



أدوات المشورة بشأن العودة

الآراء الواردة في هذا المنشور هي آراء الموقعين ولا تعبر عن ضرورة من آراء المنظمة الدولية للهجرة. وليس في التسميات المستخدمة في هذا التقرير ولا في طريقة عرض مادته ما يعني التعبير عن أي رأي كان من جانب المنظمة الدولية للهجرة بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو سلطات أي منها أو بشأن تعيين تخومها أو حدودها.

تلتزم المنظمة الدولية للهجرة بمبدأ أن الهجرة بطريقة إنسانية ومنظمة تعود بالفائدة على المهاجرين وعلى المجتمع. تعمل المنظمة الدولية للهجرة، بوصفها منظمة دولية حكومية، مع شركائها في المجتمع الدولي على، تقديم المساعدة في التصدي للتحديات العملية التي تواجه الهجرة؛ وتعزيز فهم مسائل الهجرة؛ وتشجيع التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الهجرة؛ والعمل من أجل تحقيق الاحترام الفعّال للكرامة الإنسانية للمهاجرين ورفاههم.

الناشر:
المنظمة الدولية للهجرة
17 route des Morillons
P.O. Box 17
1211 Geneva 19
Switzerland
الهاتف: +41 22 717 9111
الفاكس: +41 22 798 6150
البريد الإلكتروني: hq@iom.int
الموقع الإلكتروني: www.iom.int

الاقْتباس المطلوب: المنظمة الدولية للهجرة، 2024. أدوات المشورة بشأن العودة. المنظمة الدولية للهجرة، جنيف.
صدر هذا المنشور من دون تحرير رسمي من المنظمة الدولية للهجرة.
ترجمة غير رسمية للنسخة الأصلية الصادرة باللغة الإنكليزية، بعنوان أدوات المشورة بشأن العودة

رقم المبيع (PDF) 978-92-9268-820-2

© المنظمة الدولية للهجرة 2024




بعض الحقوق محفوظة. هذا العمل متاح بموجب رخصة المشاع الإبداعي - غير التجارية - بدون اشتقاق IGO 3.0 (CC BY-NC-ND 3.0 IGO).

لمزيد من المواصفات يرجى الاطلاع على حقوق الطبع والنشر وشروط الاستخدام.

لا ينبغي استخدام هذا المنشور أو نشره أو إعادة توزيعه لأغراض مخصصة بالأساس أو موجهة لتحقيق ميزة تجارية أو تعويض نقدي، باستثناء الأغراض التعليمية، على سبيل المثال، تضمينها في الكتب المدرسية.

الأذونات: ينبغي تقديم طلبات الاستخدام التجاري أو المزيد من الحقوق والترخيص إلى publications@iom.int

* <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>



أدوات المشورة بشأن العودة

شكر وتقدير

صاغت مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة هذه ماريما كيارا توجنييتي (المنظمة الدولية للهجرة) والمستشار محمد أمين ديمير.

نتوجه بالشكر الخاص إلى الفريق العامل الذي قدّم الدعم خلال عملية الصياغة والتوجيه بأكملها بتقديم الإرشادات والمدخلات في عملية تطوير مجموعة الأدوات، ويشمل:

- روزيلين بورلاند
- ساشا تشان كام
- دوناتيل براديك
- نيكولا جرافيانو
- نويل داربيلاي
- هيذر كومندا
- مارينا كاكيتش
- ماركو بيروفيتش

ونتوجه بالتقدير أيضًا إلى فريق الاستعراض الموسّع ومجلس مستشاري العودة لمساهمتهما، فقد عمّا، بناءً على خبرتهما المواضيعية المختلفة، تطوير الأقسام المختلفة من مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة، ويشملان:

- كريستين آدم
- لورانس هونزينجر
- ناديا أكمون
- لوري إيكوفاتش-سلاباك
- دافينا ألجي
- نيمو إسماعيل
- يسرى بناني
- فينياس جاسي
- تمارا بريروفيتش
- ألكسندر يوجوفيتش
- جيمي كالديرون
- كريستينا ليلورج
- تومي كاليلز
- لورا لونجاروتي
- نسيمه كليرين
- أليم ماكونين
- ألكسندر دوجين
- مانويل مهاري
- فاني دوفينمارك
- أغويدا مارين
- أنيس إيبينرغر
- كاريل ميشيلز
- فالون حليمي
- ناتاكورن نييتيسجارونديش
- لوان تمارا إليزابيث هارفورد
- نازانين نوزاريان
- سارة لين هاريس
- ميا أوزيجوفيتش
- جوي باون
- أوريلا هوكسهاس
- كلير بوتو فيسي
- جان كوارتارولو
- دانيال ريدوندو
- بيير روسي لونغي
- جينيفر رومباخ
- سانيلا سيليماجيك
- جوليليمو شينينا
- غابرييل شيرفار
- بيبي صديق
- كارلوس فان دير لات
- ماريما فويكا
- ايرينا تودوروا
- طارق زيكو

ونتوجه بالتقدير أيضاً إلى من قدّموا الدعم التقني وشاركوا مشاركة نشطة في العملية التشاورية والتوجيه والاختبار الميداني لمجموعة الأدوات من جهات تنسيق المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج والخبراء فضلاً عن المستشارين العاملين في المكاتب التالية:

- المنظمة الدولية للهجرة في الجزائر
- المنظمة الدولية للهجرة في اليونان
- المنظمة الدولية للهجرة في ألبانيا
- المنظمة الدولية للهجرة في المجر
- المنظمة الدولية للهجرة في بلجيكا
- المنظمة الدولية للهجرة في أيرلندا
- المنظمة الدولية للهجرة في البوسنة والهرسك
- المنظمة الدولية للهجرة في ليبيا
- المنظمة الدولية للهجرة في البرازيل
- المنظمة الدولية للهجرة في ماليزيا
- المنظمة الدولية للهجرة في كرواتيا
- المنظمة الدولية للهجرة في مالطة
- المنظمة الدولية للهجرة في فرنسا
- المنظمة الدولية للهجرة في الجبل الأسود
- المنظمة الدولية للهجرة في جورجيا
- المنظمة الدولية للهجرة في المغرب
- المنظمة الدولية للهجرة في ألمانيا
- المنظمة الدولية للهجرة في هولندا
- المنظمة الدولية للهجرة في مقدونيا
- المنظمة الدولية للهجرة في البرتغال
- المنظمة الدولية للهجرة في صربيا
- المنظمة الدولية للهجرة في إسبانيا
- المنظمة الدولية للهجرة في سويسرا
- المنظمة الدولية للهجرة في تايلاند
- المنظمة الدولية للهجرة في تركيا
- المنظمة الدولية للهجرة في كوسوفو*

ونود أيضاً أن نشكر الزملاء الذين ساهموا في التحرير والتخطيط والمراجعة، وهم:

- ميلين بوينوسوسيسو
- فاليري هاغر
- رامير ريسيننتو

طوّرت مجموعة الأدوات المشورة في إطار مشروع "دعم المساعدة على العودة الطوعية من بلدان غرب البلقان وإعادة الإدماج من خلال توفير تدخّلات رئيسيين: (1) تطوير مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة و(2) توفير المساعدة على العودة الطوعية من بلدان غرب البلقان وإعادة الإدماج"، بمساهمة وزارة الخارجية الدنماركية مساهمة سخية.

*أي إشارة إلى كوسوفو يجب أن تُفهم بالمعنى الوارد في قرار مجلس الأمن 1244 (1999).

جدول المحتويات

شكر وتقدير iii

المقدمة vii

نطاق مجموعة الأدوات viii

محتويات مجموعة الأدوات ix

كيفية استخدام مجموعة الأدوات x

الوحدة 1: فهم العودة

1.1. تعريف العودة 3

2.1. العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج 6

3.1. العوامل المؤثرة على قرار العودة 10

4.1. الآثار النفسية الاجتماعية للعودة 13

5.1. المشورة بشأن العودة: ممارسة متطورة 14

6.1. أهمية المشورة بشأن العودة 17

الأداة 1.1: فهم الآثار النفسية الاجتماعية للعودة 19

1.1.1. الآثار على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية 20

2.1.1. الآثار الإيجابية أو السلبية للعودة 24

3.1.1. بُعدي النوع الجنساني والسن للآثار النفسية الاجتماعية للعودة .. 25

الوحدة 2: منهجية المشورة بشأن العودة

1.2. نهج المشورة بشأن العودة الذي محوره المهاجرون 31

2.2. المبادئ الرئيسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون 32

3.2. المشورة بشأن العودة في المراحل المختلفة لمسار الهجرة 39

4.2. مقدمو المشورة بشأن العودة والدور الذي يضطلعون به

في نهج إدارة الحالات 42

1.4.2. حفظ السجلات 44

5.2. دورة المشورة بشأن العودة 45

1.5.2. أول جلسة (جلسات) للمشورة بشأن العودة 46

2.5.2. جلسات-المتابعة 56

3.5.2. تسليم الحالة وإنهاؤها 58

6.2. الكفاءة والتواصل بين الثقافات 60

الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة بشأن العودة 63

1.1.2. التمارين العملية وتقنيات الاسترخاء 67

2.1.2. العودة مع حالة صحية 69

الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة

- 1.3 . احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم 75
- 2.3 . تقييم احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم قبل المغادرة 76
- 3.3 . معالجة أوجه الضعف لدى المهاجرين في سياق العودة 79
- 1.3.3 . المهاجرون المعرضون للعنف والاستغلال والاعتداء 81
- 2.3.3 . المهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية 93

الوحدة 4: إسداء المشورة بشأن العودة في أماكن مختلفة

- 1.4 . المشورة بشأن العودة في نقاط الوصول ومرافق الاستقبال (العبور) 99
- 1.1.4 . السياق 99
- 2.1.4 . مراجع مفيدة 103
- 2.4 . المشورة بشأن العودة في مرافق احتجاز المهاجرين 103
- 1.2.4 . السياق 103
- 2.2.4 . مراجع مفيدة 107
- 3.4 . إسداء المشورة بشأن العودة عن بعد 108
- 1.3.4 . السياق 108
- 2.3.4 . مراجع مفيدة 111
- 4.4 . المشورة بشأن العودة التي يقدمها المستشارون / الأفرقة المتنقلة 112
- 1.4.4 . السياق 112
- 2.4.4 . مراجع مفيدة 115
- 5.4 . المشورة بشأن العودة في حالات الطوارئ 115
- 1.5.4 . السياق 115
- 2.5.4 . مراجع مفيدة 117

الوحدة 5: العناصر الرئيسية لبرنامج مشورة خاضع للمساءلة

- 1.5 . التنسيق والشراكة 121
- 2.5 . النوع الاجتماعي والتنوع والإدماج 123
- 3.5 . الإدارة القائمة على النتائج في سياق المشورة بشأن العودة 126
- 4.5 . آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات 129
- 5.5 . رفاه الموظفين والرعاية الذاتية 131
- 1.5.5 . التعامل مع المهاجرين الذين يتسمون بالعدوان اللفظي
أو ذوي السلوك العنيف 133
- الأداة 1.5: نظرة عامة على الجهات المعنية 134
- الأداة 2.5: الرصد والتقييم 139

المقدمة

يُعتبر إسداء المشورة من المكونات الأساسية لعملية العودة التي تهدف إلى دعم المستفيدين من المشورة من أجل اتخاذ قرار مستنير بشأن مسارات هجرتهم المستقبلية. وتوفر المشورة مساحة للمهاجرين لممارسة وكالتهم وتدعمهم في الاستعداد للعودة وتساهم بشكل إيجابي في إعادة إدماجهم في بلدانهم الأصلية. وتعد مسألة كيفية إعداد وإسداء المشورة بشأن العودة شاغلًا كبيرًا لدى جميع الجهات الفاعلة المشاركة في عملية العودة نفسها، ولكن حتى الآن لم يُبذل سوى القليل جدًا من أجل تقديم نهج موحد لإسداء المشورة بشأن العودة. تهدف مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة إلى معالجة هذه المسألة وتقتصر نهجًا قائمًا على الحقوق-ويركز على المهاجرين في المشورة بشأن العودة، والذي يعتمد على معايير المنظمة الدولية للهجرة وخبرتها الطويلة في إسداء استشارات العودة وإعادة الإدماج لآلاف المهاجرين كل عام في العديد من البلدان والسياقات.

انطلاقًا من خطة التنمية المستدامة لعام 2030 والاتفاق العالمي بشأن الهجرة، تهدف مجموعة الأدوات هذه إلى المساهمة في الخطاب العالمي حول هجرة العودة المدعومة، وأيضًا من خلال تعزيز النهج المقدم في سياسة المنظمة الدولية للهجرة بشأن المجال الشامل للعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج. وأطلقت هذه السياسة من أجل توجيه عمل المنظمة الدولية للهجرة في مجال هجرة العودة من خلال نهج شامل قائم على الحقوق وموجه نحو التنمية المستدامة، ومن أجل تمكين المنظمة على نحو أفضل من دعم شركائها من خلال توفير تنمية القدرات والمشورة بشأن العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج المستدام. بالإضافة إلى ذلك، تدعو هذه السياسة إلى تنفيذ المعايير القانونية الدولية وغيرها من المعايير المتفق عليها دوليًا والممارسات الفعالة ذات الصلة بالعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج المستدام. وسيفيد التفعيل التدريجي لهذه السياسة في التطبيق العملي للنهج المقدم في مجموعة الأدوات هذه، والتي بدورها ستهدف إلى تقديم إرشادات للجهات الفاعلة في مجال العودة وخاصة المستشارين حول جميع أجزاء عملية المشورة بشأن العودة.

طُوِّرت مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة بدعم سخي من وزارة الخارجية الدنماركية في إطار مشروع دعم المساعدة على العودة الطوعية من بلدان غرب البلقان وإعادة الإدماج من خلال توفير تدخلين رئيسيين: (1) تطوير مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة و(2) توفير المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج من بلدان غرب البلقان. ففي بلدان غرب البلقان تعتبر المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج أساسية لعمل المنظمة الدولية للهجرة منذ التسعينيات، وذلك من خلال تقديم المساعدة المباشرة للمهاجرين العائدين إلى المنطقة. وتتمثل إحدى الركائز الأساسية للعمل في مجال المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج في بلدان غرب البلقان في التطوير التدريجي للأطر الوطنية التي تتعلق بالمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، بناءً على الأطر والمعايير الشاملة الحالية للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج التي طورتها المنظمة الدولية للهجرة. وتعمل المنظمة الدولية للهجرة بشكل وثيق مع الشركاء الحكوميين وغير الحكوميين على تعزيز أنظمة وقدرات إدارة الهجرة، وتدعم منذ أزمة الهجرة في عامي 2015 و2016 بشكل مباشر استقبال وتقديم المساعدات

الإنسانية والحماية للمهاجرين العابرين لبُلدان غرب البلقان. ولأنها منطقة ترانزيت ومنطقة دون إقليمية بالنسبة للمهاجرين الذين يصلون إلى خطط المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، اكتسبت منطقة بُلدان غرب البلقان تدريجياً الخبرة في تقديم المشورة والمساعدة للمهاجرين المغادرين من منطقة بُلدان غرب البلقان وكذلك العائدين إليها طوال مراحل ما قبل المغادرة والعودة وإعادة الإدماج. وتعكس مجموعة الأدوات هذه الخبرة وتهدف إلى مواصلة تدعيمها.

نطاق مجموعة الأدوات

صُممت مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة من أجل توفير نهج منسق قائم على الحقوق ويركز على المهاجرين في المشورة بشأن العودة، والذي سيخدم في المقام الأول الاحتياجات التعليمية والتشغيلية لمستشاري العودة على مستوى العالم مع الاستجابة للاحتياجات المحددة لمستشاري العودة في بُلدان غرب البلقان. بالإضافة إلى ذلك، تُعد مجموعة الأدوات هذه أداة تعلم ذكية تساعد على تعزيز فهم المشورة بشأن العودة لمجموعة واسعة من الجهات الفاعلة، بما في ذلك السلطات المركزية والمحلية الوطنية والمجتمع المدني ومقدمي الخدمات الآخرين المنخرطين في عمليات العودة وسياساتها وآلياتها.

تُقدم مجموعة الأدوات هذه إرشادات متعمقة حول كيفية إسداء المشورة بشأن العودة للبالغين، مع تقديم معلومات متخصصة ومفصلة حول كيفية إنجاز هذه المهمة¹ عند تقديم المشورة للأطفال المهاجرين وأسرههم في وحدة منفصلة² تتناول إسداء المشورة بشأن العودة للأطفال وأسرههم. وتُكمل هذه الوحدة الأخرى مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة وتحتوي على معلومات مهمة حول كيفية دعم حقوق الطفل أثناء عملية المشورة بشأن العودة والوفاء بواجب الجميع من أجل ضمان حماية الأطفال ورفاههم.

تُكمل مجموعة الأدوات وتُعزز المعرفة الحالية للمنظمة الدولية للهجرة بشأن إسداء المشورة وتقديم المساعدة بشأن العودة وإعادة الإدماج، على النحو المبين في الموارد الرئيسية مثل دليل إعادة الإدماج³ وكذلك دليل المنظمة الدولية للهجرة بشأن حماية ومساعدة المهاجرين المعرضين للعنف والاستغلال⁴ والاعتداء وغيرها من المنشورات الرئيسية للمنظمة الدولية للهجرة.

¹ الطفل هو "كل إنسان لم يتجاوز الثامنة عشرة، ما لم يبلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون المنطبق عليه" (اتفاقية حقوق الطفل، 1989).

² هذه الوحدة قادمة.

³ انظر - <https://publications.iom.int/books/reintegration-handbook-practical-guidance-design-implementation-and-monitoring-and-monitoring-reintegration>

⁴ انظر <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse>

محتويات مجموعة الأدوات

تتمحور مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة حول خمس وحدات تكميلية ومترابطة تهدف إلى إطلاع القارئ على العناصر الأساسية في صميم الفهم الشامل والثابت لماهية المشورة بشأن العودة وكيفية إسداؤها بناءً على نهج المنظمة الدولية للهجرة وخبرتها. وكما ذكرنا سابقاً، هناك وحدة إضافية حول إسداء المشورة للأطفال وأسرههم، تمت صياغتها بالتنسيق مع اليونسيف ومنظمة أنقذوا الأطفال وتدمج الهيكل أدناه.



على وجه الخصوص:

- **الوحدة 1: فهم العودة** يقدم لمحة عامة عن ماهية العودة وتأثيرها على حياة المهاجرين على المستويات الفردية والاجتماعية والهيكلية. بالإضافة إلى ذلك، تحدد الوحدة 1 أهمية المشورة بشأن العودة وتقديم المبادئ الرئيسية على أساس أي نشاط متعلق بالعودة.
- **الوحدة 2: منهجية المشورة بشأن العودة** تشرح ميزات المشورة الرئيسية، ولا سيما أهداف المشورة بشأن العودة ومبادئها ومنهجيتها. تقر الوحدة 2 أيضاً بأن المشورة بشأن العودة هي عملية متعددة الثقافات وتوفر اعتبارات رئيسية للعمل المشترك لمستشاري العودة والمترجمين والوسطاء الثقافيين.
- **الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات الحماية وأوجه الضعف للمهاجرين في سياق العودة** التي تركز على واجب المستشارين في تحديد أوجه الضعف للمهاجرين والمساهمة في معالجتها في سياق العودة من خلال اعتماد نهج قائم على الحقوق ومراعٍ لأوجه الضعف.
- **الوحدة 4: إسداء المشورة بشأن العودة في أماكن مختلفة** يوفر إرشادات تشغيلية حول كيفية تكييف منهجية المشورة بشأن العودة مع البيئات المختلفة، بما في ذلك المناطق الحدودية ومناطق الترانزيت واحتجاز المهاجرين وسياق الطوارئ. وتصف الوحدة 4 أيضاً عمل مستشاري العودة داخل الفرق المتنقلة أو لإسداء المشورة عن بُعد. ولكل مكان مطروح، تتضمن الوحدة 4 وصفاً للسياق، وتحدد التحديات المعينة والحلول المقترحة ذات الصلة، وتقدم أمثلة عملية وتوضح الخطوط الحمراء التي ينبغي لمستشاري العودة والجهات المعنية بالعودة بشكل عام احترامها.

- **الوحدة 5: العناصر الرئيسية لبرنامج المشورة المسؤولة** تسلط الضوء على أهمية المساءلة وتُفصّل بعض الجوانب الرئيسية التي يجب أن تشكل الأساس لبرامج المشورة بشأن العودة، بما في ذلك الشراكة والتعاون ونهج الإدارة القائمة على النتائج وتدابير ضمان الإدماج في برامج المشورة بشأن العودة، وكذلك طرق حماية رفاه مستشاري العودة في سياق عملهم.

كيفية استخدام مجموعة الأدوات

يتم تقديم كل وحدة من الوحدات الخمس من خلال العناصر التالية:

نظرة عامة قصيرة على محتويات الوحدة لإعداد القارئ للتعلم



أهداف التعلّم: تحديد أهداف خاصة بالوحدة للتعلم



الرسائل الرئيسية: تحديد نهج مجموعة الأدوات للجوانب ذات الأهمية الخاصة، ويتم أيضًا تضمين رسائل رئيسية إضافية في نص مجموعة الأدوات ويمكن التعرف عليها بسهولة من خلال النص بالخط المائل



الفئات المستهدفة للوحدة بناءً على محتوياتها



قائمة بالأدوات التي طوّرت لزيادة تفعيل محتويات مجموعة الأدوات وتكييفها مع إعدادات محددة وتوفير معرفة متعمقة حول مسائل محددة



من المهم تسليط الضوء على أن النهج والممارسات المقترحة في مجموعة الأدوات هذه يُشير إلى عمليات العودة ويجب قراءتها بالتكامل مع النهج المقترح في دليل إعادة الإدماج للمنظمة الدولية للهجرة، والذي يركز على تقديم المساعدة والاستجابات البرنامجية التي تُمكن من إعادة إدماج العائدين في بلدانهم الأصلية عند العودة. أثناء الاستجابة لأهداف محددة مختلفة ونشر أدوات ومنهجيات محددة، فإن المشورة بشأن العودة ومشورة إعادة الإدماج مترابطتان بشكل وثيق وتغذيان بعضهما بعضًا. وفي الواقع، تبدأ عملية إعادة الإدماج المعدة جيدًا بالفعل خلال مرحلة ما قبل المغادرة وتعتمد على التنسيق المبكر والدقيق بين مقدمي الخدمات في البلدان الأصلية وبلدان المقصد. ومن ناحية أخرى، تستفيد إعادة الإدماج المستدام إلى حد كبير من توفير المشورة بشأن العودة القائمة على المبادئ والتي تركز على المهاجرين، والتي تُمكن المهاجرين من ممارسة وكالتهم مع احترام حقوقهم وتطبيق نهج موجه نحو أوجه الضعف. وحقيقة أن نفس الجهات الفاعلة يمكن أن تشارك في تقديم كلتا الخدمتين، كما يحدث غالبًا في حالة برامج العودة وإعادة الإدماج التابعة للمنظمة الدولية للهجرة من شأنها أن تُعزّز الروابط بين المشورة بشأن العودة وإعادة الإدماج في بعض الحالات.

**إخلاء المسؤولية عن المصطلحات: تستند المصطلحات المستخدمة في هذا المنشور إلى فهرس مصطلحات الهجرة الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة لعام 2019 ما لم يذكر خلاف ذلك. **

أدوات
المشورة
بشأن العودة

1



فهم العودة

الوحدة 1: فهم العودة

المحتويات

تقدم الوحدة 1 مفهوم "العودة" وتُعرِّف القارئ بالمبادئ التي توجه الأنشطة المتعلقة بالعودة. كما تتناول مفهوم المشورة بشأن العودة كممارسة متطورة أثبتت أنها ضرورية في سياق إدارة الهجرة ويمكنها أن تعزز أيضًا نهج حماية المهاجرين.

أهداف التعلم

- فهم مفهوم العودة والمبادئ الرئيسية التي توجه الأنشطة المتعلقة بالعودة؛
- فهم المشورة وأهميتها في عملية العودة وإعادة الإدماج.

الرسائل الرئيسية

- تحدث هجرة العودة لأسباب مختلفة وفي ظل ظروف متباينة مما قد يخلق تحديات أمام عملية المشورة وفرصًا يمكنها اغتنامها.
- تعد المشورة بشأن العودة عنصرًا أساسيًا في عملية العودة وإعادة الإدماج ويجب تخصيص موارد كافية لها.
- تعد نزاهة المشورة بشأن العودة مفيدة لنتائج إعادة الإدماج المستدامة ولحماية حقوق المهاجرين ورفاههم.

الفئات المستهدفة

- الجهات الفاعلة في إدارة العودة والهجرة والجهات المعنية بها بما في ذلك صانعو السياسات والممارسون
- منسقو خدمات المشورة بشأن العودة
- مستشارو العودة

أدوات الوحدة 1

- الأداة 1.1.1. فهم الآثار النفسية الاجتماعية للعودة

1.1. تعريف العودة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج (القسم 1.1: فهم هجرة العودة)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، المنظمة الدولية للهجرة، Essentials of Migration Management 2.0 platform (عودة المهاجرين وإعادة إدماجهم)

في سياق مجموعة الأدوات هذه، يُقصد بالعودة "فعل أو عملية العودة أو العودة إلى نقطة الانطلاق. ويمكن أن يكون ذلك داخل الحدود الإقليمية لبلد ما، كما في حالة عودة المشردين داخلياً (IDP) والمقاتلين المسرّحين، أو بين بلد المقصد أو منطقة الترانزيت وبلد المنشأ، كما في حالة العمال المهاجرين أو اللاجئين أو طالبي اللجوء"⁵.

من وجهة نظر الإطار القانوني الدولي، فإن العودة إلى بلد المرء هي حق يمكن للأفراد الاستفادة منه ويقع على عاتق الدولة الالتزام باحترامه من خلال السماح للأفراد بالعودة. فعندما يتعلق الأمر بالمهاجرين، تتمتع الدول بحق سيادي في تحديد مَنْ يمكنه الدخول إلى أراضيها والبقاء فيها وفي ظل أي ظروف. ورغم أن الدول تتمتع بهامش واسع من السلطة التقديرية في تصميم سياسات

الهجرة الخاصة بها، إلا أنه يتعين عليها القيام بذلك بما يتماشى مع التزاماتها الدولية. ويشمل ذلك حماية حقوق الإنسان التي تنطبق عالمياً على جميع الأشخاص بغض النظر عن وضعهم كمهاجرين، بما يتماشى مع المعاهدات الدولية الأساسية للتسع لحقوق الإنسان، وكذلك القانون الدولي العرفي. بالإضافة إلى ذلك، تنطبق أحكام القانون الدولي المحددة في سياق العودة وإعادة الإدماج، كما هو الحال في عودة/إعادة المهاجرين الذين هم ضحايا الاتجار بالبشر إلى أوطانهم، على النحو المبين في بروتوكول منع وقمع ومعاقبة الاتجار بالأشخاص، وبخاصة النساء والأطفال، المكمل لاتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية وعلى اتفاقية مجلس أوروبا بشأن مكافحة الاتجار بالبشر. وتشمل الحقوق ذات الصلة بجميع المهاجرين على سبيل المثال لا الحصر: الحق في العودة إلى بلدهم، والحق في مغادرة أي بلد، والحق في طلب اللجوء، والحق في عدم العودة إلى بلد تكون فيه حياة الشخص أو حريته مهددة بسبب عرقهم أو دينهم أو جنسيتهم أو انتمائهم إلى فئة اجتماعية معينة أو رأيهم السياسي أو عندما يكون هناك خطر حقيقي لتعرض الشخص للتعذيب

⁵ المنظمة الدولية للهجرة، مسرد الهجرة (جنيف، 2019).

عند الحديث عن العودة، من المهم أن نضع في اعتبارنا أن الإطار القانوني والتنظيمي قد يعتمد تعريفات مختلفة عبر مختلف البلدان أو الوحدات الإدارية. قد يؤدي ذلك إلى عدم الوضوح في الفهم العام حول مشهد الهجرة وأنماط وسياسات العودة في منطقة معينة. ولهذا السبب، من المهم أن تتعامل الجهات المعنية بالعودة مع المسائل المتعلقة بالعودة مع الأخذ في عين الاعتبار التصنيف الدولي والمسرد (مثل ذلك المقترح في مسرد الهجرة الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة) وكذلك التشريعات المحددة القابلة للتطبيق في البيئة التي يعملون فيها.

أو غيره من ضروب المعاملة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة أو لأضرار أخرى لا يمكن إصلاحها (عدم-الإعادة القسرية)⁶، والحق في احترام الحياة الخاصة والأسرية، والحق في الصحة والحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية والصحية، ووحقوق الطفل بما في ذلك الاحترام الكامل لمبدأ المصالح الفضلى للطفل، الذي ينطبق على عودة جميع الأطفال المهاجرين ولا سيما الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم.⁷ وتماشياً مع ذلك، ينبغي حماية حقوق المهاجرين طوال عملية العودة وإعادة الإدماج، من أجل الحفاظ على أمانهم وسلامتهم الجسدية ورفاههم وكرامتهم.

تُعد هجرة العودة مكوناً أساسياً للتنقل البشري. ومع الاعتراف بأن المشورة بشأن العودة تفيد أي مهاجر يستعد للعودة، تركز مجموعة أدوات المشورة بشأن العودة على المهاجرين غير الراغبين أو غير القادرين على البقاء في البلدان المضيفة ويرغبون في تلقي خدمات المشورة قبل المغادرة.

يعود المهاجرون إلى بلدانهم الأصلية لعدة أسباب وفي ظل ظروف مختلفة، وهو ما ينعكس في مجموعة الفئات الفرعية أو أنواع العودة الحالية، مع وصف الطرق المختلفة التي تُنفذها عملية العودة. على سبيل المثال، يمكن أن تكون عمليات العودة عفوية (عندما تتم دون دعم من الدول أو غيرها من المساعدات الدولية أو الوطنية⁸) أو مدعومة (عندما تحدث مع تلقي المساعدة المالية أو اللوجستية التي تقدمها الدول أو أطراف خارجية للمهاجرين⁹).

ثمة تباين مهم آخر يتعلق بالطوعية في عملية العودة. فعمليات العودة يمكن أن تكون في الواقع "طوعية"، عندما تستند إلى القرار الطوعي للعائدين. وعلى العكس من ذلك، فإن "الإعادة القسرية" أو "الترحيل" هي إجراء إعادة الأفراد ضد إرادتهم إلى بلدانهم الأصلي أو إلى منطقة الترانزيت أو إلى بلد ثالث يوافق على استقبالهم، ويتم ذلك بشكل عام على أساس إجراء أو قرار إداري أو قضائي.¹⁰ ومن المهم الاعتراف بأنه حتى عندما يقرر المهاجرون العودة بعيداً عن الإكراه أو الإنفاذ القانوني، فقد لا تكون العودة خيارهم المفضل بل خياراً مقبولاً ضمن مجموعة محدودة جداً من الخيارات المتاحة. هذا هو الحال، على سبيل المثال، بالنسبة للمهاجرين الذين يواجهون صعوبات اقتصادية في بلد المقصد أو المعوزين أو الذين يفتقرون إلى فرص التسوية أو يجدون أنفسهم في وضع قانوني غير مؤكد.

⁶ تماشياً مع مسرد الهجرة الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة، يمكن تعريف مبدأ عدم الطرد على أنه "منع الدول من تسليم أو ترحيل أو طرد أو إعادة أي شخص إلى بلد تكون فيه حياته أو حريته مهددة، أو عندما تكون هناك أسباب جوهرية للاعتقاد بأنه سيواجه خطر التعرض للتعذيب أو غيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة، أو سيواجه خطر التعرض للاختفاء القسري أو التعرض لضرر آخر لا يمكن جبره".

⁷ نيكولا غرافيانو ونويل داربيلاي، -9(1):9. *Migration Policy Practice*. A framework for assisted voluntary return and reintegration. 14 كانون الثاني/يناير- آذار/مارس 2019. متاح على https://publications.iom.int/system/files/pdf/mpp_37.pdf.

⁸ المنظمة الدولية للهجرة، مسرد الهجرة.

⁹ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج: توجيهات عملية بشأن تصميم المساعدة على إعادة الإدماج وتنفيذها ورصدها (جنيف، 2020). متاح على <https://publications.iom.int/books/reintegration-handbook-practical-guidance-design-implementation-and-monitoring-reintegration>.

¹⁰ المنظمة الدولية للهجرة، مسرد الهجرة.

حتى "ضمن ما قد يعتبر مجموعة محدودة من الخيارات المتاحة، [فيجب على مستشاري العودة السعي] إلى تمكين المهاجرين من اتخاذ قرارات مستنيرة وفرض وكالتهم من خلال تقديم... الدعم اللازم من أجل تمكين العودة الآمنة والكريمة لأولئك غير الراغبين أو غير القادرين على البقاء، بما في ذلك عند حالات الأزمات كتدبير إنساني منقذ للحياة. وينبغي أن يكون احترام موافقة المهاجرين الحرة والمسبقة والمستنيرة لطريقة أو خيار العودة المحدد متاح شرطاً أساسياً لأي دعم تنفيذي يتعلق بالعودة وإعادة الإدماج... ويتطلب ذلك، من بين أمور أخرى: عدم وجود إكراه جسدي أو نفسي أو ترهيب أو تلاعب، وتوفير معلومات موثوقة وغير متحيزة والتي يتم توصيلها في الوقت المناسب بلغة وشكل يسهل الوصول إليها وفهمها، ووجود وقت كافٍ للنظر في الخيارات الأخرى المتاحة والاستعداد للعودة، وإمكانية سحب موافقة المرء أو إعادة النظر فيها إذا تغيرت الأنشطة أو الظروف أو المعلومات المتاحة المقترحة. وفي بعض الحالات، قد يحتاج المهنيون المؤهلون إلى إجراء تقييم من أجل تحديد مدى قدرة الشخص على اتخاذ هذا القرار الحر والمستنير، وفي حالة افتقار الشخص إلى هذه الأهلية فيجب تحديد من يمكنه اتخاذ القرار بشكل قانوني نيابةً عنه".¹¹

تدعو المنظمة الدولية للهجرة بقوة إلى تمكين المهاجرين من ممارسة وكالتهم وأن تكون عمليات العودة طوعية كلما أمكن ذلك مع الاعتراف بالحقوق السيادية للدول في إعادة المهاجرين قسراً الذين لم يعد لهم الحق في البقاء، مع الامتثال الكامل لالتزاماتها بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان وقانون اللاجئين. وتفضل العودة الطوعية دائماً لأنها تأخذ في الاعتبار وكالة المهاجر في ما يتصل باتخاذ قرارات مستنيرة مما يؤدي إلى الموافقة، والسماح للعائدين بالاستعداد لعودتهم كأصحاب العملية، والمساهمة في الحد من وصمة العار والتداعيات السلبية المحتملة للعودة القسرية، والتي يمكن أن تعيق إعادة الإدماج الناجحة وبالتالي تعيق فرصهم في التنمية البشرية. وعندما يتعلق الأمر بالمهاجرين في حالات الضعف، يجب تحديد واستكشاف جميع مسارات الحماية المحتملة المتاحة لهم إلى جانب خيارات العودة.

باتباع إجراء تحديد المصالح الفضلى، يجب أن تكون العودة الطوعية دائماً الخيار المفضل في حالة الأطفال المهاجرين الذين لم يعد بإمكانهم البقاء في البلد المضيف، نظراً لأن العودة القسرية لا يمكن أن تكون في مصلحة الطفل على الإطلاق. وكذلك، يجب دائماً تقديم خيارات العودة الطوعية لضحايا الاتجار الراغبين في العودة إلى بلدانهم الأصلية ويجب تفضيلها دائماً على خيارات العودة القسرية.

¹¹ المنظمة الدولية للهجرة، IOM's Policy on the Full Spectrum of Return, Readmission and Reintegration (2021). متاح على www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/documents/ioms-policy-full-spectrum-of-return-readmission-and-reintegration.pdf

2.1. العودة وإعادة القبول¹² وإعادة الإدماج

إن هجرة العودة ليست قطاعًا قائمًا بذاته ضمن عمليات الهجرة وتجاربها ولا يجب اعتبارها نهاية دورة الهجرة. ففي الواقع، إن التنقل البشري ظاهرة معقدة وغالبًا ما تنطوي على تحركات متعددة مترابطة، مثل العودة المؤقتة إلى البلد الأصلي وإعادة الهجرة اللاحقة، والإقامة المطولة في بلدان العبور قبل الانتقال إلى بلد المقصد أو الانتقال إلى بلد مختلف.

إن التعقيد المتزايد لتجارب الهجرة هو أيضًا نتيجة للتحويلات المهمة الأخيرة في أنماط الهجرة وممراتها، حيث تحولت البلدان الأصلية التقليدية للمهاجرين المسافرين إلى الخارج تدريجيًا لتصبح بلدان ترانزيت و/أو مقصد.

في مجالات إدارة الهجرة وحوكمتها، تعد السياسات التي تنظم عودة المهاجرين غير الشرعيين وطالبي اللجوء المرفوضين وإعادة قبولهم وإعادة إدماجهم من بين الجوانب الرئيسية لدعم نزاهة ومصداقية أنظمة الهجرة واللجوء،¹⁴ إلى جانب إنشاء مسارات قانونية للهجرة وآليات الحماية الكافية. وتساهم السياسات

في السياق الحالي لبلدان غرب البلقان، فإن حجم هجرة العودة لا يتعلق فقط بالمهاجرين العائدين إلى المنطقة ولكن أيضًا بالعائدين من المنطقة. ومنذ عامي 2015 و 2016 كانت منطقة بلدان غرب البلقان في الواقع منطقة ترانزيت لتدفقات الهجرة المختلطة الموجهة إلى أوروبا مع تزايد عدد المهاجرين واللجئين الذين يعبرون هذه الأراضي. وبعد هذه التغييرات في مشهد الهجرة، عملت جميع دول وأقاليم بلدان غرب البلقان على زيادة تطوير أنظمة إدارة الهجرة الخاصة بها، واعتماد تدابير إضافية لتنظيم دخول الرعايا الأجانب وإقامتهم، ومراقبة الحدود وإدارتها، ومكافحة تهريب المهاجرين والاتجار بالبشر. وتشمل هذه التدابير اعتماد استراتيجيات جديدة للهجرة وخطط عمل وطنية، فضلًا عن اعتماد/تعديل القوانين المتعلقة بالأجانب واللجوء، التي تحدد الأولويات الوطنية والمعايير القانونية وتهدف إلى موازنة نظم إدارة الهجرة في بلدان غرب البلقان مع مكاسب الاتحاد الأوروبي.¹³

المتعلقة بالعودة الآمنة والكرامة وإعادة القبول وإعادة الإدماج أيضًا في النهوض بأهداف التنمية المستدامة (لا سيما هدف التنمية المستدامة 7.10) وكذلك الاتفاق العالمي بشأن الهجرة (ولا سيما الهدف 21).¹⁵

¹² يمكن تعريف إعادة القبول على أنه "عمل تقوم به دولة ما لقبول إعادة دخول الفرد (مواطن أو مواطن من دولة أخرى - وهو في الغالب شخص سبق أن مر عبر البلد أو مقيم دائم - أو شخص عديم الجنسية)". ويمكن أن تتم إعادة القبول على أساس اتفاقيات إعادة القبول، وهي "اتفاقيات ثنائية أو متعددة الأطراف بين الدول التي تحدد بطريقة متبادلة الأساس والإجراءات لدولة واحدة للعودة الفورية والمنظمة لغير المواطنين، الذين لا يستوفون أو لم يعودوا يستوفون شروط الدخول أو البقاء على أراضيها، إلى دولتهم الأصلية أو دولة ثالثة، وهي في الغالب دولة مروا عبرها أو دولة كان لهم فيها إقامة دائمة". انظر المنظمة الدولية للهجرة، *مسرد الهجرة*.

¹³ من بين مجالات أخرى، تشمل تشريعات الاتحاد الأوروبي أيضًا الهجرة، في الفصل 24: العدالة والحرية والأمن.

¹⁴ لمعرفة المزيد حول كيفية مساهمة سياسات العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج في سلامة نظام اللجوء في بلدان غرب البلقان، انظر أيضًا مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، النتيجة 4، استراتيجية مشاركة المفوضية في حركات الهجرة المختلطة في بلدان غرب البلقان (2021).

¹⁵ لمعرفة المزيد حول مساهمة سياسات العودة في النهوض بالالتزامات الدولية بموجب أهداف التنمية المستدامة والاتفاق العالمي بشأن الهجرة، يرجى الرجوع إلى EMM 2.0، المتاح على <https://emm.iom.int/handbooks/return-and-reintegration-migrants#introduction>.

تحدد سياسة المنظمة الدولية للهجرة بشأن المجال الشامل للعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج (2021) بعض المبادئ التوجيهية التي تدعم نهج المنظمة تجاه المجال الشامل للعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج المستدام، والتي لن توجه عمل المنظمة الدولية للهجرة في هذا المجال فحسب، بل تطمح أيضًا إلى تقديم التوجيه للجهات الفاعلة الأخرى، بما في ذلك الحكومات والمنظمات الدولية والمجتمع المدني (انظر أيضًا القسم 2.2: المبادئ الرئيسية لإسداء المشورة التي تركز على المهاجرين). ومن المهم للغاية أن المبادئ التالية مترابطة وكلها متساوية في الأهمية، لأنها تكمل بعضها بعضًا ولا ينبغي قراءتها أو تطبيقها بشكل منفصل.

عشرة مبادئ توجيهية لسياسة المنظمة الدولية للهجرة المتعلقة بالعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج

1

النهج القائمة على الحقوق من خلال الحماية الفعالة لحقوق المهاجرين واحترامها

ينبغي تمكين المهاجرين من فهم حقوقهم والمطالبة بها على النحو المنصوص عليه في القوانين الدولية والوطنية، وفي الوقت نفسه ينبغي تعزيز قدرة المكلفين بالمهام فيما يتعلق بالتزاماتهم باحترام تلك الحقوق وحمايتهم والوفاء بها. وبموجب هذا المبدأ، يجب أن تتاح لكل مهاجر الفرصة لتقييم حالته من قبل السلطات المختصة من أجل النظر في أي احتياجات حماية محددة ومعالجتها وتلقي معلومات آنية وشفافة حول مسارات الهجرة والحماية المتاحة له.

2

منظور يراعي الفوارق الجنسانية والأطفال وأوجه الضعف

تستمر الأعراف والسياسات الاجتماعية والثقافية التمييزية الحالية في المساهمة في حالات الضعف المحددة التي تواجهها النساء والفتيات المهاجرات في جميع مراحل عملية الهجرة.¹⁶ وبالمثل، فإن الفئات المهمشة والضعيفة، بما في ذلك أولئك الذين يتعرضون للتمييز بسبب ميولهم الجنسية، أو هويتهم أو تعبيرهم الجنساني، أو خصائصهم الجنسية (SOGIESC)، أو المهاجرين ذوي الإعاقة، أو مرة أخرى المهاجرين الذين يتعرضون للتمييز على أساس العرق أو الدين أو الآراء السياسية بالإضافة إلى عوامل أخرى معرضون بشكل خاص للانتهاكات الحقوق طوال مسار الهجرة (انظر أيضًا 3.1: احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم). لذا، ينبغي أن تمتنع الأنشطة المضطلع بها في سياق العودة عن إدامة الممارسات التمييزية ويجب أن تعزز المساواة الجنسانية وتمكين جميع المهاجرين، بما في ذلك على وجه الخصوص الفئات المهمشة والأكثر ضعفًا.

¹⁶ الجمعية العامة للأمم المتحدة، حقوق الإنسان للمهاجرين: الممارسات والمبادرات الجيدة بشأن التشريعات والسياسات المتعلقة بالهجرة المراعية للمنظور الجنساني، مذكرة من الأمين العام (A/74/191 بتاريخ 18 يوليو 2019).

3

عدم الإضرار

يجب ألا يساهم تقديم مساعدة العودة في تفاقم الصعوبات الثقافية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية التي يواجهها المهاجرون بالفعل. وإلى أقصى حد ممكن يجب ألا يؤدي تقديم مساعدة العودة إلى زيادة استخدام الحكومات للتدابير التي تضر بالمهاجرين أو تؤثر سلبًا على صحتهم البدنية أو العقلية مثل الاحتجاز. وفي سياقات الأزمات والانتقال والسياسات الهشة، يوفر نهج "عدم الإضرار" أيضًا الأساس للبرامج المراعية للنزاع، مما يتطلب إجراء التدخلات بناءً على تقييم المخاطر المحتملة، بالإضافة إلى وضع تدابير التخفيف من أجل ضمان ألا يكون للمساعدة تأثير سلبي مباشر أو غير مباشر على الأفراد أو لا تؤثر سلبًا على إعادة إدماجهم.

4

وكالة المهاجرين

يجب تمكين المهاجرين من اتخاذ قرارات مستنيرة وممارسة وكالتهم، حتى ولو كان ذلك ضمن مجموعة محدودة من الخيارات المتاحة، مثل عندما تكون أوامر الترحيل أو قرارات العودة قد صدرت بالفعل. فاحترام موافقة المهاجرين الحرة والمسبقة والمستنيرة لطريقة أو خيار العودة المحدد المتاح هو شرط أساسي لأي دعم تنفيذي يتعلق بالعودة.

5

المساءلة

في سياق المساعدات الإنسانية، يتم تعريف المساءلة (للسكان المتضررين) على أنها "التزام فعلي من قبل الجهات الفاعلة في المجال الإنساني باستخدام السلطة بمسؤولية من خلال مراعاة الأشخاص الذين تسعى الجهات إلى مساعدتهم وتقديم حصيلة أعمالها إليهم ومساءلتها أمامهم".¹⁷ ويجب تطبيق هذا المبدأ في سياق مساعدة العودة أيضًا، حيث يجب تعزيز المساءلة بشكل خاص من خلال تعزيز الرصد القائم على الحقوق وتوفير الوصول إلى آليات التغذية الراجعة والشكاوى الداخلية (انظر أيضًا القسم 4.5: آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات).

6

السرية

تشكل حماية التعامل مع البيانات الشخصية للعائدين والحفاظ على سريتها عنصرًا لا غنى عنه في إجراءات العودة. ومن ثم ينبغي جمع جميع البيانات الشخصية أو استخدامها أو نقلها أو التخلص منها أو تخزينها أو معالجتها بطريقة أخرى وفقًا للمعايير الدولية لحماية البيانات. ويشمل ذلك من بين أمور أخرى، مبدأ الجمع القانوني والعدال للبيانات، وأن يكون له غرض محدد ومشروع، ومبادئ الموافقة والسرية والوصول والشفافية وأمن البيانات. ويجب أن يقتصر جمع البيانات الشخصية على الحد الأدنى الصارم المطلوب لتنفيذ النشاط المحدد.¹⁸

¹⁷ انظر أيضًا المنظمة الدولية للهجرة، المساءلة أمام السكان المتضررين. متاح على www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our_work/DOE/humanitarian_emergencies/AAP/two-pagebriefonaap.pdf

¹⁸ انظر أيضًا المنظمة الدولية للهجرة، IOM Data Protection Manual (جنيف، 2010).

7

البيئة الآمنة للعودة

يجب أن تكون البيئات في البلدان الأصلية مواتية للسلامة الشخصية للعائد. ويجب أن يتخذ المهاجرون قرارًا مستنيرًا وقائمًا على الحقوق للعودة بناءً على المعلومات التي بحوزتهم، وأيضًا بناءً على المعلومات التي تم جمعها أثناء عملية المشورة بشأن العودة حول الوضع في البلد والمجتمع الأصلي.

8

استدامة إعادة الإدماج

تعتبر إعادة الإدماج مستدامة عندما يحقق المهاجرون مستويات من الاكتفاء -الذاتي الاقتصادي، فضلًا عن الاستقرار الاجتماعي والرفاهية النفسية الاجتماعية التي تسمح لهم بالتعامل مع دوافع الهجرة أو إعادة الهجرة. ويتطلب تحقيق إعادة الإدماج المستدام نهجًا متكاملًا لإعادة الإدماج يعالج الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والنفسية الاجتماعية لإعادة الإدماج على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية. ويمكن أن تساهم المساعدة المقدمة لعودة المهاجرين وإعادة إدماجهم في التنمية المستدامة لمجتمعاتهم مع معالجة الدوافع السلبية التي تجبر الأفراد على الهجرة.

9

النهج الحكومي الشامل والملكية الحكومية

العودة هي قضية معقدة لا يمكن معالجتها من قبل وزارة واحدة أو قطاع سياساتي حكومي واحد فقط. لذلك من الضروري تعزيز أوجه التآزر بين مختلف التدخلات البرنامجية وأدوات التمويل المستخدمة من أجل معالجة إدارة العودة وتلك التي تعزز المساعدة الإنسانية واستقرار المجتمع والتعاون الإنمائي.

10

الشراكة والتعاون

لا تتطلب العودة مشاركة عدد كبير من الجهات الفاعلة الحكومية فحسب، بل تتطلب أيضًا تضافر جهود الجهات الفاعلة الأخرى مثل الجهات الحكومية وغير الحكومية على المستويات الدولية والإقليمية والوطنية ودون الوطنية. وهذا ضروري لضمان نزاهة عملية العودة وضمان الفعالية وتجنب ازدواجية الجهود وتعزيز استدامة عمليات إعادة الإدماج.

3.1. العوامل المؤثرة على قرار العودة

ثبت أن فهم العوامل التي يمكن أن تؤثر على قرار المهاجرين بالعودة إلى بلدهم الأصلي أمر بالغ الأهمية من حيث إسداء مشورة جيدة يمكنها الاستجابة لاحتياجات المهاجرين ودعم حقوقهم وإعدادهم للعودة وإعادة الإدماج.

رغم أن وضع كل مهاجر مختلف ويجب مراعاته بحسب تفرد، فمن المهم امتلاك فهم عام للعوامل التي تلعب دورًا في الوقت الذي يفكر فيه المهاجرون في العودة أم لا. فحتى في حال مواجهة خيارات مقيدة في الواقع، فمن الضروري أن تُمكن المشورة المهاجرين من اتخاذ قرارات مستنيرة، وهي شروط مسبقة ضرورية للعودة الآمنة والكريمة.

ثمة مجموعة متنوعة من العوامل التي تؤثر على قرار المهاجرين بالعودة، والتي تتشابك بشكل متبادل ويمكن لكل فرد التفكير فيها بشكل مختلف. ولا يتوفر في الأدبيات تحديد شامل لهذه العوامل، نظرًا لتعقيد وتنوع التجارب والقيم والعواطف البشرية، ومع ذلك، كانت هناك محاولات لتنظيم بعض هذه العوامل على الأقل، والتي تشمل العوامل الفردية مثل السمات الفردية (على سبيل المثال، العمر والنوع الجنساني والوضع الجسدي والنفسي) والعلاقات الاجتماعية (مثل وجود أو غياب أفراد الأسرة والعلاقة مع المجتمع المضيف والمجتمع الأصلي)، والعوامل الهيكلية بما في ذلك الظروف في البلد الأصلي والبلد المضيف، والتدخلات السياسية في البلدان المضيفة أو بلدان العودة، والتي يمكن اعتبارها حوافز أو مثبطات للعودة.¹⁹ وأبرزت²⁰ الدراسات المختلفة أن هناك عناصر متكررة شائعة في سياقات الهجرة والعودة المختلفة والتي تساهم في قرار العودة أو عدم العودة. وتجدر الإشارة إلى أن نفس العوامل يمكن أن تحفز أو تثني المهاجر عن العودة إلى البلد الأصلي، اعتمادًا على تاريخه الشخصي ووضعه والوضع في البلد الأصلي والشبكات الاجتماعية والقيم الشخصية، وذلك من بين أمور أخرى.²¹ فيما يلي بعض العوامل الرئيسية:

- **الشعور المتصور بالفشل فيما يتعلق بتجربة الهجرة والخيارات المحدودة المتاحة،** الناجمة عن التوقعات غير الملباة فيما يتعلق بنتائج الهجرة والظروف المعيشية في بلد المقصد، بالإضافة إلى القلق من العيش بشكل غير نظامي و/أو عدم القدرة أو إتاحة الفرصة للاندماج في المجتمعات المحلية والمجتمعات.
- **التهديد بالترحيل أو الاحتجاز** يلعب دورًا رئيسيًا عمومًا في قرار العودة إلى البلد الأصلي بما في ذلك من خلال تبني برامج العودة الطوعية. وكذلك، يمكن أن تمثل العودة الطوعية الخيار الوحيد للخروج أو تجنب احتجاز المهاجرين (لفترات طويلة) بطريقة آمنة وكريمة.

¹⁹ ريتشارد بلاك، خالد كوسر، كارين مونك، غابي أتفيلد، ليزا دونوفريو وريتشموند تيموكو، *Understanding Voluntary Return*. Home Office، Online Report 50 / 04 (لندن، المملكة المتحدة، وزارة الداخلية، 2004).

²⁰ المرجع نفسه، انظر أيضًا خالد كوسر وكاتي كوشمايندر، *Comparative Research on the Assisted Voluntary Return and Reintegration of Migrants* (جنيف، المنظمة الدولية للهجرة، 2015)، بلاك وآخرون، فهم العودة الطوعية.

²¹ المنظمة الدولية للهجرة، *Reaching Out to the Unknown: Native Counselling and the Decision Making Process of Irregular Migrants and Rejected Asylum Seekers on Voluntary Return* (لاهاي، 2008).

- **الأمن يُشار إلى حد كبير من المهاجرين باعتباره أحد العوامل الحاسمة التي يجب مراعاتها، مع الإشارة إلى الأمن المتصور من المهاجرين في كل من بلدان المقصد وبلدان المنشأ. ومع ذلك، حتى لو أخذ المهاجرون الأمن في الاعتبار دائمًا من الناحية العملية، فليس من الواضح حتى الآن كيف يؤثر على قرار العودة. وفي الواقع قد أفاد المهاجرون في دراسات مختلفة أنهم لن يعودوا حتى في ظروف الأمن النسبي في البلد الأصلي، بينما أفاد آخرون أنهم يخططون أو يتوقعون العودة حتى في وجود مخاطر أمنية في البلدان الأصلية. وهذا مهم بشكل خاص للنظر فيه أثناء عملية المشورة بشأن العودة خاصة عند تقييم سلامة بيئة العودة ووكالة المهاجرين للعودة، وسنناقش ذلك بمزيد من التفصيل (انظر القسم 2.2: المبادئ الأساسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرين).**
- **الشبكات الاجتماعية والوضع الأسري قد تلعب دورًا تحفيزيًا أو مثبطًا في ما يتصل بالعودة. إذ يمكن للشبكات الاجتماعية والأسرية القوية والموثوقة في البلد الأصلي أن تُيسر إعادة الإدماج النفسي الاجتماعي والاقتصادي للمهاجرين عند العودة. وعلى العكس من ذلك، عندما يكون للروابط الاجتماعية والأسرية في البلد الأصلي دلالات سلبية (على سبيل المثال، في حالة المجتمعات العنيفة أو أفراد الأسرة المسيئين)، يمكن أن تعمل كرادع للعودة و/أو تشكل عقبات أمام إعادة الإدماج المستدام للمهاجرين العائدين.**
- **الديون المستحقة للمهريين يبدو أنها تمثل رادعًا للعودة، حيث يكون المهاجرون عمومًا أكثر ترددًا في العودة إذا كانوا ما يزالون مدينين للمهريين، على الأرجح خوفًا من الانتقام منهم ومن أسرهم أو خوفًا من عدم القدرة على سداد الدين عند العودة بسبب عدم اليقين المحيط بعملهم وإمكانية كسب العيش في البلد الأصلي. وتجدر الإشارة إلى أن مسألة الديون وكيفية تأثيرها على مسار الهجرة لم تخضع للبحث بعد على نطاق واسع.**
- **مشاريع الحياة والطموحات والتوقعات والقيم التي ينسبها المهاجرون إلى مستقبلهم من المرجح أيضًا أن تلعب دورًا مهمًا. على سبيل المثال، قد يميل المهاجرون الذين يعانون من ظروف صحية قاسية إلى العودة إلى بلدانهم حتى لو كان هذا يعني الوصول إلى رعاية صحية أقل جودة، إذا كانوا يخصصون قيمة عالية للتمكن من العيش في بلدانهم محاطين بأسرهم وأصدقائهم. وهذا مهم بشكل خاص في حالة المهاجرين الذين يقررون العودة وقضاء أيامهم الأخيرة في مجتمعاتهم الأصلية.**
- **برامج المساعدة على العودة وإعادة الإدماج يبدو أن توافرها يمثل عاملًا حاسمًا للعودة، ولكن غالبًا ما يتم الاستشهاد به في الأدبيات كعنصر يزيد من قبول العودة والفرص المتصورة لإعادة الإدماج المستدام في البلد الأصلي، اعتمادًا أيضًا على نطاق وقيمة مساعدة إعادة الإدماج المقدمة. فبشكل عام، يمكن للمساعدة المقدمة للمهاجرين خلال مرحلة العودة وإعادة الإدماج أن تزيد من استعداد المهاجرين وجاهزيتهم للعودة ويمكن أن تساهم في إعادة إدماجهم المستدام.**

عند النظر في هذه العوامل المدرجة، من المهم التذكير بأن الهجرة ظاهرة جنسانية، وأن دورة الهجرة والتجارب المرتبطة بها تتأثر بشدة بالمعايير والتوقعات الخاصة بالنوع الجنساني، بالإضافة إلى عوامل الحماية وأوجه الضعف²² (انظر أيضاً القسم 2.5: النوع الجنساني والتنوع والإدماج). وزيادة على ذلك، يلعب التوجه الجنسي للشخص وهويته الجنسية وتعبيره الجنساني وخصائصه الجنسية دوراً رئيسياً في قرار الهجرة وطرائق الهجرة والمقصد والغرض من الهجرة، بالإضافة إلى العلاقات مع الأسرة والمجتمع في البلد الأصلي وقرار العودة أو عدم العودة.

في منطقة بلدان غرب البلقان، غالباً ما يرتبط قرار المهاجرين بالعودة إلى بلدانهم الأصلية بالوعي بالتحديات المرتبطة باستمرار الرحلة، والتي تتراوح بين عدم وجود مسارات قانونية للهجرة المستمرة والمخاطر المرتبطة بالرحلات غير الآمنة حيث يتعرض المهاجرون للعنف والاستغلال والاعتداء في محاولة لعبور الحدود²³ - وهي محاولات غالباً ما تفشل. بالإضافة إلى ذلك، قد لا يكون للمهاجرين الذين تقطعت بهم السبل أي وضع قانوني واضح ولا يمتلكون أي وثائق من شأنها تنظيم دخولهم أو إقامتهم. كما يمكن أن يسهم عدم الحصول على الخدمات الرئيسية، مثل السكن وسبل العيش والتعليم والصحة التي يعاني منها بعض المهاجرين، في تغذية الشعور بفشل تجربتهم في الهجرة. ولا يبدو أن التهديد بالترحيل عامل بارز في قرار العودة الطوعية إلى بلدان المنشأ في السياق الحالي لبلدان غرب البلقان، حيث يتم فرض عدد منخفض نسبياً من عمليات العودة بسبب القدرات المحدودة من حيث الموارد المتاحة واتفاقيات إعادة القبول المعمول بها مع بلدان المنشأ. ومع ذلك، أشار الاتحاد الأوروبي ودوله الأعضاء إلى "الحاجة إلى مزيد من الدعم لزيادة العودة الطوعية والتعاون بشأن إعادة القبول مع بلدان المنشأ"²⁴ فيما يتعلق بسياسة توسيع الاتحاد الأوروبي في بلدان غرب البلقان والمواءمة التدريجية مع مكتسبات الاتحاد الأوروبي، لذلك من المتوقع أن يتطور الوضع في المستقبل. علاوة على ذلك، قد يكون تأثير التهديد بالترحيل مهماً إلى حد كبير فيما يتعلق بالمهاجرين العائدين إلى بلدان غرب البلقان من بلدان المقصد وخاصة الاتحاد الأوروبي، نظراً لأن اتفاقيات إعادة القبول في هذا السياق المماثل تعمل بكفاءة وإن خطر ترحيل المهاجرين غير النظاميين حقيقي وقائم.

²² الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تأثير الهجرة على النساء والفتيات المهاجرات: منظور جنساني، تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين (A/HRC/41/38 بتاريخ 15 نيسان/أبريل 2019).

²³ إليزا غالوس، لورا بارتوليني، هاري كوك وناعومي غرانت، *Migrant Vulnerability to Human Trafficking and Exploitation: Evidence from the Central and Eastern Mediterranean Migration Routes* (جنيف، المنظمة الدولية للهجرة، 2017). متاح على <https://publications.iom.int/books/migrant-vulnerability-human-trafficking-and-exploitation-evidence-central-and-eastern>

²⁴ المفوضية الأوروبية، *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions: 2020 Communication on EU enlargement policy (COM(2020) 660*، 6 تشرين الأول/أكتوبر 2020).

4.1. الآثار النفسية الاجتماعية للعودة

كما هو الحال في الهجرة من البلد الأم، من منظور نفسي اجتماعي، فإن هجرة العودة ليست بأي حال من الأحوال عملية مباشرة. ففي الواقع، لها العديد من الآثار النفسية الاجتماعية على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية، ولا يُستثنى أي نوع من العودة من هذه الآثار (سواء كانت العودة القسرية أو المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج أو العودة التي ينظمها المهاجرون أنفسهم).

سيُتيح فهم الآثار النفسية الاجتماعية للعودة إلى المستشارين فهم العائدين بشكل أفضل وتقديم خدمة أفضل لهم طوال عملية العودة، بما يتماشى مع نهج المشورة بشأن العودة الذي محوره المهاجرون (انظر القسم 1.2).

تُظهر المراجعات المنهجية الأخيرة أن النتائج المتعلقة بانتشار الاضطرابات النفسية والعقلية وحدوثها بين السكان المهاجرين غير حاسمة. وبناءً على المراجعات المنهجية للدراسات الأكثر موثوقية، يبدو أنه بصرف النظر عن الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة (PTSD) فلا توجد فروق كبيرة في انتشار و/أو حدوث الاضطرابات النفسية و/أو العقلية بين السكان-المهاجرين وغير المهاجرين. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن الفرق في حدوث اضطراب ما بعد الصدمة ليس مرتفعاً بالأرقام المطلقة على الرغم من أنه ذو دلالة إحصائية.²⁵ وتُظهر الدراسات أيضاً أنه حتى المهاجرين الذين لا يعانون من مرض عقلي قد يعانون من نطاقات مختلفة من ردود الفعل النفسية السلبية بسبب الضغوطات المتعددة.²⁶ ويمكن تسمية انتهاكات حقوق الإنسان والتعذيب والعنف القائم على نوع الجنس والتمييز والاتجار بالبشر واستغلالهم واحتجاز المهاجرين والعودة القسرية و/أو الإبعاد من بين العديد من الضغوطات التي تؤثر على الرفاه النفسي للمهاجرين.

رغم أن الأبحاث غير حاسمة بشأن الفرق بين انتشار الاضطرابات العقلية وحدوثها بين السكان المهاجرين وغير المهاجرين، فمن المهم أن نضع في اعتبارنا أن هجرة العودة إلى البلد الأصلي قد تكون حدثاً غير متوقع أو مفاجئ أو غير مرغوب فيه، مما قد يؤدي إلى ردود فعل نفسية اجتماعية سلبية طبيعية لحالات غير طبيعية. وحتى في حالة العودة المعدة على نطاق واسع، فقد تظهر بعض ردود الفعل النفسية السلبية الطبيعية لأن العودة التي تمثل تغييراً عميقاً في حياة العائد هي أمر قد يتجاوز "طبيعته". ومن المحتمل أن تكون ردود الفعل النفسية الاجتماعية السلبية الطبيعية للمواقف غير الطبيعية نفسية أو بيوفيزيائية أو اجتماعية أو ثقافية، ويمكن أن يكون لها تأثير على مستويات مختلفة (يرجى الاطلاع على الأداة 1.1). وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أن الآثار المترتبة على العودة تُفهم عادةً على أنها سلبية حصراً، إلا أن هذا ليس هو الحال دائماً. وقد تكون هناك أيضاً آثار إيجابية والتي يشار إليها باسم النمو الذي تفعله الشدائد.²⁷ ولمزيد من المعلومات والقراء نظرة متعمقة على الآثار النفسية الاجتماعية للعودة، بما في ذلك بعدها الجنساني والعمرى، يرجى الاطلاع على الأداة 1.1.

²⁵ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج، المرفق 1.

²⁶ لينيث إتش يو بوستامانتي ورافائيل أو سيركيرا وإميليو لوكليبر وإليسا بريتكزي، Stress, trauma, and posttraumatic stress disorder in migrants: a comprehensive review. *Brazilian Journal of Psychiatry*, 40(2):220–225 (2017).

²⁷ رينوس ك. بابادوبولوس، Refugees, trauma and adversity-activated development, *European Journal of Psychotherapy and Counselling*, 9(3):301–312 (أيلول / سبتمبر 2007).

5.1. المشورة بشأن العودة: ممارسة متطورة

يمكن تعريف المشورة بشكل عام على أنها "عملية منظمة في سلسلة من الخطوات تهدف إلى مساعدة الناس على التعامل مع المواقف التي يواجهونها أو التكيف معها بشكل أفضل. وهذا ينطوي على مساعدة الفرد على فهم عواطفه ومشاعره ومساعدته على اتخاذ خيارات وقرارات إيجابية. والمشورة عبارة نهج لمساعدة الناس على الحد من الضائقة الأولية الناتجة عن موقف صعب وتشجيع الأداء التكيفي على المدى القصير والطويل (التأقلم الإيجابي)".²⁸

إلى حد كبير في سياق برنامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج التابع للمنظمة الدولية للهجرة، طُبقت ممارسة إسداء المشورة في سياق العودة للمهاجرين غير القادرين أو غير الراغبين في البقاء في البلد المضيف أو بلد الترانزيت والذين يقررون العودة إلى بلدانهم أو بلدانهم الأصلية. ومنذ عام 1979، تُنفذ المنظمة الدولية للهجرة برامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، حيث تساعد أكثر من 7.1 مليون مهاجر على العودة إلى بلدانهم الأصلية بطريقة آمنة وكريمة مع المساهمة أيضًا في إعادة إدماجهم بشكل مستدام. وقد مدّدت برامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج نطاق تغطيتها الجغرافية تدريجيًا بينما تم تنفيذها بدايةً في أوروبا، حيث تنفذ المنظمة الدولية للهجرة الآن برامج كبيرة للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج في مناطق مثل بلدان غرب البلقان، وكذلك الشرق الأوسط وأفريقيا وآسيا والمحيط الهادئ وأمريكا الوسطى.

وقد أدى هذا التعقيد المتزايد والتحول الجغرافي لبرامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، التي حدثت نتيجة للتغيرات في بُعد تدفقات الهجرة وأنماطها وتعقيدها، إلى وضع نهج جديدة للعودة وإعادة الإدماج مع زيادة الاهتمام بالضمانات واعتبارات الحماية، فضلًا عن استدامة إعادة الإدماج.²⁹ وفي الواقع، عززت المنظمة الدولية للهجرة على مر السنين ممارستها في إسداء المشورة بشأن العودة من خلال تعزيز تمحيص أوجه الضعف وتعزيز آليات معالجة أوجه الضعف طوال عملية العودة وإعادة الإدماج. بالإضافة إلى ذلك، تم وضع مبادئ توجيهية شاملة للمشورة من أجل دعم إعادة الإدماج المستدام للمهاجرين،³⁰ بما في ذلك من خلال اعتماد نهج نفسي اجتماعي.³¹

لقد ابتعد نهج المنظمة الدولية للهجرة المتعلق بإسداء المشورة بشأن العودة تدريجيًا عن توفير المعلومات الوحيدة عن المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج قبل المغادرة لاحتضان نهج أكثر شمولاً يمكن أن يدعم بشكل فعال العودة الآمنة والكريمة للمهاجرين وإعادة إدماجهم المستدام.

²⁸ المنظمة الدولية للهجرة، Introduction to Basic Counselling and Communication Skills: IOM Training Manual for Migrant Community Leaders and Community Workers (جنيف، 2009). متاح على <https://publications.iom.int/books/introduction-basics-counselling-and-communication-skills-iom-training-manual-migrant-community>.

²⁹ لمعرفة المزيد عن تطور المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، انظر أيضًا غرافيانو وداربلاي، A framework for assisted voluntary return and reintegration.

³⁰ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج.

³¹ المنظمة الدولية للهجرة، IOM, Reintegration Counselling: A Psychosocial Approach (داكار، 2020). متاح على <https://publications.iom.int/books/reintegration-counselling-psychosocial-approach#:~:text=It%20does%20not%20cover%20counselling,specific%20training%2C%20attitudes%20and%20precautions>.



التوعية هي طريقة عمل تسمح بتقريب خدمات المعلومات والمشورة من المستفيدين مقارنة بالخدمات التي يتم تقديمها في موقع معين ويحتاج المهاجرون للوصول إليه. في الواقع، تسمح التوعية للموظفين بالتواصل بنشاط مع المستفيدين المحتملين الذين قد لا يتمكنون من الوصول إلى المعلومات والخدمات في الموقع الذي يجدون أنفسهم فيه.³² وتتوقع أنشطة التوعية عادة نشر أفرقة متنقلة في المناطق التي يتجمع فيها المهاجرون، أو المشاركة والشراكة مع الجهات المعنية مثل منظمات الشتات والمجتمعات الدينية التي يمكن أن تدعم وتيسر أنشطة التوعية في المجتمعات المعنية. وبهذا المعنى، فإن أنشطة التوعية هي أيضاً عناصر رئيسية لإشراك الجهات المعنية في العودة وإعادة الإدماج، ودعم نهج حكومي شامل وتعزيز فهم الجهات المعنية للعودة وإعادة الإدماج (انظر أيضاً القسم 4.4. المشورة بشأن العودة التي يقدمها المستشارون/ الأفرقة المتنقلة).

إدراكاً للمرحلة المعقدة ما قبل المغادرة، تميل برامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج الخاصة بالمنظمة الدولية للهجرة إلى تقسيم أنشطة ما قبل المغادرة المختلفة، والتي لها أهداف مترابطة في عملية العودة وإعادة الإدماج الشاملة. تشمل بعض هذه الأنشطة المتميزة والمترابطة قبل المغادرة ما يلي:

- **توفير المعلومات:** يشمل ذلك الأنشطة التي تهدف إلى تقديم برامج إعلامية للمهاجرين بشأن العودة وبشأن خيارات الهجرة البديلة أو الخدمات ذات الصلة وخدمات الحماية والمسارات التي قد تكون متاحة لهم، من خلال قنوات الاتصال مثل توزيع المواد الإعلامية المطبوعة أو عبر الإنترنت، وتنظيم فعاليات المعلومات وعمل نقاط أو مكاتب معلومات المهاجرين، وذلك من بين أمور أخرى. ووفقاً لممارسات المنظمة الدولية للهجرة، يهدف توفير معلومات العودة إلى ضمان وصول المهاجرين بشكل عام إلى المعلومات المتعلقة ببرامج العودة على نطاق واسع. وفي ذات الوقت، يمكن أن يسهل توفير معلومات العودة الإحالة المبكرة للمهاجرين إلى المنظمة الدولية للهجرة أو الجهات الفاعلة الأخرى التي تقدم أنواعاً مختلفة من الخدمات بما في ذلك الحماية. فتوفير المعلومات هو خطوة أولية قبل إجراء المشورة بشأن العودة.
- **المشورة بشأن العودة:** تعتمد المشورة بشأن العودة على توفير المعلومات وتتخذ نهجاً أكثر تخصيصاً، حيث يتم تقديمها من خلال جلسات فردية أو منزلية/جماعية مصممة بناءً على الوضع المحدد للمهاجرين. وما توفر المعلومات سوى مجرد عنصر واحد من عملية المشورة، والتي تركز بالإضافة إلى ذلك على تمكين المهاجرين من تولي مسؤولية مسارات الهجرة الخاصة بهم، واتخاذ قرارات مستنيرة والإعداد لعودتهم (إذا كان الأمر كذلك). وينبغي أن يكون للمشورة بشأن العودة أيضاً وظيفة حماية حيث يفيد تقييم أوجه ضعف المهاجرين بالخطوات الواجب اتخاذها من أجل الحفاظ على حقوق المهاجرين وسلامتهم وكرامتهم وتحديد خدمات الحماية والمساعدة والمسارات التي قد تكون متاحة لهم والنظر فيها. ويمكن أيضاً تقديم

³² المنظمة الدولية للهجرة، *Strengthening Information and Outreach for Assisted Voluntary Return in Ireland* (دبلن، 2015). متاح على www.iom.int/sites/default/files/country/docs/StrengtheningInformationandOutreachforVoluntaryReturninIreland.pdf

المشورة بشأن العودة في إطار إدارة الحالات خاصة للمهاجرين في حالات الضعف. وخلافاً لما هو الحال في ما يتصل بتوفير المعلومات، يجب أن تكون المشورة بشأن العودة سرية ويجب دائماً تقديم جلسات المشورة الفردية، حتى عند تقديم المشورة لمجموعات من المهاجرين مثل الأسر.

إن الفرق بين توفير المعلومات والمشورة ليس واضحاً دائماً، لأن كليهما يركز على أنشطة مترابطة ارتباطاً وثيقاً، ويشتركان في الهدف المشترك المتمثل في دعم ملكية المهاجرين لمسارات الهجرة الخاصة بهم في نهاية المطاف. ومن المثير للاهتمام ملاحظة أنه في حين أن بعض الجهات المعنية بالعودة وإعادة الإدماج مثل المنظمة الدولية للهجرة، يميلون إلى التمييز بين مجالي التدخل هذين مع إبقائهم على اتصال ببعضهم بعضاً، فهناك جهات معنية أخرى تميل إلى جعل هذين المجالين متطابقين، أو تتجنب التمييز الواضح بينهما.³³

في سياق بلدان غرب البلقان، تعتمد المنظمة الدولية للهجرة على ممارسة توعية قوية تستند إلى نشر أفرقة متنقلة وتوفير المعلومات بعدة لغات أكثر شيوعاً بين المهاجرين، وكذلك من خلال الحلول المتاحة عبر الإنترنت. وفي الواقع، أنشأت المنظمة الدولية للهجرة تطبيقاً مخصصاً وموقعاً إلكترونياً وقناة على YouTube، واعتمدت على وسائل التواصل الاجتماعي لأغراض التوعية. ولهذه الأدوات القدرة على تحسين وتوسيع نطاق أنشطة التوعية والسماح بتحليل البيانات المتعلقة بالوصول إلى المعلومات ومشاركة المستخدمين. ضمن حملة التوعية عبر الإنترنت، يعد تطبيق دعم المهاجرين (<https://supportformigrants.com>) أداة رئيسية ومبتكرة عززت استراتيجيتها المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج عبر الإنترنت في المنطقة. وتم إنشاء تطبيق دعم المهاجرين كتطبيق لتوعية المهاجرين على طول طريق شرق البحر الأبيض المتوسط بالمخاطر المتعلقة بالاتجار بالأشخاص وتزويدهم بجهات اتصال موثوقة ومعلومات مفيدة، وقد تم تطويره بشكل أكبر للاحتضان مجموعة أوسع من المعلومات والرسائل والخدمات والتي يمكن الوصول إليها بسهولة على المنصة نفسها. في الواقع تمت ترجمة الرسائل الرئيسية المتعلقة بالمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج والسلامة والأمن الشخصي والتوعية بالعنف القائم على نوع الجنس والمخاطر الصحية بست لغات (العربية والألبانية والأردية والباشتو والبنغالية والفارسية والفرنسية والإنجليزية) وتم تضمينها تدريباً في التطبيق. وتتطابق المواد عبر الإنترنت مع المواد المقابلة التي لا تحتاج إلى إنترنت المتاحة للمستخدمين غير المتصلين رقمياً، وتستخدم رسومات وأواناً معروفة للغاية والتي تُستخدم أيضاً لتوصيف الوجود المادي لمستشاري المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج على أرض الواقع. وقد أتاح الجمع بين المواد التي لا تحتاج إلى إنترنت والمواد عبر الإنترنت ضمن نفس حملة التوعية والاتصال توسيع نطاق الحملة وتغطيتها بشكل كبير، وتثليث وتحليل البيانات التي تم جمعها بشأن الوصول والاستخدام عبر الإنترنت، وتعديل الحملة، وتوحيد استراتيجية التوعية والاتصال الشاملة في بلدان غرب البلقان.

6.1. أهمية المشورة بشأن العودة

إن توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن العودة تذكر المشورة بشأن العودة كأحد الأنشطة الرئيسية من أجل تعزيز العودة الطوعية، وهو ما تم تأكيده أيضًا في اقتراح المفوضية الأوروبية لإعادة صياغة توجيهات العودة. وحتى في غياب اللاتزامات القانونية في الإطار القانوني الأوروبي أو الوطني، خصص عدد من الدول الأعضاء موارد وعزز التعاون مع مقدمي المشورة بشأن العودة من أجل ضمان وصول المهاجرين إلى هذه الخدمة المهمة. وعلو على ذلك، فإن استراتيجية الاتحاد الأوروبي بشأن العودة الطوعية وإعادة الإدماج³⁴ تذكر المشورة بشأن العودة كعنصر رئيسي يمكن أن يساهم في نجاح عملية العودة الشاملة وتوضح إطار الاتحاد الأوروبي حول المشورة بشأن العودة وأداة مساعدة لإعادة الإدماج.³⁵

يُعترف على نطاق واسع بأن المشورة بشأن العودة هي إحدى المكونات الأساسية لبرامج العودة الطوعية من قبل عدد كبير من الجهات المعنية بالعودة وإعادة الإدماج. وفي سياق برامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج الخاصة بالمنظمة الدولية للهجرة، يمثل إسهام المشورة بشأن العودة الفردية أحد الأنشطة الرئيسية التي تمكن المهاجرين من اتخاذ قرار مستنير وتولي مسؤولية عملية العودة الطوعية.³⁴ لهذا السبب، يتم تضمين المشورة بشأن العودة في جميع برامج المساعدة على العودة

الطوعية وإعادة الإدماج الخاصة بالمنظمة الدولية للهجرة، سواء من خلال تقديم المنظمة الدولية للهجرة لهذه الخدمة مباشرة إلى المهاجرين أو من خلال الشراكات مع الوكالات الوطنية ومقدمي الخدمات ومنظمات المجتمع المدني المصممة كوكلاء لمقدمي المشورة ضمن إعداد المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج المحدد في البلد، و/أو يمكن أن تضمن المزيد من الوجود المحدود على أرض الواقع.

يرتكز الاهتمام المتزايد بالمشورة بشأن العودة من العديد من الجهات الفاعلة المختلفة - بدءًا من الجهات الفاعلة الحكومية إلى المجتمع المدني والمنظمات الدولية - على عدد من العوامل المختلفة. وعلى وجه الخصوص، تقر المنظمة الدولية للهجرة بما يلي:

- يعد تقديم المشورة والمعلومات بشأن العودة أمرًا ضروريًا من أجل زيادة وعي المهاجرين بوجود برامج العودة الطوعية وإعادة الإدماج وإبلاغهم بالخيارات الحالية المتاحة لهم من حيث العودة إلى البلد الأصلي أو البقاء في بلد المقصد أو مواصلة مسارات الهجرة الخاصة بهم. إذ تساهم زيادة الوعي بخيارات وإجراءات الهجرة في زيادة وكالة المهاجرين وملكيتهم لقراراتهم باختيار أحد خيارات الهجرة الحالية.

³⁴ غرافيانو وداربلاي، A framework for assisted voluntary return and reintegration، Gravano and Darbellay.

• وتلعب عملية المشورة بشأن العودة الفردية دورًا رئيسيًا في تقييم أوجه ضعف المهاجرين واحتياجاتهم. ومن خلال تقييمات أوجه الضعف التي يتم إجراؤها في سياق المشورة بشأن العودة، من الممكن تقييم ما إذا كانت العودة خيارًا قابلاً للتطبيق وأمنًا وكريمًا للمهاجر، وإذا كان هذا هو الحال، في أي الظروف يجب أن تتم العودة وإعادة الإدماج من أجل معالجة أوجه الضعف لدى المهاجرين واحتياجاتهم. وينطبق هذا على حالة أي مهاجر، ولكنه مهم بشكل خاص في حالة المهاجرين الذين تعرضوا أو معرضين لخطر العنف والاستغلال والاعتداء، أو تم الاتجار بهم، أو لديهم احتياجات تتعلق بالصحة، أو لديهم ميول جنسي، وهوية وتعبير جنساني، وخصائص جنس متنوعة، و/أو الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. **إن تساهم المشورة بشأن العودة التي تركز على المهاجرين في نهاية المطاف في ضمان احترام حقوق المهاجرين بما يتماشى مع الأطر القانونية الدولية والوطنية.**

• إن ميل المهاجرين إلى أن يصبحوا جهات فاعلة في التغيير والمساهمة في تنمية مجتمعاتهم الأصلية يعتمد إلى حد ما أيضًا على مدى استعدادهم للتخضير لعودتهم.³⁵ فالمهاجرون الذين تمكنوا من تعبئة موارد المموسة وغير المموسة، فضلًا عن رأس المال الاجتماعي والتواصل، لديهم فرص أفضل ليصبحوا جهات فاعلة في التنمية وإعادة الإدماج المستدام في بلدانهم الأصلية. **وتهدف المشورة بشأن العودة إلى زيادة الاستعداد للعودة وتعبئة الموارد وتساعد على زيادة فرص إعادة الإدماج بطريقة مستدامة.** ويمكن للمشورة بشأن العودة القيام بذلك من خلال مساعدة المهاجرين على الوصول إلى الخدمات الرئيسية قبل المغادرة (مثل الوثائق والفحوصات الصحية وتقفي أثر الأسر والتقييمات) وتزويدهم بمعلومات مهمة عن الوضع في بلدانهم الأصلية، بما في ذلك التنسيق مع مقدمي الخدمات والجهات الفاعلة التي يمكنها دعم إعادة إدماجهم. وبهذا المعنى، ترتبط المشورة بشأن العودة ارتباطًا وثيقًا بمشورة إعادة الإدماج.³⁶

تنطبق الاعتبارات المذكورة أعلاه إلى حد كبير على برامج العودة الطوعية، حيث يلعب قرار المهاجرين فيما يتعلق بعودتهم دورًا رئيسيًا في عملية المشورة بشأن العودة. ومع ذلك، يمكن أن تنطبق الاعتبارات المتعلقة بأهمية المشورة بشأن العودة من أجل تقييم أوجه ضعف المهاجرين واحتياجاتهم والاستجابة لها، وكذلك من أجل زيادة استعدادهم للعودة وإعادة الإدماج، أيضًا على السياقات التي تتجاوز برامج العودة الطوعية كما هو الحال في حالات العودة القسرية.³⁷

³⁵ جان بيير كاسارينو، *Theorising return migration: The conceptual approach to return migrants revisited*, *International Journal on Multicultural Societies (IJMS)*, 6(2):253–279 (2004).

³⁶ المنظمة الدولية للهجرة، *دليل إعادة الإدماج*.

³⁷ في حين أن المنظمة الدولية للهجرة لا يمكنها تنفيذ عمليات إعادة القسرية للمهاجرين لصالح الحكومات أو نيابة عنها، فإن هذا لا يمنع المنظمة من تقديم خدمات غير متعلقة بالحركة قبل أو بعد حركة العودة القسرية، مثل المشورة قبل المغادرة أو المساعدة بعد الوصول، طالما تم تزويدهم بالموافقة المستنيرة للمهاجرين والمساهمة في حماية حقوقهم ورفاههم. انظر IOM's Policy on the Full Spectrum of Return, Readmission and Reintegration.

يجب أن تتوافق أهمية برامج المشورة بشأن العودة الشاملة مع تخصيص الموارد الكافية لتنفيذها، بما في ذلك الموارد المالية والبشرية، وكذلك الوقت الكافي لدورة المشورة (انظر القسم 5.2: دورة المشورة بشأن العودة). ويجب أيضًا الاعتراف بالدور المحوري الذي يلعبه المستشارون من خلال الجهود الكافية لبناء قدرات مقدمي المشورة بشأن العودة. ولا ينبغي أن تكون أنشطة المشورة بشأن العودة مزودة بموارد جيدة فحسب، بل يجب أن تستند أيضًا إلى مناهج موحدة تُمكن من توفير معلومات موثوقة ورسائل متماسكة عبر مختلف الجهات الفاعلة المتعاونة داخل نظام إدارة الهجرة نفسه.

يمثل عدم وجود نهج متماسك لخيارات العودة وإعادة الإدماج عبر مناطق جغرافية مختلفة تحديًا حده عدد من الجهات المعنية. ولا يؤدي ذلك إلى تعقيد التعاون والتواصل بين الوكالات وعبر الحدود الوطنية فحسب، بل يخلق أيضًا توترات وسوء فهم بين المهاجرين الذين يستفيدون من خيارات العودة وإعادة الإدماج أو بين الجهات المعنية المشاركة في تقديم المساعدة للعودة وإعادة الإدماج. وتُسلط استراتيجية الاتحاد الأوروبي بشأن العودة الطوعية وإعادة الإدماج الضوء على التهديدات التي تشكل بتجزئة خيارات العودة وإعادة الإدماج وتمهد الطريق لإنشاء هيئات تنسيق مخصصة لمواءمة النهج والتدخلات الأوروبية في مجال سياسة العودة وإعادة الإدماج والعمل التشغيلي.

في بلدان غرب البلقان، وبسبب التوقعات المشتركة للهجرة الإقليمية، تدعم المنظمة الدولية للهجرة تبني نهج دون إقليمي للعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج، من أجل تعزيز اتساق ومصداقية ونزاهة جميع التدخلات المنفذة في المنطقة دون الإقليمية. ومن الناحية العملية، يعني هذا أن المنظمة الدولية للهجرة تُنفذ في بلدان غرب البلقان برامج إقليمية للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج وقد طبقت معايير مماثلة لما يتعلق بتوفير المساعدة للعودة وإعادة الإدماج للمهاجرين، بما في ذلك خلال مرحلة المشورة بشأن العودة. كما ساهمت المنظمة الدولية للهجرة في مناطق أخرى في تطوير فهم ومعايير مشتركة حول العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج، كما هو الحال في وضع واعتماد دليل سياساتي بشأن العودة وإعادة الإدماج للدول الأعضاء في عملية بالي.³⁸

الأداة 1.1: فهم الآثار النفسية الاجتماعية للعودة

كما هو مذكور في القسم 2.1، يجب التمييز بين الاضطرابات النفسية والعقلية وردود الفعل النفسية السلبية الطبيعية تجاه المواقف غير الطبيعية، والتي قد تحدث في سياق العودة. وفي هذه الأداة ستُفحص الآثار النفسية الاجتماعية للعودة على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية بمزيد من التفصيل.

1.1.1. الآثار على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية

- على المستوى الفردي، أي عند إساءة المشورة والدعم لعائد واحد، فإن اعتماد نهج مستنير نفسيًا واجتماعيًا سيتيح للمستشارين تقديم خدمة أكثر فعالية. فاعتماد نهج مستنير نفسيًا واجتماعيًا يعني أن المستشار سينظر في البعد النفسي والاجتماعي والثقافي للعودة بطريقة متكاملة. وهذا يعني أن المشورة ستكون:
- مراعية لعواطف العائد ومشاعره وأفكاره، وخاصة تلك ردود الفعل النفسية السلبية التي يمكن توقعها في الهجرة العكسية،
 - مراعية للآثار الاجتماعية العلائقية للعودة، مثل علاقات العائدين مع الأسرة والأحباء سواء في بلدان العودة أو الاستضافة والمجتمعات المحلية الأوسع، وكيف تؤثر على كل من مشاعر العائدين ووجهات نظر العودة،
 - مراعية للتأثير الثقافي للهجرة والعودة، مثل التغييرات في أنظمة القيم والعادات والمصالح التي قد تهم المهاجر الذي يفكر في العودة إلى بلد المنشأ.

كما هو موضح في القسم 3.1 (العوامل المؤثرة على قرار العودة)، نظرًا لتعقيد وثراء التجارب والقيم والعواطف البشرية، فإن الآثار النفسية الاجتماعية للعودة ستخضع لتجربة كل مهاجر الفريدة اعتمادًا على عناصر مثل العمر،الميول الجنسية، والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس، وحالات الصحة البدنية والعقلية³⁹ الموجودة مسبقًا، والوقت الذي يقضيه في البلد المضيف والدعم الاجتماعي المتاح. علمًا بأنه سيكون لنوع العودة أيضًا آثار على المهاجر. فقد تكون العودة عفوية أو بمساعدة أو قسرية أو بناءً على وكالة/استعداد المهاجر للعودة (بما في ذلك في الحالات التي تتوفر فيها خيارات هجرة محدودة للغاية بصرف النظر عن العودة). وعلى المستوى النفسي، قد يشعر العائد بالخجل، والذنب، والقلق، والإحباط، والحزن، والارتباك، والشعور بالنقص، والتصوير الذاتي للفشل، والشعور بالخسارة، ومشاعر اليأس والعجز، والخوف، والغضب، والوحدة، وتدني احترام الذات والثقة بالنفس (انظر أيضًا الجدول التالي⁴⁰).

الجدول 1. الآثار النفسية للعودة

العار	يتم تحديده في الغالب من خلال الفشل المتصور لمشروع الهجرة. ويكون العائد مقتنعًا بأنه سيعود "خالي الوفاض" وسيفقد ماء وجهه. وفي حالات أخرى، قد يكون العار بسبب الأحداث المؤلمة خلال عملية الهجرة مثل العنف وسوء المعاملة والتعذيب والاحتجاز.
الشعور بالذنب	قد يشعر العائد بالذنب بسبب فشل خطة الهجرة أو لترك الآخرين المهمين وراءه أو بسبب أمور قد تكون حدثت أثناء الهجرة. وإذا كان سبب الهجرة ماليًا فقد يشعر بأنه لا يستطيع تلبية توقعات أسرته أو سداد الديون.

³⁹ لمزيد من المعلومات حول الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس، يرجى الرجوع إلى مسرد الميول الجنسي، والهوية والتعبير الجنساني، وخصائص الجنس الكامل التابع للمنظمة الدولية للهجرة.

⁴⁰ مقتبس من المنظمة الدولية للهجرة، المرفق 1، دليل إعادة الإدماج.

القلق	قد تكون هجرة العودة نفسها مصدر قلق مع ارتفاع مستوى عدم القدرة على التنبؤ بالمستقبل وتوقعات الآخرين وردود فعل المجتمع المحلي، حتى في حالة الاستعداد الطويل قبل العودة.
الإحباط	قد يكون ذلك نتيجة لتصور الرفض في البلد المضيف أو مواجهة صعوبات في العثور على وظيفة أو خلق سبل عيش أو قبول المجتمع المحلي أو العودة "خالي الوفاض".
الحزن	يأتي الحزن من الفشل المتصور لمشروع الهجرة والرفض في البلد المضيف والرفض المحتمل في مجتمع المنشأ والاضطرار إلى الانفصال مرة أخرى عن الآخرين المهمين.
الارتباك	لقد تغير العائد خلال الوقت الذي قضاه في الخارج كما طرأ تغيير على البلد الأصلي أيضًا. ما يجعله يشعر بالارتباك وعدم معرفة ما يمكن توقعه.
الشعور بالنقص	قد يشعر العائدون بأنهم أقل شأنًا من أولئك الذين تركوا وراءهم والذين لم يهاجروا أو المهاجرين الآخرين الذين التقوا بهم خلال فترة هجرتهم ولم يعودوا.
التصور الذاتي للفشل	يتصور العائدون أنهم فشلوا في مشاريع الهجرة ويمكنهم إلقاء اللوم على أنفسهم بسبب هذا الفشل.
الشعور بالخسارة	يرتبط هذا بأزمة الهوية. وقبل العودة، يشعر المهاجرون أن الهوية الشخصية والاجتماعية التي طوروها أثناء وجودهم في الخارج قد لا يتم الاعتراف بها في البلد الأصلي بينما قد تضيع الذات القديمة إلى حد ما. ويتعلق الأمر أيضًا بفقدان الشبكة الاجتماعية وفقدان الأصدقاء وأساليب الحياة.
مشاعر اليأس والعجز	ترتبط هذه المشاعر بفقدان الثقة في قدرة المرء على إدارة الأحداث والاعتقاد بأنه لن يكون هناك حدث إيجابي. ونتيجة لذلك قد لا يتمكن المهاجرون العائدون من تعبئة الطاقة وأن يكونوا استباقيين.
الخوف	يمكن أن يشعر المهاجرون العائدون بالخطر بشكل دائم سواء كان التهديد حقيقيًا أم لا. ويمكن أن يكون هذا نتيجة عبودية الديون و/أو التمييز و/أو الأحداث المؤلمة السابقة مثل العنف أو التعذيب أو الاحتجاز.
الغضب	يمكن توجيه المشاعر الغاضبة نحو الذات وبلد الهجرة والجهات الفاعلة والوكلاء العائدين والأقارب والأصدقاء كرد فعل على التوتر وبسبب الشعور بالرفض أو الوقوع ضحية للظلم.
الشعور بالوحدة	إنه شعور شائع مرتبط في الغالب بتصور عدم فهمه من قبل الأسرة والأصدقاء والمجتمع المحلي والمؤسسات. وربما تكون الوحدة قد رافقت العائد أيضًا خلال الوقت الذي قضاه في الخارج.

قد يكون لدى العائدين رأي سلبي عن أنفسهم لأن العديد من توقعاتهم لم تتحقق. وقد يشعرون أنهم لا يستطيعون النجاح في أي مشروع جديد في الحياة.	تدني احترام الذات والثقة بالنفس
يمثل الحاضر تحديًا وأحيانًا تهديدًا للعائد. وقد يكون أكثر تركيزًا على الماضي، سواء لأن التجارب والأحداث السابقة السلبية تبقى عالقة أو لأن الماضي أكثر قابلية للإدارة مقارنة بالحاضر الدينامي المستمر. لذا، قد يركز العائد على المستقبل كنوع من الهروب من الحاضر الصعب.	التركيز على الماضي أو المستقبل بدلًا من الحاضر

ارتباطًا بالآثار النفسية، قد يشعر العائد بالتعب والإرهاق ويعاني من تغيير في الشهية وتغيير في أنماط النوم والإدمان (انظر أيضًا الجدول 412).

الجدول 2. الآثار البيوفيزيائية للعودة

يمكن أن يتعرض المهاجرون لأشكال مختلفة من العنف والتعذيب والاحتجاز وظروف العمل الاستغلالية التي يمكن أن تجلب ردود فعل نفسية سلبية مختلفة وحالة عامة من الإرهاق تتفاقم بسبب ردود فعل التوتر.	التعب/الإرهاق
يمكن أن يسبب القلق تغييرًا في الشهية، فقد يأكل العائد أكثر أو أقل من المعتاد.	التغيير في الشهية
يمكن أن يسبب القلق تغييرًا في أنماط النوم. وقد يجد العائد صعوبة في النوم أو الاستمرار في النوم أو الشعور بالنعاس طوال الوقت.	التغيير في أنماط النوم
كألية للتكيف مع مصاعب الهجرة، قد يبدأ بعض المهاجرين في تعاطي المخدرات.	تعاطي المخدرات

وأخيرًا، على المستوى الاجتماعي، قد يواجه العائد وصمة اجتماعية، أو ينظر إلى نفسه أو يُنظر إليه على أنه فاشل، أو يدرك أنه يُنظر إليه على أنه فاشل، أو يواجه صعوبات مالية (بما في ذلك الديون). وأيضًا، يمكن أن يشعر المهاجرون الذين يقررون العودة بالجزع والقلق لأنهم يتوقعون إعادة الإدماج مع الأسرة والمجتمع في بلد العودة (بما في ذلك بسبب التكيف مع البلد المضيف والتغيرات في سلوك العائد وعاداته وفقًا لثقافة البلد المضيف، ونقص الثقة، ومشاعر عدم فهم الآخرين له) (انظر أيضًا الجدول 423).

⁴¹ المرجع نفسه.

⁴² المرجع نفسه.

الجدول 3. الآثار الاجتماعية للعودة

<p>يمكن وصم قرار العودة من قبل الأسرة والمجتمع المحلي في البلد الأصلي أو في البلد المضيف.</p>	<p>الوصم الاجتماعي</p>
<p>يُنظر إلى العائدين أو يمكن أن يشعروا أنه يُنظر إليهم على أنهم فاشلون، لأنهم لم يحققوا توقعات العائلة والأصدقاء وأفراد المجتمع المحلي الذين استثمروا المال والأمل والإعجاب والموارد الملموسة وغير الملموسة الأخرى أثناء قضاء وقتهم في الخارج وفي البلد الأصلي وفي البلد المضيف، وكما يعتبرون أنفسهم أقل شأنًا من أقرانهم الذين نجحت خطط هجرتهم في البلد المضيف.</p>	<p>النظر إلى أنفسهم أو أن يُنظر إليهم على أنهم فاشلون</p>
<p>قد تكون العائلة أو الأصدقاء أو الشبكات قد استثمرت موارد ملموسة وغير ملموسة في مشروع هجرة قريبهم. وقد يكون العائدون متحمسين للعودة إلى لم شملهم مع أفراد الأسرة والأصدقاء والأحباء، ولكن في الوقت نفسه يخشون أن يخيب أملهم بسبب العودة. وقد يكون العائدون قد تكيفوا مع قيم البلد المضيف وقد يخشون ألا يكونوا متوافقين مع ثقافتهم الأصلية كما كان من قبل.</p>	<p>الصعوبات مع الأسرة والمجتمع</p>
<p>قد يخشى العائدون حقيقة العودة "خالي الوفاض" من الناحية المالية. وربما يكون هذا أسوأ بالنسبة لأولئك الذين لديهم ديون لسدادها وعائلة تدعمها في كل من البلدان الأصلية والمضييفة.</p>	<p>الصعوبات المالية</p>
<p>قد يفتقر العائدون إلى الثقة تجاه الأقران وكذلك السلطات. وقد يتم توجيه انعدام الثقة إلى المنظمة الدولية للهجرة وموظفيها بما في ذلك مستشاري العودة.</p>	<p>انعدام الثقة</p>
<p>الانسحاب الاجتماعي هو رد فعل شائع للعائدين الذين يعتقدون أن وضعهم الحالي (وربما حتى عند القرار الأولي بالمغادرة) غير مفهوم أو لن يكون مفهومًا. وهذه ينطبق بشكل أكبر على المهاجرين الذين يجبرون على العودة. بالإضافة إلى ذلك، من المهم ملاحظة أن بعض العائدين لا يرغبون في الاتصال بمجتمعاتهم الأصلية أو حتى إبلاغها بعودتهم. علمًا بأن العزلة هي عامل رئيسي للاكتئاب ويمكن أن تؤدي إلى حلقة مفرغة حيث لا يتلقى العائدون أي دعم لأنهم يظلون بعيدين عن المساعدة من أي نوع.</p>	<p>العزلة عن الآخرين ومشاعر عدم فهمهم من قبل الآخرين</p>

بالنسبة للمهاجرين تتكاثر المجتمعات، لأنها جزء من ثلاثة مجتمعات مختلفة على الأقل – المجتمع الموجود في بلد المنشأ، ومجتمع المهاجرين في البلد المضيف والمجتمع المضيف، بمستويات مختلفة من الشعور بالانتماء. وتؤثر العودة على العلاقات مع جميع المجتمعات الثلاثة. وإذا كانت العودة قسرية أو ناتجة عن فشل خطة الهجرة، فقد يُنظر إليها على أنها نتيجة لرفض من المجتمع المضيف، مما قد يثير الغضب والإحباط وعدم الثقة تجاه أفراد هذا المجتمع والمؤسسات الموجودة فيه، بما في

ذلك المشاركين في العودة. ويمكن أن يؤدي الاضطرار إلى الانفصال عن مجتمع المهاجرين في البلد المضيف إلى خلق مشاعر غامضة حول العودة والشعور بالخسارة والعزلة والشعور بالدونية تجاه هؤلاء الأقران الذين لا يعودون. وأخيراً، فيما يتعلق بالمجتمع في الوطن، فقد يعتقد العائدون أنه سيُنظر إليهم على أنهم عبء وقد يتحملون المسؤولية عن الوضع الاجتماعي والاقتصادي السلبي للأسرة. وفي حالة العودة إلى الأسرة سواء على الفور أو لفترة طويلة، قد يشعر العائد بالخجل وأنه سيُنظر إليه على أنه فاشل إذا عاد. وستكون كل هذه الآثار مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالوقت الذي يقضيه خارج البلد الأم، حيث قد يكتسب العائد خلال هذا الوقت لغة وعادات جديدة ويعتاد على ثقافة البلد المضيف. كل هذه العوامل من شأنها أن تسبب الضيق وسيكون لها آثار مباشرة على قرار المهاجر فيما يتعلق بالعودة. لذلك، سيكون من المهم التحدث عن هذه العوامل أثناء جلسات المشورة. وتجدر الإشارة إلى أن هذه العوامل قد تكون توقعات العائد وليس الواقع نفسه. وأحد الحلول الممكنة لإجراء هذا التمييز هو خلق مساحة للعائد للتحدث عن هذه الأفكار مع شريكه. ويمكن للمستشار أيضاً مساعدة المهاجر على التفكير والاستعداد لهذه التحديات، على سبيل المثال من خلال تكييف محتويات كتيب المساعدة الذاتية "التحضير للعودة"⁴³ ليشمل بعض الأنشطة ضمن جلسات المشورة، أو تعليم المهاجر كيفية استخدام الكتيب.

بالإضافة إلى ذلك، على المستوى الهيكلي واعتماداً على حالة العائدين، قد يُنظر إليهم على أنهم عبء في البلد الأصلي خاصة عندما يعود المهاجرون بدون مهارات إضافية، أو غير قادرين على (إعادة) الدخول إلى سوق العمل في البلد الأصلي أو يكونون في وضع ضعيف، على سبيل المثال العودة بإعاقه. وعلاوة على ذلك واعتماداً على الوضع المحدد، قد يُنظر إلى المهاجرين العائدين على أنهم تهديد لأنهم قد يجلبون "قيماً أجنبية". وتقدم بعض البلدان منحة إعادة الإدماج للعائدين، وقد يؤدي ذلك إلى مزيد من التوتر بين العائدين والمجتمع المضيف، حيث قد لا يستفيد الأخير من فرص اجتماعية واقتصادية مماثلة مثل الأول. كل هذه الآثار على المستوى الهيكلي ستؤثر على العائدين أثناء التحضير للعودة. لذلك، سيكون من المهم لمستشاري العودة التحدث عن هذه الآثار وتأثيرها على العائدين بشكل فردي.

2.1.1. الآثار الإيجابية أو السلبية للعودة

على النحو المذكور في بداية هذا القسم، لا يكون للعودة بالضرورة دائماً آثار سلبية. إذ تتضمن أيضاً آثاراً إيجابية على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية. علماً بأن نقص البحث في هذا المجال يحد من معرفتنا بما قد تكون عليه هذه الآثار الإيجابية. ومع ذلك ومن خلال التجربة والبحث المحدود، فمن الممكن تسمية بعض الآثار الإيجابية للهجرة بشكل عام والعودة على وجه الخصوص. فعلى المستوى الفردي، قد يكون المهاجرون قد تعلموا لغات ومهارات وثقافات جديدة. وبعد التعرض للضغوط البسيط للشدائد والقدرة على الكفاح فقد يعزز ذلك احترام الذات والشعور بالقوة. وفي حالة النساء، قد يتمتعن بمجموعة واسعة من الحقوق (على سبيل المثال، الحق في التعليم) في مناطق الترانزيت أو البلدان المضيقة. وقد يساهم العائدون في مجتمعاتهم المحلية بمهاراتهم المكتسبة حديثاً. كما هو الحال في الآثار السلبية،

⁴³ انظر <https://returnandintegration.iom.int/en/resources/guideline/preparing-return>

فإن الآثار الإيجابية تعتمد على الوضع الفريد لكل فرد ويجب استكشافها خلال عملية المشورة بشأن العودة. وأثناء التفكير في العودة، فقد يركز العائد على السلبيات فحسب. لذا، سيكون من مسؤولية مستشار العودة مساعدة العائدين على إدراك الآثار الإيجابية المحتملة.

يؤدي التعرض للشدائد إلى ردود فعل سلبية وإيجابية. ومع ذلك، فإن الكثير من وظائف وقدرات وخصائص وعلاقات وصفات وعادات العائدين تظل كما هي دون تغيير. ومن المهم تحديد هذا أيضاً، حتى يفهم العائدون أنفسهم بشكل أفضل وبطريقة شاملة. وتشمل هذه الخصائص التي لم تتغير لدى العائدين الخصائص الإيجابية والسلبية على حد سواء. وقد تشمل الإيجابيات قدرتهم على رعاية أسرهم أو إبداعهم أو قدرتهم على التحمل. بينما قد تشمل السلبيات الحكم على الناس والميل إلى المماطلة، وذلك من بين أمور أخرى. من المهم أن يعرف العائدون أن هذه الخصائص ليست نتيجة لتعرضهم للشدائد، ولكنهم كانوا يميلون دائماً إلى أن تكون لديهم هذه الخصائص، وأن يفهموا كيفية تأثيرها على قراراتهم بالعودة وحتى كيف يمكن أن تؤثر على عملية عودتهم.

إن التركيز على التغييرات الإيجابية التي أحدثتها الهجرة والصفات الإيجابية التي لم تتغير والتي حملها الناس معهم طوال فترة الهجرة من شأنه أن يساعد العائدين على عدم اعتبار هجرتهم فاشلة. ومن خلال الاعتراف بالتغييرات الإيجابية يمكن أن يشعروا بالتمكين، وبدلاً من الخوض في الماضي يمكنهم التركيز على كيفية استخدام هذه التغييرات الإيجابية في حاضرهم ومستقبلهم. وبالنظر إلى الآثار المترتبة على العودة على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية، فقد لا يكون من السهل على المهاجر رؤية هذه التغييرات الإيجابية في البداية. وفي هذه الحالات، يمكن لمستشار العودة محاولة مساعدة المهاجر على رؤية الإيجابيات. على سبيل المثال، إذا كان العائد قادراً على التحدث بلغة البلد المضيف/ بلد الترانزيت، فيمكن للمستشار الإشارة إلى ذلك.

3.1.1. بُعدي النوع الجنساني والسن للآثار النفسية الاجتماعية للعودة

للآثار الموصوفة أعلاه أيضاً بُعد جنساني لا ينبغي إغفاله. وأثناء التفكير في العودة سيتأثر العائد بهذه الأفكار والتوقعات. وبسبب هذه الأفكار، قد يشعر بالتردد في العودة و/أو قد تخلق العودة ضغوطاً. ومن المحتمل أن تذكرهم فكرة العودة بتجاربهم قبل وأثناء فترة الهجرة من بلدانهم الأصلية. لذلك، من المهم أن يكون مستشارو العودة على دراية بكل هذه المضاعفات وخلق مساحة آمنة للعائدين للتحدث عنها أثناء المشورة بشأن العودة. عادةً ما تكون النساء المهاجرات أكثر عرضة للعنف القائم على النوع الجنساني و/أو العنف المنزلي مقارنة بالرجال، ويمكن أن يؤثر عامل الخطر هذا بشكل مباشر على صحتهم العقلية، وذلك من بين أمور أخرى. وفي حالة عودة النساء العازبات مع طفل، فقد يخشين من تعرضهن للوصم و/أو الاغتراب عن المجتمع إذا كان كون المرأة أما عزباء أمراً مستهجناً في المجتمع. بالإضافة إلى ذلك، قد يُنظر إلى المهاجرات العائدات إلى بلدانهم الأصلية على أنهن عائدات بقيم ومواقف لا تتماشى مع "القيم التقليدية" في بلدانهم الأصلية. وبعد أن عشن في بلد آخر، ربما أصبحت النساء المهاجرات أكثر استقلالية وربما اكتسبن أدواراً جديدة لا تتوافق مع الأدوار الجنسانية التقليدية في بلدانهم الأصلية. ومن المحتمل أن يكن قد بدأن في العمل إما في بلدان الترانزيت أو البلدان المضيفة،

وعند العودة إذا لم تكن هناك فرص لهجن للعمل في البلد الأصلي فسيعانين من التبعية الاقتصادية. وكذلك، ربما اكتسب الرجال المهاجرون أيضًا بعض الأدوار الجديدة التي قد لا تتوافق مع القيم والتقاليد في بلدانهم الأصلية. وقد يعتقدون أن هذه التغييرات ستؤثر على كيفية تعامل المجتمع المحلي والمجتمع معهم عند العودة وسيكون لذلك تأثير على العائدين. وقد يخشون أن يشعروا بأنهم دخلاء ومعزولين ويواجهون صعوبات في إعادة الإدماج في المجتمع. علاوة على ذلك، قد يعتقدون أنهم سيحتاجون إلى التخلي عن "ذاتهم الجديدة" والتي تشكلت من خلال تجربة الهجرة. وهذا من شأنه أن يؤدي إلى الشعور بعدم الاكتمال والانكسار. ولما كان "الضعف" و"العجز" من السمات الشائعة المنسوبة إلى النساء.⁴⁴ فقد تعتقد النساء أنه عند العودة قد يُنظر إليهن على أنهن أكثر "ضعفًا" و"عجزًا". ومن ناحية أخرى، في حال تمكين النساء المهاجرات أثناء ابتعادهن عن البلد الأصلي فقد يخشين أن يؤدي ذلك إلى حدوث صدام بينهن وبين المجتمع بمجرد عودتهن إلى البلد الأصلي. وتتمثل إحدى طرق التغلب على هذه الصعوبات في خلق مساحة للعائدين للتحدث مع أسرهم أو أقرانهم أو مستشاريهم في البلد الأصلي. ويمكن القيام بذلك من خلال حثهم على الاتصال بالأسرة بوسائل الاتصال الخاصة ويمكن للمستشار تقديم كتيب "التحضير للعودة" الذي يقدم اقتراحات حول العناصر التي يجب معالجتها في المحادثات والمسائل التي ينبغي التطرق إليها. وإذا لم يتمكن المهاجرون من ذلك، يمكن لمستشار العودة الاتصال بمكتب المنظمة الدولية للهجرة في البلد الأصلي للعائد لتحديد اجتماع مع العائد وأسرتهم أو أقرانهم أو مستشاره. وخلال هذه الاجتماعات، ستتاح للعائد فرصة إعادة الاتصال والحصول على بعض المعلومات الجديدة حول الوضع مما سيساعده على الاستعداد بشكل أفضل ومعرفة ما سيواجهه. قبل ترتيب هذا الاجتماع، يجب تحليل الآثار المترتبة على توصيل العائدين بالأسرة أو الأقران بشكل جيد. ويجب مناقشته مع العائدين بالتفصيل ويجب ألا يتم هذا الإجراء أبدًا دون موافقتهم. علمًا بأنه ينبغي أن تكون فكرة المشورة بشأن العودة هي تمكين العائد. وقد يُنظر إلى ترتيب هذا الاجتماع دون موافقة على أنه تدخل وسيؤثر سلبًا على العلاقة بين المستشار والعائد.

من المهم أن نتذكر أن الرجال يمكن أن يتعرضوا بالتساوي للآثار النفسية الاجتماعية التي يمكن أن تشكل عقبة أمام رفاههم. من المتوقع في العديد من الثقافات أن يكون الرجال أقوى ولا يظهرون عواطفهم. سواء أثناء جلسات المشورة بشأن العودة أو في حياتهم اليومية، وقد يحاولون إخفاء عواطفهم والآثار المترتبة على الهجرة والعودة مما قد يؤثر على رفاههم. وهناك دور شائع آخر يمنحه المجتمع للرجال وهو دور المعيلين. وقد تكون فكرتهم الأولية وراء الهجرة من بلدانهم الأصلية هي الصعوبات المالية. ومن ثم، فقد يؤثر فشل خطة الهجرة والعودة "خالي الوفاض" على دورهم الاجتماعي وكيف تنظر إليهم مجتمعاتهم المحلية. وقد يشعرون بأنهم فاشلون أيضًا. وإذا اضطرت أسرهم إلى دعم رحلاتهم ماليًا وكانوا يأملون في الحصول على عائد استثمارهم فسيكون التأثير أكثر حدة. وبالتالي، سيؤثر هذا الموقف سلبًا على احترامهم وتقديرهم لذاتهم.

⁴⁴ ميخائيل بيليا، (2007) 17-14:8، *Development and Transition*، Moldova، The impact of migration on gender roles in

وتشير الدراسات إلى أن الرجال يمكن أن يتعرضوا أيضاً للعنف الجنسي في رحلة هجرتهم.⁴⁵ وكما ذكرنا سابقاً، من المتوقع في العديد من الثقافات ألا يُظهر الرجال عواطفهم وعندما يتعلق الأمر بالعنف الجنسي، يكون من الصعب طلب المساعدة والكشف عما حدث لهم. إن عدم الكشف عما حدث والامتناع عن طلب المساعدة المهنية من شأنه أن يجعلهم أكثر عرضة لإلقاء اللوم على أنفسهم والانعزال عن المجتمع المحلي، وعدم إدراكهم لحقيقة أن تجارب مماثلة قد حدثت لرجال آخرين وأن الضحايا غير مذنبين.

وكما هو الحال بالنسبة للنساء، فيمكن أن يكون للأدوار الجنسانية أيضاً تأثير على عودة الرجال المهاجرين. فعلى سبيل المثال، يمكن أن يحدث أنه أثناء غياب الرجل/ الزوج قد انتقلت مسؤولياته المنزلية في البلد الأصلي إلى أفراد الأسرة الآخرين. وعند العودة قد لا تكون إعادة توزيع هذه المسؤوليات عملية مباشرة. وقد يزداد الشعور بالضعف بسبب خطط الهجرة الفاشلة سوءاً إذا لم يتمكن الرجال من الوفاء بالأدوار الجنسانية المخصصة لأسباب مختلفة عند عودتهم.

قد يكون هناك بعض الآثار الإضافية في حالة المهاجرين ذوي الميول الجنسية، والهوية والتعبير الجنساني، وخصائص الجنس. واعتماداً على الوضع في بلدانهم الأصلية فقد لا يحظون بالحقوق/ الفرص نفسها التي كانت لديهم في البلد المضيف. ويمكن أن يؤدي الرفض من الأسرة والمجتمع الأصلي بسبب ميولهم الجنسية، وهويتهم وتعبيرهم الجنساني، وخصائص الجنس لديهم المتنوعة إلى نقص الدعم النفسي الاجتماعي، ما من شأنه أن يؤدي إلى المزيد من العزلة عند عودتهم. وقد تلعب جميع هذه العوامل دوراً عند المشاركة في المشورة بشأن العودة والنظر في العودة كخيار. في هذه الظروف، قد يكون من الصعب بشكل خاص على المهاجرين الكشف عن ميولهم الجنسية، وهويتهم وتعبيرهم الجنساني، وخصائص جنسهم المتنوعة إلى مستشاري العودة و/أو أفراد أسرهم أو مجتمعاتهم الأصلية. وقد تكون مشقة الكشف عن الميول الجنسية، والهوية والتعبير الجنساني، وخصائص الجنس الخاصة بهم مرتبطة بانعدام الثقة تجاه المؤسسات ومستشاري العودة. ونظراً لأن الميول الجنسية، والهوية والتعبير الجنساني، وخصائص الجنس سيكون عاملاً مهماً بالنسبة لهم في ما يتصل باتخاذ قرار بشأن العودة، فمن المهم أن يوفر مستشارو العودة مساحة آمنة للعائدين أثناء جلسات المشورة. وبصرف النظر عن تقنيات المشورة التي تم شرحها في الأداة 1.2، فإن استخدام بعض الملصقات واللافتات حيثما أمكن ذلك، بدلاً من افتراض الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس الخاصة بهم، وسؤالهم عن كيفية تعريفهم لذلك سيكون مفيداً لهم.

في حال الأشخاص الذين يعانون من حالات طبية أو مشاكل صحية جسدية أو عقلية فقد يثير ذلك المزيد من القلق. وفي هذه الحالات من المهم الحصول على معلومات كافية عن الخدمات في البلد الأصلي للتأكد من أن العائد سيحصل على العلاج المناسب عند عودته إلى بلده. ويجب أن يكون هذا هو الحال بالنسبة

⁴⁵ ربا أ. بيلانتيري، سفين غودموند هيندركر، إيوان ويلكنسون، ماريا إبيسكوبو، كولينز تيمير، إيفا دي بليكر، مزوامديل مابها، كوداكوashi سي تاكاريندا ورافائيل فان دن بيرغ، Sexual violence against migrants and asylum seekers: The experience of the MSF clinic on Lesbos, Island, Greece, *PLoS One* 15(9) (17 سبتمبر 2020).

لأي شخص يعود بحالة ما. لمزيد من المعلومات حول هذا الموضوع، يرجى الرجوع إلى العودة بحالة صحية: مجموعة أدوات إسداء المشورة للمهاجرين الذين لديهم مخاوف تتعلق بالصحة.⁴⁶

غالبًا ما يكون كبار السن من بين أولئك الذين يعانون من حالات طبية. وثمة مسألة شائعة أخرى تتعلق بالعاثدين المسنين قد تكون متصلة بمحو الأمية، بما في ذلك عندما يرتبط الأمر بمهارات تكنولوجيا المعلومات. وقد لا يكون لديهم مهارات القراءة والكتابة وقد لا يكونون على دراية باستخدام الإنترنت والهواتف المحمولة، وقد يواجهون صعوبات في فهم العمليات المعقدة. في هذه الحالات من المهم تكييف المشورة بشأن العودة بحسب احتياجات العائد.

⁴⁶ انظر <https://publications.iom.int/books/returning-health-condition-toolkit-counselling-migrants-health-concerns>

أدوات
المشورة
بشأن العودة

2



منهجية المشورة
بشأن العودة

الوحدة 2: منهجية المشورة بشأن العودة

المحتويات

تركز هذه الوحدة على الوصف التفصيلي لمنهجية المشورة بشأن العودة، المنبثقة من مبادئ وأهداف المشورة، وتحليل طريقة تطبيقها عملياً وتحقيقها في العمل اليومي للمستشارين. وتوفر هذه الوحدة أيضاً توجيهات مفيدة تتعلق بإعداد وتقديم جلسات المشورة بشأن العودة، وتشمل عناصر إدارة الحالات الرئيسية (مثل حفظ السجلات والتنسيق وإنهاء الحالة) والمراجع المهمة بالنسبة لمستشاري العودة.

أهداف التعلم

- فهم نهج ومبادئ وأهداف ومنهجية المشورة التي محورها المهاجرون؛
- فهم سبل تكييف منهجية المشورة بشأن العودة وفقاً لمختلف مراحل مسار الهجرة، ووفقاً لاحتياجات المهاجر الجسدية والعاطفية والعقلية؛
- تطبيق المفاهيم والأدوات المتعلقة بمنهجية المشورة؛
- تحليل منهجية المشورة بشأن العودة والقدرة على ربط وتنظيم جميع مكوناتها ضمن مراحل المشورة.

الرسائل الرئيسية

- توفر منهجية المشورة بشأن العودة الأدوات اللازمة لضمان نزاهة عملية المشورة بناءً على مبادئ ومعايير عالية المستوى.
- تستجيب المشورة بشأن العودة لثلاثة أهداف مختلفة رغم ترابطها. وينبغي أن يتاح للمستشارين وغيرهم من المتخصصين الذين يتعاونون من أجل المشورة بشأن العودة إمكانية بناء القدرات والوصول إلى الموارد والأدوات التي تمكّنهم من تحقيق هذه الأهداف.

الفئات المستهدفة

- مستشارو العودة
- منسقو خدمات المشورة بشأن العودة

أدوات الوحدة 2

- الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة بشأن العودة

1.2. نهج المشورة بشأن العودة الذي محوره المهاجرون

يذكر توجيه الاتحاد الأوروبي بشأن العودة أنه ينبغي على الدول الأعضاء تقديم المساعدة والمشورة المعززة بشأن العودة، من أجل تعزيز العودة الطوعية، حتى دون إنشاء التزام على الدول الأعضاء بوضع برامج للعودة الطوعية.⁴⁹ وبناءً على ذلك، أدخلت الدول الأعضاء تدريجياً المشورة بشأن العودة في ممارساتها، إما من خلال أحكام قانونية أو تنظيمية محددة، أو بوسائل أخرى، مع مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة المشاركة في إسداء المشورة بشأن العودة، بما في ذلك سلطات الهجرة والمؤسسات والوكالات الحكومية الوطنية والمحلية، فضلاً عن المنظمات الدولية ومنظمات المجتمع المدني.⁵⁰

على مر السنين، تضاعف عدد الجهات الفاعلة التي تقدم المساعدة بشأن العودة، بالتوازي مع إطلاق المبادرات والبرامج الخاصة بالعودة في المناطق الجغرافية التي لم يسبق لها المشاركة في أنشطة من هذا النوع. وفسرت الجهات الفاعلة المختلفة مهمة إسداء المشورة بشأن العودة بطرق مختلفة، استناداً إلى تفويضاتها وأهدافها الاستراتيجية وأدوارها المحددة داخل نظام إدارة الهجرة. وتضع بعض الاختلافات بين نهج المشورة بشأن العودة في الاعتبار الهدف من المشورة بشأن العودة وبالتالي الطريقة المتبعة في تقديمها.⁵¹

من بين نهج المشورة المختلفة الحالية، تدعو المنظمة الدولية للهجرة إلى تطبيق نهج مشورة يكون المهاجرون محوره في جميع الحالات عند إسداء المشورة بشأن العودة على طول مسار الهجرة، بما في ذلك في الحالات التي تقتصر فيها خيارات الإقامة القانونية في البلد المضيف على غير الموجودة، وكذلك في حالة الإيجار على الترحيل. وفي هذه السياقات أيضاً، في الواقع، قد تكون المشورة بشأن العودة التي يكون المهاجرون محورها مفيدة لعملية عودة تتسم السلامة والكرامة. (انظر أيضاً الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة بشأن العودة.)

يعني تطبيق نهج يكون المهاجرون محوره في إسداء المشورة بشأن العودة ضمناً أنه لا يتم إسداء المشورة بشأن العودة إلا إذا أعطى المهاجرون (أو ممثلوهم القانونيون) موافقتهم المستنيرة، ولا ينبغي أن يشكل ذلك التزاماً على الإطلاق من جانب المهاجر. ويتمثل أحد الأهداف الرئيسية للمشورة التي يكون محورها المهاجرون في تسهيل اتخاذ المهاجرين لقرارات مستنيرة وقدرتهم على التصرف فيما يتعلق بحياتهم. ولذلك يقدم المستشارون معلومات موثوقة وغير متحيزة وفي الوقت المناسب عن الخيارات المتاحة للبقاء في البلد المضيف، أو العودة إلى البلد الأصلي أو مواصلة الهجرة، فضلاً عن إبلاغ المهاجرين بحقوقهم و/أو تسهيل الوصول إلى المشورة القانونية. ويبني مستشارو العودة علاقة ثقة مع المهاجرين، بهدف مساعدتهم على استكشاف وضعهم الشخصي وتصوراتهم ومشاعرهم

⁴⁹ التوجيه 2008/115/EC للبرلمان الأوروبي والمجلس.

⁵⁰ انظر أيضاً شبكة الهجرة الأوروبية (EMN)، Policies and practices on return counselling for migrants in EU Member States and Norway, EMN (2019). Informs series متاح على <https://emnbelgium.be/publication/return-counselling-emn-informs>.

⁵¹ المفوضية الأوروبية، The EU framework on return counselling and the Reintegration Assistance Tool (2021). متاح على <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021SC0121&qid=1632401848695>.

فيما يتعلق بالعودة كخيار.⁵² وعن طريق اتباع نهج يكون محوره المهاجرون، يدير مستشارو العودة توقعات المهاجرين بعناية في ما يتعلق بالعودة إلى البلد الأصلي، وكذلك إقامتهم في البلد المضيف أو مواصلة الرحلة نحو بلد الوجهة المقصود، وتقييم المخاطر المرتبطة بأي من الخيارات التي تم النظر فيها. وبهذا المعنى، لا تهدف المشورة بشأن العودة التي يكون محورها المهاجرون إلى إقناع المهاجرين باتخاذ قرار محدد أو التأثير على مسار عملهم.⁵³

2.2. المبادئ الرئيسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون

يعتمد إسداء المشورة التي محورها المهاجرون على مجموعة من المبادئ الرئيسية. ويرتبط بعضها بشكل عام بالمساعدة المقدمة ضمن سلسلة العودة وإعادة الإدماج، وقد تم تقديمها في الوحدة 1 (انظر القسم 2.1: العودة وإعادة القبول والإدماج). وتقدم الإرشادات التالية توصيات عن كيفية تفعيل هذه المبادئ في سياق المشورة بشأن العودة. ومن المهم أن نتذكر أن المبادئ كلها متساوية في الأهمية ومترابطة ولا ينبغي أبدًا قراءتها أو تطبيقها بشكل منفصل. وينبغي كذلك قراءة هذه المبادئ جنبًا إلى جنب مع مبادئ حماية المهاجرين المعرضين للعنف والاستغلال والاعتداء⁵⁴ (انظر الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة).

المبادئ العامة بشأن تقديم المساعدة في سياق العودة وإعادة الإدماج

النهج القائمة على الحقوق من خلال الحماية الفعالة لحقوق المهاجرين واحترامها



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يجب أن تكون عملية إسداء المشورة مدفوعة بأسبقية حقوق المهاجرين على أي اعتبار آخر، بما في ذلك الاعتبارات السياسية أو المالية أو اللوجستية. ويجب أن تسود سيادة القانون والإجراءات القانونية الواجبة على الضغوط السياسية وتوقعات الجهات المعنية أو المهاجرين.
- **يجب تمحيص المهاجرين قبل المغادرة، من أجل تقييم احتياجاتهم من حيث الحماية وأوجه ضعفهم ومعالجتها.** وينبغي وضع أدوات وإجراءات محددة، واستخدامها من قبل المستشارين، لضمان تحديد أوجه الضعف وتقييمها ومعالجتها. ويجب عدم تنفيذ أي عودة ما لم يتم استيفاء المعايير المتعلقة بحماية المهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشّة، ويجب البحث عن بدائل للعودة في حالة عدم اعتبار العودة آمنة للمهاجر أو عدم استدامة إعادة الإدماج (انظر أيضًا Module 3: Identifying and Addressing Migrants' Protection Needs and Vulnerabilities in the Context of Return). ويجب إحالة المهاجرين إلى الجهات الفاعلة المناسبة للحماية، والتي يمكن أن تشمل السلطات الوطنية أو المحلية ووكالات الأمم المتحدة ومنظمات المجتمع المدني مثل مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (OHCHR)، ومفوضية الأمم المتحدة السامية

⁵² المنظمة الدولية للهجرة، *Coping with Return: An Overview of Methodology Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers* (جنيف، 2006). متاح على <https://returnandreintegration.iom.int/en/resources/manual/coping-return-methodology-development-and-exchange-best-practices-voluntary-return>.

⁵³ المجلس الدنماركي للاجئين، Return counselling: Supporting informed decision-making through impartial, independent and non-directive counselling – a policy brief on best practices for return counselling based on the Danish Refugee Council's experiences (فبراير 2019): المنظمة الدولية للهجرة والصليب الأحمر السويسري، *Ideas on How to Facilitate Departure, Return and Reintegration Assistance* (برن، 2015)، متاح على <https://publications.iom.int/books/ideas-how-facilitate-departure-return-and-reintegration-assistance>.

⁵⁴ انظر المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (جنيف، 2019). متاح على <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse>.

لشؤون اللاجئين واليونيسيف والصليب الأحمر وغيرها. ويجب إقامة شراكة مع هذه الجهات الفاعلة والاستفادة منها في الوقت المناسب، بحيث تعمل آليات الإحالة بسلاسة ويمكنها أن تعالج على الفور الحالات التي قد يكون فيها الانتهاك الخطير لحقوق المهاجرين على المحك.

- يتحمل مستشارو العودة مسؤولية تحديد الحالات المحتملة التي يتعرض فيها العائدون المحتملون لانتهاكات الحقوق. وفي هذه الحالات المماثلة، يتعين على مستشاري العودة إحالة الحالة إلى السلطات والجهات الفاعلة المسؤولة، بالاتفاق مع المستفيد. وبالاعتماد على المواقف وبالتنسيق مع المشرفين عليهم، يجب على المستشارين إحالة هذه الحالات إلى آليات الشكاوى (مثل مكتب أمين المظالم، ومقرر مكافحة الاتجار بالبشر)، وكذلك إلى السلطات الوطنية أو المحلية، بما في ذلك وكالات إنفاذ القانون ونظام العدالة، في حالة كون المهاجرين ضحايا أو شهودًا على الجرائم الجنائية. وفي حالات الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان أو الانتهاكات المتكررة لحقوق الإنسان، يجب الإبلاغ عن انتهاكات الحقوق إلى فريق الأمم المتحدة القطري، الذي يمكن أن يساعد في إحالة الوضع إلى هيئات حقوق الإنسان (آليات الإشراف التابعة للأمم المتحدة أو المحاكم الإقليمية).

منظور يراعي الاعتبارات الجنسانية والأطفال وأوجه الضعف



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- ينبغي أن تهدف المشورة بشأن العودة إلى تحسين فهم الاحتياجات والمخاطر التي يواجهها جميع المهاجرين والاستجابة لها، بغض النظر عن ميولهم الجنسية، أو هويتهم أو تعبيرهم الجنساني، أو خصائصهم الجنسية، أو عمرهم، أو عرقهم، أو حالة السكان الأصليين، أو إعاقاتهم، أو أي معايير أخرى. ويجب أن تكون الأدوات والإجراءات المستخدمة في سياق إسداء المشورة بشأن العودة مراعية للاعتبارات الجنسانية وتشمل: أسئلة محددة من أجل تقييم العنف والاستغلال والاعتداء، بما في ذلك الاتجار بالبشر؛ ومسارات الإحالة الموجهة نحو الحماية التي لا تُعرض المهاجرين للأذى؛ وإضافي؛ وأماكن للمهاجرين الذين ينتمون إلى الفئات المهمشة والضعيفة للتعبير عن آرائهم واحتياجاتهم في بيئة آمنة (انظر أيضًا الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة).
- يجب أن تكون الأدوات والإجراءات المستخدمة في سياق المشورة بشأن العودة مراعية للعمر، وأن تراعي حقوق الأطفال، وأن تحترم الضمانات القائمة لعودة الأطفال وإعادة إدماجهم، بمن فيهم الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. ويعني هذا ضمان مشاركة الأطفال في عملية العودة وفقًا لأعمارهم وقدراتهم الآخذة في التطور، ودعمهم وتمثيلهم من قبل والديهم أو الأوصياء الشرعيين؛ وضمان أن تستند إجراءات العودة إلى مبدأ مصالح الطفل الفضلى وحقوق الأطفال في التعبير عن آرائهم ووجهات نظرهم.

عدم الإضرار



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يجب أن تُقيّم المشورة بشأن العودة ما إذا كان تقديم المساعدة بشأن العودة يمكن أن يضر بسلامة المهاجرين وكراماتهم ورفاههم. وينطبق هذا بشكل خاص على المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية الذين يحتاجون إلى ضمان الوصول إلى الرعاية الصحية عند عودتهم، أو لضحايا العنف والاستغلال والاعتداء، بما في ذلك الاتجار بالبشر والعنف-الجنسي والقائم على النوع الجنساني، الذين قد يواجهون الوصم أو إعادة الاتجار بالبشر أو الانتقام من المعتدين عليهم عند عودتهم. ويجب تضمين تقييمات المخاطر وخطط التخفيف في عملية إسداء المشورة بشأن العودة (انظر أيضًا الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة).
- في حالة الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، يجب تحديد المصالح الفضلى من أجل تجنب أي ضرر يرتبط بعملية العودة وإعادة الإدماج. وينبغي أيضًا تحديد المصالح الفضلى فيما يتعلق بالأطفال المصحوبين الذين يتعرضون للإعادة القسرية، بغية ضمان احترام حقوقهم.

- بالتعاون مع الوسطاء الثقافيين والمترجمين والمستشارين من البلدان الأصلية، **يجب على مستشاري العودة تقييم ما إذا كانت العودة تُعرض المهاجرين للوصم والتمييز والتهميش.** وسيشمل ذلك النظر في كيفية رد فعل المجتمع على عودة والد وحيد مع طفل لكن بدون شريك، أو مهاجر كان ضحية للعنف الجنسي والقائم على النوع الجنساني، أو مهاجر لديه ميول جنسية، وهوية وتعبير الجنساني، وخصائص جنس متنوعة. وينبغي إيجاد تدابير تخفيفية أو بدائل للعودة من أجل تجنب التسبب في الإضرار بالمهاجرين أو مجتمعاتهم أو الموظفين الذين يقدمون المساعدة.

وكالة المهاجرين

هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يكون اعتماد قرار مستنير ممكنًا عند: عدم وجود إكراه جسدي أو نفسي أو تهريب أو تلاعب، وتوفير معلومات موثوقة وغير متحيزة يتم توصيلها في الوقت المناسب بلغة وشكل يُسهل الوصول إليها وفهمها، ووجود وقت كافٍ للنظر في الخيارات الأخرى المتاحة والاستعداد للعودة، وقدرة المهاجرين على سحب موافقة المرء أو إعادة النظر فيها إذا تغيرت الأنشطة أو الظروف أو المعلومات المتاحة المقترحة. **وما لم يتم احترام هذه المتطلبات، لا يتم تمكين المهاجرين من ممارسة وكالتهم في سياق إجراءات العودة.** وبينما لا يستطيع المهاجرون، في إطار إجراءات العودة القسرية، ممارسة وكالتهم عندما يتعلق الأمر بقرار العودة، إلا أنه يجب أن يكونوا دائمًا في وضع يسمح لهم باتخاذ قرار بشأن ما إذا كانوا سيحصلون على المشورة بشأن العودة وطريقتها، ويجب دائمًا منحهم إمكانية الوصول إلى أنظمة الحماية.
- يتحمل مستشارو العودة مسؤولية تزويد المهاجرين بالمعلومات بشكل أو لغة يفهمونها، بالتعاون مع المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين والمستشارين من البلدان الأصلية. ويجب ترجمة نشرات المعلومات والوثائق إلى لغات المهاجرين، بينما يجب أن يتكيف التواصل اللفظي وغير اللفظي مع عمر الشخص وثقافته واحتياجاته وقدراته الفكرية. علاوة على ذلك، يجب تقديم معلومات شاملة عن خيارات العودة بالفعل في بداية دورة المشورة، لإتاحة الوقت الكافي للتفكير واتخاذ القرار.
- في بعض السياقات، قد لا يكون المهاجرون في حالة تسمح لهم باتخاذ قرار مستنير. ويكون هذا هو الوضع، على سبيل المثال، بالنسبة للمهاجرين غير القادرين على التمييز في لحظة العودة. **ولا يُطلب من مستشاري العودة تقييم قدرة المهاجرين على اتخاذ قرار مستنير (لأن هذه هي مهمة الطاقم الطبي)، لكن يجب أن يكونوا قادرين على اكتشاف أي عامل يعيق قدرة المهاجرين وإحالتهم إلى أي مؤسسة مسؤولة عن التقييم المتعمق لقدرة المهاجرين على التمييز.** وإذا كان المهاجر يفتقر إلى القدرة على اتخاذ قرار مستنير، فيجب تحديد ممثل قانوني وتعيينه لتمثيل المهاجر واتخاذ القرارات نيابة عنه.
- قد يواجه مستشارو العودة حالات يبذل فيها المهاجرون جهودهم ويقرون أو يقبلون العودة، حتى عندما لا تعتبر بيئة العودة آمنة (على سبيل المثال، المهاجرون الراغبون في العودة إلى مناطق النزاع أو المناطق التي تمر بمرحلة انتقالية، أو المهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية الذين يعبرون عن رغبتهم في العودة حتى لو لم يكن من الممكن الاستمرار في الحصول على الرعاية وتوفير العلاجات المنقذة للحياة في منطقة العودة). **وعلى الرغم من رغبة المهاجرين في العودة، يجب أن يكون للمستشارين الحق في منع تقديم المساعدة بشأن العودة، من بين أمور أخرى، عندما تكون البيئة في بلد العودة خطيرة للغاية لعودة فرد أو مجموعة من الأفراد و/أو إذا كان هذا يشكل تهديدًا للجهات الفاعلة المشاركة في تقديم المساعدة بشأن العودة وإعادة الإدماج.** وفي هذه الحالات، يتعين على مستشاري العودة إحالة المهاجرين إلى خدمات بديلة (انظر أيضًا القسم 3.5.2: تسليم الحالة وإنهاؤها).

المساءلة



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يضطلع مستشارو العودة بدور رئيسي في عملية العودة، حيث يمتلكون المعلومات الأساسية المتعلقة بالعودة ويقدمونها للمهاجرين، ولأنهم الخبراء في نظام إدارة الهجرة في البلد المضيف ولأنهم من بين الأشخاص الذين يثق بهم المهاجرون. **ومن ثم ينبغي للمستشارين إلى استخدام خبراتهم لصالح المجموعات التي يخدمونها.** ويجب أن يكون المستشارون جديرين بالثقة ومحايدين وأن يُتبعوا كلماتهم بالأفعال المناسبة ويتجنبوا تقديم وعود لا يمكنهم الوفاء بها.
- **يجب دائمًا تضمين آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات كجزء من تقديم المساعدة بشأن العودة** (انظر أيضًا القسم 4.5: آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات) ويجب الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة للحقوق من خلال القنوات المناسبة، التي يجب تضمينها بالكامل في إجراءات العودة. ويجب اعتماد تدابير التخفيف بناءً على التعليقات والشكاوى التي يتم جمعها.
- يتم دعم المساءلة أيضًا من خلال أنشطة الرصد والتقييم (انظر أيضًا القسم 3.5: الإدارة القائمة على النتائج في سياق المشورة بشأن العودة والأداة 2.5: الرصد والتقييم)، التي تشمل جمع البيانات الكمية والنوعية عن أنشطة المشورة بشأن العودة والمجموعات التي يتم خدمتها. **ويجب تنفيذ أنشطة الرصد هذه طوال سلسلة العودة وإعادة الإدماج وأن تعمل على تحسين مساءلة وشفافية مستشاري العودة تجاه مجتمعات المهاجرين والسلطات العامة والمجتمع المدني والجهات المانحة والجمهور العام.**

السرية



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- **يجب على مستشاري العودة الحصول على موافقة المهاجرين المستنيرة قبل جمع بياناتهم الشخصية وتخزينها ومعالجتها ونقلها.** ومن المهم تخصيص بعض الوقت وإجراء نقاش مع المهاجرين عن كيفية وأغراض جمع بياناتهم أو تخزينها أو نقلها أو معالجتها بطريقة أخرى، مع مراعاة ضرورة وجود جدران حماية و ضمانات كافية⁵⁵ لضمان السرية. **ويجب أن يكون المهاجرون أيضًا في وضع يسمح لهم بسحب هذه الموافقة في أي وقت، ومراجعة البيانات التي قدموها وتصحيحها، وتقديم شكاوى بشأن سوء التعامل مع بياناتهم الشخصية.**
- يجب وضع ضمانات وجدران الحماية الخاصة بمشاركة البيانات بحيث تمنع تعرض المهاجرين لأي ضرر، ويجب تحديدها بوضوح بما في ذلك من خلال -اتفاقيات مشاركة البيانات بين الجهة التي تقدم المشورة بشأن العودة والشركاء الآخرين، للتأكد من تمتع جميع الأطراف بفهم واضح للمعايير والإجراءات. وقد يشمل مصطلح الشركاء كل من الجهات التي تقدم المشورة بشأن العودة والفنصليات والسفارات وسلطات الهجرة ووكالات إنفاذ القانون وسلطات الحماية للاجتماعية ومقدمي الرعاية الصحية.
- في بعض الحالات، **تتطلب الحساسية عالية المستوى للبيانات الشخصية ضمانات معززة، ويجب أن يقتصر الوصول إلى هذه البيانات على أقل عدد من الجهات الفاعلة.** وينطبق هذا على حالات المهاجرين ضحايا الاتجار بالبشر والعنف والاستغلال والاعتداء، الذين يمكن أن يتعرض أمنهم وسلامتهم للخطر إذا حصل تجار البشر أو المعتدون على معلوماتهم الشخصية، أو الذين يمكن وصمهم أو التمييز ضددهم بسبب وضعهم وإيداعهم في الماضي. ويجب تطبيق معايير حماية البيانات المعززة أيضًا في حالة الأطفال، وكذلك على المعلومات الطبية، والمعلومات المتعلقة بحالة الإعاقة، والمعلومات المتعلقة بالميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس وبأي بيانات أخرى شديدة الحساسية، التي، قد تتسبب في حالة نشرها بشكل يتجاوز أساس الحاجة إلى المعرفة، في تعرض المهاجرين لضرر شديد.

⁵⁵ بشكل عام، يُقصد بمصطلح "الحماية" "قانون أو قاعدة أو شيء يتم تنفيذه لحماية شخص ما أو شيء ما من الأذى أو الضرر" (مطبوعة جامعة كامبريدج، قاموس كامبريدج (بدون تاريخ)). وفي سياق الهجرة، يشير مصطلح "جدار الحماية" إلى الفصل بين أنشطة إنفاذ قوانين الهجرة وتوفير الخدمة العامة (انظر أيضًا فرانسوا كريبو وبيثاني هاستي، Safeguarding fundamental rights of irregular migrants: the case for 'firewall' protections for irregular migrants, المجلة الأوروبية للهجرة والقانون، 17:157-183 (2015)).

- نظرًا لحساسية المعلومات التي يمكن مشاركتها أثناء جلسة المشورة، ومن أجل تعزيز الثقة وتيسير الإفصاح، من المهم ضمان سرية المساحات المادية والافتراضية التي تجري فيها المشورة. وقد يشمل ذلك: اختيار مكان آمن وخاص، وضمان قدرة المهاجرين الراغبين في الحصول على المشورة بشأن العودة على فعل ذلك دون خوف من الوصم؛ والحفاظ على سلوك مهني وغير قائم على إصدار الأحكام، والالتزام بمعايير حماية البيانات وتجنب الكشف غير الضروري عنها. ويتمتع هذا بالأهمية بشكل خاص في البيئات التي يكون فيها المهاجرون رهن الاحتجاز وبشكل الوجود الوثيق للسلطات تهديدًا للتأثير على موافقتهم المستنيرة أو مشاركة المعلومات.
- يجب أن يحترم وصول وسائل الإعلام إلى المعلومات الشخصية مبادئ حماية البيانات. وفي حالة طلب التغطية الإعلامية، يجب على الجهات الفاعلة ومستشاري العودة إعطاء الأولوية دائمًا لسرية وحماية بيانات المهاجرين ووكالة المهاجرين وملكيتهم لبياناتهم الشخصية. ويجب مناقشة التغطية الإعلامية مع المهاجرين، الذين يجب أن يعطوا موافقتهم المستنيرة على مشاركة بياناتهم، على سبيل المثال لنشر الحملات الإعلامية التي تستند إلى قصص الحياة الواقعية للمهاجرين. ويجب تقييم طلبات التغطية الإعلامية من قبل الجهات الفاعلة للعودة ويجب إبلاغ المهاجرين بأي مخاطر وعواقب محتملة في مشاركة معلوماتهم الشخصية مع وسائل الإعلام.

البيئة الآمنة للعودة



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يجب تقييم سلامة بيئة العودة خلال مرحلة ما قبل المغادرة، بما في ذلك أثناء عملية المشورة بشأن العودة، بالاعتماد أيضًا على المعلومات المقدمة من الشركاء الدوليين، مثل مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمات المجتمع المدني، وكذلك المستشارين في البلد الأصلي والوسطاء الثقافيين. **ويجب أن يقدم هذا التقييم لمحة عامة عن الوضع العام في بلد العودة، مع الإشارة إلى الاعتبارات الرئيسية، مثل النزاعات المستمرة والوضع الأمني، وحالة الطوارئ، وانتهاكات حقوق الإنسان على نطاق واسع بما في ذلك تجاه مجموعة تتعرض للتمييز أو للاضطهاد على أساس المعتقدات السياسية والعرق والدين ومختلف الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس وعوامل أخرى.** بالإضافة إلى ذلك، **يجب أن يضع التقييم في الاعتبار على النحو الواجب الوضع الفردي للمهاجر وأوجه ضعفه** وكيف سيتأثر بالعودة. ويتعلق هذا، على سبيل المثال، بأي عامل أو صفة شخصية يمكن أن تعرض الشخص للعنف والاستغلال والاعتداء. ويجب كذلك تقييم سلامة بيئة العودة مقابل **توافر الرعاية الطبية للمهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية وإمكانية الوصول إلى هذه الرعاية،** ووجود ظروف لدعم **مصالح الطفل الفضلى** عند العودة.
- يجب على مستشاري العودة تمكين المهاجرين من اتخاذ قرارات مستنيرة وممارسة قدراتهم ولا يمكنهم حرمان أي مهاجر من حق العودة. ومع ذلك، يجب أن تكون لديهم إمكانية **حجب أو تعليق تقديم المساعدة بشأن العودة إما بسبب فكرة راسخة عن الخطر المحدد لحدوث ضرر لا يمكن إصلاحه أو غير ذلك من الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان لفرد ما، أو بسبب وضع عام غير مواتٍ في البلد الأصلي،** لا سيما إذا أوصى كيان تابع للأمم المتحدة بعدم العودة إلى بلد معين أو منطقة معينة منه. وفي هذه الحالات المماثلة، يتعين على مستشاري العودة البحث عن بدائل للعودة، بما في ذلك الوصول إلى اللجوء وأنظمة الحماية الدولية الأخرى، أو الاندماج في البلد المضيف أو مواصلة الهجرة.

استدامة إعادة الإدماج



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- ينبغي أن يبدأ التحضير لإعادة الإدماج بالفعل في مرحلة ما قبل المغادرة، من أجل زيادة استعداد المهاجرين وتجهيزهم لبدء حياة جديدة في بلدانهم الأصلية، بما في ذلك من خلال وضع خطة لإعادة الإدماج تُسهل إعادة إدماج المهاجرين. وفي هذا السياق، يعد الاتصال بمستشاري إعادة الإدماج في البلدان الأصلية قبل المغادرة، عن طريق المشورة عن بعد، من أفضل الممارسات. وبينما تركز مجموعة الأدوات هذه على المشورة بشأن العودة بدلاً من المشورة بشأن إعادة الإدماج، يمكن أن يحدث أن يقدم الموظفون أنفسهم كلاء النوعين من المشورة للمهاجرين، أو قد يشاركون إلى حد ما في كلا مجالي العمل. وللحصول على معرفة أكثر تعمقاً حول إعادة الإدماج، بما في ذلك المشورة بشأن إعادة الإدماج، يرجى الرجوع إلى دليل المنظمة الدولية للهجرة لإعادة الإدماج.

النهج الحكومي الشامل والملكية الحكومية



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يعد تأسيس التعاون على مستوى السياسات والمستوى التقني ضرورياً لضمان عمل برامج المشورة بشأن العودة بشكل جيد وتمتعها بالقدرة على الاستجابة لتوقعات المهاجرين والجهات المعنية. وينبغي دائماً دمج ترتيبات العمل الرسمية وغير الرسمية مع مختلف الجهات الحكومية الفاعلة التي تضطلع بدور في هجرة العودة، فضلاً عن الجهود الدورية لبناء القدرات، في برامج المشورة بشأن العودة، جنباً إلى جنب مع تقديم خدمات المشورة المباشرة للمهاجرين.

الشراكة والتعاون



هذا المبدأ في الممارسة العملية:

- يجب أن تشمل الشراكات الرئيسية متعددة المستويات التعاون الثنائي بين البلدان الأصلية وبلدان المقصد، بهدف وضع قواعد ومعايير مشتركة يتم تطبيقها على طول سلسلة العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج؛ والتعاون الإقليمي بغية تعزيز النهج المتسقة للعودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج في منطقة جغرافية واحدة وتجنب تجزئة النهج. ويمكن أيضاً إقامة تعاون على المستوى المحلي من أجل تعزيز مشاركة الجهات الفاعلة المجتمعية ومشاركتها.
- بالمثل، يجب الاستفادة من العمل المشترك متعدد التخصصات في مجال المشورة بشأن العودة، لأن المشورة بشأن العودة تنطوي على مشاركة عدد كبير من الجهات الفاعلة من مختلف مجالات الخبرة. ويمكن أن تُسهل أنشطة مثل التعيين والتقييم وإنشاء مسارات إحالة مشتركة أو إجراءات تشغيلية من التعاون مع الجهات الفاعلة الرئيسية، مثل الجهات العاملة في مجالات إدارة الهجرة والحماية والإدماج وإعادة الإدماج، من بين أمور أخرى.

بالإضافة إلى هذه المبادئ، ينبغي أن يرجع مستشارو العودة أيضاً إلى المبادئ التي تتعلق بتقديم خدمات المشورة،⁵⁶ والتي ستعزز دور وتفويض مستشاري العودة.

⁵⁶ لمعرفة المزيد عن المبادئ التوجيهية لإسداء المشورة، يُرجى الاطلاع على المنظمة الدولية للهجرة، *Introduction to Basic Counselling and Communication Skills*، صفحة 36 والمنظمة الدولية للهجرة، *Reintegration Counselling: A Psychosocial Approach*، صفحة 48.

المبادئ الخاصة بالمشورة



من الممكن أن يشعر المهاجرون باليأس والعجز، خاصة إذا تقطعت بهم السبل في بلد العبور وأصبحوا غير قادرين على الوصول إلى الوجهة المرجوة، أو عندما يواجهون خيارات هجرة محدودة. ومع الاعتراف، لا سيما في هذه الحالات، بأن المهاجرين قد تكون الخيارات المتاحة لهم بالفعل محدودة، فمن المهم توعيتهم بالخيارات الحالية وتيسير وصولهم إلى الخدمات التي يمكن أن تضاعف هذه الخيارات (على سبيل المثال، المشورة القانونية، والوصول إلى اللجوء وإجراءات الحماية الأخرى). **وينبغي على مستشاري العودة، كواحد من واجباتهم الرئيسية، أن يهدفوا إلى تمكين المهاجرين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن حياتهم، ومساعدتهم أيضًا على التعرف على أوجه قوتهم والبناء عليها، وتزويدهم بالدعم من أجل تغلب على أوجه ضعفهم.**

يجب على المستشارين تجنب إنشاء علاقة تبعية **ncy with the migrants, or encourage them to adopt** **a passive attitude** towards the return process. On the cont مركزياً يؤدونه عندما يتعلق الأمر بالنظر في خيارات الهجرة أو التحضير للعودة، والتي لا تشمل الحقوق فحسب، بل تشمل أيضًا المسؤوليات تجاه مقدمي الخدمات وعملية المشورة بشأن العودة والتحضير للعودة.

عدم إصدار الأحكام



لدى كل شخص تحيزات وأحكام مسبقة واعية أو غير واعية بدرجات متفاوتة. **ويجب أن يكون مستشارو العودة، بسبب مهنتهم، على دراية خاصة بتحيزاتهم وأحكامهم المسبقة وأن يجدوا آليات التكيف الخاصة بهم، وألا يتأثروا أو يتركوا التحيزات تتسبب في تعريض وظيفتهم للخطر.**⁵⁷ ويجب على المستشارين تجنب الحكم على المهاجرين أو إلقاء اللوم عليهم أو توبيخهم أو معاملتهم بتعال. وعلى العكس من ذلك، يجب أن يُظهروا التعاطف وأن يتقبلوا وضع المهاجرين ومشاعرهم مع منحهم أيضًا حرية التعبير عن أنفسهم دون الشعور بالحكم عليهم. وبالمثل، يجب أيضًا تجنب التوبيخ أو الجدل أو الوعظ أو الاستجاب، لأن مستشاري العودة لا يمثلون كيانًا معنويًا، ولا يحق لهم فرض القواعد أو القوانين.

تبدأ الطرق الجيدة للتفكير تحيزات المرء وأفكاره المسبقة وتجنب تبني موقف الحكم المسبق بالمناقشة مع الأقران أو الزملاء الموثوق بهم وتنقيف أنفسهم بالواقع الذي يعيش فيه المهاجرون، وكذلك ثقافتهم وبلدانهم/مجتمعاتهم الأصلية، نظرًا لأن الأحكام المسبقة غالبًا ما تتبع عن الجهل أو الخوف. ويمكن أن يساعد التواصل والمناقشة مع الوسطاء الثقافيين والمترجمين الفوريين، أو الوصول إلى معلومات موثوقة عن البلدان الأصلية للمهاجرين، أو الاستماع إلى قصص المهاجرين، في بناء صورة واقعية لحياة المهاجرين وخلفياتهم الثقافية (انظر أيضًا القسم 2.6: الكفاءة والتواصل بين الثقافات).

علاقة جديرة بالثقة



يعد إنشاء علاقة ثقة خطوة أساسية في عملية المشورة، لأن هذا يمثل أساس التواصل الشفاف والموثوق بين الطرفين. ويمكن بناء الثقة بعدة طرق: أن تكون محترماً ومستعداً لتقديم جلسات المشورة، وإظهار التعاطف ومساعدة المهاجرين على سرد قصتهم بطريقة تجعلهم يشعرون بالراحة، والاستماع بنشاط والتأكد من شرح جميع المعلومات بطريقة يمكن أن يفهمها متلقي المعلومات.

من المهم أيضًا أن تكون واضحًا بشأن صلاحيات المستشارين وواجباتهم وعملية المشورة، so that migrants have a clear understanding of what they should expect as an outcome of the return. وسيشمل ذلك تحديد فوائد عملية المشورة، والإجراءات عند الوصول، والتحديات والعقبات التي قد يواجهها المهاجرون طوال العملية، بما في ذلك التدابير التي قد تطبقها السلطات في حالة الفرار أثناء العبور. وهذا مهم جدًا لتجنب عدم تطابق التوقعات أو الإحباط، ومن الضروري أيضًا حماية سمعة ومصداقية عملية المشورة بشأن العودة.

⁵⁷ لقراءة المزيد عن تكوين الصور النمطية والتحيز في السياق بين الثقافات، انظر أيضًا *Cultural Mediation Competencies Curriculum*، الذي وضعتة المنظمة الدولية للهجرة في صربيا. المستند متاح عند الطلب.

3.2. المشورة بشأن العودة في المراحل المختلفة لمسار الهجرة

يجب إسداء المشورة بشأن العودة في المراحل المختلفة لمسار الهجرة. ومع ذلك، في بعض البلدان، تحد الأطر القانونية والتنظيمية من إمكانية حصول فئات معينة من المهاجرين على المشورة بشأن العودة (على سبيل المثال، المهاجرين المسجلين في نظام اللجوء، والمهاجرين غير الشرعيين، والمهاجرين القادمين من بلدان تتطلب الحصول على تأشيرة)، أو تحدد أماكن مادية محددة حيث يُمكن أو لا يمكن إسداء المشورة بشأن العودة (كما هو الحال في مناطق العبور أو على الحدود، أو في مراكز الاستقبال، أو في أماكن الاحتجاز).

تدعو المنظمة الدولية للهجرة لإتاحة المشورة بشأن العودة لجميع المهاجرين، بغض النظر عن وضعهم ضمن مسار الهجرة (انظر أيضاً القسم 6.1: أهمية المشورة بشأن العودة).

بالإضافة إلى المتطلبات والقيود الخاصة بكل بلد، التي يجب أن يكون مستشارو العودة على دراية بها، يمكن إسداء المشورة بشأن العودة بشكل عام في المراحل المختلفة لمسار الهجرة:

عند الحدود / بعد وقت قصير من الوصول: تتضمن إجراءات الحدود أو الإجراءات عند نقطة الوصول عادةً أول اتصال مع السلطات وتحديد الهوية وتسجيل البيانات الشخصية وتقييم شروط الدخول وتمحيص أوجه الضعف. وفي المناطق الحدودية، ينبغي أيضاً منح المهاجرين إمكانية تقديم طلب اللجوء أو التعبير عن نيتهم في تقديم طلب اللجوء. ويجب إسداء المشورة بشأن العودة بمراعاة الإجراءات المذكورة أعلاه وبالتوافق مع ضمانات محددة لحماية حقوق المهاجرين، بما في ذلك حقوق الإنسان التي يتمتعون بها.⁵⁸ ونظرًا لأن المهاجرين يصلون في الغالب بعد رحلات مروعة؛ فينبغي إعطاء الأولوية لتوفير المعلومات والإحالة إلى الخدمات التي يمكن أن تلبى الاحتياجات العاجلة، بما في ذلك الحماية والمأوى والغذاء والرعاية الطبية، في حين ينبغي إسداء المشورة بشأن العودة فقط بعد تلبية الاحتياجات العاجلة. وفي الوقت نفسه، من المهم أن نتذكر أن إجراءات إدارة الهجرة التي تُطبق على الحدود غالبًا ما يتم تسريعها، مقارنة بالإجراءات القياسية، خاصة بالنسبة لبعض مجموعات المهاجرين،⁵⁹ وهذا يمكن أن يقلل بشكل كبير من الوقت المتاح للمشورة بشأن العودة. ويمكن العثور على المزيد من المعلومات عن كيفية دعم نهج فردي للمشورة بشأن العودة على الحدود وفي مناطق العبور في القسم 1.4: المشورة بشأن العودة عند نقاط الوصول ومرافق الاستقبال (العبور).



⁵⁸مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، المبادئ والتوجيهات الموصى بها بشأن حقوق الإنسان على الحدود الدولية، وخاصة المبدأ التوجيهي 9 (العودة أو الإبعاد على أساس مبادئ حقوق الإنسان) (جنيف، بدون تاريخ).

⁵⁹ انظر وكالة الاتحاد الأوروبي للجوء، القسم 4.4 - Special procedures: admissibility border and accelerated procedures. في: التقرير السنوي عن حالة اللجوء في الاتحاد الأوروبي 2018 (فبراير، 2019). متاح على <https://euaa.europa.eu/easo-annual-report-2018-44-special-procedures-admissibility-border-and-accelerated-procedures>.

خلال الإقامة النظامية في البلد: يستطيع المهاجرون الحصول على المشورة بشأن العودة بعد منحهم الحق في الدخول أو الإقامة في البلد. وقد يكون هذا هو الحال أيضًا بالنسبة للمشورة بشأن العودة المقدمة لضحايا الاتجار الذين دخلوا آليات الإحالة الوطنية، ويتم منحهم حقًا مؤقتًا في الإقامة في بلد المقصد، أو أيضًا للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم، الذين يتم منحهم الحق في الإقامة. وبغض النظر عن الوضع (أي نظامي أو غير نظامي)، فإن المشورة بشأن العودة المقدمة لضحايا الاتجار أو الأطفال المهاجرين غير المصحوبين بذويهم يجب أن تتبع معايير محددة وتحترم ضمانات محددة. بالإضافة إلى ذلك، فيما يتعلق بالمشورة المقدمة لطالبي اللجوء، ينبغي ربط المشورة بشأن العودة وإجراءات اللجوء ببعضهما البعض، بحيث يمكن إسداء المشورة بشأن العودة للمهاجرين الذين تقدموا بطلبات للحصول على اللجوء وبالتالي يتم منحهم إقامة مؤقتة حتى يتم فحص طلباتهم، لكنهم قد يكونوا مهتمين أيضًا بالعودة. وفي الوقت نفسه، يجب أن تتضمن المشورة بشأن العودة المقدمة لطالبي اللجوء واللاجئين دائمًا الإحالة إلى وكالات اللجوء الوطنية و/أو مفاوضات الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، حتى تتاح للمهاجرين فرصة توضيح آثار العودة على طلب اللجوء أو وضع اللاجئ.



أثناء الإقامة غير النظامية في البلد، بما في ذلك بعد رفض طلب اللجوء و/أو صدور قرار بالعودة: اعتمادًا على الوضع، قد يكون المهاجرون مهتمين (أو يشعرون إلى حد ما بالضغط) للاستفادة من خيارات العودة المدعومة، بسبب وضعهم غير القانوني. ومن المهم التذكير بأن العودة قد لا تكون الخيار الوحيد المتاح أمام المهاجرين؛ وبالتالي، ينبغي لمستشاري العودة إحالة المهاجرين أو إسداء المشورة القانونية من أجل استكشاف أي فرصة لتنظيم إقامتهم، أو الوصول إلى آليات الحماية حسب الحاجة، إذا كانت هذه الخدمات متاحة. وأثناء الإقامة غير النظامية، قد يكون لعامل الوقت دور مهم في إسداء المشورة بشأن العودة، وذلك بسبب احتمال حصول المهاجرين على أمر بالترحيل أو تعرضهم للعودة القسرية أثناء تلقيهم المشورة بشأن العودة استعدادًا للعودة الطوعية. وفي الواقع، في بعض الأطر القانونية، لا يكون للتسجيل في المشورة بشأن العودة وبرامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج تأثير يسمح بتعلق أوامر الترحيل أو إجراءات النقل الأخرى.⁶⁰ وفي هذه المواقف المماثلة، يجب أن يكون لدى المهاجرين والمستشارين فهم واضح لحقيقة أن العوامل الخارجية قد تؤثر على عملية ونتائج إسداء المشورة بشأن العودة. وحتى في هذه المواقف المماثلة، يجب أن تحترم المشاركة في المشورة بشأن العودة المبادئ الموضحة في بداية هذه الوحدة، ولا يجوز التنازل عن أي ضمان لصالح إجراءات العودة الطوعية الأسرع.



⁶⁰ من الأمثلة على ذلك تلك المدرجة في لائحة دبلن الثالثة، التي تصف إجراءات اللجوء في الاتحاد الأوروبي وتحدد الدولة العضو المسؤولة عن فحص طلب اللجوء.



بعد تلقي أمر ترحيل / قبل تنفيذ الترحيل: في هذه المرحلة من مسار الهجرة، يجب أن تركز المشورة بشأن العودة على تقديم معلومات أساسية عن عملية العودة القسرية بدلاً من خيارات العودة، وتقييم أوجه ضعف المهاجرين ومعالجتها ودعم حقوقهم، فضلاً عن دعم إعادة إدماجهم. وفي كثير من الأحيان يُطبق الاحتجاز في حالة اتخاذ قرار بالطرد، وبالتالي يجب تكييف إساءة المشورة بشأن العودة (انظر أيضاً القسم 2.4: المشورة بشأن العودة في مرافق احتجاز المهاجرين). ومن المهم أن تكون المشورة بشأن العودة مرتبطة لكنها مستقلة في الوقت نفسه عن إجراءات الترحيل والجهات الفاعلة. ومن الناحية العملية، يعني هذا أن مستشاري العودة بحاجة إلى فهم واضح لصلاحياتهم وحدودها، لا سيما فيما يتعلق بإجراءات الترحيل في حد ذاتها، وأن ينقلوا ذلك إلى المهاجرين منذ بداية عملية المشورة. وفي الوقت نفسه، يحتاج المستشارون إلى تنسيق أنشطتهم مع الجهات المعنية للعودة، بما في ذلك أولئك الذين ينفذون عمليات العودة، بحيث تتم إجراءات العودة بطريقة آمنة وكريمة. ولكي يحدث ذلك، من المهم أن يكون مستشارو العودة على دراية بحقوق المهاجرين في إطار عملية العودة القسرية وأن يكونوا على اتصال جيد بمقدمي المشورة القانونية الذين يمكنهم تقديم خدمات متخصصة حسب الحاجة. ويجب دائماً أن تكون نتائج إجراءات تمحيص أوجه الضعف قبل المغادرة بمثابة دليل لإجراءات العودة، بما في ذلك في حالات العودة القسرية.



في سياق الطوارئ: كما هو الحال في المناطق الحدودية، في سياقات الطوارئ (مثل النزاعات المسلحة أو المخاطر البيئية أو الأوبئة أو أي حالة طوارئ إنسانية أخرى)، بغض النظر عن حالة الهجرة، يجب إعطاء الأولوية للمساعدة الإنسانية، مع عدم إساءة المشورة بشأن العودة إلا بعد تلبية الاحتياجات العاجلة. ونظراً للتهديدات التي تتعرض لها الحياة والسلامة، يحدث إساءة المشورة للعائدين في حالات الطوارئ، أو العائدين من مناطق الأزمات، عادة تحت ضغط زمني وإلحاح معينين؛ وبالتالي، يمكن أيضاً تقديم المعلومات وجلسات المشورة لمجموعات كبيرة، من أجل تسريع العملية، مع ملاحظة أنه يجب دائماً تقديم جلسات مشورة فردية (انظر أيضاً القسم 5.4: المشورة بشأن العودة في حالات الطوارئ).

للحصول على المزيد من المعلومات عن المشورة بشأن العودة، انظر الوحدة 2: منهجية المشورة بشأن العودة.

على طول مسار الهجرة، يندرج الافتقار إلى البدائل، والمصاعب التي تتم مواجهتها في بلد المقصد/العبور، والخوف من الاحتجاز أو الترحيل ضمن العوامل التي قد تحد تعرض المهاجرين لضغوط للعودة في أقرب وقت ممكن. ويجب على المستشارين أن يضعوا في الاعتبار الوضع الذي يعيشه المهاجرون وشعورهم بالحاجة الملحة، وأن يكونوا واضحين جداً في الإبلاغ عن وجود ضمانات وإجراءات لا يمكن تجاهلها وأن طول العملية يتحدد بناءً على عدة عوامل، حيث يكون جزء من هذه العوامل خارج نطاق سيطرة المستشار (على سبيل المثال، الحصول على وثائق السفر / الهوية أو التصاريح

الطبية، والتنسيق مع الجهات الفاعلة المعنية بالعودة، والخدمات اللوجستية حول العودة).

4.2. مقدمو المشورة بشأن العودة والدور الذي يضطلعون به في نهج إدارة الحالات

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ▶ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج (القسم 1.2: مشورة مديري الحالات؛ المرفق 1: إساءة المشورة لمديري الحالات)
- ▶ *OM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Individual assistance for Violence, Exploitation and Abuse* (القسم 3.2: (migrants vulnerable to violence, exploitation and abuse)
- ▶ IOM Case Management Guidelines (على وشك الصدور)
- ▶ *IOM Monitoring and Evaluation Guidelines*

من الممكن أن تشكل المشورة بشأن العودة أحد العناصر المدرجة في نهج إدارة الحالات لتقديم المساعدة والحماية للمهاجرين غير الراغبين أو غير القادرين على البقاء في بلد المقصد أو العبور، لا سيما في حالة المهاجرين الذين يعيشون في ظل أوضاع هشة.

"نهج إدارة الحالات هو نموذج لتقديم المساعدة للأفراد ذوي الاحتياجات المعقدة والمتعددة الذين يمكنهم الوصول إلى الخدمات المقدمة من مجموعة من الوكالات والمنظمات. (...) وتسمح إدارة الحالات بالتعاون بين الجهات المعنية متعددة التخصصات وهي مفيدة للتقييم والتخطيط والتنفيذ والتنسيق والمراقبة المطلوبة من أجل تلبية الاحتياجات المتعددة للفرد بشكل فعال وتعزيز النتائج الإيجابية".⁶¹

في هذا الصدد، تشكل المشورة بشأن العودة جزءاً من مجموعة الخدمات التي ينبغي أن تكون متاحة للمهاجرين غير الراغبين أو غير القادرين على البقاء في البلد المضيف، ويجب تقديمها بطريقة منسقة ومتسقة، إلى جانب الخدمات الأخرى التي يتم تقديمها للمهاجرين في هذه المواقف (بما في ذلك الإقامة وسبل العيش والوصول إلى إجراءات اللجوء والحماية والتعليم، وما إلى ذلك).

اعتماداً على السياق، قد يعمل مستشارو العودة كمديرين للحالات ويتولون مسؤولية تنسيق عمل الجهات الفاعلة الأخرى ومقدمي الخدمات بالنسبة للعودة الآمنة والكريمة وإعادة الإدماج المستدام للمهاجرين الذين يتلقون المساعدة. وسيشمل ذلك تحديد أهداف وطرائق عملية العودة وإعادة الإدماج، ووضع خطة لإعادة الإدماج، وتنظيم تنفيذ الخطة، ومراقبة العملية بأكملها، والمتابعة. وفي حالات أخرى، يعمل مستشارو العودة مع الجهات المعنية الأخرى بتنسيق من مدير الحالة. وفي العادة يكون هذا هو الحال

⁶¹ المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*.

عند تقديم المساعدة بشأن العودة للأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم أو ضحايا الاتجار بالبشر، الذين يتم تعيين مدير حالة لهم عادةً خارج إجراءات العودة.

بغض النظر عن الدور المحدد لمستشار العودة في نهج إدارة الحالات، تعتمد ممارسة المشورة على بناء علاقة بين المهاجر والمستشار، تهدف إلى مساعدة المهاجرين على استكشاف وضعهم الشخصي، والتصور والمشاعر المتعلقة بالعودة كخيار، وعند الحصول على قرار بشأن العودة، مساعدة العائدين في التحضير والتخطيط لعملية العودة إلى الوطن بأفضل طريقة ممكنة.⁶² وبناءً على ذلك، يجب أن يكون دور مستشار العودة هو:

- **المشاركة:** تبدأ المشاركة مع المهاجرين عندما يوافقون على المشاركة في عملية المشورة بشأن العودة. ويتحمل المستشارون، منذ تلك اللحظة، مسؤولية إتاحة الوصول إليهم والوضوح في اتصالاتهم واستعدادهم لإسداء المشورة بشأن العودة بكل تعقيداتها، متجاوزين مجرد تقديم المعلومات عن إجراءات وفرص العودة. وتشمل واجبات المشاركة أيضًا التنسيق مع الجهات الفاعلة والمؤسسات الأخرى التي تؤدي دورًا في استمرارية العودة وإعادة الإدماج وفي نظام إدارة الحالات.
- **الإبلاغ:** يضطلع المستشارون بدور تقديم معلومات شاملة للمهاجرين بخصوص خيارات الهجرة المتاحة لهم للعودة إلى البلد الأصلي أو البقاء في بلد المقصد أو مواصلة مسارات الهجرة الخاصة بهم. وعندما لا يمتلك المستشارون معلومات موثوقة وشاملة بأنفسهم، يجب أن يكونوا في وضع يتيح لهم طلب هذه المعلومات من الشركاء أو إحالة المهاجرين إلى الجهات الفاعلة التي يمكنها تقديم هذه المعلومات.
- **تقييم ومعالجة أوجه الضعف والاحتياجات وعوامل القدرة على التكيف:** يمثل تقييم أوجه الضعف والاحتياجات وعوامل القدرة على التكيف الفردية للمهاجرين أيضًا جزءًا من دور المستشار، الذي يجب تقديمه عن طريق مراعاة عوامل الضعف والقدرة على التكيف الفردية والأسرية والاجتماعية والهيكلية التي تميز حالة المهاجرين (انظر أيضًا الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة).
- **الدعم والتمكين:** يعتمد جوهر المشورة على بناء علاقة جديرة بالثقة بين المهاجرين والمستشارين حيث يدعم أحدهما الآخر باستخدام محادثة هادفة كأداة.⁶³ ويجب أن يعمل مستشارو العودة مع العائدين من أجل التخطيط للعودة وإعادة الإدماج، وتجهيزهم للتعامل مع التحديات التي يواجهونها والاستفادة من عامل القدرة على التكيف.
- **الرصد:** يساهم رصد عملية المشورة بشأن العودة ونتائجها (المخرجات والنتائج) في المساءلة بشأن آليات العودة ويعزز نهج الإدارة القائمة على النتائج (انظر أيضًا القسم 4.5: آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات والقسم 3.5: الإدارة القائمة على النتائج في سياق المشورة بشأن العودة). واعتمادًا على إعداد البرنامج، قد يتولى مدير الحالة أو مستشار العودة

⁶² المنظمة الدولية للهجرة، *Coping with Return*.

⁶³ المرجع السابق.

أو موظفو الرصد المتخصصون و/أو المستقلون تنفيذ مهام الرصد.

في حالة مستشاري العودة الذين يتولون كذلك دور مديرو الحالات، فإن واجباتهم تتجاوز ما سبق وصفه وتركز إلى حد كبير على قيادة عملية إدارة الحالات والإحالة إلى الجهات المعنية ومقدمي الخدمات الآخرين والتنسيق معهم.⁶⁴

1.4.2. حفظ السجلات

يجب ألا يبدأ إسداء المشورة بشأن العودة إلا بعد الحصول على موافقة مستنيرة مسبقاً من المهاجر الذي يتلقى هذه الخدمة، ويفضل أن تكون هذه الموافقة كتابياً، باستخدام نموذج موحد. علاوة على ذلك، يجب جمع الوثائق المناسبة والموحدة من أجل تتبع عملية المشورة بشأن العودة حتى إنهاء الحالة. -وفي الواقع، يمثل حفظ السجلات مهمة هامة يجب أن يؤديها مستشارو العودة، لأنه يسمح بتوثيق الخدمات المقدمة للمهاجرين بطريقة موحدة ودقيقة وآمنة. ويتسم حفظ السجلات كذلك بأنه ضروري حتى يتثنى لمقدمي المشورة بشأن العودة التنسيق مع الجهات المعنية الأخرى المعنية بالعودة. واعتماداً على السياقات في الواقع، قد يكون للموافقة المستنيرة الموثقة بخصوص تلقي المشورة بشأن العودة و/أو الوصول إلى فرص المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج تأثير بالتعليق المؤقت / الانسحاب على تدابير مثل العودة القسرية، أو يمكن أن تمنح الحق في الوصول إلى خدمات إضافية، مثل الإقامة في مراكز الاستقبال طوال الوقت اللازم لتنظيم العودة. ولهذا السبب، يجب أن يتسم التواصل بين الجهات المعنية ومقدمي الخدمات بسرعة الاستجابة وأن يكون محددًا بشكل جيد من خلال بروتوكولات ومعايير محددة (انظر أيضاً القسم 1.5: التنسيق والشراكة).

يجب أيضاً تنظيم المعلومات التي يتم جمعها من خلال حفظ السجلات في شكل قاعدة بيانات إلكترونية للمستفيدين، من أجل تسهيل رصد المستفيدين وبرنامج المشورة بشأن العودة (انظر أيضاً القسم 3.5: الإدارة القائمة على النتائج في سياق المشورة بشأن العودة)، وكذلك من أجل توليد بيانات أولية مجهولة المصدر لأغراض البحث.⁶⁵ ويجب تنفيذ تدابير مناسبة لأمان البيانات والتحكم في الوصول للحفاظ على سلامة البيانات الشخصية للمهاجرين ومنع أي فساد أو تلاعب أو فقدان أو تلف أو وصول غير مصرح به أو إفصاح غير لائق لتلك البيانات. ويجب أن تلتزم الأنشطة المتعلقة بحفظ السجلات، بما في ذلك جمع البيانات الشخصية ومعالجتها في سياق رصد الحالات، بالمعايير الدولية لحماية البيانات من أجل حماية خصوصية المهاجرين وسلامتهم (انظر أيضاً القسم 2.2: المبادئ الرئيسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون).

⁶⁴ المنظمة الدولية للهجرة، IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse.

⁶⁵ تجمع المنظمة الدولية للهجرة بشكل روتيني البيانات المتعلقة بالمستفيدين منها، والتي يتم تنظيمها وتأمينها ضمن تطبيق النظام التشغيلي لإدارة المهاجرين (MiMOSA). وإلى جانب السماح بالمعالجة الفعالة والأمنة للبيانات المتعلقة بالمساعدة المقدمة لكل مستفيد من قبل مكاتب المنظمة الدولية للهجرة في مختلف البلدان والأقاليم، يجمع MiMOSA البيانات التي يمكن أن تخدم أغراض البحث بمجرد أن تصبح مجهولة المصدر.

5.2. دورة المشورة بشأن العودة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج (الوحدة 2 - ص 40؛ المرفق 6: مصفوفة مسح الجهات المعنية)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Reintegration Counselling: A Psychosocial Approach* (ص 24، 31)
- ◀ *IOM Data Protection Manual*
- ◀ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (ص 27-28)

تماشياً مع نهج المشورة بشأن العودة التي محورها المهاجرون، يجب أن تتضمن المشورة بشأن العودة الأهداف التالية:

- دعم المهاجرين في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مسارات الهجرة الخاصة بهم وفي تولى المسؤولية عنها، بما في ذلك أثناء عملية العودة؛
- تحديد أوجه الضعف لدى المهاجرين ومعالجتها؛
- مساعدة المهاجرين على الوصول إلى بلدانهم الأصلية بطريقة آمنة وكريمة، وتحضيرهم لإعادة الإدماج في البلد الأصلي بطريقة مستدامة.

يعرض هذا القسم الهيكل العام للجلسات الأولية للمشورة والمتابعة بشأن العودة، إلى جانب بعض الاعتبارات والجوانب الرئيسية التي يجب مراعاتها أثناء عملية المشورة بشأن العودة. ويجب تصميم المنهجية الشاملة المقترحة، التي تستجيب لأهداف المشورة الموضحة أعلاه، وفقاً للإجراءات المحلية التي تنظم أنشطة المشورة بشأن العودة في البلد، والأماكن المادية أو الافتراضية المحددة التي تُقدم فيها المشورة (انظر الوحدة 4: إسداء المشورة بشأن العودة في أماكن مختلفة)، وكذلك النقطة على طول مسار الهجرة التي يتم فيها إسداء المشورة (انظر أيضاً القسم 3.2: المشورة بشأن العودة في مراحل مختلفة من مسار الهجرة). ويتم تضمين الاعتبارات والإجراءات المطلوبة لإسداء المشورة للمهاجرين في حالات الضعف ضمن المنهجية التالية، التي يجب دمجها من خلال الإرشادات المفصلة الواردة في الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة.

يمكن إسداء المشورة بشأن العودة إلى الأفراد أو الأسر أو المجموعات الفردية. وعندما يتعلق الأمر بالأسر، فإن بمقدور الأعضاء المشاركة بشكل مشترك في عملية المشورة بشأن العودة ومن الممكن أن يتولى رب الأسرة قيادة المناقشة نيابة عن الأفراد الآخرين، الذين يجب أن يكونوا حاضرين على أي حال أثناء إجراء المناقشة. ومع ذلك، يُوصى بشدة بأن يخصص المستشارون الوقت لمقابلة كل فرد من أفراد الأسرة أيضاً على حدة. وإذا كانت لدى المستشار، أثناء مقابلة الأسرة، أي مخاوف بشأن عدم قدرة

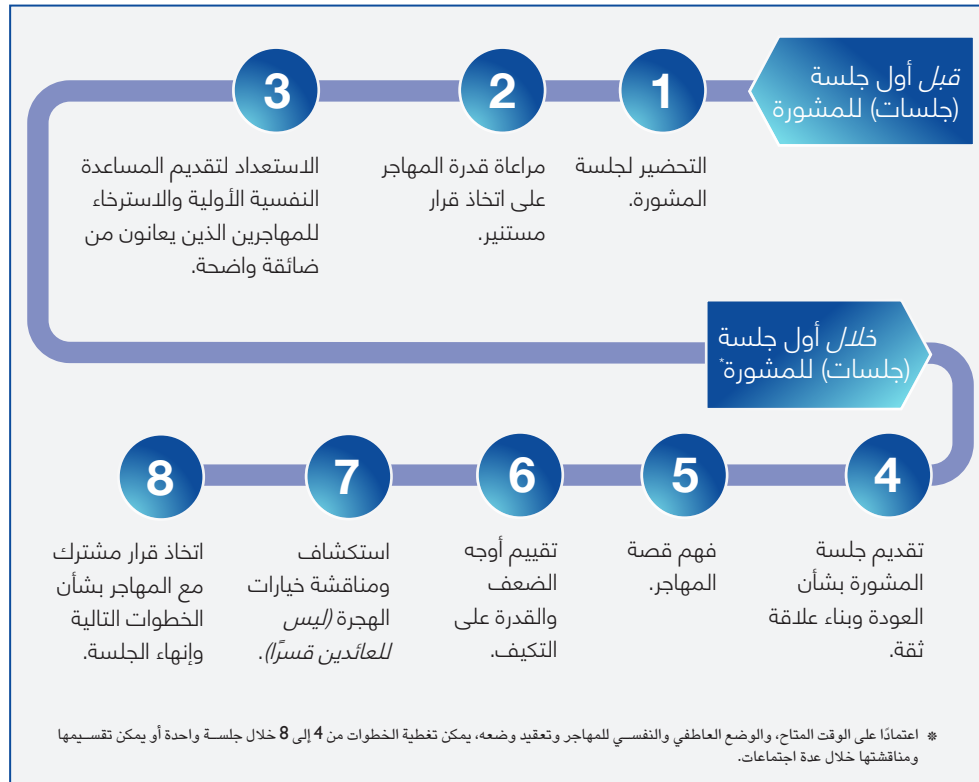
الفرد على التعبير عن آرائه نظرًا لإجراء المقابلة معه في حضور أفراد الأسرة، فيجب إجراء المقابلة مع الشخص بشكل فردي. ومن المهم أن نتذكر أن مقابلات الأطفال يجب أن تتبع معايير وضمانات محددة.

قبل بدء إسداء المشورة بشأن العودة، يجب أن يتمتع المستشارون بفهم واضح لنظام إدارة الهجرة في البلد الذي يعملون فيه، بما في ذلك ما يتعلق بخيارات الهجرة المتاحة للمهاجرين (مثل العودة الطوعية والإدماج ومواصلة الهجرة). ويجب كذلك أن يكون المستشارون على دراية تامة بالقواعد والمعايير التنظيمية والمحلية السارية على عملهم. ويجب أن يتضمن نظام المشورة بشأن العودة إسداء المشورة القانونية للمهاجرين، حتى يتمكنوا من مناقشة خيارات الهجرة أيضًا مع الموظفين المتخصصين الذين يمكنهم تقييم أوضاعهم الفردية من وجهة نظر قانونية وإسداء المشورة.

1.5.2. أول جلسة (جلسات) للمشورة بشأن العودة

تكون أولى جلسات المشورة بشأن العودة بمثابة بدء عملية لإقامة علاقة ثقة بين المهاجر والمستشار، والتي تحتاج إلى تعضيد طوال عملية المشورة. وتعد أولى جلسات المشورة بشأن العودة أيضًا فرصة لتبادل وجمع بعض المعلومات الرئيسية التي سيتخذ المهاجر على أساسها قرارًا يتعلق بالعودة، والتي ستسمح أيضًا للمستشار بتحديد ما إذا كان سيتم تنظيم العودة وكيفية ذلك.

يقدم المخطط التالي نظرة عامة على الخطوات الرئيسية التي يجب على المستشار اتخاذها قبل وأثناء أول جلسة (جلسات) للمشورة.



قبل أول جلسة (جلسات) للمشورة

الوصف	الخطوة
<p>يجب التخطيط لجلسة المشورة الأولى، مع مراعاة المعلومات المعروفة فيما يتعلق بالعمر أو الجنس أو حالة الإعاقة أو غيرها من خصائص أو احتياجات المهاجر. وقد يشمل ذلك: اختيار مكان يستطيع الجميع الوصول إليه فعليًا، بما في ذلك الأشخاص ذوو الإعاقة الجسدية أو يمكن أن يضمن سلامة المهاجرين ضحايا الجرائم أو المنتمين إلى الفئات الضعيفة؛ وتحديد مكان مناسب للأطفال؛ وطلب المساعدة من مترجم فوري و/أو وسيط ثقافي والتأكد من الحصول على النماذج والمعلومات اللازمة باللغة المطلوبة. ويجب أيضًا اعتبار عقد جلسة المشورة في بيئة افتراضية خيارًا (انظر القسم 3.4: إسداء المشورة بشأن العودة عن بُعد).</p> <p>يجب أن يسمح المكان المختار للمهاجر والمستشار (وكذلك الجهات الفاعلة الأخرى حسب الحاجة، بما في ذلك الوسطاء الثقافيين أو المترجمين الفوريين أو الأوصياء الشرعيين أو الأخصائيين النفسيين أو الموظفين الطبيين) بتبادل المعلومات دون حضور و/أو تدخل الجهات الفاعلة الأخرى التي ليست جزءًا من عملية المشورة (أي المهاجرين الآخرين أو وكالات إنفاذ القانون أو سلطات الهجرة ما لم يكن ذلك مطلوبًا بشدة).</p> <p>الأهم من ذلك، ينبغي التخطيط للجلسة بطريقة تتجنب التسبب في أي ضرر غير مقصود للمهاجر. ويمكن أن يشمل ذلك: تنسيق وجود مترجمين فوريين أو وسطاء ثقافيين محترفين ومستقلين، بدلًا من الاعتماد على مهاجرين آخرين أو على مهنيين لم يتم التحقق منهم لتجنب خطر سوء الترجمة أو التأثير غير المشروع؛ أو تجنب مطالبة المهاجرين بالاجتماع في أماكن يعتبرونها غير آمنة، أو حيث لن يشعروا بالراحة أو حيث لا يمكن ضمان السرية. ويكون هذا مهمًا بشكل خاص للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشة أو الذين يمكن أن يتعرضوا للتمييز بسبب وضعهم أو خصائصهم، وكذلك للمهاجرين ذوي وضع الهجرة غير النظامية الذين قد يخافون بشكل خاص من الاتصال بالمسؤولين.</p> <p>تذكر:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعرف على المعلومات المتاحة عن المهاجر وقصته. ولاحظ أي شيء يحتاج إلى توضيح مع المهاجر، وأي علامة تحذير محتملة تتعلق بأوجه ضعف المهاجر واحتياجاته، بالإضافة إلى التحديات أو النقاط المحتملة التي يجب استكشافها فيما يتعلق بخيارات الهجرة المتاحة. • ابحث عن موارد موثوقة للتعرف على ثقافة المهاجر وبلده الأصلي. • تأكد أن المهاجر وأي جهة فاعلة أخرى يجب أن تشارك في الجلسة (أي الوسطاء الثقافيين أو المترجمين الفوريين أو الأوصياء الشرعيين أو الأخصائيين النفسيين أو الموظفين الطبيين حسب الحاجة) يمتلكون فهمًا واضحًا لمكان وزمان الجلسة وأن تكون بيانات الاتصال بهم في متناول اليد في حالة الحاجة إليهم. • تأكد من وجود المواد الإعلامية والنماذج اللازمة في متناول اليد، باللغات أو التنسيق المطلوب. • بالنسبة لجلسات المشورة التي تُعقد في أماكن غير رسمية أو من خلال نشر فرق / مستشارين متنقلين، أبلغ زملائك في الفريق واطلب موافقة مشرفك مسبقًا. وتأكد من توافر بيانات الاتصال في الحالات طارئة معك في حالة الحاجة وتجنب الذهاب بمفردك. <p>أدوات وموارد مفيدة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • القسم 2.6: الكفاءة والتواصل بين الثقافات • IOM safe space guidance: Creating safe spaces⁶⁶ 	<p>1</p> <p>التحضير لجلسة المشورة.</p>

2

مراعاة قدرة المهاجر
على اتخاذ قرار مستنير.

تشكل وكالة المهاجرين واتخاذ القرارات المستنيرة أساس عملية المشورة. ولذلك من المهم أن يستغرق الأمر بعض الوقت، قبل جلسة المشورة، للنظر في قدرة المهاجرين على اتخاذ قرار مستنير بشأن حياتهم. وفي الواقع، يحدد انخفاض القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة مسارات عمل محددة مختلفة يجب على المستشارين اعتمادها حسب الموقف:

- قد تعيق بعض الاضطرابات العقلية أو تعاطي المواد المخدرة قدرة الناس على فهم ما يوافقون عليه، أو الاختيار بشكل حاسم ضد/لصالح مسار عمل معين، أو التعبير عن موافقتهم أو قبول الحاجة إلى تدخل طبي. وإذا كانت هناك شكوك بشأن القدرة العقلية للمهاجر، فيجب تقييم الحالة الفردية من قبل أخصائي صحة عقلية وخبير قانوني قبل اتخاذ أي إجراء.

تذكر:

- خصص دائمًا بعض الوقت للنظر في قدرة المهاجرين على اتخاذ قرار مستنير، بناءً على المعلومات التي يمتلكونها بالفعل وأيضًا الملاحظة المباشرة.
- لا يتحمل مستشارو العودة مسؤولية تشخيص مشكلات الصحة العقلية أو تعاطي المخدرات، لكن يجب أن يكونوا على دراية بعلاقتها، ويجب أن يعرفوا كيفية تسهيل التفاعل مع شخص يعاني من مشكلة في الصحة العقلية أو تعاطي المخدرات، ويجب أن يكونوا قادرين على إحالة هؤلاء الأشخاص إلى المتخصصين الطبيين.
- قد يشارك المهاجرون بعض البيانات الشخصية الحساسة للغاية المتعلقة بوضع صحتهم العقلية، وتعاطي المخدرات، والتجارب المؤلمة السابقة بما في ذلك كونهم ضحايا أو شهودًا على جرائم خطيرة. تذكر احترام السرية وتطبيق ضمانات حماية البيانات، بما في ذلك الحصول على موافقة المهاجرين على مشاركة معلوماتهم الشخصية لغرض محدد مع أطراف أخرى ذات صلة، وبموجب الضمان بأن الطرف الآخر يوفر الحماية المناسبة للبيانات الشخصية للمهاجرين.
- حافظ على موقف مهني وغير مبني على إصدار الأحكام، وأظهر التعاطف والاحترام للمستفيد من المشورة بغض النظر عن قدرته على التمييز، أو تجاربه الحالية والسابقة.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة

قد يكون المهاجرون الذين يحصلون على المشورة بشأن العودة في حالة من الضيق أو قد ينزعجوا أو تكون لديهم ردود فعل عاطفية قوية أثناء جلسة المشورة. وفي بعض الحالات، قد يكون هذا رد فعل طبيعي على الصعوبات التي واجهوها طوال الرحلة أو ما زالوا يواجهونها في الوقت الحالي، بينما في حالات أخرى، قد يكون الضيق الشديد علامة على وجود اضطراب عقلي. وقد لا يكون مستشارو العودة خبراء نفسيين أو محترفين؛ وبالتالي، فإن مسؤوليتهم هي تقديم الإسعافات الأولية النفسية عند الحاجة وتقديم معلومات دقيقة عن الخدمات المحددة مسبقًا والإحالة إليها إذا كانت موجودة ومتاحة. ويجب أن يعرف مستشارو العودة أيضًا متى يحتاج الشخص إلى إحالة فورية وعاجلة.

تذكر:

- لا ينبغي أبدًا التفاوض عن الاحتياجات النفسية والاجتماعية للمهاجرين: خصص وقتًا لمراقبة المستفيدين من المشورة والاستماع إليهم والتحدث معهم لأن هذا سيساعدهم على التغلب على توترهم. وسيساعد أيضًا في تحديد المحتاجين إلى إحالة عاجلة إلى مقدمي خدمات متخصصين.

3

الاستعداد لتقديم
المساعدة النفسية
الأولية والاسترخاء
للمهاجرين الذين
يعانون من ضائقة
واضحة.

- أثناء جلسة المشورة بشأن العودة، تأكد أن المهاجر هادئ، وقادر على التركيز على المحادثة، وأن جلسة المشورة لا تسبب أو تفاقم أي ضائقة نفسية اجتماعية. وإذا لزم الأمر، خصص بعض الوقت لتقديم المساعدة النفسية الأولية وإعادة تقييم الموقف أو اقتراح استراحة أو تأجيل الجلسة.
- إذا شعر المستشارون بالتهديد أو عدم الارتياح في أي وقت أثناء الجلسة، فيجب عليهم التفكير في أخذ قسط من الراحة أو إلغاء / تأجيل الجلسة.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة
- منظمة الصحة العالمية، "الإسعافات الأولية النفسية: دليل العاملين الميدانيين"⁶⁷
- المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج، المرفق 68¹

خلال أول جلسة (جلسات) للمشورة*

4

تقديم جلسة المشورة
بشأن العودة وبناء
علاقة ثقة.

يجب أن تبدأ الجلسة بتقديم المشاركين لأنفسهم. ويجب أن يشعر المهاجرون بالحرية في تقديم أكبر قدر ممكن من التفاصيل كما يحلو لهم – تؤدي هذه اللحظة إلى إنشاء اتصال أول وستكون هناك خطوة استشارية إضافية لمناقشة التفاصيل وجمع معلومات محددة. وعلى العكس من ذلك، يجب على المستشارين والجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في جلسة المشورة أن يذكروا بوضوح منذ البداية أسماءهم وأدوارهم ومهامهم.

تعمل الجلسة الأولى على إسداء المشورة بشأن العودة للمهاجرين. ومن الممكن أن يكون المهاجرون قد حصلوا بالفعل على المشورة بشأن العودة في بلدان أخرى (العبور)، أو لديهم بالفعل بعض المعلومات عن هذه الخدمة. ومع ذلك، لا ينبغي أن يفترض المستشارون أن المعلومات دقيقة أو موثوقة، ويجب عليهم بدلاً من ذلك أن يشرحوا للمهاجرين بالتفصيل أهداف المشورة بشأن العودة، ومن يقدم هذه الخدمة، وكيف تُقدم ولماذا.

من المهم جدًا أن نذكر منذ البداية أن النتيجة والوقت اللازمين لعملية المشورة بشأن العودة، وعملية العودة نفسها، يخضعان للعديد من المتغيرات. وبينما يبذل مستشارو العودة قصارى جهدهم للمساهمة في الإجراءات السلسة، يجب إدارة توقعات المهاجرين حول المشورة بشأن العودة والعودة بشكل عام بعناية منذ البداية.

يجب أن يأخذ المستشارون الوقت الكافي لشرح أن هذا اجتماع سري وأنه لا يجوز مشاركة سوى المعلومات المحددة اللازمة لعملية العودة وإعادة الإدماج مع متخصصين آخرين، بموافقة العائد، ولغرض محدد، وبموجب الضمان بأن الطرف الآخر يوفر الحماية المناسبة للبيانات الشخصية للمهاجر. ويجب أيضًا إبلاغ المهاجرين بوجود عمل آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات التي يمكنهم الوصول إليها إذا كانوا يرغبون في مشاركة ملاحظاتهم عن إسداء المشورة بشأن العودة أو تقديم شكوى بشأن أي مخالفات.

⁶⁷ انظر www.who.int/publications/i/item/9789241548205.

⁶⁸ انظر <https://publications.iom.int/books/reintegration-handbook-practical-guidance-design-implementation-and-monitoring-reintegration>.

يعتمد أي قرار مستنير على توفير معلومات دقيقة وموثوقة وفي الوقت المناسب، ويجب أن يتمكن المهاجرون من طرح الأسئلة وطلب التوضيحات بشأن جميع الجوانب المتعلقة بإسداء المشورة بشأن العودة وعملية العودة وإعادة الإدماج. ويجب على المستشارين، من جانبهم، تشجيع هذا الموقف، ويجب التأكد، من خلال تقنيات الاستماع النشط، أن المحادثة تسير بالفعل في كلا الاتجاهين، حيث يتواصل المستشارون مع المهاجرين والعكس صحيح. وعند الرد على أسئلة المهاجرين، يجب على المستشارين فعل ذلك بناءً على قدر معرفتهم والتحقق من المعلومات مع المصادر الموثوقة قبل الإجابة، في حالة حاجتهم لذلك.

تذكر:

- اشرح دائمًا دور المستشارين وصلحياتهم، بالإضافة إلى أهداف وطرائق المشورة بشأن العودة، بما في ذلك مدة وتواتر جلسات المشورة، دون افتراض أن المهاجرين يعرفون أو أن المعلومات التي بحوزتهم محدثة وموثوقة.
- تذكر أن تلتزم بمبادئ النهج الذي يكون محوره المهاجرون في إسداء المشورة. وينبغي أن تعطي الأولوية لحصول المهاجرين على الحقوق والحماية وتسهيل عملية صنع القرار منذ البداية. ولا تُروج لخيارات العودة باعتبارها الخيارات الوحيدة المتاحة أو الأكثر استحسنًا.
- كن واضحًا وصادقًا؛ ولا تعد بما لا يمكن تقديمه. وحلل أي معلومات غير واقعية أو خاطئة بحوزة المهاجرين بالفعل عند العودة وإعادة الإدماج.
- طمئن المهاجرين بشأن إمكانية طرح الأسئلة في أي لحظة أو مقاطعة الاجتماع أو تأجيله إذا لزم الأمر، وكذلك بشأن إمكانية الوصول إلى آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة
- القسم 4.5: آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات

هناك بعض النقاط الرئيسية التي يجب أن تتطرق إليها جلسة (جلسات) المشورة بشأن العودة من أجل فهم وضع المهاجرين واحتياجاتهم العاجلة:

- **الوضع الحالي في البلد المضيف:** من خلال وصف وضعهم بشكل عام في البلد المضيف، يستطيع المهاجرون تزويد المستشارين بالمعلومات اللازمة لتحديد بعض الاحتياجات الأساسية التي يجب التعامل معها، على سبيل المثال المهاجرين المعوزين أو الذين ليس لديهم سكن أو الذين لا يمكنهم الوصول إلى الغذاء أو الماء أو الرعاية الطبية أو التعليم للأطفال، أو لديهم وصول محدود إليها.
- **وضع الهجرة الحالي:** ربما يكون المستشار قد تلقى بالفعل بعض المعلومات المتعلقة بوضع الهجرة الحالي من جهات فاعلة أخرى، خاصة إذا كان المهاجر قد تمت إحالته للحصول على المشورة بدلاً من التواصل معه مباشرة. وعلى أي حال، من الأفضل الاطلاع على المعلومات الحالية (إن وجدت) والاستفسار من المهاجر عن وضعه الحالي كمهاجر، والتحقق من توفر وثائق هوية أو وثائق سفر صالحة أو منتهية الصلاحية، بالإضافة إلى الوثائق الأخرى التي تمنح الحق في الإقامة في البلد المضيف أو في بلد (بلدان) أخرى (بما في ذلك تصاريح الإقامة الصالحة أو منتهية الصلاحية، وتأشيرات العمل أو الدراسة، من بين أمور أخرى)، والتحقق مما إذا كان المهاجر قد تقدم بطلب للحصول على اللجوء أو آلية حماية دولية أخرى، ولأي أسباب وماذا كانت نتيجة هذا الطلب. ومن المهم أيضًا التحقق من مدى معرفة المهاجرين بوضعهم القانوني في البلد المضيف، وما إذا كان لديهم أي سؤال يتعلق بذلك.
- **قصة الهجرة:** يجب أن تناقش جلسة المشورة الأسباب الكامنة وراء قرار مغادرة بلد أو مجتمع والوصول إلى بلد آخر. ومن المفهوم أن دوافع الهجرة هذه متشابكة وقد تتراوح بين المواقف النظامية أو

5

فهم قصة المهاجر ووضعه.

نوبات فردية من الصراع أو العنف أو سوء المعاملة أو القمع أو التمييز أو حالات الخطر الأخرى، بما في ذلك المخاطر المناخية والبيئية؛ وتقتصر على عدم وجود فرصة لكسب العيش وإعالة النفس والأسرة؛ والتطلع إلى الوصول إلى الخدمات المنقذة للحياة، مثل الرعاية الطبية أو فرص التعليم؛ والاستعداد للانضمام إلى أفراد الأسرة أو الأصدقاء في بلد آخر. ومن المهم أن نضع في اعتبارنا أن الأشخاص في بعض الحالات يكون تأثيرهم على قرار مغادرة بلدانهم محدودًا أو معدومًا، خاصة عندما تكون الهجرة الخيار الوحيد المنقذ للحياة أو يُنظر إليها على أنها كذلك. وخلال المحادثة، يجب على المستشارين والمهاجرين الاطلاع على قصة المهاجر خطوة بخطوة، وفهم كيف تكشفت عبر الزمان والمكان، والحصول على فهم للتجارب التي عاشها المهاجرون على طول الطريق.

- **الوضع الأسري الحالي:** يمثل الوضع الأسري للمهاجرين جانبًا مهمًا يجب مناقشته في عملية المشورة من أجل حماية حقوق جميع أفراد الأسرة وفهم ما إذا كان الوضع الأسري قد يشكل ضعفًا أو عامل مرونة أثناء العودة وإعادة الإدماج.

قد يشارك المهاجرون في عملية المشورة بشأن العودة مع أفراد أسرهم، أو قد يعبرون عن اهتمامهم بالعودة مع أفراد الأسرة الآخرين. وقد يحدث أيضًا أن تقرر العائلات الانفصال والنظر في عودة جزء فقط من الأسرة. وعلى أي حال، عندما تكون عائلات المهاجرين الذين يتلقون مشورة بشأن العودة متواجدة في البلد المضيف، يجب على المستشارين إشراك كل فرد من أفراد الأسرة في عملية المشورة بشأن العودة من أجل تقييم الوضع ونوايا الهجرة بشكل فردي، سواء في حالة تفكير الأسرة بأكملها في العودة أو حتى لو كان جزء منها فقط يفكر في ذلك. ويكون هذا مهمًا بشكل خاص لتحديد الجوانب القانونية الرئيسية المتعلقة، على سبيل المثال، بالوصاية القانونية على الأطفال. ويجب أن تتطرق المناقشة أيضًا إلى وجود أفراد الأسرة في بلدان أخرى غير البلد المضيف أو البلد الأصلي. ويكون هذا مهمًا بشكل خاص للتحقق من أماكن لم تشمل الأسرة أو خيارات الهجرة الأخرى.

- **خطط وتطلعات الهجرة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر النية الحالية للعودة:** عندما يحصل المهاجرون على المشورة بشأن العودة، من المحتمل أن يكون لديهم بالفعل بعض الاهتمام بالعودة وربما يكونوا قد درسوا بالفعل أسبابهم الخاصة للعودة أو عدم العودة. وفي هذه المرحلة، يجب أن يناقش المستشارون مع المهاجرين خططهم وتطلعاتهم للهجرة، بالإضافة إلى ما يعتبرونه خياراتهم الحالية.

تذكر:

- يجب أن يتحمل مستشارو العودة واجب تحديد ومتابعة أي احتياجات أساسية لم تتم معالجتها تم تحديدها أثناء جلسة المشورة. وحتى لو لم يتمكنوا من تقديم المساعدة المباشرة، فيجب أن يكونوا قادرين على إحالة المهاجرين إلى خدمات أو جهات فاعلة أخرى، بناءً على تعيين خدمة أولية يتم إجراؤها في البلد أو في المجتمع المحلي. ويجب أن تتضمن الخطوة 6 تدابير لتلبية الاحتياجات الأساسية، إذا كانت هناك حاجة لذلك.
- يجب أن يفترض المستشارون حسن نية المهاجرين فيما يتعلق بأي معلومات يشاركونها خلال الجلسات. وليس من دور المستشارين التحقيق في صحة المعلومات، لكن يجب أن يبذلوا قصارى جهدهم لتوفير المشورة والحماية والمساعدة الموثوقة للمهاجرين حسب الحاجة، والسماح للسُّلطات المختصة بالتحقق من دقة المعلومات، إذا لزم الأمر.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة

6

تقييم أوجه الضعف
والقدرة على التكيف.

بالإضافة إلى النقاط الموضحة سابقًا، يجب أن يخصص المستشارون الوقت لتقييم **أوجه ضعف المهاجرين من خلال إجراء تمحيص أوجه الضعف** الذي يهدف إلى تحديد العوامل التي يمكن أن تُعرض المهاجرين للعنف والاعتداء والاستغلال. وربما تكون بعض المعلومات قد ظهرت بالفعل أثناء المحادثة؛ ومع ذلك، يوصى بإجراء عملية تمحيص لأوجه الضعف موحدة وشاملة، من أجل تقليل خطر التفاوض عن بعض الجوانب بشكل كبير. إذ يؤدي تمحيص أوجه الضعف دورًا محوريًا في تحديد عملية ونتائج المشورة بشأن العودة، ونظرًا لتعقيد عملية تمحيص أوجه الضعف، تتضمن مجموعة الأدوات هذه وحدة مخصصة حيث يتم توفير معلومات مفصلة. انظر الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة.

تذكر:

- يعتمد انفتاح المهاجرين واستعدادهم لمشاركة المعلومات والخبرات الشخصية، بما في ذلك المعلومات المسببة للصدمة والمؤلمة، إلى حد كبير على جودة ونتائج الخطوات السابقة لعملية المشورة. بعبارة أخرى، يستند مدى وضوح عملية المشورة بشأن العودة على مستوى ثقة المهاجرين في المستشارين وعملية المشورة، وكذلك على استعداد المهاجرين للنظر في الخيارات المتعلقة بوضعهم كمهاجرين.
- من المهم بشكل خاص أن نضع في اعتبارنا المؤشرات المحتملة لجرائم العنف، بما في ذلك الاستغلال والاتجار بالبشر، التي يمكن أن تشمل: الوعود الكاذبة المتعلقة بالسفر أو أغراضه، ومصادرة الوثائق الشخصية ووثائق السفر، والاختطاف أو الاحتجاز القسري، والتعرض لسيطرة شخص آخر عندما يتعلق الأمر بالتحركات والتواصل مع أشخاص آخرين، من بين أمور أخرى. للحصول على وصف أكثر شمولاً، انظر أيضًا القسم 1.1.3.3: المهاجرون الذين هم ضحايا (محتملون) للاتجار بالبشر.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة
- دليل المنظمة الدولية للهجرة (IOM) بشأن حماية ومساعدة المهاجرين المعرضين للعنف والاستغلال والاعتداء⁶⁹
- المنظمة الدولية للهجرة (IOM)، *Coping with Return: An Overview of Methodology Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers*⁷⁰
- المنظمة الدولية للهجرة، *Retour et réintégration de personnes vulnérables*⁷¹

⁶⁹ انظر <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse>

⁷⁰ انظر <https://returnandreintegration.iom.int/en/resources/manual/coping-return-methodology-development-and-exchange-best-practices-voluntary-return>

⁷¹ انظر <https://publications.iom.int/books/retour-et-reintegration-de-personnes-vulnerables>

7

استكشاف ومناقشة
خيارات الهجرة (ليس
للعائدين قسراً).

بمجرد الانتهاء من جميع الخطوات السابقة، يجب أن تكون لدى المستشار بالفعل صورة شاملة تمامًا للوضع العام للمهاجر وتاريخه ويجب أن يكون قادرًا على تحديد الخيارات التي يمكن استكشافها. واعتمادًا على الإعداد القانوني لكل بلد وإقليم، قد تشمل هذه الخيارات عادةً ما يلي:

- **التقدم بطلب للحصول على اللجوء في البلد المضيف، أو إحالته إلى أنظمة حماية متخصصة أخرى** بما في ذلك حماية الطفل، وآليات الإحالة الوطنية لضحايا الاتجار بالبشر: بناءً على المناقشة مع المهاجر حول تجربة الهجرة وعلى نتيجة تقييم أوجه الضعف، وقد يحدد المستشار الحاجة إلى إحالة المهاجر إلى حالات متخصصة للحماية، بما في ذلك نظام اللجوء أو نظام حماية الطفل أو آلية الإحالة الوطنية لحماية ضحايا الاتجار بالبشر. وترتبط هذه الخيارات ارتباطًا وثيقًا بعملية ونتائج تقييم أوجه الضعف الذي تم إجراؤه في الخطوة 6 من دورة المشورة بشأن العودة. ومن المهم ملاحظة أنه بينما لا ينبغي أن يتلقى طالبو اللجوء قرار عودة أو أمر ترحيل أثناء وجودهم في عملية اللجوء، فإن الوصول إلى أنظمة الحماية للأطفال المهاجرين أو ضحايا الاتجار (غير طالبي اللجوء) قد لا يحميهم من هذه التدابير المماثلة، لأن هذا يعتمد على الإعداد القانوني المحدد لكل بلد.
- **البقاء في البلد المضيف، دون الوصول إلى أي آلية حماية متخصصة** (إما لأن المهاجرين لا يرغبون في ذلك أو لأنه تم الوصول إلى أنظمة الحماية هذه بالفعل لكن تم رفض الطلبات، مع عدم وجود إمكانية أخرى للطعن): قد يوفر البلد المضيف فرصًا للإقامة النظامية أو لتنظيم إقامة المرء، على سبيل المثال من خلال الحصول على تأشيرات عمل أو من خلال شمل الأسرة مع أفراد الأسرة الآخرين الموجودين بطريقة نظامية في البلد المضيف. وإذا لم تكن الإقامة النظامية خيارًا، فيجب أيضًا إبلاغ المهاجرين بعواقب إقامتهم غير النظامية في البلد المضيف، بما في ذلك الاحتجاز و/أو الترحيل القسري.
- **الهجرة إلى بلد ثالث:** يجب استكشاف خيارات مواصلة الهجرة القانونية. وسيشمل ذلك لم شمل أفراد الأسرة المقيمين بشكل نظامي في بلد آخر. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يناقش المهاجرون والمستشارون أيضًا المخاطر المرتبطة بخيارات الهجرة غير النظامية، التي يمكن أن تتراوح بين الاحتجاز أو الترحيل أو التعرض للعنف والاعتداء والاستغلال خاصة على طول الطرق المعروفة بأنها خطيرة بشكل خاص.⁷²
- **العودة إلى البلد الأصلي:** يجب استكشاف خيارات العودة الطوعية المدعومة أو المستقلة إلى البلد الأصلي، وفي هذا السياق، تتاح للمستشارين الفرصة لشرح ماهية المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج بمزيد من التفصيل، وكيفية تنفيذها، ونوع المساعدة التي يمكن أن تقدمها في مجال العودة وإعادة الإدماج. والأهم من ذلك، من خلال هذه الخطوة في عملية المشورة، يجب أن يكون المستشارون قادرين على تقييم أهلية المهاجرين (وأسرهم) لبرامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج الحالية. وفي حالة توفر خيارات متعددة للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، يجب أن يكون المستشارون في وضع يسمح لهم بتقديم رأيهم المهني بشأن أنسب برنامج للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج للحالة المحددة. وتتضمن البرامج المختلفة معايير أهلية مختلفة؛ لذلك، يجب أن يكون المستشارون على دراية بالسياسات الأساسية والتشريعات وإجراءات التشغيل الموحدة و/أو اللوائح التي تحكم الوصول إلى المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. بالإضافة إلى ذلك، بناءً على الخطوة 6 ونتائج تقييم أوجه الضعف، يجب أن يكون مستشارو العودة في وضع يسمح لهم بأن يشرحوا للمهاجر الإجراءات المحددة التي سيتم اتباعها لمعالجة الحالة بطريقة آمنة وكريمة، مع مراعاة أوجه ضعف المهاجرين.

إذا كان المهاجرون المشاركون في المشورة في مرحلة الترحيل القسري، فيجب على المستشارين تخطي الخطوة 7، وبعد مناقشة تجربة الهجرة وتقييم أوجه ضعف المهاجرين، يجب عليهم الانتقال مباشرة إلى الخطوة 8 ومناقشة الخطوات التالية بشكل مشترك.

تذكر:

- يجب ألا تهدف المشورة بشأن العودة التي يكون محورها المهاجرون إلى تعزيز خيارات العودة على هذا النحو، لكن يجب استكشاف العودة كأحد الخيارات. ويجب أن تهدف عملية المشورة بشأن العودة في المقام الأول إلى توفير الحماية ودعم حقوق المهاجرين.
- من الممكن أن تختلف خيارات الهجرة إلى حد كبير من بلد إلى آخر، اعتمادًا على نظام إدارة الهجرة وعمله. وهي تختلف كذلك من مهاجر إلى آخر وترتبط ارتباطًا وثيقًا بإجراء ونتائج تقييمات أوجه الضعف الفردية، التي يمكن أن تعطي مؤشرًا دقيقًا لما يمكن أو يجب أن تكون عليه خيارات الهجرة التي تدعم مبادئ حماية حقوق المهاجرين، ووكالة المهاجرين، والبيئة الآمنة للعودة، وعدم الإضرار، واستدامة إعادة الإدماج.
- من المهم أن يتمتع المستشارون بمعرفة بخيارات الهجرة المتاحة في البلد المضيف وكيفية الوصول إليها. بالإضافة إلى ذلك، يجب ربط المشورة بشأن العودة بإمكانية إحالة المهاجرين للحصول على مشورة متخصصة حسب الاحتياجات، بما في ذلك المشورة القانونية، والإحالة إلى نظام اللجوء الوطني ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، والإحالة إلى نظام حماية الطفل وأنظمة الإحالة الوطنية لضحايا الاتجار بالبشر.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة

بناءً على المناقشات في الخطوات السابقة، يجب أن يكون المستشارون والمهاجرون قادرين على رسم خريطة طريق مشتركة للخطوات التالية التي يتعين على كلا الطرفين اتخاذها.

اعتمادًا على نتيجة الخطوة 7، قد تشمل الخطوات التالية ما يلي:

- الاتفاق على الجلسة (الجلسات) التالية للمشورة بشأن العودة للمتابعة إلى التحضير للعودة، أو على بدء الاستعدادات للعودة إذا لم تكن هناك جلسة متابعة ممكنة؛
 - الإحالة إلى الخدمات والإجراءات التي يمكن أن تدعم المهاجرين في متابعة خيارات الهجرة بخلاف العودة؛
 - إنهاء الحالة (انظر القسم 3.5.2: تسليم الحالة وإنهاؤها)
- مع الأخذ في الاعتبار أن أحد أهداف المشورة بشأن العودة هو تحديد أوجه ضعف المهاجرين ومعالجتها، قد تشمل بعض الإجراءات الفورية ما يلي:
- تقديم المساعدة المباشرة و/أو الإحالة إلى مقدمي الخدمات الآخرين من أجل تلبية الاحتياجات الأساسية، بما في ذلك الوصول إلى الغذاء والماء والمأوى والتعليم والرعاية الطبية والدعم النفسي والاجتماعي؛
 - الإحالة إلى آليات الحماية، مثل نظام لجوء، بناءً على نتيجة تمحيص أوجه الضعف وعلى التفضيلات التي يعرب عنها المهاجرون؛
 - الإحالة إلى المشورة القانونية أو توفيرها لتلقي المشورة المتخصصة بشأن خيارات الهجرة الحالية، فضلًا عن المعايير والآثار القانونية السارية؛ وهذا مهم بشكل خاص للمهاجرين في مرحلة الترحيل القسري، من أجل توضيح وضعهم القانوني الحالي وحقوقهم وإجراءات دعمهم في إطار عملية الترحيل القسري.

8

اتخاذ قرار مشترك مع المهاجر بشأن الخطوات التالية وإنهاء الجلسة.

تذكر:

- يجب أن يشارك المهاجرون والمستشارون في المناقشة حول الخطوات التالية التي يتعين اتخاذها، مع اتخاذ موقف فعال تجاه ما يتم التخطيط له. وفي الخطوة 8 على وجه الخصوص، يجب أن تكون المشورة تمكينية ويجب أن تتوقع المهام التي يتعين على كلا الطرفين إكمالها بطريقة منسقة. ويجب تقديم المساعدة المباشرة من أجل التغلب على الاحتياجات العاجلة والإحالة إلى الحماية المتخصصة إلى جميع المهاجرين المحتاجين، بغض النظر عن خيارات الهجرة الحالية أو المفضلة. ويحدد مبدأ تطبيق النهج القائم على الحقوق من خلال الحماية الفعالة لحقوق المهاجرين واحترامها أن المستشارين ملزمون بتيسير الوصول إلى هذه الخدمات أو نظم الحماية لجميع المهاجرين الذين يحق لهم الحصول عليها.
- قد يحدث أيضًا أن يقرر المهاجرون أنه لا يلزم اتخاذ أي إجراء آخر نتيجة لجلسة المشورة الأولى. ويمكن أن يحدث هذا، على سبيل المثال، إذا احتاج المهاجرون إلى مزيد من الوقت لاتخاذ قرار بشأن ما يجب فعله بعد ذلك، أو إذا قرروا أنهم في تلك اللحظة غير مهتمين بتلقي المشورة بشأن العودة أو متابعة خيارات العودة. وفي هذه الحالة، يحتاج المستشارون إلى التأكد من حصول المهاجرين على تفاصيل الاتصال بهم وإدراكهم أنهم يستطيعون استئناف عملية المشورة بشأن العودة في المستقبل، إذا كانوا يرغبون في ذلك.

أدوات ومراجع مفيدة:

- الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة
- القسم 3.5: الإدارة القائمة على النتائج في سياق المشورة بشأن العودة
- الأداة 2.5: الرصد والتقييم

الإسعافات الأولية النفسية والإحالات الفورية إلى أخصائيي الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي



كلما حدد مستشارو العودة أن المهاجرين الذين يقدمون المشورة لهم يعانون من الإجهاد أو المعاناة العاطفية، يجب عليهم تقديم الإسعافات الأولية النفسية وبعض تمارين التنفس و/أو الاسترخاء ليتسنى تقديم الدعم الفوري. ويتم توفير المزيد من المعلومات عن الإسعافات الأولية النفسية وأساليب المشورة الأخرى في الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة بشأن العودة. ويمكن أن تساهم إحالة المهاجر إلى خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي (MHPSS)، عند توفرها، في دعمه أثناء عملية العودة. ومن المهم التذكير بأنه ينبغي الاتصال بأخصائيي الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي للحصول على المزيد من الدعم وتقييم الاحتياجات عند الحاجة إلى دعم عاجل ومتخصص. وأثناء عملية إسداء المشورة، يمكن أيضًا استخدام نماذج التمحيص الموحدة من أجل تحديد احتياجات الدعم العقلي والنفسي الاجتماعي وبدء الإحالات. وعلى أي حال، ينبغي مشاركة أي مخاوف بشأن الصحة العقلية والرفاه النفسي الاجتماعي للعائد مع خدمات إعادة الإدماج في البلد الأصلي – بعد الحصول على موافقة المهاجرين – بحيث يمكن التخطيط للبعد النفسي الاجتماعي لإعادة الإدماج. والمهاجرون الذين يحتاجون إلى إحالة فورية إلى الخدمات المتخصصة هم أشخاص:

- لديهم أفكار و/أو خطط انتحارية أو يذكرون أنهم يرغبون في الانتحار أو فكروا في الانتحار (لا يعود الأمر إلى المستشار لتقييم مدى احتمالية التهديد لكن يجب تنظيم الإحالة على الفور. ويشمل ذلك أيضًا المهاجرين الذين يؤذون أنفسهم أو الذين لديهم علامات واضحة على إيذاء النفس)؛
- الذين يظهرون سلوكيات عنيفة دون وجود دوافع ضد الآخرين؛
- الذين يعانون من حالات صحية عقلية موجودة مسبقًا، خاصة إذا لم يتابعوا العلاج لفترة من الوقت؛
- الذين يتعاطون المخدرات أو تحت تأثيرها أثناء المقابلة؛
- الذين يعانون من الذهان - أي يسمعون أو يرون أشياء غير موجودة في العالم الحقيقي، أو يُبلغون عن ظروف حياة غير محتملة مثل أن هناك شخصًا يتبعهم باستمرار، على سبيل المثال)؛
- الذين تجعلهم محتهم النفسية معاقين في الوقت الحاضر - أي غير قادرين على ذكر حقائق الحياة البسيطة أو الاهتمام بالروتين البسيط.

من المهم التأكيد على أن محاولة تحديد الاضطرابات العقلية لدى المستفيدين ليست مسؤولية مستشار العودة. وسوف يشكل هذا ممارسة سيئة لأن الاضطرابات العقلية يتم تحديدها من خلال مجموعة من الأعراض، وحجمها ومدتها، وتفاعلاتها وتتطلب تشخيصها بواسطة الأطباء المعتمدين. ويعتبر فهم الفرق بين سلسلة من الأعراض والاضطراب العقلي دون مقابلة سريرية ممارسة سيئة يمكن أن تؤدي إلى الوصم والإفراط في الإحالة ومن شأنه بشكل عام أن يغير العلاقات بين مدير الحالة والعائد أثناء إسداء المشورة.⁷³

2.5.2. جلسات المتابعة

تتكشف عملية المشورة بشأن العودة عبر عدد من جلسات المشورة بشأن العودة، وتعتمد مدتها على عدة عوامل مختلفة، مثل الوقت الذي يحتاجه المهاجرون لاتخاذ قرار مستنير، وتعقيد وضع المهاجرين ووجود أوجه ضعف لديهم تتطلب اعتماد ضمانات كافية والتنسيق بين العديد من الجهات المعنية، أو الوقت اللازم لإكمال المهام التشغيلية بما في ذلك الحصول على الوثائق الشخصية وترتيب الرحلة. لذلك يعتمد هيكل ومحتويات جلسات المتابعة إلى حد كبير على كل حالة محددة. وكقاعدة عامة، ستركز جلسات المشورة للمتابعة على التالي:

1. تقديم التحديثات ومتابعة الجوانب اللوجستية حسب الحاجة والإجابة عن أسئلة

المهاجرين ومخاوفهم: تعد جلسة المتابعة فرصة جيدة لمستشاري العودة لتقديم أي تحديث للخطوات التالية التي تم تحديدها خلال الجلسة السابقة، على سبيل المثال فيما يتعلق بنتيجة التنسيق مع الجهات المعنية الأخرى أو التحقق من بعض المعلومات أو مستوى تقدم التحضيرات للعودة. وكما ذكرنا سابقًا، من الأهمية بمكان أن تكون المعلومات شفافة وواضحة ودقيقة، وأن يتجنب مستشارو العودة تقديم وعود لا يمكنهم الوفاء بها، بل يحاولون بدلاً من ذلك إدارة التوقعات بطريقة واقعية. ومن ناحية أخرى، من الممكن أن يشارك المهاجرون

⁷³ مقتبس من المنظمة الدولية للهجرة، المرفق 1، دليل إعادة الإدماج، ص 270.

أيضاً التحديثات من جانبهم. وعن طريق الاستماع بنشاط إلى شكاوى المهاجرين ومخاوفهم ومناقشتها في كل جلسة مشورة وخلق بيئة موثوقة، يمكن تشجيع المهاجرين خلال جلسات المتابعة على مشاركة المعلومات الإضافية التي لم يتم طرحها سابقاً إما لأنهم لم يعتبروها ذات صلة أو لأنهم لم يشعروا بالراحة في مشاركتها.

خلال الجلسة، يجب على المستشارين والمهاجرين الاطلاع على الوضع الحالي والتقدم المحرز فيما يتعلق بالجوانب الإدارية وترتيبات ما قبل المغادرة مثل: التحديثات عن توافر الوثائق الشخصية / وثائق السفر للمهاجرين وأفراد الأسرة؛ والحصول على جميع الوثائق اللازمة من البلد المضيف (بما في ذلك الشهادات المدرسية للأطفال، وشهادات الميلاد أو الحالة الأسرية، وما إلى ذلك)؛ وإجراءات تسوية أي مطالبة مفتوحة في البلد المضيف، مثل الأجور؛ والمساعدة الطبية قبل وأثناء وبعد العودة؛ وترتيب رحلة العودة، وكذلك المرافقة إذا لزم الأمر. ومن الممكن أن يكون ربط المهاجرين بمستشاري إعادة الإدماج في البلدان الأصلية خطوة مهمة، لكي يتم جمع المعلومات عن بيئة العودة، وكذلك مناقشة خيارات العودة وإعادة الإدماج (انظر أيضاً القسم 3.4: المشورة بشأن العودة عن بعد).

2. إعادة تقييم أوجه الضعف إذا لزم الأمر: قد يكون من الضروري إعادة تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين في نقاط مختلفة من عملية المشورة بشأن العودة، ليس فقط لأن المستشارين يمتلكون معلومات إضافية عن المهاجرين وتجاربهم ويمكنهم تحديد أوجه الضعف بشكل أفضل، لكن أيضاً لأن أوجه الضعف قد تظهر على طول الطريق، ولأن الأشخاص الذين لم يتعرضوا لأوجه ضعف محددة في بداية المشورة بشأن العودة قد يصبحوا عرضة لها في مرحلة لاحقة. علماً بأن التقييم المتكرر لأوجه الضعف لدى المهاجرين يمكن أن يؤدي إلى التوتر وعدم الراحة؛ ولهذا السبب، يجب إجراء هذا التقييم فقط في حال تحديد مؤشرات جديدة لأوجه الضعف على طول عملية المشورة بشأن العودة.

3. التنسيق بشأن الفحوصات الطبية قبل المغادرة: قد تتضمن بعض برامج العودة تقديم تقييمات صحية قبل المغادرة وفحوصات اللياقة البدنية -قبل المغادرة لجميع العائدين، بغض النظر عن حالاتهم الطبية الموجودة من قبل. ويجب على المستشارين تنسيق الوصول إلى هذه التقييمات، بما يتماشى مع جدول السفر المتوقع وتوافر الخدمات الطبية. وتعد الفحوصات الطبية قبل المغادرة لجميع العائدين عملية ممتازة تسمح بتعميم الصحة في عملية العودة وتعزز سلامة العودة من خلال تقليل مخاطر النتائج الصحية الضارة أثناء السفر أو نتيجة له. ولمعرفة كيفية إسداء المشورة والتحضير لعودة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية، يرجى الاطلاع على القسم 2.3.3: المهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية.

4. اتخاذ قرارات مشتركة بشأن الخطوات التالية: من المفيد مراجعة الخطوات المتخذة حتى الآن، وتحديد المسائل التي تتطلب المزيد من المتابعة وإضافة خطوات جديدة متفق عليها خلال الجلسة الحالية، إلى جانب جدول زمني تقديري لإنجازها.

التحضير لإعادة الإدماج



تركز المنهجية المقدمة في الوحدة 2 إلى حد كبير على المشورة في سياق العودة ولا تتطرق إلى الجوانب المتعلقة بإعادة إدماج المهاجرين في بلدانهم الأصلية. ويشرح دليل إعادة الإدماج الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة هذه الجوانب بدقة، ويحتوي على دليل شامل عن كيفية إعداد إعادة إدماج المهاجرين ويتضمن العديد من الأقسام التي تركز بشكل خاص على المشورة الفردية بشأن إعادة الإدماج، والتي يشار إليها أيضًا بشكل متكرر في مجموعة الأدوات هذه. ويجب أن يضع مستشارو العودة والإجراءات الأخرى التي تتضمن مسؤوليات في إطار عمليات العودة وإعادة الإدماج في الاعتبار حقيقة أنه على الرغم من أن التمييز بين المشورة بشأن العودة وإعادة الإدماج واضح من الناحية المفاهيمية، إلا أنهما مترابطتان إلى حد كبير من الناحية العملية، وفي بعض الحالات، يتم تقديمهما أيضًا من قبل الجهات الفاعلة نفسها.

عند إسداء المشورة، يجب أن يضع مستشارو العودة أيضًا إعادة الإدماج في الاعتبار ويجب أن يتناولوا نهج ومنهجيات إعادة الإدماج. وسيسمح لهم هذا بتقييم سلامة بيئة العودة وأوجه الضعف والمخاطر التي قد يواجهها المهاجرون والطرق الممكنة للتخفيف منها، وإعداد العودة بشكل أفضل. وتبدأ عملية إعادة الإدماج المعدة جيدًا بالفعل خلال مرحلة ما قبل المغادرة وتعتمد على التنسيق المبكر والدقيق بين مقدمي الخدمات في البلدان الأصلية وبلدان المقصد. من ناحية أخرى، تستفيد إعادة الإدماج المستدام إلى حد كبير من توفير المشورة بشأن العودة القائمة على المبادئ التي يكون محورها المهاجرون، والتي تتيح للمهاجرين ممارسة وكالتهم مع احترام حقوقهم وتطبيق نهج موجه نحو أوجه الضعف.

3.5.2 تسليم الحالة وإنهاؤها

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج (القسم 7.2: إنهاء الحالة)
- ◀ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (ص 85، القسم المتعلق بإنهاء الحالة)
- ◀ *IOM Data Protection Manual*

يجب أن تبدأ التحضيرات لتسليم حالة المهاجرين الذين يكملون الجلسات والعودة إلى البلد الأصلي مسبقًا، بما يتماشى مع جدول العودة. وإذا حصل المهاجرون على المساعدة بشأن إعادة الإدماج، فمن المهم أن يشارك مستشارو إعادة الإدماج بفعالية في عملية التسليم، من أجل ضمان استمرارية الرعاية، خاصة للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشة. ويعني هذا تنسيق تسليم الحالة مع المستشارين في البلد

الأصلي / مستشاري إعادة الإدماج، ومشاركة الوثائق والمعلومات اللازمة معهم، وأن يكونوا متاحين في حالة الحاجة إلى معلومات إضافية. ومن حيث السياق، يجب على مستشاري العودة تسهيل استبعاد المهاجرين من الخدمات التي يحصلون عليها (أو أسرهم) في بلد المقصد، بما في ذلك تنظيم الاستبعاد من الخدمات الطبية، والحصول على جميع التقارير الطبية اللازمة وتنسيق العلاجات المستقبلية في البلد الأصلي (انظر أيضاً القسم 2.3.3: المهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية)، والحصول على الشهادات من المعاهد التعليمية والمهنية والخدمات الاجتماعية ونظام العدالة، من بين أمور أخرى، وترجمتها، حسب الحاجة.

يمكن إغلاق أي حالة لأسباب مختلفة، والتي قد تعتمد على إرادة المهاجر أو مستشار العودة أو لا تعتمد عليها. ومن المهم دائماً أن يجمع المستشار المعلومات ويسجل أسباب إنهاء الحالة، على سبيل المثال من خلال مقابلة إنهاء الخدمة إن أمكن، حيث توجد بعض الاعتبارات ونقاط العمل المحددة، وفقاً للسيناريوهات والأسباب المختلفة لإنهاء الحالة:

- **قرار المهاجر عدم العودة و/أو اتخاذ خيارات هجرة مختلفة:** يجب على مستشاري العودة التأكد من حصول المهاجرين على المعلومات التي يحتاجونها للمضي قدماً في خيار الهجرة المفضل ويجب عليهم تسهيل الإحالة إلى أي خدمة قائمة قد يجدها المهاجرون مفيدة. ومن المهم أن نتذكر أن الإحالات يجب أن تتم فقط بموافقة المهاجرين المستنيرة.
- **اعتبار المهاجر أن الخدمة لم تعد ذات صلة أو مرغوباً فيها:** إلى جانب تقديم معلومات عن أي خدمة أخرى متاحة، يجب جمع المعلومات عن الأسباب المحددة لعدم اعتبار خدمة المشورة بشأن العودة ذات صلة أو مرغوباً فيها بعد الآن، ومعرفة ما إذا كان من الممكن تطبيق التدابير التصحيحية وكيفية تطبيقها. وقد لا يكون مستشارو العودة الأشخاص الأقدر على جمع هذه المعلومات، لأن المهاجرين قد يشعرون بالخوف أو عدم الارتياح؛ وبالتالي، فإن آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات مهمة بشكل خاص (انظر القسم 4.5: آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات).
- **تعذر حدوث العودة على الرغم من استعداد المهاجر للعودة:** يحدث هذا، على سبيل المثال، إذا لم يعد المهاجر مستوفياً لمعايير الأهلية، أو إذا كانت العودة تعتبر غير آمنة، أو إذا كانت اعتبارات الميزانية غير المتوقعة تحدد الإغلاق المفاجئ لخدمة المشورة أو تحد من خيارات العودة، من بين أمثلة أخرى. وفي جميع هذه الحالات، يحتاج مستشارو العودة إلى التواصل بطريقة عادلة وشفافة مع المهاجرين بخصوص سبب عدم قدرتهم على تقديم خدمات المشورة والعودة وما الخدمات الأخرى التي قد تكون متاحة. ومن المهم جداً أن يمتلك المستشارون المعرفة وأن يكونوا في وضع يسمح لهم بإحالة المهاجرين إلى حلول وخيارات بديلة وعدم قطع خدمة المشورة ببساطة. وقد يكون إنهاء الحالة عندما تكون العودة غير عملية على الرغم من استعداد المهاجرين للعودة مهمة شاقة ومؤلمة للغاية، لأن هذا قد يؤدي إلى أن يعيش المهاجرون في أوضاع غير قانونية، أو يشعرون في إجراء رحلات غير نظامية وغير آمنة، أو يتعرضون

للترحيل أو الاحتجاز. ولهذا السبب، يجب توفير الدعم النفسي الاجتماعي للمستشارين والمهاجرين الذين يحتاجون إليه.

- **وفاة المهاجر:** يجب على المستشارين إبلاغ السلطات المختصة، وكذلك أفراد الأسرة والجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في إدارة الحالة في كل من البلد الأصلي وبلد المقصد. واعتمادًا على الوضع، قد يكون نقل الجثمان إلى البلد الأصلي مدعومًا ماليًا و/أو لوجستيًا، بناءً على الاعتبارات الإنسانية. وفي هذه الحالة، وبسبب الطبيعة الصادمة للحدث، يجب توفير الدعم النفسي والاجتماعي المتخصص للمستشارين.

6.2. الكفاءة والتواصل بين الثقافات

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، ADMIn4ALL: Supporting Social Inclusion of Vulnerable Migrants in Europe⁷⁴
- ◀ IOM Curriculum on Cultural Competences⁷⁵

نموذج جبل الجليد



المصدر: المنظمة الدولية للهجرة، *Building the Capacity of Municipalities in Socio-economic Inclusion of Vulnerable Migrants: Training Curriculum* (روما، مكتب التنسيق للمنظمة الدولية للهجرة لمنطقة البحر الأبيض المتوسط، 2017).

⁷⁴ انظر <https://admin4all.eu>.

⁷⁵ هذا متاح عند الطلب. أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى iombeograd@iom.int.

يمكن اعتبار دورة المشورة والتفاعل بين المهاجر ومستشار العودة بمثابة تفاعل بين الثقافات المختلفة.⁷⁶ ويعد نموذج جبل الجليد⁷⁷ أحد الأدوات الأكثر شيوعاً لوصف مفهوم الثقافة: توضح الصورة في الصفحة السابقة كيف تتكون الثقافة من عناصر واضحة وجليية، وتتكون أيضاً إلى حد كبير من عناصر لا يمكن التعرف عليها بسهولة، لأنها غالباً ما تكون غير مرئية وغير واعية، مثل القيم والقواعد. ومن الواضح أن النظر إلى التفاعل بين المستشار والمهاجر فقط باعتباره تفاعلاً بين العناصر المرئية للثقافة سيؤدي إلى عدم القدرة على الفهم الكامل للديناميات الثقافية المعرضة للخطر وكيف ترتبط الثقافات المختلفة التي يمثلها المستشار والمهاجر ببعضها بعضاً. ومن الناحية العملية، من المرجح أن يؤدي ذلك إلى سوء الفهم والإحباط وتوقعات لا يمكن تلبيتها، أو حتى نزاعات. ولهذا السبب، من المهم أن يمتلك مستشارو العودة معرفة أساسية بالكفاءة بين الثقافات، والتي يمكن تعريفها على أنها "القدرة على تعبئة ونشر القيم والمواقف والمهارات والمعرفة والفهم النقدي ذي الصلة بغية الاستجابة بشكل مناسب وفعال للمطالب والتحديات والفرص التي تقدمها اللقاءات بين الثقافات".⁷⁸

يجب أن يكون بناء القدرات بالاعتماد على الكفاءة بين الثقافات دائماً جزءاً من التطوير المهني لمستشاري العودة ويجب أن يركز بشكل مثالي على الجوانب الثقافية للهجرة والمجموعات والممارسات التي تتم مواجهتها بشكل متكرر بين السكان المهاجرين المستهدفين. ومن الممكن أن يكون التحدث باللغة نفسها التي يتحدثها المهاجرون وفهم ثقافة المهاجرين فهماً عميقاً أحد الأصول الرئيسية. وبشكل عام، تستفيد خدمات المشورة بشأن العودة الكبيرة من فريق متعدد الثقافات من المستشارين ذوي الخلفية الخاصة بالهجرة الذين يمكنهم بسهولة بناء علاقة ثقة مع المهاجرين والذين يمكنهم تجاوز التحديات التي يفرضها التواصل بين الثقافات. ومن الممكن أن يساعد أيضاً إشراك مستشاري العودة وإعادة الإدماج من البلدان الأصلية – إما بجعلهم يزورون البلدان المضيفة فعلياً أو من خلال حلول عن بُعد، مثل المشورة عبر الإنترنت أو الهاتف – في سد الفجوة الثقافية بين المهاجرين والمستشارين. علاوة على ذلك، أثبتت هذه الممارسة نجاحها بشكل خاص في سد الفجوة المعلوماتية التي يمكن أن يواجهها المهاجرون فيما يتعلق بما يمكن توقعه في البلد الأصلي في حالة العودة، وفي تعزيز التواصل بين العودة وإعادة الإدماج، من خلال تسهيل الاتصال المبكر للمهاجرين مع مستشاري إعادة الإدماج الذين سيساعدونهم عند العودة.

يعد تعاون وإشراك المتخصصين مثل الوسطاء الثقافيين والمترجمين الفوريين أثناء إنشاء إساءة المشورة من بين العناصر الأخرى التي يمكن أن تساعد في سد الفجوات الثقافية والخاصة بالتواصل واللغوية. وتعد مشاركة الوسطاء الثقافيين والمترجمين الفوريين في عملية المشورة ممارسة راسخة في العديد من السياقات، والتي يجب أن تستند إلى بناء القدرات المشتركة مع مستشاري

⁷⁶ توجد تعريفات متعددة لمفهوم الثقافة: تُعرف اليونسكو الثقافة بأنها "مجملة السمات المميزة، الروحية والمادية والفكرية والعاطفية، التي يتصف بها مجتمع أو مجموعة اجتماعية وتشمل، إلى جانب الفنون والآداب، طرائق الحياة، وأساليب العيش معاً، ونظم القيم، والتقاليد، والمعتقدات" (اليونسكو، الإعلان العالمي بشأن التنوع الثقافي (2001)).

⁷⁷ المنظمة الدولية للهجرة، *Building the Capacity of Municipalities in Socio-economic Inclusion of Vulnerable Migrants: Training Curriculum* (روما، مكتب التنسيق للمنظمة الدولية للهجرة في دول البحر الأبيض المتوسط، 2017).

⁷⁸ المنظمة الدولية للهجرة، *ADMIn4ALL: Supporting Social Inclusion of Vulnerable Migrants in Europe* (2020). متاح على <https://admin4all.eu>.

العودة، وتستند كذلك على فهم واضح لعملية المشورة بشأن العودة، وأيضاً لصلاحيات وقواعد مشاركة جميع الجهات الفاعلة المعنية. ويمكن أن تعتمد بعض خدمات المشورة بشأن العودة على مجموعتها الخاصة من الوسطاء الثقافيين والمترجمين الفوريين المنتسبين إلى المنظمة ذاتها أو المنتمين من الناحية المؤسسية إلى خدمات المشورة بشأن العودة، بينما يحتاجون في حالات أخرى إلى الاعتماد على موارد أخرى. ومن المهم أن نلاحظ في هذه الحالة وجود عدد من العوامل الهامة التي يجب مراعاتها بعناية. ويجب تجنب الاعتماد على مهاجرين آخرين ضمن المجموعة ذاتها كمستفيدين من المشورة في مهام الوساطة الثقافية والترجمة الفورية، حيث يمكن بسهولة اختراق هذه المجموعات من قبل تجار البشر أو المهربين، أو غيرهم من الأفراد الذين لديهم مصلحة في تشويه كلمات مستشار العودة. وبالمثل، يجب النظر بعناية في الاستعانة بالوسطاء الثقافيين أو المترجمين الفوريين الذين توفرهم السلطات من كل من بلد المقصد والبلد الأصلي، بسبب خطر الضغط المتعمد أو غير المتعمد الذي قد يشكله ذلك على المهاجرين الذين يتلقون المشورة لهم. وعندما يكون هذا هو الخيار الوحيد المتاح، من المهم أن يُشرك مقدمو المشورة بشأن العودة هذه الجهات الفاعلة بطريقة منهجية من خلال بناء القدرات ومن خلال التأكد من فهمهم الواضح لماهية المشورة بشأن العودة وما المبادئ التي تقوم عليها، على سبيل المثال من خلال جلسات المعلومات الدورية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن التخفيف من المخاطر المتعلقة بإشراك الوسطاء الثقافيين والمترجمين الفوريين الذين لا ينتسبون مباشرة إلى مقدمي المشورة بشأن العودة من خلال: استخدام مواد إعلامية متعددة اللغات للمشورة بشأن العودة، والتي يمكن تسليمها مباشرة إلى المهاجرين؛ أو إشراك مستشاري إعادة الإدماج من البلد الأصلي لتقديم جزء من المشورة عن بُعد؛ أو استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والترجمة، مثل تطبيق المنظمة الدولية للهجرة MiTA (تطبيق الترجمة للهجرة).⁷⁹ ويجب أن تكون مشاركة الوسطاء الثقافيين والمترجمين الفوريين دائماً بناءً على الاتفاق مع المهاجرين الذين يتلقون المشورة. ويجب أيضاً مطالبة المترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين بالتوقيع على تعهد بالسرية من أجل الحفاظ على السرية التامة للمعلومات التي يعرفها المترجم الفوري نتيجة لمشاركته. على أن يظل هذا الالتزام ساري المفعول حتى بعد الانتهاء من مشاركة المترجم الفوري.

⁷⁹ التطبيق متاح على <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.iom.mita&hl=it&gl=US>. ومن المهم أن نلاحظ أن استخدام تطبيقات الترجمة يمكن أن يسهم في سد الفجوات اللغوية بالاقتران مع الأدوات والنهج الأخرى، لكن لا يمكن أن تشكل هذه التطبيقات الأداة الوحيدة المستخدمة لهذه الأغراض، بسبب مخاطر سوء الترجمة الفورية أو سوء الترجمة التحريرية.



في عام 2018، طورت المنظمة الدولية للهجرة في بلدان غرب البلقان وأطلقت المناهج حول الكفاءات الثقافية، التي تهدف إلى تعزيز كفاءات الوساطة الثقافية للموظفين الذين يقدمون خدمات مختلفة ويعملون مع المستفيدين ويتمتعون بالخبرة في الهجرة والخلفيات الاجتماعية والثقافية المتنوعة. ويهدف ذلك إلى الاستجابة للحاجة إلى زيادة قدرات مقدمي الخدمات العاملين مع المهاجرين في سياق حالة الهجرة الحالية بطرق منهجية ومؤسسية ومستدامة. وتم نشر المناهج على نطاق واسع في منطقة بلدان غرب البلقان، لمستشاري العودة وكذلك لمقدمي الخدمات الآخرين، مثل الموظفين العاملين في مراكز استقبال المهاجرين أو الذين يقدمون خدمات الحماية، بما في ذلك من خلال برامج التدريب المشتركة متعددة التخصصات.

علاوة على ذلك، يمكن أن تعتمد خدمات المشورة بشأن العودة التي تقدمها المنظمة الدولية للهجرة في بلدان غرب البلقان في كثير من الأحيان على الوسطاء الثقافيين أنفسهم الموجودين أيضًا في مراكز العبور وأو يعملون لدعم توفير خدمات أخرى للمهاجرين. وقد ثبت أن هذا مفيد، لأنه يبني على علاقة الثقة القائمة بالفعل بين المهاجر والوسيط الثقافي من أجل نقل المعلومات المتعلقة بالعودة بطريقة يكون محورها المهاجرون.

الأداة 1.2: النهج النفسي الاجتماعي للمشورة بشأن العودة

يكن مبدأ "عدم الإضرار" في أساس المشورة بشأن العودة، على النحو المبين في سياسة المنظمة الدولية للهجرة بشأن استمرارية العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج.⁸⁰ ويحاول هذا المبدأ الحد من الآثار السلبية التي يمكن أن تنجم عن المساعدات المقدمة، حتى عن غير قصد. وتوجد طرق عديدة قد يتسبب المستشارون من خلالها في إحداث ضرر من وجهات النظر النفسية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك إصدار الأحكام، واستجواب المهاجر، وإيجاد الاتكالية، وتفاقم الأعراض إن وجدت، وعدم احترام الأعراف الثقافية، وانتهاك السرية، وتقديم معلومات خاطئة أو غير دقيقة، وإجبار المهاجر على فعل شيء ما. وتوجد طريقة أخرى يمكن للمستشارين من خلالها إحداث ضرر وهي اعتبار المهاجرين العائدين ضحايا سلبيين، أو النظر إليهم فقط من خلال عدسات أوجه ضعفهم، مع التغاضي عن أوجه قوتهم وقدراتهم وشعورهم بالقوة. ويحدث هذا عندما يتولى مستشار العودة دور "المنقذ" و"المعالج" و"المرشد" بدلاً من دور الشخص الذي يدعم ويتيح التمكين ويضع القواعد ويقدم النصائح.

لا تندرج المشورة بشأن العودة ضمن المشورة النفسية. ومع ذلك، لكي تكون المشورة بشأن العودة فعالة، فإنها يجب أن تكون مستنيرة نفسيًا. اجتماعيًا. وهذا يعني، من بين أمور أخرى، أنه يجب على مستشاري العودة ما يلي:

- فهم المهاجرين الذين يتلقون المشورة في سياقاتهم النفسية. الاجتماعية والقانونية الفريدة بدلاً من تصنيفهم نمطيًا. على سبيل المثال، بالنسبة لبعض المهاجرين، قد تكون العودة هي الخيار الوحيد المتاح، في حين قد يرغب بعض المهاجرين الآخرين في العودة بناءً على تحليل التكلفة/الفائدة،

على سبيل المثال نتيجة للتغيرات في بلدانهم الأصلية. وقد يرغب بعض المهاجرين من ضحايا الاتجار بالبشر في العودة لكنهم قد يخافون من المتاجرين بهم، في حين قد يرغب بعض المهاجرين في العودة بسبب انتمائهم إلى أنشطة إجرامية في البلدان المضيفة / بلدان العبور. وقد يخشى بعض المهاجرين من العودة بسبب الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس لديهم؛ وقد يكون آخرون قد أسسوا أسرًا في البلدان المضيفة / بلدان العبور ، وقد لا يرغبون في تركها وراءهم. ومرة أخرى، قد يخشى المهاجرون الذين يعانون من ظروف صحية من عدم تلقي العلاج اللازم في بلدانهم الأصلية، من بين أسباب أخرى. ويجب على مستشار العودة الاستماع بعناية إلى كل مهاجر ومحاولة فهم المهاجرين في سياقاتهم النفسية والاجتماعية والقانونية.

- إقامة علاقة ثقة مع المهاجرين واحترامهم ومنحهم السرية وتوفير معلومات دقيقة عن عملية العودة ومساعدتهم في التعرف على قدرتهم على التكيف وقوتهم، والحفاظ على علاقة مهنية. على سبيل المثال، لا ينبغي أن يتخذ المستشار أي قرار نيابة عن المهاجر؛ ولا ينبغي أن يحكم على المهاجر أو يستجوبه أو يلومه أو يوبخه؛ ويجب ألا يقدم وعودًا لا يمكنه الوفاء بها، بل يجب أن يقدم معلومات عن الخيارات الممكنة ويسمح للمهاجر بالاختيار؛ ويجب أن يستمع إلى المهاجر بدون إصدار أحكام؛ ويجب أن يتعاطف؛ ويجب أن يحترم الحدود؛ ويجب أن يتحدث بوضوح؛ وينبغي أن يعترف بقوة المهاجر وقدرته على التكيف وأن يساعده في التعرف عليها؛ وينبغي أن ينظر إلى المهاجر كفرد وليس "كحالة" ينبغي حلها.
- فهم الآثار النفسية . الاجتماعية، أي الآثار النفسية (أي الخوف) والاجتماعية العلائقية (أي العلاقات مع الأقران في البلد المضيف) والثقافية (أي التغيرات في المواقف والقيم) للعودة، والقدرة على إجراء محادثات صريحة مع المهاجرين عن تلك الآثار، لأنه من المهم أن يكون لديهم معرفة ووعي بهذه الآثار. وينبغي أن تسعى المشورة بشأن العودة إلى تثقيف المهاجرين بشأن فهم تلك الآثار وما تعنيه لهم. ومن الممكن أن يسمح هذا بدوره للمهاجرين بفهم أن العديد من ردود الفعل النفسية السلبية التي يواجهونها هي ردود فعل طبيعية للضغوط التي تثيرها العودة أو الحقائق التي تؤدي إلى اتخاذ القرار أو الالتزام بالعودة. ومن الناحية العملية، سوف يسمح توفير التثقيف النفسي كجزء من المشورة بشأن العودة للمهاجرين بفهم مشاعرهم السلبية و"قبولها" دون التقليل من شأنها أو الحكم عليها. وسيتألف هذا التثقيف النفسي من وصف التحديات النفسية العادية التي يواجهها المهاجرون في مرحلتي ما قبل المغادرة والعودة.
- استخدام الاستماع النشط. يتسم كل شخص بتمييزه عن الآخرين من حيث المعاناة الفردية والاستغراق والندم والخوف. لذا، يجب الاستماع باهتمام إلى كل فرد مهاجر ولا ينبغي التسرع في ذلك، ويجب احترام قصصه، واعتماد منهجية للاستماع النشط⁸¹ (انظر الجدول 4).

الجدول 4. الاستماع النشط

إيماءة الرأس	استخدم الإيماءات ولغة الجسد لإظهار أنك تستمع
"نعم"، "حسنًا"، "فهمت"	استخدم التأكيد اللفظي
"عندما قلت... ماذا كنت تقصد؟"	اطرح أسئلة حول ما أخبرك به العائد للتوضيح
"حسنًا، بعبارة أخرى..."	أعد صياغة ما أخبرك به العائد
"حتى الآن، تحدثنا عن..."	لخص النقاط الرئيسية

- عدم إصدار الأحكام. العمل وفق ثلاثة مواقف: القبول والصدق والتعاطف.

القبول	قد تكون لدى العائدين أفكار مختلفة تمامًا عن أفكار المستشارين. ويجب ألا يحكم المستشارون على العائدين أو ينتقدوهم بسبب هذه الاختلافات.
الصدق	يجب أن يُظهر المستشارون أنهم يقبلون العائدين وقيمتهم. ويجب ألا يقدم المستشارون نسخة مختلفة من أنفسهم.
التعاطف	يجب أن يحاول المستشارون فهم العائدين من خلال وضع أنفسهم في مكان العائدين.

لا يعني هذا أن مستشار العودة يجب أن يتفق جوهريًا ودائمًا مع المهاجر. علاوة على ذلك، نظرًا للاختلافات في الأفكار والخبرات، قد يجد مستشار العودة صعوبة كبيرة في التعاطف مع العائد. وكما حاول المستشار إخفاء عدم التوافق في الرأي، فإن هذا يؤثر على صدق المستشار، وقد يؤدي عدم التعاطف إلى الحكم اللاإرادي وعدم الثقة. ويتلقى المستشارون النفسيون والاجتماعيون المحترفون التدريب على إدارة هذه الديناميكية. ومع ذلك، لا يتمتع جميع مستشاري العودة بهذه الخلفية. وفي هذه الحالات، يجب الإشراف على المستشارين، ويجب عليهم مناقشة هذه المسائل والصعوبات بصراحة أثناء الإشراف واجتماعات الفريق.

يلخص الجدول التالي ما يجب فعله وما لا يجب فعله على الأقل لتحقيق نهج مستنير نفسيًا. اجتماعيًا لجلسات المشورة بشأن العودة.

الجدول 5. ما يجب فعله وما لا يجب فعله في النهج النفسي الاجتماعي للمشورة بشأن العودة

ما يجب فعله	ما يجب تجنبه
الاحترام	اتخاذ أي قرار نيابة عن العائد
الإنصات بنشاط وبعناية ودون إصدار حكم	إصدار حكم
توفير السرية	الاستجواب
تقديم معلومات صحيحة عن عملية العودة	اللوم
مساعدهم في التعرف على قدرتهم على التكيف وقوتهم	التوبيخ
الحفاظ على علاقة مهنية	المعاملة بتعال
التحدث بوضوح ولطف وبساطة	الجدال
الاعتراف بتجربة المهاجر	تقديم وعود لا يمكن الوفاء بها
استخدام لغة إيجابية	تقديم اقتراح مبسط
الحفاظ على بيئة منخفضة التوتر	قول "أعرف كيف تشعر"
محاولة فهم الوضع من وجهة نظر المهاجر	خلق موقف بسبب الضغط

كما هو موضح في الأداة 1.1: فهم الآثار النفسية الاجتماعية للعودة، فإن الآثار المترتبة على العودة ليست بالضرورة سلبية فقط؛ بل هي أيضا محايدة وإيجابية. وباستخدام خطة معالجة المحنة كإطار عمل، قد يكون مستشارو العودة قادرين على تحديد الآثار السلبية للعودة؛ بالإضافة إلى ذلك، يجب عليهم مساعدة العائدين على إدراك ما لم يتغير فيهم ويكون ذو صلة بعودتهم. أخيرًا، يجب ألا ينسوا تحديد جميع التغييرات الإيجابية التي اكتسبها كل فرد من محنته الكاملة للمغادرة والعودة إلى المنزل. وتمثل خطة معالجة المحنة⁸² إطارًا فعالاً لفهم مجموعة كاملة من التغييرات على المستويات الفردية والمجتمعية والهيكلية.

خطة معالجة المحنة

المعاناة	الصمود	التنمية التي يتم تفعيلها عن طريق المحنة
		الفرد
		الأسرة
		المجموعات والمجتمعات ذات الصلة

المصدر: رينوس ك. بابادوبولوس (محرر)، *Moral Injury and Beyond: Understanding Human Anguish and Healing Traumatic Wounds* (روتليج، 2002).⁸³

⁸² رينوس ك. بابادوبولوس (محرر)، *Moral Injury and Beyond: Understanding Human Anguish and Healing Traumatic Wounds* (روتليج، 2020).

⁸³ يتم تقديم نسخة أحدث من خطة معالجة المحنة في بابادوبولوس، *Moral Injury and Beyond*.

يمكن استخدام خطة معالجة المحنة لفهم الآثار المترتبة على ثلاثة أبعاد (المعاناة والقدرة على التكيف والتنمية التي يتم تفعيلها عن طريق المحنة) على ثلاثة مستويات (الفرد والأسرة والمجموعات والمجتمعات المهمة). وسيسمح استخدام خطة معالجة المحنة لمستشاري العودة بمساعدة المهاجرين على فهم وضعهم بشكل أفضل. وعند ملء عمود المعاناة، سيتمكن المهاجرون من تحديد ردود أفعالهم النفسية السلبية، والآثار السلبية التي يمكن أن تحدثها العودة على أسرهم وعلى مجموعاتهم ومجتمعاتهم المهمة في كل من البلد المضيف وفي البلد الأصلي، وكيف تؤثر هذه الآثار لاحقاً على رفاههم الفردي في المقابل. وفي عمود القدرة على التكيف، سيتمكنون من تحديد الصفات والمهارات وآليات التكيف التي حافظوا عليها طوال تجاربهم في الهجرة؛ والدعم الذي تلقوه من علاقاتهم مع العائلات والمجموعات والمجتمعات؛ وكيف يمكنهم دعمهم في عملية العودة. أخيراً، يسمح عمود التنمية التي يتم تفعيلها عن طريق المحنة للمهاجرين بتحديد المهارات والصفات والمواقف الجديدة التي اكتسبوها من تجربتهم في الهجرة، على الصعيد الشخصي وفيما يتعلق بأسرهم ومجموعاتهم ومجتمعاتهم، وكيف يمكنهم استخدامها لاتخاذ قرار بشأن العودة أو كيفية العودة.

بهذه الطريقة، سيكونوا مجهزين بشكل أفضل لمعرفة أوجه قوتهم وضعفهم وسيكونوا أكثر استعداداً من الناحية النفسية لمعالجة كل ما سيواجههم عند عودتهم. ويمكن طباعة خطة معالجة المحنة قبل الجلسة واستخدامها كوسيلة للاستكشاف المشترك مع المهاجرين. وإذا كان المهاجرون يفضلون ذلك، يمكنهم أخذها حتى يكون لديهم ناتج ملموس يسمح لهم برؤية الصورة الكبيرة، وليس الجانب السلبي فقط.

في حالة عدم وجود وقت كافٍ أو مساحة آمنة، وعدم الثقة وأسباب أخرى، ولا يمكن إسداء المشورة بشأن العودة للعائدين، يمكن إعطاء العائدين كتيب المساعدة الذاتية "التحضير للعودة"⁸⁴. ويمكن أن يقرأ العائدون الكتيب من أجل تحضير أنفسهم للعودة، باتباع المنطق المذكور أعلاه وبما في ذلك الإجراءات والتمارين العملية. وحتى في الحالات التي يتوفر فيها الوقت الكافي والمساحة الآمنة والأشياء الأخرى اللازمة لبدء العملية، يستطيع مستشارو العودة استخدام الكتيب ذاته كدليل لإثراء المناقشات.

1.1.2 التمارين العملية وتقنيات الاسترخاء

قد لا تكون جلسات المشورة بشأن العودة سهلة لبعض المهاجرين وقد يجدون صعوبة في التركيز على الوقت الحاضر. وستساعد التمارين التالية المهاجرين على تقليل التوتر أثناء الجلسة. ويستطيع المهاجرون أداء هذه التمارين بمفردهم أيضاً؛ لذلك، من المهم شرح هذه التمارين للمهاجرين وتشجيعهم على ممارستها إذا وجدوها مفيدة.

تمارين التنفس

ستساعد تمارين التنفس المهاجرين على الاسترخاء خلال وقت قصير وإعادة التواصل مع الواقع. وقبل البدء في تمارين التنفس، يجب على مستشار العودة أن يسأل المهاجر عما إذا كان على استعداد لأداء التمرين. وإذا وافق المهاجر، فيجب اتباع هذه الخطوات. ويُوصى بأن يؤدي مستشار العودة التمرين مع المهاجر للمساعدة في فهم المهاجر بشكل أفضل.

اطلب من المهاجر الجلوس على الكرسي في وضع مريح. قل:

"ضع إحدى يديك على بطنك والأخرى على الجزء العلوي من الصدر كما أفعل. الآن، سنتنفس ببطء من الأنف لمدة 4 ثوانٍ. من المهم أن تظل يدك الموضوعتة على الصدر ثابتة، بينما يجب أن ترتفع يدك الموضوعتة على بطنك أثناء التنفس.

بعد التنفس، سنحبس أنفاسنا لمدة 4 ثوانٍ ثم سنخرج الزفير ببطء من الفم لمدة 6 ثوانٍ. وإذا لم تكن معتادًا على ذلك، فقد يكون الأمر صعبًا بعض الشيء في البداية، لكن لا تقلق. مع تكرار التمرين، سيصبح الأمر أسهل. والآن لنحاول مرة أخرى."

يستطيع المهاجرون استخدام هذه التقنية حتى في المنزل. ومع ذلك، يجب إبلاغهم بأنه لا ينبغي عليهم فعل ذلك أكثر من ثلاث أو أربع مرات، لأنهم قد يصابون بالدوار، وقد يؤدي ذلك إلى تفاقم قلقهم.

تمارين التهدئة

توجد العديد من تمارين التهدئة لتقليل مستويات التوتر والقلق. وتشتمل على تمارين الاسترخاء التدريجي للعضلات، التي تحقق مزايا مختلفة عند العمل مع المهاجرين. أولاً، قد تتسبب التجارب السلبية في آثار على الجسم. ثانيًا، يوجد ترابط بين الصحة البدنية والصحة العقلية وسيساعد استرخاء الجسم على الاسترخاء عقليًا.⁸⁵ وتتضمن تمارين الاسترخاء التدريجي للعضلات مجموعات عضلية مختلفة، وشدها وإرخائها. ومن خلال أداء هذه التمارين، يلاحظ الشخص الفرق بين العضلات المشدودة والمسترخية. وكما حدث في تمارين التنفس، من المهم شرح العملية للمهاجر والحصول على إذنه قبل بدء التمرين.

اطلب من المهاجر الجلوس على الكرسي في وضع مريح. قل:

في هذا التمرين، سنقوم بشد وإرخاء مجموعات العضلات المختلفة في جسمنا. سنبدأ من القدمين وصولاً إلى الرأس. سأطلب منك شد عضلاتك قدر الإمكان لمدة 15 ثانية ثم إرخائها لمدة 30 ثانية. سنكرر ذلك ثلاث مرات لكل مجموعة عضلية.

⁸⁵ بيسيل أ. فان دير كوك، The body keeps the score: Memory and the evolving psychobiology of posttraumatic stress، مراجعة هارفارد للطب النفسي، 1(5):253-265 (1994).

لنبدأ بالقدمين. شد قدميك وأصابع قدميك قدر الإمكان. (افعل ذلك لمدة 15 ثانية).
الآن، اتركها ترتخي. (استرخ لمدة 30 ثانية وكرر ذلك مرتين أخريين).

الآن، الساقين. اضغط على فخذيك وعضلات ربلة الساق قدر الإمكان. (الروتين نفسه
الذي اتبعته مع القدمين).

الآن مع الذراعين...

ننتقل إلى الكتفين...

لنتابع مع الفك...

وأخيرًا، الجبهة...

2.1.2. العودة مع حالة صحية

قد يعاني المهاجرون العائدون من حالات صحية عقلية موجودة مسبقًا. ويجب أن تخضع عودة الأشخاص الذين يعانون من اضطرابات عقلية شديدة لاهتمام خاص، كما هو الحال بالنسبة للحالات الطبية الأخرى (انظر القسم 2.3.3: المهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية). أولاً، يجب التأكد من قدرة المهاجر على التمييز (ارجع إلى الصفحة 94). بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تخضع العودة لإمكانية توفير رعاية مستمرة (ارجع إلى الصفحة 95). ولا ينبغي استبعاد المهاجرين الذين يعانون من اضطرابات عقلية من الوصول إلى برامج العودة، بما في ذلك تلقي المشورة بشأن العودة. ولذلك، من المرجح أن يقدم مستشارو العودة المشورة للمهاجرين الذين يعانون من اضطرابات عقلية. وفي بعض الحالات، لن يعرف المستشار معلومات عن حالة المهاجر قبل الجلسة. وفي هذه الحالات، ليس من وظيفة مستشار العودة أو مسؤوليته تحديد الاضطرابات العقلية، بخلاف الأشخاص الذين يحتاجون إلى إحالة عاجلة يمكن تحديدها بسهولة (ارجع إلى الصفحة 93). ومع ذلك، في كثير من الأحيان، يتم إبلاغ مستشار العودة مسبقًا من قبل قسم ملفات المهاجرين أو الشركاء أو الجهات الفاعلة للإحالة بحالة المهاجر. وفي هذه الحالات، من الجيد أن يعرف المستشار بعض القواعد الأساسية لعدم الإضرار أثناء التواصل مع المهاجرين الذين يعانون من اضطرابات عقلية. وفيما يلي قائمة بالنصائح ذات الصلة التي يمكن اعتمادها في التواصل مع الأشخاص الذين يعانون من الحالات الثلاث الأكثر شيوعًا بين المهاجرين العائدين.

الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة

الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة (PTSD) هو حالة موجودة بين أقلية صغيرة من المهاجرين العائدين، على وجه الخصوص لكن ليس على سبيل الحصر، بين طالبي اللجوء المرفوضين والمهاجرين المحتجزين. ويُشكل الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة حالة صحية عقلية ناتجة عن محنة جرى التعرض لها أو مشاهدتها بشكل مباشر. ويمكن تسمية ذكريات الماضي والكوابيس والقلق الشديد والأفكار التي لا يمكن السيطرة عليها عن الحدث الذي طال أمده بمرور الوقت وعلى مدى شدة معينة

من بين أعراض الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة. ويشير مصطلح "الصدمة" إلى تأثير حدث ما، وليس إلى الحدث نفسه. ومن المهم معرفة الفرق لأن كل شخص يمر بالحدث ذاته بطريقة مختلفة. ونظرًا لأن الناس يختبرون الأحداث بشكل مختلف، فإن آليات التأقلم لدى كل منهم تختلف أيضًا. علاوة على ذلك، لا يعني التعرض للمحن أو مشاهدتها بالضرورة أن الشخص سيتعرض للصدمة ويعاني من الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة. بعبارة أخرى، لن يصاب جميع المهاجرين الذين مروا بأحداث صادمة بالاضطراب النفسي اللاحق للصدمة. ويجب على مستشار العودة فهم كل من التأثير وطرق التعامل من وجهة نظر العائد بطريقة لا تعتمد على إطلاق الأحكام على الآخرين. وسيكون السؤال عما سيجعل العائد يشعر بالراحة مفيدًا. أولاً، سيسمح للعائدين بالشعور بالقدرة على التصرف، التي عادة ما تتضرر بعد التجارب المؤلمة. أيضًا، نظرًا لأن كل شخص مختلف، سيسمح ذلك للمستشار بمعرفة ما يجب فعله مع هذا العميل المحدد بدلاً من الاعتماد على النهج "مقاس واحد يناسب الجميع". ويشكل الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة حالة صحية عقلية خطيرة وتتطلب تخصصًا لعلاجها. ويجب ألا ينوي مستشارو العودة أبدًا علاج الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة، وعندما يشتبهون في ذلك، يجب عليهم إجراء الإجراءات اللازمة على الفور. وقد يتسبب طرح أسئلة غير ضرورية عن الحدث المسبب للصدمة في إعادة تجربة الحدث على المهاجرين، وبالتالي يجب تجنبه. وقد يتسبب الضغط والتوتر أيضًا في إعادة تجربة الحدث المسبب للصدمة وأثناء إسداء المشورة بشأن العودة للمهاجر الذي يعاني من الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة، لذا فمن المهم تجنب أي ضغط لأنه قد يؤدي إلى تحفيز التوتر لدى العائد.

الاكتئاب

الاكتئاب مشكلة صحية عقلية شائعة أخرى بين المهاجرين. وهو حالة مزاجية سيئة تستمر لعدة أشهر. ويمكن أن تؤثر على أفكار الشخص وسلوكه ومشاعره وشعوره بالرأه. ويمكن أن يشعر الأشخاص المكتئبون بالعجز والذنب والحزن والقلق واليأس، وقد لا يستمتعون بفعل الأشياء التي كانوا يستمتعون بها من قبل.⁸⁶ ومن المهم أن تدرك أنه ليس كل الأشخاص الذين يعانون من حالة مزاجية سيئة يعانون من الاكتئاب. وقد يشعر المهاجرون الذين يستعدون للعودة بالحزن من بين مشاعر أخرى بسبب الوضع الذي يكونون فيه. وسيكون الشعور بالحزن لمغادرة البلد المضيف رد فعل طبيعي وليس عرضًا من أعراض الاكتئاب. وقد يكون الأشخاص المصابين بالاكتئاب انطوائيين أثناء المشورة بشأن العودة. ويجب ألا يأخذ مستشار العودة ذلك على محمل شخصي، حيث من المتوقع وجود انطوائية في حالة الاكتئاب. ويجب على مستشار العودة الاعتراف بمشاعر المهاجرين دون التقليل من شأنهم أو التعاطف معهم. وقد يكون لدى المهاجرين المصابين بالاكتئاب أفكار انتحارية. ويجب على مستشار العودة في هذه الحالات التحدث عن ذلك بصراحة وإجراء الإجراءات اللازمة.

⁸⁶ المنظمة الدولية للهجرة، *Returning with a Health Condition: A Toolkit for Counselling Migrants with Health Concerns* (لاهاي، 2015). متاح على <https://publications.iom.int/books/returning-health-condition-toolkit-counselling-migrants-health-concerns>

تعاطي المخدرات

يمثل تعاطي المخدرات حالة مهمة يجب تمحيصها، لأنها قد تمنع المهاجر من السفر. وقد تكون الروائح الغريبة وضعف الشهية وفقدان الوزن والتعب المفرط واحتقان العينين وعدم القدرة على التحكم في الحركات وعلامات الإبر علامات على تعاطي المخدرات. وقد يكون المهاجر الذي يعاني من مشكلة تعاطي المخدرات غير مستقر عاطفياً وقلقاً وسريع الانفعال وغاضباً وقد يعاني من الهلوسة. وأثناء إسداء المشورة بشأن العودة للمهاجرين الذين يعانون من مشاكل تعاطي المخدرات، يجب على المستشار إقامة علاقة ثقة، والاعتقاد بأن المهاجر يمكنه التعافي وإظهار اهتمام حقيقي. علماً بأن الأشخاص الذين يعانون من مشكلة تعاطي المخدرات يعانون من أعراض الانسحاب عندما يتوقفون عن تعاطي المخدرات. وقد يصبحون عنيفين وقلقين ومضطربين. وقد يواجهون مشاكل في التركيز، وقد يكون من الصعب عليهم متابعة أي محادثة. ويجب أن يكون مستشار العودة على دراية بهذه العوامل، وأن يتخذ الاحتياطات أثناء جلسات المشورة للتعامل مع أي سلوك عنيف محتمل وأن يجري الإحالات اللازمة للمهاجرين الذين يعانون من تعاطي المخدرات.⁸⁷

الاضطراب الذهاني

يُعدّ الذهان من الحالات الأخرى التي يمكن مواجهتها، ومع ذلك فهو غير شائع ومن النادر أن يُصاب به المهاجرون في الواقع. وقد يعاني الأشخاص المصابين بالذهان إحساساً غير سليم بالواقع. وقد يسمعون أصواتاً لا يستطيع الآخرون سماعها، ويهلوسون، ويفسرون التجارب بصورة مختلفة تماماً عن الآخرين، ويكون لديهم معتقدات خاطئة لا تستند إلى الواقع، فضلاً عن عدم انتظام تفكيرهم وكلامهم. ولا ينبغي أن يشكك مستشارو العودة في إحساس المهاجرين بالواقع. ويجب أن يحاولوا رؤية الأشياء من منظور المهاجرين دون دعم أو هامهم، إن وجدت. ويجب على المستشارين التحدث بوضوح وببطء. ويجب عليهم تجنب استخدام الجمل المعقدة والطويلة وإعطاء المهاجرين بعض الوقت لفهمها. ويجب تجنب التواصل البصري الطويل والمباشر، حيث يمكن اعتباره تهديداً.

يمكن العثور على المزيد من المعلومات عن العودة بحالة صحية في المنشور بعنوان العودة بحالة صحية: مجموعة أدوات إسداء المشورة للمهاجرين الذين لديهم مخاوف تتعلق بالصحة.

يجب أن يكون مستشار العودة على دراية بالمشاعر التي يواجهها طوال الجلسة ويناقشها خلال اجتماعات الحالة ولسات الإشراف لمنع حالات مثل إجهاد التعاطف والصدمات غير المباشرة. وللمزيد من المعلومات عن هذه الحالات، يرجى الرجوع إلى القسم 5.5: رفاه الموظفين والرعاية الذاتية.

⁸⁷ المنظمة الدولية للهجرة، AVRR for migrants with mental health needs and substance-related conditions: recognition and management، ندوة عبر الإنترنت.

أدوات
المشورة
بشأن العودة

3



تحديد ومعالجة احتياجات حماية
المهاجرين وأوجه ضعفهم في
سياق العودة

الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين و أوجه ضعفهم في سياق العودة

المحتويات

قد يكون المهاجرون الذين يحصلون على خدمات المشورة بشأن العودة مستضعفين وقد يحتاجون إلى الحماية، الأمر الذي قد يعرفه أو يجهله المستشارون في بداية عملية المشورة بشأن العودة. تقدم الوحدة 3 إرشادات حول كيفية تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين وحاجتهم إلى الحماية في سياق العودة من أجل التأكد من عدم تجاهلها ومن أن عملية العودة لا تعرض المهاجرين أو الموظفين الذين يقدمون الدعم أثناء عملية المشورة والعودة لأي ضرر. وبالإضافة إلى ذلك، تحتوي هذه الوحدة على توصيات حول كيفية تقديم المشورة بشأن العودة إلى فئات محددة، تشمل ضحايا الاتجار والمهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية الذين يحظون بمعايير حماية خاصة.

أهداف التعلم

- فهم الترابط بين المشورة بشأن العودة والحماية والمساعدة الخاصة بالمهاجرين المستضعفين؛
- تطبيق منهجيات وأدوات المشورة التي تشغل على تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين وحاجتهم إلى الحماية والاستجابة لها.

الرسائل الأساسية

- يجب أن يحظى كل فرد مهاجر بمراعاة ومعالجة احتياجات الحماية المحددة في حالته، وبالوصول على معلومات آنية وشفافة عن مسارات الهجرة والحماية المتاحة للمهاجرين.
- وتكمن أهداف المشورة بشأن العودة في تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين والاستجابة لها عن طريق إحالة المهاجرين إلى الخدمات المتاحة.

الفئات المستهدفة

- مستشارو العودة
- منسقو خدمات المشورة بشأن العودة

1.3. احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم⁸⁷

مراجع مفيدة لهذا القسم:

IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to ◀
Violence, Exploitation and Abuse (القسم 1-1)

تعدّ مصفوفة تتبع النزوح التابعة للمنظمة الدولية للهجرة، منذ إنطلاقها، أداة مفيدة لا تقتصر فائدتها على تتبع ورصد النزوح وتنقل السكان، بل تفيد أيضًا في تحصيل وبحث أوجه ضعف المهاجرين إزاء الاتجار بالبشر وسوء المعاملة في طريق العودة. يتم الحصول على البيانات التي تساعد على استكشاف عوامل الخطر والحماية المرتبطة بالهجرة غير الآمنة من خلال المقابلات التي أجريت مع المهاجرين في مواقع مختلفة. وعادة ما تجمع المقابلات بيانات عن تجارب المهاجرين التي يمكن اعتبارها مؤشرات غير مباشرة على الاتجار أو الممارسات الاستغلالية، مثل أن يكون المهاجر قد عمل أو مارس أنشطة دون أن يحصل على الأجر المتوقع، وأن يكون قد أبقى عليه في موقع معين بالرغم عنه، من بين أمثلة أخرى. وأثناء إجراء هذه المقابلات، تفرض التعليمات على مندوبي الإحصاء التابعين لمصفوفة تتبع النزوح إحالة أي شخص محتاج لمساعدة الحماية المتخصصة يصادفونه إلى أفرقة الحماية. وتستخدم مصفوفة تتبع النزوح لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بميل المهاجرين إلى الحصول على خدمات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج في طريق العودة. يتم تضمين الأسئلة المستهدفة حول هذا الموضوع في المقابلات، ويتم تدريب باحثي مصفوفة تتبع النزوح على توفير المعلومات الأساسية بشأن المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج وبدء الإحالات إلى المشورة بشأن العودة عندما يطلبها المهاجرون. للاطلاع على أحدث تقارير مصفوفة تتبع النزوح، تُرجى مراجعة الرابط التالي: <https://migration.iom.int/europe/arrivals?type=arrivals#content-tab-anchor>.

لا يعدّ المهاجرون مستضعفين بطبيعتهم، ولكنهم قد يجدون أنفسهم في أوضاع هشة ويتعرضون لانتهاك حقوقهم أو لانخفاض القدرة على التمتع بحقوقهم نتيجة للتمييز وعدم المساواة والديناميكيات والمعايير الهيكلية أو الاجتماعية.⁸⁸ وقد تكون أوجه الضعف لدى المهاجرين متجذرة في صفاتهم الشخصية أو في وضعهم قبل مغادرة بلدانهم الأصلية، وقد تتفاقم أثناء الرحلة أو عند الوصول إلى بلد الوجهة. ويمكن أن تشمل أوجه الضعف بشكل عام "الفقر والتمييز والافتقار إلى التعليم والصحة والغذاء والماء والعمل اللائق، بالإضافة إلى كراهية الأجانب والعنف وعدم المساواة بين الجنسين والعواقب واسعة النطاق المتعلقة بالكوارث الطبيعية وتغير المناخ والتدهور البيئي والانفصال عن الأسرة".⁸⁹ وعلاوة على ذلك، يتعرض المهاجرون العابرون بشكل خاص لخطر "الإغلاق التعسفي للحدود والحرمان من تطبيق إجراءات اللجوء، بالإضافة إلى عمليات الصد التعسفية وممارسة العنف على الحدود من قبل مسؤولي الدولة والجهات الفاعلة الأخرى (بما في ذلك المجرمين والميليشيات المدنية).

⁸⁷ "لا يوجد تعريف مقبول عالميًا لمصطلح "الحماية"، ولكنه غالبًا ما يستخدم لوصف جميع الإجراءات التي تهدف إلى الحفاظ على السلامة والرفاهية الفردية بما يتوافق مع روح ونص هيئات القانون ذات الصلة. ويُعرّف الضعف في سياق الهجرة بأنه القدرة المحدودة على تجنب أعمال العنف والاستغلال والاعتداء أو مقاومتها أو التعامل معها أو التعافي منها." (المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (جنيف، 2019)، متاح على الرابط التالي: <https://publications.iom.int/books/> (iom-handbook-migrants-vulnerable-violence-exploitation-and-abuse).

⁸⁸ مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان والمجموعة العالمية المعنية بالهجرة، بشأن الهجرة وحقوق الإنسان والمسائل الجنسانية، مبادئ وخطوط توجيهية مدعومة بتوجيهات عملية بشأن حماية حقوق الإنسان للمهاجرين في الأوضاع الهشة (جنيف، مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، 2018).

⁸⁹ المرجع نفسه.

و من الممكن أي يواجهوا أيضاً ظروف استقبال للإنسانية والافتقار إلى حواجز واقية والحرمان من المساعدة الإنسانية".⁹⁰

وفي هذا السياق، وضعت المنظمة الدولية للهجرة نموذج العوامل المحددة لأوجه الضعف لدى المهاجرين من أجل تحديد وحماية ومساعدة المهاجرين الذين عانوا أو الذين تعرضوا للعنف والاستغلال والاعتداء قبل أو أثناء أو بعد عملية الهجرة، ومن أجل إرشاد عملية تطوير الاستجابة للحماية وتنفيذها. ومن المهم الإشارة إلى أن نموذج العوامل المحددة لأوجه الضعف لدى المهاجرين يتبنى فهماً أوسع لأوجه ضعف المهاجرين بعيداً عن مفاهيم أوجه الضعف التي تركز فقط على انتماء الشخص إلى فئة معينة (كأن يكون طفلاً أو امرأة)، ولكنه ينظر في تفاعل العوامل التي تحدد حالة الضعف لدى الشخص. ووفقاً لهذا النموذج، يمكن تقسيم أوجه الضعف الخاصة بالمهاجرين إلى أربعة مستويات (الفردية والأسرية والمجتمعية والهيكلي) بنحو يتوافق مع مختلف منهجيات تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين، ومع مجموعات من التدخلات التي تهدف إلى معالجة أوجه الضعف هذه وزيادة حماية المهاجرين.⁹¹

2.3. تقييم احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم قبل المغادرة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse (القسم 2-2)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، Coping with Return: An Overview of Methodology، Development and Exchange of Best Practices on Voluntary Return Assistance in the Enlarged European Union with Particular Emphasis on Vulnerable Asylum Seekers
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، Retour et réintégration de personnes vulnérables

يلتزم مقدمو المشورة بشأن العودة والجهات الفاعلة الأخرى المشاركة في إدارة الهجرة وحماية المهاجرين بواجب احترام وحماية وإعمال حقوق الإنسان وحقوق المهاجرين بشكل عام، بما يتماشى مع القوانين الدولية والوطنية المنطبقة. ويعني اتباع نهج قائم على الحقوق وضع الشخص أو الأشخاص المعنيين ورفاههم في صلب كل قرار أو عملية تتعلق بعودتهم وإعادة قبولهم وإعادة إدماجهم والسعي إلى تعزيز حماية حقوقهم. ويجب أن يحظى كل فرد مهاجر بتقييم حالته على يد جهات مختصة، وبمراعاة ومعالجة احتياجات الحماية المحددة في حالته، وبالوصول على معلومات آنية وشفافة عن مسارات الهجرة والحماية المتاحة للمهاجرين. وهذا مهم بشكل خاص بالنسبة للمهاجرين المستضعفين الذين قد تعرضوا للعنف والاستغلال والاعتداء أو الذين يحتاجون إلى مساعدة متخصصة مثل الضمانات المؤسسية المتعلقة بالاحتياجات الصحية أو النفسية – الاجتماعية أو احتياجات الحماية.⁹²

⁹⁰ المرجع نفسه.

⁹¹ ولمعرفة المزيد عن نموذج العوامل المحددة لأوجه الضعف لدى المهاجرين، يرجى الاطلاع على IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse.

⁹² المنظمة الدولية للهجرة، IOM's Policy on the Full Spectrum of Return, Readmission and Reintegration

وعلى الرغم من أن بعض فئات المهاجرين تُعرّف بالطبيعة على أنها مستضعفة (مثل ضحايا الاتجار أو الأطفال المهاجرين أو المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية)، إلا أنه ينبغي في جميع الحالات إجراء تقييم فردي لأوجه الضعف لدى المهاجرين قبل مغادرتهم من أجل تحديد ومعالجة كل أوجه الضعف أو المخاوف المتعلقة بالحماية التي قد يقع التغاضي عنها.

ويجب ألا تركز هذه التقييمات فقط على فئات محددة من المهاجرين. وينبغي أن تستند إلى الفهم الشامل لعوامل أوجه الضعف لدى المهاجر أو فئة من المهاجرين، وإلى الموارد والقدرات التي يمكنهم تعبئتها بأنفسهم من أجل مقاومة أوجه الضعف لديهم أو التعافي منها.⁹³ وتمشياً مع نهج المشورة القائم على الحقوق والمتمحور حول المهاجرين، تعدّ عملية تحديد أوجه الضعف لدى المهاجرين ومعالجتها إحدى أهداف منهجية المشورة بشأن العودة المقدّمة في مجموعة المواد (يرجى النظر إلى القسم 2.2: المبادئ الأساسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون)، في حين تقدّم عملية تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين على أنها إحدى الخطوات الإلزامية لمنهجية المشورة⁹⁴ (انظر القسم 5.2: دورة المشورة بشأن العودة؛ والقسم 3.3: معالجة أوجه الضعف لدى المهاجرين في سياق العودة).

تعدّ استمارة تمحيص أوجه الضعف أداة أساسية ينبغي استخدامها أثناء المشورة بشأن العودة لجمع المعلومات الشخصية المتعلقة بوضع المهاجرين ولتقييم العوامل المحتملة لأوجه الضعف الفردية. ويمكن تشكيل استمارات تمحيص أوجه الضعف وفقاً للسياق الذي خُصص استخدامها له، وأن تتضمن مجموعة أسئلة أكثر أو أقل شمولاً، أو أن تركز على تحديد عوامل ضعف معينة أو احتياجات الحماية التي غالباً ما تنقص المهاجرين في سياق معين، أو التي تشكل تهديداً خطيراً بوجه خاص، أو التي يصعب تقييمها بصورة أخرى. وطورت المنظمة الدولية للهجرة استمارات تمحيص لأوجه الضعف، يُستخدم البعض منها في سياق العودة على وجه التحديد.⁹⁵ وقد استُلهمت استمارات التمحيص هذه بصورة كبيرة من النهج الذي جرى تطويره بالاستناد إلى *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*، ومجموعة مواد تقييم العوامل الفردية ذات الصلة (Individual Factors Assessment Toolkit).⁹⁶

وعلى النحو المشار إليه في القسم 5.2 (دورة المشورة بشأن العودة)، لا تُجرى عملية تمحيص أوجه الضعف مرة واحدة فحسب، وإنما ينبغي أن تُحدّث عند الضرورة وأن تُطبّق الضمانات اللازمة. وبالإضافة إلى المعلومات التي تُجمع من خلال استمارات تمحيص أوجه الضعف، ينبغي للمستشارين

⁹³ انظر IOM Global Compact thematic paper "Protection of the human rights and fundamental freedoms of migrants and the specific needs of migrants in vulnerable situations". متاح على الرابط التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our_work/ODG/GCM/IOM-Thematic-Paper-Protection-of-Human-Rights-and-Vulnerable-Migrants.pdf

⁹⁴ للحصول على مؤشرات محددة حول كيفية إجراء تقييمات لأوجه الضعف الفردية وحول أسلوب التواصل، يرجى الاطلاع على *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*، صفحة 34.

⁹⁵ هذه المستندات داخلية.

⁹⁶ تتكون مجموعة أدوات تقييم العوامل الفردية من دليل المستخدم ومجموعة من الاستبيانات التي يمكن استخدامها في بيئات تشغيلية مختلفة وفي مختلف مراحل من مسار الهجرة. ويجب استخدام مجموعة أدوات تقييم العوامل الفردية لأغراض برنامجية وتقييمية، وليس المقصود منها أن تكون أداة لتقييم أوجه الضعف الفردية والاستفادة منها. ويمكن الاطلاع على مجموعة الأدوات على الموقع التالي: www.iom.int/individual-factors-assessment-toolkit

أن يأخذوا دائماً في الاعتبار أي معلومات أخرى بحوزتهم وإمكانية ارتباطها باحتمال عيش المهاجرين الذين يقع تمحيصهم أوضاعاً هشة. وقد يشمل ذلك المعلومات التي ظهرت أثناء الفحوصات الطبية لدى التحضير للعودة والمعلومات الإضافية التي تتاح أثناء إسداء المشورة بشأن العودة، في جملة أمور. ومن المهم التأكيد مرة أخرى على وجوب التزام مستشاري العودة والجهات الفاعلة بمبادئ حماية البيانات، بما في ذلك مبدأ السرية (انظر القسم 2.2: المبادئ الأساسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون)، والتي تعدّ مهمة للغاية عند مساعدة المهاجرين المستضعفين.

يلعب مستشارو العودة دوراً أساسياً في إجراء تقييم (أولي) لأوجه الضعف في سياق العودة. وفي الوقت نفسه، قد يكون الدور الذي يلعبونه في عملية إدارة الحالات أكثر أو أقل شمولاً حسب الحالة، كما هو منصوص عليه في القسم 4.2 (مقدمو المشورة بشأن العودة ودورهم في نهج إدارة الحالة). وفي حالة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة، ينطوي هذا الدور، على الأقل، على مهمة تقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين وتحديداتها (أو تحديدها مسبقاً)، وإحالة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة إلى الجهات الفاعلة المكلفة بحمايتهم ومساعدتهم. ومن أجل القيام بذلك، لا ينبغي أن يكون مستشارو العودة على دراية كبيرة بنماذج وإجراءات استثمارات التمحيص فحسب، وإنما ينبغي إعداد مسح للخدمات القائمة ومسارات إحالة، وتحديثها بانتظام للسماح لهم بالشروع على الفور في الإجراءات المناسبة للحماية عند الضرورة. وبناءً على مهارات مستشاري العودة وتخصصاتهم المهنية، قد يحملون على عاتقهم أيضاً مسؤوليات إضافية في إطار إدارة الحالات، وقد تشمل هذه المسؤوليات تحديد احتياجات الحماية الخاصة (مثل تحديد ضحايا الاتجار) وإعداد خطة مساعدة وتنفيذها، في جملة أمثلة أخرى.⁹⁷ وعلاوةً على ذلك، ينبغي التأكيد على تأثير البيئة التشغيلية أيضاً على طريقة إدارة الحالات وطريقة تقديم الحماية والمساعدة للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة؛ وعلى سبيل المثال، قد يكون هذا حال إدارة الحالات في الاحتجاز، أو عندما لا تتوفر خدمات الحماية والمساعدة، أو في حالات العبور حيث يكون المهاجرون على استعداد للحصول على خدمات مؤقتة فقط ويتجنبون نهج إدارة الحالات الكاملة.⁹⁸

⁹⁷ وللحصول على لمحة كاملة عن نهج إدارة الحالات والمسؤولية ذات الصلة، يرجى الاطلاع على IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse، صفحة 32.

⁹⁸ ولمزيد من المعلومات حول هذا، يرجى الاطلاع على IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse، صفحة 39.

3.3. معالجة أوجه الضعف لدى المهاجرين في سياق العودة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to return and Violence, Exploitation and Abuse* (principles of assistance، ص 29؛ reintegration، ص 87)
- ◀ IOM Case Management Guidelines (فصل الرعاية المستنيرة بالصددمات) (على وشك الصدور)

قد يحدّد مستشارو العودة من خلال تمحيص أوجه الضعف لدى المهاجرين مجموعة واسعة من أوجه الضعف ومخاوف الحماية بنحو مباشر أو مسبق-، مما قد يفتح المجال لتدفقات عمل مختلفة، ويفعل مسارات الإحالة، ويُطلق عمليات الاستجابة. والأهم من ذلك، يجب قراءة أوجه الضعف التي حُدثت أثناء عملية تقديم المشورة في ضوء المبادئ⁹⁹ المنصوص عليها في القسم 2.2 (المبادئ الرئيسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون)، وبالتالي سيكون لها تأثير مباشر على الاعتبارات المتعلقة بسلامة العودة في حد ذاتها وبيئات العودة وطريقة إعادها وأدائها. ومن المهم التأكيد متى ما أمكن على ضرورة عودة المهاجرين المستضعفين إلى بلدانهم الأصلية على أساس طوعي.

ويرد في هذا القسم بعض من أوجه ضعف المهاجرين التي غالبًا ما يمكن تحديدها أثناء المشورة بشأن العودة، إلى جانب الإجراءات الموصى بتطبيقها ومهام سير العمل التي ينبغي تفعيلها. ومن المهم الأخذ في الاعتبار أن التصنيف المعروض يخدم أغراضًا تعليمية إلا أنه لا يعكس التعقيدات الحقيقية لأوجه الضعف لدى المهاجرين. وفي الواقع، تظهر في حالات كثيرة للمهاجرين العديد من عوامل أوجه الضعف مرّة واحدة، مما يؤهلهم للحصول على العديد من الخدمات المتخصصة والحماية، وتقبل معايير الحماية المتعلقة بأكثر من فئة واحدة من الفئات المعروضة هنا التطبيق. ويشمل ذلك على سبيل المثال ضحايا الاتجار أو المهاجرين المعرضين للعنف والاستغلال والاعتداء والمهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية، أو ضحايا الاتجار الذين يحتاجون أيضًا إلى حماية دولية.¹⁰⁰

وبالإضافة إلى خصوصيات أوجه ضعف المهاجرين المنصوص عليها في الأقسام الفرعية التالية، ثمة بعض المعايير المشتركة التي يجب الالتزام بها عند تقديم المشورة بشأن العودة للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشة:

- **ويجب على مستشاري العودة، عند تقديم المساعدة للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشة، أن يعتمدوا نهجًا مستنيرة بالصددمات ومحورها الضحايا خاصة إذا كانوا ضحايا**

⁹⁹ ولا سيما مبدأ النهج القائم على الحقوق من خلال الحماية الفعالة لحقوق المهاجرين ودعمها؛ ووجهات النظر المراعية لنوع الجنس والأطفال وأوجه الضعف؛ وعدم الإضرار؛ وبيئات العودة الآمنة.

¹⁰⁰ وللإطلاع على ذلك، انظر أيضًا *IOM and UNHCR, Framework Document on Developing Standard Operating Procedures to Facilitate the Identification and Protection of Victims of Trafficking* (جنيف، 2020). متاح على الرابط التالي: <https://migrationnetwork.un.org/resources/iom-unhcr-framework-document-developing-standard-operating-procedures-facilitate>

جرائم أو كانت لديهم احتياجات معينة للحماية والمساعدة.¹⁰¹ وعندما يكون المهاجرون أطفالاً (دون سنّ الثامنة عشرة)، يكون على مستشاري العودة اعتماد نُهجٍ محورها الأطفال أو المراهقون (ولمزيد من المعلومات، ترقى مراجعة مجموعة الأدوات الخاصة بإسداء المشورة للأطفال وأسرهم).

- **وعلى مستشاري العودة أن يسعوا دائماً إلى إحالة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً صعبة إلى الخدمات الرئيسية وفقاً لاحتياجاتهم ووكالتهم الفردية، بما في ذلك تأمين المأوى والإقامة، والمياه والصرف الصحي، والغذاء والتغذية، والصحة، والحماية أو حماية الطفل (دون سنّ الثامنة عشرة)، و الصحة النفسية والدعم النفسي - الاجتماعي، وإمكانية اللجوء إلى القضاء، والتعليم والتدريب، وسبل العيش، والعمالة، وتوليد الدخل. ويعد الحصول على المشورة القانونية والتمثيل القانوني في بلد المقصد من الخدمات الأساسية التي ينبغي أن تُقدّم للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة بغية ضمان الفرصة لهم للشروع في الإجراءات المتعلقة باستعادة حقوقهم. ويجب الأخذ في الاعتبار أنه من الممكن أن تكون عملية الشروع في الإجراءات القانونية والمشاركة فيها شاقة وصعبة للغاية. وينبغي أن تُدار توقعات المهاجرين بعناية وفقاً للظروف السائدة في بلدان المقصد والبلدان الأصلية ولنضج أنظمة العدالة. وبالإضافة إلى ذلك، تلعب خدمات الصحة العقلية والدعم النفسي - الاجتماعي دوراً جوهرياً، وينبغي أن تُضمّن هذه الخدمات دائماً في خطة الإحالة التي رُسمت للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة سبق تحديدها في سياق العودة من أجل تزويدهم بما يلزم من دعم طبي ونفسي اجتماعي.**
- **وإلى جانب مشاركة المعلومات العامة بشأن ظروف العودة، يجب على المستشارين أيضاً مشاركة معلومات عن الخدمات المتاحة في البلد والمجتمع الأصليين أو بلد ومجتمع العودة، وعند الإمكان، يجب أن تُجرى الإحالات قبل العودة من أجل ضمان استمرارية الحماية والمساعدة، دائماً بعد الحصول على موافقة المهاجرين السابقين والذين هم على علم مسبق على مشاركة البيانات مع أطراف ثالثة. ويجب على المستشارين أيضاً مشاركة المعلومات بشأن ضمان أن يوفّر الطرف الثالث الحماية المناسبة للبيانات الشخصية للمهاجرين.**
- **ينبغي دائماً أن تُقدّم المساعدة على إعادة الإدماج للمهاجرين العائدين الذين يعيشون أوضاعاً هشة من خلال دعم الوكالات الحكومية، أو المنظمات الدولية، أو منظمات المجتمع المدني، أو المجتمعات والأسر. وينبغي أن تُكَيّف المساعدة على إعادة الإدماج مع الاحتياجات التي يتفرّد به المهاجرون، وينبغي وضع خطة لإعادة الإدماج بالتشاور معهم. وقد تشمل خطة إعادة الإدماج خدمات مثل المأوى والإقامة، والمياه والصرف الصحي، والغذاء والتغذية، والسلامة والأمن، وحماية الطفل، والصحة والرفاه، والصحة العقلية والدعم النفسي - الاجتماعي، والتعليم والتدريب، وسبل العيش، والعمالة وتوليد الدخل، وتقفي أثر الأسر، والتقييم، ولم الشمل، وكذلك إمكانية اللجوء إلى العدالة.**

ومن المهم التأكيد على أنه إلى جانب احتياجات الحماية وأوجه الضعف المبيّنة في الأقسام الفرعية التالية، قد تكشف عملية فحص أوجه الضعف ما قبل المغادرة عن مؤشرات لاحتياجات الحماية الدولية.

¹⁰¹ ولمزيد من المعلومات بشأن الرعاية المستنيرة بالخدمات، يرجى الاطلاع على: المنظمة الدولية للهجرة، Case Management Guidelines (إصدار قادم).

ويجب إحالة المهاجرين الذين يحملون صفة لاجئ أو الذين يلتمسون اللجوء أو يرغبون في القيام بذلك إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين أو إلى الوكالة الوطنية المسؤولة عن اللجوء واللاجئين لكي تُوضَّح لهم كيفية سريان الأمور في حال قرروا الاستمرار في طلبهم العودة، وما هو متاح لهم من مسارات الحماية الدولية. وبمجرد الانتهاء من ذلك، يمكن إعادة تقييم العودة بوصفها خيارًا من خيارات هجرة. ولهذا السبب، من المهم أن تكون برامج المشورة بشأن العودة وإجراءات اللجوء متصلة ببعضها البعض من أجل تمكين - الإحالات المرجعية.

1.3.3. المهاجرون المعرضون للعنف والاستغلال والاعتداء

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*
- ◀ المجموعة العالمية للحماية، GBV guidelines for reporting cases for non-GBV specialized actors
- ◀ الإرشادات حول العنف المبني على النوع الاجتماعي، كيف تدعم الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي عندما لا يتوفر في منطقتك فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي: دليل الجيب المفصل للممارسين في المجال الإنساني - الإصدار 2.0¹⁰²

تعريف العنف والاستغلال والاعتداء: تمشيا مع النهج المقترح في *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*، يُعرّف العنف على أنه "الاستخدام المتعمد للقوة أو القدرة البدنية، المهددة أو الفعلية، التي تؤدي أو يُرجَّح أن تؤدي إلى إصابة أو وفاة أو ضرر نفسي"؛ ويُعرّف الاعتداء على أنه "فعل غير لائق يصدر عن شخص في وضع قوة نسبية، ما يسبب ضررًا لشخص أقل قوة (بما في ذلك الاعتداء الجسدي، والاعتداء الجنسي، واستغلال حالة استضعاف، والاعتداء النفسي، إلخ)؛" ويُعرّف الاستغلال على أنه "المعاملة غير العادلة لشخص ما لصالح شخص آخر".

وبعيداً عن هذه التعريفات العامة والشاملة، يمكن أن يتخذ العنف والاستغلال والاعتداء أشكالاً محددة قد تكون بعضها ذات أهمية خاصة أو شائعة بين الأشخاص النشطين:

- **التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة في سياق الهجرة:** من المسلّم به أن منع التعذيب وسوء المعاملة يعد جزءاً من القانون الدولي العرفي، وهو أمر ملزم ولا يمكن اختزاله مهما كانت الظروف استثنائية مثل الحرب، وحالات الطوارئ العامة، بما في ذلك الناشئة عن حركة المهاجرين الكبيرة.¹⁰³ ومع ذلك، ثمة أدلة على أن المهاجرين، وبالأخص غير الشرعيين منهم، لا يزالون يتعرضون للعنف والاعتداء الذين قد يرقيان

¹⁰² انظر الرابط التالي <https://gbvguidelines.org/en/pocketguide/>

¹⁰³ الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير المقرر الخاص المعني بالتعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة 50/A/HRC/37/23 تشرين الثاني/نوفمبر 2018).

في بعض الأحيان إلى مستوى التعذيب وسوء المعاملة، من جانب الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية على حد السواء. وربما يكون المهاجرون قد تعرضوا للعنف والاعتداء من قبل أو أثناء الهجرة، مثل اعتراضهم على الحدود أو حتى في أماكن الإنقاذ، وبالتالي فقد يعانون من صدمة ويخشون التواصل مع السلطات والمسؤولين بشكل عام. وبصرف النظر عن الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان والقانون الإنساني، من المرجح أن تعرّض مثل هذه التجارب سلامة المهاجرين الجسدية للخطر، وأن تؤدي إلى الاضطراب النفسي اللاحق للصدمة والقلق والاكتئاب والنأبي بالبنفس والارتباك- والعزلة الذاتية، بالإضافة إلى عواقب خطيرة طويلة المدى.¹⁰⁴ وقد أكد مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بمسألة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة أنه "فيما يخص سياق الهجرة، يتعين على وجه التحديد التذكير بأنه يجب على الدول احترام وضمان الحق في عدم التعرض للتعذيب وسوء المعاملة دون أي تمييز، وبأن الإلحاق المتعمد لألم أو عذاب شديد "لأي سبب من الأسباب يقوم على التمييز أياً كان نوعه"، بما في ذلك استناداً إلى الوضع من حيث الهجرة، يصل [بحكم التعريف] إلى حد التعذيب، بصرف النظر عما إذا كان قد ألحق بواسطة موظفين حكوميين أو بتحريض منهم، أو بمجرد موافقتهم أو قبولهم".¹⁰⁵ ولا يقع على عاتق الدول الالتزام بحماية كل فرد يخضع لولايتها القضائية من التعذيب وسوء المعاملة فحسب، بل يقع على عاتقها أيضاً الالتزام بعدم إعادة أي شخص إلى أي بلد قد يواجه فيه التعذيب أو المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة وغيرها من الأذى الذي لا يمكن جبره. وينطبق هذا المبدأ على جميع المهاجرين في كل وقت، بغض النظر عن وضعهم بوصفهم مهاجرين.

عمليات الطرد والصد الجماعية

يشير الطرد الجماعي إلى "أي إجراء يجبر غير المواطنين، كمجموعة، على مغادرة بلد ما، باستثناء الحالات التي يتم فيها اتخاذ مثل هذا الإجراء على أساس فحص مناسب وموضوعي للحالة الخاصة بكل فرد من أفراد المجموعة".¹⁰⁶ وكما أوضحت المفوضية السامية لحقوق الإنسان، "بعدّ حظر الطرد الجماعي (...) أيضاً قاعدة من قواعد القانون الدولي العام. ويمكن تمييزه عن مبدأ عدم الإعادة القسرية من حيث أنه حق من حقوق الإجراءات القانونية الواجبة التي تخول لكل شخص غير مواطن حق النظر في جميع الحجج المناهضة لطرده على أساس فردي في المقام الأول".¹⁰⁷ ويتمتع جميع الأشخاص غير المواطنين بالحماية من الطرد الجماعي (بما يشمل الأشخاص الذين هم في وضع غير قانوني)، بينما ينطبق هذا الحظر على كامل أراضي الدولة، بما في ذلك مياهاها.¹⁰⁸



¹⁰⁴ المرجع نفسه.

¹⁰⁵ المرجع نفسه.

¹⁰⁶ المنظمة الدولية للهجرة (IOM)، *مسرد الهجرة*.

¹⁰⁷ المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، مذكرة الطرف المتدخل المقدم نيابة عن مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، قضية حرسى جمعة وآخرين ضد إيطاليا (5 أيار/مايو 2011). انظر: www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Migration/AmicusBriefInHirsi.doc.

¹⁰⁸ المرجع نفسه.

وكما هو الحال في عمليات الطرد الجماعي، تفشل السلطات في تمحيص غير المواطنين بشكل فردي عند إجراء عمليات الصدّ. في غياب تعريف متفق عليه دولياً لـ "عمليات الصدّ"، يصف مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين بأنها "تدابير مختلفة تتخذها الدول وتشارك فيها أحياناً بلدان ثالثة أو جهات فاعلة من غير الدول، مما يؤدي إلى إجبار المهاجرين، بما فيهم طالبو اللجوء، على العودة القسرية بإجراءات موجزة، دون إجراء تقييم فردي لاحتياجاتهم المتعلقة بحماية حقوق الإنسان، إلى البلد أو الإقليم، أو إلى البحر، سواء أكانت مياهاً إقليمية أم مياهاً دولية، الذي عبروا منه أو حاولوا منه عبور الحدود الدولية".¹⁰⁹ وتنطوي عمليات الصدّ عمومًا على ممارسات تتعلق بترحيل غير المواطنين من إقليم دولة ما، مثل "الطرد التعسفي" أو "الطرد الجماعي"، وهي مفاهيم قانونية راسخة بموجب القانون الدولي.¹¹⁰

ومن الممكن أيضًا أن تتضمن عمليات الصدّ وعمليات التراجع الاستخدام (المفرط) للقوة، إذ يتعرض المهاجرون للتهديد والضرب والحرمان من ممتلكاتهم وفقدان حياتهم.¹¹¹ وقد ترقى عمليات الصد إلى حد التعذيب أو سوء المعاملة وانتهاكات حق المهاجرين في الحياة عندما تنقذ بعنف أو عندما تؤدي بالفعل إلى تعرض المهاجرين لظروف قاسية. ومن المهم التذكير بأن على الدول منع الاستخدام المفرط وغير المبرر للقوة والتصدي له.¹¹²

وبهدف وضع حد لعمليات الصدّ، يدعو مقرر الأمم المتحدة الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين الدول إلى وضع نهج - قائم على حقوق الإنسان ومراعٍ - للمنظور الجنساني، وللأسنان - وللأطفال (بما يتماشى أيضًا مع النهج والمبادئ الواردة في مجموعة الأدوات هذه) بشأن الهجرة وإدارة الحدود يضمن أن تأتي دائمًا حقوق الإنسان للمهاجرين في الاعتبار الأول، بمن فيهم أولئك الذين هم في وضع غير قانوني.

ومن المهم أن يدرك مستشارو العودة بصفة خاصة رجوح أن يكون المهاجرون الذين تعرضوا لخطر عمليات الطرد الجماعي و/أو الصدّ قد عانوا من إصابات وأضرار جسدية وعقلية، مما يربح جدًا خوفهم من أي شخص يُشتبه في أنه يمثل السلطة أو يعتبر مقرباً من مسؤولي الدولة.

- **العنف القائم على نوع الجنس:** تعرف اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات العنف القائم على نوع الجنس بأنه "أي عمل مؤذٍ يُرتكب رغماً عن إرادة المرء، ويقوم على التمييز الاجتماعي بين الذكور والإناث (أي النوع الاجتماعي). وهي تشمل الأفعال التي تتضمن أعمالاً تتسبب بالأذى أو المعاناة الجسدية أو الجنسية أو النفسية، أو التهديد بارتكاب مثل هذه الأعمال، أو إكراه الطرف الآخر عليها، أو أي شكل من أشكال الحرمان من الحرية"¹¹³ ويمكن أن يأخذ العنف القائم على

¹⁰⁹ الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير عن سبل التصدي لتأثير عمليات صد المهاجرين برًا وبحرًا على حقوق الإنسان: تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين، فيليب غونزاليس موراليس (47/HRC/A/30 المؤرخ 12 أيار/مايو 2021). متاح على الرابط التالي: <https://undocs.org/en/A/HRC/47/30>.

¹¹⁰ المرجع نفسه.

¹¹¹ انظر، على سبيل المثال، وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية، *Migration: Fundamental Rights Issues at Land Borders* (لكسمبرغ، 2020)؛ المجلس الدنماركي للاجئين، البوسنة والهرسك (بدون تاريخ)، متاح على الرابط التالي: <https://drc.ngo/our-work/where-we-work/europe/bosnia-and-herzegovina/>.

¹¹² الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير عن سبل التصدي لتأثير عمليات صد المهاجرين برًا وبحرًا على حقوق الإنسان: تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين، فيليب غونزاليس موراليس؛ أنيا رادينوفيتش/خدمة الأبحاث البرلمانية الأوروبية، *Pushbacks at the EU's external borders. Briefing paper to the European Union Parliament* (مارس 2021)، متاح على الرابط التالي: [www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/689368/EPRS_BRI\(2021\)689368_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/689368/EPRS_BRI(2021)689368_EN.pdf).

¹¹³ اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات، *إرشادات دمج تدخلات مواجهة العنف المبني على النوع الاجتماعي في العمل الإنساني: الحد من المخاطر وتعزيز المرونة ودعم التعافي* (2015).

نوع الجنس أشكالاً مختلفة مثل العنف الجسدي والجنسي والاقتصادي والنفسي.¹¹⁴ وفي حين يُسلّم إلى حدّ كبير بأنّ النساء والفتيات معرّضات بشكل خاص للعنف القائم على نوع الجنس، من المهم التذكير بإمكان أن يكون المهاجرون من مختلف الأجناس والأعمار من عداد الناجين من العنف القائم على نوع الجنس، بما في ذلك أولئك الذين يُعرّفون بأنهم رجال وفتيان. ويمكن أيضاً أن يُستهدف المهاجرون بأعمال العنف القائم على نوع الجنس بناءً على تنوع الميول الجنسي، والهوية والتعبير الجنساني، وخصائص الجنس الخاصة بهم (انظر أيضاً، القسم 2.1.3.3: المهاجرون ذوو الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة).

- **الممارسات الضارة:** "الممارسات الضارة ... نابعة من التمييز القائم على الهوية الجنسية، ونوع الجنس، والسن، في جملة أمور أخرى، وغالباً ما تُبرّر بالتمسك بالعادات والقيم الاجتماعية – الثقافية والدينية، بالإضافة إلى الفهم الخاطئ للمفاهيم المتعلقة ببعض الفئات المستضعفة من النساء والأطفال. وفي الإجمال، ترتبط الممارسات الضارة بأشكال خطيرة من العنف، أو تشكّل في حد ذاتها شكلاً من أشكال العنف ضد النساء والأطفال. وتختلف طبيعة هذه الممارسات ومدى انتشارها حسب المناطق والثقافات. وترتبط الممارسات الأكثر انتشاراً وتوثيقاً بتشويه الأعضاء التناسلية الأنثوية وزواج الأطفال و/أو الزواج القسري وتعدّد الزوجات، والجرائم التي تُرتكب بداعي ما يسمى الشرف والعنف المرتبط بالمهر.¹¹⁵ إن الضرر الذي تلحقه هذه الممارسات بالضحايا يتجاوز العواقب البدنية والذهنية المباشرة، وكثيراً ما يكمن غرضه أو مؤداه في عرقلة الاعتراف بحقوق الإنسان والحريات الأساسية للنساء والأطفال والانتقاص من تمتعهم بها وممارستهم لها. ويؤثر ذلك بشكل سلبي أيضاً على كرامتهم وسلامتهم الجسدية والنفسية – الاجتماعية والأخلاقية ونموهم، بالإضافة إلى درجة مشاركتهم وصحتهم وتعليمهم ووضعهم الاقتصادي والاجتماعي.

- **العنف ضد الأطفال:** عرّف العنف ضد الأطفال ضمن اتفاقية حقوق الطفل بأنه "كافة أشكال العنف أو الضرر أو الإساءة البدنية أو العقلية أو الإهمال أو المعاملة المنطوية على إهمال، وإساءة المعاملة أو الاستغلال، بما في ذلك الإساءة الجنسية" سواء ارتكبتها الآباء أو غيرهم من مقدمي الرعاية، أو المعلمون، أو الأقران، أو الشركاء الرومانسيون، أو الغرباء. ولمزيد من المعلومات حول كيفية ضمان حماية الأطفال أثناء عملية إسداء المشورة بشأن العودة، يرجى الرجوع إلى وحدة مشورة الأطفال وأسرهم.

كيفية الكشف عن ضحايا العنف والاستغلال والاعتداء: كما هو موضح في الفقرات السابقة،

يمكن أن يشمل العنف والاستغلال والاعتداء مجموعة واسعة من الجرائم والممارسات التي قد تشكل

¹¹⁴ وكما عرّفه المعهد الأوروبي للمساواة بين الجنسين: (أ) يشير العنف البدني إلى "أي فعل يسبب ضرراً بدنياً نتيجة استعمال قوة بدنية غير قانونية. ويمكن أن يتخذ العنف البدني شكل الاعتداء الجسيم والصغير والحرمان من الحرية والقتل الخاطئ." (ب) ويشير العنف الجنسي إلى "أي فعل جنسي يتم ارتكابه ضد أي شخص دون موافقته. ويمكن أن يكون العنف الجنسي في شكل اغتصاب أو اعتداء جنسي." (ج) يشير العنف الاقتصادي إلى "أي فعل أو سلوك يسبب ضرراً اقتصادياً لشخص ما. ويمكن أن يكون العنف الاقتصادي في شكل إضرار بالملكات على سبيل المثال، أو تقييد الوصول إلى الموارد المالية أو التعليم أو سوق العمل، أو عدم الامتثال للمسؤوليات الاقتصادية مثل النفقة." (د) يشير العنف النفسي إلى "أي فعل يسبب ضرراً نفسياً لشخص ما. ويمكن أن يكون العنف النفسي في شكل الإكراه أو التشهير أو الإهانة اللفظية أو المضايقة على سبيل المثال." انظر المعهد الأوروبي للمساواة بين الجنسين، Forms of violence (بدون تاريخ). متاح على الرابط التالي: <https://eige.europa.eu/gender-based-violence/forms-of-violence>.

¹¹⁵ لجنة الأمم المتحدة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة ولجنة حقوق الطفل التابعة للأمم المتحدة، التوصية العامة رقم 31 للجنة المعنية بالقضاء على التمييز ضد المرأة/التعليق العام رقم 18 للجنة حقوق الطفل، الصادران بصفة مشتركة، بشأن الممارسات الضارة (-) CEDAW/C/GC/31 (2014). (تردُ تعريفات هذه الممارسات الضارة في التوصية العامة المشتركة رقم 31/التعليق العام رقم 18).

بعضها تهديدات للمهاجرين والأشخاص المتنقلين بوجه خاص. ونظراً إلى هذا التنوع، من المهم جداً تطوير استثمارات تمحيص أوجه الضعف لدى المهاجرين بنحو يكشف عن التعقيد التي يتسم به العنف والاستغلال والاعتداء، وتكييفها مع السياقات التي تُستخدم فيها، مع مراعاة ما يمكن أن يتعرض له المهاجرون من أشكال العنف والاستغلال والاعتداء الأكثر شيوعاً وخطورةً وخفاءً. وتعدّ مجموعة أدوات تقييم العوامل الفردي الخاصة بالمنظمة الدولية للهجرة¹¹⁶ أداة مفيدة لجمع المعلومات المتعلقة بأوجه الضعف لدى المهاجرين في سياق محدد. وبذلك، يمكن أن توفر تلك البيانات أساساً لتشكيل استجابة برنامجية ومساعدة، والتوصل إلى صياغة استثمارات تمحيص مخصصة من أجل تحديد أوجه الضعف الفردية المتعلقة بالعنف والاستغلال والاعتداء. وبناءً على عدد المستفيدين من برنامج المشورة بشأن العودة، يمكن أن يكون بناء القدرات المتعلقة بكيفية التعرف على الأشكال المختلفة للعنف والاستغلال والاعتداء وكيفية التفاعل بشكل آمن مع ضحايا العنف والاستغلال والاعتداء بشكل كبير بالنسبة لمستشاري العودة والمترجمين الفوريين والوسطاء الثقافيين، ولا سيما بالنظر إلى أن للعنف والاستغلال والاعتداء تأثير خطير للغاية على السلامة الجسدية والعقلية للمهاجرين وأنه يشكل تهديدات خطيرة بشكل خاص لسلامة المهاجرين والمستشارين. ونظراً لخصوصيات بعض أشكال العنف والاستغلال والاعتداء، يجب أن توضع بروتوكولات مخصصة للإرشاد بشأن التفاعل مع ضحايا العنف والاستغلال والاعتداء وإحالتهم إلى الخدمات. وفيما يخص ضحايا العنف القائم على نوع الجنس على سبيل المثال، ثمة اعتبارات أخلاقية وأمنية تتعلق بالكشف عن العنف القائم على نوع الجنس وتقديم المساعدة.¹¹⁷

الآثار المترتبة على المشورة بشأن العودة والإجراءات المتعلقة بها: عند تقييم عودة المهاجرين المعرضين للعنف والاستغلال والاعتداء والتحضير لها، من المهم للغاية تقييم سلامة ظروف العودة من أجل تجنب وقوع أي ضرر غير مقصود للمهاجرين والجهات الفاعلة المعنية بالعودة وإعادة الإدماج. وينبغي أن يُجرى هذا التقييم بدقة من خلال الجهود المشتركة بين المستشارين في البلد الأصلي وبلد المقصد. وينبغي أن يكون التقييم فردياً وأن يأخذ في الاعتبار التاريخ والسمات الشخصية لكل مهاجر. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يسترشد اتخاذ القرارات بشأن عودة وإعادة إدماج المهاجرين المعرضين لخطر العنف والاستغلال والاعتداء بمبدأ استمرارية الرعاية الذي يشمل ضمان حصولهم على الخدمات الأساسية في بلد/مجتمع العودة وتزويدهم بالمعلومات المتعلقة بالإحالة إلى الخدمات المتاحة.

مسارات التعاون والإحالة: عند تحديد المهاجرين المعرضين للعنف والاستغلال والاعتداء، يتوجب على مستشاري العودة تفعيل مسارات الإحالة المناسبة المتاحة في بلد المقصد وإبلاغ المهاجرين بالخدمات المتاحة في البلد الأصلي بموافقة مسبقة ومستنيرة من المهاجرين. نظراً للطبيعة الحساسة للعنف والاستغلال والاعتداء والمخاطر التي تشكلها على سلامة المهاجرين والمستشارين، من المهم إحالة المهاجرين إلى الإدارات المتخصصة كلما أمكن ذلك. وقد تشمل تلك الإدارات الملاجئ أو مراكز الناجين من العنف القائم على نوع الجنس وإدارات مخصصة لضحايا التعذيب، من بين أخرى. وفي حال

¹¹⁶ انظر الرابط التالي: www.iom.int/individual-factors-assessment-toolkit.

¹¹⁷ للحصول على إرشادات محددة بهذا الشأن، يرجى الاطلاع على المجموعة العالمية للحماية، GBV guidelines for reporting cases for non-GBV specialized actors (بدون تاريخ).

عدم توفر خدمات متخصصة، يجب البحث عن بدائل من أجل¹¹⁸ ضمان استمرارية الرعاية مع ضمان عدم الاحتجاز قدر الإمكان. ويجب على المستشارين العمل عن كثب مع السلطات والمجتمع المدني لتحديد ما يناسب المهاجرين من حلول غير مقيدة للحرية، من أجل تجنب تكرار الصدمة. ويجب ألا تُنقل المعلومات إلى مقدمي الخدمات الآخرين بالنيابة عن المهاجرين إلا بموافقتهم الصريحة ومن خلال قنوات اتصال آمنة. وينبغي أن تُجرى الإحالات، متى ما أمكن، قبل العودة من أجل ضمان استمرارية الحماية والمساعدة.¹¹⁹

¹¹⁸ انظر، على سبيل المثال، الإرشادات حول العنف المبني على النوع الاجتماعي، كيف تدعم الناجين من العنف المبني على النوع الاجتماعي عندما لا يتوفر في منطقتك فاعل معني بالعنف المبني على النوع الاجتماعي: دليل الجيب المفصل للممارسين في المجال الإنساني - الإصدار 2.0 (2015). متاح على الرابط التالي: <https://gbvguidelines.org/en/>.

¹¹⁹ المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*.

1.1.3.3. المهاجرون الذين هم ضحايا (محتملون) للاتجار بالبشر

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية والبروتوكول الملحق بها بشأن منع وقمع ومعاقبة الاتجار بالأشخاص، وبخاصة النساء والأطفال (بروتوكول باليرمو)
- ◀ دليل المنظمة الدولية للهجرة بشأن المساعدة المباشرة لضحايا الاتجار¹²⁰
- ◀ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse*
- ◀ منظمة الأمن والتعاون في أوروبا، المبادئ التوجيهية المتعلقة بحقوق الإنسان في مجال إعادة الأشخاص المتجر بهم¹²¹
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة *Retour et réintégration de personnes vulnérables* (ص 70)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، كيفية التعامل مع العودة: لمحة عامة عن تطوير المنهجية وتبادل أفضل الممارسات بشأن المساعدة على العودة الطوعية في الاتحاد الأوروبي الموسع مع التركيز بشكل خاص على طالبي اللجوء، المستضعفين (صفحة 30)

تعريف الاتجار بالبشر: في المادة 3، يعرف بروتوكول باليرمو "الاتجار بالأشخاص" على أنه " (أ) تجنيد أشخاص أو نقلهم أو تنقيحهم أو إيواؤهم أو استقبالهم بواسطة التهديد بالقوة أو استعمالها أو غير ذلك من أشكال القسر أو الاختطاف أو الاحتيال أو الخداع أو استغلال السلطة أو استغلال حالة استضعاف، أو بإعطاء أو تلقي مبالغ مالية أو مزايا لنيل موافقة شخص له سيطرة على شخص آخر لغرض الاستغلال. ويشمل الاستغلال، كحد أدنى، استغلال دعارة الغير أو سائر أشكال الاستغلال الجنسي، أو السخرة أو الخدمة قسراً، أو الاسترقاق أو الممارسات الشبيهة بالرق، أو الاستعباد أو نزع الأعضاء".¹²² وبالإضافة إلى ذلك، ينص بروتوكول باليرمو على ما يلي: "لا تكون موافقة ضحية الاتجار بالأشخاص على الاستغلال المقصود المبيّن في الفقرة الفرعية (أ) من هذه المادة محل اعتبار في الحالات التي يكون قد استُخدم فيها أي من الوسائل المبيّنة في الفقرة الفرعية (أ). يعتبر تجنيد طفل أو نقله أو تنقيحه أو إيواؤه أو استقباله لغرض الاستغلال "اتجاراً بالأشخاص"، حتى إذا لم ينطو على استعمال أي من الوسائل المبيّنة في الفقرة الفرعية (أ) من هذه المادة."

كيفية تحديد ضحايا الاتجار: يمكن أن يكون المهاجرون عرضة بشكل خاص لأن يصبحوا ضحايا للاتجار بسبب عدد من العوامل المترابطة التي تشمل، في جملة أمور: الفقر والافتقار إلى العمل القانوني؛ والافتقار إلى الوضع القانوني في بلد المقصد/العبور؛ ومحدودية الحماية التي توفرها سلطات الدولة؛ والافتقار إلى فرص الحصول على الحماية الاجتماعية.¹²³ وتقع مسؤولية تحديد ضحايا

¹²⁰ انظر الرابط التالي: <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>. وقد تُرجم الدليل إلى اللغات الألبانية والعربية والصينية واليابانية والمقدونية والمنغولية والبولندية والبرتغالية والروسية والتركية والأوكرانية.

¹²¹ انظر الرابط التالي: www.osce.org/odihr/124268.

¹²² مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، بروتوكول منع وقمع ومعاقبة الاتجار بالأشخاص، وبخاصة النساء والأطفال (2000).

¹²³ فيونا ديفيد، وكاترين براينت، وجاكلين جودو لارسن، *Migrants and Their Vulnerability to Human Trafficking, Modern Slavery and Forced Labour* (جنيف، المنظمة الدولية للهجرة، 2019). متاح على الرابط التالي: <https://publications.iom.int/books/migrants-and-their-vulnerability-human-trafficking-modern-slavery-and-forced-labour>.

الاتجار على عاتق الوكالات المتخصصة والموظفين من أهل التخصص، وعادة ما ينظمها الإطار القانوني أو التنظيمي الوطني لمكافحة الاتجار.¹²⁴ وفي هذا السياق، يمكن أن يضطلع مستشارو العودة بتحديد عوامل أوجه الضعف التي من شأنها أن تعرّض المهاجرين لخطر الاتجار بهم أو التحديد المسبق لهوية الضحايا المحتملين للاتجار، بينما تقع مسؤولية التحديد الكامل للضحايا على عاتق الهيئات المتخصصة (ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك في الإعداد المحدد لبرنامج المشورة بشأن العودة). وقد طور مجتمع مكافحة الاتجار، على مر السنين، مجموعات مختلفة من مؤشرات الاتجار التي يمكن أن تعدّ مرجعاً لإنشاء استمارات موحدة لفحص أوجه الضعف قبل المغادرة يمكنها الكشف عن عوامل الخطر المرتبطة بالاتجار بالبشر والجرائم ذات الصلة.¹²⁵

الآثار المترتبة على المشورة بشأن العودة وإجراءاتها: يعدّ الاتجار بالبشر جريمة خطيرة للغاية، ويجب أن يتمتع ضحايا الاتجار بحماية معززة في سياق العودة.¹²⁶ وعند إساءة المشورة للمهاجرين الذين وقعوا (أو يُحتمل وقوعهم) ضحايا للاتجار، من المهم أن يلتزم المستشارون بمبدأي حماية البيانات والسرية لأن انتهاكهما قد يعرض المهاجرين وموظفي المشورة لتهديدات بالغة وخطر جسيم. وعلاوة على ذلك، فإن إدارة توقعات المهاجرين من خلال التواصل الشفاف واعتماد نهج مستنير بالصدمة محوره الضحايا¹²⁷ أمر بالغ الأهمية: إذ يجب أن يُمكن ضحايا الاتجار قدر الإمكان من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن حياتهم، بما في ذلك اتخاذ القرارات بشأن عودتهم إلى البلد الأصلي، وبشأن تأثير العودة على سلامتهم وحياتهم الخاصة وإمكانية وصولهم إلى العدالة، في جملة أمور.

ونظراً لعدم اضطلاع مستشاري العودة عادةً بمسؤوليات مباشرة بخصوص التحديد الرسمي للضحايا، ولعدم تصرّفهم بصفة مدراء حالات (أساسيين)، من المرجح أن يتولّوا (أو يشاركون في) قيادة عملية تقييم سلامة العودة واستدامة إعادة إدماج ضحايا الاتجار في بلدانهم الأصلية والمشاركة بهما. وينبغي أن تشمل هذه العملية على الأقل إجراء¹²⁸ تقييم عام ومحدد للمخاطر،¹²⁹ بالإضافة إلى وضع خطة لإدارة المخاطر ورصدها. وعلاوة على ذلك، ينبغي دائماً وضع خطة لإعادة الإدماج لكي يحصل ضحايا

¹²⁴ ووفقاً لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، اعتباراً من آب/أغسطس 2020، أصبح لدى 169 دولة من أصل 181 جرى تقييمها تشريعات سارية تجرم الاتجار بالأشخاص على نطاق واسع بما يتماشى مع بروتوكول الأمم المتحدة بشأن الاتجار بالأشخاص (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، التقرير العالمي عن الاتجار بالأشخاص 2020 (نويويورك، الأمم المتحدة، 2021)).

¹²⁵ وتشمل مجموعات المؤشرات هذه مؤشرات مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة بشأن الاتجار بالبشر (بدون تاريخ) (المناقشة على www.unodc.org/pdf/HT_indicators_E_LOWRES.pdf) والمؤشرات التشغيلية لمنظمة العمل الدولية بشأن الاتجار بالبشر (2009) (المتاحة على www.ilo.org/global/topics/forced-labour/publications/WCMS_105023/lang--en/index.htm#:~:text=This%20paper%20presents%20four%20lists,of%20trafficking%20in%20human%20beings%20).

¹²⁶ انظر أيضاً مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، المواد 6 و 7 و 8، وبروتوكول باليرمو (2000)؛ ومجلس أوروبا، الفصل الثالث، اتفاقية مكافحة الاتجار بالبشر (2005)؛ ومنظمة الأمن والتعاون في أوروبا، *Guiding Principles on Human Rights in the Return of Trafficked Persons*، (وارسو، مكتب المؤسسات الديمقراطية وحقوق الإنسان التابع لمنظمة الأمن والتعاون في أوروبا، 2014).

¹²⁷ ولمعرفة المزيد عن النهج الذي محوره الضحايا، يرجى الاطلاع على: الولايات المتحدة، وزارة الخارجية، مكتب مراقبة ومكافحة الاتجار بالبشر، تنفيذ نهج مستنير بالصدمة، متاح على <https://www.state.gov/wp-content/uploads/2019/02/283795.pdf>.

¹²⁸ ويعدّ التقييم العام للمخاطر الخطوة الأولى في طريق تحديد الأخطار التي تهدّد أمن الشخص المتجر به وسلامته وإعادة تأهيله. ويجب تحديث هذا التقييم بشكل دوري.

¹²⁹ يركز التقييم الفردي على العوامل المرتبطة بشكل مباشرة بالمهاجر وينبغي أن يشمل احتياجات المستفيد واهتماماته في مجال إعادة الإدماج، وكذلك البيئة التي سيعود إليها المهاجر، مثل تقييم الوضع الاجتماعي الاقتصادي في هذه البيئة، وتوافر خدمات إعادة الإدماج والحماية.

الاتجار على ما يلزم من موارد ودعم للتعافي من الصدمات وإعادة بناء الحياة، مما يقلل من مخاطر إعادة الاتجار.

ولا تمثل العودة إلى البلد أو المجتمع الأصلي دائماً الحل الأفضل للمهاجرين المتجر بهم. ولهذا السبب، وبناءً على نتائج تقييمات المخاطر، يجب ألا تتطلب عودة المهاجرين المتجر بهم إلى بلدانهم الأصلية العودة إلى مجتمعاتهم الأصلية، ويجب أيضاً أن تُتاح لهم، متى ما أمكن، خيارات للنقل إلى أماكن مختلفة يوافقون عليها. وبالإضافة إلى ذلك، يجب إلغاء عملية العودة في حال لم تكن العودة آمنة أو لم تكن إعادة الإدماج مستدامة. وفي مثل هذه الحالات، من واجب مستشاري العودة أن يناقشوا الخيارات المطروحة مع المهاجرين ويحولهم إلى ما يمكن أن يكون متاحاً من تدابير الحماية المحددة الأخرى، بما في ذلك إجراءات اللجوء.

مسارات التعاون والإحالة: يمكن أن يتألف مجتمع مكافحة الاتجار في مكان معين من السلطات العامة والمجتمع المدني، فضلاً عن الجهات الفاعلة الوطنية والمحلية التي تعمل جنباً إلى جنب من أجل منع الاتجار بالبشر والوقاية منه ومقاضاة مرتكبيه. وفي كثير من البلدان، كان الهدف من إنشاء آليات الإحالة الوطنية إيجاد منصة تعاون بإمكانها مضافة جهود جميع الجهات الفاعلة في مجال مكافحة الاتجار. ويجب أن تسعى برامج المشورة بشأن العودة لإيجاد سبل للمشاركة و/أو التعاون الوثيق مع آليات الإحالة الوطنية (عند وجودها) أو مع الجهات الفاعلة في مجال مكافحة الاتجار في بلد المقصد من أجل ضمان أن تقدم للضحايا جميع الخدمات المتاحة – بما في ذلك المشورة بشأن العودة – وأن تتماشى المشورة بشأن العودة وعمليات العودة مع تشريعات ومعايير مكافحة الاتجار المعمول بها. يجب أن يكون مستشارو العودة على إلمام شامل بإعدادات مكافحة الاتجار الخاصة بكل دولة، وأن يكونوا قادرين على الوصول إلى كيانات مكافحة الاتجار المسؤولة عن التحديد الرسمي لضحايا الاتجار وتقديم مساعدات إعادة التأهيل لهم.

ويعد التعاون مع الجهات الفاعلة في مجال مكافحة الاتجار وإعادة الإدماج في البلد الأصلي أمراً ضرورياً أيضاً لضمان تقييم المخاطر ورصدها وإدارتها بشكل مناسب، فضلاً عن التأكد من أمان العودة واستدامة إعادة الإدماج. ويمكن أيضاً، في هذه الحالة، أن تكون المشورة عن بعد خياراً مفيداً لتيسير التنسيق وتبادل المعلومات. وبالإضافة إلى ذلك، تُفعل في بعض السياقات آليات الإحالة عبر الوطنية لدعم تعاون السلطات والمجتمع المدني في مجال الحماية والمساعدة مع التركيز بشكل خاص على مساعدة ضحايا الاتجار على العودة وإعادة الإدماج.¹³⁰

2.1.3.3. المهاجرون ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ Full glossary of terms¹³¹ المنظمة الدولية للهجرة،
- ◀ International standards on the protection of people with diverse sexual orientation, gender identity, gender expression and sex characteristics (SOGIESC) in the context of migration¹³² المنظمة الدولية للهجرة،
- ◀ IOM guidance on inclusive facilities for migrants with diverse SOGIESC¹³³
- ◀ IOM guidance on gender-inclusive communication¹³⁴

التعريف بالأشخاص ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة (SOGIESC): هو اختصار لـ "الميول الجنسي والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس". يغطي مصطلح "الأشخاص ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المختلفة" (SOGIESC) جميع الأشخاص الذين تضعهم ميولهم الجنسية وهوياتهم وتعبيرهم الجنسانية وخصائص الجنس لديهم خارج الفئات الثقافية السائدة.¹³⁵ ويعدّ المهاجرون ذوو الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة مستضعفين بسبب التأثير السلبي للأعراف الهيكلية والاجتماعية التي تعرّضهم للتمييز وللعدوان والاستغلال والاعتداء بسبب الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس الخاصة بهم. وقد يغادر الأشخاص ذوو الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة بلدانهم لأسباب مرتبطة على وجه التحديد بالميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس الخاصة بهم (مثل الهروب من الاضطهاد والتجريم والتمييز)، أو لأسباب لا ترتبط بها مباشرة. ومع ذلك، وفي جميع الحالات، غالبًا ما يكون للميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس الخاصة بهم تأثير على تجاربهم أثناء رحلة الهجرة وفي بلد المقصد، وغالبًا ما تعدّ عامل ضعف.¹³⁶

وقد يواجه المهاجرون ذوو الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة عقبات معينة تحول دون حصولهم على الخدمات والحماية. وقد يعود ذلك إلى احتمال أن تكون هذه الخدمات قد صُممت وأنشئت دون مراعاة احتياجات الأشخاص ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة، أو إلى استبعادها المهاجرين الذين لا يتماشون مع التوقعات المتعلقة بمظهر الرجال والنساء وتصرفاتهم، أو إلى احتمال أن يتسبب التدقيق الرسمي للهيئات والوثائق والأسر والسلوكيات في مشاكل للأشخاص ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة.

¹³¹ انظر الرابط التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/documents/IOM-SOGIESC-Glossary-of-Terms.pdf.

¹³² انظر الرابط التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/documents/InfoNote-International-Standards-Protection-of-People-with-Diverse-SOGIESC.pdf.

¹³³ انظر الرابط التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/documents/IOM-Guidance-Note-LGBTIQ-Inclusive-Facilities.pdf.

¹³⁴ انظر الرابط التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/documents/IOM-Gender-Inclusive-Communication-Guidance-June2021.pdf.

¹³⁵ وللحصول على شروح مفصلة لمعاني الميول الجنسي والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس، يرجى الاطلاع على: المنظمة الدولية للهجرة، Full glossary of terms، المتاح على الرابط التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/documents/IOM-SOGIESC-Glossary-of-Terms.pdf.

¹³⁶ الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير المقرر الخاص المعني بمسألة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة.

مراعاة نوع الجنس في عمليات التواصل والإفصاح وفي الأماكن الآمنة: الإفصاح هو عملية الإعلام بالمعلومات الجديدة. وفي سياق الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة، يقع الإفصاح عندما يشارك شخص ما الميول الجنسية أو الهوية أو التعبير الجنسانية المتنوعة الخاصة به أو حملة لصفات الجنسين. ويمكن أن يحدث هذا في أي مرحلة من مراحل دورة المشورة بشأن العودة: إذ قد يكون من الصعب مشاركة الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة، وقد يكون في كثير من الحالات خطيرًا، وقد يستغرق الأمر وقتًا قبل تقوية الثقة بين المهاجر والمستشار بما يكفي للإفصاح. ويجب أن يكون الإفصاح عملية عفوية يبادر بها المهاجر، وتيسر من خلال إنشاء بيئات آمنة وداعمة تشجع الناس على مشاركة المعلومات. ولهذا السبب، لا ينبغي أبدًا للمستشارين أن يطرحوا أسئلة شخصية غازية حول العلاقات أو الجنس، أو يطلبوا من شخص ما إثبات الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة الخاصة به، ولا ينبغي أبدًا أن يؤثر الإفصاح المتأخر أو عدم الإفصاح على تقديم المشورة بشأن العودة وما يتعلق بها من خدمات وإحالات.

وفي كثير من الحالات، لن يقدم المهاجرون على مشاركة المعلومات حتى يكون لديهم احتياجات محددة مرتبطة بتنوع الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس الخاصة بهم، مثل الحاجة إلى مرافقة شركائهم لهم أثناء السفر أو الوصول إلى موارد معينة. وينبغي لمستشاري العودة أيضًا أن يضعوا في اعتبارهم أن غالبية المهاجرين ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة لن يشاركوا هذه المعلومات على الإطلاق، نظرًا لأنهم لا يشعرون بالأمان عند القيام بذلك أو يرغبون في الحفاظ على سرية المعلومات، أو لأنهم لا يرون صلة لذلك بوضعهم.

الآثار المترتبة على المشورة بشأن العودة وإجراءاتها: ينبغي أن يُرَوِّد المهاجرون الذين يحصلون على المشورة بشأن العودة بمعلومات واضحة عن الظروف العامة المتعلقة بالميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة في بلدانهم الأصلية، ويجب أن تكون هذه المعلومات - إلى جانب المعلومات المتعلقة بالحالة الفردية للمهاجر الذي تُسدى له المشورة - جزءًا من تقييم سلامة ظروف العودة. وقد يشمل ذلك الأعراف القانونية والاجتماعية المتعلقة بالأشخاص ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس المتنوعة في البلد الأصلي، بما في ذلك التجريم المحتمل للميول الجنسي أو التعبير الجنساني غير السائد، والوصم والتمييز. وبناءً على ذلك، يجب إجراء تقييم للمخاطر خلال دورة المشورة من أجل تحديد المخاطر المرتبطة بالفرد العائد إلى البلد الأصلي. ويجب على المستشارين أو الجهات الفاعلة الأخرى في مجال العودة ألا يسألوا الأفراد أبدًا عما إذا كان بإمكانهم إخفاء تنوع الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسانية وخصائص الجنس الخاصة بهم بعد عودتهم إلى بلدانهم الأصليين باعتباره عاملاً للتخفيف من المخاطر من أجل تجنب الاضطهاد، وإنما يجب البحث عن مسارات بديلة للهجرة والحماية.

مسارات التعاون والإحالة: قد لا يشعر المهاجر الراغب في العودة بالراحة في الإفصاح عن الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس الخاصة به لأطراف ثالثة في البلدان الأصلية، بما في ذلك مستشارو إعادة الإدماج والسلطات وكذلك أفراد الأسرة أو المجتمع. وفي مثل هذه الظروف،

يتعين على مستشاري العودة أن يُزودوا المهاجرين بكل ما هو فقط ضروري ومفيد من المعلومات التي قد يحتاجونها بمجرد إتمام العودة. وإذا تم الحصول على موافقة مستنيرة ومسبقة من المهاجرين على الإفصاح عن المعلومات لأطراف ثالثة، يمكن لمستشاري العودة أن يحيلوا و/أو يصلوا المهاجرين بالإدارات القائمة أو المنظمات غير الحكومية في البلدان الأصلية وبلدان المقصد، حيث تُقدّم خدمات مخصصة. وعلاوة على ذلك، يجب على مستشاري العودة، في حال لم تُعتبر العودة آمنة، أن يتأكدوا من إحالة المهاجرين إلى هيئات حماية أخرى، بما في ذلك نظام اللجوء.

التحديات الأساسية الماثلة أمام نجاح خدمة الترجمة الفورية المقدمة للمهاجرين ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسية وخصائص الجنس المتنوعة¹³⁷

يوجد عدد من التحديات التي يمكن أن تنشأ عند تقديم خدمات الترجمة الفورية في إطار إسداء المشورة للمهاجرين ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسية وخصائص الجنس المتنوعة، وتشمل عدم شعور المهاجر بالراحة أثناء عملية إسداء المشورة بسبب سلوك المترجم الفوري، أو عدم شعور المترجم الفوري بالراحة بسبب تنوع الميول الجنسي والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس الخاصة بالشخص الذي تُجرى معه المقابلة. وفي الواقع، قد يثبت المترجم الفوري عدم شعوره بالراحة في العمل مع الفرد عن طريق استخدام إشارات أو كلمات غير لفظية. وقد يتردد المهاجر في مشاركة المعلومات بسبب عوامل مثل نوع جنس المترجم الفوري أو جنسيته أو سلوكه، أو الافتراضات التي يبنها المهاجر حول المترجم الفوري. ويعدّ ذلك شائعاً بشكل خاص عندما يكون المترجم الفوري من نفس المجتمع الثقافي الذي أتى منه المهاجر، وبسبب التجارب السابقة مع هذا المجتمع، يمكن أن يفترض المهاجر أن يكون المترجم الفوري متحيزاً أو ألا يحافظ على السرية.



ويوجد أيضاً خطر أن يستخدم المترجم الفوري لغة تمييزية أو مسيئة، لا سيما إذا لم يكن مدرباً. وقد لا يدرك مستشار العودة الذي لا يتحدث لغة المهاجر الذي يُسدي له المشورة أن المترجم الفوري يستخدم كلمات أو عبارات غير محترمة، فيؤدي ذلك إلى المساس بنتائج المشورة وعلاقة الثقة مع المهاجر. وقد يسيء المترجمون الفوريون استخدام المصطلحات نتيجة لسوء فهم أو جهل: فحتى وإن لم يستخدم المترجم الفوري لغة مسيئة أو مهينة، قد يفتر إلى فهم المصطلحات المتعلقة بالميول الجنسي والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس، وقد يفتر إلى التدريب في هذا المجال بشكل عام. وأخيراً، قد تشكل مخاطر انتهاك السرية مصدر قلق حقيقي إذا لم يكن المترجم الفوري ملتزماً بالمنظمة و بمدونة قواعد السلوك الخاصة بها على نحو مستدام، أو إذا كان المترجم الفوري متحيزاً.

وثمة العديد من الإجراءات التي يمكن اتخاذها للتخفيف من المخاطر المذكورة أعلاه. وتتمثل إحدى هذه الإجراءات في التأكد من شعور المهاجرين بالراحة مع المترجم الفوري بطرق منها، على سبيل المثال، توفير مترجمين فوريين من مختلف الأجناس عند الإمكان، أو من مختلف الجنسيات أو الأعراق. وينبغي أن يشعر المترجمون الفوريون هم الآخرون بالراحة في تقديم الترجمة الفورية للمهاجرين ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسية وخصائص الجنس المتنوعة، وينبغي أن يتم تدريبهم فعلياً، وإطلاعهم على الموضوع، وإعطائهم النشرات ذات الصلة، وتعريفهم بالمصطلحات المتعلقة بالميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسية وخصائص الجنس المتنوعة (ولا سيما تلك التي لا تقابلها مرادفات في اللغات المحلية)، وأن يُطلب منهم إكمال المجموعات التدريبية القائمة بشأن العمل مع الأشخاص ذوي الميول الجنسية والهويات والتعبير الجنسية وخصائص الجنس المتنوعة.

2.3.3. المهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية¹³⁸

مراجع مفيدة لهذا القسم:

◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Returning with a Health Condition: A Toolkit for*
Counselling Migrants with Health Concerns

◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Retour et réintégration de personnes vulnérables*،
(ص 19)

◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Handbook on Protection and Assistance for Migrants*،
Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse (ص 55، القسم الخاص بمهارات
التواصل بين الثقافات)

الاحتياجات الصحية: تُعرّف الصحة على أنها " حالة من اكتمال السلامة بدنياً وعقلياً واجتماعياً، لا مجرد انعدام بالمرض أو العجز. والتمتع بأعلى مستوى من الصحة يمكن بلوغه هو أحد الحقوق الأساسية لكل إنسان، دون تمييز بسبب العنصر أو الدين أو العقيدة السياسية أو الحالة الاقتصادية أو الاجتماعية.¹³⁹ واستناداً إلى هذا التعريف الشامل والمتكامل، قد تتراوح الاحتياجات الصحية بين الاحتياجات الجسدية والعقلية، ويمكن أن يكون لها تأثير شديد إلى حد ما على نوعية حياة المرضى وأسره. وتعد طبيعة الحالة الطبية وشدتها، إلى جانب إمكانية الوصول إلى العلاج والالتزام به، وجودة الرعاية من بين الاعتبارات الطبية الأساسية التي تُطرح عند مناقشة عودة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية.¹⁴⁰

كيفية تحديد الاحتياجات الصحية: لا تكون الاحتياجات الصحية دائماً واضحة أو معترفاً بها بشكل جيد من جانب المهاجرين ومستشاري العودة؛ وبالتالي، فإن التحديد المناسب والآني لاحتياجاتهم الصحية مهم للغاية، ولا يمكن أن يُجرىه أحد غير مهنيي الصحة. وعلى وجه المثالية، يجب أن يخضع جميع المهاجرين المسجلين في برامج العودة لتقييم الصحة ما قبل المغادرة الذي يحدّد الاحتياجات الصحية (انظر أيضاً إلى القسم 2.5.2: جلسات المتابعة). وإذا تعذّر ذلك، ينبغي لمستشاري العودة على الأقل أن يحثوا المهاجرين على مشاركة المعلومات المتعلقة بأي حالة طبية قد تؤثر على صحتهم أثناء عملية العودة وإعادة الإدماج. وبناءً على المعلومات التي تم جمعها، يجب على المستشارين استشارة و/أو إحالة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية إلى مهنيي الصحة في النظام الصحي الوطني لإجراء مشاورات وتقييمات إضافية، شرط الحصول على موافقة المهاجر.

الأثار المترتبة على المشورة بشأن العودة وإجراءاتها: من المهم أن يُبلّغ المهاجرون والجهات المعنية بالعودة بوضوح بأن عودة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية عملية معقدة ومستهلكة للوقت، وبأن سلامة العودة وقابلية تنفيذها، فضلاً عن طرائقها، ناتجة عن تقييم شامل يشترك في إجراءاته

¹³⁸ تعدّ عودة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية موضوعاً معقداً للغاية. ويتاح لمستشاري العودة والجهات المعنية عدد من المنشورات المكثّسة بشكل شامل ومخصّص لهذه المسألة. وللحصول على تحليل شامل لهذا الموضوع، يرجى الرجوع إلى المنشورات المدرجة في خانة "المراجع المفيدة لهذا القسم".

¹³⁹ منظمة الصحة العالمية، الديباجة، دستور منظمة الصحة العالمية (1946). متاح على الرابط التالي: www.who.int/about/governance/.
constitution#:--:text=The%20Constitution%20was%20adopted%20by,are%20incorporated%20into%20this%20text

¹⁴⁰ المنظمة الدولية للهجرة، الفصل الثاني: *Returning with a Health Condition: A methodology for return*.

المهنيون المعنيون بالعودة وإعادة الإدماج-والرعاية الصحية، وينطوي على تعاون واتصال مكثفين. وفي الواقع، ثمة عدد من الاعتبارات التي تجب مراعاتها عند تقديم المساعدة على العودة للمهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية، وتشمل:

- طبيعة الظروف الصحية السابقة للمهاجر؛
- قدرة المهاجر على اتخاذ قرار سليم بشأن العودة؛
- سلامة العودة، أي ما إذا كانت رحلة العودة ستؤدي إلى تفاقم حالة المهاجر الصحية و/أو ما إذا كانت حالة المهاجر الصحية ستتدهور عند الوصول كنتيجة مباشرة للعودة؛
- أي تدبير ينبغي اتخاذه لضمان المساعدة الكافية في السفر (مثل الكراسي المتحركة والأدوية والمرافقة الطبية) من نقطة المغادرة حتى الوجهة النهائية في البلد الأصلي؛
- توافر المساعدة الصحية المناسبة للمهاجر في البلد الأصلي بعد الوصول وإمكانية الوصول إليها.

المرافقون الطبيون والتشغيليون¹⁴¹

قد يحتاج المهاجرون الذين يعانون من حالات طبية خطيرة إلى مساعدة طبيب أو ممرض (ما يُعرف بالمرافقة الطبية)، من أجل متابعة إجراءات المغادرة والسفر والوصول بشكل آمن. وتحدد طبيعة الرحلة ومدتها، وكذلك احتياجات المهاجر الصحية واحتياجاته للمساعدة، خصوصيات نشاط المرافقة الصحية للمهاجر. وبشكل عام، يجب أن يكون المرافقون الطبيون على دراية بالظروف الصحية للمهاجرين وعلى خبرة بإدارتها، وأن تكون لديهم إحاطة بطب الطيران وخبرة في طب الطوارئ.

وكقاعدة عامة، عادة ما تكون المرافقة الطبية ضرورية للأشخاص: المهاجرين الذين يعانون من حالات طبية خطيرة قد تتطلب العلاج، أو المعرضين لخطر التدهور السريري أثناء الرحلة؛ والمهاجرين الذين يحتاجون إلى الأجهزة الطبية أثناء الرحلة؛ والمهاجرين الذين تعرضوا حديثاً لصدمة، أو نوبات، أو خضعوا لجراحة حديثة؛ والمهاجرين الذين يعانون من عاهات سلوكية أو إدراكية أو ذهنية تتطلب الإشراف؛ والمهاجرين الذين يعانون من أمراض نفسية مستقرة؛ وكبار السن الضعفاء. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن تؤخذ المبادئ التوجيهية للاتحاد النقل الجوي الدولي بشأن الحالات الطبية والسفر الجوي كمرجع، إلى جانب لوائح شركة الطيران.

وإلى جانب المرافقين الطبيين، قد تكون هناك حاجة لتواجد المرافقين التشغيليين (المتألفين من موظفين مدربين قد لا يكون لديهم خلفية طبية محددة) ليعتنوا بالمهاجرين من الأطفال غير المصحوبين بذويهم، والأشخاص الذين لا يعانون من أي مشكلة صحية ولكنهم يحتاجون إلى المساعدة في التنقل، والأشخاص الذين يعانون من عاهة بدنية ويحتاجون إلى المساعدة أثناء السفر، والمهاجرين الذين يعانون أحياناً من مخاطر محددة تتعلق بالأسفار، والذين قد يكونون في بعض الحالات على سبيل المثال ضحايا اتجار، بالإضافة إلى مجموعات كبيرة من المهاجرين.

وينبغي التحضير لنشر المرافقين في وقت مبكر، وأن يعتمد النشر على موظفين محترفين وعلى إجراءات التشغيل الموحدة التي من شأنها أن توجه العملية بدءاً من الأعمال التحضيرية وعقب عملية النشر وتقديم المساعدة في السفر حتى التسليم إلى الوجهة النهائية. ومن المهم التأكيد على ضرورة أن تكون عملية التسليم في البلد الأصلي دائماً إلزامية وموثقة بشكل جيد.

¹⁴¹ المنظمة الدولية للهجرة، المنظمة الدولية للهجرة، IOM SOP Guidelines for Medical Escort Services، IN/236، الطبعة الأولى (2013). هذا المستند هو مستند داخلي متاح فقط للمستخدمين من المنظمة الدولية للهجرة.

ومن أجل توضيح كافة هذه المسائل، يجب على مستشاري العودة أن يتعاونوا وينسقوا بنحو وثيق مع العاملين في مجال الصحة في البلدان الأصلية وبلدان المقصد. يجب إصدار تقرير طبي شامل في بلد المقصد ليشمل معلومات أساسية مثل القدرة على السفر بطريقة معينة ومدة الرحلة؛ وتبيين قدرة المهاجر على التنقل؛ وترتيبات السفر المحددة، فضلاً عن التدخلات اللازم إجراؤها أثناء الرحلة، و- في حالة الاضطراب العقلي - التأكد من قدرة المهاجر على اتخاذ قرار مستقل. وعلاوة على ذلك، يجب تطبيق إجراء معزز للمهاجرين الذين يعانون من ظروف صحية خطيرة من أجل تقييم مواصلة العلاج و/أو الرعاية دون انقطاع في البلد الأصلي. وفي هذا السياق، ينبغي أن تتضمن المشورة بشأن العودة معلومات عن توافر العلاج اللازم وإمكانية الحصول عليه (بما في ذلك الأدوية)، بناءً على تقييم واقعي لسبل المساعدة الصحية الخاصة بإعادة الإدماج؛ ويهدف ذلك إلى تجنب تشجيع الآمال غير الواقعية.

ومن المهم أيضاً الأخذ في الاعتبار أنه في حال أقرّ الطاقم الطبي بأنّ من شأن الافتقار إلى الرعاية الصحية اللازمة أو تعذر الوصول إليها في بلد العودة أن يؤدي إلى تدهور صحة المهاجر بشكل سريع وكبير، لا ينبغي العودة ويجب أن يُحال المهاجر إلى الخدمات المناسبة متى ما كانت متاحة (انظر أيضاً القسم 3.5.2: تسليم الحالة وإنهاء الحالة).

مسارات التعاون والإحالة: نظراً للتعقيد الدائر حول عودة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية، من الضروري أن يتمّ التحضير للعودة بالتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية الأساسية، ولا سيما الطاقم الطبي. ومن أجل تحقيق الكفاءة والاستدامة، يجب ألا يقتصر التعاون مع الأطباء المحليين والعاملين في المجال الطبي والأخصائيين الاجتماعيين في المستشفيات أو في مراكز استقبال المهاجرين أو في المواقع الأخرى التي يتم فيها إيواء المهاجرين على التعاون في حالات محددة فحسب، بل يجب أن يشتمل على جلسات إعلامية دورية واجتماعات تنسيقية وتطوير مشترك لنماذج/وثائق موحدة لمساعدة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية، في¹⁴² جملة أمور. وتمكن هذه الممارسات العاملين في المجال الطبي ومستشاري العودة والجهات المعنية من فهم إجراءات العودة وأدوارهم فهماً مشتركاً وواضحاً، وهي مفيدة في كل من البلدان الأصلية وبلدان المقصد.

وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن يسعى العاملون في المجال الطبي ومستشارو العودة في بلد المقصد إلى التواصل مع نظرائهم في البلد الأصلي من أجل الحصول على معلومات موثوقة عن الخدمات الطبية المتاحة وعن مواصلة العلاج و/أو الرعاية دون انقطاع. وتعد أسر المهاجرين في البلد الأصلي أيضاً جهات فاعلة مهمة ينبغي إشراكها في التحضير للعودة (في انتظار موافقة المهاجرين على القيام بذلك)، نظراً لأنه بإمكانهم المساهمة بشكل كبير في جمع المعلومات الأساسية ودعم إعادة الإدماج المستدام. وتمثّل المشورة عن بعد مع البلدان الأصلية أداة أساسية في هذا السياق، إذ أنّ من شأنها

¹⁴² ويمكن أن تتضمن هذه النماذج والوثائق استمارات موحدة لتقديم التقارير الطبية واستمارات القدرة على السفر وإجراءات التشغيل الموحدة المشتركة. ويمكن أيضاً ترجمة هذه الوثائق إلى اللغة (اللغات) المحلية لتيسير التواصل بين العاملين الصحيين المهنيين والعاملين في مجال العودة من مختلف البلدان/الناطقين بلغات مختلفة.

أيضاً أن تساهم في سد الفجوات القائمة في الاتصالات وحلّ مشاكل الترجمة (انظر القسم 4.3. إسداء المشورة بشأن العودة عن بعد).

أدوات
المشورة
بشأن العودة

4



إسداء المشورة بشأن
العودة في أماكن مختلفة

الوحدة 4: إسداء المشورة بشأن العودة في أماكن مختلفة

المحتويات

تستند هذه الوحدة إلى الـ وحدتين 2 و3 وتقدّم معلومات إضافية حول كيفية تكييف المشورة بشأن العودة مع الأماكن المادية والافتراضية المختلفة. وفي حين تهدف منهجية المشورة بشأن العودة المقدّمة في الوحدة 2 إلى وضع معايير لإسداء مشورة جيدة بشأن العودة، يبقى من الضروري أيضًا الاعتراف بأنه غالبًا ما تواجه عمل مستشاري العودة عوامل خارجية تمنعهم من طرح منهجية المشورة في أفضل صورة. وتشمل هذه العوامل عدم توافر المرافق المناسبة لإجراء المشورة، وضغط الوقت وصعوبة الاتصال بالسكان المهاجرين إما بسبب تشتتهم في منطقة شاسعة أو بسبب حرمانهم (بشكل جزئي) من حرية التنقل. وعلى أساس هذه الاعتبارات، تركز الوحدة 4 على خمسة سيناريوهات مختلفة يكون فيها إسداء مشورة العودة ممكنًا ويعرضها وصف موجز للسياق، وتليه التحديات والحلول المقترحة، فضلًا عن الخطوط الحمراء للمشورة، بالاستناد إلى خبرة المنظمة الدولية للهجرة والملاحظة المباشرة. وأخيرًا، يُتمم أيضًا كل مكان بأمثلة عن الممارسات المستمدة من الميدان للمنظمة الدولية للهجرة وبقائمة من المراجع المفيدة.

الأهداف التعليمية

- فهم خصائص الأماكن المحددة لإسداء المشورة بشأن العودة؛
- تطبيق حلول المشورة وممارساتها استنادًا إلى المعارف التي تقدّمها مجموعة المواد؛
- تطوير حلول المشورة وممارساتها استنادًا إلى المعارف التي تقدمها مجموعة المواد وعلى خصائص السياقات التشغيلية المحددة.

الرسائل الأساسية

- تتأثر المشورة بشأن العودة بشدة بالسياق والأماكن التي تُقدّم فيها؛ وبالتالي، فإنّ ثمة حاجة إلى حلول مخصّصة من أجل ضمان احترام المعايير والضمانات.

المجموعات المستهدفة

- مستشارو العودة
- منسقو خدمات المشورة بشأن العودة

1.4. المشورة بشأن العودة في نقاط الوصول ومرافق الاستقبال (العبور)

1.1.4. السياق

في سياق تدفقات الهجرة المختلطة على وجه الخصوص، يجري أول اتصال للمهاجرين بالسلطات عند نقاط الوصول أو النزول من أجل تحديد الهوية وتسجيل البيانات الشخصية وتقييم شروط الدخول، وغالبًا ما يقع ذلك بالقرب من الحدود الدولية. ومن المهم أن يؤخذ في الاعتبار، لدى إسداء المشورة بشأن العودة على مقربة من الحدود، احتمال أن يكون المهاجرون، على الحدود، مستضعفين ومعرضين لانتهاك حقوقهم بسبب الثغرات القانونية أو محدودية قدرات الموظفين على الحدود أو اتخاذهم مواقف معادية للأجانب، والافتقار إلى آليات مراقبة للحدود، ومحدودية تواجد المجتمع المدني أو الجهات الفاعلة الإنسانية. وفي هذا السياق، قد يتعرض المهاجرون بشكل خاص للطرده الجماعي، والاحتجاز غير القانوني والتعسفي، والتعذيب أو ضروب المعاملة اللاإنسانية والمهينة، وحالات عودة تنتهك مبدأ عدم الإعادة القسرية وعمليات الصد. ¹⁴³ ومن المهم التذكير بأنه من غير الممكن استبعاد حقوق الإنسان على الحدود الدولية، و"يستتبع ذلك ضرورة احترام حقوق جميع الأشخاص على الحدود الدولية أثناء عمليات المراقبة على الحدود، وتطبيق التشريعات والسعي إلى تحقيق الأهداف الأخرى التي وضعتها الدولة، بغض النظر عن طبيعة السلطات المسؤولة عن إنفاذ تدابير إدارة الحدود والمكان الذي يتم فيه تنفيذ هذه التدابير". ¹⁴⁴ وفي هذا الصدد، ينبغي أن يكون لجميع المهاجرين الحق في أن تُقيّم أوجه الضعف لديهم واحتياجاتهم الفردية. ¹⁴⁵ وينبغي أن يكون للمهاجرين الحق في تقديم طلب لجوء على الحدود. وتطبق بعض البلدان إجراءات محددة على الحدود فيما يخص اللجوء، مما يترتب عليه في بعض الأحيان استغراق دراسة (بعض) طلبات اللجوء على الحدود وقتًا أقصر. ¹⁴⁶ ويترتب أيضًا على الإطار الزمني المقصور لإجراءات اللجوء قصور الوقت المتاح لتقديم طلبات الاستئناف وتزويد المهاجرين بمعلومات عن عملية اللجوء بالإضافة إلى معلومات عن خيارات الهجرة الأخرى المتاحة. وتدعو المنظمة الدولية للهجرة إلى أن تكون الإجراءات الحدودية متوافقة مع حقوق الإنسان وأن تتضمن دائمًا التقييم الفردي لشروط حماية المهاجرين وأوجه الضعف لديهم.

وقد تعمل مرافق الاستقبال أو العبور على مقربة من نقاط الوصول والنزول، أو في مجموعة متنوعة من المواقع الأخرى، لا سيما في بلدان العبور. وتستخدم هذه المرافق لإسكان طالبي الحماية الدولية وفئات أخرى من المهاجرين، بمن فيهم اللاجئون، أثناء خضوع الأفراد لتحديد الهوية أو انتظارهم

¹⁴³ انظر، على سبيل المثال، وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية، الهجرة: قضايا الحقوق الأساسية على الحدود البرية.

¹⁴⁴ مفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، المبادئ والتوجيهات الموصى بها بشأن حقوق الإنسان على الحدود الدولية.

¹⁴⁵ انظر، على سبيل المثال، المكتب الأوروبي لدعم اللجوء، أداة تحديد الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة؛ ومنظمة الدولية للهجرة، استمارة التمييز السريع.

¹⁴⁶ لمزيد من المعلومات عن إجراءات الاتحاد الأوروبي لطلبات اللجوء في المناطق الحدودية، يرجى الاطلاع على إجراءات الحدود لطلبات اللجوء في بلدان الاتحاد الأوروبي* (2020) للمكتب الأوروبي لدعم اللجوء. متاح على الموقع التالي: www.easo.europa.eu/sites/default/files/publications/Border-procedures-asylum-applications-2020.pdf. وتدرج المادة 41 من قانون صربيا للجوء والحماية المؤقتة (www.ecoi.net/en/file/local/2047259/6050d9c24.pdf) أيضًا إمكانية القيام بإجراء طلب اللجوء بالكامل عند المعبر الحدودي أو في منطقة العبور في المطارات والموانئ الداخلية، امتثالًا للمبادئ الرئيسية المحددة في القانون نفسه.

صدور القرارات بشأن طلبات القبول أو الحماية الدولية. وتختلف أسماء ومهام هذه المرافق بين الدول؛ وتسمى مراكز الإقامة، أو مراكز تحديد الحالة، أو مراكز المعالجة، أو النقاط الساخنة، أو مراكز الاحتجاز أو التوقيف.¹⁴⁷ وقد تختلف أيضًا درجة انفتاح مرافق الاستقبال، كما قد تختلف القواعد التي تنظم أهلية المهاجرين وإقامتهم.¹⁴⁸ وقد يكون لمستشاري العودة وجود ثابت في هذه المرافق من خلال العمل في مكتب المشورة، أو قد يزورونها عند الضرورة، وفقًا للإعداد المحلي والاتفاقات مع السلطات المختصة.

التحدي	الحل المقترح
قد يكون من الصعب العثور على أماكن مناسبة لإسداء المشورة بشأن العودة وربط عملية المشورة بالإجراءات الأخرى التي تتم عند الوصول أو في نقاط العبور بسبب الإجراءات المتداخلة/ غير الواضحة لتسجيل المهاجرين وتحديد هوياتهم، ولتمحيص أوجه الضعف وتقديم المساعدات الإنسانية.	يجب إجراء مسح للإجراءات المختلفة والخدمات المتاحة، ويجب توفير معلومات شاملة ودقيقة ومتسقة للمهاجرين. ومن الممكن تسهيل إجراءات التنسيق والإحالة من خلال إنشاء نقاط استعلام وإعداد جلسات معلومات موحدة/مشاركة بين الوكالات يمكنها تقديم تلك المعلومات لجميع الموظفين المكلفين بتقديم الخدمات المتاحة في نقاط الوصول ومرافق العبور، وبناء قدراتهم. ومن المهم بشكل خاص التنسيق مع الجهات الفاعلة التي توفر المساعدة والحماية الإنسانية، والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، والمشورة القانونية والمشورة بشأن اللجوء.
وقد يكون لمستشاري العودة والوسطاء الثقافيين والمرتجمين الفوريين والعاملين في المجال الطبي وموظفي الحماية فرص محدودة للوصول إلى مناطق الوصول، مما قد يشكّل تحديًا أمام تقديم المساعدة الإنسانية والمشورة بشأن العودة. وعلاوة على ذلك، قد لا تكون المباني المادية الواقعة في مناطق الوصول والعبور مناسبة لإسداء المشورة بشأن العودة وفقًا لنهج المشورة الذي محوره المهاجر. ويمكن أن تنطبق هذه الحالة عند احتجاز المهاجرين (يرجى الاطلاع أيضًا على القسم 2.3: عمليات التقييم ما قبل المغادرة لاحتياجات المهاجرين للحماية وأوجه الضعف لديهم).	تلعّب الدعوة والتواصل الجاريين مع السلطات الوطنية، لا سيما تلك المسؤولة عن إدارة الحدود والهجرة، دورًا حاسمًا من أجل ضمان توفير أماكن مناسبة لإسداء المشورة بشأن العودة للمهاجرين في مناطق الوصول والعبور، بما في ذلك ضمان تكريس وقت كافٍ لإسداء المشورة على نحو مُرضٍ وتوافر المرافق المناسبة. ¹⁴⁹ وعلاوة على ذلك، يعد بناء قدرات الجهات الفاعلة التي يمكنها الوصول إلى مناطق الوصول/العبور على إسداء المشورة بشأن العودة والمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج أمرًا بالغ الأهمية، حتى تكون لهم القدرة على فهم مبادئ العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج، وإحالة المهاجرين إلى خدمات المشورة بشأن العودة إذا لزم الأمر.

¹⁴⁷ مقتبس من منظمة الهجرة الدولية، *مسرد الهجرة*. وفي غرب البلقان، تُسمى تلك المراكز أيضًا مراكز عبور ومراكز لجوء.

¹⁴⁸ وكما هو أيضًا محدد في *مسرد الهجرة الخاص بالمنظمة الدولية للهجرة*، "أوضحت السوابق القضائية لهيئات حقوق الإنسان أنه، متى ما سُلبت حرية الأشخاص في مكان معين، وبغض النظر عما أُطلق عن ذلك من تسميات، فإنهم من عداد المحتجزين، وتسري عليهم الضمانات المنطبقة على الاحتجاز بما في ذلك حظر معاقبة طالبي اللجوء واللاجئين، في ظل ظروف معينة، بسبب الدخول غير القانوني أو الإقامة غير القانونية".

¹⁴⁹ قد تكون الرسائل الرئيسية المدرجة فيمجموعة *المواد هذه* - وبالأخص في الوحدة 1 - مفيدة للغاية.

التحدي	الحل المقترح
وقد يكون من الصعب بوجه خاص إسداء المشورة بشأن العودة بالنظر إلى ضيق الوقت الذي تفرضه الإجراءات الحدودية المعجلة ومحدودية الوقت المتاح قبل ترحيل المهاجرين أو نقلهم قسراً إلى مرافق استقبال أخرى.	ونظراً لمحدودية الوقت المتاح، قد يكون الفرق بين التزويد بالمعلومات وإسداء المشورة بشأن العودة أقل حدة مما هو عليه في السياقات الأخرى، ويمكن إتمام ذلك بشكل جزئي خلال الجلسة ذاتها. ويمكن التزويد بالمعلومات وإسداء المشورة بصورة فردية وجماعية عن طريق اتباع نهج مختلط (جلسات جماعية وفردية) من أجل تسريع العملية. ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنه لا يمكن تخطي أو حتى تقليص البعض من إجراءات المشورة بشأن العودة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالحماية وتقييمات أوجه الضعف الفردية، للجل تسريع العودة.
وتعرقل محدودية الوقت المتاح بوجه خاص إدارة التوقعات المتعلقة بالمشورة بشأن العودة وبإجراءات المساعدة على العودة الطوعية.	ويتوقع المهاجرون والسلطات تسريع إجراءات المشورة بشأن العودة و/أو المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، ولكن ثمة عدداً من الضمانات التي لا يمكن التفاوضي عنها من أجل إسداء المشورة بشأن العودة والمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج بنحو آمن وكريم. وتحتاج برامج المشورة بشأن العودة إلى صياغة رسائل واضحة ومتسقة حين التواصل مع المهاجرين والجهات المعنية من أجل ضمان احترام الحد الأدنى من المعايير.
وقد تتفاقم احتياجات المهاجرين المتعلقة بالصحة العقلية والبدنية إلى حين بلوغهم نقاط الوصول/النزول نتيجة للرحلات المروعة والطويلة.	ويجب أن تكون الإسعافات الطبية الأولية والدعم النفسي الاجتماعي متاحة وفي المتناول. ومن المهم، عند إسداء المشورة بشأن العودة، الوعي بما يعانيه المهاجرون من حالات كرب. وتعدّ المهارات المتعلقة بالإسعافات النفسية الأولية، وبالنهج القائم على الدعم النفسي الاجتماعي في إسداء المشورة مهمة للغاية.

الخطوات الحمراء للمشورة

- ينبغي دائماً أن تكون إمكانية الحصول على المساعدة الإنسانية، والتسجيل، والتزويد بالمعلومات الأولية على إسداء المشورة بشأن العودة وإجراءات العودة. ويمكن تحديد حد أدنى للفترة الزمنية الفاصلة بين الوصول/النزول وإسداء المشورة بشأن العودة من أجل ضمان عدم استعجال المهاجرين أو الضغط عليهم لأخذ أي قرار بشأن عودتهم.¹⁵⁰
- وقد لا يبدي المهاجرون، في نقاط الوصول، اهتماماً كبيراً بالمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، نظراً لأنهم قد وصلوا للتو إلى البلاد وأنهم يتوقعون تواصل رحلتهم حتى الوجهة المرغوبة. ومن الضروري أن تُقدّم المعلومات عن العودة، فضلاً عن المشورة بشأن العودة، على أنها إحدى الخدمات الحالية المتاحة، وأن تُصاغ الرسائل حول المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج بنحو يحترم وضع المهاجرين.
- ومن غير الممكن أبداً أن يكون تقديم المساعدة الإنسانية مشروطاً بقبول خيارات المشورة أو العودة الطوعية.

¹⁵⁰ انظر أيضاً، على سبيل المثال، المكتب الأوروبي لدعم اللجوء، المعيار 30، EASO Guidance on Reception Conditions: Operational Standards and Indicators (الناشر غير معروف، 2016). متاح على الموقع التالي: www.easo.europa.eu/sites/default/files/EASO%20Guidance%20on%20reception%20conditions%20-%20operational%20standards%20and%20indicators%5B3%5D.pdf

الممارسات المستمدة من الميدان



أصبحت النيجر، بسبب موقعها الجغرافي، مركزاً رئيساً للهجرة في غرب ووسط أفريقيا للمهاجرين الذين يحاولون عبور منطقة الساحل للوصول إلى الشمال العالمي، أو الذين يسلكون الطريق نفسه في الاتجاه المعاكس، مما يجعل من المستحيل عليهم المضي قدماً. ويتسم المهاجرون الذين يسلكون تلك الطرق بالضعف الشديد: فقد يفتقرون إلى الوثائق الشخصية، أو يُنفدون مواردهم الاقتصادية فيصبحون غير قادرين على توفير احتياجاتهم الأساسية، أو يجدون أنفسهم في بعض الأحيان في وضع غير نظامي في البلاد. وفي أغلب الأحيان، يحدث ذلك بالترابط مع سلوكيات استغلالية ومسيئة غالباً ما يرتكبها المهربون أو المتجرون أو غيرهم من العملاء الذين يسعون إلى الاستفادة من أوجه ضعف المهاجرين. وفي النيجر، تقدّم المنظمة الدولية للهجرة خدمات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج في الأماكن الواقعة بالمناطق الحضرية وفي مراكز العبور، وتوفّر مجموعة من الخدمات تشمل الحماية، والمساعدة المباشرة، والدعم الصحي والنفسي والنفسي - الاجتماعي، ومساعدة المهاجرين المكروبيين في الصحراء، والمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، وتوعية المهاجرين بشأن الهجرة غير النظامية ومخاطرها.

ونظراً للوضع المزري الذي قد يعاني منه المهاجرون في البلاد ولإدراك احتياجاتهم المعقدة، يركّز برنامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج التابع للمنظمة الدولية للهجرة في النيجر توجّهه نحو الحماية. ويخضع المهاجرون لتمحيص أوجه الضعف لديهم واحتياجاتهم الصحية، وتقدّم المنظمة الدولية للهجرة خدمات مخصصة لدعم المهاجرين ذوي الاحتياجات المتعلقة بالصحة وضحايا الاتجار والأطفال المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. وفي النيجر، تساعد المنظمة الدولية للهجرة المهاجرين المستضعفين الراغبين في العودة إلى بلدانهم الأصلية من خلال برنامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. وتضمن هذه المساعدة عودة المهاجرين إلى بلدانهم الأصلية بنحو آمن وكريم. وتوفر المنظمة الدولية للهجرة أيضاً، من منظور إنساني، المساعدة الأساسية للمهاجرين الذين يقررون عدم العودة إلى بلدانهم الأصلية ولكنهم يحتاجون إلى تلقي إسعافات أولية بسبب ظروفهم الهشة (لا سيما عندما يتعلق الأمر بصحتهم). وتشمل هذه المساعدة توفير المياه والغذاء والكشف الطبي. ويُحال المهاجرون الراغبون في طلب اللجوء إلى مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين. ومن الممكن أيضاً أن يُقدّم بعض المساعدات الأساسية، مثل مساعدات الصحة والصحة العقلية، شركاء المنظمة الدولية للهجرة الآخرون متى ما بلغت المنظمة قدرتها القصوى على المساعدة.

وبالنسبة للمهاجرين الذين أعربوا عن رغبتهم في العودة إلى بلدانهم الأصلية، تُقدّم المساعدة لهم في أحد مراكز العبور الستة حيث يمكن أن يُوفّر لهم المأوى الآمن حتى استكمال الإجراءات المتعلقة بالمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، بما في ذلك المشورة المعمّقة بشأن العودة وإعادة الإدماج. وتعتمد مراكز العبور على الموظفين الدائمين من الأطباء والمرضى والأخصائيين النفس والعاملين في مجال الحماية الذين يضمنون تقديم المساعدة الشاملة للمهاجرين أثناء تواجدهم في المراكز. ويتواجد أيضاً مسؤولو التعبئة المجتمعية في مراكز العبور من أجل تيسير ما يُقدّم للمهاجرين من خدمات تواصل وتوعية بشأن قضايا مختلفة، مثل الهجرة غير النظامية، والمخاطر، والمساعدات التي تقدمها المنظمة الدولية للهجرة، وتدابير الحماية الصحية، من بين أمور أخرى.

2.1.4. مراجع مفيدة

- ◀ مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، المبادئ والخطوط التوجيهية الموصى بها فيما يتعلق بحقوق الإنسان على الحدود الدولية، وبالأخص الخط التوجيهي 9 (المتعلق بالعودة أو الطرد القائمين على حقوق الإنسان) (التاريخ غير محدد)
- ◀ وكالة الاتحاد الأوروبي للحقوق الأساسية، *Migration: Fundamental Rights Issues at Land Borders (2020)*
- ◀ المكتب الأوروبي لدعم اللجوء، *Tool for Identification of Persons with Special Needs*¹⁵¹

2.4. المشورة بشأن العودة في مرافق احتجاز المهاجرين

1.2.4. السياق

يمكن تعريف احتجاز المهاجرين على أنه سلب للحرية لأسباب تتعلق بالهجرة، ويمكن أن يصدر عن السلطات الإدارية أو القضائية لأسباب من قبيل إثبات الهوية، أو في انتظار معالجة طلب الهجرة أو اللجوء، أو بغرض إنفاذ أمر الطرد.¹⁵² تعتبر مراكز احتجاز المهاجرين بمثابة مرافق متخصصة تستخدم لاحتجاز المهاجرين والغرض الرئيسي منها تسهيل التدابير الإدارية مثل تحديد الطلبات ومعالجتها أو إنفاذ أوامر الترحيل. يمكن أن تشمل هذه السياقات المادية ما يلي: المرافق المعينة لاحتجاز المهاجرين؛ والمراكز غير الرسمية لاحتجاز المهاجرين؛ ومراكز الترحيل أو العبور؛ ومراكز الاستقبال أو المعالجة المغلقة؛ ومراكز-الاستقبال أو المعالجة شبه المفتوحة؛ ومخيمات اللاجئين المغلقة؛ والسجون الجنائية، أو مراكز أو أقسام الشرطة؛ ومجمّعات شركات الأمن الخاصة، والمطارات، والسفن، وغيرها.¹⁵³

ووفقاً للمعايير الدولية لحقوق الإنسان، ينبغي أن يكون احتجاز المهاجرين تدبيراً يُلجأ إليه كملأخيراً وأن يُسمح باتخاذها فقط لأقصر فترة زمنية ممكنة وعندما لا يتوفّر أي تدبير آخر أقل تقييداً من أجل تحقيق الهدف المشروع للدولة. وينبغي أن يكون مدفوعاً بأسباب استثنائية، مثل خطر الفرار أو عندما يشكّل الشخص خطراً على أمنه الخاص أو على الأمن العام، وينبغي أن ينص عليه القانون وأن يكون ضرورياً ومعقولاً ومتناسباً مع الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.¹⁵⁴ وينبغي على الدول، كما دعتها العديد من الآليات الدولية لحقوق الإنسان، أن تنظر في الإلغاء التدريجي للاحتجاز الإداري للمهاجرين وإدراج بدائل له، وهي "أي تشريع أو سياسة أو ممارسة، رسمية أو غير رسمية، تهدف إلى منع الاحتجاز غير الضروري للأشخاص لأسباب تتعلق بوضعهم كمهاجرين"¹⁵⁵.

¹⁵¹ انظر الموقع التالي: <https://ipsn.europa.eu/ipsn-tool>.

¹⁵² المنظمة الدولية للهجرة، *مسرد الهجرة*. ومن المهم أيضاً الإشارة إلى أن الفرق بين الحرمان من الحرية المتصل بالاحتجاز وتقييد التنقل الذي يميّز التدابير غير الاحتجازية يكمن، وفقاً للمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، في شدة القيود المفروضة على حرية التنقل، وليس في طبيعتها أو جوهرها. انظر أيضاً المنظمة الدولية للهجرة، *International standards on immigration, detention and non-custodial measures* (جنيف، 2016).

¹⁵³ المرجع نفسه.

¹⁵⁴ الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين، فرانسوا كريبو (20/HRC/24/A/24 المؤرخ 2 نيسان/أبريل 2012).

¹⁵⁵ المنظمة الدولية للهجرة، *مسرد الهجرة*.

ومن المرجح أن يؤدي الاحتجاز إلى تفاقم أوجه الضعف السابقة وإثارة أوجه ضعف إضافية. وعادة ما تغذي بيئة الاحتجاز مشاعر العزلة والتهميش والعجز، بما في ذلك من خلال الحد من إمكانية الوصول إلى المعلومات الموثوقة والدقيقة، والشبكات الاجتماعية والأسرية، والخدمات الرئيسية مثل الرعاية الطبية والدعم النفسي - الاجتماعي والترجمة الفورية والمشورة القانونية والمساعدة. ولهذه الأسباب، يمكن أن يكون للاحتجاز تأثير شديد على الصحة البدنية والعقلية للمهاجرين، وهم أكثر عرضة لخطر الاكتئاب والقلق وإيذاء الذات والانتحار. وقد تتعرض بعض مجموعات المهاجرين بشكل خاص لمثل هذه المخاطر، بما في ذلك النساء المهاجرات والأطفال والمهاجرون ذوو الميول الجنسي، والهوية والتعبير الجنساني، وخصائص الجنس المتنوعة، والمهاجرون ذوو الاحتياجات الصحية والمهاجرون الذين وقعوا ضحايا للاتجار أو الاستغلال أو العنف القائم على نوع الجنس.

التحدي	الحل المقترح
<p>قد تحاول سلطات الاحتجاز أو أجهزة إنفاذ القانون أو الموظفون القنصليون أو أي جهة فاعلة أخرى التأثير على وكالة المهاجرين ومستشاري العودة فيما يخص خيارات العودة الطوعية أو الامتثال لقرارات العودة، بصرف النظر عن حقوق المهاجرين. وكذلك، قد تمارس سلطات الاحتجاز أو الجهات المعنية الأخرى ضغطًا معينًا من أجل تسريع عملية إساءة المشورة والتعجيل بعودة المهاجرين إلى بلدانهم الأصلية، ولا سيما حين تُستنفد قدرة مرافق احتجاز المهاجرين على الاستيعاب.</p>	<p>ولا يمكن تخطي أو حتى تقليص إجراءات المشورة بشأن العودة، بما في ذلك تلك المتعلقة بالحماية وتقييمات أوجه الضعف الفردية، لأجل تسريع العودة. ومن الأهمية بمكان أن تفهم الجهات المعنية والشركاء ماهية المشورة بشأن العودة وكيفية إسدائها في سياق احتجاز المهاجرين فهمًا صحيحًا من أجل ضمان نزاهة العملية، بما في ذلك ما يتعلق باحترام المبادئ الرئيسية مثل احترام وحماية حقوق المهاجرين، ومبدأ "عدم الإضرار"، ووجهات النظر المراعية للضعف، والسرية، ووكالة المهاجرين. وينبغي دائمًا أن تتوافق أنشطة الدعوة وبناء قدرات الجهات المعنية العاملة في مراكز احتجاز المهاجرين مع توفير خدمات المشورة في مرافق احتجاز المهاجرين.</p>
<p>وقد تُقدم الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية التي من شأنها أن تنشط في مراكز الاحتجاز على مضايقة المهاجرين وارتكاب أعمال العنف والاعتداء ضدهم نتيجة لقبولهم أو رفضهم الحصول على المشورة بشأن العودة. ومن الممكن أن تقع هذه الأحداث وقت عدم وجود مستشاري العودة في مرفق الاحتجاز، وقد يكون من الصعب جدًا اكتشافها.</p>	<p>وينبغي أن تعمل برامج المشورة بشأن العودة بالتنسيق مع الهيئات المستقلة المسؤولة عن رصد الظروف في مراكز الاحتجاز، مثل أمناء المظالم أو اللجان المستقلة المعنية بحقوق الأشخاص المحتجزين. ومن شأن تبادل المعلومات، فضلًا عن بناء القدرات المشتركة، أن يساهم في تعزيز آليات الرصد والمساءلة على نحو متبادل. وفي حال تعذر ذلك، ينبغي لمستشاري العودة أن يضعوا في الاعتبار المخاطر التي تحدد بسلامة الأشخاص المحتجزين وأن يقيّموا بعناية كل حالة على حدة لأجل عدم الإضرار.</p>

الحل المقترح	التحدي
<p>وعندما تواجه مستشاري العودة قيود على عدد/مدة جلسات المشورة التي يمكنهم تقديمها، من الضروري أن يكونوا قادرين على إيلاء الأولوية للمعلومات الأساسية التي سيتم نقلها وجمعها. وينبغي أن يتسم المستشارون دائمًا بالشفافية إزاء المهاجرين وأن يضعوا قواعد مشتركة للتواصل الهادف خلال الوقت المحدود المتاح. وعلاوةً على ذلك، يعدّ العمل الجماعي بين مقدمي المشورة والمنظمات الدولية وأو منظمات المجتمع المدني التي تتمتع بإمكانية الوصول إلى مرافق الاحتجاز أمرًا ضروريًا، من أجل ضمان أن تُقدّم المشورة بشأن العودة بالتنسيق مع المساعدات الإنسانية وأن تحترم المبادئ الإنسانية. وقد يساعد هذا العمل الجماعي أيضًا في العملية المشتركة لتحري الخلل وإصلاحه عندما يتعلق الأمر بالتفاوض بشأن إمكانية الوصول إلى مرافق الاحتجاز أو توافر الأماكن الآمنة. وفي هذا السياق، تعدّ الشراكة مع اللجنة الدولية للصليب الأحمر ومفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين وغيرها، مهمةً بوجه خاص.</p>	<p>وقد يكون لمستشاري العودة، ولا سيما التابعين منهم للمنظمات الدولية والمجتمع المدني، إمكانية وصول محدودة إلى مرافق احتجاز المهاجرين، كما قد تكون جلسات المشورة محدودة من حيث العدد والمدة. ومن الممكن أيضًا فرض قيود على وجود مترجمين مستقلين أو وسطاء ثقافيين.</p>
<p>ويعدّ المكان الآمن أحد العناصر الأساسية لبرامج المشورة وتجب دائمًا الدعوة إلى إيجاده. وعند تعذر ذلك، يمكن للتضامن بين المشورة بشأن العودة وعمل الفرق الطبية النشطة في مرافق الاحتجاز، أن يساعد المستشارين والمهاجرين الذين يعيشون في ظلّ أوضاع هشة على الوصول إلى الأماكن الآمنة في سياق الخدمات الطبية في حال عدم توافر أي مكان آمن آخر. وقد يفيد ذلك أيضًا بغرض فرز المهاجرين الذين يُحتمل أن يكونوا قد وقعوا ضحايا للاتجار بالبشر أو العنف القائم على نوع الجنس أو لأشكال أخرى من العنف والاستغلال والاعتداء.</p> <p>ويجب دائمًا المطالبة بجلسة مشورة واحدة في المطار قبل العودة. ومن الأهمية بمكان تأكيد المعلومات التي جرى جمعها أثناء الجلسة (أو الجلسات) السابقة، ولا سيما تلك المتعلقة منها بوكالة المهاجرين بشأن العودة وبأوجه ضعف المهاجرين. ويمكن للمطارات أيضًا أن توفر أماكن آمنة للمشورة، الأمر الذي قد تمنعه، في المقابل، مرافق الاحتجاز.</p>	<p>وقد لا يتوفر في جميع مرافق الاحتجاز فضاء آمن لإسداء المشورة بشأن العودة أو قد يتعذر الوصول إليه.</p>
<p>ومن الممكن أن تساعد البروتوكولات المحددة المعنية بإسداء المشورة بشأن العودة والمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج والمهاجرين الذين دخلوا عملية العودة القسرية، في التغلب على هذا التحدي من خلال تحديد الفوارق بين الإجراءات، فضلًا عن النصّ على تدابير الحماية والضمانات لجميع المهاجرين الذين يتلقون المساعدة، بغض النظر عن عملية العودة التي دخلوا فيها.</p>	<p>وعادةً ما تتواجد إجراءات العودة الطوعية والقسرية على حد سواء في سياق احتجاز المهاجرين، مما قد يسفر عن عدم الوضوح بشأن بعض النقاط.</p>

التحدي	الحل المقترح
وقد لا يكون المهاجرون المحتجزون على دراية تامة بسبب حرمانهم من الحرية، أو بحقوقهم أثناء الاحتجاز، أو حتى بالإطار القانوني والإجراءات القانونية التي يستند إليها حرمانهم من الحرية.	وفي بعض الحالات، يمثل مستشارو العودة جهة الاتصال الوحيدة التي تربط المهاجرين بالعالم الخارجي، عدا الطواقم الطبية. ولذلك، من المهم جدًا أن يتحقق المستشارون من مدى معرفة المهاجرين بوضعهم القانوني وحقوقهم أثناء الاحتجاز، وأن يقدموا لهم المشورة القانونية أو يحيلوهم إليها، وأن يُبلغوا مسؤوليهم بأي انتهاك خطير محتمل لحقوق المهاجرين.
وقد تكون مرافق الاحتجاز أرضًا خصبة لنشر الشائعات أو المعلومات غير الدقيقة، ما في ذلك تلك التي تتعلق بالمشورة بشأن العودة وخيارات العودة، بسبب محدودية إمكانية الوصول إلى مصادر معلومات موثوقة.	يجب أن يشكّل تكرار المعلومات الأساسية وتفكيك المعلومات المغلوطة جزءًا لا يتجزأ من جلسات المشورة و/أو التزويد بالمعلومات، وألا يفترض المستشارون أبدًا فهم المهاجرين لعمليات العودة بنحو واضح. وبالإضافة إلى ذلك، يمكن إيداع مواد إعلامية بلغات مختلفة، بما في ذلك الملصقات والمنشورات، في أماكن مختلفة داخل مرافق الاحتجاز، مع الأخذ في الاعتبار احتمال التعرض للمخاطر الناجمة عن محاولة الحصول على هذه المعلومات.

الخطوات الحمراء للمشورة

- من غير الممكن على الإطلاق أن يكون تقديم المساعدات الإنسانية مشروطًا بخيارات قبول المشورة أو العودة الطوعية.
- ومن غير الممكن أبدًا قبول أن تدخل حيز النفاذ تدابير قسرية، مثل تقييد الأيدي، ضمن إجراءات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، ولا حتى عند تقديم المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج داخل مرافق الاحتجاز. وكذلك، لا ينبغي لموظفي مرفق الاحتجاز أو غيرهم من الموظفين غير المنتمين لفريق المشورة بشأن العودة أن يشاركوا في إجراءات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج عند خروج العائد من مرفق الاحتجاز، كأن ينقلوه إلى المطار أو نقطة المغادرة.
- ويجب أن تكون لمستشاري العودة القدرة على تحديد ومعالجة الحالات التي يُحرم فيها المهاجرون من الإجراءات القانونية الواجبة، على سبيل المثال، عندما يتعرضون للاحتجاز أو الترحيل دون إجراء تقييم فردي لوضعهم، أو عندما يقع احتجازهم تلقائيًا، دون مراعاة الإجراءات القانونية الواجبة، لعدم استيفائهم شروط الإقامة أو الدخول. وفي حالات الانتهاكات الخطيرة، يجب تفعيل آليات التصعيد، ويمكن أن تشمل الإطالة إلى كبار الموظفين والخبراء القانونيين، والعمل بالتعاون مع الجهات الإنسانية الفاعلة الأخرى التي يمكنها الوصول إلى مرافق الاحتجاز. وفي حال وجود دليل يثبت حرمان المهاجرين من الإجراءات القانونية الواجبة، ينبغي تعليق المساعدة على المشورة بشأن العودة إلى حين حماية حقوق المهاجرين على النحو الواجب.

الممارسات المستمدة من الميدان

في موريتانيا، تتيح المنظمة الدولية للهجرة خدمات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج للمهاجرين الذين لا يرغبون في البقاء في البلاد أو الذين لا يستطيعون البقاء والذين قرروا العودة إلى بلدانهم الأصلية. وتشمل المساعدات أيضًا المهاجرين الموجودين في مرافق الاحتجاز بسبب وضعهم كمهاجرين. وضعت المنظمة الدولية للهجرة لهذه الفئة من المهاجرين منهجية عمل تضع في الاعتبار إسداء المشورة بشأن العودة خارج أماكن الاحتجاز بالتعاون مع السلطات الوطنية والشركاء المحليين. ويُسمح للمهاجرين الذين يُعربون عن النية في العودة إلى بلدانهم الأصلية بالمشاركة في المشورة بشأن العودة خارج مرافق الاحتجاز، أي في أماكن من قبيل الملاجئ والمستشفيات ومباني المجتمع المحلي أو المجتمع المدني، حسب الوضع والموارد المتاحة. وعلاوة على ذلك، تقدم المنظمة الدولية للهجرة المساعدة الإنسانية عند الحاجة، ويحصل المهاجرون على الغذاء والسكن. ويرتكز الإفراج المؤقت عن المهاجرين المحتجزين على اهتمامهم باختيار خيارات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، إلا أنه لا يلزمهم بالعودة بموجب برنامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، ولا يؤدي إلى انخراط المنظمة الدولية للهجرة في أنشطة تحتل الخروج عن نطاق ولاية المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج (مثل المراقبة أو إلزام تقديم خدمات العودة وإعادة الإدماج للمهاجرين غير الراغبين في الحصول عليها). وتستند ممارسة العمل هذه إلى اتفاق متبادل بين المنظمة الدولية للهجرة والسلطات الوطنية والمحلية، ومقدمي الخدمات والمجتمع المدني، بشأن تنفيذ المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. وتتطلب فهمًا واضحًا لطبيعة المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، فضلًا عن فهم الفوائد والمعايير ذات الصلة. ولهذه الممارسة أيضًا أهمية خاصة لأنها تساهم في توفير بدائل للاحتجاز المهاجرين المستضعفين بوجه خاص أو الذين قد يكون الاحتجاز مضرًا لهم أو طويلًا عليهم بصفة خاصة، مثل المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية والذين يتم إنقاذهم في البحر ويحتاجون إلى التعافي والأطفال المهاجرين دون سن الخامسة عشرة والنساء (استنادًا إلى واقع أن مباني الاحتجاز غير ملائمة لهذه الفئات وقد يعرضهم للخطر) والمهاجرين القادمين من بلدان لا يسع سلطاتها الوطنية تنظيم عمليات العودة وحدها، مما يؤدي إلى الاحتجاز إلى أجل غير مسمى.

2.2.4. مراجع مفيدة

- ◀ الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين، فرانسوا كريبو (20/A/HRC/24 المؤرخ 2 نيسان/أبريل 2012).
- ◀ منصة التعاون الدولي بشأن المهاجرين غير الحاملين للوثائق اللازمة، *Preventing and Addressing Vulnerabilities in Immigration Enforcement Policies* (2021)
- ◀ الهيئة اليسوعية لخدمة اللاجئين، *Becoming Vulnerable in Detention* (2010)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Administrative detention in the Netherlands, Focus on Migration*، (19) 2 (صيف عام 2013)¹⁵⁶
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، *International Migration Law informational note on international standards on immigration detention and non-custodial measures* (2016)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Road Map on Alternatives to Migration Detention: Tools Series N°1* (2020)
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، *Advocating for Alternatives to Migration Detention: Tools Series N°2* (2021)

¹⁵⁶ انظر الموقع التالي: <https://publications.iom.int/books/focus-migration-voluntary-return-and-reintegration-0>

3.4. إسداء المشورة بشأن العودة عن بعد

1.3.4. السياق

تشير المشورة عن بعد إلى جميع أساليب إسداء المشورة التي لا تستلزم الوجود المادي للمستشار والعميل في نفس المكان. ويمكن إسداء المشورة عن بعد فقط من خلال الصوت (عبر الهاتف أو المكالمات الصوتية عبر الإنترنت)، أو عبر الصوت والفيديو (باستخدام منصات مختلفة لمكالمات الفيديو عبر الإنترنت)، أو بدون فيديو أو صوت (على سبيل المثال، التواصل عبر الرسائل النصية أو البريد الإلكتروني). وقد ازداد استخدام المشورة بشأن العودة عن بعد بشكل تدريجي على مر السنين، نظرًا لإثبات هذه الممارسة فعاليتها بشكل خاص لمعالجة بعض مآخذ المشورة العينية، بما فيها طول فترة التنقل للوصول إلى مكان المشورة وارتفاع تكلفته، وصعوبة العثور على مكان للمشورة من شأنه أن يكون مناسبًا للمهاجرين والمستشارين، واستحالة تسهيل اتصال المهاجرين بمستشاري العودة وإعادة الإدماج في البلد الأصلي من دون استخدام التكنولوجيا. وقد لوحظ أن المشورة عن بعد تحظى بتقدير خاص من جانب المهاجرين الذين يشعرون براحة أكبر في عدم الكشف عن هويتهم في المرحلة الأولى من المشورة؛ والمهاجرين الذين يعيشون في أماكن يصعب فيها ترتيب المشورة شخصيًا لأسباب تتعلق بالسلامة أو المسافات الجغرافية؛ وأولئك الذين يعيشون في أماكن لا يمكن فيها ضمان السرية (بشكل كامل) أو الذين يخافون من أن يُروا وهم يطالبون بالمشورة بشأن العودة؛ والمهاجرين غير المتنقلين أو المتنقلين بشكل جزئي فقط، بما في ذلك المهاجرون المسنون أو ذوو الإعاقة أو الآباء الذين يكون عليهم التوفيق بين الحياة الأسرية وواجبات الرعاية وجلسات المشورة. وقد أبرزت جائحة كوفيد-19 بشكل أكبر الحاجة الملحة إلى إيجاد بدائل للمشورة العينية في وقت قصير نسبيًا، من أجل الحفاظ على الصحة والسلامة والامتثال للقيود المفروضة بغرض احتواء الجائحة.

وقد أثبت إسداء المشورة بشأن العودة عن بعد أنه مفيد بشكل خاص لسد الفجوة بين البلد الأصلي وبلد العبور/المقصد أثناء عملية اتخاذ قرار العودة، فضلًا عن مرحلتي العودة وإعادة الإدماج. وقد أتاحت التكنولوجيا للمهاجرين المجال للتحدث مع المستشارين في البلد الأصلي الذين بإمكانهم أن يعطوهم لمحة عامة عن الوضع الحالي للبلد ويشرحوا لهم على نحو مفصّل المساعدة التي يمكن أن تُقدّم عند العودة وطرائق الوصول إليها، ويزوّدوهم أيضًا بمعلومات عن مقدمي الخدمات المحليين الآخرين الذين بإمكانهم إسداء المشورة أو تقديم خدمات إضافية في المنطقة التي سيعود إليها المهاجر. ومن الجدير بالذكر أن المشورة عن بعد التي يقدّمها المستشارون في البلدان الأصلية غالبًا ما تسمح باتباع النهج المراعية للاعتبارات الثقافية وتساهم في تحييد الحواجز اللغوية.

الحل المقترح	التحدي
<p>وينبغي على برامج المشورة بشأن العودة أن تعزّز قدرة المستشارين على استخدام التكنولوجيا لأغراض المشورة. وعلاوةً على ذلك، ينبغي إدراج أنشطة بناء قدرات ودعوة مدعومة بجهات مانحة والسلطات، بحيث تتوفّر للمستشارين والمهاجرين المعدات التكنولوجية اللازمة بسبل منها، على سبيل المثال إنشاء غرف مجهزة في مراكز المشورة، ومراكز العبور أو اللاتجاز، وغيرها من المرافق.</p> <p>ومن المهم أيضًا، عند إعداد خدمات المشورة عن بعد، تحديد واستخدام المنصات، والتطبيقات، وبشكل عام، التكنولوجيا الأكثر شيوعًا والمتاحة للمهاجرين. ويمكن أن تشمل برامج المشورة أيضًا شحن رصيد الهواتف النقالة للمهاجرين الذين لا يستطيعون الحصول على المشورة بسبب محدودية الموارد المالية.</p>	<p>إنّ من شأن الفجوة الرقمية التي تتركز على العديد من العوامل مثل انخفاض محو الأمية (التكنولوجية) وعدم الحصول على الأجهزة التكنولوجية وضعف/محدودية الاتصال أن تؤثر على قدرة المهاجرين والمستشارين على تلقي وإسداء المشورة عن بعد.</p>
<p>ويجب أن يتكيف أسلوب الاتصال مع بيئة الاتصال عن بعد.¹⁵⁷ ويختلف ذلك وفقًا للإعداد عن بعد. وقد يشمل أسلوب التواصل، في جملة أمور، التحدث بوتيرة أبطأ، وتطبيق مهارات الإنصات النشط، وامتلاك مهارات تحري الخلل وإصلاحه لمعالجة المشاكل الفنية والانقطاعات، سواء من المنظور الفني أو من منظور الاتصالات. كما يجب أن تتكيف مدة جلسات المشورة وتواترها مع بيئة الاتصال عن بعد، بأن تستغرق الجلسات وقتًا أقصر وتزداد تواترًا.</p> <p>وتوجد مزايا لاستخدام أسلوبي إسداء المشورة عن بعد وشخصيًا، متى ما أمكن، ويوازن ذلك المآخذ المرتبطة بكل الأسلوبين. ومن الممكن أن يكون اعتماد الاجتماعات الشخصية من أجل إدماج فكرة المشورة عن بعد (وبالأخص في بداية و/أو- نهاية عملية المشورة) مفيدًا بشكل خاص لتعزيز الثقة والتفاهم المتبادل، الأمر الذي تبيّن، بوجه خاص، صعوبة تحقيقه بالاعتماد على المشورة عن بعد وحدها.</p>	<p>ونظرًا للبعد المادي الذي يسم جلسات المشورة عن بعد، قد يكون من الصعب تمرير مشاعر التعاطف وتبادل المعلومات بنحوٍ مجدٍ بين المهاجر والمستشار.</p>

¹⁵⁷ للحصول على معلومات شاملة عن هذا الموضوع، يرجى الإطلاع على المنظمة الدولية للهجرة، دليل إرشادات منظمة الهجرة الدولية بالعراق لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد (بغداد، 2020). متاح على الموقع التالي: <https://returnandintegration.iom.int/en/resources/guideline/internal-guidelines-remote-mhps-working-modalities>.

الحل المقترح	التحدي
<p>وبالنسبة للبرامج التي تعرض إساءة المشورة عن بعد، يمكن أن يكون إشراك مستشارين من البلدان الأصلية فيها مفيدًا بوجه خاص ونافعًا أيضًا للتغلب على العقبات اللوجستية التي تفرضها الترجمة الفورية. وإذا تعذر ذلك، يجب أن تكون المهارات اللازمة لتوفير الترجمة الفورية أثناء جلسة المشورة عن بعد جزءًا من أنشطة بناء القدرات المشتركة بين المستشارين والمترجمين الفوريين/الوسطاء الثقافيين.</p>	<p>ويطلب إساءة المشورة عن بعد للمهاجرين الذين لا يتحدثون اللغة ذاتها التي يتحدث بها المستشار اهتمامًا خاصًا، ولا سيما عندما يتعلق الأمر بالجوانب التنظيمية المتصلة بحجز مترجمين فوريين أو وسطاء ثقافيين في وقت قصير أو التعاقد معهم، مع الأخذ في الاعتبار إمكانية عقد جلسات المشورة عن بعد بطريقة أكثر عفوية مقارنةً بالمشورة التي تُقدّم حضوريًا، وذلك لأنها تتطلب قدرًا أقل من التحضيرات اللوجستية.</p>
<p>ومن المهم وضع قواعد واضحة للمشاركة في الجلسات بين المهاجر والمستشار حينما يتعلق الأمر بالمشورة عن بعد، مع الإشارة، على سبيل المثال، إلى الفترات الزمنية التي يمكن إجراء الاتصال فيها، وإلى مدى تواتر وطبيعة الاتصال والقنوات التي يمكن استخدامها. ويجدر بالمستشارين والمهاجرين صياغة قواعد المشاركة بما يتماشى مع مبادئ المشورة بشأن العودة ووفقًا لتفضيلاتهم من أجل ضمان إجراء الاتصال بنحو يحترم المكان والزمان الخاصين ولا يولد ضغوطًا لا ضرورة لها.</p>	<p>ويمكن أن تؤدي الدرجة العالية من المرونة التي تتيحها المشورة عن بعد (من حيث توقيت جلسات المشورة ومدتها وطولها) إلى فقدان السيطرة على العملية، ويمكن أن تثير في المهاجر والمستشار نوعًا من مشاعر الكرب والإحباط.</p>
<p>وتوفر تطبيقات ومنصات مختلفة ميزات مختلفة من شأنها أن تيسر سهولة وصول الأشخاص للمشورة عبر الإنترنت، بما في ذلك إتاحة الوصول للمشاركين المكفوفين من خلال استخدام برامج قراءة الشاشة، وإمكانية إنشاء عروض نصية وترجمات مصاحبة مباشرة، وتمكين التنقل عبر الإنترنت بواسطة لوحة المفاتيح، وغيرها من الميزات.</p>	<p>وحتى وإن ناسبت المشورة عن بعد المهاجرين ذوي الإعاقة البدنية بوجه خاص، نظرًا إلى أنها تساعد في تذليل العقبات المادية، إلا أنها تضع تحديات أمام مشاركة المهاجرين أو المستشارين ذوي الإعاقة في جلسة المشورة بنحو فعال.</p>
<p>ولتجنب هذا الخطر، ينبغي للمستشارين أن يحدّدوا هوية المهاجرين في بداية الجلسة. وفي حال عدم تأكيد المهاجرين هوياتهم أو اللجوء في تظاهرهم بأنهم شخص آخر، ينبغي للمستشارين إبلاغهم بأنهم لن يكملوا الجلسة وإنهاء المكالمة إذا لزم الأمر.</p>	<p>وقد لا يكون المستشار على ثقة تامة بمعرفته هوية الشخص الذي يتحدث إليه أثناء جلسة المشورة عن بعد (لا سيما في حال أجريت الجلسة دون استخدام كاميرا الويب). وبعبارة أخرى، قد لا يكون المستشارون على ثقة بأن الأشخاص الذين يتواصلون معهم هم بالفعل المهاجرون الذين يعتمدون إساءة المشورة لهم.</p>

الخطوط الحمراء للمشورة

- يجب تسوية جوانب حماية البيانات بمساعدة خبراء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخبراء القانونيين من أجل ضمان احترام المشورة عن بعد لمعايير حماية البيانات، لا سيما حين يتعلق الأمر بالبيانات التي تتم مشاركتها على المنصات والتطبيقات عبر الإنترنت وباستخدامها.
- ويجب استحداث إجراءات تشغيل موحدة للمشورة عن بعد من أجل ضمان أن يكون لبرنامج المشورة بشأن العودة معايير متعلقة بالجوانب الرئيسية، مثل الحصول على موافقة المهاجرين عن سابق علم وتقييم وكالة المهاجرين والقدرة على اتخاذ قرار مستنير.

الممارسات المستمدة من الميدان



في العام 2019، أطلقت المنظمة الدولية للهجرة في ألمانيا مشروعًا يركز على المشورة الافتراضية، ويخوّل هذا المشروع للمهاجرين الذين يعيشون في ألمانيا التواصل مع موظفي المنظمة الدولية للهجرة بواسطة وسائل التواصل الاجتماعي وخدمات المراسلة عبر الإنترنت في البلدان الأصلية للحصول على مشورة المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. ومن خلال هذا النهج المبتكر والمراعي للاعتبارات الثقافية، يقدم متحدثو اللغات الأصليين في مكاتب المنظمة الدولية للهجرة، الواقعة في 20 دولة مشاركة، معلومات شاملة عن الوضع في البلدان الأصلية، وأنواع برامج إسهاء المشورة بشأن العودة التي توفرها حكومة ألمانيا، والتفاصيل التقنية الخاصة بتلك البرامج. ومن خلال مشروع المشورة الافتراضية، يحصل المهاجرون أيضًا على لمحة عامة بشأن فرص إعادة الإدماج في بلدانهم الأصلية، التي يمكن أن تشمل، في جملة أمور، مساعدات مالية من أجل بدء مشروع تجاري أو دعمًا للاحتياجات السكنية أو الطبية أو مشورة نفسية اجتماعية أو مشورة وظيفية.

ومن خلال المشورة الافتراضية، تمكّنت المنظمة الدولية للهجرة من الوصول إلى مجتمعات المهاجرين والأشخاص الذين من شأنهم أن ينشروا المعلومات على نطاق واسع الذين لم يتم الوصول إليهم من قبل من خلال هيكل المشورة التقليدية وقنوات المعلومات الخاصة بالمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج في ألمانيا. ومن المهم أن يتلقى موظفو المنظمة الدولية للهجرة في البلدان الأصلية التدريب على برامج العودة القائمة التي تمولها حكومة ألمانيا، وهيكل المشورة في ألمانيا، والعمليات الإدارية للمهاجرين المقيمين في ألمانيا الذين يرغبون في تقديم طلب للحصول على المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. وقد جرى لهذا الغرض تطوير وتوزيع مواد تدريبية، بما في ذلك وثيقة الأسئلة المتكررة والعروض التقديمية لكل بلد بذاته والأسئلة التوجيهية للمشورة المعدة.

وتؤكد تجربة المنظمة الدولية للهجرة في ألمانيا من جديد أن القيمة المضافة للمشورة عن بعد بالتعاون مع البلدان الأصلية مرتكزة على واقع نقل المعلومات إلى المهاجرين بنحو مفهوم ومراعٍ للاعتبارات الثقافية بواسطة المهنيين المقيمين والعاملين في البلد الأصلي والمحيطين بإحاطة جيدة بمختلف فرص إعادة الإدماج المتاحة. وعلاوةً على ذلك، سيتلقى المهاجرون، في حال العودة، مشورة إعادة الإدماج بواسطة نفس المهنيين الذين ساعدوهم في مرحلة ما قبل المغادرة. ويساهم هذا الأمر إلى حد كبير في استمرارية تقديم الخدمات على نحو سلس ومتواصل ومن دون مواجهة مخاطر انقطاع تداول المعلومات الأساسية الخاصة بالعودة وإعادة الإدماج. وتزيد هذه الممارسة من ثقة المهاجرين فيما يتعلق بعملية العودة وإعادة الإدماج، إذ تُعيّن لهم جهة تنسيق معنية بإعادة الإدماج ويتاح لهم التعرف عليها قبل العودة، والاعتماد عليها أثناء عملية إعادة الإدماج.

2.3.4. مراجع مفيدة

◀ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إرشادات منظمة الهجرة الدولية بالعراق لتقديم خدمات الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي عن بعد (2020)¹⁵⁸

◀ Virtual return and reintegration counselling: an online tool supporting informed decisions (حلقة دراسية شبكية، 28 تشرين الأول/أكتوبر 2020)¹⁵⁹

¹⁵⁸ انظر الموقع التالي: <https://returnandreintegration.iom.int/en/resources/guideline/internal-guidelines-remote-mhps-working-modalities>

¹⁵⁹ ويمكن المشاركة في هذه الحلقة الدراسية الشبكية على الموقع التالي: <https://returnandreintegration.iom.int/en/learning/webinars/virtual-return-and-reintegration-counselling-online-tool-supporting-informed>

4.4. المشورة بشأن العودة التي يقدمها المستشارون/ الأفرقة المتنقلة

1.4.4. السياق

من بين أنشطة الاتصال، يعد نشر الأفرقة المتنقلة (التي تُسمّى أيضًا "وحدات متنقلة") أحد طرائق تقديم الخدمات التي تسمح لمقدمي الخدمات بالانتقال إلى مكان تواجد المستفيدين المحتملين، وبالتالي توفر لهم القدرة على الوصول إلى تلك المجموعات أو الأفراد الذين لا يمكن الوصول إليهم بسهولة بواسطة الخدمات الأخرى.¹⁶⁰ وتُستخدم الأفرقة المتنقلة إلى حد كبير لتوفير الخدمات المنقذة للحياة مثل الرعاية الطبية، ولتحديد ضحايا الاتجار والعنف القائم على نوع الجنس وحمائيتهم. ويشمل الفريق المتنقل المتوازن أعضاء من مختلف الأجناس وذوي مستويات مختلفة من الخبرة. وتُعدّ الأفرقة المتنقلة أسلوب تقديم خدمات ينبغي أن يُدمج مع خدمات أخرى – لا أن يُستعاضَ به عنها – وتكون مفيدة بشكل خاص في حال تشتت السكان المستهدفين، أو وجودهم في مناطق نائية، أو تنقلهم بشكل كبير، أو تعذّر الوصول إليهم بطريقة أخرى. ولا يمكن استبدال الأفرقة المتنقلة بالخدمات التقليدية (غير المتنقلة) إلا في الحالات الاستثنائية، على سبيل المثال في سياق الأزمات الإنسانية أو حالات الطوارئ، أو في أي حالة أخرى لا تتوفر فيها خدمات أخرى أو لا يكون من الممكن فيها إنشاؤها، أو اشتغالها.

وفي سياق المشورة والمساعدة بشأن العودة، يمكن نشر أفرقة/مستشارين متنقلين في العديد من المناطق الجغرافية بهدف زيادة الوعي بتوافر خدمات المشورة بشأن العودة والتأكد من أنّ مكان وجود المهاجرين لا يمنعهم من الوصول إلى هذه الخدمات في حال رغبوا في ذلك.

التحدي	الحلّ المقترح
قد لا تكون الأفرقة المتنقلة مناسبة لبعض الإعدادات، مثل الإعدادات التي لا يمكن ضمان الحد الأدنى من معايير الأمان فيها، في المناطق التي تصل إليها بالفعل خدمات أخرى بشكل كافٍ، أو الأماكن التي تكون الظروف فيها مناسبة لإعداد خدمات غير متنقلة بدلاً من المتنقلة.	ويتطلب إنشاء ونشر الأفرقة المتنقلة جهودًا لوجستية ومالية معيّنة، وينبغي أن يستند ذلك إلى عمليات تقييم الجدوى ورسم خرائط لوجود المستفيدين المحتملين، ¹⁶¹ التي تُبلغ المنظمة بعمل الأفرقة المتنقلة.

¹⁶⁰ لجنة الإنقاذ الدولية، *Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence (GBV) Service Delivery* (نيويورك، 2018).

¹⁶¹ وتتعبّ مصفوفة تتبع النزوح التابعة للمنظمة الدولية للهجرة لتواجد المهاجرين خارج مرافق الاستقبال المؤقتة في غرب البلقان كما في مناطق أخرى من العالم بغية تقدير حجم السكان في تلك المناطق. وتعتبر هذه المعلومات مفيدة للغاية في حشد الموارد من أجل الاستجابة لاحتياجات المهاجرين الإنسانية، وفي إرشاد نشاط الأفرقة المتنقلة التي تقدم أنواعًا مختلفة من الخدمات. لمزيد من المعلومات عن تقارير مصفوفة تتبع النزوح بشأن السكان المهاجرين، ترحي مراجعة الموقع التالي: <https://dtm.iom.int/reports>.

الحل المقترح	التحدي
<p>ويجب أن يُحدّد الهيكل الإداري وإطار تقديم التقارير الإدارية بوضوح، كما يجب أن توضع بروتوكولات لإعداد التقارير الدورية. ويمكن الاعتماد، على سبيل المثال، على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل تقديم تقارير دورية إلى المشرفين بشأن موقع الفريق المتنقل والمنطقة المغطاة، والخدمات المقدمة، والوضع الأمني، وغيرها من التفاصيل. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون الوصول إلى أنظمة إدارة الحالات وقواعد البيانات عبر الإنترنت متاحًا للأفرقة المتنقلة من أجل ضمان تخزين المعلومات المجموعة خلال عملية النشر واستخدامها بأمان، ولتجاوز أوجه القصور المتصلة باستخدام الأعمال الورقية وجمعها ونقلها.</p>	<p>تتطلب الأفرقة المتنقلة آليات تنظيم وتنسيق قوية، بما في ذلك الإدارة عن بعد التي قد يؤدي الافتقار إليها إلى تقديم الخدمات بنحو فوضوي وغير مُرضٍ، ومواجهة المخاطر التي تهدد السمعة، فضلًا عن أخطار السلامة.</p>
<p>وقد يكون من الضروري الاستعداد لنشر أفرقة متنقلة وفقًا للمناطق الجغرافية والمجتمعات المهمّة من خلال تأمين نقاط الدخول، وعلى سبيل المثال، من خلال تنظيم اجتماعات أولية مع القادة المجتمعيين (من المجتمعات المضيفة أو مجتمعات المهاجرين على حدّ السواء) والسلطات المحلية. ويعتمد أيضًا تقبل المجتمعات المضيفة ومجتمعات المهاجرين للفريق المتنقل على سلوك الفريق وعلى قواعد الملابس، التي يجب أن تكون محترمة ومراعية للاعتبارات الثقافية. وبالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون تحديد هوية أعضاء الفريق المتنقل ممكنًا دائمًا، ويجب على الأعضاء أن يحملوا معهم الوثائق أو المعدات الأخرى التي من شأنها أن تحدّد هويتهم وانتمائهم.</p> <p>ويمكن أن يساعد أيضًا في التغلب على العدوانية إدراج أنشطة تماسك اجتماعي بالتوازي مع تقديم خدمات لمجتمع المهاجرين. ومن المهم دائمًا أيضًا وضع بروتوكول أمني في حال تصاعد الأعمال العدوانية.</p>	<p>ويمكن أن يتسبّب نشر الأفرقة المتنقلة في تعرّض الموظفين إلى خطر الرفض أو العداء من جانب أفراد المجتمع المحلي.</p>
<p>ومن الممكن أن يكمن الحل الجيد في مطابقة عمل الأفرقة المتنقلة المعنية بالمشورة بشأن العودة/المستشارين مع الوحدات المتنقلة التي تقدم خدمات مختلفة، مثل المترجمين الفوريين أو الوسطاء الثقافيين وخبراء الحماية (اعتمادًا على عدد الحالات المتوقعة؛ ويمكن أن يشمل ذلك حماية الطفل أو العنف القائم على نوع الجنس أو خبراء الحماية الآخرين) والمهنيين الصحيين ومقدمي الدعم النفسي والاجتماعي والجهات الفاعلة الإنسانية وغيرهم. ويساعد ذلك في تحديد أولويات تلبية الاحتياجات الملحة للسكان المهاجرين ويمكن أن ييسّر أيضًا تحسين الموارد عن طريق الاعتماد على خدمات النقل المشترك والمعدات، فضلًا عن خدمات الترجمة الفورية والوساطة الثقافية. ومن المهم التأكيد على ضرورة أن تتشارك الخدمات المختلفة المقدمة داخل نفس الوحدة المتنقلة مبادئ المساعدة نفسها أو مبادئ أخرى متوافقة. وتكمن إحدى الجوانب الحاسمة الأخرى لهذا النهج في الحاجة إلى بناء القدرات المشتركة لمستشاري العودة وغيرهم من أعضاء الوحدة المتنقلة، من أجل التأكد من إحاطة أعضاء الوحدة المتنقلة بجميع الخدمات المقدمة وطرائق العمل ذات الصلة.</p>	<p>ومن المرجح أن يكون للسكان المهاجرين، المنتشرين في الأراضي والذين غالبًا ما يتعذر حصولهم على الخدمات الأولية، مجموعة واسعة من الاحتياجات التي لا تقتصر على المشورة بشأن العودة والتي ينبغي إعطاؤها الأولوية نظرًا لطبيعتها المنقذة للحياة. وقد يشمل ذلك الاحتياجات المتعلقة بالصحة والحماية، في جملة أمور.</p>

الخطوات الحمراء للمشورة

- **يجب توفير بروتوكولات سلامة وتطبيقها** من أجل حماية حياة ورفاهية أعضاء الفريق والمستفيدين من المشورة، وينبغي أن تتضمن آليات للتواصل مع حراس الأمن والمشرفين والسلطات، فضلاً عن الإجراءات التي يتعين اتخاذها في حالة الخطر، ويجب بناء قدرات الموظفين من خلال التدريب وتوفير المعدات اللازمة.
- **ويجب أن تعمل الأفرقة المتنقلة على ضمان استمرارية الرعاية والمساءلة**، حتى في حالات تنقل السكان المهاجرين أو صعوبة الوصول إليهم. ويمكن أن يكون ذلك ممكناً من خلال تزويد جميع المهاجرين الذين يحصلون على خدمات المشورة بقنوات متعددة ليتمكنوا من التواصل مع المستشارين (على سبيل المثال، رقم الهاتف أو وسائل التواصل الاجتماعي أو جهات الاتصال عبر الإنترنت أو عنوان المكاتب الفعلية) في المنطقة أو البلد، أو حتى في البلدان المجاورة، حسب الوضع وحسب مستوى تنقل السكان.
- ومن غير الممكن أبداً أن يكون **تقديم المساعدة الإنسانية مشروطاً** بقبول خيارات المشورة أو العودة الطوعية.

الممارسات المستمدة من الميدان

يتضمن البرنامج الإقليمي للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج التابع للمنظمة الدولية للهجرة في غرب البلقان نهجاً موحّداً يسري في دول وأقاليم المنطقة مع الإقرار بخصوصيات كل منها، بما في ذلك ما يتعلق بالاستجابة للتوعية في إطار المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. وفي البوسنة والهرسك على سبيل المثال، لا يزال عدد كبير من المهاجرين خارج نظام الاستقبال وغالباً ما ينتهي بهم المطاف إلى الإقامة في مناطق نائية على الرغم من كل الجهود المبذولة في سبيل توفير أماكن إقامة مرضية في مرافق الاستقبال. ولهذا السبب، تنشر المنظمة الدولية للهجرة منذ عام 2020 أفرقة متنقلة تتيح الحصول على المعلومات على نطاق واسع، فضلاً عن الخدمات وعمليات الإحالة إلى مقدمي الخدمات، لجميع المهاجرين الذين ليس لديهم سبيل آخر للحصول على ما يحتاجونه من معلومات و/أو خدمات. وحتى هذا التاريخ، تعمل 10 أفرقة متنقلة في البوسنة والهرسك وتغطي أربع مناطق قطرية يقيم فيها مهاجرون. وقد أظهرت تجربة المنظمة الدولية للهجرة مع الأفرقة المتنقلة في البوسنة والهرسك أن التضامن بين خدمات مختلفة والتعاون مع جهات فاعلة مختلفة عنصران أساسيان لكفاءة الأفرقة المتنقلة وفعاليتها. وفي البوسنة والهرسك، ترتبط، في الواقع، الأفرقة المتنقلة التابعة للمنظمة الدولية للهجرة المعنية بالتوعية بالخدمات الطبية، والحماية، والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي، ومقدمي الغذاء والمواد غير الغذائية، ويتألف كل فريق متنقل من موظفين ذوي تخصصات وأدوار مختلفة.

وعندما يتعلق الأمر بالمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، يركز نشاط الأفرقة المتنقلة على اتباع نهج مباشر تجاه المهاجرين، وعلى توفير المعلومات والمشورة بشأن المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، وإحالة المهاجرين المهتمين إلى أقرب مكتب يقدم المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج لمواصلة الحصول على المشورة والتسجيل والمساعدة. ويمكن التعرف على جميع موظفي المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج بفضل الملابس واللافتات البرتقالية، التي تمكّن المهاجرين المهتمين من رؤيتهم والاقتراب منهم بسهولة. وبالإضافة إلى كتيبات المعلومات المتاحة بلغات مختلفة، توفر الأفرقة المتنقلة أيضاً إمكانية التعرف على الأدوات والتطبيقات الإلكترونية القائمة التي أنشئت من أجل تيسير الحصول على المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. ويقدم تطبيق 'الدعم للمهاجرين' للمهاجرين أحدث النصائح بشأن الخدمات الحكومية وخدمات الأمم المتحدة والمنظمات الغير الحكومية أينما كانوا في غرب البلقان، ويوفر أيضاً معلومات أساسية عن المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. وعلوّة على ذلك، يتيح 'تطبيق تسجيل المهاجرين' للمهاجرين فرصة لطلب معلومات عن المساعدة على العودة وإعادة الإدماج الخاصة ببلد معين دون الكشف عن هويتهم أو مع ترك معلومات الاتصال الخاصة بهم لكي تتم إحالتهم إلى مركز محلي للمشورة بشأن العودة وتسجيلهم من أجل العودة الطوعية (انظر أيضاً القسم 5.1).

2.4.4. مراجع مفيدة

- ◀ Different and Equal, Mobile Units Service Standards for the Identification and Referral of Victims/Potential Victims of Trafficking (2019)
- ◀ لجنة الإنقاذ الدولية، *Guidelines for Mobile and Remote Gender-Based Violence*، *(GBV) Service Delivery* (نيويورك، 2018).

5.4. المشورة بشأن العودة في حالات الطوارئ

1.5.4. السياق

من المرجح أن يتعرض عامة السكان والمهاجرون الموجودون بصورة مؤقتة في البلدان التي تعاني من أخطار طبيعية أو نزاعات أو أنواع أخرى من حالات الطوارئ، لتهديدات لحياتهم وسلامتهم، بما في ذلك العنف والاستغلال والاعتداء فضلاً عن نقص الغذاء والافتقار إلى المأوى، وأن يواجهوا مشاكل في الوصول إلى الخدمات الطبية والتعليم. ومن المرجح أيضاً أن تؤدي حالات الطوارئ إلى نزوح جماعي لكل من السكان المحليين والرعايا الأجانب الذين قد يحاولون الانتقال إلى مناطق أكثر أمناً داخل البلاد وخارجها.

وفي مثل هذه الحالات، يمكن دمج توفير خدمات العودة الطوعية¹⁶² مع الاستجابة الإنسانية ضمن نطاق الحلول الدائمة،¹⁶³ من أجل توفير خيارات آمنة لعودة المهاجرين الراغبين في العودة إلى بلدانهم الأصلية. وفي الواقع، يمكن لخيارات العودة الطوعية، في السياقات الإنسانية، أن تستجيب لضرورة إنقاذ الأرواح من خلال إعادة المهاجرين إلى بلدان أكثر أمناً. ونظراً لخصوصيات البيئة الإنسانية، تُكَيَّف برامج العودة الطوعية وبرامج المشورة بشأن العودة على نحو يستجيب للاحتياجات الإنسانية للسكان الذين تخدمهم. وسيشمل ذلك، في جملة أمور، تنفيذ مسارات إحالة تبادلية قوية مع الجهات الفاعلة الإنسانية الأخرى، لا سيما تلك التي تعمل في مجال الحماية، من أجل مساعدة المهاجرين المستضعفين وتسريع إجراءات إدارة الإحالة/الحالات.

التحدي	الحل المقترح
تحدد المخاطر الوشيكة على الحياة والأمن التي تسم أوساط العمل الإنساني الوقت المحدود المتاح للمشورة، فضلاً عن تحديد الموارد المحدودة المخصصة لتلبية احتياجات جزء كبير من السكان المهاجرين ومعالجة أوجه الضعف لديهم.	ويمكن تكييف المشورة بشأن العودة لتستجيب للتحديات التي يفرضها سياق حالات الطوارئ وتساهم في إنقاذ الأرواح. وعلى سبيل المثال، قد لا يكون من الممكن تطبيق منهجية شاملة لإدارة الحالات، إذ ينبغي تكريسها لمساعدة السكان الأكثر ضعفاً. يجب أن تتم موازنة محدودية الدعم المقدم في مرحلة العودة على النحو الواجب من خلال إتاحة نهج وموارد إدارة حالات أكثر قوة في مرحلة إعادة الإدماج.

¹⁶² وفي سياق الأزمة الإنسانية، تستخدم المنظمة الدولية للهجرة "العودة الإنسانية الطوعية".

¹⁶³ المنظمة الدولية للهجرة *The Progressive Resolution of Displacement Situations* (IOM)، (جنيف، 2016). متاح على الموقع التالي: www.iom.int/sites/g/files/tmzbd486/files/our_work/DOE/humanitarian_emergencies/Progressive-Resolution-of-Displacement-Situations.pdf

التحدي	الحل المقترح
<p>ونظرًا لمداومة الخطر وضيق الوقت، قد يقدم المستشارون في كثير من الأحيان خدماتهم لمجموعات كبيرة من المهاجرين في آن واحد. وقد يشكل ذلك تحديًا لجودة المشورة كما قد يعرض المستشارين لمخاطر تهدد أمنهم.</p>	<p>ومن المهم أن يكون لدى المستشارين معرفة أساسية بإدارة الحشود وأن يحاولوا تجنب/منع تطويقها أو إرباكها بصورة خطيرة. ويشمل ذلك، في جملة أمور، تقسيم الحشد إلى مجموعات متجانسة إلى حد ما (وفقًا للجنسية أو الملف الشخصي على سبيل المثال)، بحيث يصغر حجم المجموعات وتتقاسم جميعها مصالح مشتركة فيما يتعلق بالمعلومات التي سيتلقونها. ومتى ما كان التوقيت حرجًا، يجدر إعطاء الأولوية للمعلومات المقدمة وفقًا لأهميتها، كما يجدر إبلاغ المهاجرين بالقيود المفروضة على المشورة المقدمة في هذا السياق.</p>
<p>وقد يكون من الصعب للغاية تحديد ومعالجة ضعف جميع المهاجرين الراغبين في العودة واحتياجاتهم بسبب مقاومة الأزمة الإنسانية لأوجه الضعف هذه من حيث عدد السكان المتضررين وجسامة المخاطر التي يتعرضون لها.</p>	<p>ويمكن إعداد الموظفين ونشرهم من أجل إجراء عمليات تمحيص سريعة وتقييمات لأوجه الضعف، وهي عمليات أقل شمولًا من التقييمات التقليدية. وبناءً على التمحيص السريع، يمكن إجراء تقييم ضعف معقد للمهاجرين المعرضين بشكل أكبر لمخاطر التعرض للعنف والاستغلال والاعتداء وانتهاكات الحقوق.</p>
<p>وتتصف حالات الطوارئ بفرط الميوعة، إذ تتغير مستويات الأمن فيها بشكل سريع وتظهر التهديدات فجأة.</p>	<p>ويجب على برامج المشورة بشأن العودة أن تأخذ في الاعتبار تقلب البيئة التي تشتغل فيها وتحافظ على التواصل المستمر مع الجهات المعنية الرئيسية، بما في ذلك السلطات الوطنية والجهات الفاعلة الإنسانية، من أجل الاستعداد لوقوع أي تغيير مفاجئ والتعامل معه.</p>

الخطوات الحمراء للمشورة

- قد تحاول الجهات الفاعلة الحكومية وغير الحكومية الضغط، في حالات الطوارئ، على مقدمي المشورة بشأن العودة أو التأثير عليهم أو تهريبهم من خلال طرق، منها، على سبيل المثال، فرض قيود شديدة على التواصل مع المستفيدين وعلى إنجاز الإجراءات الروتينية، من بين أمور أخرى. وينبغي تقديم المساعدة على العودة على أساس الضرورة الإنسانية **وبالامتثال الكامل للمبادئ الإنسانية** المرتبطة بالشفقة والنزاهة والحياد والاستقلالية،¹⁶⁴ فضلًا عن المبادئ القائمة على إسداء المشورة بشأن العودة.
- وحتى وإن كان من المحتمل أن يتم تكييف المشورة بشأن العودة في حالات الطوارئ لأجل الاستجابة لِعَرَض وضع طارئ وخطر وشيك، يجب التمسك بالمعايير المحيطة بالمساعدة على إعادة الإدماج، وإجراء تمحيص مناسب لأوجه الضعف من أجل توفير خدمات الحماية أو الإحالة إليها عند العودة.

¹⁶⁴ انظر أيضًا المنظمة الدولية للهجرة، IOM's humanitarian policy: Principles for Humanitarian Action (12 تشرين الأول/أكتوبر 2015). متاح على الرابط التالي: www.iom.int/resources/ioms-humanitarian-policy-principles-humanitarian-action

الممارسات المستمدة من الميدان

في ليبيا، يصعب بوجه خاص على المهاجرين الذين تقطعت بهم السبل أو المهاجرين الضعفاء أن يحصلوا على حلول آمنة وكريمة ومستدامة. وقد أُطلق برنامج العودة الإنسانية الطوعية وإعادة الإدماج التابع للمنظمة الدولية للهجرة لبيّح للمهاجرين فرصة العودة الطوعية إلى بلدانهم الأصلية، متى ما تعدّد تقديم خدمات الحماية. وتُعرض العودة الإنسانية الطوعية على المهاجرين النازحين أو الذين يعيشون في ظلّ أوضاع هشة، بما في ذلك الاعتقال والاحتجاز التعسفي والاستغلال، نظرًا إلى تدهور الوضع الأمني المرتبط بالنزاع المستمر وعدم الاستقرار.



ويوفر¹⁶⁵ برنامج العودة الإنسانية الطوعية خدمات توعية، وخطًا ساخنًا للحصول على المعلومات، والمشورة بشأن العودة الفردية وتمحيص أوجه الضعف، والمساعدة المباشرة والفورية، والمساعدة على الحصول على وثائق سفر، وفحوص الجنسية، وخدمات قنصلية أخرى، وفحوصات صحية قبل المغادرة والمساعدة على المغادرة والنقل. وبالإضافة إلى ذلك، يتيح هذا البرنامج المشورة المشتركة والإحالات المرجعية مع وكالات الأمم المتحدة الأخرى والمنظمات المحلية والدولية، بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين، كما يتيح التنسيق مع البلدان الأصلية والبعثات المتلقية التابعة للمنظمة الدولية للهجرة من أجل توفير الرعاية المستمرة للمهاجرين ذوي الاحتياجات الخاصة مثل ضحايا الاتجار، وكذلك تنسيق الوصول والمساعدة على إعادة الإدماج.

وقد أُنشئت أدوات وآليات تنسيق لإسداء المشورة للعائدين المحتملين بالتنسيق مع مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين من أجل تقييم المخاطر التي قد يواجهها المهاجرون في ليبيا، وإبلاغهم بخدمات الحماية المتاحة في البلاد بما في ذلك حقوقهم المحددة التي تقع ضمن اختصاص مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين.

وتتبع العودة الإنسانية الطوعية نهجًا متكاملًا للحماية الإنسانية عند تقديم المساعدة على العودة الطوعية. ويعمل الموظفون المعنيون بالعودة الإنسانية الطوعية عن كثب مع الأفرقة المعنية بالحماية المتخصصة والصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي لتحديد الاحتياجات وتقديم المساعدة التي تهدف إلى حماية سلامة المهاجرين وعافيتهم، لا سيما الضعفاء منهم (بما في ذلك الأطفال غير المصحوبين بذويهم والأطفال المهاجرون، والمسنون، والأشخاص ذوو الاحتياجات الطبية والاحتياجات الخاصة) أثناء إقامتهم في ليبيا ونقلهم إلى خارجها.

ويوفر عنصر إعادة الإدماج في إطار برنامج العودة الإنسانية الطوعية الدعم لتلبية الاحتياجات النفسية الاجتماعية، فضلًا عن الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية لجميع المهاجرين الذين يعودون إلى بلدانهم الأصلية طوعًا.

2.5.4. مراجع مفيدة

◀ المنظمة الدولية للهجرة، The Progressive Resolution of Displacement Situations

(2016)¹⁶⁶

¹⁶⁵ "تستند العودة الإنسانية الطوعية إلى نهج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج ولكنها تطبق في الأوضاع الإنسانية. وغالبًا ما تمثل العودة الإنسانية الطوعية تديرًا لإنقاذ حياة المهاجرين الذين تقطعت بهم السبل أو المحتجزين. وعلى غرار مبادئ وأهداف العودة الطوعية وإعادة الإدماج، يعتمد النهج الذي تتبعه المنظمة الدولية للهجرة إزاء العودة الإنسانية الطوعية على احترام حقوق المهاجرين، بما في ذلك الحق في العودة، وتوفير معلومات موثوقة وغير متحيزة في الوقت المناسب بشأن عملية العودة وإعادة الإدماج من أجل ضمان تمكن المهاجرين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن العودة إلى بلدانهم الأصلية أم البقاء في المهجر. ويكون هذا النهج أيضًا مصحوبًا بعمليات تمحيص أوجه الضعف والفحوصات الطبية لكفالة توفير الضمانات المناسبة طوال عملية العودة وإعادة الإدماج. انظر المنظمة الدولية للهجرة، *Return and Reintegration Key Highlights 2020* (جنيف، 2021)، متاح على الرابط التالي: <https://publications.iom.int/books/return-and-reintegration-key-highlights-2020>.

¹⁶⁶ انظر www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our_work/DOE/humanitarian_emergencies/Progressive-Resolution-of-Displacement-Situations.pdf.

أدوات
المشورة
بشأن العودة

5



العناصر الرئيسية لبرنامج
مشورة خاضع للمساءلة

الوحدة 5: العناصر الرئيسية لبرنامج¹⁶⁷ مشورة خاضع للمساءلة

المحتويات

تعرض هذه الوحدة بعض العناصر الأساسية التي ينبغي مراعاتها لدى إدارة برنامج المشورة بشأن العودة، نظرًا لأنها تسهم في مساءلة البرنامج أمام المهاجرين والسلطات والجهات المعنية المشاركة في عملية العودة والجهات المانحة في المجتمعات المحلية والوطنية والدولية. وتُمكن هذه العناصر برنامج المشورة من التواصل والتفاعل على نحو فعال مع الشركاء والجهات المعنية والمهاجرين الذين يتبنون نهجًا شاملاً؛ وترصد وتقيّم أداءه وتيسّر عمليات التعلم؛ وتتأكد من أن مستشاري العودة في حالة تخوّل لهم تقديم المشورة على أفضل نحو.

أهداف التعلم

- فهم بعض الجوانب الشاملة الرئيسية الضرورية لدى إدارة برنامج المشورة بشأن العودة خاضع للمساءلة
- فهم أن الشراكة والتعاون أمران لا غنى عنهما لأداء خدمات المشورة بشأن العودة وتحليل المشهد التعاوني الذي يُنفَّذ فيه برنامج المشورة
- تطبيق الأدوات والتقنيات لتعزيز مساءلة البرنامج، التي تشمل أدوات الرصد والتقييم وآليات التعليقات والشكاوى، فضلًا عن التدابير المحددة لتعزيز الإدماج

الرسائل الرئيسية

- تعد المساءلة أمام المهاجرين، وكذلك أمام الشركاء والجهات المعنية والجهات المانحة والمنظمات التي تقدم خدمات المشورة، مبدأً أساسيًا في تقديم المشورة بشأن العودة ويجب ضمان المساءلة من خلال أدوات ونهج متعددة.

الفئات المستهدفة

- منسقو خدمات المشورة بشأن العودة

الأدوات

- الأداة 1.5: نظرة عامة على الجهات المعنية
- الأداة 2.5: الرصد والتقييم

¹⁶⁷ للحصول على شرح لمبدأ المساءلة، يرجى الاطلاع على القسمين 1.2 و2.2.

1.5. التنسيق والشراكة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج (ص 21، قسم تعيين الجهات المعنية؛ ص 136، قسم مشاركة الجهة المعنية وبناء قدراتها وإمساكها بزمam الأمور)
- ◀ United Nations Personal Data Protection and Privacy Principles on Transfers
- ◀ IOM Data Protection Manual

لا ينبغي على الإطلاق أن تكون المشورة بشأن العودة خدمة قائمة بذاتها تُقدم بمعزل عن الخدمات القائمة الأخرى التي تستهدف المهاجرين غير الراغبين أو غير القادرين على البقاء في البلد المضيف / بلد العبور، لكن ينبغي أن تكون مدرجة ضمن نهج إدارة الحالات لا سيما عندما يتعلق الأمر بالمهاجرين المستضعفين (انظر أيضاً القسم 2.4: مقدمو المشورة بشأن العودة ودورهم في نهج إدارة الحالات)، وكذلك في إطار هيكل إدارة الهجرة الأوسع في البلد. ويعد النهج الحكومي الشامل والملكية الحكومية، وكذلك الشراكة والتعاون، من بين المبادئ الرئيسية للأساس الذي تستند عليه أنشطة العودة وإعادة الإدماج، لأنها تُمكن من اتباع نهج متماسكة ومنسقة لإدارة الهجرة وحمايتها.

وفي سياق الخدمات المتعلقة بالعودة، يجب أن يسعى التنسيق والشراكة دائماً إلى إشراك الجهات الفاعلة في البلدان الأصلية وبلدان المقصد / العبور في إطار الجهود المبذولة لتعزيز الممارسات من أجل العودة الآمنة والكريمة وإعادة الإدماج المستدام للمهاجرين. وبالإضافة إلى ذلك، يجب الاعتراف بأدوار ومسؤوليات مختلف الوكالات المعنية، وكذلك مختلف شرائح المجتمع المدني، والاستفادة منها، في إطار الاعتراف بتكامل الإجراءات التي تضطلع بها كل جهة فاعلة (انظر أيضاً الأداة 1.5: نظرة عامة على الجهات المعنية).

ومن الممكن أن يؤدي وجود إجراءات رسمية وغير رسمية سارية للتفاعل بين مختلف الوكالات والخدمات إلى تيسير التعاون بين الوكالات ويوفر الأساس لمستشاري العودة ليؤدوا عملهم بنحو منسق مع الجهات الفاعلة الأخرى. ومن الممارسات الجيدة، بشكل عام، تفاوض الجهات المعنية بالعودة والهجرة بشأن أدوات التعاون بين الوكالات واعتمادها إياها (مثل مذكرات الاتفاق وإجراءات التشغيل الموحدة وأطر التعاون المشتركة) من أجل تحديد ممارسات وإجراءات تنسيق معينة في سياق العودة، على أساس الأطر القانونية الدولية والوطنية. وإذا تعدد ذلك، تُشجّع الجهات المعنية بالعودة على تعزيز علاقات عملها وتنسيق عملها باستخدام المنصات المخصصة وبناء شبكات علاقات.

وتعدّ الجلسات الإعلامية المشتركة وأحداث بناء القدرات، التي تجمع مقدمي المشورة بشأن العودة وغيرها من الجهات المعنية بالعودة والهجرة، مهمة للغاية أيضًا وينبغي تنظيمها بشكل دوري. ويمكن للاجتماعات رفيعة المستوى أن تُيسّر التنسيق بين الوكالات وتدعم التفاوض على أدوار ومسؤوليات إدارة الهجرة وحماية المهاجرين، بينما يمكن أن تعزز الجلسات التشغيلية الفهم المتبادل لإجراءات ومعايير العودة والمشورة، وتحدد الأدوار ضمن آليات إدارة الحالات وتوحد مسارات الإحالة التي قد ترتبط بها المشورة بشأن العودة، بالإضافة إلى الاستفادة من العلاقات الشخصية وبناء شبكات العلاقات.

اعتبارات حماية البيانات ومشاركة البيانات

قد تستلزم الشراكة والعمل المشترك الذي تؤديه الجهات الفاعلة المختلفة أيضًا مشاركة المعلومات، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالمهاجرين المشاركين في أنشطة المشورة بشأن العودة، أو الاستفادة من خيارات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. وتفرض القاعدة العامة على مقدمي المشورة بشأن العودة عدم مشاركة البيانات الشخصية للمهاجرين مع جهة ثالثة دون أخذ موافقة مستنيرة من المهاجرين لغرض محدد وبموجب الضمان الذي مفاده أن الجهة الثالثة ستوقر الحماية المناسبة للبيانات الشخصية. ويمكن أن تتضمن هذه البيانات الشخصية أي معلومات يُفصح عنها المهاجرون أثناء المشورة أو أي معلومات تُفصح عنها الجهات الثالثة فيما يتعلق بعملية المشورة بشأن العودة، بالإضافة إلى نتيجة عملية المشورة والخطوات التالية التي يقررها المهاجرون فيما يتعلق بمسارات هجرتهم. ويستجيب هذا الإجراء لمبدأ دعم حق المهاجرين في الخصوصية وحماية بياناتهم، وكذلك لمنع أي ضرر. وعندما يُطلب من مستشاري العودة مشاركة البيانات الشخصية المتعلقة بواحد أو أكثر من المهاجرين الذين تلقوا المساعدة، يجب عليهم دائمًا مناقشة هذه المسألة مع المشرفين عليهم، وكذلك مع المهاجرين، الذين يملكون معلوماتهم الشخصية والذين يحتاجون إلى تمكينهم من ممارسة وكتلتهم فيما يتعلق بكيفية مشاركة هذه المعلومات واستخدامها. ومن الممارسات الجيدة أيضًا إحالة الحالات إلى الإدارات القانونية أو الخبراء للحصول على مشورة إضافية.

ومن المهم أن نضع في اعتبارنا احتمال تضمّن البيانات، وحتى المجموعة منها، معلومات قد تسمح بشكل غير مباشر بتحديد الجهات الثالثة لواحد أو أكثر من المهاجرين بوصفهم أفرادًا. ولهذا السبب، من المهم حتى لدى نشر الإحصاءات والبيانات المجمعة أن يتمّ التحقق من حجب هذه البيانات على النحو الواجب، خاصة في حالة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشة.

ونظرًا لأن مشكلات حماية البيانات ومشاركة البيانات معقدة بوجه خاص، من المهم أن يكون مستشارو العودة على دراية بمبادئ حماية البيانات التي تنظم نشاطهم.¹⁶⁸ وعلاوة على ذلك، عادة ما تمثل اتفاقات وآليات مشاركة البيانات بين كيانات تقديم المشورة بشأن العودة والجهات الفاعلة الرئيسية الأخرى في عملية العودة ممارسة جيدة توضح هذه الأمور.

¹⁶⁸ كانت المنظمة الدولية للهجرة واحدة من أوائل المنظمات الدولية التي اعتمدت معايير حماية البيانات، والتي هي موضحة بالتفصيل في دليل المنظمة الدولية للهجرة لحماية البيانات، المتاح على <https://publications.iom.int/books/iom-data-protection-manual>.

2.5. النوع الاجتماعي والتنوع والإدماج

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ الأمم المتحدة، مجلس حقوق الإنسان، تأثير الهجرة في النساء والفتيات المهاجرات: منظور جنساني، تقرير المقرر الخاص المعني بحقوق الإنسان للمهاجرين (38/A/HRC/41) المؤرخ 15 نيسان/أبريل 2019
- ◀ الجمعية العامة للأمم المتحدة، حقوق الإنسان للمهاجرين: الممارسات والمبادرات الجيدة بشأن التشريعات والسياسات المتعلقة بالهجرة المراعية للمنظور الجنساني، مذكرة من الأمين العام (191/A/74) المؤرخ 18 حزيران/يوليه 2019
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، Social inclusion in IOM programming¹⁶⁹
- ◀ المنظمة الدولية للهجرة، قسم "Gender and Migration"¹⁷⁰
- ◀ البعثة المسيحية للمكفوفين، Digital accessibility toolkit

لا يزال المهاجرون يعانون من التمييز على أساس أعمارهم، وهوياتهم الجنسية، وتعبيراتهم الجنسية، وأسلافهم، وأعرافهم، وخلفياتهم الاجتماعية الاقتصادية، وميولهم الجنسية، وخصائصهم الجنسية، وهياكلهم الأسرية، وحالاتهم الاجتماعية، وقدراتهم الجسدية والنفسية، بسبب الأعراف والسياسات الاجتماعية والثقافية التمييزية التي تعترضهم على طول مسار الهجرة. ووفقاً للموضح في القسم 2.1 (العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج)، يشير أحد المبادئ التي توجه التدخلات في سياق العودة بالفعل إلى الحاجة إلى تطبيق منظورات تراعي الاعتبارات الجنسية والأطفال والضعف، بنحو يمنع الممارسات التمييزية والتعسفية في سياق الهجرة ويتصدى لها. وفي هذا السياق، قد يكون من المفيد بوجه خاص النظر في الأنماط التمييزية وأوجه ضعف المهاجرين المتعلقة خاصة بنوع الجنس والإعاقة والعمر، ومناقشة بعض المؤشرات التي من شأنها أن تساعد في توجيه عمل مستشاري العودة والجهات المعنية من أجل ضمان إدماج جميع فئات المهاجرين بشكل أفضل في برامج المشورة بشأن العودة، بالإضافة إلى تحديد أوجه ضعفهم والاستجابة لها على وجه السرعة.

النوع الاجتماعي: يمر المهاجرون من مختلف الأجناس بتجارب هجرة مختلفة تمامًا طوال دورة (دورات) الهجرة، ويجب الاعتراف باحتياجاتهم المختلفة وعوامل ضعفهم وتحديدها ومعالجتها في مختلف المراحل، بما في ذلك في عملية العودة. ومن المحتمل أن يتعرض المهاجرون خلال رحلتهم و/أو إقامتهم في بلد العبور / المقصد لتهديدات ومخاطر وأشكال عنف واستغلال واعتداء تتعلق بنوع الجنس. وعلى سبيل المثال، قد تتعرض النساء والفتيات والأفراد من مختلف أنواع الجنس ومن جميع الأعمار بشكل خاص لخطر الوقوع ضحايا للعنف القائم على نوع الجنس (انظر القسم 1.3.3: المهاجرون المعرضون للعنف والاستغلال والاعتداء)، أو قد يتعرضون للمعايير الجنسية التي تحد من المساواة بينهم في التمتع بحقوق الإنسان، مثل حرية التنقل أو التعبير. وقد يتعرض المهاجرون ذوو الميول الجنسي والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس المختلفة، على وجه الخصوص، للتمييز

¹⁶⁹ انظر www.iom.int/social-inclusion-iom-programming

¹⁷⁰ انظر www.iom.int/node/102774

والعنف والاعتداء بسبب ميولهم الجنسية وهوياتهم وتعبيراتهم الجنسانية وخصائص جنسهم. ومن المهم أيضًا التذكير باحتمال أن يواجه المهاجرون درجات مختلفة من الوصول إلى الخدمات، أو درجات مختلفة من ملاءمة الخدمات المقدمة، اعتمادًا على نوع جنسهم أو تعبيرهم الجنساني. وفي هذا الصدد، قد تشمل التحديات الرئيسية محدودية إمكانية الوصول إلى الرعاية الطبية المتخصصة لا سيما بالنسبة للنساء أو المهاجرين ذوي الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس المتنوعة، أو عدم ملاءمة ظروف الاستقبال التي لا تأخذ في الاعتبار الاحتياجات الجنسانية المختلفة، أو عدم الوعي بالأمر الجنسانية في صفوف موظفي وكالات إدارة وحماية الهجرة (انظر القسم 2.1.3.3: المهاجرون ذوو الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس المتنوعة).

المؤشرات المراعية للمنظور الجنساني:

- تتمثل إحدى طرق ضمان رؤية وسماع الأشخاص من جميع الأجناس في جمع البيانات المصنفة حسب نوع الجنس وإجراء الأبحاث حولها مع الإشارة إلى المهاجرين الذين حصلوا على خدمات المشورة أو المهتمين بالحصول عليها. وينبغي دمج البيانات الكمية عن طريق البيانات النوعية التي من شأنها أن تزود بمعلومات إضافية عن الخبرة والاحتياجات المحددة لمختلف الفئات الجنسانية في سياق أو مجتمع معين والتي من شأنها أن توفر أساسًا لتعديل المشورة وفقًا لذلك.
- وينبغي أن تمكن دورة المشورة بشأن العودة من تحديد عوامل الضعف الخاصة بنوع الجنس واحتياجات الحماية من خلال إدراج أسئلة معينة في عملية تقييم الضعف وأيضًا من خلال تعزيز قدرة مستشاري العودة على التعرف على البعد الجنساني للهجرة وتأثير العودة وإعادة الإدماج على المهاجرين من مختلف الأجناس. وقد يكون إشراك جهات فاعلة في المشورة بشأن العودة من أجناس مختلفة مساعدًا في تيسير مستوى أعلى من الإدماج وفهم القضايا المتعلقة بنوع الجنس.
- وينبغي أن تكون مسارات الإحالة والشراكات المنشأة مع الجهات المعنية الرئيسية مراعية لنوع الجنس وشاملة للأشخاص ذوي الميول الجنسية والهوية والتعبير الجنساني وخصائص الجنس المتنوعة، وأن تضمن مشاركة الجهات الفاعلة التي تقدم خدمات خاصة بنوع الجنس أو خدمات تسعى إلى معالجة عدم المساواة بين الجنسين.

الإعاقة: من المرجح أن يتعرض المهاجرون ذوو الإعاقة للتمييز والوصم أثناء هجرتهم، وقد يكون من الصعب عليهم بشكل خاص الاتصال بمقدمي الخدمات أو الجهات الفاعلة في مجال الحماية، بسبب العوائق الحالية التي تحول دون وصولهم إلى الموارد على قدم المساواة. وقد لا يتمكن المهاجرون ذوو الإعاقة في الواقع من الوصول إلى أماكن الخدمات المقدمة للمهاجرين في بلدان العبور والبلدان المضيفة على قدم المساواة مع الآخرين، في حين قد لا تكون قنوات وطرائق تبادل المعلومات والاتصالات متاحة دائمًا بنحو متساوٍ. وكما هو الحال بالنسبة للمهاجرين ذوي أوجه الضعف واحتياجات الحماية الخاصة بنوع الجنس، قد يعاني المهاجرون ذوو الإعاقة من محدودية الوصول إلى الرعاية الطبية المتخصصة؛

وقد يتم إيواؤهم في مرافق استقبال لا تناسبهم، أو قد يتواصلون مع موظفي وكالات إدارة وحماية الهجرة قليلي المراعاة للإعاقة.

المؤشرات المراعية للإعاقة:

- لا ينبغي عرقلة تكافؤ فرص حصول المهاجرين ذوي الإعاقة على خدمات المشورة بشأن العودة، وبالتالي يجب أن تكون منهجية ومراسلات المشورة مصممة بالضرورة لأجلهم أيضاً. وقد يشمل ذلك التأكد من إتاحة المواد الإعلامية خارج وعبر الإنترنت للمهاجرين ذوي الإعاقة، ومن احترام طرائق المشورة للاحتياجات المتنوعة التي قد تكون لدى المهاجرين ذوي الإعاقة، فيما يتعلق، على سبيل المثال، بأماكن الجلسات خارج أو عبر الإنترنت، ومدتها، ولغتها، وأدوات وأساليب التواصل المعتمدة فيها، من بين أمور أخرى.
- ويجب الاعتراف بالإعاقة بوصفها عاملاً من شأنه أن يؤثر على تجارب عودة المهاجرين وإعادة إدماجهم، ويجب اتخاذ الخطوات اللازمة لكي لا يعاني المهاجرون من أي ضرر نتيجة لإعاقتهم. ويعني هذا أن مستشاري العودة بحاجة لأن يضعوا في الاعتبار كيفية إعداد وتنفيذ المشورة بشأن العودة والعودة نفسها، لتكون مراعية للإعاقة. ويعني هذا، عملياً، أنه ينبغي الاستعانة في عملية إدارة الحالات بخدمات محددة قد تكون مطلوبة لضمان تلقي المهاجرين ذوي الإعاقة معاملةً متساوية وتمكّتهم من الوصول إلى العودة الآمنة والكرامة. وبالإضافة إلى ذلك، من المهم أن يكون مستشارو العودة على دراية بالمخاطر المحتملة للوصم والتمييز في البلدان الأصلية، المتعلقة بحالة الإعاقة التي قد تكون موجودة مسبقاً في تجربة الهجرة أو التي قد تكون أيضاً نتيجة لها، وطرق التخفيف منها/ معالجتها، وأن يناقشوها مع المهاجرين.
- وكلما أمكن، يجب أن تسعى خدمات المشورة بشأن العودة إلى تمكين المهاجرين ومستشاري العودة ذوي الإعاقة. ويجب بالضرورة أن يُدمج هذا مع بناء قدرات الجهات المعنية بالمشورة بشأن العودة وكذلك الجهات الفاعلة في إدارة الهجرة وحمايتها، سعياً إلى اتباع نهج تراعي الإعاقة، فضلاً عن احترام وحماية وإعمال حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، بمن فيهم المهاجرون.

السّن: من المفيد التذكير بضرورة ألا تقتصر استجابة خدمات المشورة المراعية للسّن على احتياجات الأطفال، بل أن تضع في الاعتبار أيضاً خصوصيات الفئات العمرية الأخرى، مثل المهاجرين الأكبر سناً والشباب.

المؤشرات المراعية للسن:

- وتتمثل إحدى طرق ضمان مراعاة احتياجات الأشخاص من جميع الأعمار في جمع البيانات- المصنفة حسب العمر وإجراء الأبحاث حولها مع الإشارة إلى المهاجرين الحاصلين على خدمات المشورة أو الراغبين في ذلك. وتُميِّز أبحاث الهجرة في الغالب الأطفال المهاجرين عن المهاجرين البالغين، لكن التمييز بين الأطفال وبين البالغين على أساس السن يعدُّ أقل شيوعاً.
- وعند تقديم المشورة بشأن العودة للمهاجرين الأكبر سنّاً، على المستشارون أن يضعوا في اعتبارهم عوامل الضعف المحددة التي من المرجح أن تؤثر على المهاجرين الأكبر سنّاً مقارنةً بالمهاجرين في الفئات العمرية الأخرى، مثل الفقر بسبب محدودية الوصول إلى سوق العمل أو الدعم الاجتماعي، وسوء الصحة والإعاقات الناجمة عن الشيخوخة، من بين أمور أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، يعدُّ المهاجرون الشباب في كثير من الأحيان أقل ضعفاً من الفئات العمرية الأخرى، إلا أنّ هذا ليس هو الحال بالضرورة. وقد تتعرض الشباب بشكل خاص للعنف القائم على نوع الجنس، ويتعرض الشباب لمعدلات عالية من العنف الجسدي، وقد يُعطى الرجال العازبون والنساء العازبات (وهم غالباً شباب) أولوية أقل في الحصول على الخدمات والمساعدة مقارنةً بالأسر.
- وقد تكون الاحتياجات النفسية الاجتماعية حادة بوجه خاص لدى المهاجرين الأكبر سنّاً الذين يفكرون في العودة إلى بلدانهم الأصلية، ويرجع ذلك، على سبيل المثال، إلى صعوبة التعامل مع انقطاع الروابط الاجتماعية والثقافية المنشأة في بلدان المقصد، أو إلى انخفاض شبكة العلاقات الاجتماعية في البلد الأصلي بعد قضاء فترة طويلة في الخارج. ومن الناحية الأخرى، من المهم أن نضع في اعتبارنا أن السن العالمي لذروة ظهور اضطرابات الصحة العقلية هو 14.5 عاماً ويبلغ متوسط عمر ظهورها 18 عاماً،¹⁷¹ مما يدل على مدى أهمية احتياجات الصحة النفسية بالنسبة للسكان الأصغر سنّاً أيضاً.

3.5. الإدارة القائمة على النتائج في سياق المشورة بشأن العودة

مراجع مفيدة لهذا القسم:

- ◀ دليل إعادة الإدماج من المنظمة الدولية للهجرة (الوحدة 5: الرصد والتقييم لأغراض المساعدة على إعادة الإدماج) (خاصة تعريف الرصد والتقييم، والاعتبارات الأخلاقية لأغراض الرصد والتقييم؛ المرفق 4 أ، طرق جمع البيانات)
- ◀ *IOM Handbook on Protection and Assistance for Migrants Vulnerable to Violence, Exploitation and Abuse* (ص 32، case management approach)
- ◀ IOM Case Management Guidelines (سيصدر قريباً)
- ◀ *IOM Monitoring and Evaluation Guidelines*

¹⁷¹ ماركو سولمي، جواكيم رادوا، ميريام أوليفولا، إنريكو كروتش، ليفيا سواردو، غونزالو سالازار دي بابلو، جاي إل شين، جيمس ب. كيركبرايد، بيتر جونز، جاي هان كيم، جونج يوب كيم، أندريه ف. كارفالهو، ماري ف. سيمان، كريستوف يو. كوريل وباولو فوسار بولي، Age at onset of mental disorders worldwide: Large-scale meta-analysis of 192 epidemiological studies, *Molecular Psychiatry* (2021). متاح على الموقع التالي: <https://doi.org/10.1038/s41380-021-01161-7>.

يعدّ نهج الإدارة القائمة على النتائج الذي تنتهجه المنظمة الدولية للهجرة "إستراتيجية إدارة تضع أهدافاً ونتائج واضحة لتحديد الطريق المستقبلي، وتستخدم مؤشرات محددة للتحقق من التقدم المحرز. وتشمل الإدارة القائمة على النتائج دورة المشروع بأكملها، من التخطيط وإدارة التنفيذ والرصد والإبلاغ إلى التقييم.

ومن بين الجوانب الأخرى، يتطلب نهج الإدارة القائمة على النتائج الرصد والتقييم القويين، بالإضافة إلى إدارة المعارف".¹⁷²

ويجب أن تسترشد برامج المشورة بشأن العودة بنهج الإدارة القائمة على النتائج؛ ونظرًا لأن ذلك يعزز الشفافية والمساءلة، فإنه يتيح استخدام الموارد بكفاءة وفعالية، ومن شأن ذلك أيضًا أن يبسر التعلم من أجل تعديل مكونات البرامج أو العمليات التي لا تحقق النتائج المتوقعة. وينبغي تضمين الإدارة القائمة على النتائج بالفعل لدى التخطيط لبرنامج المشورة بشأن العودة، بغية تحديد النتائج المرجوّ تحقيقها والأنشطة والمدخلات التي ستؤدي إلى هذه النتائج وكيفية جمع البيانات وتحليلها ومواعيد ذلك بوضوح، من أجل تقييم ما إذا كانت النتائج المتوقعة قد تحققت. وتمثّل مصفوفة النتائج إحدى الأدوات التي من شأنها أن تعزز نهج الإدارة القائمة على النتائج ويمكن استخدامها لتخطيط الرصد وتقييم تدخل أو برنامج، نظرًا لأنها تتيح للمستخدم صياغة الهدف من التدخل ونتائج المتوقعة (النتائج والمخرجات ذات الصلة)، فضلًا عن الافتراضات التي من شأنها أن تمكّن من تنفيذ تدخل ناجح (يرجى الاطلاع على الأداة 2.5: الرصد والتقييم للحصول على عينة من قائمة المؤشرات التي يمكن استخدامها لصياغة مصفوفة نتائج).

ويعدّ الرصد¹⁷³ مكونًا رئيسيًا من مكونات نهج الإدارة القائمة على النتائج. وفي سياق برامج المشورة بشأن العودة، قد يكون من المفيد بوجه خاص التركيز على ما يلي:

- **رصد برنامج المشورة بشأن العودة** من أجل تتبع تقدم وأداء تدخل المشورة بشأن العودة بأكملها، ويغطي ذلك أربعة مجالات رئيسية (الأنشطة والنتائج والميزانية والنقطة والمخاطر): يمكن وضع مؤشرات معينة لقياس مدى تحقيق برنامج المشورة بشأن العودة نتائج المتوقعة، من خلال طرق ومصادر جمع البيانات المناسبة.¹⁷⁴
- **رصد المستفيدين من المشورة بشأن العودة** لتتبع تصورات المستفيدين لخدمات المشورة الجارية بشأن العودة أو التي قُدّمت بالفعل: يعدّ رصد المستفيدين وسيلة لإدراج مشاركة المستفيدين، ويقيّم مدى رضا المستفيدين أو شكاواهم، ومستوى المشاركة / الإدماج، والوصول

¹⁷² المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Monitoring and Evaluation Guidelines* (جنيف، 2021). متاح على الموقع التالي: <https://publications.iom.int/books/iom-monitoring-and-evaluation-guidelines>

¹⁷³ تعرف المنظمة الدولية للهجرة الرصد بأنه "ممارسة راسخة في إطار الرقابة الداخلية تزود الإدارة بمؤشر مبكر عن مدى إحراز تقدم من عدمه في تحقيق النتائج، في كل من الأنشطة التشغيلية والمالية. (...) وتوجد في تدخلات المنظمة الدولية للهجرة أربعة مجالات رئيسية للرصد: رصد النشاط، ورصد النتائج، والرصد المالي ورصد المخاطر" (المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Monitoring and Evaluation Guidelines*).

¹⁷⁴ انظر المنظمة الدولية للهجرة، المرفق 4، *IOM Guidance Note on Monitoring and Evaluation for Return and Reintegration Programmes* (على وشك الصدور).

إلى الموارد، والمعاملة التي يتلقاها المستفيدون وتجربتهم الشاملة طوال مرحلة المشورة.¹⁷⁵

المزيد عن الرصد



توجد في مجال العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج أنشطة رصد إضافية وذات صلة تشمل ما يلي:

- **رصد عمليات الإعادة القسرية**، الذي يشير إلى رصد الأنشطة الرامية إلى إنفاذ أوامر الترحيل. وفي سياق الاتحاد الأوروبي، على سبيل المثال، بناءً على المادة 8(6) من توجيه العودة 2008/115/EC، يجب على الدول توفير نظام فعال لرصد العودة القسرية. ووفقًا لوكالة الحقوق الأساسية، يمكن أن تكون أنظمة مراقبة العودة القسرية فعالة وعملية إذا كانت تغطي جميع الأنشطة التي يتم الاضطلاع بها فيما يتعلق بالترحيل، من قبل المغادرة وحتى الوصول والاستقبال في بلد المقصد، وفي حال نفذتها على أساس مستمر منظمة مستقلة عن السلطات تفرض العودة.¹⁷⁶
- **رصد الفحوصات على الحدود وفحوصات اللجوء**، الذي يشير إلى رصد احترام حقوق الإنسان وقانون اللجوء ومبدأ عدم الإعادة القسرية، لا سيما فيما يتعلق بعمليات الإعادة القسرية / الصد على الحدود.¹⁷⁷
- **رصد إعادة الإدماج**، من أجل تقييم أداء برنامج إعادة الإدماج وما إذا كان يحقق أهدافه المنشودة. وفيما يتعلق برصد العودة، يمكن أن يتمحور رصد إعادة الإدماج أيضًا حول مستويات مختلفة، بما في ذلك رصد المستفيدين ورصد البرامج وتقييم حوكمة إعادة الإدماج.¹⁷⁸

وإلى جانب الرصد،¹⁷⁹ يعدّ التقييم مكونًا رئيسيًا آخر لدعم نهج الإدارة القائمة على النتائج، وينبغي تضمينه في جميع برامج المشورة بشأن العودة وإدراجه في التخطيط والتصميم منذ البداية. وعند إجراء التقييمات، تستخدم المنظمة الدولية للهجرة في المقام الأول معايير لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وهي الأهمية والاتساق والفعالية والكفاءة والتأثير والاستدامة.¹⁸⁰ ويمكن أن تساعد معايير التقييم في تحديد نطاق التقييم وتحديد الأسئلة الرئيسية التي يُتوقع أن يساهم التقييم في الإجابة عليها (يرجى الاطلاع على الأداة 2.5: الرصد والتقييم، التي تتضمن عينة من أسئلة التقييم التي يمكن استخدامها في سياق برامج المشورة بشأن العودة).

ويمكن تطبيق أنواع مختلفة من التقييم على برامج المشورة بشأن العودة، اعتمادًا على توقيت إجراء التقييم، والغرض منه، ونطاقه، والجهة التي تُجرىه. ويجب تحديد جميع هذه العناصر وفقًا للاحتياجات والتوقعات المحددة للبرنامج المُراد تقييمه. وبغض النظر عن نوع التقييم الذي سيُجرى، من المهم

¹⁷⁵ انظر المنظمة الدولية للهجرة، المرفق 5، المرجع نفسه.

¹⁷⁶ للمزيد من المعلومات عن الوضع الحالي لأنظمة مراقبة العودة القسرية في أوروبا، يرجى زيارة <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/forced-return-monitoring-systems-2020-update#TabPubOverview0>.

¹⁷⁷ تنشط العديد من منظمات المجتمع المدني والهيئات المستقلة لحقوق الإنسان في سياق رصد الحدود واللجوء، بما في ذلك مجلس اللاجئين الدانماركي (<https://drc.ngo/our-work/where-we-work/europe/bosnia-and-herzegovina/>) في البوسنة والهرسك، الذي يتولى الرصد المستمر ويقدم موجزات شهرية.

¹⁷⁸ للمزيد من المعلومات عن هذا الموضوع، يرجى الاطلاع على الوحدة 5 من دليل إعادة الإجماع للمنظمة الدولية للهجرة.

¹⁷⁹ تعرف المنظمة الدولية للهجرة التقييم بأنه "التقدير المنهجي والموضوعي لتصميم وتنفيذ ونتائج مشروع أو برنامج جارٍ أو مكتمل أو سياسة جارية أو مكتملة" (المنظمة الدولية للهجرة، *IOM Monitoring and Evaluation Guidelines*).

¹⁸⁰ انظر الموقع التالي: <https://web-archiv.oecd.org/2020-09-04/540455-revised-evaluation-criteria-dec-2019.pdf>.

كقاعدة عامة أن يكون مسؤول التقييم على دراية بسياق برنامج المشورة بشأن العودة والجهات الفاعلة المعنية، وأن يُنظر في توقيت التقييم بشكل جيد لإتاحة الوقت الكافي لإعداد التقرير النهائي وتقييمه وتسليمه، وأن تُحدّد أهداف التقييم ومنهجيته جيدًا (من خلال المعايير المرجعية للتقييم). وينبغي مراعاة اختيار أساليب جمع البيانات بحيث تناسب أغراض التقييم، بالاستناد أيضًا إلى توافر البيانات وإمكانية الوصول إليها، والبيئة التي يجري التقييم فيها والموارد المالية المتاحة. وتمثل الموارد المالية في الواقع عنصرًا أساسيًا، ويجب أن يخصص برنامج المشورة بشأن العودة دائمًا حصة معينة من الميزانية لأغراض التقييم.

4.5. آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات

مراجع مفيدة لهذا القسم:

IOM AAP Toolkit: Complaints and Feedback Mechanism ◀

فرانثيسكا بونينو وإيزابيلا جان وبول نوكس كلارك، *Closing the Loop: Effective Feedback in Humanitarian Contexts*¹⁸¹ ◀

يمثل إنشاء آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات إحدى طرائق تفعيل المساءلة أمام المستفيدين (انظر أيضًا القسم 2.2: المبادئ الرئيسية لإسداء المشورة التي محورها المهاجرون)، ويهدف إلى توفير مكان يعبر فيه المهاجرون عن آرائهم بشأن الخدمات التي يتلقونها ويجمعونها، ويعالج شكاوى المستفيدين وتقارير سوء سلوك الموظفين، ويدخل تحسينات على الخدمات المقدمة، ويحدد القضايا التي يمكن أن تتحول إلى برامج وإجراءات مستقبلية. وعند إعداد آلية لتقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات، هناك بعض الجوانب الرئيسية التي يجب وضعها في الاعتبار:¹⁸²

- يجب تحديد آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات من خلال بروتوكولات مكتوبة وموحدة تضع في اعتبارها الرصد والعمل والمتابعة بشفافية وسرية. وتشمل هذه البروتوكولات، في جملة أمور: التحديد الواضح للكيان/الموظفين المسؤولين عن آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات؛ والقنوات التي تُجمع عبرها الشكاوى والتعليقات والملاحظات؛ ونظام تحديد أولويات الشكاوى التي تُجمع بناءً على الحاجة الملحة مع بيان الفترة الزمنية المخصصة لتفعيل الاستجابة.
- يجب أن تغطي آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات دورة التواصل الكاملة، بدءًا من تقديم التعليقات والملاحظات، والإقرار، والتحليل، واتخاذ الإجراءات، والاستجابة.¹⁸³
- ويجب إنشاء آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات مع مراعاة البيئة التشغيلية والقدرات والموارد الحالية، وكذلك المدخلات المقدمة من جانب المستفيدين ومستخدمي آلية

¹⁸¹ فرانثيسكا بونينو وإيزابيلا جان وبول نوكس كلارك، *Closing the Loop: Effective Feedback in Humanitarian Contexts – Practitioner Guidance, ANLAP-CDA Guidance* (لندن، 2014). (ALNAP/ODI).

¹⁸² يمكن العثور على المزيد من المعلومات عن كيفية وضع آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات وإدارتها في الموارد المشار إليها في بداية هذا القسم الفرعي.

¹⁸³ بونينو وجان وكلارك، *Closing the Loop: Effective Feedback in Humanitarian Contexts*.

تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات.

وعندما يتعلق الأمر على وجه التحديد بالمشورة بشأن العودة، قد تكون آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات أدوات مهمة لتقييم مدى تحقيق برنامج المشورة بشأن العودة لأهدافه. وكذلك، يمكن لآليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات أن تبيّن مدى تمكن المشورة بشأن العودة من الالتزام بالمبادئ الرئيسية، مثل المساءلة، والنهج القائم على الحقوق، وعدم الإضرار، ووكالة المهاجرين، والسرية، والبيئة الآمنة للعودة. ويمكن لآليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات أيضاً، جنباً إلى جنب مع أدوات مراقبة المستفيدين من مشورة وبرامج العودة، التمكين من جمع المعلومات المهمة عن الأداء العام لبرنامج المشورة بشأن العودة والتزويد بالمعلومات اللازمة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية.

ويمكن أن توفر جلسة المعلومات والمشورة مكاناً مناسباً لإبلاغ المستفيدين بوجود آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات واشتغالها، وتعريفهم بالقنوات والإجراءات التي تخوّل لهم تقديم التعليقات والملاحظات والشكاوى.¹⁸⁴ ومن الأهمية بمكان أن تعمل آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات على النحو الواجب وأن يتم الاعتراف بالشكاوى والتعليقات والملاحظات والاستجابة لها. وقد يؤدي خلاف ذلك إلى إلحاق ضرر كبير بسمعة برنامج المشورة بشأن العودة، والأهم من ذلك أنه قد يقوض علاقة الثقة المنشأة بين المهاجر والمستشار / خدمة المشورة.

ونظراً لطبيعة المشورة بشأن العودة، تمكّن آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات المهاجرين من تقديم الشكاوى أو الإخطارات بالانتهاكات الجسيمة لحقوقهم، بما في ذلك القمع، وعمليات الإعادة القسرية / الصّدّ، وخروقات واجب الحفاظ على السرية أثناء عملية المشورة بشأن العودة، ونوبات العنف المضايقة والاعتداء، بما في ذلك الاعتداء الجنسي. ويجب أخذ ذلك في الاعتبار عند إنشاء آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات وتشغيلها في سياق خدمات المشورة بشأن العودة، واتخاذ تدابير لضمان الحفاظ على المساءلة بالفعل فيما يتعلق بهذه الانتهاكات الخطيرة للحقوق. ويستلزم هذا، على سبيل المثال، التأكد من تمتع الموظفين المسؤولين عن آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات بالمهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع مثل هذه الشكاوى، والتأكد من تنسيق الإجراءات الواجب اتخاذها والاستجابات على النحو الواجب، ليس مع مستشاري العودة فحسب وإنما مع الإدارة العليا أيضاً، وكذلك مع السلطات المعنية وهيئات الرصد المستقلة حسب الحاجة. وأخيراً، من المهم الأخذ في الاعتبار احتمالية أن يقدم المهاجرون الشكاوى والتعليقات والملاحظات من خلال آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات المضمنة في خدمة المشورة بشأن العودة (عند وجودها)، وأن بإمكانهم أيضاً فعل ذلك باستخدام آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات المضمنة في الخدمات الأخرى التي تديرها نفس الجهة الفاعلة التي تقدم المشورة بشأن العودة، أو حتى آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات التي تديرها جهات فاعلة أخرى. ومن ثم، فإنه من المهم للغاية التنسيق والتواصل للتأكد من نقل الشكاوى والتعليقات والملاحظات إلى الطرف المسؤول، باتّباع إجراءات سريعة وسرية.

¹⁸⁴ لمزيد من المعلومات عن القنوات والأنواع المختلفة لآليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات، يرجى الاطلاع على المنظمة الدولية للهجرة، مجموعة أدوات المنظمة الدولية للهجرة للمساءلة أمام السكان المتضررين: آليات تقديم الشكاوى والتعليقات والملاحظات (جنيف، 2020).

5.5. رفاه الموظفين والرعاية الذاتية

مراجع مفيدة لهذا القسم:

IOM Case Management Guidelines (على وشك الصدور) ◀

تعد هجرة العودة عملية معقدة وقد يكون لها آثار على مستشاري العودة كما هو الحال بالنسبة للعائدين. وقد تثير جلسات المشورة بشأن العودة في المستشارين ذكريات بعض التجارب السابقة، الأمر الذي من شأنه أن يؤثر على الجلسات. وقد يكون بعض العائدين قد واجهوا أوضاعاً سلبية فيؤثر سماع هذه القصص على المستشار. وقد يتسبب الاستماع إلى الأشخاص الذين عانوا من المشقة وعرفوا المعاناة في فتور/التعاطف. ويمكن وصف "فتور التعاطف" بأنه تكلفة يعاني منها مقدم الرعاية نتيجة لرعاية الآخرين. وبعبارة أخرى، "فتور التعاطف" هو التأثير العاطفي للعمل مع الأشخاص الذين يُحتمل أن يكونوا قد تعرضوا لمحن شديدة. وعلى غرار "فتور التعاطف"، تعدّ الصدمة غير المباشرة حالة محتملة أخرى يمكنها أن تنشأ بعد الاستماع إلى الأشخاص الذين عانوا من تجارب سلبية، وتوصف الصدمة غير المباشرة بأنها "تأثير... الاتصال العاطفي الحميم المتكرر مع الناجين من الصدمات. ويؤدي ذلك إلى تغيير في نظرة المعالج إلى العالم وإحساسه بعدالة العالم وسلامته. وتسمى أيضاً الصدمة الثانوية".¹⁸⁵ ولفهم تلك التأثيرات ومنعها من أن تشكل عبءاً أمام تقديم الخدمة وتؤثر على المستشار بشكل سلبي، هناك العديد من الإجراءات التي يمكن اتخاذها:

- **توفير الإشراف السريري المنتظم.** من شأن الإشراف السريري المنتظم أن يساعد في منع فتور التعاطف والصدمات غير المباشرة. ولدى الإشراف السريري، يمكن للمستشارين التحدث عن الحالات التي يعملون عليها وطلب المساعدة من مستشارين أكثر خبرة. وبصرف النظر عن الحالات، يمكن للمستشارين التحدث عن آثار تلك الحالات على أنفسهم أيضاً.
- **العمل الجماعي وعقد مؤتمرات الحالة.** يجب أن يكون مستشارو العودة على اتصال دائم بأفرقتهم لتقديم خدمة أفضل. وسوف يؤدي العمل الجماعي إلى منع الإنهاك المهني المحتمل نظراً لأن المستشارين لن يتحملوا كامل المسؤولية بأنفسهم. ويجب أن تكون أساليب عقد مؤتمرات الحالة متاحة للحالات، ولا سيما للحالات المعقدة. ويعني عقد مؤتمرات الحالة اجتماع جميع الأطراف المشاركة في حالات العمل الطبي والقانوني والاجتماعي ومناقشتها الحالات، ويمكن أن يشمل ذلك أيضاً الموظفين الذين يتحملون مستويات مختلفة من المسؤولية، فيقع بالتالي إشراك المشرفين وتقاسم المسؤوليات لا سيما في المواقف الصعبة بشكل خاص. ومن خلال عقد مؤتمرات الحالة، سيحظى مستشارو العودة وأعضاء الفريق الآخرون بفرصة رؤية الحالات في إطار نهج شامل وطلب المساعدة إذا لزم الأمر. ويجب أن

¹⁸⁵ American Psychological Association, APA Dictionary of Psychology (بدون تاريخ). متاح على الموقع التالي: <https://dictionary.apa.org/vicarious-traumatization>

تشمل مؤتمرات الحالة أيضًا مستشارين من البلدان الأصلية معنيين بإعادة الإدماج، حسب الحاجة، ليس فقط من أجل التحضير للعودة وإعادة الإدماج بشكل أفضل، وإنما أيضًا لتعزيز اتباع نهج منسق إزاء المساعدة المقدمة.

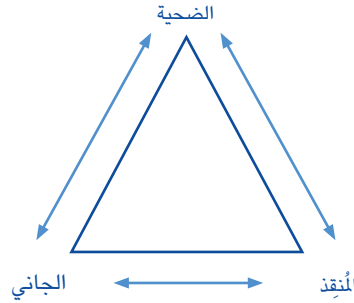
- **بناء الفريق والترفيه.** يستطيع مستشارو العودة، مع زملائهم، تنظيم أنشطة جماعية فيما بينهم مثل جلسات القهوة في الصباح حيث يجتمعون ويتحدثون عن الأمور اليومية، أو الاحتفال بأعياد الميلاد، أو عيش لحظات اجتماعية عفوية أخرى. وسيؤدي القيام بذلك إلى خلق بيئة إيجابية للعمل وبناء علاقات أفضل مع الزملاء. وعلاوة على ذلك، سيساعد ذلك في خلق ذكريات إيجابية في بيئة العمل حتى لا يكون المكتب مرتبطًا فقط بالتجارب الصعبة عاطفياً. وبصرف النظر عن هذه الأحداث المنظمة ذاتياً، فإن من شأن وجود "يوم رفاهية للموظفين" نظامي من ترتيب المديرين أن يمنع فترات التعاطف المحتمل، والصدمات غير المباشرة، والإنهاك المهني.

ولا ينبغي نسيان أن خطة معالجة المحنة أداة حماية قوية للغاية ضد الإنهاك المهني.¹⁸⁶ ويجب أن يحاول مستشارو العودة تحديد جميع التأثيرات السلبية التي تترك وقعا في أنفسهم أثناء عملهم، مثل الاستماع إلى كل القصص المؤلمة، وإيجاد صعوبة في تقديم المساعدة لجميع الأشخاص، ومواجهة العقبات الموضوعية بمختلف أنواعها في عملهم، من بين أمور أخرى. وبالإضافة إلى ذلك، واسترشاداً بخطة معالجة المحنة، ينبغي عليهم أيضاً أن يحاولوا معرفة ما هو إيجابي من الصفات والخصائص والقيم والعلاقات، وغيرها من الأمور التي لم يطرأ عليها تغيير في حد ذاتها (أي الصفات التي ظلت صامدة إزاء المحن التي واجهوها في وظائفهم) وكذلك جميع التغييرات الإيجابية التي حدثت في أنفسهم، والتي تفعّلت بسبب تعرضهم لهذه المحن على وجه التحديد، مثل قدر الإلهام الذي حصلوا عليه من مقابلة أشخاص مبدعين ومن اختبار الكثير من التصرفات اللطيفة، ومدى إثرانهم أيضاً بكل هذه اللقاءات مع العائدين. وبهذه الطريقة، لا يشعرون بأنهم فقط "متضررون" بسبب عملهم، بل يكون لديهم فهم أكثر موثوقية وتوازناً وواقعية لمجموعة كاملة من التأثيرات التي عانوا منها.

ويمكن استخدام مثلث الضحية والجاني والمنقذ بوصفه أداة فعالة لمنع الإنهاك المهني والصدمة غير المباشرة. وإذا نظر مستشارو العودة للمهاجرين على أنهم ضحايا، سيكون من العادي الوقوع في فخ محاولة أن يلعبوا دور المنقذ، مما سيؤدي بدوره إلى إضعاف المهاجرين وإجبار مستشاري العودة على تحمل مسؤولية أكبر مما ينبغي عليهم تحمله. ومن المهم أيضاً ملاحظة أن هذه المواقف الثلاثة قابلة للتغيير. وبعبارة أخرى، قد يتحول مستشارو العودة إلى جناة إذا حاولوا لعب دور المنقذ ثم لم ينقذوا المهاجر. وقد يبدوون أيضاً في النظر إلى المهاجرين على أنهم جناة إذا شقت عليهم المسؤوليات. ولذلك، لتمكين المهاجرين ومنع الإنهاك المهني والصدمة غير المباشرة، ينبغي لمستشاري العودة محاولة تجنب الوقوع في مثلث الضحية والجاني والمنقذ. ومن بين الطرق العملية لفعل ذلك محاولة

¹⁸⁶ رينوس ك. بابادوبولوس، *Involuntary Dislocation: Home, Trauma, Resilience, and Adversity-Activated Development* (روتليدج، 2021).

النظر إلى المهاجرين بطريقة شاملة لنقاط قوتهم وقدرتهم على الصمود أمام كل الصعوبات التي يواجهونها.



1.5.5. التعامل مع المهاجرين الذين يتسمون بالعدوان اللفظي أو ذوي السلوك العنيف

يعد الإحباط وعدم الثقة في الأشخاص ذوي السلطة أحد أبرز ردود الفعل العاطفية إزاء العودة. وقد يُنظر إلى مستشاري العودة على أنهم أشخاص ذوو سلطة وقد يواجهون عدواناً لفظياً و/أو جسدياً. وبصرف النظر عن ردود الفعل العادية إزاء المواقف غير العادية، قد ينجم عدوان لفظي و/أو جسدي عن بعض حالات الصحة العقلية. ويمكن أن تُدرج الأمراض الذهانية والاضطرابات المتعلقة بتعاطي الكحول ومواد الإدمان ضمن تلك الأمراض. وينبغي لمستشاري العودة الامتناع عن إجراء أي تشخيص، إلا أنه يجب عليهم إجراء الإحالات اللازمة إلى الخدمات المتخصصة وأهل التخصص من الموظفين.

ولحماية أنفسهم من أي سلوك عنيف جسدياً، يجب على مستشار العودة أن يحافظ على مسافة تتجاوز الذراع والساق بينه وبين العائد. وفي حالة حدوث أي رد فعل عدواني، يجب استخدام زر الإنذار، إن وُجد. ويجب إنهاء الجلسة على الفور، وطلب المساعدة من الأمن. ويجب مشاركة أي سلوك عنيف أو مخاوف تعرض للعنف مع فريق الإرسال والاستقبال لحماية أعضاء الفريق.

ومن غير الممكن محاولة إجراء محادثة منطقية مع شخص في حالة غضب شديد و/أو عدوانية شديدة. ولإجراء محادثة، ينبغي أن تكون الخطوة الأولى تقليل مستوى الغضب. ولفعل ذلك، يجب استخدام تقنيات التهدئة. ومن المهم معرفة أن استخدام تقنيات التهدئة يتطلب التدريب، لأن الناس، عند مواجهة شخص غاضب، يميلون إلى الشجار أو الهروب أو الجمود. ولذلك، يجب ممارسة تقنيات التهدئة بشكل كافٍ قبل التمكن من استخدامها مع المهاجرين. وللمزيد من المعلومات عن تقنيات التهدئة، يرجى الاطلاع على المبادئ التوجيهية القادمة لإدارة الحالة الصادرة عن المنظمة الدولية للهجرة.

ما يجب فعله	ما يجب تجنبه
<ul style="list-style-type: none"> حضور الإشراف. حضور مؤتمرات الحالة. تخصيص وقت لنفسك للقيام بالأشياء التي تستمتع بها. طلب المساعدة حين تحتاج إليها. الوعي بأن القصص التي تسمعها قد تؤثر عليك. منح نفسك بعض الوقت بعد الجلسات الصعبة. 	<ul style="list-style-type: none"> محاولة فعل كل شيء. محاولة القيام بالأمر بنفسك. العمل في العطلات. إخفاء ما يختلج في نفسك من عواطف. تقديم المشورة دون أخذ قسط من الراحة بين الجلسات.

الأداة 1.5: نظرة عامة على الجهات المعنية

كما أوضحنا في الوحدة 1، يعدّ مبدأ "الشراكة والتعاون" أحد المبادئ التي يقوم عليها عمل المنظمة الدولية للهجرة بشأن العودة وإعادة القبول وإعادة الإدماج. وقد يكون إجراء تحليل للجهة المعنية مفيداً لتحديد الجهات الفاعلة المعنية التي ينبغي أن تُضمَّ إلى العمل من خلال الشراكة، وكذلك لتحديد مستوى المشاركة في العمل الأكثر ملاءمة لكل منها، وفقاً للسياق المحدد. ويوجد عدد من المنهجيات القائمة لتعيين الجهة المعنية، ويمكن اعتمادها أيضاً في سياق برامج المشورة بشأن العودة.¹⁸⁷ وتهدف النظرة العامة التالية على الجهات المعنية إلى استكمال المنهجيات الموحدة الخاصة بتعيين الجهة المعنية وتقديم إرشادات مهمة إلى الجهات الفاعلة المعنية بالمشورة بشأن العودة من شأنها أن تخوّل ضمَّ الجهات المعنية إلى العمل، وفقاً للأدوار التي تلعبها داخل نظام إدارة الهجرة ومسارات هجرة المستفيدين من المشورة.

الشراكات في بلد المقصد / بلد العبور

• السلطات الوطنية والمحلية المكلفة بإدارة الهجرة

يجب دائماً تنسيق إنشاء وتشغيل خدمات المشورة بشأن العودة، سواء كانت مدرجة في برامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج أم لا، مع السلطات الوطنية والمحلية في البلد المضيف / بلد العبور، مع وجود نقاط مرجعية رئيسية تمثلها الوزارات والكيانات المسؤولة عن الإدارة الشاملة للهجرة، والمسؤولة كذلك عن شرائح محددة من السكان المهاجرين، مثل ضحايا الاتجار أو الأطفال غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم. ومن المهم أن يتمّ هذا التنسيق بواسطة وثيقة قانونية مكتوبة، مثل مذكرة التفاهم، لكي تكون جميع الأطراف على دراية جيدة بأدوارها ومسؤولياتها، وكذلك بحقوقها والتزاماتها.

وينبغي أن تكون سلطات إدارة الهجرة على دراية بخيارات المشورة بشأن العودة القائمة وأن تحيل المهاجرين المهتمين إلى هذه الخدمات. وبشكل عام، يمكن للسلطات الوطنية والمحلية أن تكون بمثابة

¹⁸⁷ المنظمة الدولية للهجرة، دليل إعادة الإدماج، ص 21 والمرفق 6.

عوامل فاعلة تنشر المعلومات المتعلقة بتوافر خدمات المشورة بشأن العودة وخيارات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج. ومن ناحية أخرى، ينبغي إخطار سلطات الهجرة بحالات تسجيل المهاجرين الطالبيين للمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج، ليكون من الممكن تعليق / تقصير / إلغاء الإجراءات المعلقة (بما في ذلك الترحيل القسري، وحظر إعادة الدخول، وتدابير الاحتجاز، وما إلى ذلك) وفقاً للتشريعات، في انتظار الحصول على موافقة مستنيرة من المهاجرين فيما يتعلق بمشاركة بياناتهم الشخصية مع جهات ثالثة لهذه الأغراض.

وفي بعض البلدان، تتولى السلطات الوطنية أيضاً مسؤولية تقديم المشورة بشأن العودة. وفي هذه الحالة، من المهم تنسيق أي خدمة مشورة بشأن العودة تقدمها جهات فاعلة أخرى مع دوائر حكومية مماثلة، للبحث عن أوجه التضافر والنهج المتناسكة وتجنب التداخل.

• الخدمات الاجتماعية ومقدمو الرعاية الصحية ونظام التعليم

اعتماداً على إعداد إدارة الهجرة في البلد، يمكن أن تعمل هذه الخدمات بوصفها كيانات إحالة للمشورة بشأن العودة. وفي الوقت نفسه، تمثل الخدمات الاجتماعية ومقدمو الرعاية الصحية ونظام التعليم في الغالب جهات فاعلة رئيسية في نهج إدارة الحالات. وتقدم هذه الكيانات في الواقع خدمات رئيسية لعامة الناس، بما في ذلك السكان المهاجرين، ويجب على مستشاري العودة دائماً استكشاف إمكانية وصول المهاجرين إلى هذه الخدمات، من أجل دعم حقوقهم. وبالإضافة إلى ذلك، يحتاج المستشارون أثناء عملية المشورة بشأن العودة إلى أن يناقشوا مع المهاجرين تفاعلهم السابق والحالي مع هذه الخدمات، لأن ذلك ضروري لتقييم أوجه الضعف لدى المهاجرين والتحضير للعودة، إذا كانت الحالة كذلك. وفي الواقع، تستطيع الخدمات الاجتماعية ومقدمو الرعاية الصحية ونظام التعليم توفير معلومات مهمة عن عوامل الضعف، مثل: المشاكل الواقعة داخل الأسرة، أو العنف الأسري أو الإساءة؛ وتعاطي مواد الإدمان؛ وحالة الإعاقة والشواغل الصحية (الجسدية والنفسية) والاحتياجات. وفي حالة تلقي المهاجرين الراغبين في العودة خدمات اجتماعية، أو خدمات من جانب مقدمي الرعاية الصحية ونظام التعليم، يجب أن يناقش مستشارو العودة مع المهاجرين العائدين (ومع مقدمي الخدمات، إذا كان هذا هو الحال) كيفية دعم الانتقال السلس نحو العودة وإعادة الإدماج وإغلاق ملفات حالة المهاجرين في بلد المقصد. ومن الممكن أن يشمل ذلك تنسيق إكمال دورة التعليم للأطفال وجمع شهادات التعليم؛ وجمع وترجمة الوثائق الطبية والتشخيصات والوصفات الطبية وسجلات العلاج؛ بالإضافة إلى تسليمها من كيان معالج في بلد المقصد إلى آخر في البلد الأصلي (للمزيد من التفاصيل عن كيفية مساعدة المهاجرين ذوي الاحتياجات الصحية، يرجى الاطلاع على القسم 2.3.3: المهاجرون ذوو الاحتياجات-الصحية).

• السفارات والممثلات القنصلية للبلدان الأصلية

تعد السفارات والممثلات القنصلية شركاء رئيسيين لمقدمي المشورة بشأن العودة، نظراً لتوليها تمثيل مصالح مواطنيها في الخارج. وإلى جانب نشر المعلومات عن المشورة بشأن العودة وخيارات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج وإحالة المهاجرين إلى هذه الخدمات، تلعب السفارات والممثلات

القنصلية دورًا حاسمًا في تحديد هوية مواطنيها وتوثيقهم، بما يشمل إصدار جوازات ووثائق سفر، فضلًا عن شهادات الميلاد والزواج، أو غيرها من الوثائق اللازمة للعودة. والأهم من ذلك هو ضرورة أن لا يتم التواصل مع السفارات والممثلات القنصلية والإحالة إليها دون أخذ موافقة مسبقة من المهاجر، خاصة في حالة التعامل مع المهاجرين الذين يحتاجون إلى الحماية، الذين ربما يكونون قد فرّوا من التهديدات التي تطالهم في البلد الأصلي. ويستطيع مستشارو العودة أن ييسروا التفاعل بين المهاجرين والخدمات القنصلية لغرض الحصول على الوثائق الشخصية ووثائق السفر ببساطة من خلال وصلهم بهم، و/أو التصديق على تسجيل المهاجرين في المشورة بشأن العودة وطلب المساعدة القنصلية بصفة رسمية. وقد يكون هذا مهمًا بشكل خاص في حالة عدم وجود تمثيل قنصلي في البلد، ويجب تنسيق المساعدة القنصلية مع الممثلات الموجودة في بلد ثالث. وتعد المساعدة القنصلية مهمة للغاية بالنسبة للمهاجرين المحتجزين، وينبغي لمستشاري العودة أن يضعوا في اعتبارهم ضرورة أن يتمتع المهاجرون بالحق في الحصول على المساعدة من جانب سلطاتهم الوطنية، بما في ذلك خلال فترة الاحتجاز.

• المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني

يعد ربط وتنسيق خدمات المشورة بشأن العودة مع المنظمات الدولية، مثل وكالات الأمم المتحدة (بما في ذلك مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين واليونيسيف) والمنظمات غير الحكومية أمرًا بالغ الأهمية، نظرًا لقدرة هذه الكيانات على الاضطلاع بدور رئيسي في توفير الخدمات للسكان المهاجرين، لا سيما في السياقات المنخفضة الموارد. وقد تكون المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية حاضرة ونشطة في نقاط مختلفة على طول مسار الهجرة، بدءًا من نقاط النزول/نقاط الدخول، إذ أن لديها إمكانية الوصول إلى مرافق احتجاز المهاجرين كما أن لديها تواجد في مراكز العبور ومراكز إيواء اللاجئين وطالبي اللجوء، من بين أمور أخرى، وهي الأماكن التي غالبًا ما تُقدم فيها خدمات تلبي الاحتياجات الأساسية مثل المأوى وسبل العيش والحماية والتعليم والرعاية الطبية. ويجب على مستشاري العودة تحديد المنظمات الموجودة في المناطق المعنية، وأدوارها، ومن تستهدفهم من المستفيدين، بحيث يمكن إحالة المهاجرين من كيان إلى آخر في حالة الضرورة. وعلاوة على ذلك، يجب على مستشاري العودة والموظفين من المنظمات الدولية و/أو المنظمات غير الحكومية العمل بنحو منسق من أجل ضمان وصول جميع المهاجرين إلى الخدمات الرئيسية، لا سيما في حالة التعامل مع المهاجرين الذين يواجهون الضعف أو عندما يصعب بشكل خاص الوصول إلى المهاجرين (كما هو الحال في أماكن احتجاز المهاجرين). ويمكنهم العمل في أفرقة مشتركة وتنظيم اجتماعات دورية لتبادل المعلومات أو متابعة الحالات الصعبة بشكل خاص، من بين أمور أخرى.

• مجتمعات الشتات والمهاجرين، والمجتمعات الثقافية والدينية

يمكن لمجتمعات الشتات والمهاجرين، وكذلك المجتمعات الثقافية والدينية، في بلدان المقصد أن تكون بمثابة عوامل فاعلة تنشر المعلومات المتعلقة بتوافر خدمات المشورة بشأن العودة وخيارات المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج ويمكنها أن تحيل إلى المشورة بشأن العودة المهاجرين الذين يُحتمل

اهتمامهم بمثل هذه الخدمات. وبالإضافة إلى ذلك، قد تشغل أيضًا بعض المجتمعات نفسها لتكون بمثابة شبكات دعم ومقدمي خدمات للمهاجرين، لا سيما المهاجرون الذين يعيشون أوضاعًا هشة، وتقدم، على سبيل المثال، الدعم للأسر والأطفال. وبالتالي، فهي تمثل نقطة دخول مهمة لمستشاري العودة لنشر المعلومات عن الخدمات الحالية، وكذلك الحصول على الدعم في عملية تقديم المساعدة، بالاعتماد على الشبكات الاجتماعية داخل المجتمعات. ومن المهم أن نلاحظ أنه على الرغم من أنه يمكن لهذه المجتمعات أن تعتمد في كثير من الأحيان على مستويات عالية من التماسك الاجتماعي والتضامن، إلا أنها قد تكون أيضًا، بمحض إرادتها أو بالرغم منها، مواطن للديناميات الداخلية المتضاربة، وتعكس أحيانًا تلك الموجودة في البلدان الأصلية. ولهذا السبب، من المهم أن يتواصل مستشارو العودة مع مجتمعات الشتات والمجتمعات الثقافية والدينية دائمًا بالتنسيق مع المهاجرين الذين يخدمونهم وبموافقتهم، وأن تتم مقارنة المعلومات التي تقدمها المجتمعات عن بلدان المنشأ، على سبيل المثال، بالمعلومات التي يتم الحصول عليها من مصادر أخرى.

• نظام العمل الإنساني

يمكن أن تكون المشورة بشأن العودة وخيار العودة الطوعية، في السياقات الإنسانية، أدوات مهمة لضمان سلامة المهاجرين الذين يرغبون في العودة إلى بلدانهم الأصلية. وفي السياقات التي تتسم بتحديات للحياة وبالاستعجال، يجب دمج تقديم المشورة بشأن العودة والعودة الطوعية في نهج الحماية الإنسانية، ويجب على مقدمي المشورة بشأن العودة العمل عن كثب مع أفرقة الحماية والمساعدة الصحية والصحة العقلية والدعم النفسي - الاجتماعي لتقديم المساعدة التي تهدف إلى حماية سلامة المهاجرين ورفاههم، ولا سيما أولئك الذين يعيشون في أوضاع هشة.

الجهات المعنية في البلدان الأصلية

يمثل أيضًا التعاون مع الجهات المعنية من البلد الأصلي أو فيه أهمية كبيرة، لأنه عنصر أساسي يتيح للمهاجرين ممارسة وكالتهم في سياق العودة ويوفر معلومات أساسية للتحضير للعودة. وعلاوة على ذلك، تعزز الشراكة مع الكيانات في البلدان الأصلية أيضًا التواصل بين العودة وإعادة الإدماج.

• السلطات الوطنية والمحلية

يتعين على أي برنامج للعودة وإعادة الإدماج في بلدان المقصد - قد يشمل أيضًا عنصرًا لتقديم المشورة بشأن العودة - تنسيق عمله مع السلطات الوطنية في البلدان الأصلية، لا سيما في وجود تدفقات الهجرة ذات الصلة التي تربط بلدين أو أكثر في طريق الهجرة ذاته. وتُظهر التجربة أن أي نهج انعزالي للعودة وإعادة الإدماج، قائم على تقسيم صارم للعمل وانعدام الاتصال بين البلدان الأصلية وبلدان المقصد، يُضر بتحقيق الأهداف المتعلقة بالعودة الآمنة والكرامة للمهاجرين وإعادة إدماجهم المستدام. وبالإضافة إلى ذلك، تستطيع السلطات الوطنية والمحلية تقديم معلومات عن الوضع السائد في البلد الأصلي وعن خدمات إعادة الإدماج والحماية الحالية حسب الحاجة، إلى جانب تقديم إرشادات بشأن متطلبات المقبولية وتفاصيل أخرى. وعلاوة على ذلك، يمكنها تقديم المشورة بشأن الإجراءات الحالية التي يتعين على المهاجرين العائدين الوفاء بها، فيما يتعلق على سبيل المثال بإعادة قبولهم في

البلد الأصلي ودخولهم إليه، والوثائق الشخصية والوصول إلى خطط الحماية الاجتماعية. وبالإضافة إلى التنسيق على مستوى البرنامج، بإمكان السلطات الوطنية والمحلية في البلدان الأصلية المشاركة في تقديم المشورة بشأن العودة، مع الحصول المسبق على موافقة المهاجرين عن سابق علم، متى ما كان ذلك يخدم إعادة الإدماج المستدام للمهاجرين. وهذا ما سيكون الحال عليه، بالنسبة للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة على سبيل المثال.

• المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية المكلفة بالهجرة وإعادة الإدماج

يمكن أن تكون هذه الجهات الفاعلة مفيدة بشكل خاص لتقييم سلامة بيئة العودة. وفي كثير من الأحيان، تمتلك في الواقع معلومات مهمة من شأنها أن تسهم في هذه التقييمات ويمكن مقارنتها بالمعلومات التي جُمعت من مصادر أخرى، مثل المهاجرين أنفسهم. وعندما يتعلق الأمر بتقييم سلامة بيئة العودة، قد تتوفر معلومات عن البلدان الأصلية على الإنترنت، كما في حالة تقارير الظروف القطرية التي تصدرها مفوضية الأمم المتحدة السامية لشتؤون اللاجئين¹⁸⁸ أو التقارير القطرية التي تصدرها اليونيسف¹⁸⁹ والمكتب الأوروبي لدعم اللجوء¹⁹⁰ وهيومن رايتس ووتش¹⁹¹ ومنظمة العفو الدولية¹⁹². وبالإضافة إلى ذلك، يمكن طلب معلومات مخصصة من هذه الجهات الفاعلة - في هذه الحالة، من المهم الالتزام بمبادئ حماية البيانات والسعي للحصول على موافقة مستنيرة مسبقاً من المهاجرين في حال وقعت مشاركة البيانات الشخصية.

• مقدّمو المساعدة على إعادة الإدماج

يمثل الاتصال ومشاركة المعلومات مع هذه الجهات الفاعلة (التي قد تشمل المنظمات الدولية والمنظمات غير الحكومية والمجتمع المدني، وكذلك الوكالات العامة الوطنية والمجتمعية) أمراً مهماً للغاية لتسهيل قرار المهاجرين بشأن العودة وكذلك للتخطيط للمساعدة في إعادة الإدماج. وفي بعض الحالات، تنتج خدمات إعادة الإدماج وتوزع صحائف وقائع تحتوي على معلومات عامة بشأن توافر الخدمات الرئيسية وإمكانية الحصول عليها، مثل الرعاية الطبية والتعليم والمأوى والخدمات الاجتماعية، باللغات المحلية، التي يمكن مشاركتها مع العائدين بالفعل في مرحلة ما قبل المغادرة، لِيُتاح لهم التعرف على المعلومات المُحدّثة ويتمكنوا من السعي للحصول على مزيد من المعلومات. وعلاوة على ذلك، تشكل جلسات تقديم المشورة بشأن إعادة الإدماج مع مستشاري وخدمات إعادة الإدماج في البلدان الأصلية، التي تُعقد عن بُعد أو شخصياً قبل المغادرة، وسيلة قوية يمكن من خلالها مشاركة معلومات مخصصة وشاملة عن البلد الأصلي، بما في ذلك ما يتعلق بالمعلومات التفصيلية عن كيفية الوصول إلى خدمة إعادة الإدماج عند توفرها.

¹⁸⁸ انظر الموقع التالي: www.unhcr.org/en-us/country-reports.html.

¹⁸⁹ انظر الموقع التالي: <https://data.unicef.org/resources/resource-type/country-profiles/>.

¹⁹⁰ انظر الموقع التالي: <https://euaa.europa.eu/information-analysis/country-origin-information/country-reports>.

¹⁹¹ انظر الموقع التالي: www.hrw.org/countries.

¹⁹² انظر الموقع التالي: www.amnesty.org/en/countries/.

• مقدمو الخدمات المتخصصة والجهات الفاعلة المعنية بالحماية

تعد هذه الجهات الفاعلة مهمة للغاية لتوفير دعم العودة (وإعادة الإدماج) للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشّة. وكما هو موضح في الوحدة 3: تحديد ومعالجة احتياجات حماية المهاجرين وأوجه ضعفهم في سياق العودة، يُنصح بشدة بالبدء في تنسيق العودة وإعادة الإدماج وإحالة المهاجرين الضعفاء إلى مقدمي الخدمات في البلد الأصلي في وقت مبكر بالفعل ضمن عملية تقديم المشورة بشأن العودة. ويمكن لمقدمي الخدمات المتخصصة والجهات الفاعلة المعنية بالحماية أيضاً تقديم مدخلات قيمة لتقييمات المخاطر التي ستُجرى قبل عودة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشّة، كما يمكنهم المشاركة في تصميم وتنفيذ تدابير التخفيف من المخاطر. ومن الممارسات الجيدة أيضاً التأكد من قدرة الجهات الفاعلة المعنية بالحماية في البلد الأصلي على التنسيق الفوري مع الجهات الفاعلة الأخرى في البلد، بما في ذلك، على وجه الخصوص، مقدمو خدمات إعادة الإدماج، وذلك لضمان استمرارية الرعاية.

• الأسر وأفراد المجتمع

كما هو موضح في القسم 1.3، من شأن الروابط الأسرية والعلاقات مع المجتمعات الأصلية أن تحفز المهاجرين على العودة إلى بلدانهم الأصلية، من أجل لمّ شملهم مع أسرهم على سبيل المثال، إلا أنه قد يكون لها أيضاً تأثير مُثبط، خاصة إذا كانت العلاقات داخل الأسرة والمجتمع متوترة أو منطوية على مشاكل. وبالمثل، في حالة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشّة، من الممكن أن تشكّل الروابط الأسرية والمجتمعية عوامل صمود وضعف في الآن، ويعتمد ذلك على طبيعتها وعلى القيمة التي يمنحها لها المهاجرون. وما لم يُثبت المستشار والمهاجر خلال عملية المشورة أن المشاركة مع الأسر والمجتمعات الأصلية مضرّة بالعودة الآمنة والكريمة وإعادة الإدماج، وبمجرد الحصول على موافقة مستتيرة مسبقاً من المهاجرين، ينبغي استكشاف مشاركة الأسر في البلدان الأصلية. ومن شأن ذلك أن يساعد المهاجرين بشكل كبير على التحضير للعودة من الناحيتين النفسية والتشغيلية، ويمكن أن يكون بمثابة دعم مهم نحو إعادة الإدماج المستدام. ويزداد ذلك أهمية في حالة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشّة، إذ يمكن أن يلعب دعم الأسرة دوراً رئيسياً في المساهمة في معالجة نقاط ضعفهم ودعم إعادة الإدماج المستدام.

الأداة 2.5: الرصد والتقييم

مجموعة مؤشرات إطار النتائج

تستند قائمة النتائج والمؤشرات التالية إلى المؤشرات القياسية التي وضعتها المنظمة الدولية للهجرة لرصد أنشطتها المتعلقة بالعودة وإعادة الإدماج، ويشمل ذلك رصد المستفيدين من برامج المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج والبرامج، وتنص على مناهج محددة يمكن اعتمادها عند النظر على وجه التحديد في المشورة بشأن العودة. ويمكن استخدام المؤشرات التالية للاسترشاد بها وتطوير مصفوفات النتائج كأداة لضمان الإدارة القائمة على النتائج لبرامج المشورة بشأن العودة.

المؤشر	النتيجة
1.1.0 النسبة المئوية للشركاء (الحكوميين وغير -الحكوميين) الذين أعلنوا أنهم يرون أنّ برنامج المشورة يصل بشكل فعال إلى المهاجرين الذين لن يتمكنوا من الوصول إلى المشورة بشأن العودة	النتيجة 1: يتلقى المهاجرون الدعم لاتخاذ قرارات مستنيرة وتولي مسؤولية مسارات الهجرة الخاصة بهم، بما في ذلك خلال عملية العودة
1.2.0 النسبة المئوية للمستفيدين الذين يبلغون عن تزويدهم بمعلومات كافية ومفيدة لاتخاذ قرار مستنير بشأن خيارات الهجرة الخاصة بهم	
1.1.1 النسبة المئوية للمستفيدين الذين أعلنوا أنهم سمعوا عن المساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج خلال المشورة بشأن العودة	النتيجة الفرعية 1.1: يستطيع المهاجرون الوصول إلى المعلومات ذات الصلة عن خيارات الهجرة الحالية بما في ذلك دعم العودة الطوعية
1.1.2 النسبة المئوية للشركاء الذين هم على اتصال بالمهاجرين (عمال الهجرة، الشرطة، الأخصائيون الاجتماعيون، المنظمات غير الحكومية، وما إلى ذلك) الذين يذكرون أن لديهم إحاطة بمعلومات عن المشورة بشأن العودة والمساعدة على العودة الطوعية وإعادة الإدماج وأنهم ينشرونها	
1.1.3 النسبة المئوية للمستفيدين الذين أعلنوا أنه كان من السهل للاتصال بمستشار العودة	
1.1.4 النسبة المئوية للمهاجرين الذين أعلنوا أن المعلومات التي تلقوها أثناء مساعدة المشورة بشأن العودة كانت واضحة	
1.2.1 النسبة المئوية للمستفيدين الذين أعلنوا أنهم أُبلغوا بشكل كافٍ بتفاصيل وطرائق سفرهم للعودة	النتيجة الفرعية 1.2: يتلقى المهاجرون مشورة مخصصة تراعي الفوارق بين الجنسين والضعف بغرض التحضير لعودتهم وإعادة إدماجهم
1.2.2 النسبة المئوية للمستفيدين الذين يشعرون بأنهم يُمنحون الوقت الكافي للتخطيط لعودتهم	
1.2.3 النسبة المئوية للمستفيدين الذين أُبلغوا عن رضاهم عن المشورة بشأن العودة والمساعدة التي قُدِّمت لهم	
1.2.4 النسبة المئوية للمستفيدين (المؤهلين) الذين تلقوا معلومات عن إجراءات تلقي المساعدة على إعادة الإدماج	
1.2.5 النسبة المئوية للمهاجرين الذين أُبلغوا عن شعورهم بأنه يمكنهم مغادرة برنامج المشورة في أي وقت قبل العودة	
1.2.6 النسبة المئوية للمهاجرين الذين يحصلون على المشورة القانونية على يد مستشاري العودة أو الشركاء الخارجيين	

المؤشر	النتيجة
2.1.0 النسبة المئوية للمهاجرين الذين جرى تحديدهم على أنهم ضعفاء وفقاً لتمحيص أوجه الضعف ما قبل المغادرة والذين حُققت أوجه الضعف لديهم أو عُولجت (إما من خلال الإحالة إلى الخدمات الخارجية أو من خلال العودة الآمنة إلى البلد الأصلي)	النتيجة 2: تُحدّد نقاط ضعف المهاجرين وتُعالج بنحو يراعي الاعتبارات الجنسانية
2.2.0 النسبة المئوية للجهات المعنية بالعودة التي تهتم بالحصول على فهم مرض لكيفية (الإسهام في) تحديد ومعالجة أوجه ضعف المهاجرين	
2.3.0 تراعي إجراءات تحديد أوجه ضعف المهاجرين والاستجابة لها الاعتبارات الجنسانية	
2.1.1 النسبة المئوية للمهاجرين الذين خضعوا للتمحيص المسبق لأوجه الضعف بنحو يراعي الاعتبارات الجنسانية	النتيجة الفرعية 2.1: يجري تحديد المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة
2.1.2 النسبة المئوية للمهاجرين الذين جرى تحديدهم على أنهم ضعفاء	
2.1.3 النسبة المئوية للمهاجرين الضعفاء الذين تفقّلت لأجلهم إجراءات إدارة الحالة الموجهة نحو الحماية	
2.1.4 عدد المهاجرين الذين حدّتهم الجهات المعنية بالعودة مسبقاً على أنهم ضعفاء وأحالتهم إلى المشورة بشأن العودة	
2.1.5 عدد الجهات المعنية بالعودة التي تُبنى قدراتها بشأن كيفية الإسهام في تحديد ومعالجة أوجه ضعف المهاجرين بنحو يراعي الاعتبارات الجنسانية	
2.2.1 عدد المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة الذين جرت إحالتهم إلى خدمات الحماية المتخصصة (مع تفعيل تفصيل الخدمات)	النتيجة الفرعية 2.2: يُحال إلى خدمات الحماية المهاجرون الذين يعيشون أوضاعاً هشة
2.2.2 عدد مسارات الإحالة الرسمية أو غير الرسمية النشطة التي تربط برنامج المشورة بخدمات الحماية في البلد أو البلد الأصلي والمقصد	
3.1.0 عدد المهاجرين الذين تلقوا المساعدة على العودة طواعية إلى بلدانهم الأصلية، مصنّفين حسب الجنس والعمر والضعف	النتيجة 3: يتلقى المهاجرون المساعدة على الوصول إلى بلدانهم الأصلية بطريقة آمنة وكريمة وهم جاهزون ومستعدون لإعادة الاندماج في بلدانهم الأصلية بنحو مستدام ¹⁹³
3.2.0 النسبة المئوية للمهاجرين الذين أعلنوا أنهم قد تمكنوا من العودة بطريقة منظمة	
3.1.1 النسبة المئوية للمهاجرين الذين أعلنوا أنهم قد تمكنوا من العودة في الوقت المناسب (من أول مشورة إلى السفر)	النتيجة الفرعية 3.1: يُيسّر سفر المهاجرين في الوقت المناسب وبصورة فردية وفعالة
3.1.2 النسبة المئوية للمهاجرين الراضين عن ترتيبات السفر الموضوعية لهم	
3.1.3 النسبة المئوية للمهاجرين الذين أبلغوا عن مراعاة كل الاحتياجات الخاصة عند اتخاذ ترتيبات السفر	

المؤشر	النتيجة
3.2.1 النسبة المئوية للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعًا هشة الذين تفقّلت لأجلهم إجراءات العودة المتخصصة الموجهة نحو الحماية (مثل المرافقين الطبيين / التشغيليين، وخدمة التسليم عند الوصول، وتدابير إعادة الإدماج المصممة خصيصًا)	النتيجة الفرعية 3.2 يُيسر سفر المهاجرين بنحو يراعي الاعتبارات الجنسانية والضعف
3.2.2 تضع إجراءات التشغيل الموحدة للعودة وإجراءاتها في الاعتبار التنوع والإدماج الجنسانيين	

أسئلة التقييم

تحدد شبكة لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي ستة معايير للتقييم – الأهمية والاتساق والفعالية والكفاءة والتأثير والاستدامة – التي يشجع استخدامها في أوساط التقييم، بما في ذلك المنظمة الدولية للهجرة. وتوفر هذه المعايير "إطارًا معياريًا يُستخدم لتحديد جدارة أو قيمة التدخلات (السياسة أو الاستراتيجية أو البرنامج أو المشروع أو النشاط) وهو بمثابة الأساس الذي تُصدر بناءً عليه الأحكام التقييمية".¹⁹⁴ ويسرد الجدول التالي معايير التقييم الستة الخاصة بلجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، وتفسيرات هذه المعايير على النحو الذي توفره لجنة المساعدة الإنمائية التابعة لمنظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي نفسها وبعض أسئلة التقييم التي يمكن معالجتها أثناء التقييمات، اعتمادًا على تركيز كل تقييم / برنامج محدد. ويتضمن العمود الأخير في الجدول إشارات إلى النتيجة المرجعية لسؤال التقييم المعني، وفقًا لما هو موضح في القسم السابق.

المعيار	المعنى ¹⁹⁵	السؤال	النتيجة ذات الصلة
الصلة بالموضوع	هل تفي التدخلات بالأغراض المطلوبة؟ مدى استجابة أهداف التدخل وخطته لاحتياجات المستفيدين العالمية والقطرية واحتياجات الشريك/المؤسسة والسياسات والأولويات، ومواصلة التدخل في حال تغيرت الظروف	هل يستجيب برنامج المشورة بشأن العودة لاحتياجات المهاجرين (على سبيل المثال، من خلال ضمان التغطية الجغرافية الواسعة، وسهولة الوصول إلى الخدمات، وتوافر قنوات متعددة لتقديم المشورة الشخصية والمشورة عن بعد، وتغطية مجموعة واسعة من اللغات)؟ هل يساهم برنامج المشورة بشأن العودة في احترام وحماية وتلبية حقوق المهاجرين وكذلك مبادئ القانون الدولي والحقوق التي يكفلها بما في ذلك عدم الإعادة القسرية؟ هل يتماشى برنامج المشورة بشأن العودة مع مبادئ حماية البيانات وهل له القدرة على توليد بيانات مجدية مع الالتزام بهذه المبادئ؟	النتائج 1 و2 و3

¹⁹⁴ انظر أيضًا الموقع التالي: www.oecd.org/dac/evaluation/dacriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm

¹⁹⁵ انظر الموقع التالي: www.oecd.org/dac/evaluation/revised-evaluation-criteria-dec-2019.pdf

النتيجة ذات الصلة	السؤال	المعنى	المعيار
النتيجتان 1 و 2	<p>هل يتوافق برنامج المشورة بشأن العودة مع سياسات الهجرة والأطر القانونية ذات الصلة؟</p> <p>هل يرتبط برنامج المشورة بشأن العودة ارتباطًا جيدًا بالجهات المعنية الأخرى ذات الصلة، بما في ذلك البرامج الحالية التي تقدم المساعدة على العودة وإعادة الإدماج، وهل للبرنامج القدرة على القيام بالتوعية وإجراء الإحالات بين الوكالات عند الحاجة؟</p> <p>هل يسدُّ برنامج المشورة بشأن العودة فجوة معلومات ومشورة في نظام إدارة الهجرة، أم أنه يكرر التدخلات القائمة أساسًا؟</p>	<p>ما مدى ملاءمة التدخل؟</p> <p>توافق التدخل مع التدخلات الأخرى في بلد أو قطاع أو مؤسسة ما</p>	الاتساق
النتائج 1 و 2 و 3	<p>هل يقدم برنامج المشورة بشأن العودة معلومات دقيقة وذات صلة ومُحدّثة وفي الوقت المناسب بشأن خيارات العودة الحالية والظروف السائدة في البلدان الأصلية والمساعدة التي يمكن أن يقدمها البرنامج لدعم العودة بنحو يراعي الاعتبارات الجنسية والأطفال والضعف؟</p> <p>هل يحدد برنامج المشورة بشأن العودة أوجه ضعف المهاجرين ويساهم في الاستجابة لها بنحو يراعي الاعتبارات الجنسية والأطفال؟</p> <p>هل المهاجرون راضون عمّا تلقّوه من مشورة بشأن العودة؟</p>	<p>هل يحقق التدخل أهدافه؟</p> <p>مدى تحقيق التدخل، أو توقع تحقيقه، أهدافه ونتائجه، بما في ذلك أي نتائج متباينة فيما بين المجموعات</p>	الفعالية
النتيجتان 1 و 2	<p>هل سعى برنامج المشورة بشأن العودة إلى التضافر مع الخدمات الأخرى من أجل تحقيق الاستفادة المثلى من استخدام الموارد؟</p> <p>هل اعتمد برنامج المشورة بشأن العودة على قنوات التواصل والمشورة الأكثر كفاءة، وفقًا للبيئة التي يعمل فيها؟</p> <p>هل يعتمد برنامج المشورة بشأن العودة على إجراءات واضحة وفعالة للتعاون والتنسيق مع الجهات المعنية بالعودة، لتجنّب التأخير والروتين غير الضروريين؟</p>	<p>ما مدى جودة استخدام الموارد؟</p> <p>مدى تحقيق التدخل، أو احتمال تحقيقه، نتائج بطريقة اقتصادية وفي الوقت المناسب</p>	الكفاءة

النتيجة ذات الصلة	السؤال	المعنى	المعيار
	<p>هل يعتقد المهاجرون والجهات المعنية أن المشورة بشأن العودة كانت حاسمة في دعم المهاجرين ليتخذوا قرارات مستنيرة ويتولوا مسؤولية مسارات الهجرة الخاصة بهم، بما في ذلك خلال عملية العودة؟</p> <p>هل يعتقد المهاجرون والجهات المعنية أن المشورة بشأن العودة ساهمت في العودة الآمنة والكرامة للمهاجرين بنحوٍ مراعيٍّ للاعتبارات الجنسانية والضعف؟</p> <p>هل أدى تقديم المشورة بشأن العودة إلى تحديد المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة؟</p> <p>هل يعتقد المهاجرون الذين يعيشون أوضاعاً هشة أن المشورة بشأن العودة كانت حاسمة بالنسبة لهم ليتمكنوا من الوصول إلى الخدمات الرئيسية؟</p>	<p>ما الفرق الذي يُحدثه التدخل؟</p> <p>مدى توليد التدخل أو توقُّع توليده تأثيرات كبيرة إيجابية أو سلبية، مقصودة أو غير مقصودة، عالية-المستوى</p>	التأثير
النتائج 1 و 2 و 3	<p>هل يعزز برنامج المشورة بشأن العودة القدرات الوطنية والمحلية لتقديم المشورة بشأن العودة للمهاجرين، وكذلك لتحديد ومساعدة المهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة؟</p> <p>هل يشمل برنامج المشورة بشأن العودة بناء قدرات المستشارين الذين يُحسنون من جودة ما يُقدّم من مشورة بشأن العودة؟</p> <p>هل ساهمت المشورة بشأن العودة في إعادة الإدماج الآمن والكرام والمستدام للمهاجرين الذين يعيشون أوضاعاً هشة في البلد الأصلي؟</p>	<p>هل ستدوم الفوائد؟</p> <p>مدى دوام أو احتمال دوام الفوائد الصافية للتدخل</p>	الاستدامة



المنظمة الدولية للهجرة

17 route des Morillons, P.O. Box 17, 1211 Geneva 19, Switzerland

الهاتف: +41 22 717 9111 • الفاكس: +41 22 798 6150

البريد الإلكتروني: hq@iom.int • الموقع الإلكتروني: www.iom.int