

الكشف عن احتياجات الحماية الدولية وتحديد الهوية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

الوحدة التدريبية، الجزء 4:
التوعية والنهج المجتمعية



MENA
Community
Protection
Network



UNHCR
The UN Refugee Agency

بدعم من

المفوضية السامية للأمم المتحدة
لشؤون اللاجئين



المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين



أهداف الدرس

مراجعة النتائج البحثية

التأكيد على السرية

تقييم الإستراتيجيات والجهود الحالية

التفكير والمشاركة والمناقشة



نتائج البحث

دراسة أجرتها المفوضية ومركز حقوق الإنسان
والجندر والهجرة التابع لجامعة واشنطن (الولايات المتحدة
الأمريكية) عام 2020.

الاستعراض: المعوقات الرئيسية التي تحول دون الكشف عن احتياجات الحماية الدولية

أشارت الأبحاث إلى عدة معوقات على المستويات الفردية والهيكلية والنظامية. وهي تتضمن:

- تجاهل في سياقات التحركات المختلطة (على سبيل المثال، الاندماج في المجتمع الأوسع)؛
- نقص الوعي بالحقوق، والحصول على خدمات الدعم؛
- اللغة أو غيرها من حواجز الاتصال/الأمية (على سبيل المثال، الأفراد الناطقون باللغة الإنجليزية)؛
- الوصم بالعار أو الخزي (على سبيل المثال، للناجين من العنف الجنسي والعنف القائم على الجندر
- التعرض للاعتقال بسبب الوضع غير القانوني؛
- عدم الثقة في السلطات، أحياناً بسبب الانتهاكات على طول طريق الهجرة؛
- زيادة الحاجة إلى الاتصال والمعلومات أثناء جائحة كوفيد-19، عند تعطل التنقل وتقديم الخدمات.

الاحتياجات المحددة من المعلومات

لا يدرك العديد من الأشخاص الذين تعنى بهم المفوضية حماية اللاجئين - ما هي، وما المزايا التي توفرها، ومن المؤهلون للحصول عليها، وكيف يتم تطبيقها.

يتم تداول كمية هائلة من المعلومات الخاطئة حول وضع اللاجئين واللجوء على مستوى المجتمع المحلي وهي بحاجة إلى تصحيح.

هناك نقص في الوعي أو ارتباك حول المنظمات التي تقدم الخدمات المتعلقة بالحماية الدولية.

مقدمو الخدمات أنفسهم يرغبون في الحصول على مزيد من المعلومات حول معايير الأهلية لحماية اللاجئين وعملية تقديم الطلب.

هناك العديد من السكان "الذين يصعب الوصول إليهم" أو الأفراد المهمشين، أحياناً في المناطق الريفية أو المختبئين في ظروف استغلالية. قد يكون هؤلاء الأفراد بحاجة إلى معلومات موثوقة حول حقوقهم أو خيارات الحماية الخاصة بهم، ولكن لا يمكنهم الوصول إليها.



كيف تساعد التوعية والنهج
المجتمعية في التغلب على هذه
الحواجز والاحتياجات من المعلومات؟

- الكلام الشفهي من خلال وكلاء المجتمع
- المواد المطبوعة في المكاتب وتوزيعها من قبل وكلاء المجتمع
- خطوط الهاتف الساخنة
- زيادة مستوى الوعي في الفعاليات والأنشطة المجتمعية
- رسائل الفيديو المتداولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتساب، فايبر وما إلى ذلك)
- مجموعات الدردشة عبر وسائل التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتساب، فايبر وما إلى ذلك)

التوعية والنهج المجتمعية

السرية

السرية

حماية المعلومات الشخصية أو التجارية أو السرية من الوصول غير المصرح به. وهي الأساس لبناء الثقة وتعزيز السلامة. وعليه، فهي أيضًا الأساس لدعم الكشف.

تتطلب شرحًا كاملًا وأمينًا حول من سيتمكن بالضبط من الوصول إلى المعلومات بالإضافة إليك.

دون الموافقة، لا يجب الوصول إلى معلومات المريض أو العميل أو مشاركتها إلا فقط للغرض المقدمة من أجله، فقط على أساس الحاجة إلى المعرفة.

قد تسمح **القوانين المحلية** بمشاركة المعلومات السرية في بعض الحالات.

تنطبق السرية على كل من المعلومات المستندية وغير المستندية.



نصائح عملية

- تتطلب المعلومات الحساسة والمحددة للهوية السرية بشكل عام. وهذا يتضمن أي مستندات تتضمن اسم الشخص وتفاصيل الحالة.
- بالنسبة للحالات الأمنية المشددة، قد تكون العناوين أو أرقام الهواتف معلومات حساسة.
- يجب تأمين ملاحظات الحالة أو المستندات المطبوعة أو تخزينها وتقييد الوصول إليها.
- يجب حفظ الملفات الرقمية التي تحتوي على معلومات حساسة والوصول إليها من خلال أدلة الملفات المشتركة والأمنة، وبشكل عام لا يتم نقلها عبر البريد الإلكتروني أو الاحتفاظ بها على ناقلات البيانات ما لم يكن ذلك ضروريًا.
- تعد وسائل التواصل الاجتماعي أداة ممتازة للتوعية وبناء العلاقات. ولكن ينبغي استخدامها مع إرشادات واضحة حول ما يمكن وما لا يمكن مناقشته أو مشاركته في الدردشات الجماعية.
- ملاحظة: يعد فيسبوك وواتساب مناسبين للدردشة العامة، لكن سيجنال وتيليغرام أكثر أمانًا.
- تجنب الحديث عن العملاء أو المرضى مع أشخاص خارج دائرة الرعاية.
- يتعين توخي أعلى درجات الحذر في أي اتصالات مع ضحايا الاتجار أو الأفراد الفارين من انتهاكات أخرى أو بشأن هؤلاء الضحايا.
- التوصل إلى تفاهم حول أهمية السرية مع مسؤولي الاتصال المجتمعي مع تمكينهم من بناء علاقات مهمة وإجراء الإحالات بطرق مناسبة ثقافيًا.

على مقياس من 1 إلى 5 (حيث 1 تعني درجة منخفضة، 5 تعني درجة مرتفعة)، كيف تقيم ممارسات السرية وأمن البيانات الخاصة بفريقك فيما يتعلق بما يلي:

الوصول إلى الوثائق التي تتضمن معلومات حساسة وحفظها؟

مناقشة حالات العملاء أو تجاربهم خارج الفريق المعني؟

تبادل المعلومات الحساسة والمحددة للهوية عبر دردشات وسائل التواصل الاجتماعي؟

تحديد التوقعات مع جميع أعضاء الفريق، بمن في ذلك مسؤولو الاتصال المجتمعي والمترجمون الفوريون؟

تعزيز التوعية والنهج المجتمعية
بغية زيادة الكشف عن احتياجات
الحماية الدولية

تقييم الاحتياجات من المعلومات وتلبيتها

ما المعلومات التي يحتاج إليها الأشخاص الذين تخدمهم
حول الحماية الدولية؟ كيف تعرف ذلك؟ (هل سألت أي
أحد؟)

إلى أي مدى تخصص المحتوى والتوزيع لأنواع
مختلفة من الأشخاص؟ (على سبيل المثال، التوافر
بلغات متعددة، والنشر من خلال وسائل التواصل
الاجتماعي مقابل كبار السن في المجتمع، وما إلى ذلك)



ما هي أصعب المجموعات للوصول إليها؟



النهج المجتمعية

...ليست "نموذجًا واحدًا يناسب الجميع." إذا كان مسؤولو الاتصال المجتمعيين أكثر تنوعًا، فسوف نتعلم عن الأشخاص المختلفين المعنيين ونصل إليهم بشكل أفضل.

عندما يعمل أعضاء المجتمع المحلي المتضرر كمسؤولي اتصال مجتمعيين، فإنهم يجلبون خبرة كبيرة. لضمان الوصول إلى الشراكة الأكثر فعالية وأخلاقية، ينبغي أيضًا تدريبهم على الحماية الدولية، والإفصاح، والسرية، والرعاية الذاتية.



السيناريو والمناقشة

السيناريو الأول: ليلة اللجوء

هذه مجموعة دردشة تنظمها خالدية، وهي مسؤولة اتصال مجتمعية، للتواصل مع عملاء منظماتها من اللاجئين والمهاجرين في الرباط.

ما رأيك في هذا المحادثة؟



السيناريو الثاني: سوق أحمد

هذه مجموعة دردشة نظمها جان، وهو مسؤول اتصال مجتمعي، لبناء شبكات بين المجتمع الإيفواري المحلي. بها 36 عضوًا.

ما رأيك في هذا التبادل؟

ما المخاطر التي يمثلها؟

ما الإرشادات التي كان من الممكن أن تمنع ذلك؟

ما الذي كان ينبغي لجان فعله؟





السيناريو الثالث: دائرة الاستماع

تنظم ريم (وهي منسقة مجتمعية) "دائرة استماع" للسوريات واليمنيات كل أسبوع. معظمهم لاجئون من الوهلة الأولى ولكنهم لا يميلون إلى القدوم إلى المفوضية أو المكاتب الأخرى للحصول على خدمات الدعم.

خلال هذه الجلسات، تتحدث بعض النساء بصراحة عن الأحداث المؤلمة الماضية بما في ذلك الحرب والعنف المنزلي.

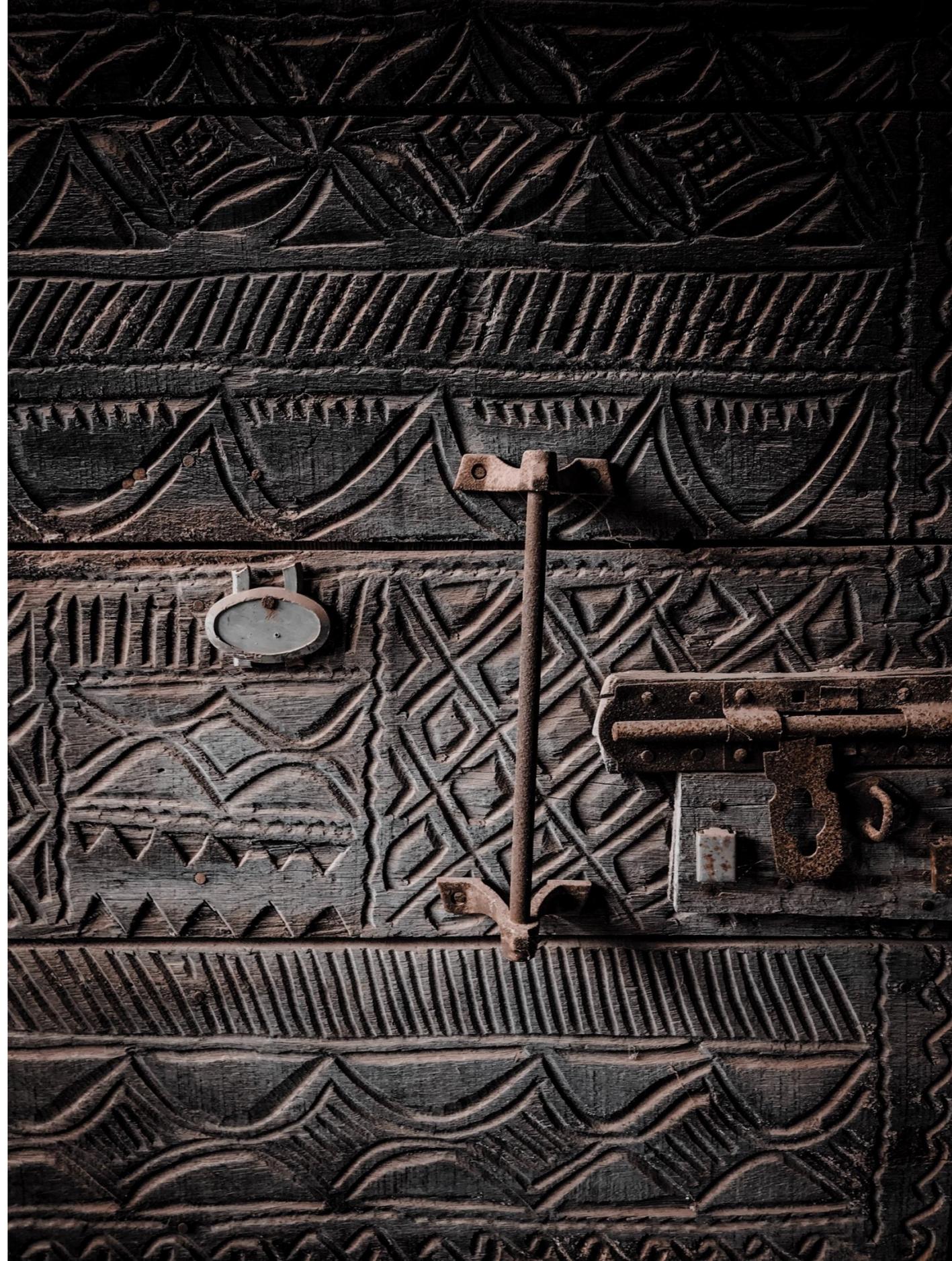
ما الذي ينبغي لريم فعله؟
كيف يمكن لمنظمتها المساعدة؟

السيناريو الرابع: الحارس

محمد هو عضو محترم في مجتمع اللاجئين ويعمل أيضًا كمسؤول اتصال مجتمعي لمنظمة غير حكومية كبيرة تقدم المساعدة النقدية والمرافقة لطالبي اللجوء الذين يدخلون عملية تحديد وضع اللاجئ. لقد عمل في هذه الوظيفة لأعوام عديدة وهو محبوب من قبل زملائه.

أنت تعمل في تلك المنظمة غير الحكومية. اليوم، استقبلت شابة أمية في حاجة ماسة إلى المساعدة. تقول إنها حاولت لعدة أشهر معرفة كيفية الحصول على موعد لكن محمد تجاهل مكالماتها مرارًا وتكرارًا. قالت: إنه يساعد الناس من بلده فقط. ويقول لبقيتنا إنه لا يستطيع فعل أي شيء لنا.

ما الذي ستفعله؟



الرؤى الختامية

شكرًا لكم



MENA
Community
Protection
Network



UNHCR
The UN Refugee Agency

بدعم من

المفوضية السامية للأمم المتحدة
لشؤون اللاجئين



المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

