



Co-funded by  
the European Union



german  
cooperation  
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT



Spanish  
Cooperation

القدرة على التكيف للاجئين والنازحين داخلياً والعائدين والمجتمعات  
المحلية المضيفة استجابة للأزمات السورية والعراقية المطولتين

# القدرة/2



التماسك الاجتماعي  
مذكرة توجيهية

## كيفية معالجة التحيز في المساعدات



تنفيذ

## معلومات أساسية

### معلومات تتعلق بالمذكرة التوجيهية للقدرة 2 بشأن التماسك الاجتماعي

القدرة 2 هو برنامج إقليمي يسعى إلى تعزيز قدرة تكيف اللاجئين السوريين والنازحين والعائدين والمجتمعات المحلية المضيفة استجابة للأزميتين السورية والعراقية المطولتين. يعمل البرنامج في قطاعات مواضيعية مختلفة في لبنان والعراق والأردن وتركيا. يكمن أحد الأهداف الرئيسية في تعزيز التماسك الاجتماعي. بعد ثلاثة أعوام من التنفيذ، اجتمع شركاء تنفيذيين محليين مختلفين في البلدان الأربعة حيث ينفذ برنامج القدرة 2 افتراضياً لمناقشة استراتيجياتهم في التدخل وأثرها على التماسك الاجتماعي. استناداً إلى هذه المناقشات، وضعت خمس مذكرات توجيهية لتفصيل الحلول المحتملة للتحديات المشتركة المحددة.

### لمن وضعت هذه المذكرة التوجيهية؟

منفذ برنامج في سياق الفرار والهجرة والنزوح الذين يريدون معالجة مسألة التحيز في المساعدات.

### ما الغاية منها؟

توفير إجراءات عملية لضمان عدم إعادة تأكيد البرنامج لتصورات المساعدات السلبية ولمحاربة التضليل والتصورات الخاطئة للمساعدات فعلياً.

## مقدمة

يشكل التحيز في المساعدات أحد العوامل الرئيسية التي تثير التوترات بين مجموعات يُنظر إليها على أنها تستفيد من المساعدات ومجموعات تشعر أنها مستبعدة. يؤدي التحيز في المساعدات دور 'المقسم' في سياق أزمة اللاجئين السوريين، كثيراً ما تعبر المجتمعات المحلية المضيفة عن الشعور بأنها مستبعدة بشكل غير عادل من المساعدات الدولية. زادت الظروف الاقتصادية المتفاقمة في البلدان الأربعة حيث ينفذ برنامج القدرة 2 مواطن الضعف بين السكان المضيفين الذين بدورهم زادت تصوراتهم بأن توزيع المساعدات يركز بشكل غير عادل على مجتمعات اللاجئين.

يتعلق التحيز في المساعدات بالتصورات وينبغي أن يصمم المنفذون وينفذوا مشاريعهم ويتحدثوا عنها بطريقة تعالج هذه التصورات. فوق دراسة أجريت عام 2021<sup>1</sup>، في سياق النزوح القسري، "تؤثر تصورات المساعدات على ديناميكيات التماسك أكثر من الدعم الفعلي المقدم". فقد وجد الباحثون أن المساعدات يمكنها أن تفاقم التوترات "حيث يتواجد الاستياء بين المجتمعات المضيفة وحيث يعتبر أن المؤسسات تقفل في معالجة هذه الشواغل".

## فئات التحيز في المساعدات

حدد الشركاء في برنامج القدرة 2 أن دوافع التحيز في المساعدات تقع في ثلاث فئات واسعة ومتراصة:

- 1. التصورات الفردية والتحيز السلبي:** هذا ميل للتركيز على الأخبار السلبية ويوضح سبب تصديق الأشخاص بسهولة معلومات أو شائعات تتعلق بالتحيز المزعوم في المساعدات.
- 2. البيئة السياسية:** هذه مؤاتية لنشر التضليل. الافتقار لاستراتيجيات طويلة الأجل للتعامل مع السكان النازحين في المنطقة وتلاعب الجهات الفاعلة السياسية بمسألة النازحين' سعياً لتحقيق أجندتهم، يجعل مسألة المساعدات موضوعاً ملائماً للضغط على الجهات الفاعلة الدولية للحصول على مساعدات مالية ولحشد المؤيدين. واقع أن المساعدات والدعم الإنمائي الدولي ليسا مغطيين بوسائل الإعلام الرئيسية ومستويات الثقة الضعيفة بالحكومة يمكنان التضليل وينشران الشعور بالخوف.

1 سي، لوي وآخرون، المساعدات الإنسانية والحماية الاجتماعية في سياقات النزوح القسري: الآثار على التماسك الاجتماعي، معهد أعالي البحار للتنمية، <https://odi.org/en/2022-publications/humanitarian-assistance-and-social-protection-in-contexts-of-forced-displacement-effects-on-social-cohesion/>

3. تقديم المساعدات: يتميز بالفساد وعدم الكفاءة الحقيقيين والمتصورين: تقديم بعض انواع المساعدة للنازحين حصراً (لا سيما تلك الممولة من خلال مصادر تمويل إنسانية)؛ استخدام النسب لتحديد المستفيدين استناداً إلى الوضع بدلاً من نقاط الضعف (مثلاً، 70% لاجئين، 30% أعضاء المجتمع المضيف)؛ تقديم المساعدة النقدية أو تعويض تكاليف النقل بعمولات مختلفة؛ وتحويل المساعدة النقدية إلى عدد كبير من اللاجئين السوريين المستفيدين في يوم واحد (بدلاً من عبر عدة أيام)، ما ينجم عنه صفوف طويلة من اللاجئين يقفون بشكل واضح أمام أجهزة الصراف الآلي.

## كيفية معالجة التحيز في المساعدات لدعم التماسك الاجتماعي



## الخطوة 1: ضمان أن يكون جميع العاملين على علم بالتحيز في المساعدات ويفهمونه

أجريت بحوث محدودة في مسألة التحيز في المساعدات لأنها تعتمد على استطلاعات تصورات مكلفة وغالباً ما يصعب الحصول على بيانات موثوقة. ينبغي أن يعي العاملون مشكلة التحيز في المساعدات وكيفية البقاء على اطلاع بالتصورات العامة للمساعدات. يستطيع تدريب العاملين الجدد في موضوع التحيز في المساعدات أن يساعد في توعية العاملين في هذه المسألة. كذلك، ينبغي أن يدرك العاملون الذين هم على اتصال دائم بالقيادة المجتمعيين والمستفيدين وغير المستفيدين كيفية إنشاء مكان آمن للأشخاص كي يتبادلوا الشواغل المتعلقة بالتحيز في المساعدات وكيفية تمكن العاملين من الإبلاغ عن هذه الشواغل داخلياً في المنظمة المنفذة وخارجياً للجهات المانحة.<sup>2</sup>

نما في لبنان بثبات تصور أن التوزيع غير العادل للمساعدات يشكل مصدر توترات منذ عام 2018. وفي عام 2022، يعتقد أكثر من ربع (26,3%) اللبنانيين واللاجئين السوريين أن المساعدات تشكل دافعاً للتوترات. كذلك، تعتقد نسبة 83% أن برامج المساعدات الدولية أهملت اللبنانيين الضعفاء، ما يشكل زيادة بنسبة 75% عن عام 2018.

### أسئلة توجيهية لطرحها في الاجتماعات مع السلطات المحلية وأعضاء المجتمع المحلي لجمع المعلومات المتعلقة بالتحيز في المساعدات

- ما رأي الجماعات المختلفة (بما فيهم المجتمعات المضيفة من مختلف الخلفيات والوضع الاجتماعي، إلى جانب اللاجئين) في هذه المنطقة بالمساعدات الدولية والدعم؟ إلى أي مدى يشعرون أن المساعدات تصل إلى الأشخاص الأكثر حاجة إليها؟
- إلى أي مدى تثق الجماعات المختلفة بمنظمات المجتمع المدني المحلية والمنظمات غير الحكومية الوطنية والمنظمات غير الحكومية الدولية وما سبب ذلك؟ إلى أي مدى يفرق الأشخاص بين المنظمات غير الحكومية الوطنية والدولية؟
- إلى أي مدى تثق الجماعات المختلفة بالسلطات المحلية وممثلي المؤسسات الوطنية على المستوى المحلي؟
- كيف يعتقدون أنه يمكن تعزيز الثقة بهذه المؤسسات؟

## الخطوة 2: إدراج تحليل للتحيز في المساعدات في تحليل السياق

يجب تضمين التصورات بشأن التحيز في المساعدات في تحليل السياق خلال عملية وضع المشروع. وعند استكشاف مستويات الثقة بالسلطات بين مختلف الجماعات، يجب استكشاف تصوراتهم بشأن المساعدات والدعم غير العادلين. سيساعد ذلك الفريق في تصميم مشروع لا يستبعد أي فئات تحتاج للمساعدة، وربما يتضمن أنشطة تبطل التضليل وتنتشر الوعي بالأثر الواسع النطاق للمساعدات. فمن خلال إشراك مستفيدين متنوعين في تصميم المشاريع - من كلا أعمال تقييم الاحتياجات والمشاورات/حلقات العمل بشأن ديناميكيات السياق - يمكن تسجيل التصورات بشأن التحيز في المساعدات بوضوح وفهم العوامل الكامنة وراء هذه التصورات. تجدر الإشارة إلى أن الأدوار المختلفة ونظم التعويض للعاملين في المشروع والاستشاريين الخارجيين وموظفي المؤسسات المحلية العاملين في المشروع يمكنهم أيضاً المساهمة في تصور الإجحاف.

### الخطوة 3: اختيار مناطق التدخلات/المستفيدين من التدخلات استناداً إلى معايير واضحة وإبلاغ اختياركم على نطاق واسع

يمكن أن يؤثر اختيار المناطق والمستفيدين من التدخلات تصوراً سلبياً عن المشروع والمساعدة الدولية بشكل أوسع. يجب أن يثبت اختيار الجهات المانحة والمنفذين للمناطق المستهدفة بوضوح بالحاجة إلى معالجة مشكلة التحيز في المساعدات. تتمتع المشاورات مع ممثلي المؤسسات بالأهمية لكنها غير كافية، لا سيما في المناطق حيث تكون البيانات شحيحة والممارسات المؤسسية غير شفافة. بالتالي، يجب أن يجري منفذو مشاريع تحقيق التماسك الاجتماعي أعمال تقييم تشاركية يخرط فيها مجموعة من أصحاب المصلحة ومستفيديهم المحتملون.

القرارات بشأن المناطق المستهدفة ومجموعات المستفيدين معقدة وتتطلب اعتبارات متعددة ومتضاربة في غالبية الأحيان. من الضروري أن يخضع جميع العاملين للتدريب للإبلاغ بشكل حساس وباستمرار عن هذه المسائل. العاملون في الصفوف الأمامية هم الأكثر احتمالاً في أن يسمعوا تعليقات سلبية وشكاوى من السكان المحليين ويجب أن يكونوا مستعدين للإجابة باحتراف وتوضيح النهج المستهدف للمشروع. وفي بعض الحالات، قد يحتاج العاملون في الصفوف الأمامية لأن يكونوا مدربين ومحدثين بانتظام بشأن البرامج الأخرى المتوفرة في المنطقة التي توفر الخدمات الإضافية أو حيث لا تكون جماعات مستهدفة مشمولة في المشروع.

#### أسئلة توجيهية لتضمين المسائل المتعلقة بالتحيز في المساعدات في تحليل السياق

- من هي الجماعات الرئيسية في المنطقة التي تحصل على معونة/مساعدة/خدمة معينة؟ كيف يتم اختيارهم ومن هم المستبعدين، ولماذا؟ من استشير أو شارك في عملية الاختيار؟ هل تم التعبير بوضوح عن معايير الاستهداف؟
- ما هي الأسباب الجذرية ومسببات النزاع؟ هل المساعدة من بينها؟ ما هي الروايات الرئيسية حول المساعدة في المنطقة المستهدفة؟
- هل يعتبر الرجال والنساء من جماعات مختلفة توزيع المساعدات/الخدمات عادلاً؟ لماذا؟
- إلى أي مدى يثق الرجال والنساء من مختلف الجماعات بمقدي الخدمات المؤسسية؟ وإلى أي مدى يتقنون بالمنظمات غير الحكومية المحلية/الوطنية/الدولية؟

### الخطوة 4: تقييم وتخفيف مخاطر تغذية التحيز في المساعدات عن غير قصد

كجزء من تقييم مخاطر المشروع، ينبغي ان يأخذ المنفذون في الاعتبار مخاطر تأكيد أو تعزيز التحيزات القائمة عن غير قصد. يمكن أن تنشأ هذه المخاطر من العمل مع المؤسسات التي قد تعتبر متحيزة؛ استخدام أماكن يملكها أعضاء نافذين في المجتمع المحلي (الذين يمكن اعتبارهم متحيزين)؛ أو حتى شراء مواد من شركات معينة. يجب وضع استراتيجيات للحد من هذه التحيزات، مثل إجراء مشاورات إضافية للتحقق من البيانات المقدمة من السلطات من أجل تخفيف مخاطر المحسوبية، إلى جانب التواصل الواضح بشأن إجراءات عمليات صنع القرار.

ويوصى بوضع آليات لتقديم الشكاوى كجزء من استراتيجيات الحماية ويمكن لذلك أن يعزز صوت المستفيدين والمجتمعات المحلية. يمكن أن تكون هذه الآليات مجدبة أيضاً في تحديد تصورات التحيز. أوصى الشركاء في برنامج القدرة 2 بإنشاء الوعي في المجتمع المحلي بشأن المساعدات المتاحة وفي الوقت نفسه تبادل المعلومات على قنوات الشكاوى. وعند وضع إجراءات تقديم الشكاوى، من الأهمية في مكان وضع عملية شفافة بشأن كيفية تناول الشكاوى، إلى جانب تحديد لمن ينبغي الإبلاغ عن المسألة والحل وكيف.

## أسئلة توجيهية ينبغي بالعاملين في المشروع أن يكونوا مستعدين للإجابة عليها

- لماذا تعملون على (أ) بينما نحتاج لـ(ب)؟
- لماذا تعملون في المنطقة (أ) وليس في المنطقة (ب)؟
- لماذا تساعدون المجموعة (أ) بينما تحتاج المجموعة (ب) للمساعدة؟
- كيف تعرفون من يحتاج للمساعدة؟ كيف اخترتم المشاركين في برنامجكم؟
- لماذا استثمرتم (أ) في تخطيط المشروع؟ إنهم متحمزون.
- لماذا تعملون مع الاستشاريين بينما يستطيع (X) القيام بهذا العمل مقابل أموال أقل؟

## الخطوة 5: تضمين مسألة التحيز في المساعدات في خطة التواصل

ينبغي تضمين مسألة التحيز في المساعدات في خطة المشروع للتواصل، لا سيما عندما يشكل التحيز دافعاً رئيسياً للتوترات. تختلف خطط التواصل كثيراً وفقاً للسياق وما إذا كان المشروع يعمل بشكل مباشر لتحسين التماسك الاجتماعي أو يركز على مسائل أخرى بينما يعالج التماسك الاجتماعي بشكل غير مباشر. تجدون بعض العناصر الرئيسية لخطة التواصل محددة أدناه استناداً إلى تجارب الشركاء في برنامج القدرة 2:

- **التواصل بشأن المشروع وأهدافه والفئات المستهدفة.** وضع رسائل واضحة بلغات مبسرة مع تجنب مصطلحات التنمية (مثل 'المجموعة المستهدفة'). قد ينبغي تكييف الكشف عن الجهات المانحة ومبادئهم التوجيهية بشأن التواصل في بعض السياقات من أجل تسليط الضوء أقل على استهداف اللاجئين وتجنب ردود الفعل السلبية من جانب المجتمع المضيف. استخدم بعض الشركاء 'لوحات الشفافية' العامة أمام مرافق المشروع لعرض معلومات عن المشروع، الجهات المانحة، الأنشطة والمستفيدين. وعرض شركاء آخرون معلومات عن الخدمات المقدمة في مراكز الهجرة، مفيداً بأن على المستخدمين عدم دفع المال لقاء الخدمات أو المشاركة. يجب أيضاً أن تكون هذه المعلومات متوفرة مع العاملين في الصفوف الأمامية الذين قد يحتاجون أيضاً للتدريب في كيفية الإجابة على أسئلة صعبة أو شكاوى أو بيانات غير صحيحة تتعلق بالمشروع أو بالمنفذ أو بالجهة المانحة. يجب أن تكون الصور واللغة المستخدمة في الرسائل شاملة وتتجنب خلق تصورات تحيز، مثلاً من خلال تصوير النساء والأطفال كضحايا.
- **الكلمات واللغة مهمة.** سلط الشركاء في برنامج القدرة 2 الضوء على لزوم التوقف عن استخدام اللغة مثل 'مشاريع اللاجئين' عندما تستهدف المشاريع المجتمعات المحلية و/أو تدعم المؤسسات ومقدمي الخدمات المحليين. وفي مثل آخر، أعطيت المراكز المجتمعية في تركيا التي تأسست في الأعرام الأولى للأزمة لخدمة اللاجئين أسماء عربية. خلق ذلك انطباعاً بأن كافة المساعدات كانت تستهدف اللاجئين فيما المواطنين الأتراك الضعفاء مستبعدين بشكل غير عادل. تبادل المعلومات بلغات مختلفة مهم للوصول إلى المجتمع ككل وغالباً ما يعتبر رمزياً أيضاً.
- **التصدي للتضليل - كلا الشخصي وعلى وسائل التواصل الاجتماعي.** يتضمن ذلك تبادل المعلومات الدقيقة من مصادر موثوقة (أكاديمية أو الوكالات التابعة للأمم المتحدة) المتعلقة بالمسائل الأكثر إثارة للجدل. يمكن أن يتضمن ذلك مبلغ المساعدات النقدية المقدمة للاجئين، نوع المساعدة المتوفرة للمجتمعات المحلية، والآثار الإيجابية للمساعدات للاجئين على المجتمعات المحلية. تستطيع المشاريع التي تعالج التماسك الاجتماعي مباشرة أن تدعم أيضاً الصحفيين المحليين للإبلاغ عن المسائل المتعلقة باللاجئين بطريقة احترافية مستخدمين وقائع دقيقة ورافضين نشر معلومات غير مؤكدة. كذلك، توصي البحوث على أن تقدم المشاريع المساعدة النقدية (بدلاً من السلع) وترفقها بمعلومات تتعلق "بالمنافع الاقتصادية التي تلحق بالمجتمع المحلي ككل".<sup>3</sup>
- **النظر إلى الأنشطة برؤية منخفضة.** قد ينبغي تنفيذ بعض الأنشطة برؤية منخفضة أو دون إبرازها لتجنب تعريض المشاركين للمخاطر.

## الخطوة 6: الدعوة لمعالجة السياسات العامة التي تؤدي إلى التحيز

تؤدي البيئة الممولة دوراً هاماً في التأثير على الديناميكيات المحيطة بالتحيز في المساعدات. من الأهمية في مكان الدعوة مع الجهات المانحة إلى تعزيز بيئة تمويل منصفة من خلال استهداف المساعدة وفق معايير شاملة تستند إلى مكامن الضعف (مثلاً، الأشخاص المشردين، الأم العزباء وغيرها) بدلاً من استنادها إلى الوضع أو الجنسية (مثلاً، اللاجئين، السوريين وغيرهم). تستطيع المنظمات غير الحكومية والوكالات المنفذة الأخرى استخدام أدلة منبثقة من برامج أخرى وخبراتهم لتوعية الجهات المانحة بشأن الاحتياجات المتطورة للأشخاص الضعفاء والسياق المتغير، إلى جانب المسائل المحتملة المتعلقة بالتحيز في المساعدات. كما يجب أن يدعوا لتعاون الجهات المانحة داخل وعبر القطاعات. وحيث تساهم الحكومات المضيفة في التحيز في المساعدات، تستطيع المنظمات غير الحكومية والوكالات المنفذة أن تدعو جهاتها المانحة للتأثير على مؤسسات البلد المضيف لمعالجة التوترات وضمان الإدماج.

## شكر وتقدير

صاغت المذكرة التوجيهية إلينا سلافوفا وروث سمبسون من منظمة التنبيه الدولية (International Alert). تود المؤلفتان أن تشكرا فريق القدرة 2 والشركاء المنفذين على إسهاماتهم القيمة والثاقبة. وتود المؤلفتان أن تشكرا بشكل خاص كريستينا وبليراند - بيبك، مارتن لندن ونظلي كاراجييت دنلي من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، وبياتريس نيكولو من خبراء فرنسا (Expertise France). كما ترغب المؤلفتان أن تشكرا أليس براون، عادة رفاعي، لمى العوض ومراد ناصيف على أفكارهم ومدخلاتهم.

نشرت هذه المذكرة التوجيهية

الوكالة الألمانية للتعاون

الدولي (GIZ) GmbH

بموجب برنامج القدرة 2 - القدرة على التكيف للاجئين والنازحين داخلياً والعائدين والمجتمعات المحلية المضيفة استجابة للأزمات السورية والعراقية المطولتين

المؤلفتان

إلينا سلافوفا وروث سمبسون / منظمة التنبيه الدولية

أيار/مايو 2023

المكاتب المسجلة

بون وإشبورن

ألمانيا

Dag-Hammarskjöld-Weg 1 - 5

65760 إشبورن

ألمانيا

هاتف +49 61 96 79-0

فاكس +49 61 96 79-11 15

Friedrich-Ebert-Allee 32 + 36

53113 بون

ألمانيا

هاتف +49 228 44 60-0

فاكس +49 228 44 60-17 66

E info@giz.de

I www.giz.de

مسجلة في

المحكمة المحلية (Amtsgericht) بون، ألمانيا: HRB 18384

المحكمة المحلية (Amtsgericht) بفرانكفورت أم ماين، ألمانيا: HRB 12394

رقم ضريبة القيمة المضافة DE 113891176

رئيس مجلس الإشراف

جوشن فلاسبارث، وزير دولة في

الوزارة الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية

مجلس الإدارة

ثورستن شافر - غاميل (رئيس)

إنغريد - غابرييلا هوفن

إخلاء المسؤولية:

أنتجت هذه المبادئ التوجيهية بالدعم المالي للاتحاد الأوروبي ووزارة ألمانيا الاتحادية للتعاون الاقتصادي والتنمية والوكالة الإسبانية للتعاون الإقليمي الدولي. الوكالة الألمانية للتعاون الدولي هي المسؤولة الوحيدة عن محتوى هذه المبادئ التوجيهية الذي لا يعكس بالضرورة آراء الاتحاد الأوروبي والحكومة الألمانية والتعاون الإسباني.