الأسس الاتصالية للاستجواب كأسلوب لدفع عمل المحقق الجنائي

Communicative foundations of interrogatory as a way to promote the criminal investigator work

Les fondements communicatifs de l'interrogatoire comme moyen de promotion du travail de l'enquêteur criminel

د. مصطفى عبدون

جامعة الجزائر 2

طالب الدكتوراه أنس باحمد

جامعة الجزائر 2

تاريخ الإرسال: 2019-05-29- تاريخ القبول:2019-10-22 - تاريخ النشر: 2020-12-08

ملخص

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة تشخيص أهم الأساليب والتقنيات الاتصالية وأسسها النفسية في عمليات الاستجواب باعتبار هذا الأخير يخدم التحقيق الجنائي، لذلك لجأنا إلى التعامل مع مجموعة من رجال الشرطة الذين تعدت خبرتهم عشر سنوات في التحقيق من خلال عقد مقابلات معهم، وتم استخدام دليل مقابلة ضم أسئلة مفتوحة هدفها الحصول على بيانات فنية يقرونها، وتم التوصل من خلال إجاباتهم إلى كم معتبر من الأساليب النفسية الاتصالية التي يحترفونها أثناء الاستجواب الجنائي، نذكر منها:التحضير للاستجواب واستغلال المعطيات الجنائية المتحصل عليها خلال التحقيق، تكييف الأسئلة وفقا للفئة المتعامل معها، محاولة التعامل مع مقاومة المستجوبين من خلال تطوير آليات المواجهة كالاستشهاد بالقرائن والأدلة والربط بين الأحداث والاستنتاج. وأخيرا الاعتماد على تقنيات اتصالية لفظية وغير لفظية يطورها بفضل خبرته الميدانية.

الكلمات الدالة:الاستجواب؛ المهارات الاتصالية؛ المحقق الجنائي؛ التحقيق الجنائي؛ ضباط الشرطة؛ تقنيات نفسية.

Abstract

The current study aims to identify the most significant skills and communication techniques and their psychological fundaments in the interrogatory process, which helps a lot in investigating crimes . We conducted many interviews with a group of policemen with more than ten years of experience in the field of crime investigation. These interviews led us to obtain details about their highly skillful ways to deal with the

interrogated criminals, like the preparation of questions before the conduct of the interrogatory and the use of all information gotten from the investigation, the adaptation of the questions according to the person interrogated, facing resistance during the interrogatory by using strategies such as confronting suspects with proofs, fact analysis, deduction… and finally using verbal and non-verbal communication skills when conducting an interrogatory.

Keywords: Interrogatory; communication skills; criminal interrogator; criminal investigation; police officers; psychological tactics.

Résumé

La présente étude vise à identifier les compétences, les techniques et les fondements psychologiques de la communication utilisés lors des interrogatoires. A cet effet, nous avons mené des entretiens avec un groupe de policiers ayant plus de dix ans d'expérience dans le domaine des enquêtes criminelles, ce qui nous a permis de déduire que ces derniers s'appuient sur des méthodes de communication extrêmement habiles lors du déroulement de l'interrogatoire, tels que la préparation des questions avant de mener l'interrogatoire et l'utilisation de toutes les informations recueillies lors de l'enquête, l'adaptation des questions en fonction de la personne interrogée, faire face aux résistances lors de l'interrogatoire en utilisant la confrontation des suspects avec les preuves, l'analyse des faits et les déductions, et enfin l'utilisation des techniques de communication verbales et non verbales lorsqu'ils effectuent un interrogatoire.

Mots-clés: Interrogatoire; aptitudes communicatives; interrogateur ; officier de police; techniques psychologiques.

مقدمة

يفترض العمل الأمني في شقه المتعلق بحماية أرواح الناس والحفاظ على ممتلكاتهم الاعتماد على الاستقصاء والتحري في الجرائم قصد تقفي أثر الجناة ومتابعتهم قضائيا، هذا الإجراء المعروف لدى الجميع يستدعي القيام بعملية ضبط المجرمين وتقديم

الإثبات والدليل أمام المحاكم المختصة. وتسند هذه المهمة إلى فئات معينة يخول لها القانون عمل التحري، ويعتبر ضباط الشرطة القضائية من الذين تولى لهم هذه المهمة، التي يمكن وصفها بالمتشعبة،نظرا لما تتطلبه من خبرة ميدانية كبيرة، وإجراءات شرطية وقضائية متخصصة، وجهد فكري يستند على العديد من التقنيات والفنيات النفسية لمحاولة كشف حيثيات القضايا المعالجة، لذلك يتسم عمل هؤلاء بالتعقيد والصعوبة ميدانيا،إضافة إلى الضغط الذي يتعرضون له باستمرار بسبب أهمية القضايا وأبعادها وخطورتها، ضيق الوقت، ضغط عائلات الضحايا والجمهور، ضغط الرؤساء (رؤساء المصالح)، صعوبة جمع الأدلة والمعطيات، ضمانات المتهم ومقاومته، تراجع الإمكانيات، تعدد المهام... حيث تشكل العوامل المذكورة، على غرار عوامل أخرى، مصادرا للضغط النفسي الذي يؤثر بدوره على نفسية المحقق الجنائي، مما قد يجعله غير قادرا على استكمال مجريات التحقيق، لا سيما ما تعلق منها بعملية الاستجواب التي تشكل جوهرها.

1. حوصلة نقدية للأدبيات

يعد العمل الشرطي من بين المهن التي تكلف الكثير من الجانب النفسي، حيث ذكرمحمد آل علي (2014) في إحدى الدراسات أن المواقف التي يتعرض لها رجل الشرطة أثناء تأدية مهامه تمثل مصدرا من مصادر الضغوط، وأمام هذه الضغوط يفترض أن يبدي المحقق كفاءة عالية وعزيمة وأن يكون شديد اليقظة والانتباه، وأن يتمتع بنكران الذات وسلامة الطبع والقدرة على التحمل. كما أكد حسين (2010) في عنوان له: "التحقيق الجنائي، صراع بين المحقق والمجرم"، ويزيد الضغط النفسي إذا نظرنا لتلك التوقعات والحلول المنتظرة المفروضة من طرف كل ممن تعنيهم قضايا التحقيق، وعليه تعكر هذه الظروف سير التحقيق الجنائي الذي يعتمد عادة على عدة طرق وأساليب، نذكر منها الاستجواب الذي تحدد فيه فعالية سير التحقيق لاحقا، فإذا اتسم بالجودة تمخض عنه دفع التحقيق نحو الأمام.

وتتأثر هذه الفعالية بحسب خبرة المحقق وسمات شخصيته وأنماط تواصله وحتى ثبات هذه العناصر على مستوى أدائه، وهذا ليس سهلا إذ تبين في إحدى الدراسات بكندا التي خصت أربعة وعشرون محققا تلقوا تكوينا لمدة أسبوع في تقنيات التحقيق

مع الأطفال ضحايا الاغتصاب (الإناث) أنهم لم يكونوا فعالين رغم خبرتهم وقدرتهم على تسيير الضغط (Lafontaine, 2015)، وتلجأ غالبا مصالح الشرطة في العديد من الدول إلى تقييم الآثار النفسية للمحققين باستمرار وفحص مدى قدرتهم على مواصلة هذه الوظيفة وذلك بتعريضهم للخبرة النفسية.

فبالإضافة إلى الصلابة النفسية وقوة الشخصية الواجب توفرها لدى المحقق الجنائي لابد من أن يكون لديه مهارات تسيير الاستجواب الحديثة، لأن الأساليب التقليدية ممنوعة (قانون الإكراه)، وهذا يرهن ملكاته التواصلية ويضع قدراته على المحك وخاصة القدرة على التخاطب والإقناع واختيار الأسئلة وطريقة طرحها في وقتها وفي محلها المناسب، وهذا ما دلت عليه دراسة كل من (RAND, 1975)، (Goldstein, 1990)، (Evans & Webb, 1993)، (Birzer & Tannehil, 2001) و(Powell, Fisher & Wright, 2005)، حيث استخلصت هذه الأخيرة أن المهارات الاتصالية الفعالة تعد من بين المؤهلات النوعية التي يمكن أن يتمتع بها ضباط الشرطة خاصة وأنها تؤثر على مدى نجاعة مهامه (Inbau et al., 2001 ؛Shepherd, 1988).

فالهدف الأساسي من التواصل مع الشهود، الضحايا أو المشتبه فيهم هو الحصول على أكبر مصدر من المعلومات التي لابد وأن تكون دقيقة، كاملة، في حينها، ذات علاقة وطيدة بالقضية المعالجة وغير مخالفة للقانون (Shepherd, 1988 ؛Milne & Bull, 1999 ؛Powell et al., 2005 ؛Williamson, 2006)، كما أوضحت دراسات في ميدان الاتصال البين شخصي واستنباط المعلومات، بأن هناك علاقة ترابطية بين سلوكات المحققين (المستجوبين) وكمية ونوعية المعطيات الجنائية المتحصل عليها (Sternberg et al., 2001 ؛Vallano & Compo, 2011 ؛St-Yves, 2012 ؛Walsh & Bull, 2012).

من جهة أخرى دعمت دراسة (Milne & Bull, 1999)، (Powell et al., 2005) و(Powell, Wright, & Clark, 2009) هذه النتائج من خلال تأكيدها على الترابط الموجود بين الكفاءات الاتصالية وقوة التفاعل البارز بين المحقق والمستجوب أثناء الاستجواب اللذين يسمحان بالحصول على نتائج إيجابية، مما يؤدي إلى تطور مجريات التحقيق بصفة سريعة ومؤكدة. وعليه تعد المهارات التواصلية من بين العوامل المركزية التي تجعل العمل الشرطي يحظى بفاعلية كبيرة (Mount, 2017)، وعلى هذا الأساس، سنحاول خلال هذه الدراسة الكشف عن سير العمل الاتصالي الاستجوابي

حسب مجموعة من محققي الشرطة القضائية الذين مارسوا المهنة منذ أكثر من عشر سنوات قصد تشخيص معززات ومعوقات فن الاستجواب كما يراه المحقق، وعليه يمكن تلخيص الإشكالية في هذه التساؤلات: **كيف تتبلور الخطة الأولية قبل شروع المحقق في الاستجواب، وما هي أهم الأساليب الواجب العمل وفقها مع تفادي نقاط تعيق الاستجواب؟**

1. عرض امحصلة المعرفة حول الاستجواب الجنائي و المهارات الاتصالية عند المحقق الجنائي

1.1. الاستجواب الجنائي

يعد الاستجواب الجنائي كإجراء من إجراءات التحقيق، فهو يحتل مكان الصدارة في الدعوى الجنائية بفضل الدور الكبير الذي يقوم به في مرحلتي التحقيق الابتدائي والقضائي، باعتباره الإجراء الوحيد الذي يأخذ فيه المتهم صفة إيجابية تتيح له مشاركة فعالة بالنسبة لكل ما يجري بشأنه (العوضي، 2009، ص.41).

كما أنه لا يتخذ إلا مع الشخص الذي تكون الظروف قد وضعته في موقف الاتهام لتوافر أدلة أو قرائن قوية ضده تسمح للمحقق بالاعتقاد أنه قد ساهم في فعل يكون جريمة وفقا لقانون العقوبات (البنراوي، 1968، ص.58)، إذ يتعين أن يتم الاستجواب باتجاه متهم بارتكاب جريمة يقصد من ورائه الوصول إلى معلومات عن المتهم وإيضاحاته عما توافرت ضده من أدلة، ثم البحث في مدى صحة هذه الأقوال (العوضي، 2009، ص.17).

وربما هذا ما جعل بعض التشريعات تستخدم مصطلح "الاستنطاق" (القبائلي، 1998) للدلالة على العملية الاتصالية التي تجعل المتهم يقر بما نسبت إليه من تهم ومواجهته استنادا على الأدلة المادية التي تكون بحوزة المحققين وما اقتنوه من معطيات جنائية، غير أن هذا المصطلح لم يعد كثير التداول نظرا لما يحويه من سلبيات. حيث في غالب الأحيان ما تهضم الحقوق المكفولة قانونيا للمتهم خلال هذه العملية، كما أن الاستراتيجيات الاتصالية المستعملة قد تتناقض مع الهدف الرئيسي للاستجواب الذي يحاول التعرف على الحقائق وليس خلقها. لذلك عمل بعض الباحثين على دراسة أساليب الاستجواب التي كان يعتمدها المحققون الجنائيون لمعرفة مدى فعاليتها في الميدان، فعلى سبيل المثال حلل (Baldwin's, 1992) 400 استجواب قام به رجال

شرطة متفرقين في أنحاء المملكة المتحدة واستخلص بأن هناك عدة نقاط ضعف في التقنيات المستعملة من قبل هؤلاء، حيث لاحظ أن المستجوبين لم يكونوا يحضرون مسبقا عملية الإستجواب مما يجعلهم يعانون من عدم الكفاءة.

كما أن التقنيات المستعملة كانت ذات فعالية محدودة وتحوي على إيحاء للاتهام وتمارس بنوع من الضغط والتعنيف المعنوي، أما فيما يخص مهاراتهم الاتصالية فقد كانت متدنية بسبب اعتمادهم على الأسئلة المتكررة ونمط ممل من التواصل مع عدم قدرتهم على الربط بين الوقائع الهامة (p.14)، ونظرا لأهمية النتائج المستخلصة والانتقادات الموجهة من قبل السلطات القضائية، قررت المصالح الأمنية بالمملكة المتحدة استدراك النقائص من خلال اقتراح برنامج تكويني لفائدة المحققين مع الاعتماد على مقاربة موحدة أطلق عليها اسم (PEACE)، وهي عبارة عن مراحل يمر بها الإستجواب اختصرت في الكلمات التالية: البرمجة والتحضير (Planning and Preparing)، الالتزام والتفسير (Engagement and Explanation)، المسائلة واقتناء المعلومات (Account)، انهاء الاستجواب (Closure) والتقييم (-الذاتي) (–Evaluation self évaluation).

واتخذت هذه المقاربة كنموذج نمطي يوضح لضباط الشرطة المكلفين بالتحقيق كيفية القيام بالاستجواب الخاص بالشهود، الضحايا والمتهمين من خلال تطبيق أسس المقابلة المعرفية التي غالبا ما تثير السيرورات المعرفية للمستجوبين بصفة فعالة حتى يتم اقتناء تفاصيل ذات مصداقية عالية، بالإضافة إلى التركيز على المهارات الاتصالية الأساسية في أية عملية تواصلية (CPTU, 1993)، وهذا ما مهد لتغيير مصطلح "الاستجواب" لدى الدول المتقدمة إلى "المقابلة الاستقصائية" في ظل المقاربة الإنسانية والأخلاقية المرتكزة على المهارات الاتصالية العلائقية (Snook, Eastwood, Barron, 2014).

2.1. المهارات الاتصالية عند المحقق الجنائي

ترتبط فعالية عمل رجال التحقيق الجنائي بمهاراتهم الاتصالية وقدراتهم التخاطبية إلى جانب خبرتهم وذكائهم الاستنباطي وفنياتهم الشرطية، فلقد صرح أحد كبار المستجوبين العالميين الألماني هنس شارف (Hanns Scharf) (1902-1992) الذي

استجوب أكثر من 500 طيار، مبتكر الأسلوب المعروف باسمه (تقنية هنس) "بالمعاملة الإنسانية الحسنة سعيت لخلق بيئة للاستجواب ينسى فيها الأسير أنه يتم التحقيق معه، تربك توقعاته وما تم تدريبه عليه من مواجهة العنف والضغط الجسدي والنفسي في عملية التحقيق ... " (عز الدين، 2017).

وقدم إبراهيم عز الدين سنة 2017 قراءة خصت تقنية هذا المحقق الذي أكد من خلالها أنه يجب أن تقوم العلاقة في الاستجواب على الود والإنسانية، وتجنب الالحاح والضغط في طلب المعلومة، إضافة إلى صيغة النفي أو تأكيد المعلومة، ففي الغالب يصادف المحققون مقاومة شديدة بسبب اعتبارات تدور في ذهن المستجوب منها: لن أبوح بالكثير خلال التحقيق، سوف أبحث عما يريدون معرفته وأحاول عدم اعطائهم ما يرغبون الحصول عليه والثالثة هو أنه لا جدوى في إنكار ما يعرفونه عني(عز الدين، 2017).

يتبين من خلال هذا أن فعالية الاتصال أثناء الاستجواب مؤسسة على العمل الإنساني وكسب ثقة المستجوب وقدرة المحقق على الإقناع، يضاف إلى هذا الملاحظة الدقيقة والتحكم في الجانب التقني باعتبار أنظار المحققين "اتجهت إلى الاستنتاج والقياس وتغليب الأدلة المادية على الأدلة القولية واعتماد الملاحظات الدقيقة بمعنى ملاحظة المحقق والخبير الجنائي لكل ما يقع عليه نظره في مكان وقوع الجريمة ومحيطها وعلى جسم المجنى عليه" (حسين، 2010)، ولا يكتفي المحقق فقط بالملاحظة وفهم دلالات الحركات بل هو مطالب بفهمها ضمن سياقات الاستجواب وترجمتها داخل البيئة الاستجوابية لأن الحركات والرموز لا تحمل معنى واحد، فجمود تعبيرات الوجه وعدم تحريك الجسم قد يدل في موضع ما لدى جاني معين على الذهول والحيرة وعند آخر يدل على الضبط الانفعالي والهدوء، وعند آخرين هو لا مبالاة وعدم إحساس وجمود، والابتسامة قد تدل على عدم السرور وقد تعني البحث عن القبول، كما قد تعني أيضا الاستعطاف، لذلك يشير علماء السلوك إلى جملة الأقنعة التي يلجأ إليها الأفراد لإخفاء شعورهم الحقيقي، كتعبيرات الوجه، الأناقة، الملبس، تصفيف الشعر، الوقوف والجلوس(الخالدي، 1974، ص223-311).

وعلى ضوء هذه التوضيحات، فإننا نؤكد فيما يلي على التفضيلات الفنية التي من المستحسن أن يتحلى بها المستجوب الجنائي: على المحقق أن يراعي الفروق الموجودة بين الأفراد سواء كانوا مشتبه بهم أو ضحايا أو شهودا، فلكل واحد من هؤلاء موقف وقضية تعتبر عاملا باعثا لبدء بعث كلامه وما ينطبق على هذا لا ينطبق مع ذاك، والمحقق الذكي هو من يتمكن من معرفتها، وقد يعتمد في ذلك على الانتباه لما يدور حول كل واحد منهم من انشغالات واهتمامات واتجاهات وانطباعات، إضافة إلى تلك المعلومات الدقيقة التي يعمل على جمعها واستغلالها والتحضير لتكييفها قبل عقد حلقات الاستجواب، أما فيما يخص المراحل الأولى فهي جد حساسة، فمن المفترض أن يتفادى المحقق السرعة والحكم على المستجوب، وعليه أيضا أن يتجنب الأسئلة المباشرة دون مقدمات وحثه على التعاون من دون أن ينسى الانتقال السلس من بدايات الاستجواب لوسطه، ويشترط في ذلك مراعاة تكييف الأسئلة فمن الأحسن الاحتفاظ بها لإنهاء الاستجواب الذي يخضع لتقديرات المحقق على غرار تعب المستجوب وانفعالاته... وللتذكير فإن المقاومة التي يصادفها المحققون هي أمر طبيعي لابد أن يعرف أسبابها كعدم فهم السؤال، الخوف، صعوبة التذكر، اللغة، عدم توفر الخصوصية، انعدام الثقة.

2. الإجراءات الميدانية للدراسة

1.2. منهج وأداة الدراسة

استندنا في الدراسة الحالية على منهج دراسة الحالة، حاولنا من خلاله فحص عمل المستجوب اعتمادا على التعامل بنخبة ذات خبرة عالية في ميدان التحقيق الجنائي، وقصد الحصول على أكبر قدر من المعلومات المتعلقة بعمل المحقق في الاستجواب، لجأنا إلى عقد مقابلات حضرناها مسبقا، وتعتبر المقابلة من الأدوات الأكثر ملائمة لموضوع بحثنا هذا، وضمت أسئلتها في محاور نذكرها: محور تحضير الاستجواب، محور الثقافة النفسية الاتصالية ومحور الأساليب الفنية المهنية.

2.2. مجموعة الدراسة

تشكلت مجموعة الدراسة من خمسة أفراد ينتمون لمصالح الشرطة القضائية يتمتعون بخبرة مهنية تعدت 10 سنوات قضوها في المصالح المذكورة وتدرجوا فيها في الرتب حيث بدأ هؤلاء حياتهم المهنية كمفتشين أو محققين أو ضباط.

الجدول رقم 1: مواصفات مجموعة البحث

الحالة	السن	سنة التوظيف ورتبته	الخبرة في التحقيق	المصلحة	الثقافة النفسية
علي	58 سنة	1980 محقق شرطة	12 سنة	قمع الإجرام ثم الشرطة قضائية	تربص مهني وأخرى
مراد	56 سنة	1982 محقق شرطة	16 سنة	قمع الإجرام ثم الشرطة القضائية	تربص مهني وأخرى
ساسي	49 سنة	1992 ضابط شرطة	11 سنة	الشرطة القضائية	تربص مهني تربص في التفاوض
بوعلام	46 سنة	1994 ضابط شرطة	10 سنوات	الشرطة القضائية	تربص مهني تربص في الشرطة الجوارية
إسماعيل	45 سنة	1989 عون مدني ثم ضابط شرطة	10 سنوات	الشرطة القضائية	تربص مهني وتربصات أخرى

3. عرض نتائج الدراسة

1.1.3 التحضير للاستجواب

- في السؤال عن النقاط التي تؤخذ بعين الاعتبار في بداية الاستجواب، أجاب المحققون على ضرورة مراعاة سن المستجوب وجنسه، أما فيما يخص المعلومات التي تم جمعها فقد وافق كل من "مراد" و"علي" على استغلالها كلية كونهما أكثر خبرة عن البقية، في الوقت الذي أقر "بوعلام" و"اسماعيل" بصعوبة تفعيل هذا العنصر نظرا لضيق الوقت.

- في السؤال المتعلق بتكثيف النقاط الواجب البدء بها وفق المعلومات الأولية في الاستجواب، فقد ارتأى جميع المحققين أن الأمر يزيد أهمية عندما يتعلق بالمتهمين في حين لا تنطبق القاعدة على الضحايا والشهود، غير أن المحقق الذي يمتلك الخبر (مراد) أجاب أن القضية رهن الحالة النفسية التي يكون فيها، فإذا كانت التهمة متعلقة بالإرهاب والقتل فإن مسارات التحقيق مرهونة فعلا باستغلال المعلومات.

- في السؤال المتعلق بإمكانية الإقرار بتوحيد نقاط البدء للشروع في الاستجواب وطبيعتها، عارض الجميع واعتبروا الأمر صعبا، غير أنهم نبهوا إلى ضرورة فتح الحوار بأسئلة تخص الضحية.

2.1.3. الثقافة النفسية

-في السؤال المتعلق بالقيمة الحقيقية للمعلومات الاتصالية النفسية في الاستجواب، تفاعل كلهم مع النقطة وأعطوها أقصى الاهتمام ووضحوا أن فترات الاستجواب تعتمد على التحكم في الأعصاب والقدرة على التفاوض والإقناع وتوزيع الأسئلة وتسيرها طيلة هذه الفترة ما يستدعي امتلاك ثقافة نفسية، وعلى الرغم من أن المحققين باشروا تربصات مختلفة وتلقوا دروسا في علم النفس الجنائي والاتصال، إلا أنهم يرغبون في التزود بالمزيد نظرا لقيمتها. في السؤال المتعلق بالتحكم في المعارف الاتصالية، أجاب ذو الأقدمية (مراد وعلي) أنهم يستخدمونها في القضايا المستعصية (القتل، الاغتصاب...)، أما (ساسي وبوعلام) فأكدوا أنهم لا يتحكمون في المعارف المتعلقة بالسلوك الحركي.

-في السؤال المتعلق بالموائمة بين تلك المعارف وخبرتهم، فهم يوافقون ويرون أن المحقق الذي لا يتحكم في سرد أسئلة الاستجواب ولا يستخدم ذكاؤه وحنكته فلا جدوى من عمله، حيث صرح (مراد) على أن زملائه يستنجدون به في الحالات الصعبة، وقبل الدخول معهم تقدم له بعض المعلومات الدقيقة، ومنها يحاول أن يخلق نقطة بدء، ونادرا ما يفشل في الاستجواب كنتيجة لمقاومة الفرد المستجوب.

3.1.3. الأساليب الفنية المهنية

-في السؤال المتعلق بنمط الأسئلة، بناء على إجابات الحالات يمكن القول أنهم يحبذون البدء بالأسئلة العامة كنوع القضية، ونظرة القانون والمجتمع لها، وقانون العقوبات، ثم يشرع هؤلاء في تخصيص الاسئلة أكثر فأكثر، ففي العادة يركز المحققون على إشعار الجاني خاصة بجدية الموقف وخطورة فعله، ثم يبدؤون بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية وهكذا مع عقد وقفات صمت حتى يشعر هذا الأخير بالحزم... وفي المرحلة التي تليها، أقر (مراد) أن للعب الأدوار اعتبارات مختلفة، فإن كان المستجوب يافع يستحسن لعب دور الوصي، وإن كان مسنا فيستحسن تذكيره بعواقب الأمور

وضرورة المساعدة على التحقيق، كما ألح (اسماعيل) على ضرورة كسب الثقة في المرحلة الأولى وإظهار التعاطف مع المستجوب واستغلال بعض النقاط كالجوار والحي ومعرفته لبعض أفراد عائلة المتهم...

-في السؤال المتعلق ببناء الأسئلة، تبين أن المحققين تتضارب آراؤهم، فمنهم من (مراد وعلي) وضعها وفق مبدأ تفاعلي أي حسب الإجابات التي يدلي بها المستجوب، أما البقية فقد فضلوا التفاعل الظاهري فقط مع الاحتفاظ بتوجيه الأسئلة حسب ما حضروه من قبل.

-في السؤال المتعلق بالتعامل مع المقاومة، طرحت أجوبة المحققين صعوبتها باعتبارهم يخضعون لإجراءات صارمة كحقوق المستجوبين وضماناتهم وشروط الوضع تحت النظر، وهي أمور محددة في قانون الإجراءات الجزائية إذ لا يمكن تجاوزها، وحتى مدة الاستجواب يخضع لمدة الوضع تحت النظر ولا يجوز تمديدها إلا بإذن المحكمة المختصة، وعليه لا يمتلكون كل الخيارات المتعلقة بالوقت، ويفضل المحققون الأسلوب الهادئ لكن اذا اقتضت الضرورة الضغط فهم يستخدمونه بتصعيد اللهجة أكثر فأكثر.

- في السؤال المتعلق بالسلوك الحركي، أجاب كلهم أن قضية السلوك الحركي صعبة نظرا لصعوبة ترجمتها خاصة لدى محترفي الجريمة، ويفضل هؤلاء كبديل الاعتماد أحيانا على لعب دور الشرطي المتسامح الودود والشرير كما ورد سابقا.

-وفي السؤال الذي ورد كما يلي: "هل ترى أن مواجهة كذب المستجوب بالأدلة الدامغة يخدم الاستجواب أم العكس؟" فقد وافق كل المحققين على أن هذه التقنية تربك المستجوب وتخدم التحقيق لدرجة مرتفعة، وهي أحد التقنيات التي يستخدمونها للضغط في المراحل المتقدمة ويواجهون بها المقاومة التي يتعرض لها رجال التحقيق، ويستكمل المحققون العمل باستخدام التقنية المعروفة التي تتمثل في الإيعاز بالمعلومة الخاطئة أو العكسية حتى يتحصلون على الصيغة الصحيحة.

2.3. تحليل محتوى المقابلات

في المحور الأول الذي خص التحضير للاستجواب، تبين أن المحقق المحنك يعمد إلى استغلال الأسئلة أكثر عندما تكون القضية شديدة الجسامة، وهو نفس الأمر الذي

توافق مع تكييف الأسئلة وفق المعلومات التي يجمعها عن الجاني أو الشاهد، فالتحقيقات البسيطة وفي إجرام الشروع وقيام الأدلة لا يعمد المحقق لهدر طاقته، لذا نستطيع أن القول أن القضايا المهمة هي التي تستدعي تحضير المحقق الخبير، وهذا ما يؤكد ما أشار إليه محمد آل علي (2014) كون الضغط والتأثر بالمؤشرات الخارجية والتعجل والتنازع والتلاعب هي كلها أسباب يمكن أن توقع المحقق في الخطأ.

أما فيما يخص إمكانيات تعميم وتوحيد عبارات البدء بين المستجوبين فقد أقرت المقابلات أن هذا الأمر صعب لأن الفئات المستجوبة تختلف من حيث الموقع في القضية وتختلف من حيث الخصائص والسمات والشخصية والانتماء، وهي تقريبا نقاط أثارها حلمي (1974) في دراسة له بعنوان: "الأسس النفسية للمقابلة في إطار التحقيق الجنائي" حيث أشار إلى تفرد الشخص، حواسه، الحالات الانفعالية، الحاجات النفسية والجسدية، تكون الانطباع، الملابس، القوام.

هذه العوامل تتعلق بطرفي المقابلة، ثم حدد مراحل بناء المقابلة وهي التحضير ثم البداية ثم محتواها وبعدها اختتامها. وعلى الرغم من أن المحقق الذي يتمتع بالخبرة ينتبه لتأثير هذه العوامل إلا أن ضغط العمل يفرض عليه الإسراع في العمل ولا يترك له ضيق الوقت المجال الكافي لتمحيصها. كما تبين أيضا في المحور الثاني المرتبط بالثقافة النفسية أن معظم المحققون يؤكدون على ضرورة التحلي ببعض المهارات الاتصالية كالقدرة على التفاوض، الإقناع، تسيير الأسئلة... التي تطور بفضل عامل الخبرة والمشاركة في البرامج التكوينية المستندة على أسس علم النفس والاتصال ليتمكنوا من التعرف على الاستراتيجيات الحديثة في مجال الاستجواب الجنائي ومن ثمة الحصول على فاعلية أكبر أثناء إدارتهم لمجريات التحقيق.

أما المحور المتعلق بالأساليب الفنية للمحقق، ففي البداية عبر هؤلاء عن تفضيل الصياغة المفتوحة، وهي قاعدة كل الأعمال الاتصالية تم تخصيصها شيئا فشيئا وهي من مسلمات الاتصال والاستجواب، لأن علماء الاتصال يرون أن الإسعافات الأولية للاتصال هي الأسئلة، والظاهر أن المحققين يعرفون المقاومة ويتعرضون لها يوميا عند استجواب الجناة وحتى الشهود وكنتيجة لذلك تكيف معها واكتسبت خبرة في التعامل معها، إذ طور المحقق آليات لمواجهتها كالاستشهاد بالقرائن والأدلة والربط بين الأحداث

والاستنتاج في الموازنة بين المقدمات والنتائج والشواهد المادية وهذا الأسلوب يفضله المحقق للتصدي للمقاومة المذكورة، إلى جانب تفعيل المحاكاة ونسج خيوط القضايا. أما باقي التقنيات فقد ظهر أن استخدامها يرتبط بالخبرة والوقت فالسلوك الحركي مثلا تتعقد مبادئه كلما زادت احترافية المستجوب وقدرته على إخفاء عواطفه لذلك وجب الانتباه لسوابق المستجوبين، ويستحسن تقديم الأدلة الدامغة أمامه وحتى لعب الأدوار لا يكون فعالا معهم باعتبارهم اعتادوا الاستجوابات، كما ننوه أن تقنية الوصاية تصلح أكثر مع اليافعين.

خاتمة

يتبين من تحليل الإجابات التي أدلى بها المحققون أنهم يلتزمون ويتبعون عموما بعضا من التقنيات قبل، أثناء وبعد الاستجواب، هذا ما يسمح لنا بأن نقول أن المحقق الجنائي الفعال والمحنك يستند على أساليب فنية يستخدمها خلال المراحل المختلفة لهذه العملية. من جهة أخرى، أتاحت لنا الدراسة فحص أهم الأسس ونمط الأساليب التي يستخدمها المحققون ذو الخبرة في ميدان التحري الجنائي، كون هذه الأخيرة تشكل رصيدا خبراتيا تفاعليا يضم المعارف النظرية التي حصدوها في تكوينهم بمدارس الشرطة في ميدان الاتصال وعلم النفس، وما عاشوه من تجربة مهنية، لذلك يشكل هذا البحث حلقة جامعة بين المعلومات النظرية التي تخص التواصل ومختلف التقنيات والأساليب الميدانية، وعليه يرجع بفائدة تطبيقية، حيث يمكن المهتمين بميدان التحقيقات الجنائية وسيروراتها النفسية من الاطلاع على جملة الأساليب الواجب توفرها عند الاستجواب القانوني باعتبارها فعالة، ومن ثمة تكون ثمرة مفيدة لدى رجال الأمن والمحققين والجهات القضائية والجنائية، مما يخدم مسارات الاستجواب ويُمَكِّن المحققين من ربح الوقت وتحقيق الفعالية والانتباه لمختلف الهفوات وتفاديها.

في الأخير نأمل أن تضع هذه الدراسة خريطة تشخيصية بسيطة لأهم الأسس النفسية للاستجواب، دون أن ننسى أن عمل المحقق يستدعي التمتع بمهارات تواصلية وخبرة ميدانية، إذ أنه لابد عليه أن يتمتع بكفاءة عالية وعزيمة جبارة وجلد عظيم، وأن

يكون شديد اليقظة والانتباه وقوي الملاحظة(حسين، 2010) حتى يتمكن من فك خيوط الجرائم التي يواجهها.

المراجع

1. محمد آل علي م.، 2014. الصحة النفسية للعاملين الجنائيين وانعكاساتها على العمل الجنائي، مركز بحوث الشرطة، القيادة العامة لشرطة الشارقة، الإمارات العربية المتحدة.
2. عبدون م.، 2017. علم النفس الاجتماعي والممارسات العنيفة في المجتمع الجزائري، مركز البحوث والدراسات حول الجزائر والعالم، الجزائر.
3. حسين، أ. التحقيق الجنائي: صراع بين المحقق والمجرم، (شبكة الأنترنت)، تم استرجاعها من https://www.sudaress.com/akhirlahza/15138، تاريخ التصفح 2018.05.20.
4. رشدي إ. ع.، 1993.إدارة الأزمات في عالم متغير، مركز الأهرام للنشر، مصر.
5. حجازي م.، 1990. الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، مؤسسة الدراسات للنشر والتوزيع، لبنان.
6. عودة م.،1971. أساليب الاتصال والتعبير الاجتماعي، دار النهضة العربية، لبنان.
7. عيمر م.، 2016. مهارات الاتصال الشخصي وتأثيرها في العلاقات الاجتماعية داخل المنظمة لدى المرأة العاملة في مؤسسة ذات طابع نسوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
8. أسعد ع. م.، و العريان ل. إ.، 1979. العلاقات الإنسانية، وزارة التربية، الكويت.
9. الخالدي ع.، 1974. اللغة الرمزية في المقابلة ومدلولها في الكشف عن الجريمة، أورد في فاروق، ع. م وآخرون،استخدام الوسائل النفسية في الكشف عن الجريمة ص.311-319، دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، السعودية.
10. حلمي ف.، 1974. الأسس النفسية للمقابلة في إطار التحقيق الجنائي، أورد في فاروق، ع, م وآخرون،استخدام الوسائل النفسية في الكشف عن الجريمة ص.241-257. دار النشر بالمركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب بالرياض، السعودية.
11. عز الدين، إ. فصول في علم الإستجواب والتحقيق: تقنية "شارف" في الإستجواب غير المباشر، (شبكة الأنترنت)، تم استرجاعها من http://www.babelwad.com، تاريخ التصفح 2018.05.20.
12. Baldwin J., 1992. *Videotaping police interviews with suspects – an evaluation,the home office*, London police research series paper 1, UK.

13. Birzer M. L., Tannehill, R. A., 2001. A more effective training approach for contemporary policing, *police quarterly*, 4(2), USA, 233–252,

14. Central Planning and Training Unit, 1993. *Investigative interviewing: the interviewers rule book, Harrogate: central planning and training unit*, UK.

15. Evans G., Webb M., 1993. High profile but not that high profile: Interviewing of young persons, In Mathias, P. (Ed.), *aspects of police interviewing* (pp.37-45), British Psychological Society, UK.

16. Goldstein, H. 1990. *Problem-oriented policing*, McGraw-Hill, USA.

17. Inbau F. E., Reid J. E., Buckley J. P., Jayne B. C., 2001. *Criminal interrogation and confessions*, Aspen. USA.

18. Lafontaine J., 2005. *Evaluation du rôle des caractéristiques personnelles des enquêteurs policiers sur la conduite d'entrevis d'enquête auprès d'enfants victimes d'agressions sexuelles, thèse* de doctorat, université de Montréal, Canada.

19. Milne R., Bull R., 1999. *Investigative interviewing: psychology and practice*, Wiley. UK.

20. Mount D. J., 2017. Skill acquisition, transfer and implication: A study of investigative interviewing training in *the Queensland police service,* the university of Queensland, Australia.

21. Powell M. B., Fisher, R. P., Wright R., 2005. Investigative interviewing, In Brewer N., Kipling D., Williams D., (Eds.), *psychology and law: an empirical perspective*, pp. 11–42. Guilford Press. USA.

22. Powell M. B., Wright R., Clark S., 2009. *Improving the competency of police officers in conducting investigative interviews with children,* police practice and research, 11, UK, 211–226.

23. Rand Corporation. 1975. The criminal investigation process: vol. 1–3 (rand corporation technical report R-1777-DOJ). USA.

24. Shepherd E., 1988. Developing interviewing skills: a career span perspective, In Southgate, P. (Ed.), new directions in police training, pp.170-198, HMSO. UK.

25. Snook B., Eastwood J., Barron, W.T., 2014. The next stage of interrogation: the peace model, *Canadian criminal law review*, 18(2), Canada, 220-239.

26. Sternberg K. J., Lamb M. E., 2001. The memorandum of good practice: theory versus application", *child Abuse & Neglect*, 25(5), USA, 669–681.

27. St-Yves M., 2012. The psychology of rapport: five basic rules. In Williamson, T. (Ed.), *investigative interviewing*, pp. 82-106, Routledge, UK.

28. Vallano J. P., Compo,N. S., 2011. A comfortable witness is a good witness: rapport building and susceptibility to misinformation in an investigative mock-crime interview, *applied cognitive psychology,* 25(6), USA, 960–970.

29. Walsh D., Bull R., 2012.Examining rapport in investigative interviews with suspects: does its building and maintenance work? *Journal of police and criminal psychology*, 27 (1), USA, 73-84.

30. Williamson T. M., 2006. *Investigative interviewing: rights, research and regulatio*n, Willan Publishing.UK.