنشأ من ممارسات يومية تتسم بالنزاهة والإنصاف والاحترام والمساءلة.

أولاً: تعزيز التعاون والإبلاغ

عندما يشعر أفراد المجتمع بأنهم يُعاملون بإنصاف واحترام، تزداد احتمالية تواصلهم مع الجهات المختصة عند وقوع جريمة أو ملاحظة خطر. كما أن وضوح قنوات الإبلاغ وطريقة التعامل مع البلاغات يشجع الناس على تقديم المعلومات دون خوف أو ارتباك. ولا يعني التعاون نقل مسؤولية الأمن إلى المجتمع؛ بل هو شراكة تحكمها أدوار واضحة، وتبقى فيها مسؤولية إنفاذ القانون على الجهات المخولة.

ثانياً: تحسين فهم الاحتياجات والظروف المحلية

يساعد التواصل المنتظم والمسؤول على فهم التحديات التي تواجه الأحياء والفئات المختلفة، بما في ذلك العوائق التي تحول دون طلب المساعدة أو الوصول إلى الخدمات. ويمكن لهذه المعرفة أن تدعم توجيه الموارد وتحسين أساليب الاستجابة، دون التنميط أو التمييز ضد أي جماعة.

ثالثاً: ضمان الإنصاف واحترام الحقوق

تتأثر الثقة بمدى شعور الناس بأن القانون يطبق بإنصاف، وأن الإجراءات واضحة، وأن الشكاوى تُستقبل وتُراجع بجدية. لذلك ينبغي أن يتعامل الموظفون مع جميع الأشخاص بكرامة ومن دون تمييز، وأن يشرحوا الإجراءات ضمن حدود ما يسمح به القانون، وأن يحترموا الخصوصية والحقوق.

رابعاً: المساءلة والشفافية

تسهل آليات الشكاوى والمراجعة والتوضيح في تعزيز الثقة عندما تكون معروفة ويمكن الوصول إليها، وتُدار بطريقة عادلة. كما ينبغي أن تتحمل المؤسسة مسؤولية معالجة الأخطاء، والإبلاغ عن الإجراءات التصحيحية المناسبة، دون إفشاء معلومات سرية أو الإضرار بحقوق الأطراف.

خامساً: العلاقة مع الفئات المهمشة أو التي تخشى التواصل

قد تواجه بعض الفئات عوائق لغوية أو اجتماعية أو صحية أو تجارب سابقة تؤثر في رغبتها بالتواصل مع الشرطة. ويساعد توفير مترجمين، ووسائل تواصل ميسرة، وقنوات آمنة للإبلاغ، وموظفين مدربين على التعامل الحساس، على تقليل هذه العوائق. وينبغي عدم افتراض أن الخوف أو التردد يعكسان رفضًا للتعاون أو سوء نية؛ فقد تكون لهما أسباب اجتماعية أو شخصية تحتاج إلى فهم واحترام.

سادسًا: دور السلوك اليومي

تُبنى الثقة من خلال سلوك واضح ومتسق: الإنصات، والالتزام بالوعود الممكنة، والشرح بلغة مفهومة، وحفظ المعلومات، وتجنب الإهانة أو التحيز، والرد على الأسئلة ضمن حدود الصلاحية. كما أن التعامل المهني في موقف واحد قد يؤثر في نظرة الشخص إلى المؤسسة بأكملها.

المطلب الثاني: مهارات التواصل الفعال

الاستماع، والتعاطف، والوضوح

التواصل الفعال مهارة مهنية تساعد رجل التحريات على فهم ما يقوله الآخرون، وشرح الإجراءات، وتقليل سوء الفهم. ولا يعني التواصل الجيد الموافقة على كل ما يقال أو التنازل عن الحياد؛ بل يعني التعامل باحترام، والاستماع بعناية، ونقل المعلومات بوضوح، مع الالتزام بالقانون والحدود المهنية.

أولاً: الاستماع الفعال

يبدأ التواصل الجيد بإتاحة المجال للشخص ليشرح ما لديه، والانتباه إلى مضمون حديثه دون مقاطعة متكررة. ويُستخدم الاستيضاح عند الحاجة، مثل: "هل يمكنك توضيح هذه النقطة؟" أو "ما الذي شاهدته بنفسك؟". كما تساعد إعادة صياغة ما فهم على التأكد من أن المعنى وصل بصورة صحيحة.

ويجب التمييز بين ما يرويهِ الشخص مباشرة وما ينقله أو يستنتجه، وتسجيل مواطن عدم اليقين كما وردت. ولا يُفسر الصمت أو التردد أو الانفعال وحده على أنه دليل على الصدق أو عدمه.

ثانياً: التعاطف المهني

التعاطف المهني هو إظهار التفهم والاحترام لمشاعر الشخص وظروفه، دون فقدان الموضوعية أو تقديم وعود لا يمكن ضمانها. ويمكن التعبير عنه بعبارات إنسانية بسيطة، مثل: "أفهم أن الحديث عن هذا الأمر قد يكون صعباً"، مع ترك المجال للشخص ليقرر ما يستطيع مشاركته في حدود الإجراء.

ويُتجنب اللوم أو التقليل من التجربة أو فرض تفسير على الشخص. وإذا ظهرت حاجة إلى دعم صحي أو نفسي أو اجتماعي، تُحال إلى الجهة المختصة.

ثالثاً: الوضوح في الحديث

ينبغي استخدام لغة مباشرة ومفهومة، وتجنب المصطلحات المعقدة أو العبارات المبهمة. ويُشرح للشخص، بالقدر الذي تسمح به القواعد، من يتحدث معه، وما الغرض من الإجراء، وكيف ستُسجل المعلومات، وما الخطوة التالية المتوقعة.

كما يجب التفريق بين ما يمكن تقديمه من معلومات وما لا يمكن الإفصاح عنه، وعدم إعطاء وعود بشأن النتائج أو الحماية أو السرية المطلقة إذا كانت خارج الصلاحية.

رابعاً: طرح الأسئلة بطريقة محايدة

تساعد الأسئلة المفتوحة على سماع الرواية، بينما تُستخدم الأسئلة المحددة لتوضيح تفصيل بعينه عند الحاجة. وينبغي تجنب الأسئلة الإيحائية أو الاتهامية، وعدم طرح عدة

أسئلة مركبة دفعة واحدة. كما يُمنح الشخص وقتًا كافيًا للإجابة، ويُسمح له بطلب إعادة السؤال أو توضيحه.

خامسًا: مراعاة اختلاف الاحتياجات

قد يحتاج بعض الأشخاص إلى مترجم، أو لغة مبسطة، أو وسيلة تواصل مساعدة، أو وقت إضافي. ويُسأل الشخص عن احتياجاته بدل افتراضها، وتُوفر الترتيبات المناسبة وفق القانون والسياسات المعتمدة.

سادسًا: التواصل غير اللفظي

تسهم نبرة الصوت، وتعبيرات الوجه، وطريقة الجلوس، واحترام المسافة الشخصية في تشكيل أجواء الحديث. وينبغي أن تكون لغة الجسد هادئة وغير مهددة، مع احترام الاختلافات الثقافية والفردية. ولا تُستخدم الإشارات غير اللفظية وحدها للحكم على مصداقية الشخص.

سابعًا: التحقق من الفهم والتوثيق

في نهاية الحديث، يمكن تلخيص ما تم الاتفاق على فهمه، وإتاحة الفرصة للشخص لتصحيح أي سوء فهم. ويُوثق ما ورد بموضوعية، مع الفصل بين أقوال الشخص وملاحظات الموظف أو تقييمه.

المطلب الثالث: التعامل مع الفئات المهمشة والخوف من الشرطة

قد تواجه بعض الفئات عوائق تحول دون التواصل مع الجهات الرسمية أو طلب المساعدة، مثل الحواجز اللغوية أو صعوبة الوصول أو الإعاقة أو الخوف من الوصم أو تجارب سابقة سلبية. وقد يكون الخوف من الشرطة ناتجاً عن تجارب شخصية أو أسرية أو مجتمعية، ولا ينبغي افتراض أن سببه سوء نية أو رفض التعاون. ويهدف التعامل المهني إلى إزالة العوائق، واحترام كرامة الشخص وحقوقه، وتوفير فرصة آمنة وميسرة للتواصل، مع تطبيق القانون بعدالة وحياد.

أولاً: فهم العوائق دون تنميط

قد تشمل العوائق ضعف معرفة الشخص بالإجراءات، أو صعوبة التواصل باللغة المستخدمة، أو الخوف من الانتقام أو التمييز، أو عدم الثقة بسرية المعلومات، أو صعوبة الوصول إلى مقر الجهة. وينبغي الاستفسار عن احتياجات الشخص بطريقة محترمة، وعدم افتراضها بسبب خلفيته أو مظهره أو انتمائه. كما يجب تجنب تعميم تجربة فرد على فئة كاملة، والتعامل مع كل شخص بحسب ظروفه واحتياجاته.

ثانياً: تهيئة تواصل آمن وميسر

يمكن تقليل العوائق من خلال توفير مترجم مؤهل أو وسيلة تواصل مساعدة، واستخدام لغة واضحة، وإتاحة الوقت الكافي، وتوضيح الخطوات والخيارات. ويُراعى اختيار مكان مناسب يحفظ الخصوصية، واستخدام قنوات إبلاغ معتمدة يسهل الوصول إليها متى توفرت.

ولا ينبغي الضغط على الشخص للكشف عن تفاصيل أو اتخاذ قرار قبل أن يفهم الإجراءات، ضمن حدود القانون ومتطلبات السلامة.

ثالثاً: بناء الثقة بالشفافية والاتساق

تُبنى الثقة من خلال التعريف بالصفة والدور، وشرح ما يمكن فعله وما يقع خارج الصلاحية، وبيان كيفية حماية المعلومات والحدود القانونية للسرية. كما يسهم الالتزام بما تم شرحه، والرد على الأسئلة باحترام، في تقليل القلق. ولا يجوز تقديم وعود بحصانة أو حماية أو نتيجة محددة لا تملك الجهة ضمانها. ويُفضّل الاعتراف بحدود المعلومات المتاحة بدل تقديم إجابات غير مؤكدة.

رابعاً: احترام الحقوق والإنصاف

يجب تطبيق القواعد والضمانات على الجميع دون تمييز، واحترام حق الشخص في الفهم والاستفسار والشكوى عبر القنوات الرسمية. ويُتجنب استخدام لغة مهينة أو تهديدية، أو اتخاذ قرار بناءً على الصور النمطية أو الانطباعات الشخصية.

وإذا أثار الشخص شكوى بشأن معاملة سابقة، تُستقبل بجدية وتُحال إلى الجهة المختصة وفق النظام، دون أن يؤثر ذلك في حياد التعامل مع البلاغ الحالي.

خامسًا: التعامل مع الخوف أو التردد

إذا عبّر الشخص عن خوفه من التواصل أو من كشف هويته، يُستمع إلى مخاوفه ويُشرح له ما يمكن فعله لحماية البيانات أو سلامته، ضمن حدود القانون. وإذا ظهرت مؤشرات على خطر حقيقي، تُحال المسألة إلى الجهات المخولة بتقييم الحماية. ولا يُعتبر التردد وحده دليلًا على عدم المصادقية أو رفض التعاون، ولا يُستخدم الضغط أو الإلحاح لإجبار الشخص على الإفصاح.

سادسًا: دور المؤسسة والمساءلة

يتطلب تحسين العلاقة مع الفئات المهمشة تدريبًا مستمرًا، وإجراءات واضحة لمكافحة التمييز، وقنوات شكوى يسهل الوصول إليها، ومراجعة أنماط التعامل والشكاوى المتكررة. كما ينبغي أن تكون المؤسسة مستعدة لتصحيح الأخطاء وتحسين الخدمة، مع الحفاظ على سرية الأفراد وحقوقهم.

المطلب الرابع: تعزيز ثقة المجتمع في التحريات

تُبنى ثقة المجتمع في التحريات عندما يرى الناس أن المعلومات تُجمع وتُفحص بإنصاف، وأن حقوق الأفراد تُصان، وأن الإجراءات تخضع للقانون والمراجعة. والثقة ليست نتيجة حملة توعوية وحدها؛ بل تتشكل من التجربة اليومية، ومن قدرة المؤسسة على الاستماع والشرح والتصحيح والمساءلة.

أولاً: النزاهة والحياد

يجب التعامل مع البلاغات والمعلومات وفق معايير مهنية موحدة، دون تمييز أو تحيز، مع تسجيل الوقائع كما وردت وعدم إخفاء ما يخالف الفرضية الأولية. كما ينبغي التمييز بين المعلومة المؤكدة والاحتمال والرأي، وعدم اعتبار الشخص مسؤولاً قبل استكمال الإجراءات القانونية.

ثانياً: احترام الحقوق والخصوصية

تزداد الثقة عندما تُمارس الصلاحيات في حدودها، وتُحترم كرامة المبلغين والشهود والمتضررين والمشتبه بهم. ويشمل ذلك حماية البيانات، والامتناع عن تداول تفاصيل القضايا أو نشر المواد الحساسة، وعدم استخدام الإجراءات على نحو مهين أو غير متناسب.

ثالثاً: الشفافية المناسبة

ينبغي توضيح الإجراءات والخيارات والحدود القانونية بعبارات مفهومة، مع تجنب كشف معلومات سرية أو تفاصيل قد تضر بالأشخاص أو بسير العمل. وإذا لم تتوافر إجابة مؤكدة، فمن الأفضل بيان ذلك بدل تقديم معلومات غير دقيقة أو وعود غير مضمونة.

رابعاً: قنوات الإبلاغ والشكوى

يساعد وجود قنوات واضحة وميسرة للإبلاغ وطلب المساعدة وتقديم الشكاوى على تعزيز الثقة. وينبغي استقبال الشكاوى باحترام، وإحالتها إلى الجهة المختصة، وشرح مسارها بالقدر المسموح به، مع حماية مقدمها من الانتقام وفق القواعد المعمول بها.

خامساً: المساءلة وتصحيح الأخطاء

تُعزز الثقة عندما تُراجع الإجراءات بصورة عادلة، ويُعترف بالخطأ عند وقوعه، وتُتخذ خطوات مناسبة لمنع تكراره. وتشمل المساءلة حفظ السجلات، وتدقيق القرارات، والإبلاغ عن التجاوزات، وتوفير آليات رقابة مستقلة بحسب النظام.

سادساً: الشراكة المجتمعية

يمكن للتواصل المنتظم مع المجتمع، والاستماع إلى احتياجاته، وتوضيح قنوات الخدمة والإبلاغ، أن يساعد على بناء علاقة متبادلة. ويجب أن تكون هذه الشراكة قائمة على

الاحترام، وألا تحمّل المجتمع مسؤوليات الجهات المختصة أو تشجع الأفراد على القيام بأعمال خطيرة أو خارج القانون.

سابعًا: التدريب والتحسين المستمر

تتطلب الثقة تدريبًا مستمرًا في التواصل، والحياد، وحماية البيانات، والتعامل مع الفئات ذات الاحتياجات المختلفة. كما يمكن تحليل الملاحظات والشكاوى لتحديد جوانب التحسين، مع حماية المعلومات الشخصية وعدم استخدام بيانات الأفراد خارج الغرض المشروع.

الخاتمة :

في ختام هذا الدليل، نعود إلى السؤال الذي اختير عنواناً للكتاب :هل تستطيع؟ هل تستطيع أن تستقبل بلاغاً دون أن تستبق الوقائع؟ أن تجمع المعلومات دون أن تخلط بين المشاهدة والظن؟ أن تستمع إلى الشاهد والمتضرر باحترام، وتحمي حقوقهما وخصوصيتهما؟ أن تتخذ قراراً تحت الضغط، ثم تراجعها عندما تظهر معلومات جديدة؟ وأن تستخدم صلاحياتك في حدود القانون، مدرّكاً أن الثقة تُبنى بالفعل المسؤول لا بالصفة وحدها؟

إن مهارات رجل التحريات لا تُقاس بكمية المعلومات التي يجمعها، بل بجودتها ومشروعية طريقة الحصول عليها، وبقدرته على التحقق منها وتوثيقها بموضوعية. فالبلاغ بداية للفحص لا حكم نهائي، والمعلومة مهما بدت مهمة تظل بحاجة إلى التقييم، والقرينة لا تغني عن التحقق، والنتيجة الفنية لا ينبغي أن تُحمّل أكثر مما تحتمل.

وقد تناول هذا الكتاب مراحل متعددة من العمل، بدءاً من تقييم البلاغ وتشكيل الفريق وتجهيز الأدوات، مروراً بالمقابلات وجمع الإفادات والتعامل مع المصادر والفئات ذات الاحتياجات الخاصة، ووصولاً إلى الجرائم الكبرى والمستجدة، والرصد، والأخلاقيات المهنية، والتواصل مع المجتمع. وبين هذه الموضوعات كلها تتكرر مبادئ جامعة : الحياد، والدقة، والسرية المنضبطة، وحماية السلامة، واحترام الكرامة، والالتزام بالقانون، والمساءلة.

ولا تكتمل المهنية بالمعرفة النظرية وحدها؛ فهي تحتاج إلى تدريب مستمر، وإشراف واضح، وتعاون بين أصحاب الاختصاص، ومراجعة للقرارات والإجراءات. كما تتطلب شجاعة الاعتراف بما لا نعرفه، والاستعداد لتصحيح المسار حين تتغير الوقائع، وطلب الدعم عندما تتجاوز المهمة حدود التدريب أو الصلاحية.

إن العمل التحري مسؤولية تجاه الحقيقة، وتجاه الأشخاص الذين تمسهم الإجراءات، وتجاه المجتمع الذي ينتظر عدالةً وأمنًا. وكل خطوة تُتخذ بوعي وتوثيق وإنصاف قد تسهم في حماية الحقوق وتعزيز الثقة؛ وكل تجاوز أو استنتاج متسرع قد يضعف ذلك كله. لهذا، فإن سؤال "هل تستطيع؟" لا يدعو إلى المجازفة أو استعراض القوة، بل إلى تحمّل المسؤولية :هل تستطيع أن تبحث عن الحقيقة من غير أن تفقد إنسانيتك، وأن تحمي القانون وأنت تطبقه، وأن تجعل الدقة والإنصاف أساس عملك؟

إذا كان الجواب نعم، فذلك هو الطريق إلى تحرّر مهني مسؤول، يطلب الحقيقة، ويحفظ الحقوق، ويخدم المجتمع.

والحمد لله رب العالمين.

انتهى.

الفهرس
الفصل الأول: الإعداد والتخطيط للتحريات
المبحث الأول: تقييم المعلومات الأولية وبلاغ الجريمة
المطلب الأول: مفهوم البلاغ ومصادره (الجمهور، الجهات الرسمية، المصادر السرية)
المطلب الثاني: معايير تقييم جدية البلاغ (المصدقية، الدقة، التناسق)
المطلب الثالث: التمييز بين البلاغ الكاذب والبلاغ الجدي (دور التحري الأولي)
المطلب الرابع: إجراءات التعامل الأولي مع البلاغ (تسجيل، تصنيف، إحالة)
المبحث الثاني: تشكيل فريق التحري وتوزيع الأدوار
المطلب الأول: معايير اختيار أعضاء الفريق (الكفاءة، الخبرة، التخصص)
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للفريق (قائد التحقيق، المحققون، الخبراء الفنيون)
المطلب الثالث: توزيع المهام والمسؤوليات (من يقوم بماذا؟)
المطلب الرابع: التنسيق مع الجهات الأخرى (النيابة، الأدلة الجنائية، الجهات الأمنية المساندة)
المبحث الثالث: تجهيز الأدوات والمعدات الميدانية
المطلب الأول: أدوات المعاينة والفحص (الكاميرات، أدوات القياس، أدوات الرفع)
المطلب الثاني: أدوات التوثيق (المحاضر، النماذج، أجهزة التسجيل)
المطلب الثالث: أدوات الحماية الشخصية (السترات، القفازات، أدوات السلامة)
المطلب الرابع: التجهيزات التقنية (أجهزة الاتصال، الحواسيب المحمولة، أنظمة التتبع)
الفصل الثاني: مهارات جمع المعلومات الميدانية
المبحث الأول: المقابلة الميدانية وفن طرح الأسئلة
المطلب الأول: مفهوم المقابلة الميدانية وأهدافها
المطلب الثاني: مهارات الاستماع النشط وبناء الثقة
المطلب الثالث: أنواع الأسئلة (المفتوحة، المغلقة، الإيحائية) ومتى تُستخدم
المطلب الرابع: توثيق المقابلة (كتابة الإفادة، تسجيل الملاحظات)
المبحث الثاني: جمع الإفادات والشهادات وتقييم المصدقية
المطلب الأول: مفهوم الإفادة والشهادة والفرق بينهما
المطلب الثاني: إجراءات سماع الشهود (التحليف، التنبيه، التسجيل)
المطلب الثالث: معايير تقييم مصداقية الشاهد (القدرة على الإدراك، الحياد، التناقض)
المطلب الرابع: التعامل مع الشهود المترددين أو الخائفين
المبحث الثالث: التعامل القانوني مع المصادر البشرية والمخبرين
المطلب الأول: مفهوم المصدر السري والمخبر
المطلب الثاني: دوافع التعاون (المادي، الشخصي، الوطني)
المطلب الثالث: ضوابط التعامل مع المصادر (السرية، التحقق، الحماية)

المطلب الرابع: المخاطر القانونية والأخلاقية للتعامل مع المخبّرين
المبحث الرابع: التعامل مع الفئات الخاصة
المطلب الأول: التعامل مع الأطفال (الضوابط القانونية، الإجراءات الخاصة)
المطلب الثاني: التعامل مع ذوي الإعاقة (توفير الوسائل المساعدة، المترجمين)
المطلب الثالث: التعامل مع كبار السن (الرعاية، التقدير، التيسير)
المطلب الرابع: التعامل مع النساء (خصوصية التفتيش، الاستماع، الحماية)
الفصل الثالث: مهارات التحري في الجرائم الكبرى والظروف الاستثنائية
المبحث الأول: التحري في جرائم القتل والاعتقال
المطلب الأول: خصوصية مسرح جريمة القتل
المطلب الثاني: جمع الأدلة المادية (الدماء، الأسلحة، الآثار)
المطلب الثالث: تحليل الظروف المحيطة (الدافع، العلاقات، التوقيت)
المطلب الرابع: التعامل مع الشهود في جرائم القتل
المبحث الثاني: التحري في جرائم الاختطاف والتفجير
المطلب الأول: خصوصية التحري في الاختطاف (الوقت الحرج، التفاوض)
المطلب الثاني: جمع المعلومات الاستخبارية في الاختطاف
المطلب الثالث: خصوصية مسرح التفجير (تأمين المكان، تحليل الشظايا)
المطلب الرابع: التعامل مع الأدلة الرقمية في جرائم التفجير
المبحث الثالث: التحري في جرائم السرقات
المطلب الأول: التحري في سرقات المنازل (الآثار، طرق الدخول، المسروقات)
المطلب الثاني: التحري في سرقات المحال التجارية (كاميرات المراقبة، الشهود)
المطلب الثالث: التحري في سرقات السيارات (التحليل الفني، التتبع، السوق السوداء)
المطلب الرابع: ربط السرقات (البحث عن نمط إجرامي متكرر)
المبحث الرابع: التحري في ظروف الحروب والتوترات الأمنية
المطلب الأول: خصوصية التحري في بيئات النزاع (المخاطر، القيود)
المطلب الثاني: جمع الأدلة في مناطق النزاع (التوثيق، الشهود)
المطلب الثالث: التحري في جرائم الحرب والانتهاكات (المعايير الدولية)
المطلب الرابع: التعامل مع الجثث والمقابر الجماعية (الجوانب الفنية والقانونية)
الفصل الرابع: مهارات الرصد والمراقبة
المبحث الأول: المراقبة الثابتة
المطلب الأول: اختيار نقاط الرصد وتقييم الموقع
المطلب الثاني: تقنيات التمويه والاندماج في البيئة
المطلب الثالث: استخدام الكاميرات وأجهزة المراقبة (الضوابط القانونية)
المطلب الرابع: إدارة فترات المراقبة الطويلة (تقسيم العمل، التوثيق)
المبحث الثاني: المراقبة المتحركة

المطلب الأول: المراقبة سيراً على الأقدام (التقنيات، التحديات)
المطلب الثاني: المراقبة بالمركبات (الفردية، الجماعية، التنسيق)
المطلب الثالث: المراقبة متعددة الفرق (الهيكل، التنسيق، التسليم)
المطلب الرابع: اكتشاف المراقبة المضادة (الأساليب، التعامل)
المبحث الثالث: تقنيات الرصد الحديثة
المطلب الأول: الطائرات المسييرة (الاستخدامات، الضوابط القانونية)
المطلب الثاني: أنظمة التتبع (GPS)، (IMSI) والضوابط القانونية
المطلب الثالث: المراقبة الإلكترونية (اعتراض الاتصالات، البيانات)
المطلب الرابع: توثيق نتائج الرصد وحجيتها الإثباتية
الفصل الخامس: مهارات التحري في الجرائم المستجدة (مع التركيز على الجرائم النسائية)
المبحث الأول: التحري في جرائم العنف الأسري
المطلب الأول: خصوصية جرائم العنف الأسري
المطلب الثاني: مهارات استقبال البلاغات والتعامل مع الضحايا
المطلب الثالث: جمع الأدلة الطبية والمادية
المطلب الرابع: ضمانات الضحية ومنع الإيذاء الثانوي
المبحث الثاني: التحري في جرائم الاتجار بالبشر
المطلب الأول: خصوصية جرائم الاتجار بالبشر
المطلب الثاني: الكشف المبكر وتحديد الضحايا
المطلب الثالث: جمع المعلومات والأدلة (المادية والرقمية)
المطلب الرابع: حماية الضحايا والشهود
المبحث الثالث: التحري في الجرائم الإلكترونية التي تستهدف النساء
المطلب الأول: خصوصية الجرائم الإلكترونية الموجهة ضد النساء
المطلب الثاني: دور الشرطة النسائية في التحري الرقمي
المطلب الثالث: جمع الأدلة الرقمية (OSINT) وسلسلة الحياة
المطلب الرابع: ضمانات التعامل مع الضحايا في الجرائم الرقمية
المبحث الرابع: المهارات الخاصة بالشرطة النسائية
المطلب الأول: مهارات التواصل وبناء الثقة مع النساء
المطلب الثاني: مهارات التعامل مع الصدمات النفسية
المطلب الثالث: مهارات تفتيش النساء (الضوابط، الكرامة، التوثيق)
المطلب الرابع: مهارات العمل في البيئات النسائية المغلقة (الرصد، الاستخبارات)
الفصل السادس: المهارات الشخصية والأخلاقيات المهنية
المبحث الأول: الرقابة الذاتية واتخاذ القرار تحت الضغط
المطلب الأول: مفهوم الضغط وأنواعه في العمل الأمني
المطلب الثاني: مهارات اتخاذ القرار في ظل نقص المعلومات

المطلب الثالث: إدارة المخاطر وتقييم البدائل
المطلب الرابع: المساءلة الشخصية والمهنية
المبحث الثاني: أخلاقيات رجل التحريات وإدارة الإجهاد
المطلب الأول: المبادئ الأخلاقية الأساسية (النزاهة، الموضوعية، السرية)
المطلب الثاني: الأخلاقيات بين القانون والمهنة
المطلب الثالث: أنواع الإجهاد وأثره على الأداء
المطلب الرابع: آليات الوقاية من الإجهاد والعلاج
المبحث الثالث: مهارات التواصل وبناء الثقة مع المجتمع
المطلب الأول: أهمية العلاقة بين الشرطة والمجتمع
المطلب الثاني: مهارات التواصل الفعال (الاستماع، التعاطف، الوضوح)
المطلب الثالث: التعامل مع الفئات المهمشة والخوف من الشرطة
المطلب الرابع: تعزيز ثقة المجتمع في التحريات