

## دراسة خاصة بالنزاعات التي تنشأ في مساكن اللاجئين: النتائج

أردنا من خلال دراستنا هذه أن نكتشف طبيعة النزاعات التي تنشأ في المساكن وإمكانية تجنبها في المستقبل. ومن أجل ذلك قمنا بزيارة 33 مسكن في المجمل في ولاية شمال الراين وستفاليا وتحدثنا مع 220 فرد، من بينهم سكان وعاملين وأفراد أمن وعمال نظافة وموظفين في مجلس المدينة وعاملات وعاملين في منظمات استشارية.

وبالاستناد إلى نتائج دراستنا فقد قمنا بتطوير هذه التوصيات من أجل التعايش بشكل أفضل وقمنا بتمريرها إلى الدوائر السياسية والإدارية والقائمين على تشغيل المساكن:

### الإقامة في شقق أو وحدات سكنية وتنفيذ إجراءات اللجوء بشفافية

تنشأ الكثير من النزاعات بسبب الإقامة في مساكن جماعية كبيرة وبسبب إجراءات اللجوء. ولذلك فإننا نوصي بالإقامة في شقق أو في وحدات سكنية مغلقة مع إتاحة الإمكانيات اللازمة للاعتناء بالذات. ويجب بالضرورة التحقق من أن اللاجئين يحصلون فعلياً على كل المعلومات اللازمة لتنفيذ إجراءات طلب اللجوء ومن قدرتهم على فهم العمليات الإجرائية ذات الصلة. هذه العملية يجب أن تتم بمعدل أسرع، حيث إن عدم معرفة نتائجها سريعاً يعني تعرض مقدم الطلب لإجهادات نفسية رهيبية.

### تدعيم حق التقرير الذاتي والمشارك

الكثير من المساكن لا توفر للسكان إمكانيات المشاركة في عملية اتخاذ القرار. ومن خلال ذلك ينشأ لدى السكان إحساس بالإحباط وبالضياع وانعدام الحيلة. ومع ذلك فيتعين على السكان أن تتاح لهم إمكانية المشاركة على مسؤوليتهم الشخصية في صياغة شكل حياتهم في السكن، كما يجب أخذ احتياجاتهم على محمل الجد. ومن ذلك على سبيل المثال المشاركة في تصميم الأماكن المتاحة والطعام المقدم. يتعين إتاحة الإمكانيات لكل السكان للتقدم بشكواهم أمام أية محكمة دون الارتباط بمكتب رعاية السكن، بلغتهم الخاصة إن رغبوا في ذلك، وذلك بهدف مجابهة سوء استغلال القوة وحتى لا تفشل الشكوى جراء صعوبات اللغة.

## إرساء معايير الجودة

يتطلب الأمر تحقيق معايير دنيا في بناء المساكن. يتعين أن يتم تحديد نظام تأهيل كل العاملين بشكل قانوني وبما يتواءم وأنشطة كل منهم، ويفترض بهذا النظام أن يتيح إمكانية التعليم الارتقائي. ومن ناحية أخرى فإن المعلومات الخاصة بالسكان (مثلًا الأمراض) في المنشآت الريفية، يجب أن يتم تمريرها من المساكن الريفية إلى المدنية بالاستعانة باستمارات قياسية، وذلك بغرض تجنب حالات سوء الفهم والتحميل الإضافي على السكان والعاملين من الجنسين.

## ضمان المساواة في المعاملة

يجب أن يتلقى كل العاملين المعاملة ذاتها. ويجدر أيضًا أن يسود جو الاحترام والتواصل الواضح المتبادل بين العاملين والسكان بالإضافة إلى ضرورة الحفاظ على المسافة المهنية اللازمة. أيضًا يجب أن تكون عروض المساندة (مثلًا دورات اللغة) متاحة لكل السكان. يجب أن تكون القواعد المنظمة لكيفية التعامل في حالات المخالفات شفافة وموحدة لكل الأفراد.

## حماية الضحايا

عندما يصل الأمر إلى ممارسة العنف، ولا سيما في حالات العنف المنزلي والجنسي، فيجب أن تحصل كل الضحايا على المساعدة المهنية المتخصصة. الأماكن التي يشعر السكان أنها غير آمنة (مثلًا أماكن الاستحمام بالдуш التي يتعذر غلق أبوابها والأماكن المظلمة المنعزلة) لا يتعين أن تكون موجودة في المساكن. وحيثما وجدت في المسكن فيجب بالضرورة تغيير تصميمها وإعادة هيكلتها.

تم بالفعل نشر أخبار عن دراستنا في العديد من الصحف وعلى الإنترنت. وسوف نواصل جلسات النقاش والتحاور مع العاملين في المساكن والمراكز الإدارية ورجال السياسة بهدف إدخال المزيد من التحسينات على الحياة داخل المساكن.

وفي النهاية فإننا نتقدم بجزيل الشكر لكل من شاركوا في دراستنا!

إذا كانت لديك المزيد من الأسئلة فيمكنك الوصول إلينا هنا:

د. زيمونه كريست [simone.christ@bicc.de](mailto:simone.christ@bicc.de)

د. إيستر ماينينجهاوس [esther.meininghaus@bicc.de](mailto:esther.meininghaus@bicc.de)

تيم روينج [tim.roeing@bicc.de](mailto:tim.roeing@bicc.de)

تليفون: 0228 91196-28