اللغة والمبادئ التوجيهية

إيلي كيمب

لا بد من إيلاء مزيد من الاهتمام إلى اللغات وحاجات التواصل للأشخاص المعرضين لخطر النُّزوح الداخلي، أو الذين يواجهونه ويتعافون منه. وتسلط دراسة حالة من نيجيريا الضوء على هذه المسائل، وتضع تحديات أمام المجتمع الدولي لبذل جهود أفضل.

هناك دور للغة في المحافظة على حقوق النَّازحين داخلياً لكنَّ هذا الدور غالباً ما يُهمَل مع أنَّ الانتباه إلى اللغة والتواصل عنصر محوري في المبادئ التوجيهية للنزوح الداخلي.[1] وتذكر المبادئ التوجيهية صراحة حق النَّازحين في التواصل باللغة التي يفهمونها وذلك ضمن مكون نبذ التمييز (المبدأ ٢٢). وتقر هذه المبادئ أيضاً بحق الشخص بالتعليم الذي يحترم هويته الثقافية ولغته ودينه (المبدأ ٢٣).

أمَّا حق النَّازحين بالحصول على المعلومات باللغة التي يفهمونها فهي مذكورة ضمنيّاً في عدد آخر كثير من المبادئ. فينبغي أن يكون الناس على إطلاع كاف بالأسباب والإجـراءات التي دعت إلى نزوحهم، وأن يقدموا موافقتهم المدروسة للنزوح غير الناتج عن الحالات الطارئة (٧ب و ج). وتنص المبادئ أيضاً على حقوق الأشخاص بطلب الحماية والمساعدة الإنسانية وتلقيها (المبدأ ٣)، والعودة إلى مناطقهم الأصلية، أو إعادة توطينهم طوعاً ومساهمتهم في التخطيط لهذه العمليات (المبدأ ٢٨). وكل هذه الحقوق لا يمكن تلبيتها إلاَّ بمراعاة الحاجات اللغوية.

فهناك بعض الأفراد ممن يواجهون تحديات لغوية خاصة. منهم، على سبيل المثال، بعض المجموعات التي قد لا تمتلك كثيراً من الفرص لتعلم القراءة، أو الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية أو إتقان لغة ثانية أو ثالثة. فلهذه الفئة من الناس، تكتسب اللغة أهمي محورية وكذلك طريقة التعبير عنها (الخطية، والتصويرية، والسمعية) وقنوات الاتصال (الاتصال الشفوي، أو المكتوب، أو الرقمي). فلا بد إذاً من تلبية حاجاتهم لأنَّ ذلك أمر ضروري جدّاً لمشاركة النساء في التخطيط، وإدارة تدابير إعادة النقل (٥٧) وتوفير المساعدات (المبدأ ١٨) وتلبية الحاجات الخاصة للأطفال، وبعض المجموعات الخاصة بالنساء وكبار السن وذوي الإعاقة (المبدأ ٤).

وتقدم لنا الاستجابة الإنسانية لحاجات النَّازحين في شمال شرقي نيجيريا دراسة حالة تبين لنا جسامة العائق اللغوي فيما لو أغفل المجتمع الإنساني توفير الخطوات العملية المناسبة للتغلب على ذلك العائق.[2]

تحديات التنوع اللغوي في نيجيريا

تخيل لو أنك تدير برنامجاً لدعم النَّازحين داخليّاً في شمال شرق نيجيريا. ستجد عندها أنك تتعامل مع ٥٠٠ لغة أصلية في البلاد بما فيها ٢٨ لغة في ولاية بورنو وحدها. وستجد أنّ معظم الكوادر المحلية تتكلم لغة الهوسا في حين يتكلم بعضهم لغة الكانوري وهي اللغة الدارجة والشائعة في بورنو والمنطقة المجاورة لها. ويقول كبار المديرين إنَّ المقابلات التي يجرونها مع النَّازحين غالباً ما تتضمن عملية ترجمة معقدة من أربع مراحل بين اللغات الإنجليزية، والهاوسية، والكانورية وغيرها من اللغات المحلية المحكية وعلى ضوء ذلك يقول هؤلاء المديرون إنهم لا

يستطيعون الوصول إلى درجة كافية من الثقة بأنهم تمكنوا من توفير تحليل دقيق للحاجات والأولويات. أمَّا نقاشات مجموعات التركيز فتعقد باللغتين الهاوسية والكانورية على أساس أنَّ هاتين هما اللغتان اللتان يتحدث بهما أعضاء فريقك. ولذلك لا يمكن لبعض النَّازحين داخليّاً أن يشاركوا في هذه الجلسات لأنهم لا يتكلمون هاتين اللغتين ولا يستطيع الكوادر من جهة أخرى أن يعرفوا عدد النَّازحين داخليّاً الذين لا يستطيعون التواصل بهاتين اللغتين السائدتين.

وعندها ستقلق إزاء عدم وصول المعلومات التي قد تكون حساسة لأنها تنقذ حياة الإنسان إذا ما كانت تمس بعض القضايا مثل الوقاية من الأمراض، والأهلية للحصول على المساعدات، وعدم وصول هذه الخدمات لمن يستحقها. وحتى مجرد الحصول على المعلومات باللغتين الهاوسية والكانورية لا تخلو من إشكالات لأنك تطلب إلى متحدثي الهاوسية والكانورية في فريقك أن يترجموا الرسائل الرئيسية، ثم تطلب من أشخاص آخرين أن يترجموها مجدداً للغة الإنجليزية لكي تتأكد من دقتها وهذه العمليات بطيئة جدّاً. ثم يتوجه فريقك لتدريب بعض النَّازحين الداخليين ليكونوا من قادة الحشد في مجتمعاتهم بهدف تسهيل التواصل ثنائي الاتجاه باللغات المحلية الأخرى. لكنك مجدداً لن تتمكن ولا بأي طريقة من التحقق من جودة فهمهم للترجمة الكانورية، ولا من ناحية الدقة التي تظهر بها الرسائل المترجمة في اللغات المحكية المحلية، ولا تستطيع أن تتأكد إذا ما كان قادة الحشد مجتمعيين يلبون الحاجات اللغوية لجميع النَّازحين داخلياً في كل موقع.

عندها ستسأل نفسك: ما مدى سهولة قدرة النَّازحين على المطالبة بحقهم في الحماية والمساعدة؟ وهل يمكن للأفراد الأكثر استضعافاً التواصل مع الجهات الأخرى والتعبير عن حاجاتهم أو الإبلاغ عن تعرضهم للتمييز أو الإساءة؟ وإذا لم يكن المجتمع المضيف ومجتمع النَّازحين الداخليين يتكلمون اللغة نفسها، فهل يعني ذلك أننا دون قصد نغذي التوترات بين هذين المجتمعين إذا ما عمدنا إلى التواصل بلغة أحدهما دون الآخر؟

كل هذه الأسئلة تمثل بعضاً من الكابوس الذي يعيشه عامل المساعدات. فأنت لا تملك المعلومات الكافية حول اللغات التي يتكلم بها الناس ويفهمونها. وحتى لو امتلكت هذه المعلومات ستفتقر إلى المصادر اللازمة للتواصل بهذه اللغة. ثم سينتابك الخوف من أنك في النهاية لست متمسكاً بالكامل بالحقوق المنصوص عليها في المبادئ التوجيهية رغم كل حسن النوايا التي لديك.

من منظور النَّازحين داخليّاً

الصورة محبطة لعمال المساعدات لكنها قد تكون مذلة ومحطة للكرامة ومخيفة ومرعبة للنَّازحين داخليّاً أنفسهم. فتخيل الآن أنك امرأة نازحة داخليّاً تعيش في واحدة من هذه المخيمات. وكغيرك

عمال تواصل الصِّحة العقليّة من منظمة الأمم المتحدة للهجرة (المنظمة الدولية للهجرة) يعقدون مع مترجمي منظمة مترجمون بلا حدود ينفذون نشاطاً بحثياً في مايدوغوري في نيجيريا حول مدى إحسان فهم كلمات مثل 'التوتر' و'الإساءة' باللغتين الكانورية والهاوسية وما إذا كانت بعض المصطلحات مثل 'الصِّحة العقليّة' تحمل الشعور بالوسم بالعار.

من النساء الأخريات في شمال شرقي نيجيريا ليس لديك حظ في التعليم الرسمي وأنت أُمِّيَّة لا تستطيعين القراءة. وأنت ناطقة أساسية أصلية باللغة المارجية وهي واحدة من ٣٠ لغة ولهجة يتحدث بها النَّازحون داخليّاً عبر المنطقة التي تأثرت أكثر من غيرها بالنزاع. وهذه اللغة هي اللغة الأم لمائتي ألف شخص لكنها لا تستخدم للتواصل مع الأشخاص في المخيم الذي تعيشين فيه. ولم تتح لك الفرص أبداً لتعلم اللغة الهاوسية ومع أنَّك تفهمين بعض طرق التعبير الكانورية المحكية فأنت لست بمستوى الثقة الكاملة للتمكن بالحديث بها.

ثم إنك لم تري زوجك ولا أبنائك المراهقين منذ أن هربت من قريتك، وأنت خائفة جدّاً على سلامتهم. ولا تعرفين كيف يمكنك الحصول على المعلومات حول المفقودين من أسرتك. ثم ينتابك الخوف مجدداً حول بيتك وأرضك فلربما استولى أحد ما غيرك عليها خلال السنوات التي غادرت ذلك البيت. وأنت تعرفين أنَّ غيرك من النَّازحين قد حصلوا على المشورة من منظمة غير حكومية بشأن توثيق ملكيتهم للعقارات التي هجروها لكنهم كانوا مضطرين للاعتماد على رجل مثقف من المجتمع المضيف، ويدفعون له المال من أجل أن يترجم لهم شفويّاً ما يحدث مع تلك المنظمة. ويقول لك بعض النَّازحين الآخرين من قريتك إنَّهُم قد يعودون إلى ديارهم حتى لو وضعهم غير آمن هنا. أمَّا أنت فتشعرين بحيرة لعدم توافر المعلومات الموثوق بها حول الوضع في الديار، ولا تستطيعين اتخاذ قرار مدروس إذا ما كان عليك الانضمام إلى العائدين أم لا.

أمَّا طفلك الأصغر فقد أصابته نوبة سيئة من الإسهال. وكانت الأملاح الفموية الخاصة بعلاج الإسهال قد أُعطيت إليك لمعالجته لكنَّ التعليمات التي جاءت مع هذه الأملاح كانت باللغة الهاوسية فكان عليك إذاً أن تسألي أحد الشباب في المخيم أن يقرأها لك ويخبرك ما المطلوب فيها. أمَّا عن مصدر دخلك فأنت تكسبين المال للحصول على الطعام من خلال إعادة بيعك للسلع الرخيصة التي يمكنك شراؤها من السوق القريب إليك باستخدام بعض الكلمات البسيطة في الكانورية التي تعرفينها. وتخافين على أطفالك من أنهم غير قادرين على تناول ما يكفي من طعام ولذلك تريدين أن تسألي المعنيين إذا ما كان بمقدورهم تقديم مزيد من المساعدة. لكنَّ المشكلة أنَّ عمال المساعدات لا يتحدثون لغتك المارجية، ولا يستطيعون قراءة البوسترات التي يضعونها أصلاً.

فهذا إذاً لا يقل عن كابوس حقيقي لك. أنت تفعلين كل ما بوسعك لكنَّك لست أكيدة إزاء المساعدة التي تستحقينها وحتى لو كنت عارفةً لذلك لا تستطيعين الوصول إلى تلك المساعدة بطريق مباشر. وأنت لم تسمعين من قبل عن المبادئ الإرشادية، وفي مثل هذه الظروف لا شك بأنك لا تستطيعين المطالبة بالحقوق المنصوص عليها في تلك المبادئ التوجيهية.

الثغرات اللغوية

تشير مصفوفة تعقب النُّزوح في منظمة الهجرة الدولية التابعة للأمم المتحدة إلى أنَّ ٣٨ بالمائة من النَّازحين داخليّاً في شمال شرق نيجيريا لا يتلقون المعلومات بلغتهم الأم. ويتأثر بذلك على وجه الخصوص المتحدثون بلغات الأقليات. إذ لا يتلقى أكثر من ٨,٣ بالمائة من النَّازحين داخليّاً المتحدثين بالمارجية المعلومات بلغتهم الأصلية، وتقول التقارير إنَّ غياب المعلومات مشكلة خطيرة لحوالي ٥٣ بالمائة من متحدثي المارجية.

وفي يوليو/تموز ٢٠١٧، بدأت منظمة مترجمون بلا حدود عقد الشراكات مع منظمة أوكسفام غير الحكومية، ومنظمة غيرل إيفيكت من أجل استقصاء عينة من المقيمين في المخيمات والمجتمعات المضيفة للوقوف على فهم أفضل لتفضيلاتهم اللغوية.[٣] وتبين لنا أنَّ النَّازحين داخليّاً يتحدثون عدة لغات أكثر من اللغات الأولية والثانوية التي أُبلِغَ عنها لباحثي المصفوفة المذكورة، إذ يشير استقصاؤنا إلى وجود ما لا يقل عن عشرة بل أحياناً عشرين لغة أم في كل واحد من المواقع الخمسة.

وفَضَّل أربعة من أصل خمسة مستجيبين لدراستنا أن يتلقوا المعلومات بلغتهم الأصلية مع أنَّ كثيراً منهم كانوا أميين في تلك اللغة. وبما أن معظم المعلومات إن لم يكن كلها تقريباً تقدم باللغة الهاوسية أو الكانورية أجرت منظمة مترجمون بلا حدود اختباراً على فهم الرسائل الإنسانية في تلك اللغات. وتبين لنا أن ما لا يزيد على ٢٣ بالمائة من المقيمين كانوا قادرين على الإجابة على سؤال استيعاب قراءة بسيطة حول نص مكتوب قصير بواحدة أو أكثر من هذه اللغات. وارتفع ذلك الرقم إلى ٣٧ بالمائة عندما صاحب النص رسم بسيط. وبالنسبة للغتي الهاوسا والكانوري لم تكن الرسائل فعالة باستثناء الرسائل الصوتية، وذلك عبر كل مجموعات العينة الخاصة بالاستقصاء وينطبق ذلك على الأقل على العناصر البسيطة من المعلومات. وتبين أن ٩١ بالمائة من النساء غير المتعلمات ممن كانت لغتهن الأم مختلفة عن الهاوسية أو الكانورية كن غير قادرات على فهم النص المكتوب. أمَّا المشاركة وإبداء الموافقة المدروسة والوصول إلى الخدمات فبدا أنه أمل مفقود لمثل هذا السياق.

وكانت الطريقة الأكثر تفضيلاً وفاعلية وهي الاتصال الشخصي المباشر أو المسموع هو ما يمكن توفيره بدعم من المترجمين الشفويين المدربين، أو الكوادر الميدانية العاملة أو المدربة من مختلف فئات النَّازحين. وبما أنَّ تمرير الرسالة عبر ترجمتها من

لغة إلى أخرى لا يترك قيداً أو سجلّاً دائماً للمستمع فأفضل ما يمكن استخدامه النص البسيط المصحوب بالصور. وبالنسبة للاتصال الجماهيري لا شك بأن المذياع هو الخيار الواضح، لكنَّ بيانات المصفوفة لسوء الحظ تشير إلى أن أقل من ٤٠ بالمائة من الأسر لديها القدرة على الوصول إلى المذياع.

الحل: البيانات والقدرات والتقانة

تمثل البيانات عنصراً محوريّاً في التغلب على تحديات الاتصال. وعلى المنظمات التي تدعم النَّازحين داخليّاً أن تعرف اللغات التي تتحدثها تلك الفئات لكي تتمكن من التواصل معهم بفاعلية. وفي الوقت الحالي، لا تتوافر هذه المعلومات كثيراً على مستوى التفصيلات المطلوبة لغايات التخطيط، وليس من السهل أبداً جمع تلك المعلومات على ذلك المستوى ولا التشارك بها.

وبفضل قدرة جمع البيانات لدى القطاع الإنساني يمكن القول إن تلك المشكلة يسهل حلها نسبيّاً. فقد كانت مصفوفة تتبع النُّزوح لدى منظمة الأمم المتحدة للهجرة (المنظمة الدولية للهجرة) تجمع بيانات اللغات في مستوى المواقع في نيجيريا منذ منتصف عام ٢٠١٧ لتوفر بذلك مؤشراً عامّاً لغايات التخطيط.[٤] ويمكن لاختيار استيعاب القراءة من هذا النوع الذي نفذته منظمة مترجمون بلا حدود في عام ٢٠١٧ أن تغطي كثيراً من التفاصيل وأن تدخل في أعماق حالات الاستضعاف المحددة. وإذا ما كان على المنظمات الإنسانية أن تضيف أسئلة معيارية حول اللغة إلى استقصاءات تقييم حاجات الأسر، فسوف يكون من شأن ذلك تزويد معلومات أساسية للتواصل مع النَّازحين داخلياً على طول الشمال الشرقي للبلاد.

وبتلك المعلومات، يمكن للمنظمات أن تستنبط المهارات اللغوية التي تحتاج إليها لكي تقرر اللغات التي ستستخدمها وأساليب توفير المعلومات بها. ويمكن تخصيص آليات التغذية الراجعة المجتمعية حسب التفضيلات اللغوية والاتصالية لدى الأكثر استضعافاً من النَّازحين داخلياً وغيرهم ممن يصعب الوصول إليهم بمن فيهم النساء الأميات وكبار السن وذوي الإعاقة.

وفي بيئة تنخفض فيها مستويات التعليم وترتفع فيها التنوعات اللغوية كما الحال في شمال شرق نيجيريا، سوف يعتمد تقديم الخدمات اعتماداً كبيراً على توافر القدرات على الترجمة التحريرية والشفوية إلى اللغات التي لا تتوافر على مترجمين أكفياء. وسوف يحتاج كثير من المتخصصين اللغويين في اللغات الأقوى من ناحية الأرقام والتجارة أي لغتي الهاوسية والكانورية إرشاداً توجيهياً حول المصطلحات المستخدمة في الاستجابة الإنسانية وترجمتها لجمهور تكاد الأمية تطغى عليه بل غالباً ما تكون اللغة التي يتحدثون بها لغة ثانوية. وينبغي للعمال الإنسانيين أن يتعلموا السبل الأفضل للعمل مع المترجمين الشفويين وكيفية كتابة محتوى واضح بسيط لضمان أكبر حد ممكن من الاستيعاب.[٥] ويمكن بناء مكتبة من المصادر وموادها باللغات الصحيحة لاستخدام مقدمي الخدمات. وفي نهاية المطاف، يمكن لتلك المكتبة أن تساهم في بناء تقانة الترجمة الآلية التي تمكن النَّازحين داخلياً من إقامة الحوارات والحصول على المعلومات التي يريدونها مباشرة. وفي غضون ذلك، سوف يكونوا قدرين على الوصول إلى الترجمات المباشرة والحصول على ترجمة آلية لكلماتهم باللغات التي يفهمها المستجيب.

وهذا النوع من جمع البيانات والتشارك بها وبناء القدرات وتطوير الموارد والتقانة يجري العمل به في نيجيريا بفضل الشراكة بين منظمة مترجمون بلا حدود ومنظمة الهجرة الدولية بتمويل من عمليات الحماية المدنية والإنسانية الأوروبية.[٦]

نيجيريا دولة تعيش تنوعاً لغوياً استثنائياً وفي حالات التَّهجير القسري، نعلم أنَّ اللغة سوف تكون مشكلة وأنَّ المنظمات المستجيبة ستكون مسؤولة عن تحديد العوائق التي يواجهها النَّازحون داخلياً بسبب اللغة أو الاتصال. وعندما يظهر القلق المشروع إزاء الحماية حول تشارك المعلومات حول اللغة، مثل خطر مواجهة بعض متحدثي اللغات الأقلية للتمييز أو العنف إذا ما استخدموا لغتهم الأم في العلن، علينا أن نعثر على الطرق الكفيلة بمواجهة تلك المخاطر. ونحن إذ نحتفل بالذكرى العشرين للمبادئ التوجيهية، فقد آن الأوان للقطاع الإنساني بأن يُفعِّل البيانات القدرات والموارد والتقانة لضمان تمكين النَّازحين الداخليين من المطالبة بحقهم في المعلومات التي يمكنهم فهمها.

إيلي كيمب *ellie@translatorswithoutborders.org*
رئيسة الاستجابة للأزمات، مترجمون بلا حدود
https://translatorswithoutborders.org

١. المبادئ التوجيهية متاحة الآن بـ 54 لغة:
www.ohchr.org/en/issues/idpersons/pages/standards.aspx

٢. Translators without Borders (2017) *Language barriers in the humanitarian response in north-eastern Nigeria*
(الحواجز اللغوية في الاستجابة الإنسانية في شمال شرقي نيجيرياس)
bit.ly/TWB-2017-barriers-NENigeria

٣. Translators without Borders (2017) *Language profile of five IDP sites in Maiduguri, north-east Nigeria*
(سمات النميط اللغوي لخمسة مواقع للنازحين الداخليين في مايدوغوري شمال شرقي نيجيريا) bit.ly/TWB-2017-Maiduguri

٤. bit.ly/TWB-northeastNigeria

٥. انظر على سبيل المثال *TWB Field guide to humanitarian interpreting and cultural mediation*. bit.ly/TWB-field-guide

٦. من خلال هذه الشراكة للعامين 2018–2019، نأمل أن نوسع دعمنا اللغوي عبر الاستجابة الإنسانية في شمال شرق نيجريا بالتعاون مع الشركاء المهتمين. يرجى التواصل مع المؤلف لمزيد من المعلومات.

BY-NC-ND