

أشياء مهمة حول مراكز مصادر المهاجرين في الشرق الأوسط



**FAIR
WAY**

أنتجت هذه الورقة بدعم سخي من
الوكالة السويسرية للتنمية
والتعاون، وهي مبنية على وثيقة
بعنوان "خارطة لمراكز مصادر الهجرة
في الشرق الأوسط"، والمتوفرة
على العنوان
www.ilo.org/fairway



مراكز مصادر المهاجرين هي مساحات فعلية يزورها المهاجرون للحصول على المعلومات والمساعدة



النواحي الرئيسية التي تجعل من مراكز مصادر المهاجرين مكانا يرغب اللاجئين في الذهاب إليه:

مكان ثابت، ويسهل الوصول إليه، وآمن



بيئة صديقة، ومرحبة، وغير تمييزية



ساعات عمل طويلة



وسائل سهلة للوصول إلى المعلومات حول مراكز مصادر المهاجرين تشمل خط ساخن أو موقع إلكتروني (مثل فيسبوك)، منها بلغات العمال



غالبا ما تكون مراكز مصادر المهاجرين في الدولة المقصد "محطة واحدة" - تديرها الحكومة، والنقابات العمالية، والمجتمع المدني، المنظمات الدينية، أو تحالف من عدة شركاء - والتي توفر للمهاجرين الخدمات الضرورية وآليات تقديم الشكاوى، ومنها:

النشاطات الترفيهية والثقافية



الخدمات القانونية



تقديم المشورة والدعم النفسي



الخدمات الطبية وخدمات الرعاية الصحية



دعم في التنظيم والعمل الجماعي



التدريب والتعليم المهني





هناك عدة منظمات يمكنها أن تؤسس مراكز مصادر الهجرة

تشمل بعض الأمثلة الواعدة من حول العالم (من منطقة آسيا):

مركز مصادر المهاجرين الذي تديره حكومة (جمهورية كوريا – جنوب كوريا)



أسس **مركز الدعم الكوري للعمال الأجانب** في كانون أول من عام ٢٠٠٤ من قبل خدمة تطوير الموارد البشرية في كوريا لحماية حقوق وسلامة العمال المهاجرين. وينفذ مركز الدعم عددا من البرامج التعليمية الضرورية للعمال المهاجرين، ويوعيهم حول الثقافة التقليدية في كوريا. كما يقدم المركز خدمات الإرشاد بالإضافة إلى عدد من مرافق الرعاية.

مركز مصادر المهاجرين يديره تحالف ثلاثي (سنغافورة)



أسس عام ٢٠٠٩ من قبل مؤتمر النقابات العمالية الوطني واتحاد أصحاب العمل في سنغافورة، ويعمل المركز في سنغافورة بدعم كامل من حكومة سنغافورة، والحركة العمالية، وأصحاب العمل. يوظف المركز ١٧ موظف و ٥٠٠ متطوع، كما يدير خط ساخن يعمل ٢٤ ساعة في اليوم، بالإضافة إلى فرعين و"مكتب مساعدة" متنقل في مراكز ترفيه مختلفة، وملجأ. وقد ساعد بشكل مباشر أكثر ٢٠ ألف عامل مهاجر يواجهون المشاكل وأجري اتصالات توعوية مع أكثر من ٦٥٠ ألف عامل مهاجر منذ العام ٢٠٠٩.



مركز مصادر المهاجرين المدار من قبل الجماعات الدينية (تاويان، الصين)



أسس **مركز الأمل للعمال** عام ١٩٨٦ من قبل مجموعة كاثوليكية تبشيرية ويقدم الخدمات إلى العمال المهاجرين فيما يتعلق بعمل الحالات، والتعليم، والمناصرة، وتعزيز المجتمع، والبرامج الرعوية (خدمات الكنائس والدعم الروحي). كجزء من عمل المركز، يساعد المركز العمال على تسوية المشاكل ذات الصلة بالعمل (من خلال عمال الحالات الخبراء في قانون العمل)، بالإضافة إلى ترحيبه وتشجيعه للمهاجرين على الاحتفال بثقافتهم من خلال الاحتفالات والنشاطات العامة.

مراكز مصادر المهاجرين تديرها النقابات العمالية والمجتمع المدني (ماليزيا)



حقق **مؤتمر النقابات العمالية الماليزية** عددا من الانجازات باتجاه تنظيم العمال المهاجرين، ومنها "مكاتب الهجرة" ومراكز مصادر المهاجرين. و أسس المؤتمر مكتب العامل المنزلي في العام ٢٠٠٥ الذي تألف من موظفات فقط عام ٢٠٠٥، حيث يعمل بشكل وثيق مع منظمات المجتمع المدني. وبالتعاون مع منظمة العمل الدولية، أنشأ المؤتمر مراكز مصادر المهاجرين في المناطق الشمالية، والوسطى والجنوبية في ماليزيا لتقديم خدمات الدعم إلى العمال المهاجرين، وتشمل الخدمات القانونية. كما أن عمل الحالات مصدر مهم للمعلومات بالنسبة للمؤتمر حيث يوجه المناصرة حول قضايا العمال المهاجرين.

تعمل مجموعة المجتمع المدني **تيناغيتا** مع المؤتمر، والتي تقدم المشورة للعمال المهاجرين حول الحقوق لاتخاذ القرارات المستنيرة، والدعم القانوني لتعزيز الوصول إلى العدالة من خلال محاكم العمل؛ والتفاوض على التسويات مع أصحاب العمل (تقدم هذه المساعدة بغض النظر عن الوضع القانوني للعمال المهاجرين أو جنسيتهم). أحييت أكثر من ألف عاملة مهاجرة إلى تيناغيتا عام ٢٠١٥ حيث تمكن من الوصول إلى العدالة من خلال المساعدة القانونية والطبية (وتشمل زيارات المستشفيات).



يوجد في الشرق الأوسط ستة مراكز مصادر المهاجرين فقط

ركز رسم خارطة لمراكز مصادر المهاجرين في الشرق الأوسط على (١) المراكز / المؤسسات التي تقدم للمهاجرين مساحة اجتماعات منتظمة ودائمة؛ و(٢) تقدم للعمال مجموعة من الخدمات لدعم، حماية و/أو تمكينهم؛ و(٣) لا تنحصر بجنسية واحدة من العمال المهاجرين. وانحصرت هذه الدراسة بالمراكز النشطة حالية والتي استجابت لطلبات المعلومات من قبل مؤلفي الدراسة. بناء على المعايير المحددة، تقترح خارطة مراكز مصادر المهاجرين في الشرق الأوسط بأن هناك ستة منظمات فقط تدير مراكز مصادر المهاجرين - أربعة في لبنان واثنان في الأردن (ولا يوجد أي منها حالياً في دول الخليج).

أسست ودعمت منظمة كاريتاس غير الحكومية العالمية مركز هجرة كاريتاس في لبنان والذي يدير مركز مصادر المهاجرين في بيروت ويقدم المساعدة القانونية إلى المهاجرين في لبنان. كما يدعم المركز الاحتفالات الثقافية للعمال المهاجرين خلال عطلة الوطن ويوفر مساحة اجتماعات يمكن حجزها مسبقاً من قبل المجتمعات المختلفة.



CARITAS

أسس مركز مجتمع الهجرة منظمة غير حكومية لبنانية اسمها حركة مناهضة العنصرية في بيروت عام ٢٠١١، وله أربع مواقع إقليمية في لبنان. يقدم مركز مجتمع الهجرة للعمال المهاجرين دروس لغة مجانية، ودروس حاسوب، وجلسات التوعية الصحية والحقوقية، والتدريب على المناصرة، والنشاطات الثقافية، والنشاطات الاجتماعية، وفرص الاحتفال بالعطلة الوطنية. أما المجموعات المستهدفة فهي المهاجرين من أصل آسيوي وإفريقي، مع التركيز الخاص على عاملات المنازل المهاجرات.



ANTI-RACISM
MOVEMENT



يعمل اتحاد عمال المنازل تحت مظلة الاتحاد الوطني لنقابات العمال والمستخدمين في لبنان (FENASOL) ويقدم مساحة يمكن لجميع الأعضاء في الاتحاد وجميع الأعضاء المحتملين الوصول إليها. كما يقدم المركز تدريب متخصص حول مواضيع مثل الصحة الجنسية والإنجابية واستراتيجيات الاتصال، كما سيقدم في المستقبل دروس اللغة.



DOMESTIC
WORKERS
UNION
FENASOL

أسست مؤسسة عامل الدولية، وهي منظمة غير حكومية لبنانية، مركز الهجرة الخاص بها عام ٢٠١١ كجزء من برنامج ممول من الاتحاد الأوروبي. وتدير المؤسسة حاليا مركزين دائمين يقدمان نشاطات تمكين أسبوعية (دروس لغة، والتدريب ذو الصلة بالعمل، ودروس محو الأمية) لعمالات المنازل المهاجرات في بيروت، وتقدم خدمات (قانونية، صحية، نفس-اجتماعية واجتماعية) على "أساس الاحتياجات" في ٨ مراكز في لبنان (غير محددة للعمال المهاجرين).



AMEL

تأسس مركز كاريتاس الأردن المجتمعي بدعم من منظمة كاريتاس غير الحكومية الدولية عام ٢٠٠٢ لتقديم المساعدة الإنسانية والحماية للاجئين والعمال المهاجرين. ويقدم المركز المساعدات النقدية للمهاجرين المحتاجين، والوصول إلى الخدمات الطبية، وجلسات التوعية الاجتماعية والقانونية، والتدريب المهني.



CARITAS

بادر برنامج عمل أفضل في الأردن (شراكة بين منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية) عام ٢٠١٤ بتأسيس مركز الحزن للعمال - أكبر منطقة تصدير للألبسة في الأردن. ويدار المركز من قبل جمعية تتألف من ممثلين عن الحكومة، والنقابة العمالية، وأصحاب العمل. توسعت الخدمات في المركز لتخدم ما يفوق ١٠٠٠ عامل أسبوعيا، حيث يقدم التدريب على المهارات، والوصول إلى المساعدة القانونية، والوصول إلى النشاطات الترفيهية (وتشمل صالة رياضية ودروس الرقص)، والتوعية الصحية والحماية للاستجابة إلى التحرش الجنسي.



WORKERS'
CENTER

BETTERWORK



الشبكات القوية ضرورة لضمان نجاح مراكز مصادر المهاجرين

تختلف قدرة مراكز مصادر المهاجرين في تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمرافق للمهاجرين بشكل كبير، تبعاً للموارد البشرية والمالية لكل مركز، إلا أن القدرة على إنشاء شبكة إحالة قوية آلية مهمة لضمان الخدمات للمهاجرين حتى عندما لا يمكن لموظفي المركز تغطيتها.

قد لا تقتصر هذه الشبكة على منظمات المجتمع المدني. على سبيل المثال، يوفر التفاعل القوي مع أصحاب العمل والنقابات العمالية (في حالة مركز الحسّن للعمال في الأردن) عدداً من المزايا لأن أصحاب المصلحة ساهموا في الكلفة الأساسية لإنشاء وإدارة المركز، وتغطية الكلفة الكبيرة المرتبطة بإنشاء البناء، والتبرع بالأثاث والحواسيب كمساهمة عينية، وخدمات الحدائق، والانترنت، والاتصالات، والتدريب. إلا أنه بسبب تخوف العمال المهاجرين من أصحاب العمل (وفي بعض الأحيان من النقابات العمالية) قد تكون هناك تحديات في البداية لاكتساب ثقة العمال.



السماح للعمال المهاجرين بالالتقاء، والاحتفال بثقافتهم، ومشاركة التجارب إنجاز يسجل لمراكز مصادر المهاجرين

غالباً ما يكون التركيز الرئيسي لمركز مصادر المهاجرين على تقديم المعلومات، النصيحة، أو التدريب، بالإضافة إلى خدمات الدعم النفسي-اجتماعي والقانوني، من خلال خلق فرص للعمال للالتقاء والتفاعل، إلا أن المراكز قد توفر أيضاً فرصة مهمة للعمال للتنظيم، وتقوية تضامنهم مع بعضهم البعض ومع النقابات العمالية (حيثما كانت)، لتحسين ظروف عملهم وعيشهم.

ينظر إلى المراكز على أنها مكان حيث يمكن للعمال "التعبير عن هوياتهم الثقافية والشخصية والاحتفال بها"، ويعتبر هذا عاملاً مهماً في دعم كرامة العمال، بالإضافة إلى استراتيجية تكيف مهمة. على سبيل المثال، أشار العمال المهاجرين المستخدمون لمركز مصادر الهجرة في لبنان إلى الشعور بأن المركز "مجتمع" حيث يشعر العمال بالقبول والدعم. ومع أن دروس الرقص أو الاحتفال بالعطلة الثقافية قد تبدو وكأنها نشاطات ترفيهية محضة، إلا أنها أساسية في تحسين الصحة العقلية للعمال وإيجاد بيئة لزيادة ثقتهم بأنفسهم، وقد يشمل هذا قدرتهم على تغيير وتحسين ظروفهم.



لا تروج جميع مراكز مصادر المهاجرين لتمكين العمال كعملاء للتغيير، إلا أن تلك المصادر التي تعمل على تمكين العمال فتستخدم عدة وسائل



كما عمل مركز الحسن للعمال في الأردن على تقوية قدرة العمال على التفاوض مع أصحاب العمل، من خلال دعم / ارشاد العمال في نقاشاتهم مع أصحاب المصانع. ومع أن المركز لا يروج بشكل نشط للعمل الجماعي بين العمال المهاجرين (هذا دور النقابات العمالية)، يمكن للمركز أن يساعد من خلال تقديم النصيحة حول حقوقهم، والطريقة القانونية في التفاعل مع العمل الصناعي، إذا كان هذا ما اتفق عليه العمال. كما يمكن للمركز مساعدة العمال في الوصول إلى المترجمين حتى يتمكنوا من تنظيم أنفسهم بطريقة أفضل، وتوحيد مطالبهم، والتفاوض الجماعي.

كما اختلفت مراكز مصادر المهاجرين فيما يتعلق بتركيزها على تقديم الخدمات فقط أو العمل على بناء قدرات المهاجرين مما يؤدي إلى مبادرات وحملات المناصرة الذاتية. المراكز التي ركزت على بناء القدرات الذاتية للعمال المهاجرين كانت أيضا تلك التي وفرت أنظمة مبنية على العضوية، والتي يمكن أن تعتبر ذات مزايا مهمة - لأنها تضيف كميات صغيرة من الأموال لدعم نشاطات مركز مصادر المهاجرين، إلا أنها أيضا تؤدي إلى شعور بالملكية والالتزام. على سبيل المثال، تركّز مراكز مجتمع المهاجرين في لبنان على بناء قدرات مجموعات كبيرة من العمال المهاجرين لقيادة مبادرة مناصرة ذاتية وتوفير لهم الدعم والمساحات الآمنة، فهي توفر التدريب على المناصرة وبناء القدرات للمهاجرين، بهدف تنظيم حملة إلكترونية، وتصوير فيديو، وتصميم ملصقات؛ والعمل مع مجموعات المجتمع المختلفة. كما أن نقابة عمال المنازل في لبنان. تعتمد نفس الاستراتيجية، حيث أنشأت مركز مصادر العمل حديثا.





هناك حاجة ملحة للمزيد من مراكز مصادر الهجرة في الشرق الأوسط

في غياب نقابات العمال المهاجرين (والتمثيل المحدود للمهاجرين من خلال اتحادات النقابات العمالية)، وفرت مراكز مصادر المهاجرين فرصة للتوعية حول القضايا التي تعتبر مهمة بالنسبة للعمال المهاجرين أنفسهم. وكان هذا إنجازا بحد ذاته كما ساهم في رسائل المناصرة وإنفاذ التشريعات، وفي بعض الأحيان، في اتفاقيات التفاوض الجماعي (على سبيل المثال، لقطاع الألبسة في الأردن).

من الواضح بأن مراكز مصادر الهجرة تملأ فجوة في دول الشرق الأوسط لتقديم الخدمات التي يمكن الوصول إليها من قبل العمال المهاجرين ومساحة التقاء آمنة، للعمال في وضع نظامي وغير نظامي. كما يمكن لعدد أكبر من العمال المهاجرين الاستفادة إذا أسست مراكز مصادر المهاجرين أكثر، خصوصا في دول الخليج حيث لا توجد مثل هذه المرافق حاليا. ينبغي على النقابات العمالية، ومنظمات المجتمع المدني، وجمعيات العمال المهاجرين / الشتات، والمنظمات الدينية دراسة قدرتهم على دعم تأسيس مثل هذه المراكز - بالاعتماد على نتائج دراسة هذه الخارطة كأداة إرشادية في تنفيذ دراسة تقييم الاحتياجات / الجدوى؛ وتأسيس إطار مؤسسي؛ واتخاذ قرار حول خطة الاستدامة المالية؛ وإطلاق المركز؛ والتواصل مع العمال، والرصد والتقييم.



هناك العديد من الممارسات الواعدة فيما يخص التواصل مع المجموعات الأضعف من المهاجرين



يعتبر التواصل مع مجتمعات المهاجرين أولوية رئيسية، حيث تطبق مراكز مصادر المهاجرين عددا من الاستراتيجيات، ومنها زيارة المنظمات الدينية، والنشاطات الثقافية، والبرامج الإذاعية، وتشمل الخطوط الساخنة، ومنصات التواصل الاجتماعي، وتحديد "قادة المجتمع". وتعتبر استراتيجيات الاتصال هذه محورية في تأمين المعلومات الرئيسية للمهاجرين فيما يتعلق بحقوقهم، بالإضافة إلى جذب العمال للمراكز، إلا أنها تحتاج لأن تكمل من خلال توفير الخدمات والمرافق بشكل مستدام. بسبب عقبات اللغة، لا يكون الاتصال سهلا في الغالب إلا أنه يمكن تيسيره من خلال المتطوعين من مجتمعات المهاجرين. على سبيل المثال، زار مركز كاريتاس للهجرة في لبنان ومؤسسة عامل (أيضا في لبنان) العمال المهاجرين وحشدتهم في المناطق التي يعيشون بها، وفي الكنائس، وفي المطار عند الوصول، بالإضافة إلى النشاطات الاجتماعية والدينية الرئيسية. كما توصلوا مع المنظمات والشبكات في الدول الأصل للتنسيق معهم على التدريب ما قبل المغادرة ومشاركة المعلومات حول المراكز.



أظهرت التجارب بأن هناك بعض الخطوات الرئيسية لتأسيس مركزاً ناجحاً لمصادر المهاجرين

يمكن للتخطيط الفعال، والبحث، والتحضير، المساعدة في ضمان مركز مصادر معلومات ناجح.

من أهم هذه الخطوات مراجعة القوانين الوطنية الخاصة بإنشاء مراكز مصادر المهاجرين وتحديد ما إذا كانت ضرورية لتأسيس هيئة منفصلة، أو إذا كان من الممكن تأسيس مركز من خلال منظمة مجتمع مدني أو نقابة قائمة، وإذا كان هذا هو الحال، ما هي التصاريح والتراخيص الضرورية. أما الخطوة التالية فهي إجراء تقييم للاحتياجات بهدف تحديد "قاعدة العملاء" المحتملين الأكبر، وتشمل المجموعات الأكثر تهميشاً والتي يصعب الوصول إليها، مع التركيز بشكل خاص على الاحتياجات والعقبات في الوصول إلى الخدمات من قبل عمال المنازل (والذين لا يتمتع الكثير منهم بيوم عطلة للوصول إلى المراكز) والمهاجرين في وضع غير نظامي. يمكن إجراء هذه الأبحاث من خلال المقابلات الشخصية، ونقاشات مجموعات التركيز أو المسوحات (السرية) الاللكترونية مع المهاجرين - وتبعاً للظروف - يمكن أن تشمل الأبحاث أصحاب العمل لأن "مشاركتهم" مهمة في ضمان حرية وصول العمال إلى المراكز.

خطوات تطوير مركز مصادر المهاجرين

الخطوة الأولى

دراسة القوانين الوطنية حول إنشاء مراكز مصادر المهاجرين وبيان أفضل أساس قانوني للمراكز.

الخطوة الثانية

تنفيذ تقييم للاحتياجات لتحديد المجموعات المستهدفة والخدمات الضرورية بالإضافة إلى البحث مع أصحاب المصلحة الآخرين، مثل أصحاب العمل، حول كيفية ضمان الدعم (أو على الأقل، عدم التدخل)

الخطوة الثالثة

اتخاذ قرار حول الخدمات التي ستقدم وكيفية تقديمها، ويشمل هذا بناء الشبكات مع الشركاء المحليين

الخطوة الرابعة

صياغة موازنة واستراتيجية مالية، وتشمل استراتيجية لحشد الموارد

الخطوة الخامسة

تحديد السياسات وإجراءات العمل، وتشمل الرصد والتقييم

الخطوة السادسة

تحديد موقع مناسب يسهل الوصول إليه.

الخطوة السابعة

صياغة استراتيجية اتصالات واستراتيجية تواصل خارجي بهدف استقطاب الأعضاء / المنتفعين بالإضافة إلى المتطوعين

(مكيف من منظمة الهجرة الدولية ٢٠١٥)^١

^١ منظمة الهجرة الدولية (٢٠١٥) "إدارة مركز مصادر المهاجرين فعال: كتيب للممارسين"، بودابست: منظمة الهجرة الدولية.



تشكل الاستدامة المالية تحدياً، إلا أنه يمكن إدارتها

تعتبر غالبية المراكز التي استجابت للمسوحات بأن الاستدامة المالية تشكل تحدي كبير لأنها تعتمد بشكل أساسي على مشاريع التمويل قصيرة الأمد. أسست الكثير من مراكز مصادر المهاجرين على أساس المشاريع الممولة من قبل المانحين وينبغي أن تتقدم بشكل منتظم للمنح الجديدة، الأمر الذي يستغرق وقتاً طويلاً. وبهذا، يمكن أن تشكل آلية مقاضاة الرسوم المدعومة آلية مهمة للمساعدة في الدخل، مع تشجيع ملكية المهاجرين للمركز أيضاً. إلا أن محدودية القدرات تعني الحاجة إلى إيجاد الوسائل الأخرى - سواء أكانت تتعلق بالاعتماد على نسبة من رسوم النقابات العمالية، تخصيص موارد منتظمة من موازنة منظمة مجتمع مدني، و/أو استراتيجية حشد موارد تتعلق بكيفية البحث عن فرص التمويل على أساس منتظم والتقدم لها.



بعد تحديد المجموعة المستهدفة، هناك حاجة إلى تحديد أفضل طريقة لتقديم الخدمات لهذه المجموعة، والتي قد تشمل: الاستشارات الشخصية في مركز هجرة العمال، وخدمات معلومات الهاتف أو الخطوط الساخنة، المواد المتوفرة على الانترنت، خدمات الاتصال من خلال الكنائس، السفارات أو القنصليات، والمراكز المتنقلة، بالإضافة إلى الحالات إلى الخدمات والوكالات الأخرى.

تحتاج إدارة مركز مصادر المهاجرين ناجح إلى النفقات ويعني هذا التخطيط من البداية لكيفية تغطية أمور مثل الموظفين، والإيجار، والمرافق، وضمان الاستدامة المالية، الخ.

مثل أي منظمة، تعتمد الإدارة السلسلة للمركز على الإجراءات التشغيلية الواضحة والتي تضمن التوظيف الشفاف والاحتفاظ بالموظفين المؤهلين، ونوعية الخدمات (ويشمل هذا الرصد والتقييم بشكل منتظم).

سيعتمد **اختيار موقع** لمركز مصادر المهاجرين على الأبحاث التي تمت سابقاً، والتي يمكنها أن تساعد في تحديد أسهل الأماكن وصولاً بالنسبة للمجموعة المهاجرة. كما ينبغي أن تكون سهولة الوصول إلى وسائل النقل وأمان الموقع من الاعتبارات الرئيسية - مما يتطلب أبحاث إضافية حول الآراء المحتملة للسكان المحليين في الموقع المقترح، بالإضافة إلى أخذ سلامة المهاجرين في وضع غير نظامي بعين الاعتبار.