وحدة الهجرة القسرية واللاجئين
Forced Migration and Refugee Unit

جامعة بيرزيت
BIRZEIT UNIVERSITY
معهد ابراهيم أبو لغد للدراسات الدولية
Ibrahim Abu-Lughod Institute of International Studies

الاختلاف والتشابه بين الأجيال المختلفة من اللاجئين في توجهاتهم اتجاه وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين : مخيم عايدة كحالة دراسية

DIFFERENCES AND SIMILARITIES AMONG REFUGEES IN TERMS OF THEIR ATTITUDES TOWARDS UNRWA: AIDA REFUGEE CAMP AS A CASE STUDY

لورد حبش

Lourdes Habash

سلسلة أوراق عمل جامعة بيرزيت 42/2011 (عربي)
نموذج دراسات الهجرة واللجوء
Birzeit University Working Paper 2011/42 (ARA)
Migration and Refugee Studies Module

Editor-in-Chief: Asem Khalil

Editorial Board: Yaser Amouri, Raed Bader, Helga Baumgarten, Youssef Courbage, Philippe Fargues, Roger Heacock, Marwan Khawaja, Ray Jureidini, Mahrene Larudee Majdi Al-Malki, Magid Shihadeh, Abdel-Karim Barghouthi.

*** Co-Sponsored by the Ibrahim Abu-Lughod Institute of International Studies (IALIIS) - Birzeit University (BZU), the International Development Research Center (IDRC). The views expressed in this publication cannot in any circumstances be regarded as the official position of the above mentioned organizations. The IALIIS can be reached at: ialiis@birzeit.edu**

Ibrahim Abu-Lughod Institute of International Studies

Birzeit University Working Paper Series

الاختلاف والتشابه بين الأجيال المختلفة من اللاجئين في توجهاتهم اتجاه وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين: مخيم عايدة كحالة دراسية

لورد حبش

1. مقدمة

المفوضية العليا للاجئين ووكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين منظمتين دوليتين أنشئتا في نفس العام لخدمة اللاجئين. على الرغم من أن الوكالة قد أنشئت قبل المفوضية إلا أن نطاق عملها وصلاحياتها محدودة زمنيا ونطاقيا؛ فزمنيا، ولاية الوكالة يتم تجديدها كل ثلاثة سنوات، إذ كان التوجه العام عند أنشأها أن هذه الوكالة لن تكون دائمة وإنما ستنتهي مهمتها بانتهاء مشكلة اللاجئين. ونطاقيا فهي مقتصرة على اللاجئين الفلسطينيين إثر طرد ما يقرب من 750 ألف فلسطيني من ديارهم عام 1948. فهي المنظمة الوحيدة في داخل الأمم المتحدة التي أنشئت لتهتم بقضية شعب من الشعوب بشكل حصري. أما المفوضية أنشئت في البداية لتعالج مشكلة اللاجئين الأوروبيين نتيجة الحرب العالمية الثانية، ولكن وسّعت صلاحياتها لتشمل اللاجئين في العالم باستثناء وحيد وهو الفلسطينيين المشمولين ضمن نطاق عمل الوكالة إلا في حالة واحدة فقط إذا كان هؤلاء موجودين خارج نطاق عمليات وكالة الغوث.

تخدم الوكالة أكبر نسبة لاجئين في العالم حيث يبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المسجلين في الوكالة 4,966,664. وتغطي الوكالة ثمانية وخمسون مخيما في الضفة الغربية والأردن وسوريا ولبنان. أما اللاجئين خارج هذه الدول فلا يدخلون تحت صلاحيات هذه المؤسسة. بالنسبة لقطاع التعليم، تشرف الوكالة على 700 مدرسة بمراحلها المختلفة بعدد معلمين يصل إلى 22,904 معلم. أما القطاع الصحي، فيبلغ عدد المراكز 137 مركزا صحيا وعدد العاملين في هذا القطاع 3,111. أما عدد موظفي الإغاثة والخدمات الاجتماعية فيبلغ 707 موظفاً. فيما يصل عدد القروض التي تم منحها 225,568 (الاونروا بالارقام 2010).

تبيّن الأرقام المذكورة أعلاه حجم كبر المؤسسة والعدد الضخم من اللاجئين في العالم الذين تخدمهم. والسؤال الذي لا يمكن الإجابة عليه بالأرقام هو طبيعة العلاقة بين اللاجئ والوكالة والتي مضى على وجودها الآن أكثر من ستين عاما. فخلال العقود الستة، قدّمت الوكالة خدماتها لثلاثة أجيال متعاقبة من اللاجئين مما يطرح تساؤل كيف ينظر اللاجئ إلى هذه المنظمة. وما هي الفائدة والضرر الذي قدمته هذه الوكالة للاجئ؟ هل هناك اختلاف بين الأجيال حول نظرتهم للوكالة؟ وهل تغيرت النظرة إلى هذه الوكالة على مر السنين؟ وما هو مستقبل الوكالة كما يراها اللاجئ الفلسطيني وخاصة في ظل وجود عدد من التوجهات المختلفة العالمية والمحلية والتي تنادي بعضها بتصفية هذه الوكالة بينما تطالب وتؤكد وجهات نظر أخرى على إبقاء هذه الوكالة مادامت قضية اللاجئين لم تحل. فهي بالنسبة لهم الدليل الحتمي والقاطع على استمرار المأساة الفلسطينية.

وتقارب هذه الورقة هذا الموضوع من زاويتين يصبان في الاتجاه نفسه: أولهما بالعودة تاريخيا لكيفية نشأة الوكالة والظروف الحاضنة لولادتها وصلاحياتها والمراحل التي مرت بها. أما الثانية بما أنه لا يمكن أن تكون الكتابات حول الوكالة أفضل من الشهادات الحية أو ردود الأفعال التي يقدمها من عايش الوكالة على مدار 62 عاما لذا تم الاعتماد على مصدرين: أولا على ردود أفعال اللاجئين على بعض القضايا وشمل ذلك نظرة سريعة على بعض الاحتجاجات التي قام بها اللاجئون في المناطق الخمسة التي تقدم بها الوكالة خدماتها. وثانيا على 29 شهادة حية من اللاجئين في مخيم عايدة التقت بهم الباحثة (عينة الدراسة تم اختيارها بطريقة كرة الثلج (Snowball sampling). ويجب التنويه إلى قضية أساسية هي أن المقابلات التي تم عملها كان هدفها التعرف على الصورة الذهنية لدى اللاجئ عن الوكالة. وهل هناك اختلاف بين الأجيال في هذه النظرة من حيث مواقفهم ومشاعرهم وثقتهم بالوكالة. فهدف هذا البحث إلقاء الضوء على تصورات اللاجئين الفلسطينيين ورؤيتهم ومشاعرهم بغض النظر عن الأسس المختلفة التي بنى عليها المبحوثين تصوراتهم. فالمهم هنا ليس مقارنة ما يقوله اللاجئ بوجهة نظر الوكالة وردودها على ما يقوله اللاجئ، وإنما استعراض ما يشعر به اللاجئ ونظرته للوكالة. ولذا انطلق هذا البحث من تصور أن شعور اللاجئ ورؤيته ومواقفه بغض النظر عن كونها صحيحة أم خاطئة هو الأمر الواقعي الذي بنيت عليه علاقة اللاجئ بالوكالة.

2. الوكالة النشأة والصلاحيات

لكي يتم فهم منبع توجهات اللاجئين الفلسطينيين تجاه الوكالة لا بد بداية من المرور السريع على نشأة وصلاحيات وتطوّر برامج وإستراتيجية عمل الوكالة على مدار ستين عاماً. لكن في هذا المبحث لن يتم تناول هذه المواضيع من خلال سرد تاريخي زمني وإنما سيتم معالجة هذه القضايا من خلال زاويتين أساسيتين تشكلان منبع الإشكالية بين الوكالة واللاجئ أولها: مسألة العجز في الموازنة وانعكاساتها على الخدمات المقدمة للاجئين، وثانيها: مسألة التوطين والشكوك التي أثيرت حول دور الوكالة في تصفية قضية اللاجئين. وهذان الموضوعان هما اللذان يشكلان جوهر العلاقة، الأمر الذي يدفع إلى التوتر بين اللاجئين والوكالة بين الحين والآخر. والسرد التاريخي سيستعمل كأداة للتدليل على أن إشكالية العلاقة تعود إلى البدايات مع فكرة إنشاء الوكالة وهي مستمرة طالما أن هذه الإشكاليات باقية ولم يتم معالجتها.

1.2 تمويل الوكالة والخدمات المقدمة للاجئين

إن مشكلة التمويل مرتبطة بقضية أساسية هي كيف تم إنشاء الوكالة. فالتمويل مرتبط بالطريقة التي ولدت فيها هذه المنظمة والتي تمت بموجب القرار 302 (د) الصادر من الجمعية العامة. ووكالة الغوث لتشغيل وإغاثة اللاجئين الفلسطينيين لم تكن أول مؤسسة تم إنشاءها لمعالجة مشكلة اللاجئين الفلسطينيين بل سبقتها "وكالة الأمم المتحدة لإغاثة اللاجئين الفلسطينيين" والتي أنشئت بقرار رقم 212. فمع نزوح مئات آلاف اللاجئين الفلسطينيين كان هناك تخوّف دفع الأمم المتحدة لإصدار هذا القرار والذي تم بموجبه تأسيس صندوق خاص لإغاثة اللاجئين الفلسطينيين تحت إشراف الأمين العام. وكانت مهمة الصندوق تنسيقية بين المؤسسات المختلفة التي كانت تقدم معونات ومساعدات للاجئين الفلسطينيين. ولكن مع التعنت الإسرائيلي والخوف من تفاقم الوضع لم يكتب لهذه الوكالة الاستمرار طويلا، فبعد عام على إنشاءها أي في عام 1949 وعلى اثر صدور قرار 302 تم إلغاء الوكالة السابقة والإعلان في نفس الوقت عن ولادة وكالة جديدة تحت مسمى "وكالة غوث وتشغيل اللاجئين في الشرق الأدنى" (سالم 1997، 100). وولاية هذه الوكالة يتم تجديدها كل ثلاث سنوات لغاية إيجاد حل لقضية اللاجئين.

من خلال الرجوع إلى علاقة هذه الوكالة الجديدة مع الأمم المتحدة يتضح أنه تم إنشاءها بالاستناد إلى المادة السابعة من ميثاق الأمم المتحدة الذي يخولها إنشاء مؤسسات تابعة لها بناءا على الحاجة. وهناك خمسة أشكال من الأجهزة الفرعية "Subsidiary Organs" التي يمكن إنشاءها استنادا إلى هذه المادة وإحدى هذه الأشكال هي الوكالات التنفيذية "Operational agencies." ووكالة الغوث محور الدراسة هنا قد تم إنشاءها ضمن هذا التصنيف وبواسطة قرار وليس اتفاقية بين الدول الأعضاء في الأمم المتحدة (Date 1974, 567). ولتوضيح إشكالية الوكالة أو أي جسم يتم إنشاؤه بناءا على قرار لابد من أن يتم المقارنة مع الوكالات التي يتم إنشاؤها استنادا إلى المادة السابعة والخمسون من ميثاق الأمم المتحدة أي بناءً على اتفاقيه، وأمثلة عليها منظمة الصحة العالمية ومنظمة العمل الدولية. فهذه الاتفاقية من الناحية القانونية يترتب عليها التزامات من الدول الأعضاء فهي توضح مسؤوليات وصلاحيات هذه الوكالات وطرق تمويلها. بينما الأجهزة الفرعية "Subsidiary Organs" والتي تنشأ من خلال قرار يتم اتخاذه في أحد الأفرع الأساسية من الأمم المتحدة، فبنود هذا القرار تكون عادة عامة. وهنا تكمن المشكلة فشكل وآلية العلاقة بين هذه الوكالة والدول المضيفة تكون غير واضحة فهي لا تضع التزامات على الدول المضيفة التي قد تعمل فيها هذه المؤسسات الفرعية (Date 1974, 577-578) . إذاً الاختلاف الأساسي بين إنشاء وكالة الغوث على أساس قرار أو على أساس اتفاقية هي مسألة التمويل. ففي الحالة الأولى فإن الدول التي وقّعت على الاتفاقية ستزوّد الوكالة بالتمويل اللازم للقيام بمهامها، بينما في الحالة الثانية وهذه هي حالة وكالة الغوث التمويل يكون طوعيا، فليس هناك ما يلزم الدول على تمويل هذه الوكالات. كما أن ميزانيتها منفصلة وليست لها علاقة بميزانية الأمم المتحدة. ولذا التمويل الذي تحصل عليه هذه الوكالة يكون طوعيا إما من قبل المؤسسات الحكومية أو الغير حكومية. والمحصّلة أن هذه الوكالات ستجد نفسها في مأزق عدم توفر التمويل اللازم للقيام بالمهام التي أنشأت من اجلها (Date 1974, 579) .

من خلال النظر إلى ميزانية الوكالة يتضح أنها تنقسم إلى قسمين أساسيين: الأول الميزانية العادية والثاني الميزانية الغير عادية. فيما يخص العادية تشمل الأتي:

1 – الميزانية العادية: وهذه تشمل الموازنة النقدية الغير مخصصة من قبل الدول.
2 – المساعدات العينية السلعية.
3 – النشاطات الممولة.

أما فيما يخص الموازنة غير العادية فتقسم إلى سبعة أقسام رئيسة من ضمنها برنامج تطبيق السلام ومناشدة لبنان وبرامج مدرة للدخل وغيرها(Parvathaneni 2005, 91-92) .

فالوكالة بغض النظر عن التقسيم السابق تعتمد على التبرعات، فالجمعية العامة لم ترد أن تضع التزامات على الدول الأعضاء في الأمم المتحدة فتركتها منوطة برغبات تلك الدول. لذا واجهت الوكالة أزمات مالية متلاحقة منذ إنشاءها، فمثلا في الأعوام ما بين 1966–1975 بلغ العجز في الميزانية 1.1 مليون دولار. وفي الأعوام 1969–1970 أعلنت الوكالة عن أزمة مالية حادة. وفي عام 1977 بلغ العجز 3.8 مليون فيما بلغ 1.6 مليون عام 1978 (Schiff 1995, 125-131) . وفي سنوات الانتفاضة الأولى ازداد الدعم للوكالة ولكن هذا لم يستمر طويلا إذ سرعان ما تراجع هذا الدعم بعد السنوات الأولى للانتفاضة (Schiff 1995, 137). إذا العجز في ميزانية الوكالة ليس بجديد، فكما تمت الإشارة سابقا فقد عانت الوكالة من العجز منذ عشرات السنين ولكنها كانت تنجح دائما في إيجاد حلول مؤقتة وليست شافية، خاصة وأن سياستها تمثلت في جمع التبرعات من الدول عبر "طريقة دب الذعر والخوف في نفوس المتبرعين، واعتبار قضية اللاجئين لغما جاهزا للانفجار" (الكليب 2001، 101).

وانطلاقا من ذلك يرجع سكيف مشاكل الوكالة المالية إلى سببين الأول داخلي يعود إلى الخلل في الهيكلية الداخلية؛ فنظام التمويل والمحاسبة مناسبة لمؤسسة مؤقتة ولكنها لا تتناسب مع مؤسسة وبرامج طويلة الأمد. أضف إلى ذلك، التضخم السكاني الكبير نتيجة الزيادة في أعداد اللاجئين (Schiff 1995, 112) . فأعداد اللاجئين المسجلين لدى الوكالة قد تضاعف إلى أكثر من ستة أضعاف. فقد بلغ عددهم عام 1950 حوالي 750 ألفاً، أما اليوم فيبلغ عددهم 4.67 مليون بزيادة مقدارها 3%. أما السبب الثاني فهو سبب خارجي يعود لأسباب سياسية واجتماعية. فالدول قد تكتفي بتخصيص تمويل قليل جداً على اعتبار أن ذلك يحقق مصالحها (Schiff 1995, 112) . أما شعبان في تحليله لأسباب الأزمة المالية فيرجعها إلى الطريقة الخاطئة في صرف الأموال، حيث يشير إلى قضية مهمة فالخدمات الفرعية مثل نفقات المكاتب الرئيسة والمستودعات والنقل والمواصلات والنفقات الإدارية الأخرى تلتهم نسبة كبيرة من الميزانية العادية وقد وصلت هذه النسبة عام 1995 إلى 28.28% من الميزانية العادية. بالإضافة إلى رواتب الموظفين العالية وبالطبع ليس كل الموظفين وإنما الموظفين الدوليين هم فقط الذي يحصلون على رواتب عالية جدا. والمشكلة الأكبر أنه في الوقت الذي كان من المفترض أن يواكب التراجع في الخدمات المقدمة إلى اللاجئين الفلسطينيين

تراجع في عملية توظيف الموظفين الدوليين وأن تقل النفقات الإدارية فإن ذلك لم يحصل بل على العكس فالوظائف الدولية خاصة كانت في حالة ازدياد والنفقات الإدارية لم تتراجع (شعبان 1996، 159–160). ويلخص شعبان في النهاية أسباب العجز بقوله:

الهدر المالي والفساد الناتجين من البيروقراطية والعلاقات غير المتكافئة بين موظفي الأونروا الميدانيين وموظفيها الكبار في مقار الرئاسة، والعلاقات ذات الطابع التمييزي بين الموظفين المحليين والموظفين الدوليين لا لناحية الرواتب فحسب، بل أيضا لناحية سلطة القرار (شعبان 1996، 159–160).

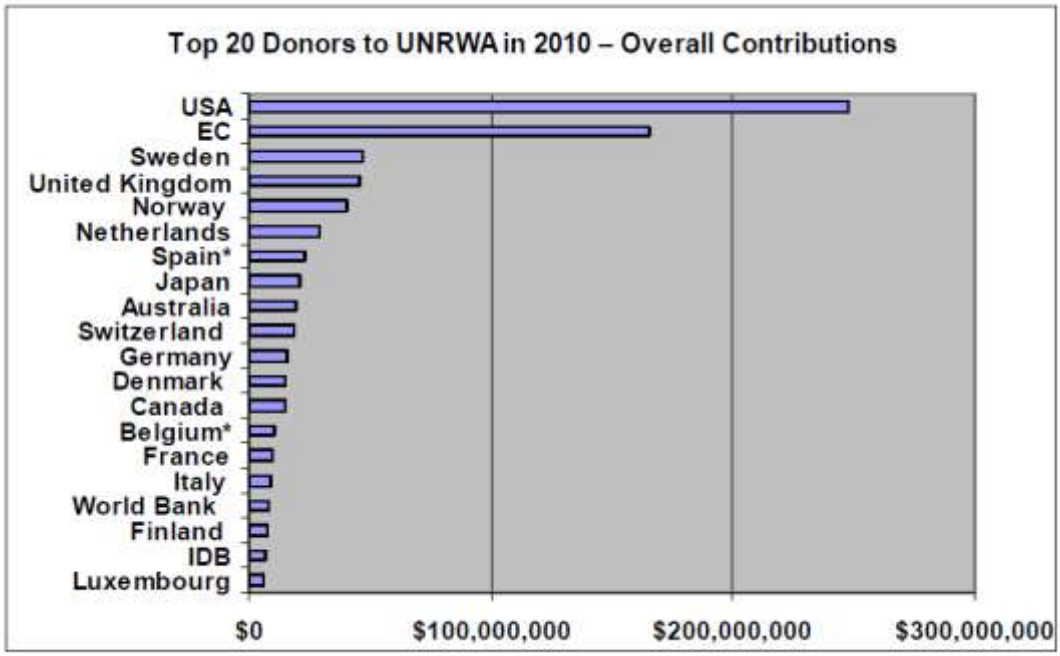
أما الكليب فيشاطر شعبان في طروحاته أن المشكلة لا ترجع بالأساس إلى سياسات الوكالة. لذا فهو يرى أن تذبذب موازنة الوكالة وعدم استقرارها لا يعود فقط إلى مزاجية الممولين والتي تحكمها بالطبع مصالح هذه الدول وعدم مواكبتهم الزيادة السنوية في الميزانية أو إلى التقلبات في سعر صرف الدولار، وخاصة أن نفقات الوكالة تتم بالدولار. وإنما يرجع السبب إلى "التغير الحاصل في أولويات الإنفاق لدى الوكالة على حساب وظيفتها الرئيسة المتمثلة بإغاثة اللاجئين وتقديم المساعدة للاجئين" (الكليب 2001، 102). فما توضحه الأرقام أن العجز في ميزانية الوكالة يعود لأسباب ودوافع سياسية ترجع إلى زيادة الاهتمام الدولي بعملية التسوية ودعمها ماديا على حساب ميزانية الصندوق العام (الكليب 2001، 104). وهذا ما تؤكده الأرقام ففي الأعوام من 1985– 1999 شهدت الميزانية العادية للوكالة تراجعا بينما ازدادت الميزانية الغير عادية (المخصصة للمشاريع)(Parvathaneni 2005, 95-96) . ولكن على الرغم من هذه الزيادة في التمويل لصالح المشاريع على حساب الزيادة في الميزانية العادية يتضح أن العجز في ميزانية الوكالة لا يأتي من عجز في الميزانية العادية وإنما بسبب الزيادة في الإنفاق لصالح برنامج تطبيق السلام وغيره من المشاريع التي تقع خارج الميزانية العادية. فنظرة على تقرير المفوض العام لسنة 1996–1997 يشير إلى التالي:

استنادا إلى الإقفال الأولي لحسابات السنة التقويمية 1996 بلغ مجموع الإيرادات في جميع الصناديق على أساس نقدي 316.6 مليون دولار، منها 260.9 مليون دولار للميزانية العادية و55.7 مليون دولار للمشاريع (في إطار برنامج تطبيق السلام)... فيما بلغت النفقات 343.3 مليون دولار، منها 258.7 مليون دولار كنفقات من الميزانية العادية و84.6 مليون دولار كنفقات على المشاريع (الكليب 2001، 104).

فما تظهره هذه الأرقام أن العجز في الميزانية لم يأت من عجز في الموازنة العادية وإنما من مشاريع مثل مشروع تطبيق السلام. ولذا قامت الوكالة وهذا مخالف لنظامها الداخلي والذي ينص في أحد بنوده الرئيسة على أن "المناقلة في بنود الصرف تتم في إطار بنود الميزانية العادية فقط" بتغطية العجز في ميزانية المشاريع من الميزانية العادية (الكليب 2001، 104–105). فالوكالة قررت تغطية العجز في ميزانية المشاريع بدل من أن تقوم باستخدام الفائض على الخدمات الأساسية والتي تتعرض للتخفيض (الكليب 2001، 104). فهذه السياسة التي أثارتها الدول المانحة للوكالة وسياسة الأولويات التي اتبعتها الوكالة جعلها تثير حنق اللاجئين؛ فمثلا كانت ردة فعل اللجان الشعبية في المخيمات في لبنان إغلاق برنامج "تلعب ونتعلم" فقد برر أحد أعضاء اللجنة الشعبية هذا التصرف بقوله "كيف نعلّم أطفالنا الرقص وهم يرقصون على ألم معاناة فلسطينية متزايدة بفعل سياسة تقليص الأونروا لخدماتها، وقبل أن يلعبوا الطفل فليوفروا له أماناً صحياً، فلا يموت على أبواب المستشفيات" (المستقبل 2011).

أما بالنسبة لمشكلة الميزانية وطريقة صرفها فعليها انتقادات يمكن أن تتلخص بالشكل التالي:

1 – هذا التمويل الاختياري والطوعي والتي تحتل فيه الولايات المتحدة والدول الأوروبية المركز الأول جعل اللاجئين ينظرون إلى الوكالة على انها ذراع للغرب.



2 إن ميزانية الوكالة تصرف على الرواتب ثم على الخدمات (Schiff 1995, 143)

3 الرواتب المرتفعة يأخذها الموظفين الدوليين بينما رواتب الموظفين المحليين متدنية مقارنة مع نظرائهم من الموظفين الدوليين (Schiff 1995, 147) . وهذه المقارنة تكون ذات صدى أعلى إذا ما اخذنا في الاعتبار أن الموظفين المحليين هم الذين يقومون بالاعمال اليومية وتقع على عاتقهم تنفيذ السياسات وهذا ما أكده أحد الموظفين الدوليين حين عبر بجملة بسيطة قائلا "يمكننا أن نستبعد كل الموظفين الدوليين ومع ذلك يمكن للوكالة أن تستمر في عملها ولكن عندها لن تصبح دولية" (Schiff 1995, 148).

4 إن عدم استجابة الوكالة إما لاسباب مالية او تقنية تسمح بظهور استياء كبير بين اللاجئين مما يؤدي في بعض الاحيان إلى ظهور اتهامات للوكالة بالتآمر ضد قضية اللاجئين (Al-Husseini 2000, 56)

2.2 الوكالة بين التوطين والخدمات

السؤال الأساسي المطروح هنا ما هي صلاحيات الوكالة؟ فمن ناحية الصلاحيات لم تختلف على الورق، حيث بقيت دون تغيير فهي مؤسسة تقدم المساعدات الإنسانية للاجئين (Al-Husseini 2000, 51) ، ولكن الأمر على أرض الواقع يثبت العكس. فمن خلال التتبع للمراحل الأساسية التي مرت بها الوكالة يتضح بشكل جلي التداخل بين السياسة وعمل الوكالة.

لمعرفة ما قامت به الوكالة على أرض الواقع على مدار الستة عقود لا بد من الرجوع إلى لجنة المسح الاقتصادي التي ذكرت في قرار إنشاء الوكالة. هذه اللجنة التي تم تشكيلها من قبل لجنة التوفيق التي تشكّلت بقرار رقم 194 من فرنسا وتركيا والولايات المتحدة (سلامة 2007، 36). وقد اقترحت الولايات المتحدة إنشاء لجنة للمسح الاقتصادي لدراسة إمكانية القيام بمشاريع اقتصادية تطويرية في المنطقة. وبالفعل، تشكلت هذه اللجنة وقد ترأسها جلوب باشا وأصدر تقريرها النهائي في 1949. ولكن المشكلة الأساسية حول لجنة المسح الاقتصادي أن آراءها تطابقت مع رؤية المسؤولين الأمريكيين والذين رأوا عدم إمكانية عودة اللاجئين. ولذا، بالعودة إلى تقريرهم يوضح سكيف كيف أنه في تقرير هذه اللجنة تم الابتعاد عن استعمال المفاهيم المتعارف عليها "التوطين" "Resettlement" و "العودة" "Repatriation" وذلك

لتجنب الاعتراف أن التوطين قد حل مكان اللجوء لذا استخدموا في تقريرهم مفاهيم غامضة مثل "الاندماج" "Reintegration" "والتأهيل" "Rehabitation". وقد تبنت الأمم المتحدة هذا التقرير وقامت بإنشاء وكالة الأمم المتحدة لتشغيل اللاجئين (Schiff 1995, 20) . ولذا جاء قرار إنشاء وكالة الأمم المتحدة رقم 302 مؤكدا على تبني توصيات هذه اللجنة. فبالإضافة إلى تبني قرار إنشاء وكالة الغوث تم الإشارة إلى تبني توصياتها فيما يخص المشاريع التي سيتم تنفيذها حيث أشار القرار إلى"التعاون مع الحكومات المحلية بالإغاثة المباشرة وبرامج التشغيل، بحسب توصيات بعثة المسح الاقتصادي (سلامة 2007، 39)." يمكن القول أن توصيات هذه اللجنة ساهمت في صياغة شكل العلاقة المستقبلية بين الوكالة وبين اللاجئين. ولذا كانت المشاريع الأولى التي قامت بها الوكالة في المرحلة الأولى تصب في خانة مشاريع التوطين التي تم اقتراحها من قبل لجنة المسح الاقتصادي. وبناءً على ذلك قام سكيف "Schiff" بتحديد خمسة مراحل أساسية مرت بها هذه الوكالة (Schiff 1995, 8-10)، يمكن إجمالها في الآتي:

المرحلة الأولى 1950–1957: كانت الوكالة في هذه المرحلة، تعتبر الأداة أو العربة لتنفيذ خطط التنمية الاقتصادية للمنطقة والتي كانت تهدف إلى توسيع الزراعة وتطوير التعاون الدولي. كل هذه المشاريع كانت تتماشى مع السياسية الأمريكية ودعمها المالي الذي كان يقوم على فكرة أساسية مفادها أن تطوير المناطق التي تهجّر إليها اللاجئين في الدول المضيفة سيدفع باتجاه توطينهم في هذه المناطق وبالتالي التقليل من نسبة الذين سيتم إعادتهم. فالتنمية والتطور الاقتصادي بالنسبة للسياسة الأمريكية يمكن أن يحل المشاكل السياسية وبالطبع يمكن إنهاء مشكلة اللاجئين (Schiff 1995, 8) . ففي عام 1950 أصدرت الأمم المتحدة نشرة عنوانها "مشاريع أعمال الإغاثة تهدف إلى حل مشكلة اللاجئين في الشرق الأوسط"، لذلك عندما تم تطبيق المشاريع الإغاثية على مستوى كبير تم رفض هذه المشاريع من اللاجئين؛ حيث قام اللاجئون بالإضراب واصفين المشاريع التي كانت تنفّذ من قبل الوكالة على أنها "مشاريع امبريالية أمريكية وبريطانية" ولذا عندما انتهت هذه المشاريع قام اللاجئون بالعودة إلى بيوتهم (Forsythe 1971, 26) . لذلك قامت الوكالة عام 1951 بالتحول من التركيز على المشاريع الصغيرة التي كانت قد تبنتها في عام 1950 إلى جانب المشاريع الكبيرة، إلى التركيز على المشاريع الكبيرة متمثلة في مشاريع المياه، وذلك لأنها اعتبرت أن المشاريع الصغيرة لن تساعد في حل مشكلة اللاجئين (Schiff 1995, 21) . ولذا قامت الوكالة في الفترة الواقعة ما بين 1952– 1954 بتخصيص مبلغ 200 مليون دولار للمشاريع التنموية الكبيرة، مقابل تخصيص 50 مليون دولار فقط للإغاثة (Schiff 1995, 39-40) .

كان هدف المجتمع الدولي والأمم المتحدة من تشغيل اللاجئين عن طريق وكالة الغوث في المناطق التي نزحوا إليها أن لا تعود هناك حاجة إلى تقديم المساعدات الدولية. فيتم بذلك التخلي عن المطلب السياسي للاجئين (داغر 2000، 39). وانطلاقا من الأعمال التي قامت بها الوكالة في بداية تأسيسها يتضح أنها اعتبرت في الدوائر السياسية الفلسطينية على أنها أنشئت لتصفية قضية اللاجئين من قبل القوى الغربية (Al-Husseini 2000, 52). وتأثير هذه المرحلة بالنسبة لسكيف كبير حيث يشير في تحليله للأثر الذي تركته هذه المرحلة "من الآن وصاعدا أي تغير على برامج الوكالة يثير بعبع " مؤامرة التصفية" (Schiff 1995, 46)

المرحلة الثانية 57–67: نتيجة إصرار اللاجئين على العودة إلى ديارهم فشلت محاولات التوطين التي كانت الوكالة الأداة الفعلية لتطبيقها. حيث أجبرت الوكالة على ضوء ذلك إلى التحول من المشاريع التطويرية الكبيرة إلى تقديم الخدمات الأساسية الثلاثية وهي التعليم والصحة والإغاثة. فمشاريع المياه في المنطقة التي كان يعتقد أنها ستؤدي إلى التعاون الاقتصادي لم تنجح، فالصراع العربي الإسرائيلي لن يحل على أسس اقتصادية بل يجب أن يسبق ذلك تسوية سياسية. في هذه المرحلة أصبح برنامج التعليم هو البرنامج الأساسي للوكالة (Schiff 1995, 59) . فتحولت الوكالة إلى ما يمكن تسميته "شبه دولة" "Quasi State" تقدم خدمات للاجئين في مجالات التعليم والصحة. فبعد أزمة السويس تم اعتبار التعليم الدور البنائي الأكبر للوكالة بالطبع إضافة إلى الإغاثة (Forsythe 1971, 35).

المرحلة الثالثة 67–78: في هذه المرحلة تحولت الوكالة إلى تقديم الخدمات الطارئة نتيجة الحروب التي مرت بالمنطقة والتي تقع في نطاق عمل الوكالة أولها حرب عام 1967 والتي نتجت عن تهجير الفلسطينيين. بالإضافة إلى أيلول الأسود في عام 1970 والحرب الأهلية اللبنانية والتي ابتدأت في عام 1970 واستمرت عشرين عاما. بالإضافة إلى حرب 1973.

المرحلة الرابعة 1987–1993: تميزت هذه الفترة بدعم مالي وتعاطف مع الفلسطينيين. وقد قامت الوكالة في هذه الفترة بالدخول إلى مجال حماية اللاجئ. وفي هذه الفترة أكدت الوكالة على تركها مجال التشغيل والذي هو من صلاحياتها.

المرحلة الخامسة 1991– لغاية الآن: تحولت الوكالة فيها إلى دعم مؤسسات السلطة الوطنية. وقد كان واضحا أن هناك توجه لدى الوكالة لإنهاء مهامها. فقد قامت الوكالة بتقديم ورقة عنوانها" الأونروا والفترة الانتقالية: منظور خمس سنوات لدور الوكالة ومتطلباتها المالية" خلال الاجتماع غير الرسمي الذي عقد في عمان والذي شارك به ممثلي الحكومات المضيفة والمتبرعين (شعبان 1996، 147). وفي هذه الورقة أعلنت الوكالة انه "يمكن للمرحلة الثانية من برنامج تطبيق السلام أن تقدم إسهاما حاسما للشعب الفلسطيني والسلطة الوطنية، تحضيرا لتسليمهم خدمات الأونروا" (صامد 1996، 172). فالورقة أكدت مساعي الوكالة لإنهاء دورها في المنطقة استنادا إلى عاملين أساسيين، الأول: النتائج التي ستتوصل اليها عملية السلام. أما الثاني فيرجع إلى العجز المالي المتواصل في ميزانية الوكالة (شعبان 1996: 147). ولذا، على ضوء هذه التوجهات تم نقل المقر الرئيس للوكالة من فينا إلى غزة عام 1996 واعتبر ذلك خطوة باتجاه نقل الصلاحيات إلى السلطة الوطنية(Al-husseni 2000, 61) . ولكن المجريات على ارض الواقع أثبتت أن تسليم الوكالة لخدماتها لن يتم بسهولة وخاصة مع فشل المفاوضات وتعثرها. فالآمال التي انعقدت سابقا بقرب انتهاء الوكالة وتسليم دورها للسلطة لم تنجح بل أصبحت على حد تعبير الحسيني من المحرمات (Al-husseni 2000, 62).

3. شهادات حية للاجئين

يستدعي الحديث عن توجهات اللاجئ الفلسطيني تجاه الوكالة أن يتم استحضار أمثلة من واقع المخيمات في مناطق عمليات الوكالة كأمثلة غير حصرية على توجهات اللاجئ وعلاقته بالوكالة. وهذه الأمثلة تنقسم إلى قسمين: استطلاعات الرأي التي أجريت حول الوكالة وخدماتها، والاحتجاجات ضد الوكالة التي قام بها اللاجئون في المخيمات المختلفة.

1.3 استطلاع الرأي والاحتجاجات

الشهادات الحية التي يقدمها اللاجئون يمكن أن تكون عن طريق البيانات التي يصدرونها احتجاجا على سياسية الوكالة أو أرائهم التي تنعكس في استطلاعات الرأي. وبما أن هذه الورقة تتحدث عن نظرة اللاجئ للوكالة لا بد أن نستحضر بعض الأمثلة من واقع المناطق التي يعيش بها اللاجئون الفلسطينيون والذين يقعون تحت ولاية الوكالة. ولذا في هذا المبحث سيتم المرور بشكل سريع على بعض الاحتجاجات التي قام بها اللاجئون في مناطق عمل الوكالة الخمسة وعلى واحدة من أحدث استطلاعات الرأي والتي تم القيام بها في كل من لبنان وسوريا.

في البداية لا بد من توضيح قضية مهمة أن الاعتراضات والاحتجاجات على الوكالة ليست بجديدة، فقد تعرضت الوكالة للانتقادات والمظاهرات منذ تأسيسها. ففي الخمسينات خاض اللاجئون الإضرابات بشكل عنيف ضد سياسة التوطين والإدماج في الدول المضيفة. وفي الخمسينات والستينات احتجوا على محاولات التصفية التي تقوم بها الوكالة. أما في السبعينات والثمانينات فقد احتجوا على تقليص حصص المؤن التي يتم توزيعها، فقام اللاجئون بمهاجمة موظفي الإغاثة في الأراضي الفلسطينية(Schiff 1995, 89) .

وهذه بعض الاستطلاعات والاحتجاجات التي حدثت خلال العامين السابقين والتي تلقي الضوء على بعض الإشكاليات بين الوكالة واللاجئين في المناطق الخمسة التي تعمل فيها الوكالة:

1 – الاستطلاع الذي أجراه كل من مركز العودة الفلسطيني في لندن وتجمع العودة الفلسطيني "واجب" في سورية ومنظمة ثابت لحق العودة في عام 2009 وشمل عيّنة من 1460 لاجئاً فلسطينياً في سورية ولبنان، وأعلن عن نتائجه في المؤتمر الذي نظمه في لندن مركز العودة الفلسطيني في الذكرى الستين لتأسيس الأونروا في 2009/12/16، الذي أشار إلى أن 92% من المستطلعين يؤيدون استمرار الأونروا بتقديم خدماتها، رغم أن 70% من المستطلعين غير راضٍ عن الأداء، و86% يرون الخدمات غير كافية و64% يرون تراجعاً كبيراً في تقديمها فقد أوضح هذا الاستطلاع عدم رضا الاجيء على خدمات الوكالة (ثابت لحق العودة 2009).

%69.7 غير راضٍ عن أداء الأونروا	%86 خدمات الأونروا غير كافية	%44.9 الخدمات الصحية ضعيفة	%35.3 الخدمات التعليمية كافية	%55.5 خدمات العمل الإغاثي ضعيفة	%64.1 يرى تراجعاً كبيراً في تقديم الخدمات	%92 يؤيد استمرار الأونروا بتقديم خدماتها

2 – نشرت الوكالة على صفحتها الالكترونية أنها ستقوم بتدريس المحرقة اليهودية ضمن مناهجها المخصصة لتدريس حقوق الإنسان للطلبة اللاجئين. وجاء في نص الوثيقة الصادرة باللغة الإنجليزية والتي حملت عنوان "تعليم حقوق الإنسان في غزة" "أن الوكالة تعتزم تعليم مبادئ حقوق الإنسان لنحو 200 ألف طالب مسجلين في مدارسها في قطاع غزة." وحسب الوثيقة فإن الطلبة سيكون لهم المعرفة والفهم والالتزام بأسس منها "السياق التاريخي الذي أدى للإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وهو الحرب العالمية الثانية والمحرقة." وأثار ذلك انتقادات من جانب اللاجئين العاملين في الوكالة الدولية واللجان الممثلة لهم ولجان حق العودة في الأردن وفصائل فلسطينية. وقد عبّرت اللجان الشعبية في رسالة وجهتها إلى مدير عمليات الوكالة في قطاع غزة جون جينج عن استهجانها ورفضها الشديد. فإذا كان هناك موضوع يجب أن يدرّس فيجب أن يكون نكبة الشعب فلسطيني. معتبرة ان تدريس هذه المادة بشكل منفصل يعد مخالفة لأن الوكالة يجب أن تلتزم بمناهج الدول المضيفة للاجئين (النجار 2009)[1].

3 –في 11–3–2011، عقب وفاة الطفل محمد نبيه طه (11 سنة) في صيدا أمام باب احد المستشفيات التي رفضت إدخاله لأسباب مادية، قام المحتجين بإقفال عيادات تابعة لوكالة الغوث في المخيم. وقد صدر بيان حمّل فيه المسؤولية للوكالة متهما اياها بالتقصير وخاصة أن هذه ليست المرة الاولى ولا الوحيدة التي تؤدي إلى وفاة فلسطيني على أبواب المستشفيات المتعاقده مع الوكالة. وقد طالب البيان بتشكيل لجنة تحقيق من الوكالة واللجان الشعبية، وأهل الطفل لكشف الحقائق وذلك بهدف العمل على إدخال أي فلسطيني إلى المستشفى دون إذلال أو طلب تأمين مادي (غسان الزعتري 2011).

[1] **انظر الملحق رقم (1) للإطلاع على** وثيقة الوكالة كما وردت بموقعها الرسمي يمكن الرجوع إلى الموقع التالي:
http://www.aljazeera.net/mritems/streams/2009/9/28/1_942218_1_51.pdf

4 في شهر حزيران 2011، قامت اللجنة الأهلية لأصحاب البيوت المهدمة في غزة باحتجاجات واعتصامات وتوجيه اتهامات للوكالة بأنها قامت عمدا بإطالة أمد معاناتهم بهدف اخضاعهم، مستندة إلى حجج واهية. حيث تم اصدار بيان نددت به هذه اللجنة بتقاعص الوكالة عن تنفيذ الوعود لانهاء مأساتهم (الملتقى الفتحاوي 2011) .

في شهر تموز 2011 حدثت احتجاجات في مناطق عمليات الوكالة بعد قيامها بتغيير اسمها على الصفحة الالكترونية من "وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى" إلى "وكالة الأمم المتحدة للاجئين الفلسطينيين" مع حذف "للإغاثة والتشغيل" و"الشرق الأدنى"، واستبدال اللاجئين الفلسطينيين في الموقع الإلكتروني باللغة الإنكليزية إلى "لاجئي فلسطين". وكان احتجاج اللاجئين على اساس أن الوكالة قد تأسست بهدف إغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين حصراً، الأمر الذي أدى إلى تراجع جزئي غير مقبول بعد إضافة "الإغاثة والتشغيل" واستمرار حذف "الشرق الأدنى" والإبقاء على "لاجئي فلسطين" (عطا الله 2011).

5 –في الخامس من تموز 2011، حدثت خطوة تصعيديه جديدة احتجاجاً على تقليص خدمات الوكالة؛ حيث قام ناشطو اللجان الشعبية في مخيم عين الحلوة بإقفال بوابات ثلاث مدارس تابعة للوكالة وهي السموع وصفد والفالوجة بواسطة آلة لحام لمنع الأولاد المشاركين في الأنشطة الصيفية من الدخول. وجاء في المذكرة الاحتجاجية التي تم رفعها:

تطل علينا إدارة الأونروا في لبنان بمشاريع وهمية لا تعود بالنفع على أبناء شعبنا وليست من الأولويات مثل برنامج "نلعب ونتعلم"، مع قناعتنا الكاملة بأن من حق أطفالنا اللعب والترفيه، ولكن السؤال: هل أمّنت الأونروا لأطفالنا العلاج الكافي لكيلا يتسولوا العلاج، ويموتوا على أبواب المستشفيات؟ (المستقبل 2011، 8).

6 – في 2 تموز 2011 نظمت اللجنة الشعبية للاجئين في مخيمي البريج والنصيرات اعتصاما احتجاجيا أمام مقر وكالة غوث وتشغيل اللاجئين في النصيرات، وكان الاحتجاج على أمرين، الأول متعلق بتقليص الوكالة لخدماتها والثاني التخوفات المتعلقة بتغيير اسم الوكالة وشطب مصطلحي الإغاثة والتشغيل. (اللجنة الشعبية للاجئين مخيم البريج 2011).

7 – في 22 تموز 2011 أعلنت حركة حماس تصعيد الخطوات الاحتجاجية ضد قرار الوكالة اللاجئين تقليص خدماتها المقدمة للاجئين في قطاع غزة. وقال عصام عدوان "إن خطواتنا الاحتجاجية بدأت، لكنها ستتصاعد في الأسبوع المقبل، لتشمل كافة مناطق الأونروا الخمس (قطاع غزة والضفة الغربية والأردن ولبنان وسوريا) (وكالة القدس نت للأنباء 2011).

8 –علّقت الوكالة أعمالها في مخيم جنين ابتداءاً من 11–8–2011 وحتى إشعار آخر. وقد جاء هذا في ظل التوترات والاحتجاجات التي أتت ردا على سياسة تقليص الخدمات التي تقوم بها الوكالة (وكالة غوث وتشغيل اللاجئين 2011).

9 –في آب 2011 قامت المؤسسات الأهلية واللجان الشعبية والفصائل والقوى الفلسطينية على الساحة اللبنانية بموجة احتجاجات ضد الوكالة في لبنان لم يسبق أن تعرضت لها الوكالة منذ تأسيسها. وقد شملت هذه الاحتجاجات على والاعتصامات والإضرابات وإصدار البيانات. وتأتي هذه الاحتجاجات كرد على تقليص الوكالة لخدماتها، بالإضافة إلى الفساد الإداري والهدر المالي. وقد وصلت هذه الاحتجاجات إلى حد المطالبة بتنحي المدير العام للأونروا في لبنان (مجلة العودة 2011).

10 –في شهر أيلول 2011 حصل اعتصام شعبي نظمته اللجنة الشعبية للاجئين في قطاع غزة، بمشاركة دائرة شؤون اللاجئين التابعة لحركة حماس. وجاء هذا الاعتصام احتجاجا على عدد من القضايا، اولها تقليص الخدمات وتنديداً بإيقاف رئيس اتحاد الموظفين العرب بوكالة الغوث الدولية سهيل الهندي (وكالة معا الاخبارية 2011). وقد جاء قرار ايقاف رئيس الاتحاد من العمل وبحسب الوكالة "بعد مشاركته في فعاليات سياسية وليست نقابية وهو ما لا تسمح به قوانين الأمم المتحدة التي تمنع موظفيها من ممارسة أي عمل سياسي." فبحسب أبو حسنة المستشار الاعلامي للوكالة "إن قوانين الأمم المتحدة تسمح لموظفيها بالمشاركات السياسية السلمية والنشاطات النقابية في المجتمع ولكن يجب أخذ إذن بذلك من الإدارة حسب النظام الذي يجب أن يتبعه موظفو "الأونروا" (فلسطين أون لاين 2011). وقد نظم اتحاد الموظفين العرب بوكالة الغوث الدولية خيمة اعتصام دائمة تبدأ من صباح اليوم الأحد 18–9–2011 أمام بوابة الأونروا وذلك احتجاجا على قرار الوكالة بحق رئيس

الاتحاد الأستاذ سهيل الهندي (اتحاد الموظفين العرب بوكالة الغوث– قطاع غزة 2011). ولذا قام اتحاد الموظفين العرب بإصدار بيانات تندد بموقف الوكالة[2].

من خلال تحليل هذه الاحتجاجات واستطلاعات الرأي يتضح الآتي:

- هناك حالة عدم الرضا من الخدمات التي تقدمها الوكالة في مختلف الميادين.
- هناك غضب شديد من السياسات التقشفية التي تقوم بها الوكالة وقيامها بتنفيذ مشاريع أخرى ليست ذات أولوية عند اللاجئ في الوقت الذي يجب أن تقوم الوكالة بتوفير الخدمات الأساسية أولا.
- هناك تخوف يبديه اللاجئون من أي خطوات تقوم بها الوكالة والمثال واضح عندما قامت بتغيير الاسم على صفحة الوكالة الالكترونية.
- إن المحتجّين أو من تم استطلاع آرائهم لم ينادوا بإنهاء الوكالة على الرغم من عدم رضاهم عن أداءها. وهذا ما يؤكده سكيف في كتابه حيث يقول أنه "على الرغم من عدم الثقة من قبل اللاجئين والضغوطات من قبل الدول المضيفة لم يكن هناك أي طرف معارض لنشاطاتها(Schiff 1995, 81) .

2.3 الشهادات الحية: صورة الوكالة عند اللاجئين في مخيم عايدة[3] كحالة دراسية

[2] للإطلاع على نموذج من هذه البيانات يمكن الرجوع الى ملحق رقم (2).

أجرت الباحثة المقابلات مع 29 لاجئا من مخيم عايدة. وهو واحد من ثلاثة مخيمات موجودة في محافظة بيت لحم. إن المقابلات التي أجريت قسمت المبحوثين إلى فئتين عمريتين الفئة الأولى من 20 إلى أربعين عاما. أما الفئة الثانية من أربعين إلى ثمانين عاما. ولقد تم تسجيل كل المقابلات ماعدا مقابلة واحدة تم التحفظ على تسجيلها مما مكّن الباحثة من الرجوع إلى هذه المقابلات والتحقق منها اكثر من مرة. لقد تم طرح أسئلة عدة على اللاجئين الذي أعطوا تصورات واضحة لنظرتهم للوكالة وعلاقتهم بهذه المؤسسة التي دامت على مدار أكثر من ستين عاما. تم إجراء المقابلة عن طريق عينة كرة الثلج فعن طريق مؤسسة شباب عايدة وبمساعدتهم تم التعرف على العينة التي تم مقابلتها حتى تم انجاز كل المقابلات.

---

[3] تأسس مخيم عايدة للاجئين في عام 1950 بين مدينتي بيت لحم وبيت جالا. ومثله مثل باقي مخيمات الضفة الغربية، فقد تأسس فوق قطعة من الأرض استأجرتها الأونروا من الحكومة الأردنية. وينتمي اللاجئون الأصليون في المخيم إلى 17 قرية تابعة للجزء الغربي من منطقتي القدس والخليل، بما فيها الولجة وخربة العمر وقبو وعجور وعلار ودير أبان ومماليحا وراس أبو عمار وبيت نتيف.ويمتد مخيم عايدة فوق مساحة من الأرض تبلغ 0,71 كيلومتر مربع لم تنمو بشكل كاف مع نمو مجتمع اللاجئين. ولذلك، فإن المخيم يعاني من مشاكل اكتظاظ شديدة. وفي العديد من الحالات، فإن منشآت الأونروا في مخيم عايدة تقدم أيضا الخدمات للاجئين في مخيم بيت جبرين المجاور. والمخيم مرتبط بشكل كامل بشبكة الكهرباء والمياه التابعة للبلدية، إلا أن شبكات المياه والصرف الصحي تعاني من الضعف. وقد تعرض المخيم لصعوبة شديدة بشكل خاص خلال الانتفاضة الثانية عندما أصيبت المدرسة بأضرار بالغة علاوة على أنه تم تدمير 29 وحدة سكنية خلال الاجتياح الإسرائيلي. وتبلغ نسبة البطالة 43%، وهي تتأثر بعدم الإمكانية المتزايدة للوصول إلى سوق العمل الإسرائيلي.أكثر من 4,700 لاجئ مسجل ونسبة البطالة 20,6%، ويعاني 8,7% من فقر مطلق. مدرسة واحدة للبنات تعمل بنظام الفترة الواحدة، أما البنين فهم يدرسون في مدارس بيت جالا .مركز توزيع أغذية واحد. لا يوجد مراكز صحية في المخيم، ويذهب السكان إلى الدهيشة أو بيت لحم للحصول على الخدمات الصحية وحدة علاج طبيعي طارئ واحدة ومركز إعادة تأهيل مجتمعي واحد. هذه المعلومات من موقع الأونروا

.http://unrwa.org/atemplate.php?id=404

وفي تحليل هذه الشهادات تم تبني الاتجاه اللغوي الخاص "بفيتجنشتين" "Wittgenstein" كما جاء في أعماله الأخيرة. هذا الفيلسوف أسس فلسفته اللغوية على استعمالات واستخدامات المفاهيم فهو غير مهتم بتاريخها أو بتعريفها (عبود 1999، xii-xiii). فنقطة الانطلاق بالنسبة له هو المعنى الذي يتحدد من خلال الاستعمال (Wittgenstein 2001:P 1 par. 32). ويتم تحديد معنى الكلمة من خلال ما يطلق عليه "مفهوم لعبة الكلام" "Language Game" ولعبة اللغة كأي لعبة أخرى مؤسسة على مجموعة من القواعد التي تحدد وتبين طريقة الاستخدام الفعلي وتبتعد عن الاهتمام بالمعنى لأن المعنى يأتي من الاستخدام وليس تعبيرا عن حالة مجردة وإنما هو تعبير وانعكاس لنمط الحياة السائد أو للسياق الفكري (عبود 1999، 55). ولكن هذه القواعد لا تعني بأي حال من الأحوال انه لا يمكن تغييرها فالتغيير وارد إما بتعديل هذه القواعد أو وضع قواعد جديدة من قبل اللاعبين (Wittgenstein 2001, P1 par. 83). وتغيير القواعد هذه يعني أن هناك تطورا أو انقلابا جذريا قد حدث على القاعدة القديمة مما أدى إلى الخروج عن الأفعال النمطية (عبود 1999، 56).

يحتّم دراسة "الوكالة" كمفهوم استنادا إلى هذا المنهج رؤية الوكالة والأفعال والخدمات التي تقوم بها كلعبة مؤسسة على مجموعةٍ من القواعدِ التي تحكم هذا المفهوم. والمبحوثين الذين تمت مقابلتهم هم اللاعبين في هذه اللعبة وهم الذين يحددون مفهوم الوكالة وذلك عن طريق معالجتهم لموضوع الوكالة في مقابلاتهم. فمفهوم الوكالة لا يتحدد من خلال المواثيق والقرارات أو الصلاحيات أو من خلال الأرقام التي تعكس انجازات الوكالة أو العجز في ميزانيتها؛ وإنما من خلال التعامل مع هذه الوكالة على أرض الواقع. فالحقيقة هنا مؤسسة على ما يشعر به اللاجئ ومن خلال نظرته ومشاعره وموقفه من الوكالة مما يشكل صورة ذهنية عن الوكالة. والسؤال الأساسي الذي حاولت هذه الدراسة والمقابلات الإجابة عليه هل أبقى اللاجئون على مدار الأجيال المختلفة على نفس النظرة للوكالة. وهذا يتم قياسه من خلال المفاهيم التي تم استخداماتها من قبل كل فئة لوصف الوكالة وأعمالها.

في ضوء كل ما سبق ستحاول الدراسة الإجابة على عدة تساؤلات:

– ما مدى التغير الذي ادخله جيل الشباب على القواعد الحاكمة لمفهوم الوكالة؟

– ما هي الاستعمالات الجديدة التي تم إعطاؤها لمفهوم الوكالة؟ وهل هذا الاستعمال هو تجديدي أم انه مجرد تعديل وتطوير للقواعد والأسس القديمة؟

وقد تم فحص وجود اختلاف في النظرة للوكالة من خلال عدة أسئلة طرحت تدور حول المواضيع التالية:

1 – رأي اللاجئ في نوعية الخدمات المقدمة من الوكالة بشكل عام، ورأيه بشكل محدد في كل خدمة تقدمها الوكالة. وهل حدثت احتجاجات على الوكالة.
2 – ما مدى ثقة اللاجئ بالوكالة. وهل يشعر اللاجئ أن الوكالة تدعم قضيته.
3 – مستقبل الوكالة وعلاقتها بحق العودة.
4 – صورة الوكالة: فمن هي الوكالة في نظر اللاجئ وكيف يمكن تحسين صورتها.

1.2.3 خدمات الوكالة: بين الماضي والحاضر

تم سؤال المبحوثين عن الخدمات التي يتم تقديمها من قبل الوكالة. فعند طرح سؤال عن أنواع الخدمات وأي الخدمات تحوز على رضاهم كانت الخدمة الأساسية المرضي عنها (جمع النفايات) والتي استخدم المبحوثين تعبير مفهوم "النظافة" للدلالة عليها. فمثلا صرح ع.ج 60 عاما "أنا راضي عن النظافة الأمانة، أما عن الخدمات الاجتماعية والمعيشية فلا" وعند سؤال ر.أ وعمرها في الثلاثينات عن الخدمات أجابت أيضا أن "النظافة" هي أهم الأعمال التي تقوم بها الوكالة. فواضح أن هناك اتفاق بين الجيلين أن النظافة (جمع النفايات) هي الخدمة الأساسية الأولى التي تقوم بها الوكالة. وهذا غريب جدا فالنظافة ليست من الخدمات الأساسية التي يتم ذكرها في صلاحيات وكالة الغوث وإنما التعليم والصحة والتشغيل والإغاثة، وإن كانت تتقاطع وتتداخل بطريقة غير مباشرة في المهام الأخرى المنوطة بالوكالة.

أما بالنسبة لأعمال الإغاثة (المؤن) فهناك إجماع على الآتي: أولا أنها سيئة وثانيا أنها شهدت تراجعا دراماتيكيا من حيث النوع والكمية. فحسب ما ذكر أحد الشباب اللاجئين م.ي وعمره ثلاثين عاما "كنا في السابق عندما نتلقى المؤن من الوكالة كنا نلعب حولها لعبة الهنود الحمر وندور حولها لأنها كثيرة وجيدة. أما اليوم فهي قليلة جدا ولا تكفي". فقد تناقصت الكمية بشكل كبير وهذا ما يجمع عليه المبحوثين حيث

يرون أن المؤن التي توزع قليلة جدا ولا تكفي. وقد اختلفت المدة التي تم إعطاءها من قبل اللاجئين فيما يتعلق بالمدة التي يحصلون فيها على المؤن فالبعض قال كل 3 أشهر والآخر قال كل 6 أشهر وآخرون قالوا كل سنة. فالمدة التي يتلقون فيها المؤن تتراوح على حد وصفهم من ثلاثة أشهر إلى سنة. فاللاجئ الذي يحصل على المؤن كل ثلاثة أشهر هو المصنف ضمن حالات العسر الشديد أما اللاجئ الذي لا يقع ضمن هذا التصنيف فإنه يحصل على المؤن كل ستة أشهر أو سنة. وعند الحديث عن المؤن لم تكن الشكوى والتذمر ترجع فقط إلى طول المدة الزمنية التي يتلقون فيها المساعدات بل متعلق أيضا بثلاثة أمور تطال كرامة وكبرياء اللاجئ: الأول يتعلق بنوعية المؤن التي يتم تلقيها، فقد أوضحت غ.ع وهي سيدة متزوجة في الثلاثينات أن المؤن التي يتم إعطائها لا تصلح للبشر ولذا في كثير من الأحيان يتم إعطاء العدس أو الحبوب الأخرى للحيوانات لأنها لا تصلح إلا لهم. كذلك كان هناك شكوى من الطحين الذي أكد الكثيرون أنه لا يصلح للعجن وعمل الخبز. أما الانتقاد الثاني فيرجع إلى عدم العدالة في توزيع المؤن حيث أشار م.ي ثلاثون عاما أن "هناك استثناءات وواسطات في عملية التوزيع" حيث اشتكى اللاجئون من عدم العدالة في التوزيع والتي تتم على أساس المعرفة والقرابة. أما الأمر الثالث والأخير والذي اشتكى منه اللاجئون فيرجع إلى طريقة التوزيع حيث يتم في بعض الأحيان رمي المؤن. فقد أوضح البعض أن هذه الطريقة في رمي المؤن هي مذلة للاجئ وهذه طريقة غير إنسانية.

يتضح مما سبق أنه على اختلاف الأجيال فإن هناك اتفاق على أن خدمات الوكالة في مجال المؤن تتراجع. فقد كانت المؤن تسد احتياجاتهم ولكن الآن يجمع الكل على أن المؤن التي يحصلون عليها ليست جيدة لا من حيث الكمية ولا من حيث النوعية فبعضها لا يصلح للاستهلاك البشري. وتعزو ر.أ السبب في سوء نوعية المؤن إلى أن "العطاءات الخاصة بتوفير المؤن تعطى لأقل الأسعار فالتاجر يريد الربح وهذا ينعكس على النوعية".

وعند سؤال المبحوثين عن التعليم كان هناك تذمر من مستوى التعليم على الرغم من أن الميزانية الأكبر للوكالة تصرف على التعليم. فقد كان هناك شبه إجماع أن التعليم في مدارس الوكالة غير مرضي وتراوح تقييم المبحوثين بين ضعيف ومرضي مع نسبة قليلة لا تتجاوز 5% فقط تم اعتبارها جيدة. مع التفرقة التي أبداها البعض بين مدرسة البنات ومدرسة البنين. فمدرسة البنات لا تعاني من المشاكل التي تواجهها مدرسة البنين من حيث التسيب وعدم الانضباط وضعف المتابعة وسلطة المعلم الشبه معدومة. فقد أشار أحد

الشباب وهو طالب جامعي م. د 25 عاما "أنه يمكنك الدخول للصف في أي وقت. فعلى الساعة العاشرة يمكن أن يدخل الطلاب على المدرسة" إضافة إلى ذلك لا يوجد تعليم. ولكن أشار أحد الآباء أنه لا يستطيع دفع مبالغ للمدارس الخاصة وبالتالي هو بحاجة إلى الاعتماد على مدارس الوكالة لتعليم أبناؤه على الرغم من أن مستواها متوسط، ولذا تقضي زوجته ساعات في تدريس أولاده.

أما بالنسبة للخدمات الصحية فقد أعتبرها البعض أنها ممتازة أما البعض الآخر فاعتبرها سيئة. فالذي اعتبرها سيئة أرجعها إلى عدة عوامل أولا: أن المركز الصحي غير موجود في داخل المخيم وهذا ما صرح به م.أ وعمره 25 عاما حيث قال "منذ ستين عاما من تأسيس المخيم ليس هناك عيادة في داخل المخيم. العيادة موجودة في خارج المخيم في عمارة خمشتا وهي عيادة صغيرة. وفيها ثلاثة أطباء ويزور العيادة حوالي 500 لاجئ كل يوم". أما س.ع فقد اعتبرها سيئة لأنه لا يتم عمل تحويلات والأدوية غير موجودة كلها. أما أ.و وعمره 23 عاما فقد كان نقده ينبع من تجربته الشخصية فأمه تحتاج إلى دواء شهري وهو غالي الثمن بالإضافة إلى فحوصات مستمرة لا توفرها الوكالة. أما أجوبة الجيل الأكبر فهي لم تختلف جذريا مع وجود بعض المبحوثين الذين اعتبروا أن الخدمة ممتازة وعددهم اثنان فقط أما الباقي فقد اعتبرها ما بين ضعيفة ومقبولة وواحد فقد اعتبرها جيدة. وقد صرح أحد الأطباء المبحوثين و.خ وعمرها 51 عاما أن "أفضل الخدمات الطبية الموجودة بالوكالة هي التطعيم. فالخدمات العلاجية هي كمية وليست نوعية. فالأعداد الهائلة تقلل من نوعية العلاج والتشخيص الصحيح."

وواضح أن الأجيال على اختلافها ترى أن هناك تراجعا في الخدمات فلا يوجد أحد من الذين تمت مقابلتهم يرى أن خدمات الوكالة قد تحسنت أو بقيت كما هي، بل الجميع يجمع أن التراجع الكبير في الخدمات المقدمة. ماعدا خدمة جمع النفايات (النظافة) والتي يشيد بها الجميع. وواضح أنه عند الأجيال المختلفة صورة مختلفة عن الخدمات التي كانت تقدم في السابق مقارنة مع الوقت الحالي ولذا ترددت على ألسنتهم عبارة "كانت الوكالة في السابق أما اليوم فلا.....". فالصورة المطبوعة في مخيلة الأطفال اللاجئين الذين هم اليوم شباب تتطابق مع الصورة التي كان يعيها الكبار والتي أدركوا فيها التراجع الكبير في خدمات الوكالة التي وصفت بشكل إجمالي أنها غير مقبولة.

2.2.3 الثقة بالوكالة ودعم الوكالة للاجئ

على الرغم من أن انتقاد المبحوثين للوكالة يوضّح عدم الثقة الكاملة لأن تصاعد الاحتجاجات أكثر من مرة دليل على أن اللاجئين يرون أنه بإمكان الوكالة أن تفعل أكثر مما تقوم به وهي لا تقوم بواجباتها. وأن المبررات التي تعطيها الوكالة غير مقنعة بالنسبة لهم. لذا جاءت معظم إجاباتهم على سؤال هل تثقون بالوكالة بالنفي. وقد تعددت الأسباب التي قدّموها، فمثلا البعض أرجعها إلى ارتباط الوكالة بالقوى العظمى فمثلا م.ع وعمره سبعة وسبعون عاما قال: "الثقة بالوكالة معدومة فإنها تأتمر بأمر هيئة الأمم وتسيطر عليها أمريكا العدو الأول لنا لأنها تساعد إسرائيل على احتلال بلادنا". أما ف. أ ز وعمره ستين عاما فقد كان متفقا مع الطرح السابق وقد عبّر عن ذلك بكلماته "مع الفترة الزمنية الثقة معدومة فهم ليسوا جديّن في الوصول لحل للقضية. سيطرة الدول العظمى عليها فهي تفرض عليها الذي تريده." والجيل الجديد من اللاجئين لم يختلف مع هذا الطرح الذي عبّر عنه من تم مقابلتهم فمثلا م.س وهو طالب عمره 21 عاما قال: "لا أثق بالوكالة لأسباب سياسية" وهذا ما أكدته م.ا.ع. وعمرها 20 عاماً، حيث قالت بكلمات ليس فيها أي لبس "لا أثق بالوكالة لأنها تحت سيطرة الأمريكان وتحت سيطرة إسرائيل". ولذا عدم الثقة مرتبطة بالنسبة للبعض بارتباطها بالقوة العالمية ولأنها مسيسة ولم تفعل شيء بالإضافة إلى التحفظ الذي أبداه البعض على الموظفين الأجانب الذين يحتلون المناصب العليا في الوكالة. وهناك من ربط بين عدم الثقة وما تقدّمه الوكالة من خدمات فمثلا ج. ز وعمره ستة وأربعون عاما قال: "لا أثق بالوكالة فمساعدتها جزئية". أما س. ع وعمره 37 عاما قال: "أثق بالوكالة بدرجة بسيطة فهي شعار. ما بقدر استفيد منها من ناحية شخصية فأنا لا أستفيد منها" وهذا ما أكده آخرون مثلا م.ي وعمره 30 عاما حيث قال "لا أثق بالوكالة بسبب مسألة التوزيع والاستثناءات والواسطات". وبالتالي ساهم تقليص الخدمات التي قامت بها الوكالة وسياسة التوزيع غير العادل التي تقوم به في إثارة الشكوك حولها. أما من عبّر عن ثقته بالوكالة فقد كانوا خمسة من أصل 29 شخص تم مقابلتهم.

وسؤال الثقة تم تعزيزه بسؤال آخر يتعلق بدرجة ثقة اللاجئ بالوكالة ولكن بطريقة غير مباشرة، فقد سئل المبحوثين هل تشعر أن الوكالة تدعم قضيتك كلاجئ. كانت الإجابة تؤكد على شعور عدم الثقة الذي يسود بين المبحوثين والوكالة فمثلا م.ع عندما أجاب بالنفي تم سؤاله لماذا فأجاب أن الوكالة: "تحاول التخلص من هذه القضية وتقليص كل أعمالها حتى التخلص وتصفية اللاجئ". أما ف. أ وعمره 66 عاما أجاب أن الوكالة "وصلوا لحالة مملة، الفترة الزمنية طالت، وحق العودة تم نسيانه." أما ع.ظ فقد ذهب أبعد من ذلك عندما حمّل الوكالة سبب عدم رجوعه إلى قريته قائلا "لولا الوكالة لكنا عدنا. فالوكالة هي التي جعلتنا نقعد

هذه القعدة". وآخر شعر أنها تعمل ضده فهي على حد تعبيره مسيسة. أما م.ب فلم تخرج إجابته عما قاله المبحوثين السابقين حيث اعتبر أن الوكالة "مؤامرة على الشعب الفلسطيني لإلهائه. فلقمة العيش لم نعد نلقاها". أما جواب جيل الشباب فنلاحظ استخدامهم مفاهيم متقاربة عند محاولتهم الإجابة على هذا السؤال فقد عبر معظمهم عن عدم دعم قضيته من قبل الوكالة فمثلا م.د 25 عاما قال أن الوكالة "مجرد شيء بسيط". أما م.ا.ع فقد اعتبر أن الوكالة "تحت حكومة وسيطرة الأمريكان". أما م. أ 23 عاما فقال أن الوكالة اسمها "وكالة غوث وتشغيل اللاجئين. ولكن في الواقع هم لا يغيثوا ولا يشغلوا". أما الاختلاف بين فئة المبحوثين الشباب وكبار السن فقد كان محدودا فبينما كان كبار السن من المبحوثين متفقين جميعا أن الوكالة لا تخدم قضيتهم عبّر ثلاثة من الفئة العمرية الأصغر أن الوكالة تدعم قضيتهم مرجعين ذلك إلى سببين: الأول أن الوكالة هي التي تعطيه الاعتراف بأنه لاجئ وقد عبر م.ا.س عن ذلك بقوله "نعم أثق بالوكالة فهي مثبتة وجودي كلاجئ على هذه الأرض. الأمم المتحدة معترفة بلجوئي". أما ع. ا.ح فوضّح سبب اعتقاده أن الوكالة تدعم قضيته بقوله" الوكالة تدعم من ناحية الاحتياجات، تقدّم من ناحية إغاثية، تحويلات للصحة".

ولذا ليس من الغريب في ضوء عدم الثقة أن تحصل احتجاجات على الوكالة والتي حسب المبحوثين كثيرة ترجع أسبابها إلى تقليص الخدمات ونوعية المواد الغذائية والتي يرى المبحوثين أنها لا تصلح للاستهلاك البشري فالطحين فاسد والحبوب معفنة. ولكن أكد العديد أن نسبة الاحتجاجات قلّت، فالناس على حد تعبير بعض المبحوثين قد ملّت لأنه لم يتم الوصول إلى تحقيق مطالبهم. فالبعض أشار إلى أنه لا يذكر أو لا يعلم عن وجود احتجاجات ولكن نسبتهم قليلة.

3.2.3 مستقبل الوكالة وعلاقتها بحق العودة

على الرغم من كثرة الانتقادات التي وجهت للوكالة وعدم الثقة بها فلم يبد أي منهم رغبته في إنهاء الوكالة لمهامها. فعندما سئل المبحوثين هل يؤيدون استمرار الوكالة أم إنهاءها فقد أيد جميعهم استمرارها ماعدا واحد من المبحوثين عبّر عن عدم اكتراثه إذا بقيت الوكالة أو لم تبق. ولكن استمرار الوكالة بمستواها المتدني في الخدمات لم يعد مقبولا بتاتا. فمثلا أ.و 23 عاما قال :"أؤيد استمرار الوكالة في حالة تحسين خدماتها". أما ف. أ 61 عاما قال "إن استمرار الوكالة ضروري إذا تم تحسين خدماتها لحين الوصول إلى حل للقضية". من خلال مراجعة ما قاله المبحوثين يتضح أن جيل الشباب كان أكثر حزما في مسألة الربط بين الإصلاحات وتحسين الخدمات، فخمسة من أصل سبعة من المبحوثين الذين ربطوا بين الاستمرار والإصلاح هم من فئة الشباب. ومن خلال التدقيق في المفاهيم والعبارات التي تم استخدامها من قبل المبحوثين كانت هناك عبارة تكررت عند أربعة من المبحوثين "الريحة ولا العدم." وواضح أنهم كانوا فاقدين للأمل في الإصلاحات. ولذا، ففي ضوء ما هو متاح حالياً، وفي ضوء غياب جهات أخرى تقدم الخدمات، فهم يرضون بالواقع. ومن الملاحظ أن اللاجئين الأربعة الذين استخدموا هذه العبارة كانوا من فئة كبار السن وتراوحت أعمارهم من 45 عاما إلى 61 عاما.

وهناك من نظر لاستمرار الأونروا من ناحية سياسية، فمثلا م. ع 77 عاما أعتبر أن الوكالة هي "رمز سياسي لعنوان اللاجئ" و م. ب قال "تحل الوكالة عندما تحل مشكلتي عندما ارجع لبلدي." ولكن لا يعني ذلك أن اللاجئ يثق بالوكالة أو أن الوكالة تقوم بدورها بل على العكس فما تم استنتاجه من خلال المقابلات أن المبحوثين يفصلون بشكل كامل بين صلاحيات الوكالة وقرار إنشاءها وبين ما تقوم به على أرض الواقع. وهذا يفسر أنه في الوقت الذي يراها على أنها رمز لقضيته أو دليل على وجوده كلاجئ فإنه لا يثق بها ولا يشعر أنها تخدم قضيته. والدليل على ذلك أن 24 ممن تم مقابلتهم لا يثقون بالوكالة في حين أن 28 من اصل 29 يريد استمرار الوكالة. وهذا ما أكده المبحوثين خلال إجاباتهم على الأسئلة المختلفة فمثلا م.ب الذي قال أن الوكالة يجب أن تستمر حتى تحل قضيته قال في نفس الوقت أن "الوكالة مؤامرة على الشعب الفلسطيني لإلهاءه" أما م. ع الذي اعتبر الوكالة رمزا قال: "الوكالة تحاول التخلص من هذه القضية (يعني قضية اللاجئين) وتقليص كل أعمالها". واضح أن هناك رؤية مزدوجة للوكالة فالمبحوثين عندما اعتبروا أن الوكالة هي رمز للعودة أو دليل على وجود اللاجئ هذا ليس تعبيرا عما يشعرون به ولكنهم عبروا عن الصورة التي يرى بها المجتمع الدولي الوكالة. ولكن من الناحية الشخصية والفعلية لا يرى اللاجئ هذه العلاقة فهو لا يعتبر أن الوكالة تقوم بخدمة قضيته فهو لا يثق بها. وهذا ما تؤكده إجابات المبحوثين فعندما سئلوا هل تعتبر أن غياب الوكالة تهديد لحقك بالعودة أو هل تربط بين الوكالة وحق العودة، أكد 23 من

المبحوثين أن غياب الوكالة لا يهدد حق العودة ولا يؤثر عليه، لعدة أسباب أولها وأهمها أن "حق العودة حق شخصي" وليس مرتبط بالوكالة أو بغيرها من المؤسسات. فعلى حد تعبير ج.ز قال :"إننا معروفين سواءً مع الوكالة أو غير الوكالة" وثانيا أن الحق لا يموت مادام الناس يطالبون فعلى حد تعبير إحدى المبحوثات ر. ا: "الحق لا يموت. فاللاجئ مادام أنه عايش سيطالب".

4.2.3 صورة الوكالة: من هي الوكالة في نظر اللاجئ وكيف يمكن تحسين صورتها

أظهرت المقابلات حنق اللاجئ على الوكالة التي تراجعت صورتها لديه سواء عند فئة كبار السن أو فئة الشباب. فبالنسبة لفئة كبار السن أظهرت المقابلات أن معظمهم يعرفون أن الوكالة قامت بمشاريع توطين في البداية، ولذا استعملوا لفظ "لهّاية" وأحد المبحوثين عبر عن محاولة الوكالة تنفيذ سياسة الولايات المتحدة والتي تتمثل في القول التالي "بموت الكبار وبينسى الصغار". فمن الناحية السياسية واضح بالنسبة للمبحوثين الكبار في السن الدور السلبي الذي قامت به الوكالة منذ البداية. ولكن هناك فصل بين الدور السياسي والدور الخدماتي. ولذا عندما قالوا أن الوكالة كانت افضل في الماضي لا يعنون أبدا أنها كانت أفضل من الناحية السياسية. ولذا صورة الوكالة والمقارنة بين الماضي واليوم هي مقارنة من ناحية الخدمات التي تقدّمها وليس من الناحية السياسية والتي دورها فيها يوصم بالسلبية. أما بالنسبة لجيل الشباب فلم يكن لدى جميعهم معرفة بما كانت تقوم به الوكالة من مشاريع توطين في البداية ولكن صورة المقارنة كانت بين الصورة التي رسموها في مخيلتهم عندما كانوا صغارا حيث كان اهاليهم يذكرون اسم الوكالة كثيرا حيث انها كانت مرتبطة بالحصول على الخدمات المتنوعة والصورة الحالية للوكالة فمثلا قالت غ.ع في الثلاثينات من عمرها "كانت الوكالة تعني لي الكثير" فقد أوضحت أنه كان يطلب منها الذهاب لإحضار الماء والمؤن وأشياء أخرى من الوكالة. وهذا أعطاها انطباع أن الوكالة هي كل شيء ولكن عندما كبرت وفهمت تغيرت الصورة كليا فهي على حد قولها تشك بالوكالة "فليست هناك ثقة كافية." فالوكالة قلّصت خدماتها. فمعظم الشباب كان يسترجع الصورة التي كانت محفوظة في مخليته لكمية المؤن التي كان يتم الحصول عليها مقابل ما يتم الحصول عليه الآن. ولذا كانت هذه الصورة والتي رسمت وحفرت في ذاكرته هي المقياس للحكم على تراجع دور الوكالة وبالتالي الصورة السلبية التي أصبحت محفورة في ذهنيته هي نتيجة المطابقة بين الماضي والحاضر.

في المحصلة الصورة السلبية التي رسمها المبحوثين سواء فئة الشباب او فئة الكبار عن الوكالة ترجع إلى الترابط الزمني والمقارنة بين الماضي والحاضر والأهم من ذلك الخوف من المستقبل نتيجة عدم الثقة بالوكالة. فالحاضر يعزز الصورة السلبية عندما يتم مقارنتها مع الماضي. وما جرى في الماضي يعطيه عبرة أن التراجع يمكن أن يستمر. وبالتالي في ظل عدم الثقة والشك بالوكالة وأنها تحاول التخلص من قضية اللاجئ تتعزز الصورة النمطية السلبية. فالحاضر مقيت ويشهد تراجعا والمستقبل غير مضمون يمكن أن يصل إلى حل الوكالة وتنصلها من قضية اللاجئ بالإضافة إلى تسيسها. إذا الصورة النمطية تعززها مشكلتي التمويل والشك المتواصل في الأعمال التي تقوم بها الوكالة. فواضح أن الشفافية في العلاقة بين الوكالة واللاجئ غير موجودة مما يعزز من الصورة السلبية. كما يساهم الموظفين في الوكالة في تعزيز الصورة النمطية السلبية من خلال التوزيع غير العادل التي يتم بالنسبة للمؤن ومن خلال رمي المؤن للاجئ بطريقة وصفها البعض على أنها مذلة ولذا هذه التصرفات أسهمت بلا شك في تعزيز الصورة النمطية السلبية.

وقد تم سؤال المبحوثين ما هو المطلوب من الوكالة؟ بمعنى ما هو المطلوب منها لكي يتم تحسين صورتها كان هناك شبه اجماع على النقاط التالية بدون وجود اختلاف بين الأجيال في طروحاتهم الإصلاحية للوكالة:

1 – تحسين خدماتها ونوعية الخدمات في جميع القطاعات لأنه لا يوجد قطاع خلا من الإشكاليات.
2 – العدالة في التوزيع.

وقد أكد ثمانية من المبحوثين على ضرورة قيام الوكالة بلعب دور سياسي. فلا يكفي فقط توزيع المؤن إذ لا بد من قيام الوكالة بدعمهم سياسيا وبالمطالبة بعودتهم. مع العلم أن هذا يتطلب تغيير جذري في صلاحيات الوكالة. فواضح أن اقتصار صلاحيات الوكالة على الدور الاغاثي والخدماتي لم يعد مقنعا بالنسبة لعدد من المبحوثين، خاصة في ظل تراجع نوعية الخدمات التي تقدمها الوكالة.

ولذا رأى بعض المبحوثين أن بعض المؤسسات الأهلية تقدم أفضل مما تقدمه الوكالة. وفي ظل هذه الانتقادات الكثيرة الموجهة للوكالة من قبل المبحوثين ليس من المستغرب أن يتم سماع جواب من م. ثلاثين عاما على سؤال ماذا تعني لك الوكالة "لا تعني لي الكثير". أما ع. ظ 61 عاما فقد اعتبر أن الوكالة "هي من أضاع الفلسطينيين وقضية اللاجئين."

4. مقارنة بين الجيلين في النظرة للوكالة

وصولا إلى السؤال المهم هل هناك اختلاف في النظرة للوكالة بين الجيل الأول والجيل الثاني من المبحوثين ؟. هذا السؤال يمكن الإجابة عنه بتلخيص مواقف المبحوثين وعرضها بشكل منظم من خلال الاستعانة بالاتجاه التحليلي لفيتجنشتين:

1.4 السياق الواقعي الذي ساهم في إنتاج الصورة الذهنية السلبية عند المبحوثين عن الوكالة.

1 – شهدت الوكالة تراجعا مستمرا وملحوظا في خدماتها فأعداد اللاجئين ازداد وخدمات الوكالة بقيت كما هي. فبدل أن تتوسع وتتطور تراجعت. فلا يوجد مركز صحي في داخل المخيم ولم يتم توسيع المدارس أو حتى تحسين نوعية خدماتها بل تراجع التعليم في المخيم. وعلى حد وصف المبحوثين أنفسهم أن التعليم أصبح وضعه سيء. وكذلك المؤن حتى وصلت إلى حالة شبه معدومة على حد تعبيرهم "الريحة ولا العدم."

2 – خدمات الوكالة لا تلبي الاحتياج الحقيقي للمبحوثين سواءً من الشباب أو من كبار السن. فحتى بالنسبة للشباب الذي يبحث عن العمل وحتى في ظل طرح الوكالة لبرنامج عمل الطوارئ عبّر الشباب عن عدم تساويهم في الحصول على فرص للاستفادة من هذا البرنامج.

3 – الربط بين الوكالة والولايات المتحدة الممول الأكبر للوكالة من جهة. وبين الولايات المتحدة وإسرائيل من جهة. فنظر للوكالة على أنها ليست حيادية بل دورها السياسي سلبي. فتم النظر إليها على أنها تريد تصفية قضية اللاجئ.

2.4 النظرة للوكالة : الطرح التطوري

هذا السياق الواقعي ساعد في إنتاج رؤية متقاربة للصورة الذهنية التي يرى فيها المبحوثين الوكالة على الرغم من اختلاف أعمارهم وتحصيلهم العلمي وثقافتهم. فالتعابير التي استعملها كبار السن من المبحوثين تدور

حول كون الوكالة "ملهاة أو لهاية للأطفال" استعملت لإلهاءهم عن قضيتهم الأساسية. أما صغار السن فقد عبروا عن ذلك باستخدام تعبيرات مختلفة ولكنها تؤكد على نفس هذه الرؤية فقد رأوها أنها تحت سيطرة الولايات المتحدة. ولذا من خلال ما سبق يظهر عدم طرح صورة تجديدية للوكالة من قبل الجيل الجديد وإنما هي استخدام تعبيرات مختلفة ولكن لها نفس الدلالات وتصب في نفس الرؤية والتوجه السلبي للوكالة. وهذا يظهر من خلال اتفاق المبحوثين على اختلاف أعمارهم على الآتي:

1 –هناك تراجع في دور الوكالة في مجال الخدمات التي تقدمها وهذا التراجع يشمل جميع القطاعات.

2 –الصورة الذهنية الأولى التي استحضرها معظم من تم مقابلتهم عند سؤالهم عن الوكالة وخدماتها ورؤيتهم للوكالة هي جمع النفايات ودورها في المحافظة على النظافة في المخيم. فدور الوكالة هذا حظي بإجماع لم تحظى به أية خدمات أخرى تقدمها الوكالة.

3 –ترتيب الرضا عن الخدمات بحسب رؤية وتصور المبحوثين أولا أعمال النظافة فهناك إجماع عليها. أما المرتبة الثانية فهو القطاع الصحي على ما به من علل كان تقييمه أفضل من خدمات التعليم والإغاثة (المؤن). فخدمات التعليم تأتي في المرتبة الثالثة على الرغم من أن ميزانية الوكالة الأساسية تصرف على التعليم. أما المرتبة الرابعة في مجال الخدمات بحسب المبحوثين فقد كانت المؤن والتشغيل. فهناك عدم رضا عن تراجع هذه الخدمة وعدم العدالة في التوزيع.

4 –هناك شبه إجماع على ضرورة قيام الوكالة بإصلاحات لكي تحسن صورتها. فخدمات الوكالة وتراجعها ليس مقنعا بالنسبة للمبحوثين ويقومون بترجمتها على أنها محاولة لتصفية قضيتهم وإنهاءها والتخلي عن مسؤولياتها.

5 –تلعب الوكالة دورا سياسيا سلبيا. فعلى الرغم من حرص الوكالة على إبعاد نفسها عن الدور السياسي وتقديم نفسها على أنها منظمة إغاثية، إلا أن المبحوثين شكلوا في ذهنيتهم تصورا لدور الوكالة السياسي والذي اتسم بالسلبية. وهذا الدور السلبي من وجهة نظر المبحوثين ليس لأنه سياسي بل بالعكس طالب قسم منهم بدور سياسي للوكالة، وإنما السلبية تأتي من ارتباط الوكالة بأجندات خارجية تمثلها الولايات المتحدة باعتبارها اكبر الممولين وارتباطاتها بإسرائيل والتي تحاول تصفية قضية اللاجئين.

6 –لا يوجد ثقة بالوكالة. وربما أفضل ما قيل ويلخص شعور المبحوثين ما قالته غ. ع أن هناك "دوائر شك حول الوكالة." ودوائر الشك تلك تكون أداة للحكم على أفعال الوكالة أو أية مشاريع تطرحها الوكالة. وهذا اتضح عندما تم سؤال المبحوثين عن رأيهم بما أعلنته أو قامت به الوكالة فيما يخص أولا

إعلانها عن نيتها تدريس الهولوكوست في المناهج وثانيا إيقاف خدماتها في مخيم جنين. فأجوبة المبحوثين دلت على دوائر الشك التي يرى المبحوثين الوكالة من خلالها، وعلى أن الوكالة مسيسة وغير حيادية وأنها تتعرض للضغوطات السياسية. أما بالنسبة لتوقيف خدماتها فتم ربطه بتصفية قضية اللاجئين ومحاولة التنصل من مسؤولياتها.

7 –هناك شبه إجماع على ضرورة استمرار الوكالة وقد قدم المبحوثين سببين الأول سياسي للارتباط بين الوكالة وتصنيفه كلاجئ فالوكالة هي المسؤولة عنه. أما السبب الثاني فيتعلق بالخدمات وإن كانت في مستواها المتدني.

3.4 النظرة للوكالة: الطرح التجديدي

الطرح التجديدي في مفهوم الوكالة وتعريف دورها لم يكن من قبل الجيل الشاب مقابل التصور القديم من جيل كبار السن؛ وإنما جاء الطرح التجديدي من خلال المقارنة بين الوكالة في الماضي والوكالة اليوم. وهذه المقارنة قام بها المبحوثين على اختلاف أعمارهم. فالفئتين العمريتين من المبحوثين كان لديهم نظرة ايجابية للوكالة في الماضي. وهذه الصورة الايجابية تتضح عند جيل الشباب في التعبير عن فرحهم عندما كانت تأتي المساعدات ولعبهم حول المؤن التي كانوا يحصلون عليها لكثرتها مثل الغنائم. أو إحساس المبحوثين عندما كانوا صغار بأن الوكالة هي مسؤولة عنهم من كثرت ترديد اسم الوكالة من قبل أهاليهم؛ عندها كانت الوكالة تعني لهم الكثير وتقدم لهم ما يسد احتياجاتهم. ولكن تغيرت صورة الوكالة لدى هؤلاء الأطفال عندما كبروا وهذا واضح من خلال الطرح التجديدي الذي قدموه للوكالة من حيث ارتباطها بالولايات المتحدة؛ فهي غير حيادية ومحاولة تصفية قضيتهم. واعتبار الخدمة الأساسية التي تقوم بها هي النظافة. فتحولت الوكالة في نظرهم من وكالة تقدّم خدمات متنوعة وهي مسؤولة عنهم، لتحل مكانها صورة الوكالة كمسؤولة عن النظافة وجمع النفايات في المخيم. وتقدم لهم خدمات لا ترقى إلى المستوى المطلوب والمؤن التي كانوا يفرحون لرؤيتها أصبحت تمثل بالنسبة لعدد كبير منهم مذلة لأنها لا توزع بشكل عادل ويتم رميها للاجئ وليس تسليمها باليد. كما أن بعضها لا يصلح للاستهلاك البشري بالإضافة إلى تقليص حجم الحصص التي كان يتم الحصول عليها بدرجة تتجاوز 50%. إضافة إلى ظهور الرؤية السياسية السلبية للوكالة.

أما بالنسبة لكبار السن، فالطرح التجديدي لم يكن في نظرته للوكالة من الناحية السياسية. فقسم كبير منهم كان يعي الدور السلبي التي كانت الوكالة تقوم به أو لماذا أنشأت الوكالة بغض النظر عما أعلن رسميا. فهم اعتبروا الوكالة "لهّاية" لكي ينسوا أراضيهم ولكي لا يطالبوا بالعودة. فعلى حد تعبير احدهم لو لم تنشأ الوكالة لكنا قد عدنا لأراضينا وبلدنا. الطرح التجديدي كان على المستوى الخدماتي التي تقوم به الوكالة. فالتراجع الواضح في الخدمات وعدم تطويرها أثار حنقة كبار السن والذين ربطوها أيضا بمحاولات لتصفية قضيتهم السياسية. فخدمات الوكالة التي واكبها كبار السن على مر السنين لم تتحسن بل تراجعت بشكل دراماتيكي. ولذا في المقابلات التي أجريت معهم كانوا دائما يشيرون إلى الفرق بين الوكالة في السابق وبين اليوم في جميع الجوانب سواء أكان في مجال التعليم من حيث نوعيته أو المؤن فهي قلت تدريجيا إلى الدرجة التي دفع البعض للقول "الريحة ولا العدم." فالمقارنة واضحة بين الماضي واليوم. واستنادا إلى ذلك لا يمكن اعتبار النظرة السياسية لكبار السن للوكالة تجديدية وإنما تكميلية لأنها وجدت في السابق ولم تتغير. أما النظرة السياسية من قبل الجيل الشاب فهي تطويرية أيضا لأن طرحهم أو نظرتهم السياسية للوكالة لم تخرج عن القواعد التي وضعها الجيل الأكبر وإنما هي تعزيز للمفاهيم والعبارات التي استخدمها وعبّر عنها بها الكبار في السن. فهم لم يضعوا قواعد جديدة للنظر للوكالة وإنما استخدموا عبارات ومفاهيم تتشابه مع المفاهيم والعبارات التي استخدمها كبار السن.

إذاً الطرح التجديدي برز من خلال مقارنة الوكالة بين الأمس واليوم وليس بين الأجيال. فعلى العكس اتفق المبحوثين في الطرح التجديدي والتطويري. فالسياق الواقعي الذي يعيشه الكبار والشباب جعل تصوراتهم للوكالة متشابهة. فالمفاهيم والعبارات السلبية التي تم وصم الوكالة بها في مجال الخدمات يمكن اعتبارها تجديدية تعبّر عن التغير الدراماتيكي في دور الوكالة والخوف من مستقبل هذه الوكالة ومحاولات تصفياتها.

5. الخاتمة

فيما يخص الاختلاف بين الأجيال في النظرة للوكالة واضح أن الأجيال المختلفة من المبحوثين اتفقوا على قواعد اللعبة الخاصة بمفهوم الوكالة. فهم يرون الوكالة على أنها مؤسسة تقوم بتقديم خدمات النظافة في الوقت الذي تشهد كل قطاعات الخدمات تراجعا ملحوظا، بالإضافة إلى عدم الثقة بالوكالة. وهناك شك أن التراجع في الخدمات هي المرحلة الأولى باتجاه إنهاء الوكالة لمهامها. كما أن المبحوثين بشكل عام شبه

أكدوا على استبعاد العلاقة بين العودة وبين الوكالة. فالعودة حق شخصي ووجود الوكالة أو عدمه لا يلغي هذا الحق.

كما أوضحت المقابلات واستطلاعات الرأي والاحتجاجات زيادة الاحتقان بين اللاجئين بسبب التراجع في الخدمات المقدمة من الوكالة. وواضح أن الاحتقان لم يكن بهذه الحدة في الماضي ويظهر ذلك من حدة المفاهيم والعبارات التي استخدمها المبحوثين ومن مقارنة الوكالة اليوم مع الوكالة بالأمس. فجاءت العبارات والمفاهيم الانتقادية التي استعملوها تجديدية؛ فصورة الوكالة في ذهنهم والتي انطبعت في السابق لا تتفق مع الصورة الحالية. هذا لا يعني أن الوكالة كانت مثالية في السابق ولكن ذلك يعطي مؤشر على التراجع الكبير في القطاع الخدماتي والإغاثي. أما بالنسبة للدور السياسي، فالقواعد التي اتفق عليها المبحوثين أن الوكالة تلعب دورا سياسيا سلبيا. فالوكالة ليست حيادية وليست بعيدة عن السياسة كما هو موجود في قرار إنشائها، فالمبحوثين أكدوا على تسييس الوكالة ودورها السلبي في هذا المضمار. فواضح أنه على الرغم من محاولات الوكالة تعريف دورها بالجانب الإغاثي والخدماتي إلا أن المبحوثين نظروا للوكالة نظرة سياسية، فتقليص الخدمات وأي تغير أو أي أعمال تقوم بها كان المبحوثين يربطونها بشكل تلقائي بالسياسة. ولذا باءت محاولات الوكالة تعريف نفسها داخل الإطار الخدماتي بالفشل.

تواجه الوكالة عدد من المعضلات التي أثّرت على نظرة اللاجئ لها. فالمشكلة متأصلة بنشأة وتمويل الوكالة. فالاحتجاجات التي حدثت في مناطق عمل الوكالة تعطي مؤشرات تحتّم على الوكالة ضرورة الالتفات لها والعمل على تعديلها إذا أرادت العمل على تحسين صورتها. فهي قد قامت في الفترة الأخيرة بعدد من الأعمال التي أثارت حفيظة اللاجئين مثل قضية الفساد في لبنان ونية الوكالة تدريس مادة المحرقة اليهودية في المدارس وحذف "غوث وتشغيل" من مسمى الوكالة ... الخ.

صحيح أن استطلاعات الرأي والمقابلات التي أجريت تؤكد تمسك اللاجئ بالوكالة. ولكن هذا لا يعني أن اللاجئين راضين عن الوكالة ودورها، فاستطلاعات الرأي والمقابلات أظهرت عدم رضا اللاجئين عن الخدمات المقدمة من الوكالة وعلى نوعية هذه الخدمات. فعلى الرغم من أن الوكالة قامت بعملية إصلاح إدارية وفي هيكليتها ولكن ذلك لم ينعكس على ارض الواقع، فهناك أزمة ثقة في الوكالة ودورها. فاللاجئ يريد أن تقوم الوكالة بدورها المنوط بها ولا يقتنع بالحجج المقدمة، وخاصة عندما يرى أن الأموال تصرف

على برامج أخرى بينما يواجه قطاع الخدمات والإغاثة تراجعا كبيرا. فبالنسبة للاجئ الأولوية يجب أن تكون للخدمات والإغاثة وليس لبرامج أخرى، فالوكالة أنشأت من اجل ذلك وبالتالي أي تبرير تقدمه الوكالة لن يكون مقنعا.

6. المراجع

أولا: العربية

جريدة المستقبل. 2011. *احتجاجات فلسطينية ضد "الأونروا" تصيب برامج الاحتفال*. العدد 4046. (الثلاثاء 5 تموز 2011). http://almustaqbal.com/storiesv4.aspx?storyid=474745

(تاريخ الدخول آب 2011).

داغر، فيوليت. 2000. "اوضاع اللاجئين الفلسطينيين في لبنان: دراسة ميدانية." في *اللاجئون الفلسطينيون في لبنان*، 35–108. دمشق: الاهلي للنشر والتوزيع.

الزعتري، غسان. 2011. "مأساة هزت مخيم عين الحلوة وفلسطينيون غاضبون جالوا بجثمان الفتى الطه محملين وكالة الأنروا مسؤولية وفاته". *جريدة صيدونيا نيوز*، (8–3–2011).
http://www.sidonianews.net/main.php?load=view&nid=14317

(تاريخ الدخول آب 2011).

سالم، وليد.1997. *حق العودة: البدائل الفلسطينية*. القدس: المركز الفلسطيني لتعميم الديمقراطية وتنمية المجتمع.

سلامة، سعيد. 2007. *اللاجئون الفسطينيون: قرارات ومعاهدات*. رام الله: الادارة العامة للدراسات والمعلومات.

شعبان، حسين. 1996. "الأونروا وخطة المرحلة الانتقالية". *مجلة الدراسات الفلسطينية*، العدد 28 (خريف): 147–168.

عبود، اميمة. 1999. *العدالة في الفكر الليبرالي الجديد: دراسة في تحليل الخطاب الليبرالي في مصر*. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة القاهرة: كلية الاقتصاد والعلوم السياسية.

عطا الله، علا. 2011. "غضب فلسطيني من تغيير الوكالة لاسمها جديد الأونروا .. لا غوث ولا تشغيل لـ اللاجئين."

http://www.islamonline.net/ar/IOLArticle_C/1278408776341/1278406720653/IOLArticle_C
(تاريخ الدخول آب 2011).

مجلة صامد الاقتصادي. 1996. *الأونروا والفترة الانتقالية: منظور خمس سنوات لدور الوكالة*. عدد 106، مجلد 18 (تشرين الأول – تشرين الثاني – كانون الأول) 171–198.

مجلة العودة. احتجاجات اللاجئين على سياسة الأونروا تؤتي ثمارها.. ولكن. العدد 47 - آب (أغسطس) 2011. http://www.alawda-mag.com/default.asp?issueID=48&contentID=1823&menuID=28

(تاريخ الدخول آب 2011).

الكليب، فتحي. 2001. *ألم النكبة: اللاجئون الفلسطينيون في لبنان المستقبل والمصير حق العودة للاجئين الفلسطينيين في نظرية القانون الدولي*. بيروت: الدار الوطنية الجديدة.

هويدي، علي. "اللاجئون متمسكون بها وبتطويرها محاولات خنق الأونروا اقتصادياً تتسارع .. إلى أين؟"
http://www.thabit-lb.org/ar/Default.asp?ContentID=214&menuID=17

(تاريخ الدخول آب 2011).

النجار، محمد. *وثيقة للأونروا بتدريس المحرقة بغزة*.

http://www.aljazeera.net/NR/exeres/B463EBFB-AAD1-4762-8A5E-1AA7EFA1806A.htm
(تاريخ الدخول آب 2011).

ثانيا: الانكليزية

Date, Sir. 197. "UNRWA: Asubsidary Organ of the United Nations." *The International and Comparative Law Quartely* :576-609.

Forsythe, David. UNRWA, the Palestine Refugees, and World Politics: 1949-1969 ".*International Organization* ،Vol. 25, No. 1 (Winter, 1971) : 26-45.

Al-Husseini, Alal" .2000. UNRWA and the Palestinian Nations-Building Process ". *Palestine Studies* Volume 29, No 2 (Winter): 51-64.

Paravanthaneni, Harish. 2005. "The Impact of the Oslo Accords on Unrwa's funding. 90-98. In *Aid. Diplomacy and facts on the ground: The case of Plaestine*.edited by Micheal keating,Anne Le More and Robert Lowe.Washington:Chantan House.

Schiff, Benjamin. 1995 .*Refugees unto Third Generation: UN Aid to Palestinians* . New York: Syracuse University Press.

UNRWA. *Report of the Commissioner-General of the UNRWA in the Near East:Programme budget 2010-2011*.

Wittgenstein, Lwdwig. 2001. *Philosophical Investigations*. Translated By : G. Anscombe. Oxford: Basil Blackwell.

ثالثاً: المواقع الإلكترونية

اتحاد الموظفين العرب بوكالة الغوث – قطاع غزة. *احتجاجاً على إيقاف الأستاذ/ سهيل الهندي. اتحاد الموظفين ينظم خيمة اعتصام دائمة أمام بوابة الوكالة بغزة.*

http://lsugaza.ps/unrwa/subpage.php?scid=100&id=687&extra=news&type=113

(تاريخ الدخول أيلول 2011).

الاونروا بالارقام. 2010. http://www.unrwa.org/userfiles/201103106535.pdf

(تاريخ الدخول آب 2011).

الملتقى الفتحاوي. *اللجنة الأهلية لأصحاب البيوت المهدمة تتهم وكالة الغوث بإطالة أمد معاناتهم.* 2011.
http://www.fatehforums.com/showthread.php?t=345683
(تاريخ الدخول آب 2011).

فلسطين أون لاين. *الأونروا: توقيف "الهندي" عن العمل جارٍ التباحث فيه.* 2011.

http://www.felesteen.ps/details/24261/%D8%A7%D9%84%D8%A3%D9%88%D9%86

(تاريخ الدخول أيلول 2011).

لاجئ نت، شبكة أخبار اللاجئين الفلسطينيين في لبنان. *أهل الطفل محمد يطالبون بتحقيق محملين الأونروا مسؤولية موته. اعتصام حاشد في بيروت والوكالة تعلن تفهمها للحاجات الملحّة.* السبت، 12 آذار 2011 . http://www.laji-net.net/arabic/default.asp?contentID=713

(تاريخ الدخول آب 2011).

اللجنة الشعبية للاجئين مخيم البريج. 2011. *تواصل الاحتجاجات المنددة بقرارات وكالة الغوث بحق اللاجئين الفلسطينيين*. http://lajeenbureij.ps/?View=News&dep=5&id=422

(تاريخ الدخول آب 2011).

منظمة ثابت لحق العودة. *الملخص التنفيذي: استطلاع في الذكرى الستين لتاسيس الاونروا*.

http://www.thabit-lb.org/ar/default.asp?contentID=150

(تاريخ الدخول آب 2011).

وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين. *وكالة الغوث الدولية في الضفة الغربية تعلن وقف عملياتها في جنين ومخيمها*. 12 أغسطس/آب 2011. http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=846

(تاريخ الدخول آب 2011).

وكالة القدس نت للأنباء. *حماس تعلن تصعيد خطوات الاحتجاج ضد الأونروا*.

http://qudsnet.com/arabic/new/index.php?page=view_news&Id=194444

(تاريخ الدخول آب 2011).

وكالة معا الإخبارية. *حماس: الأونروا قلصت وجودها بغزة وتنوي نقل مقرها لعمان والأخيرة تنفي*. 2011.
http://www.maannews.net/arb/ViewDetails.aspx?ID=423588

(تاريخ الدخول أيلول 2011).

ملحق (1)

UNRWA Gaza Field Office
United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East

Human Rights Education in Gaza

The foundations for a dignified human existence are enshrined in the Universal Declaration of Human Rights (UDHR) and other instruments of international law. A sound understanding of these rights and the responsibilities attached to achieving and upholding them is central to UNRWA's human rights curriculum.

Since 2002, UNRWA has integrated human rights into the teaching of Arabic, Islamic Studies, and Social Science as part of its non-violent conflict resolution and human rights programme. Coinciding with the 60th anniversary of the Universal Declaration of Human Rights, the Gaza Field Office is building on this experience with the implementation of a dedicated human rights curriculum for each of the 9 grades in UNRWA schools.

The Human Rights Education Initiative seeks to ensure that the 200,000 children enrolled at UNRWA schools in Gaza will have knowledge, understanding and commitment to:

- the fundamental human rights enshrined in the UDHR
- their individual responsibilities required to achieve human rights for all, including tolerance in thinking and behavior
- the historical context that gave rise to the Universal Declaration (WWII and the Holocaust)
- the history of the global struggle for human rights, using case studies including: the civil rights movement in the United States (Martin Luther King), colonialism in India (Mahatma Gandhi), apartheid in South Africa (Nelson Mandela), genocide in Rwanda, and ethnic cleansing in the former Yugoslavia
- the global human rights context in terms of accountability and enforcement mechanisms.

60
UNIVERSAL DECLARATION OF HUMAN RIGHTS
Dignity and justice for all of us

The four pillars of the initiative are:

- **Development of Curriculum**

Educationalists and specialists from UNRWA, ICRC, human rights NGOs and the wider academic community, develop a comprehensive curriculum anchored in the UDHR. One period per week is dedicated to the teaching of human rights for all 200,000 pupils. OHCHR, ICRC, and Palestinian human rights NGOs are engaged to assist with curriculum development and ongoing reviews.

- **Teachers**

Each school has one dynamic, highly motivated, respected and specially trained Human Rights teacher, skilled in the use of interactive teaching methods.

- **Monitoring and Evaluation**

Progress is measured by the results of unified human rights exams in every grade. Human rights experts from OHCHR, ICRC, and NGOs monitor the effectiveness of the curriculum and the teaching methods.

- **Community Outreach**

Continued community support ensured through the use of committed and respected teachers, regular community outreach sessions, and fostering the recognition and support for the centrality of human rights in the human development of the next generation of Gaza.

About UNRWA
UNRWA provides education, healthcare, relief and social services, micro-credit loans and emergency aid to more than 4.4 million Palestine refugees in Jordan, Lebanon, Syria, the Gaza Strip and the West Bank, including East Jerusalem. UNRWA employs more than 28,000 staff, the vast majority of whom are Palestine refugees, including 20,000 educational staff and 4,000 health workers.

UNRWA Gaza Field Office, PO Box 61, Gaza City
www.unrwa.org
Tel: +972 (0)8 282-4508 / +972 (0)8 677-7333
Fax: +972 (0)8 677-7444

ملحق (2)

Area Staff Union, Gaza Field Office
اتحاد الموظفين المحليين – مكتب غزة الإقليمي

بسم الله الرحمن الرحيم
بيان رقم "3"

لن نـركـع إلا للـه
الزملاء ... الزميلات الأعزاء
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بداية نحيي وقفتكم الكريمة والتفافكم حول اتحادكم فقد أوصلتم رسالتكم يوم الخميس 2011/9/15 بشكل واضح لإدارة الوكالة أننا لن نركع إلا لله وأننا خلف ممثلينا نمضي لأجل رفع الظلم والعدوان ونرفض العبث بكرامتنا أو المساس برموزنا الوطنية والذين هم أطهر وأنقى وأعز علينا من أنفسنا وأموالنا، فقد ولدتنا أمهاتنا أحراراً وسنبقى أحراراً.

زملاءنا الكرام
يبدو أننا دخلنا في معركة عض الأصابع وكسر الإرادات بعد أن أغلقت إدارة الوكالة كل أبواب الحوار وقطعت كل خطوط التواصل والاتصال وأعلنت بكل تبجح واستهتار أنها لن تتراجع عن قراراها الظالم والأرعن بحق رئيس اتحاد الموظفين متحدية بذلك إرادة أكثر من ثلاثين ألف موظف في مناطق عمليات الوكالة الخمس، وكأنها تريد أن تلوح بالعصا الغليظة لكل من يخرج عن بيت الطاعة ولا يلتزم بأوامر سيده ولا يعلن الخضوع والانقياد والولاء لولي الأمر بأن مصيره سيكون ...

وأن الهدف من هذا الإجراء الظالم والتحدي الأرعن ليس شخص سهيل الهندي وإنما إيصال رسالة إلى الجميع أن رأس الهرم كسرنا إرادته والصوت الذي يدافع عنكم اسكتناه إذاً فليس أمامكم إلا أن تقولوا نعم يا سيدي، وعليه نؤكد على ما يلي:

1. إن التحدي من قبل إدارة الوكالة في استمرار توقيف رئيس اتحاد الموظفين على خلفية المشاركة النقابية سيقابل بالتحدي من قبل جمهور العاملين.

2. إن الإساءة لرموز الشعب الفلسطيني من قبل إدارة الوكالة لابد له من اعتذار سريع.

3. إن فعالياتنا النقابية ستستمر وستكون أكثر قوة وشدة طالما أصرت إدارة الوكالة على قرارها الجائر، وعليه ندعو زملاءنا جميعاً الالتزام بالفعالية التالية:

· المشاركة في خيمة الاعتصام المفتوح يومياً والي ستبدأ صباح الأحد 2011/9/18 أمام البوابة الغربية للأونروا.

· تغلق جميع مؤسسات الوكالة يوم الثلاثاء 2011/9/20 من الساعة السابعة صباحاً وحتى التاسعة لمدة ساعتين على أن تفتح بعد ذلك، ويلتزم الموظفون بدوامهم بعد الإضراب.

· يغادر الطلاب مدارسهم الثلاثاء 2011/9/20 في الفترة الصباحية الساعة العاشرة صباحاً والفترة المسائية الساعة الثالثة مساءً على أن يلتزم الزملاء المعلمون مدارسهم حتى انتهاء اليوم الدراسي.
وسيتم الإعلان عن سلسلة الفعاليات القادمة في بيان جديد.

زملاءنا الأعزاء
بصبركم وثباتكم سنحقق أهدافنا وستبقى رؤوسنا مرفوعة لا تنحني إلا لله رب العالمين.
اتحاد الموظفين العرب بوكالة الغوث الدولية

الأحد 2001/9/18