

## دعم اللاجئين المعاد توطينهم مؤخراً في المملكة المتحدة

مروة بلغازي

ينبغي للمنظمات التي تدعم اللاجئين المعاد توطينهم مؤخراً من أجل الحصول على العمل أن تركز على توفير الأدوات التي تمكن اللاجئين من استكشاف سوق العمل بطريقة مستدامة تفضي بهم إلى تحقيق مآثمهم الشخصي.

تدعم منظمتنا أسر العائلات اللاجئة التي أعيد توطينها مؤخراً في المملكة المتحدة. ونعمل على تقديم يد العون لهم في استكشاف نظام الرعاية الاجتماعية والمطالبة بالإعانات المستحقة كما وضعنا لهم خطة دعم تراعي أهدافهم من منظور تطورهم المهني. ونصحب البالغين في موعدهم الأول في مركز الوظائف حيث يدور النقاش مع مدربي العمل في المركز حول القدرة على الحصول على وظيفة والاستعداد لها. ودائمًا ما يتبلور السؤال الذي يطرح على منظمتنا حول التوقعات. فهل نشجع الأشخاص الذين ندعمهم على رفع سقف توقعاتهم وطموحاتهم أم خفضه إلى مجرد البحث عن مصدر ثابت للدخل؟ فمثلاً، في الأسابيع والشهور الأولى التي تعقب إعادة التوطين، يكون شغل اللاجئين الشاغل الوصول إلى فرصة عمل وإعادة الاتصال بذلك الجزء من هويتهم الممثل في إعالة أسرهم. لكن هذا التحمس الأولي ما يلبث أن يبدأ بالزوال تدريجياً ليحل مكانه حالة من الشعور بالمرارة والإخفاق مع ظهور العوائق. وفي نطاق خبرتنا التي اكتسبناها من العمل في دعم اللاجئين في بحثهم عن الوصول إلى فرصة عمل، نقدم بعض الدروس المستفادة فيما يتعلق بالمجالات الآتية:

**اللغة باعتبارها نقطة إيجابية وليست عقبة:** نميل في نقاشنا مع اللاجئين الوافدين حديثاً حول فرص العمل إلى التركيز على انخفاض مستواهم في اللغة الإنجليزية. ولكن ماذا لو كان الجمع بين لغتين اثنتين يعوض عدم التحدث باللغة الإنجليزية بطلاقة؟ فلغة اللاجئ الأم يمكن أن تكون نقطة إيجابية في حصوله على فرصة عمل وذلك في المواقف والأوضاع التي تعتمد على ثنائية اللغة. ففي المدارس على سبيل المثال، يمكن لهؤلاء اللاجئين العمل في وظيفة مدرس مساعد متى ظهرت الحاجة إلى التنسيق مع أولياء الأمور ودعم التلاميذ الذين يتحدثون اللغة ذاتها.

**الإرشاد المهني:** نعمل على توفير مدربين ومرشدين للاجئين البالغين الذين لديهم خلفيات مشابهة ما يسمح للاجئين بالتحدث حول اهتماماتهم وسرد قصصهم التي تتعلق بعملهم السابق إلى شخص يفهمها. ومن خلال هذه العلاقة، يستطيع اللاجئون تكييف توقعاتهم مع واقع ما تستلزمه وظيفة ما في المملكة المتحدة (مثل ذلك العمل في وظيفة محامي في إحدى بلدان الشرق الأوسط ليست نفسها في مدينة مثل لندن من نواحي الأجور وساعات العمل والقوانين). وكلما كان ذلك ممكناً، يكون لهذه العلاقة تأثير أكبر في تعزيز إرشاد الأقران بين أفراد الأسر المختلفة الذين يفدون وفقاً لمخطط إعادة التوطين نفسه. وفي حالة وجود قصة للنجاح داخل مجتمع اللاجئين، يشعر اللاجئون بمزيد من الدافعية بسبب هذه القصة. وهي حالة لا يتحقق من ورائها سوى الكسب والاستفادة لجميع الأطراف: إذ يشعر مرشدو الأقران بالقوة والتمكين نتيجة لتأثيرهم الإيجابي في الوافدين الجدد كما يمكن للوافدين الجدد أنفسهم أن يتلمسوا ويقبسوا التقدم الذي أحرزوه منذ وصولهم. وبالنسبة للمواطنين الجدد، يمكنهم من خلال هذه المقاربة التخطيط لمستقبلهم من خلال التفاعل مع مرشديهم والعمل على الوصول إلى المستوى نفسه الذي وصل إليه المرشدون من الاستقلالية والمبادرة.

**تقديم الدعم المستمر في استكشاف منظومة جديدة:** ننفذ أسبوعياً حملات التواصل التوعوية تتناقش فيها مع أسر اللاجئين الإحباطات التي تواجههم في الحياة اليومية في المملكة المتحدة. ونناقش معهم أيضاً أهمية عقود العمل، وأنظمة التأمين الوطني والضرائب، والحد الأدنى من الأجور، والأجر المعيشي، وسقف توقعاتهم الذي يصطدم بالواقع، والتطور الشخصي. ونجيب على أي شكوك لديهم أو دواعٍ للقلق في بيئة محادثة جماعية كما نقدم أيضاً المحادثات الفردية لمساعدة العاملين في مجال الدعم الذين يجيدون اللغتين إذ وجدنا أن التعامل مع قضايا اللاجئين والعمل على تحقيق مآثمهم الشخصي يؤدي ثماره أفضل ما يكون في استيعاب المعلومات إذا كان بلغتهم الأم. وفي بيئة العمل الجماعية، يتشارك اللاجئون بخبراتهم واستراتيجياتهم في البحث عن العمل. فعلى سبيل المثال، يتبع اللاجئون البالغون في مجموعتنا أسلوب إجراء المكالمات الهاتفية مباشرة مع أصحاب العمل المحتملين (في البداية كانوا يلجؤون إلى هذا الأسلوب في مكان إقامتهم الجديدة رغم عدم وصولهم إلى كثير من فرص

**استضعاف عام:** بالنسبة للاجئين البالغين الذين أمضوا شطراً كبيراً من حياتهم مستقلين، ومعيّين لأسرهم بالإضافة إلى توليهم أدوار مختلفة في مجتمعاتهم، من الصعب أن يجدوا أنفسهم فجأة معتمدين على أشخاص آخرين لتقديم الدعم لهم أو على منظمات توفر لهم أسباب العيش. وفي هذا السياق، من الأهمية بمكان تضمين الدعم المقدم للأسر اللاجئين ضمن إطار يحكم الاستضعاف العام. فنحن جميعاً مستضعفون بدرجات متفاوتة ولكن استضعافنا هذا يرتبط بالأوضاع السائدة. ورغم أننا بصفتنا ممارسين نضطلع بأدوار تكون مثلاً يحتذى به ونرد على استفسارات ومطالبات الأسر التي ندمعها، ينبغي لنا إيجاد طرق لمشاركة ردود فعلهم إزاء أوجه الاستضعاف الخاصة بنا. فالشك والوعي الذاتي جزء لا يتجزأ من متطلبات وشروط الدخول إلى سوق العمل بغض النظر عن الخبرات السابقة.

**تحفيز أصحاب العمل:** يبدي كثيرٌ من العملاء استعدادهم لدخول سوق العمل ولكن السوق لا تبدي استعداداً لتقبلهم. ولذلك، أصبح استغراق الوقت الكافي وبذل الجهود الخلاقة لجذب انتباه أصحاب العمل أمراً ضرورياً. واعتماداً على الزخم الحالي حول المواطنين والمنظمات المهتمة بتقديم المساعدة للاجئين، يمكننا تسخير اهتمام المؤسسات، والمنظمات، والأفراد ومن ثم تحويلهم إلى أصحاب عمل.

**استكشاف فرص جديدة:** في محاولة اللاجئين لإعادة بناء حياتهم، في بعض الأحيان يظل كثيرٌ منهم مرتبطين بوظائفهم التي كانوا يعملون بها في بلدانهم الأصلية ويأملون أن يعملوا في الوظائف نفسها مرة أخرى في بلدان اللجوء. وهذا الأمر مفهوم تماماً ولكنه في الوقت نفسه قد يتسبب في ظهور عقبات عند وضع خطط واقعية. فقد يكون الحصول على وضع وظيفي في البلد المضيف مشابه للوضع الوظيفي في بلد المنشأ أمراً صعباً ومعقداً للغاية لذلك ينبغي تشجيع اللاجئين على إعادة النظر في المهارات التي لديهم والتي يمكن استخدامها في مهام أخرى. فعلى سبيل المثال، يبدي كثيرٌ من الأشخاص الذين نقدم لهم الدعم استعداداً كبيراً بشأن دعم الأسر الأخرى، وإرشاد الأقران، وتقديم النصح والتوجيه الذي من شأنه أن يحسن من نوعية حياة كثير من الناس رغم عدم تمرس هؤلاء الأشخاص أو تدريبهم في مؤسسة خيرية أو في قطاع الرعاية المجتمعية. ومن المهم أن نوضح لمن نعددهم أبطالا رائدين في المجتمع المحلي أن مبادراتهم وتقصمهم العاطفي ما هي إلا مهارات عظيمة يمكنهم استغلالها في إطارٍ من المهينة للوصول إلى سوق العمل.

**مواجهة الإخفاق المتصور:** قد يشعر الأشخاص الذين تُرْفَض طلباتهم للعمل بالإحباط وخيبة الأمل إلى درجة كبيرة. لذلك، من المفيد تشجيع الحصول على تغذية راجعة من أصحاب العمل أو المنظمات الشريكة حتى يستطيع المرء أن يعرف سبب رفض طلبه أو استبعاده من الحصول على فرصة العمل. فعلى سبيل المثال، لم ينجح الطلب الذي تقدم به أحد العملاء الذي أحنلنا إلى حاضنة للأعمال لمساعدته في تحسين فكرته وبناء مهاراته في إدارة الأعمال واعتبر العميل أن رسالة الرفض التي تلقاها من خلال البريد الإلكتروني من المنظمين إخفاق من جانبه. ومع ذلك، فعند الاتصال بالمنظمة للحصول على تغذية راجعة وتعليقات بشأن رفض الطلب، أوضحوا أن خطة العمل التي قدمها الشخص غير واضحة بالإضافة إلى أن مستوى اللغة الإنجليزية لديه غير كافٍ للمشروع. ولكن المنظمة كانت حريصة تمام الحرص على تقديم خيارات أخرى له للتدرب ضمن إطارها الهيكلي. ثم ناقشنا هذه

ولدينا مثال لعمل منظمنا يوضح هذه التوصيات. فذات مرة، كان هناك طفل في إحدى رياض الأطفال بحاجة إلى معلم فردي خاص به لكن روضة الأطفال عانت كثيراً في سبيل تلبية حاجات الطفل الخاصة. وأدركنا أنه لو كان هذا الدعم المقدم إلى الطفل قُدِّم بلغته الأم التي تتحدث بها أسرته لكان ذلك أكثر نفعاً في الاستفادة من المساعدة التي يقدمها المعلم للطفل وفي تحقيق قدر أكبر من التواصل مع والديه. وبالإضافة إلى ذلك، ففهمنا التهجير وإعادة التوطين سيكون أيضاً ذا فائدة.

وقد اخترنا من ضمن المجموعة التي نعمل عليها أحد الأشخاص لديه خبرة هائلة في مجال التدريس والعمل على السن المبكر. ولكن العقبات التي واجهت هذا الشخص للحصول على هذه الوظيفة كانت كثيرة نذكر منها: عدم وجود خبرة عمل في المملكة المتحدة،

وقت الانتعاش: من المهم الاعتراف بأنه في بعض الأحيان قد يُقَدَّم الشخص جميع المهارات اللازمة للحصول على فرصة عمل لكنه قد لا يكون مستعداً لخوض سوق العمل. فالخدمات النفسية التي عانى منها اللاجئين والاضطرابات الناجمة عن التهجير لن تبرا بين عشية وضحاها. ومن هنا تتبين أهمية توفير الصحة العقلية ضمن جوانب الدعم المقدم التي تسير جنباً إلى جنب مع استعادة القدرة على إعالة الأسر. ولذلك، ينبغي لنا تشجيع الأفراد الذين هم بحاجة إلى مهلة للانتعاش ووضع خطط للدعم تراعي احتياجاتهم في مجالي الصحة العقلية والبدنية. وقد يعني هذا التركيز على استعادة الثقة وبناء القدرة على مقاومة الظروف خلال أنشطة مختلفة تسهم جميعها على المدى البعيد في إعداد الشخص الذي يرغب في الانضمام مرة أخرى إلى منظومة البحث عن فرصة عمل.

وقد يشعر الأشخاص الذين تُرْفَض طلباتهم للعمل بالإحباط وخيبة الأمل إلى درجة كبيرة. لذلك، من المفيد تشجيع الحصول على تغذية راجعة من أصحاب العمل أو المنظمات الشريكة حتى يستطيع المرء أن يعرف سبب رفض طلبه أو استبعاده من الحصول على فرصة العمل. فعلى سبيل المثال، لم ينجح الطلب الذي تقدم به أحد العملاء الذي أحنلنا إلى حاضنة للأعمال لمساعدته في تحسين فكرته وبناء مهاراته في إدارة الأعمال واعتبر العميل أن رسالة الرفض التي تلقاها من خلال البريد الإلكتروني من المنظمين إخفاق من جانبه. ومع ذلك، فعند الاتصال بالمنظمة للحصول على تغذية راجعة وتعليقات بشأن رفض الطلب، أوضحوا أن خطة العمل التي قدمها الشخص غير واضحة بالإضافة إلى أن مستوى اللغة الإنجليزية لديه غير كافٍ للمشروع. ولكن المنظمة كانت حريصة تمام الحرص على تقديم خيارات أخرى له للتدرب ضمن إطارها الهيكلي. ثم ناقشنا هذه

الأطفال الذي استحدثته الوزارة خصيصاً من أجل تلبية الحاجات التعليمية والتربوية للأطفال المعاد توطينهم ضمن مخطط اللجوء هذا. وبهذه الطريقة، نكون قد قدمنا الدعم لكل من اللاجئين المرشح الذي حصل على وظيفة مدفوعة الأجر من أجل دعم لاجئ آخر، وقد سهلت السلطة المحلية هذا الأمر من خلال التقدم بطلب الحصول على التمويلات المخصصة لهذا المشروع. وغيرت النتائج النهائية لهذه الطريقة حياة أسرة الطفل، وحسنت روضة الأطفال من مستوى الخدمة التي تقدمها، وحصل الشخص المرشح لهذه الوظيفة على مصدر ثابت للدخل وعمل يناسب مهاراته وتطلعاته.

مروة بلغازي [marwa.belghazi@gmail.com](mailto:marwa.belghazi@gmail.com)

مديرة الفريق، دعم إعادة توطين اللاجئين، مشروع المرشدين

المنفردين (Single Homeless Project)

[www.shp.org.uk/welcoming-refugees](http://www.shp.org.uk/welcoming-refugees)

وانخفاض مستوى اللغة الإنجليزية لديه بالإضافة إلى عدم تلقيه للتدريب الملائم. ومع ذلك، اضطلعنا بدور الميسرين، وتواصلنا مع والدي الطفل، ومع متخصصي الصحة، ومع روضة الأطفال للاتفاق على المهارات الأساسية اللازمة لشغل هذه الوظيفة. وأوضحنا أنّ الشخص الذي نرشحه لهذه الوظيفة يتمتع بكل هذه المهارات ثم وضعنا خطة لهذا الشخص لمعالجة المهارات الناقصة لديه. واتصلنا بمنظمات شريكة لمساعدتنا في التدريب المطلوب ونظمنا دروساً للإنجليزية للكبار الناطقين بلغات أخرى على مدار ساعات العمل. وقدمنا الدعم والمساعدة للشخص المرشح طوال فترة شغله للوظيفة كما عملنا على الإبقاء على الاتصال المباشر بصاحب العمل إذ كنا نقدم تزكية به من ناحية سماته الشخصية.

وفي نهاية المطاف، يمكن القول إنّ ما قدمناه من وعد باستمرار الدعم لكل من صاحب العمل والشخص المرشح كان أكثر ما طمأنهم. كما يسرت وزارة الداخلية استحداث وظيفة معلم روضة