

## اللغة والسلطة والصوت في المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم: قائمة تدقيق

### مرجعية للممارسين

دانيال ديفيز (Daniel Davies) وإيميلي إلدرفيلد (Emily Elderfield)

يجب أن تُراعى جيدا اللغات التي يستعملها الناس عند تصميم أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم، ويجب أن تُراعى كذلك الطريقة التي يفضلون الوصول من خلالها إلى المعلومات، والمفردات التي يفهمها المشاركون ويشعرون بالراحة في استخدامها.

إن الاهتمام غير الكافي بعقبات اللغة يستبعد بشكل ممنهج العديد من الفئات المهمشة<sup>١</sup> من عمليات صنع القرار ومن الخدمات الأساسية، كما يستثنيهم من أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم MEAL. فالنازحون الذين لا يتحدثون - أو لا يفهمون لغات الأغلبية المستخدمة في المجتمعات المضيفة لهم- هم أناس أقل قدرة على التعبير عن احتياجاتهم وأولوياتهم بشكل فعال. وتقل قدرتهم - بشكل عام- في الحصول على المعلومات التي يحتاجونها من أجل الوصول إلى الخدمات واتخاذ القرارات أو حتى الإبلاغ عن الإساءات [التي قد يتعرضون لها]. وستستمر هذه المشاكل ما لم يتعامل الممارسون المختصون بالمجالات الإنسانية بحساسية مع تأثير اللغة على عوامل القوة والصوت عند تصميم وتنفيذ أنظمة أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم MEAL وفي تحليل البيانات الناتجة عن ذلك.

● هل يركز المسح الاستطلاعي على احتياجات السكان المتضررين واهتماماتهم؟

من المرجح أن يقضي المسح الاستطلاعي الذي يسمح للمستجيبين بالتعبير عن احتياجاتهم وآرائهم - القصير في حجمه والواضح في سياقه - إلى برمجة تلبية احتياجات السكان المتضررين. ومن المحتمل أن ينتج عنه أيضا بيانات ذات جودة أفضل، حيث تعتمد جودة البيانات على المشاركة النشطة لكل من المستطلعين والمستجيبين.

● هل تعرف ما هي اللغات التي يتحدث بها الأشخاص المتضررون؟

إنّ الاستيعاب المحدود للغات التي يتحدثها السكان المتضررون ووسائل الاتصال المفضلة لديهم قد يقضي إلى صعوبة في التخطيط بشكل دقيق لعمليات جمع البيانات بشكل فعال. ويمكن جمع هذه المعلومات الأساسية كجزء من التصميم الأولي للبرنامج. وتتوفر البيانات عن اللغة وطرق الاتصال عن حالات معينة من النزوح القسري من تقيييمات الاحتياجات متعددة القطاعات MSNAs وتتوفر كذلك من نتائج التعداد التي رسمتها CLEAR العالمية [مترجمون بلا حدود]<sup>٣</sup>.

● هل قمت بإدراج أسئلة حول اللغة المفضلة؟

إن تضمين أسئلة اللغة كمعيار في أدوات MEAL يمكن أن يوفر معلومات قيّمة تساعد في تحسين عملية جمع البيانات ذاتها والبرمجة في المستقبل. فإذا قامت المدرسة - مثلا- بجمع

لقد قَدِّمت منظمة مترجمون بلا حدود (المسماه كلير CLEAR العالمية) في حالات النزوح القسري في آسيا وإفريقيا وأوروبا نظرة ثاقبة حول المخاطر المحتملة [في هذا المجال] وكيفية تجنبها. وسنلخصها تاليا كقائمة تدقيق مرجعية يمكن لمطبيقي أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم استخدامها لتقليل مخاطر التشوهات المتعلقة باللغة والاستبعاد منها، عند بذلهم الجهد للاستماع إلى الأفراد النازحين.

### تصميم الاستطلاع المسيحي

يمكننا - لا شك- أن نفهم احتياجات الأشخاص بشكل أفضل إذا ما استطعنا تصميم استبيانات مسحية مناسبة [للاجئين] وسهلة الوصول بالنسبة لهم.

● هل اللغة واضحة وبسيطة؟ هل الأسئلة تتجنب المفردات الاصطلاحية والاختصارات؟

ويستطيع مصممو أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم MEAL، باستخدام لغة بسيطة، زيادة احتمالية أن يفهم العادون [الإحصائيون] الذين يقومون بإجراء المسوحات لاستطلاع الرأي

إن التنوع اللغوي الكبير بين السكان النازحين يعني - بالضرورة - أن العاديين المحليين لن يكونوا قادرين على تلبية الاحتياجات اللغوية لجميع المستجيبين. وبالمنطق ذاته، ربما تكون المجتمعات المستضيفة تتحدث لغات مختلفة عن تلك الخاصة بالسكان النازحين. لذا، قد يتولد الميل عند العاديين الذين يتحدثون فقط لغات الأغلبية من السكان - والذين يفتقرون إلى الدعم والموارد الكافية لإدارة جمع البيانات متعددة اللغات- إلى تجنب إجراء مقابلات مع الأشخاص الذين يتحدثون لغات الأقليات. فينتج عن هذا بيانات غير ممثلة للقطاعات المهمشة في المجتمع.

● هل تأخذ بالحسبان ديناميكيات السلطة في اختيارك للعاديين؟

إن إشراك الأشخاص المتضررين في عملية جمع البيانات وفي تقديم الخدمات لهم جملة من الفوائد: أولاً، هم الأكثر دراية بالجوانب الثقافية للغات قيد الاستخدام، وهم الأكثر دراية في فهم الفروق الدقيقة والعبارة الأكثر تهبذاً. ثانياً، ربما يصبح المستجيبون أكثر قدرة على الإفصاح عن الآراء، ويشمل ذلك تلك الآراء التي قد يُنظر إليها على أنها غير مرغوب فيها اجتماعياً، مثل عدم رضاهم عن المعونة [المقدمة]، خاصة عندما يكونون على معرفة شخصية بالمستطعين ويتقنون بهم. وقد بينت المنظمات العاملة في مجال استجابة نازحي الروهينجا في بنغلاديش أن إشراك السكان المتضررين في جمع البيانات «يمكن أن يساعد في بناء الثقة وتعزيز الفهم، الأمر الذي ينتج عنه بيانات أكثر دقة تمثل احتياجات المجتمعات المتأثرة وخراباتهم بدقة أكبر». كما يجدر الأخذ في الاعتبار أنه قد يفضل العادّ الخارجي فيما يخص المواضيع التي توصم بالدونية الشديدة [في تلك المجتمعات].

● هل مجموعتك من العادّين تتسم بما يكفي من التنوع، خاصة بـ [متغيرات] الجنس والمهارات اللغوية؟

إن هذا الأمر مهم جداً خاصة في المجتمعات التي يكون من غير المناسب فيها للعادّين من الذكور - على سبيل المثال- التحدث مع النساء على انفراد. وقد يكون العاد من ذوي الإعاقة أفضل حالاً أن يتعامل - وبالتالي - فهم وجهات نظر الأشخاص ذوي الإعاقة الآخرين في المجتمع ذاته. وقد يؤدي الفشل في أخذ ذلك بالحسبان إلى إقصاء بعض وجهات النظر الأخرى من بياناتك.

### نقديم الدعم اللغوي للعادّين

● هل أعطيت العاديين فرصة الوصول إلى مترجمين فوريين ومدققين متدربين لأي من لغات المجتمع التي لا يتحدثون بها؟

بيانات حول اللغة التي يتحدث بها التلاميذ في المنزل، فإن ذلك سيمكن المدرسة بعد ذلك من تقديم الدعم لأولئك الذين يتم تعليمهم بلغة ثانية. ويمكن استخدام أسئلة اللغة أيضاً في تحديد المجموعات التي ربما فاتها جمع البيانات، وكذلك لتكييف الأدوات حتى تتمكن هذه المجموعات من التعبير عن آرائها.<sup>٤</sup>

● هل تمت ترجمة الأدوات إلى اللغات الصحيحة؟

يواجه العادّون [منديو جمع البيانات] العاملون في الظروف متعددة اللغات تحديات جمة في إدارة عمليات الترجمة في عملهم. فالترجمة المسبقة للأسئلة إلى اللغات ذات الصلة تؤدي إلى تقليل الضغط على «الترجمة المرئية [الآلية]» - حيث يتعين على المستطع الترجمة الفورية للأسئلة - أثناء جمع البيانات. وبهذا، يمكن زيادة المصدقية [والثبات]، وكذلك عدم اشغال العدادين [بضغوطات الترجمة الفورية]، فيصبحوا أكثر قدرة على التركيز على تسجيل الإجابات بدقة. ولكن إن تعذر ذلك، أو إذا كان العادّون يفضلون نصّاً باللغة الإنجليزية، فيمكن أن يكون توفير قاموس محدّد بالمصطلحات الخاصة بالقطاع أو بالمنظمة أمراً مفيداً.

● هل أجريت اختباراً ميدانياً للفهم؟

إن إجراء اختبار الفهم لأدوات أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم MEAL لعينة من أفراد المجتمع يساعد على تصحيح التشوش في المعلومات أو فقدانها أثناء الترجمة. فمفردات مثل «وصمة العار» 'stigmatisation' و«الصدمة» 'trauma'، على سبيل المثال، قد لا يكون لها مرادفات مباشرة في اللغات الأخرى، وبالتالي يصبح من الصعب تفسيرها. وبالإضافة إلى ذلك، قد تستخدم المجتمعات المحافظة تعبيرات أكثر تهبذاً عند الإشارة إلى مفاهيم حساسة مثل العنف الجنسي، وذلك باستعمال عبارات مثل «تلطّخ الشرف» أو «العار» بدلا من ذلك. فالفشل في تكييف المصطلحات بناء على الثقافة [المستهدفة] والفشل في استخدام مصطلحات سهلة الفهم يؤديان - بالضرورة- إلى زيادة خطر عدم تسجيل البيانات [الحقيقية] المتعلقة بآراء الأشخاص وتجاربهم.

### دور العادّين

إن بيانات أطر المراقبة والتقييم والمساءلة والتعلم MEAL ستكون أفضل حالاً إذا كان العادّون أشخاصاً موثوقين ويستخدمون اللغات التي يتحدث بها المستجيبون براحة.

● هل يتحدث العادّون بتلك اللغات؟ هل سألتهم؟



مندوب جمع المعلومات يُجري اختبار الاستيعاب مع أحد سكان معسكر النازحين داخليًا في مركز المزرعة، مايدوجوري، تموز ٢٠١٧ (المصدر: منظمة كلير CLEAR العالمية)

- هل يتوافر للعادين مصادر مرجعية للمصطلحات؟ يمكن أن يساعد هذا الأمر في عدم حدوث استبعاد الناس أو إساءة فهمهم بسبب عدم قدرتهم على التحدث باللغة السائدة، كما يساعد أيضًا في تقليل الاعتماد على أفراد الأسرة والجيران الذين هم - ابتداءً - ليسوا مترجمين مدربين. وقد يكون من الأفضل عند مناقشة مواضيع مثل الاستغلال والاعتداء الجنسيين - مثلًا - أن يكون لديك عاد ومترجم من خارج المجتمع نفسه لأغراض تتعلق بالحفاظ على الخصوصية.

نادراً ما يكون العادون من المترجمين المحترفين. وقد يؤدي الوثوق بهم في ترجمة الأسئلة وتقديم الأجوبة إلى أخطاء في الترجمة وإلى تباينات في المعلومات [من وقت لآخر]، الأمر الذي يؤدي إلى أن تكون البيانات غير دقيقة.<sup>٦</sup> لذا، فإن توفر المصادر المرجعية [للمصطلحات] ووجود الأسئلة المسجلة مسبقاً يساعدان في الحد من سوء الفهم. وفي أي من الحالتين، يعتبر اختبار فهم العادين للأسئلة وخيارات الإجابة أمراً ضرورياً في عملية جمع البيانات بدقة، ولا يستغرق ذلك أكثر من ٥ إلى ١٠ دقائق، اعتماداً على عدد الكلمات التي يراد تقييمها. فعلى سبيل المثال، فإنه من غير المرجح أن يتم الإبلاغ عن العنف الجنسي ضد الرجال والفتيان إذا فهم الناس أن كلمة «اعتصاب» تنطبق على النساء فقط أو إذا ترجمها العاد على هذا النحو فقط عند طرحه السؤال [حول ذلك].<sup>٦</sup>

- هل يمكن للعادين طرح الأسئلة والحصول على توضيحات؟

ينبغي أن يكون العادون، في الحالة المثالية، قادرين على التحدث مع مصممي أدوات MEAL، وذلك ليتمكنوا من حل أي التباس يتعلق بالأسئلة قبل استخدام أدوات جمع البيانات. وهذا يمثل تحدياً [حقيقياً] عندما يقوم أولئك المصممون باستخدام الأدوات المعتمدة من ذي قبل من عند أصحاب القرار في المقر الرئيسي ويتم استخدام مجموعة الأسئلة ذاتها في سياقات مختلفة، وذلك لأسباب تتعلق بتقليل التكلفة والحصول على بيانات قابلة للمقارنة من السياقات المتعددة. لكن يجب على المنظمات في مثل هذه الحالات التأكد من توفير موظف ذي خبرة يستطيع الإجابة على الأسئلة وتشجيع العادين على إثارة أي قضايا يتوقعونها.

### تكنولوجيا اللغة

- هل يمكنك تسجيل عينة - على الأقل - من المقابلات أو كتابتها [صوتياً] أو ترجمتها؟

من الناحية المثالية، يتوقع تسجيل جميع المقابلات المسحية وتدوينها وترجمتها. ولن يؤدي ذلك إلى ضمان الجودة فحسب، بل يؤدي كذلك إلى الحصول على بيانات مسحية ثرية تكمل بعضها لروايات واقتباسات نوعية. لكن ترجمة التسجيلات ونسخها يتطلبان استثماراً كبيراً، خاصة بالنسبة للغات ذات الموارد الشحيحة. ويمكن للمؤسسات - مع ذلك - اتخاذ خطوات تزيد من احتمالية أن تتطابق البيانات التي تتلقاها مع إجابات المستجيبين. وتجدر الإشارة إلى أن تسجيل جميع المقابلات وتدوين عينة منها للفحص الفوري أمر ممكن، خاصة للغات التي يتوافر لها أدوات نسخ وترجمة آلية تتيح الحصول على نتائج ذات جودة عالية.

دانيال ديفيز [dnledvs@gmail.com](mailto:dnledvs@gmail.com)  
@Daniel\_E\_Davies

كبير مسؤولي الدعم سابقاً، مؤسسة كلير CLEAR العالمية

إميليا إلدرفيلد [emily.elderfield@clearglobal.org](mailto:emily.elderfield@clearglobal.org)

مسؤولة الدعم، مؤسسة كلير CLEAR العالمية

## المتابعة والتحليل

١. بينما يكون المتحدثون باللغات المهمشة هم الأكثر تأثراً وذلك لقلة الاهتمام بعقبة اللغة، فإن آخرين يكونون كذلك، مثل المتحدثين باللغات السائدة الذين لديهم مستوى منخفض من التعليم أو الذين لا يحصلون عليه، والأشخاص ذوي الإعاقة التي تؤثر على كيفية تواصلهم بأي لغة، والأشخاص الذين يتحدثون لغة سائدة لكن يصعب عليهم فهم المفردات التقنية أو غير المألوفة، وأخيراً الأشخاص الذين يواجهون حواجز التواصل بسبب التمييز الاجتماعي.

٢. وجدت مؤسسة: مترجمون بلا حدود (المسماة الآن كلير العالمية *CLEAR Global*) أن واحداً فقط من كل 24 باحثاً في شمال شرق نيجيريا يمكنه شرح ما يعنيه «التطرف»، وأن 78% لا يمكنهم تفسير «الوصمة الدولية». مترجمون بلا حدود (2018) الكلمات بيتنا: ما مدى فهم العاديين للمصطلحات المستخدمة في المسوحات الإنسانية؟ دراسة من شمال شرق.

[bit.ly/enumerator-comprehension](http://bit.ly/enumerator-comprehension)

٣. انظر بيانات منظمة: مترجمون بلا حدود المصنفة حسب البلد

<https://translatorswithoutborders.org/language-data-by-country/>

٤. انظر مترجمون بلا حدود أسئلة منظمة اللغة في [عملية] جمع البيانات الإنسانية [bit.ly/language-questions](http://bit.ly/language-questions)

وانظر كذلك منظمة مترجمون بلا حدود (تموز 2021) عن خمس خطوات سهلة لدمج

البيانات اللغوية في البرامج الإنسانية والإغاثية [bit.ly/language-data-guide](http://bit.ly/language-data-guide)

٥. مترجمون بلا حدود (أذار 2019) دليل لغة الروهينجا: بناء حوار أفضل حول قضايا

الجندر (النوع الاجتماعي) [bit.ly/Rohingya-language-gender](http://bit.ly/Rohingya-language-gender)

٦. انظر، على سبيل المثال، ACAPS ومنظمة الدولية للهجرة (نيسان 2021) أفكارنا:

مشاركة الروهينجا خبراتهم وتوصياتهم

[bit.ly/Rohingya-experiences-recommendations](http://bit.ly/Rohingya-experiences-recommendations)

انظر أيضاً منظمة حلول الحقيقة الأرضية (أيار 2021) بالنسبة إلى الروهينجا، تبدأ الثقة

بمن يطرح الأسئلة [bit.ly/ethnicity-interviewer-effects](http://bit.ly/ethnicity-interviewer-effects)

٧. راجع مترجمون بلا حدود حول ملحق المفردات الاصطلاحية TWB

<https://translatorswithoutborders.org/twb-glossaries/>

٨. المركز [الإقليمي] للموارد والدعم (2021) كيف يمكن مراعاة اللغة عند إجراء الأبحاث

عن الاستغلال الجنسي والاعتداء والتحرش الجنسي (SEAH)

[bit.ly/language-SEAH-ar](http://bit.ly/language-SEAH-ar)

٩. كيمب، إي (2018) اللغة والبلدات التوجيهية، نشرة مراجعة الهجرة القسرية، العدد 59

[bit.ly/language-guiding-principles-ar](http://bit.ly/language-guiding-principles-ar)

## ● هل خططت لاجتماعات التحقق من المصادقية؟

نادراً ما تتم ترجمة النتائج والتحليلات عكسياً إلى اللغات التي يتحدث بها السكان المتأثرون [بالنزوح]. وبالتالي، لن يكون للسكان المتضررين فرصة تصحيح أي أخطاء أو احتمالية المساهمة بوجهات نظرهم حول كيفية دمج النتائج من أنشطة MEAL في خلق البرامج. إن ورش العمل الخاصة بالتحقق من مصادقية المعلومات مع المجتمعات المتأثرة يمكن أن تساعد في تحديد حالات سوء الفهم ومعالجتها وزيادة مبدأ المساءلة أمام السكان المتضررين.

## ● هل تقوم بتجزئة المعطيات وتحليلها باللغة؟

في حين أنه أصبح تجزئة البيانات حسب [متغيرات] العمر والجنس تطبيقاً شائعاً، إلا أن الأمر ذاته لا ينطبق على اللغة. لذا، قد يؤدي تفكيك البيانات بناء على اللغة إلى تمكين المنظمات من تحديد الفئات المهمشة ومن ثم دعمها. فعلى سبيل المثال، في برنامج (تقييم الاحتياجات متعدد القطاعات MSNA) لعام ٢٠٢١، الذي أجراه في الصومال البديل التعليمي المستجيب للأطفال في المنزل REACH وقام بتحليله CLEAR العالمية، قال جميع المستجيبين تقريباً الذين يستخدمون لغة الإشارة الصومالية بأنهم لا يشعرون أن باستطاعتهم التأثير على القرارات على مستوى موقع [النزوح]. ويمكن للمؤسسات الآن عندما تكون مزودة بالمعلومات اتخاذ إجراءات لمعالجة عقبات التواصل التي تعيق سكان الموقع ذوي الإعاقات السمعية.

## الخاتمة

التحسين ليس ممكناً فحسب؛ بل إنه يحدث الآن. فهناك وعي متنامٍ بالطرق التي تؤثر بها قضايا اللغة وحوادث التواصل على من

