



## ¿Por qué sabemos tan poco acerca de los refugiados? ¿Qué podemos hacer para saber más?

por Jeff Crisp

Varias evaluaciones recientes de ACNUR sugieren que la organización sabe menos y menos acerca de los refugiados que tiene instrucciones de proteger. Recientes eventos en África occidental, donde varios miembros del personal humanitario fueron implicados en la explotación sexual de jóvenes refugiadas<sup>1</sup>, confirmaron la impresión de que ACNUR y otras organizaciones humanitarias, tienen una comprensión muy limitada de la dinámica social de las situaciones de refugiados.

Investigando para comprender los orígenes de este problema, la Unidad de Análisis y Evaluación de Política (UAEP) de ACNUR preguntó a varios miembros del personal por qué la agencia había perdido el contacto con sus beneficiarios. Las respuestas recibidas, proporcionan una valiosa mirada hacia el interior de las cambiantes condiciones bajo las cuales el personal humanitario está obligado a trabajar.

Muchos interrogados mencionaron el hecho de que la seguridad en áreas pobladas de refugiados, es mucho más frágil de lo que era una década atrás; lo cual se ha evidenciado con el secuestro y asesinato de miembros de ACNUR en varios lugares. Mientras que hubo un tiempo en el que el personal de ACNUR podía vivir y trabajar entre los refugiados, ahora se les sitúa normalmente en centros provinciales, frecuentemente a una distancia larga y de difícil recorrido del campamento de refugiados más cercano.

Muchos miembros del personal también han mencionado el modo en que el correo electrónico y la Internet han penetrado hasta en las más remotas oficinas de ACNUR, posibilitando al personal estar en sus oficinas durante mucho más tiempo, y mucho menos tiempo interactuando con los refugiados. Los requerimientos de informes de la organización han aumentado sustancialmente en años recientes, obligando al personal de campo a sentarse delante de sus computadoras durante horas al final. ¡Irónicamente, el nuevo énfasis en la responsabilización en el sector humanitario, ha distanciado a ACNUR de la propia gente a la que se supone debe proteger!

Nuestro personal también nos contó sus preocupaciones acerca de la limitada cantidad de personal de ACNUR en el frente, en localidades de refugiados. La dificultad para llenar puestos de funciones difíciles, unida a la introducción de nuevas regulaciones, que permiten al personal que tiene su puesto en localidades como éstas, tomar regularmente descansos de “reposo y recuperación”, ha llevado a la reducción de la presencia de ACNUR en el campo. Esta tendencia ha sido reforzada por la delegación de muchas responsabilidades operacionales hacia las ONG y otros colaboradores en la implementación.

Los empleados también mencionaron que el estímulo de salir de la oficina y mezclarse con refugiados, ha sido reducido considerablemente por la incapacidad de ACNUR de proveer la protección, asistencia y soluciones necesarias. “Es muy difícil hablar con la gente cuando sabes que no puedes satisfacer sus peticiones de ayuda o de oportunidades de reasentamiento, y que pueden enfadarse mucho como consecuencia”, mencionó un interrogado.

Otros nos contaron que la interacción de ACNUR con comunidades de refugiados, especialmente aquellas que han vivido en el exilio durante mucho tiempo, es obstaculizada por la naturaleza no representativa de los comités establecidos para dar a los refugiados alguna forma de liderazgo. Como concluyó Tania Kaiser cuando visitó Guinea para llevar a cabo una evaluación para ACNUR, “los comités de refugiados son extremadamente variables, y algunos refugiados ordinarios no tienen nada que ver con ellos. Los miembros del comité son frecuentemente considerados ‘gente encumbrada’, en algunos casos corruptos e interesados.” Este problema es evidentemente agravado cuando la gente de ACNUR y otras instituciones humanitarias se relacionan solamente con los miembros del comité y no interactúan con otros refugiados.

Al enfrentar el reto de aprender más acerca de los refugiados y otras personas de interés para ACNUR, UAEP está:

- experimentando con “evaluaciones basadas en el beneficiario”, cuya intención es solicitar las opiniones

y percepciones de las mujeres, niños y otra gente impotente que suelen ser ignorados en evaluaciones más convencionales;

- esperando los resultados de una revisión mayor de los sistemas de control y procedimiento de ACNUR: los hallazgos iniciales indican que, a pesar de todos los obstáculos mencionados anteriormente, ACNUR y sus asociados continúan recogiendo una gran cantidad de información acerca de los refugiados y otros beneficiarios; pero los análisis de la información son con frecuencia débiles y la información recogida no es utilizada para informar a quienes diseñan las políticas y los programas;
- examinando el modo en que las encuestas de sondeo puedan ser usadas para aprender más acerca de la población refugiada y sus aspiraciones. La metodología de las encuestas realizadas ha sido a menudo irregular en calidad y en la actualidad hay poco material de guía disponible para las organizaciones humanitarias que deseen llevar a cabo o comisionar encuestas de sondeo.

**Los lectores de RMF con experiencia en el uso de encuestas de sondeo en situaciones de refugiados, están invitados a contactar a la UAEP en: [hqep00@unhcr.ch](mailto:hqep00@unhcr.ch).**

Algunos de los temas planteados en este artículo también son examinados en “Investigando Refugiados: algunas consideraciones metodológicas y éticas en ciencias sociales y migración forzada” (Researching refugees: some methodological and ethical considerations in social science and forced migration), por Karen Jacobsen y Loren Landau, “Nuevos Asuntos en la Investigación sobre Refugiados”, No. 90, disponible (en inglés) bajo “Publicaciones” en el sitio web de ACNUR, [www.unhcr.ch](http://www.unhcr.ch).

<sup>1</sup> Ver RMF 15, pp.16-19 y RMF 16-17, pp. 42.

Esta es una página regular de noticias y debate de la Unidad de Evaluación y Análisis de Políticas de ACNUR (UAEP). Para mayor información o sugerencias referentes a este artículo, contacte a Jeff Crisp, Director de UAEP. Email: [CRISP@unhcr.ch](mailto:CRISP@unhcr.ch)