

الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية

تسنيم أمجد نيب عقل¹، لبنى جودة عكروش²

ملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الخدمات المقدمة من قبل المنظمات الدولية للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا. ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة خاصة لغايات الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (398) لاجئاً سورياً موزعين في قرى المخيم الأربعة المأهولة بالسكان، الذين تزيد أعمارهم عن (25) عاماً. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وبرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ساهم وجود المتطوعين السوريين داخل المراكز المجتمعية في إيصال الخدمة الاجتماعية للاجئين السوريين في أماكن تتسم بالسرية والخصوصية، كما وساهم وجود المراكز الصحية داخل المخيم في أماكن يسهل الوصول إليها إضافة إلى احتوائها على أقسام تعنى بالصحة الإنجابية والتغذية، وتساهم المنظمات الدولية بتوفير فرص عمل قصيرة الأمد داخل المخيم للاجئين داخل المخيم، وحث اللاجئين على تبني مشاريع إنتاجية خاصة بهم، إضافة إلى اهتمام المنظمات الدولية بتوفير فرص التعليم للطلاب كافة دون استثناء في أماكن مناسبة للعملية التعليمية. توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: رفد المنظمات الدولية بأخصائيين اجتماعيين للمساعدة في تحديد احتياجات اللاجئين، وحل المشكلات التي تواجههم وبالتنسيق مع الجهات المعنية، ضرورة تركيز المنظمات الدولية على البرامج والمشاريع التي تهدف إلى بناء قدرات اللاجئين داخل المخيم والمساهمة في إيجاد وتحسين الدخل العام للأسرة.

الكلمات الدالة: الخدمات المقدمة (اجتماعية، صحية، وظيفية، تعليمية)، اللاجئين السوريين، مخيم الأزرق، جائحة كورونا، المنظمات الدولية.

مقدمة

(International-Non-Governmental Organization)

التي هدفت إلى تحسين مستوى معيشة اللاجئين والمجتمعات المستضيفة، وعملت على توفير الخدمات التعليمية، والصحية، الاجتماعية بالتزامن مع المؤسسات الحكومية. في بداية عام 2020، وقع العالم تحت تأثير جائحة كورونا (COVID-19) التي شكلت تهديداً للأمن الإنساني، مما أدى إلى تغيير الأنماط السلوكية لدى الأفراد والمؤسسات، وأثرت على طبيعة وفعالية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق من قبل المنظمات الدولية.

مشكلة الدراسة

في آذار من عام (2011) بدأت أعداد كبيرة من اللاجئين السوريين في التوافد إلى المملكة الأردنية الهاشمية بحثاً عن

تعد أزمة اللاجئين من أكثر الأزمات التي تواجه المجتمع الدولي اليوم، التي قد تنتج نتيجة للصراعات الخارجية بين الدول أو الصراعات والأزمات الداخلية للدول، فقد تؤدي تلك الصراعات إلى زيادة الضغوط السياسية والاقتصادية والاجتماعية، مما يدفع الأفراد إلى الخروج من موطنهم بحثاً عن مقومات الحياة الأساسية. ونتيجة لذلك، تزايدت وتيرة وجود المنظمات الدولية

¹ جمعية الأخصائيين الاجتماعيين، عمان، الأردن،
Tasneem_angel308@yahoo.com

² *الجامعة الأردنية، قسم العمل الاجتماعي، كلية الآداب، عمان، الأردن،
L_akroush@ju.edu.jo

تاريخ استلام البحث 2023/10/31 وتاريخ قبوله 2023/11/28.

المنظمات الدولية، ولتحقيق هذا الهدف ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما الخدمات الاجتماعية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟
2. ما الخدمات الصحية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟
3. ما الخدمات الوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟
4. ما الخدمات التعليمية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟
5. هل هناك فروق ذات الدلالة الإحصائية (عند مستوى دلالة 0.5%) للخدمات المقدمة للاجئين في مخيم الأزرق تبعاً للخصائص الديموغرافية (الحالة الزوجية، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهري للأسرة (دينار)، مكان الإقامة في المخيم)؟

مصطلحات الدراسة:

• **اللاجئ:** عرف اللاجئ في المادة الأولى من اتفاقية عام 1951 على أنه: " كل شخص يوجد نتيجة إحداهن وقعت، مثل: الحروب، أو الكوارث، أو اضطرابات، أو بسبب تعرضه لخوف ما يعرضه للاضطهاد بسبب عرقه، أو دينه، أو جنسيته، أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة أو بسبب آرائه السياسية، ولا يستطيع هو أو لا يريد بسبب ذلك الخوف أن يستظل بحماية بلده"(علي، 2016، ص11).

ويعرف إجرائياً على أنه: مجموعة من الأفراد والأشخاص الذين غادروا بلادهم (سوريا) نتيجة لأحداث الحرب التي بدأت منذ عام 2011 طلباً للأمان والحماية، فيقعون ضمن مسؤولية المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وبالتنسيق مع السلطات الأردنية الرسمية.

• **مخيم الأزرق:** وعرفته المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR, 2020) على أنه مخيم للاجئين السوريين الذين لجأوا إلى الأردن بعد الأحداث الأمنية في سوريا، بدأ باستقبال اللاجئين السوريين عام (2014) يقع على بعد (20) كم من مدينة الزرقاء و(90) كم من الحدود الأردنية السورية، يتألف من أربع قرى (2,3,5,6).

مقومات الحياة الأساسية، مثل: الأمن والأمان، فقد بدأ استقبال اللاجئين في مخيم الزعتري إلى أن وصل إلى سعته الاستيعابية. في عام (2014) عملت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR) بالتنسيق مع السلطات الأردنية على افتتاح مخيم الأزرق بسعة استيعابية بلغت نحو (130,000) لاجئاً. بناءً على إحصائيات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لعام (2021)، بلغت أعداد اللاجئين المقيمين في المخيم قرابة (43,839) لاجئاً (Syrian Reginal Refugees Response, 2021). ومع تعرض العالم لجائحة كورونا في بدايات عام (2020)، تأثرت الخدمات التعليمية، الاجتماعية، الصحية والخدمات الوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في المخيم، وذلك تماشيًا مع القرارات الحكومية في ذلك وقت، الأمر الذي أدى إلى فقدان قرابة (40%) من اللاجئين وظائفهم - مصدر دخلهم-، مما أدى إلى زيادة مستويات الفقر بنسبة (18%) (UNHCR, 2021).

بناءً على ما سبق، سعت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيس: "ما الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟"

أهمية الدراسة:

تكمّن الأهمية النظرية للدراسة في الرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت أثر اللجوء السوري في الأردن وطبيعة الخدمات المقدمة لهم من قبل المنظمات الدولية، وسيتم توظيف النظريات الاجتماعية المفسرة، مثل: نظرية الصراع الاجتماعي.

بينما تكمّن الأهمية التطبيقية في دراسة الخدمات الاجتماعية، والصحية، التعليمية والوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق، ومدى تأثيرها خلال جائحة كورونا، وستساعد الدراسة على التعرف إلى الدور المهني - أن وجد - الذي يقوم به الأخصائي الاجتماعي في مواجهة تحديات اللاجئين التي تقوّل دون حصولهم على تلك الخدمات.

أهداف الدراسة وأسئلتها

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل

الحكومية لأعداد السوريين المقيمين في الأردن إلى (1.4) مليون نسمة، وهي تشمل الأشخاص الذين غادروا قبل الحرب. ومع تزايد أعداد اللاجئين الوافدة إلى مخيم الأزرق؛ تزايدت الحاجة لوجود جهات دولية ومحلية لمساندة السلطات الحكومية والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛ وذلك لتقديم الخدمات الأولية لهم، وهنا؛ بلغ عدد الشركاء الحكوميين للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (11) جهة حكومية تتضمن وزارات ومديريات وهيئات مساندة، إضافةً إلى (7) وكالات تابعة للأمم المتحدة، و(16) منظمة غير حكومية دولية، و(6) منظمات غير حكومية محلية. تعمل هذه الجهات تشاركياً فيما بينها على تقديم الخدمات المختلفة التي تضمن حياة كريمة للاجئين السوريين داخل المخيم لغايات تحقيق الأهداف المرجوة من وجودها بناء على اختصاصها، فتختص كل منظمة أو مؤسسة حكومية/ غير حكومية على تقديم الخدمات بناء على قطاعات مختلفة، منها: الحماية الاجتماعية، والأمن الغذائي والتغذية، والمأوى، وتوفير المياه، الصحة، والتعليم، والخدمات الوظيفية (UNHCR, 2021).

- الخدمات التعليمية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية: يعد التعليم من الحقوق التي يتساوى فيها جميع الناس، فقد جاء في المادة (26) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان عام (1948): "لكل شخص حق في التعليم ويجب أن يوفر التعليم مجاناً على الأقل في مرحلتيه الابتدائية والأساسية، ويكون التعليم الابتدائي إلزامياً" (الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، المادة 26). كما ورد في المادة (22) من اتفاقية الأمم المتحدة لعام (1951) الخاصة باللاجئين ما نصه: "تمنح الدول المتعاقدة للاجئين نفس المعاملة الممنوحة لمواطنيها فيما يخص التعليم الأولي". (اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة باللاجئين لعام 1951، المادة 22).

وفقاً لإحصائيات منظمة اليونسيف المعلنة ضمن مؤتمر دولي للتعليم ووفق اجتماعات دورية قامت بمتابعتها، فقد وصل عدد اللاجئين السوريين في الأردن إلى (800,000) سوري، (158,000) من هم في سن التعليم. ويدرس الطلاب السوريون المقيمون في المخيمات ضمن المدارس و/أو المنشآت التي تم إنشاؤها داخل المخيم لتلك الغاية.

• **المنظمات الدولية:** عرفها البنك الدولي، بأنها: "منظمات خاصة مستقلة جزئياً أو كلياً عن الحكومات تتسم بصورة رئيسة بأن لها أهدافاً إنسانية أو تعاونية أكثر من كونها أهدافاً تجارية، تسعى بصورة عامة إلى تخفيف المعاناة أو تعزيز مصالح الفقراء، وحماية البيئة، وتوفير الخدمات الاجتماعية الأساسية، والاضطلاع بتنمية المجتمعات. وتعرف **إجرائياً**، على أنها جهات غير حكومية مستقلة سياسياً يتم إنشاؤها في الدول التي تحوي أعداداً من اللاجئين أو تواجه الأزمات مختلفة، تعمل على تنفيذ مشاريع لغايات توفير الخدمات الإنسانية، الاجتماعية، التعليمية والصحية للأشخاص المتضررين.

• **جائحة كورونا:** عرفتها مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين - العراق جائحة كورونا على أنه: "الاسم الذي أطلقته منظمة الصحة العالمية للفيروس المسبب لمرض الالتهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم (كورونا) الذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية. ويؤثر المرض على الناس بشكل مختلف، حيث تظهر معظم الحالات أعراضاً خفيفة، خاصة عند الأطفال والشباب. ومع ذلك، فإن بعض الحالات يمكن أن تظهر بشكل حاد وخطير، حيث يحتاج حوالي 20% من المصابين للرعاية الطبية في المستشفى". (UNHCR, 2020).

المدخل النظري والدراسات السابقة:

تعد أزمة اللجوء السوري أحد أسوأ الأزمات منذ الحرب العالمية الثانية، فقد شردت ما يقارب 6 مليون سوري إلى مصر، والأردن ولبنان (Yazgan et. al., 2015). فمنذ اندلاع الأحداث السورية توافدت أعداد كبيرة من اللاجئين السوريين إلى الأراضي الأردنية، بحثاً عن الأمن الذي أصبح منعدماً في بعض المناطق إثر العمليات العسكرية للنظام السوري وغيره من الأطراف المتنازعة. فيستضيف الأردن ثاني أكبر نسبة في العالم من اللاجئين مقارنةً مع عدد المواطنين، وخامس أكبر عدد من اللاجئين من حيث القيمة المطلقة. ومنذ اندلاع العنف السياسي في سورية في العام (2011) حصل أكثر من (620) ألف سوري على اللجوء في الأردن؛ أي ما يقارب (84%) في مجتمعات مضيفة، وتصل التقديرات

- الخدمات الصحية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الازرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية: تعد الخدمة الصحية من الخدمات ذات الدور المهم في حياة المجتمع، وتساهم في رفاهيته واستقراره، فيهدف النظام الصحي إلى الاستجابة لاحتياجات السكان وتوقعاتهم، وتحسين حالاتهم الصحية من خلال توفير الرعاية الصحية المناسبة، فقد ورد في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان المادة (25): "لكل شخص حق في مستوى معيشة يكفي لضمان الصحة والرفاهة له ولأسرته، وخاصة على صعيد المأكل والملبس والسكن والعناية الطبية وصعيد الخدمات الاجتماعية الضرورية". وقد عملت المفوضية السامية لشؤون اللاجئين بالتنسيق مع وزارة الصحة الأردنية والشركاء العاملين في القطاع الصحي على توفير الخدمات الصحية الأولية التي لا تقتصر على نوع محدد من الأمراض، بل تتضمن حصول الأفراد على رعاية شاملة من حيث الإرشاد، والوقاية، وإعادة التأهيل. وبناء على اعتبارات منظمة الصحة العالمية فإنها وسيلة لمكافحة التحديات التي تهدد الصحة والرفاهية. أما الخدمات الصحية الثانوية التي يتم تقديمها في المراكز الموزعة داخل المخيم التي تعنى بتقديم خدمات صحية متخصصة من خلال توفر أطباء الاختصاص ونظام الإحالة. أما الخدمات الصحية الثالثة (التأهيلية) التي تقدم خارج نطاق المركز الصحي الموجود في المخيم حيث إنه يتم تقديم هذه الخدمات في الغالب في المستشفيات وبالتنسيق مع المفوضية للأخذ بعين الاعتبار إجراءات الدفع مقابل الخدمة (WHO, 2022). الامر الذي أدى إلى زيادة الضغط على نظام الرعاية الصحية. فتوصلت دراسة (Alawa et. al., 2019) المعنونة بـ "تقييم توفر الخدمات الصحية والعوائق التي تحول دون علاج الأمراض المزمنة بين اللاجئين السوريين في تركيا" أن الخدمات الصحية المقدمة غير كافية وغير مدروسة، وتم تحديد العوائق التي تحول دون حصول اللاجئين على الخدمة الصحية التي تمثلت ب: إجراءات التسجيل، والتكلفة، والخوف من المعاملة السيئة. وتوصلت دراسة (Doocy et. al., 2016) المعنونة بـ "استخدام الخدمات الصحية والحصول على الأدوية بين الأطفال السوريين في الأردن" على عينة عنقودية من الأطفال، أن (54.6%) يفضلون رعاية الأطفال في

تلخصت الاستجابة التعليمية للجوء السوري من خلال العمل على تطوير السياسات التعليمية التي تضمن حق اللاجئين في التعليم ذات أهداف استراتيجية طويلة المدى وتطوير الأهداف التعليمية لضمان إبقاء أبواب المدارس مفتوحة، فالتعليم المجاني وإلحاق أكبر عدد ممكن بالتعليم الرسمي، وتعزيز جودة التعليم وتوفير الخدمات والاحتياجات المعنوية والمادية التي تضمن التعليم الجيد للاجئين. فقد توصلت دراسة (الزبود وآخرون، 2018) المعنونة بـ "الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للاجئين السوريين في مخيم الزعتري" على عينة عشوائية من (1024) أسرة أن ما نسبته (82%) منتظمون في التعليم و(13.4%) متسربين. كما وتوصلت دراسة (الخرحلة والقاضي، 2018) المعنونة بـ "واقع البرامج والخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل منظمات المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن"، على عينة من (150) معلم ومعلمة أن المنظمات تقوم بأدوار نشطة وفعالة في المجال التعليمي من حيث توفر البنى التحتية والمواد الإثرائية، وحرصها على تقديم أشكال الدعم للجانب التعليمي كافة ليتمكن اللاجئون من استكمال مستوياتهم التعليمية. وتوصلت دراسة (Bircan & Sunata, 2015) المعنونة بـ "التقييم التعليمي للاجئين السوريين في تركيا" على عينة من اللاجئين السوريين في المخيمات التركية إلى ندرة برامج التعليم، وذلك بسبب نقص الموارد المالية المتاحة.

وفي بداية العام 2020م، تطورت الضغوطات إلى مستوى جديد مع ظهور فيروس كورونا. فقد فرضت السلطات الأردنية الحظر الشامل في 15 آذار من العام ذاته، وبقيود صارمة للحركة بما في ذلك مخيمات اللاجئين. ونتيجة لهذه الإجراءات الصارمة أدى ذلك إلى تعطيل أنشطة الإغاثة وتهديد سبل العيش وعدم مراعاة الاحتياجات الأساسية، الأمر الذي نتج عنه إغلاق المدارس كافة في المخيمات، وتم بث الدروس على قناة تلفزيونية، ومن الجدير بالذكر أنه قد واجه اللاجئون العديد من التحديات والصعوبات للوصول إلى التعليم عبر الإنترنت، من حيث عدم امتلاك الأجهزة الإلكترونية، أو عدم قدرتهم على شحن هواتفهم الخلوية إضافة إلى تلقي مساعدة محدودة من المعلمين (WRMC, 2020).

إلى سوق العمل من خلال بتقليل الحواجز التي تحول دون عمل اللاجئين بصورة قانونية في المملكة، وأفضى ذلك إلى عدد من التحولات في السياسات، ومنها: تخفيف الإجراءات وإلغاء رسوم الحصول على تصاريح عمل في قطاعات مختارة والسماح للسوريين المقيمين في المخيمات بالعمل في المجتمعات المضيفة لهم. كما عززت فرص حصول كل من الأردنيين والسوريين على تدريب على المهارات والتدريب المهني، فضلاً عن خدمات مطابقة الوظائف.

في عام 2018، تم افتتاح مكتب التوظيف للاجئين في مخيم الأزرق بالتنسيق بين منظمة العمل الدولية والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والحكومة الأردنية، يهدف المكتب إلى تسهيل حصول اللاجئين المقيمين في المخيم على فرص عمل منظمة في أنحاء الأردن جميعها، في قطاعات الصناعة والزراعة والخدمات وبالالتزام بالدستور الأردني الصادر عام 1952م، الذي يتعين على الأجانب من بينهم اللاجئين الحصول على تصريح عمل ساري المفعول من وزارة الداخلية، ويدعم المركز الجديد تنفيذ ميثاق الأردن الذي يهدف إلى خلق 200 ألف فرصة عمل للاجئين السوريين في المملكة (ILO, 2018).

ومن جهة أخرى، فإنّ للاجئين الراغبين في العمل داخل المخيمات، تم العمل ببرنامج "العمل مقابل المال" والمعمول به من قبل المنظمات الدولية والمحلية العاملة في المخيم، فيهدف إلى تعيين اللاجئين السوريين المقيمين في مخيم تحت مسمى "برنامج التطوع القائم على الحوافز" الذي يهدف إلى تزويد اللاجئين الذين يعيشون في مخيم الأزرق للاجئين بالوسائل الأساسية لتعزيز قدرتهم على الصمود والاعتماد على الذات، بسبب نقص سبل العيش في المخيم، وتسهيل تأمينهم بالاحتياجات الأساسية، وتوفير فرص عمل قصيرة المدى لسكان المخيم بهدف تسهيل سبل العيش اليومية والتخفيف من المعاناة المعيشية (العبد الله، 2018)، فتتم تعيينات اللاجئين في هذا البرنامج داخل المخيمات بناء على معايير تم الاتفاق عليها بين المنظمات العاملة والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لتحقيق أكبر قدر ممكن من المساواة بين اللاجئين داخل المخيم، واتباع إجراءات التعيين المتفق عليها لضمان الشفافية. توصلت دراسة (Mencutek & Nashwan,)

القطاع العام، (36.5%) يفضلون الرعاية في القطاع الخاص و(8.9%) يفضلون الرعاية في القطاع الخيري. وتوصلت دراسة (El Arab & Sagbakken, 2018) المعنونة بـ "خدمات الرعاية الصحية للاجئين السوريين في الأردن: مراجعة منهجية" بأن الوصول العام إلى الرعاية الصحية جيداً نسبياً، وتفتقر مع ذلك مجموعة من اللاجئين إلى إمكانية للحصول على الخدمة الصحية نتيجة العوائق المالية أو الهيكلية وعدم امتلاك الوثائق.

إلا أنه نتيجة لإعلان لحالة الطوارئ في الأردن نتيجة تفشي جائحة كورونا (COVID-19)، وما رافق ذلك من تقييد لوصول موظفي المنظمات إلى المخيم وعدم القدرة على عقد الاجتماعات الدولية، فإن ذلك قد أثر على تعليق البرامج الإغاثية كافة وتقليص الخدمات الأساسية، ومن أهمها: الخدمات الصحية، فأصبحت تقتصر فقط على الخدمات الضرورية والطارئة بناء على تقييم الكادر الطبي المتواجد في المراكز الصحية في المخيم والقيام بالفحوصات العشوائية داخل المخيم إضافة إلى خدمات الصرف الصحي.

- الخدمات الوظيفية المقدمة المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية: تهدف هذه البرامج إلى توفير فرص العمل من خلال مجموعة من الأنشطة الاقتصادية التي تشمل التوظيف الذاتي أو براتب يومي التي من شأنها أن تساهم في توفير متطلبات الحياة الكريمة. وقد تناولت الاتفاقيات الدولية الحق في توفير حياة كريمة للاجئين من خلال مل تضمنته الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين عام (1951) المادة (24) أن تمنح الدولة المتعاقدة اللاجئين المقيمين بصورة نظامية في إقليمها المعاملة الممنوحة للمواطنين نفسها (خيري، 2017) في حدود القوانين والأنظمة الإدارية. أما ما تضمنته الاتفاقية الموقعة بين الأردن والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين عام (1998) والمعدلة في عام (2014) التي نصت: "لكي يتمكن اللاجئ من توفير الحياة الكريمة لأسرته اتفق الطرفان على منح اللاجئ الموجود بصورة شرعية في الأردن حق العمل لحسابه إذا كانت القوانين واللوائح تسمح بذلك". (الحمود، 2015).

يعد الاردن أول بلد عربي يسهل دخول اللاجئين السوريين

تعد الخدمات الاجتماعية من الأنظمة التي تهدف إلى تحقيق مستوى معيشي للأفراد من خلال استثمار طاقاتهم الشخصية لتنمية مجتمعاتهم، والعمل على معالجة المشكلات الفردية والمجتمعية التي تعيق قدرة الفرد على التكيف المجتمعي. فتعمل هذه الخدمات على تكوين رؤية نقدية لسياسات الرعاية الاجتماعية والخدمات الاجتماعية التي تسهم في نقل الخبرات والنماذج الفاعلة، وإدراك الصعوبات والمعوقات من ناحية أخرى، إضافةً إلى المساهمة في تطوير السياسات والخدمات الاجتماعية وتطوير المعرفة الخاصة بالخدمة الاجتماعية. (Lord, 2011) التي من شأنها تساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية. حيث توصلت دراسة (Alodat et. al., 2021) المعنونة بـ "خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة للاجئين السوريين ذوي الإعاقة: مراجعة منهجية وتحليل موضوعي" إلى تحديد ستة محاور متعلقة بخدمات الدعم النفسي الاجتماعي، وهي: التقييم، الصحة العقلية، الرفاه النفسي، إعادة التأهيل، والمشاركة الاجتماعية. وأوضحت دراسة (Wenell, 2012) المعنونة بـ "خدمات اللاجئين والمهاجرين: تحقيق في مهمة منظمة الخدمة الاجتماعية والتفاعلات بين الثقافات" من خلال مقابلة (11) عضوًا من منظمة الخدمة الاجتماعية التي أكدت على ضرورة تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة وتوحيدها لتفادي اختلافها تبعًا لاختلاف الموقف التنظيمي مما يؤثر على التفاعلات مع اللاجئين. وأشارت دراسة (الأتري، 2022) المعنونة بـ "آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري" على عينة من الأخصائيين الاجتماعية العاملين في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، أن أهم آليات الحماية المجتمعية للاجئين، وهي: التزام البلد المضيف بالأساس القانوني لحماية اللاجئين من خلال اتفاقية الأمم المتحدة لعام (1951) وبروتوكول الخاص بوضع اللاجئين عام (1967)، إضافة إلى ضمان دخولهم إلى بلد اللجوء ومنحهم اللجوء بموجب القواعد الدولية ومبادئ حقوق الإنسان.

تقدم الخدمات الاجتماعية عن طريق شخص مؤهل يمتلك القدرة على حل المشكلات، وتقديم التدخل المهني المناسب من خلال: إجراء البحوث الميدانية حول احتياجات اللاجئين،

(2021) المعنونة بـ "تصورات حول دمج اللاجئين في سوق العمل: أدلة من اللاجئين السوريين في الأردن" التي صنفت الاندماج في سوق العمل من أربع وجهات نظر: (1) منظور الدولة المضيفة، الذي يتجسد من خلال اللوائح القانونية المتعلقة بتوظيف اللاجئين؛ (2) منظور اللاجئين الذي يشير إلى وصول اللاجئين إلى سوق العمل والتحديات التي يواجهونها؛ (3) منظور المجتمع المضيف الذي يتضمن الاعتراف أو الموافقة أو ردود أفعال المجتمعات المضيفة تجاه توظيف اللاجئين؛ و(4) منظور المانحين الذي يظهر مع تدخل الجهات الفاعلة الدولية من خلال المساعدات التنموية أو الدعم العام لحقوق العمل للاجئين. فيعد العمل أحد الحقوق القانونية من وجهة نظر الجهات المانحة إضافة إلى منح الفرصة للاجئين بالاعتماد على أنفسهم وكسب العيش المستدام. وتوصلت دراسة (السخن وخمش، 2019) المعنونة بـ "تفاعل اللاجئين السوريين وأنشطة العمل التي يمارسونها في مخيم الزعتري" حيث أن (65.6%) يفضلون العمل مع المنظمات الدولية داخل المخيم في الحراسة والتعليم. وتوصلت دراسة (Al Shaikh & Salah, 2019) المعنونة بـ "أثر أزمة اللجوء السوري على فرص العمل في الأردن" على عينة تتراوح أعمارهم ما بين (15 - 60 عامًا) من المجتمع الأردني العاملين في القطاع الخاص، فقد أدى اللجوء السوري إلى تخفيض أجور العمال الأردنيين.

نتيجة لجائحة كورونا التي اجتاحت العالم بداية عام 2021، وما رافق ذلك من تقييد لجميع التنقلات داخل وخارج المخيمات إضافة إلى الحظر المطول الذي شهده الأردن، أدى ذلك إلى فقدان سبل العيش وزيادة تأثر الفئات الأكثر ضعفًا وزيادة مستويات الضعف وانعدام الأمن الغذائي. بالمقابل تركزت أهم تحديات اللاجئين السوريين في الأردن من عدم تمكنهم من الوصول إلى فرص العمل بسهولة، وإقصار مشاركتهم على قطاعات معينة وتعرضهم للاستغلال من قبل القطاع الخاص، فإن غالبية الحالات كانت من عمال المياومة. (WRMC, 2020)

- الخدمات الاجتماعية المقدمة المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية

المجتمعات المحلية المستضيفة توصلت إلى (hpc., 2020):

- الجانب الصحي: (11%) من اللاجئين السوريين لديهم أمراض مزمنة و(11%) منهم أشخاص من ذوي إعاقة و(4%) لديهم أمراض مزمنة وإعاقة معا. إضافة إلى (33%) من اللاجئين السوريين أشاروا بوجود تحديات قد واجهتهم في الوصول إلى المراكز الصحية.

- الجانب الوظيفي: (35%) من اللاجئين السوريين أفادوا بوجود وظائف ثابتة لهم عادوا لها بعد انتهاء الحظر، وأشار (84%) من اللاجئين أنهم لم يكونوا يملكون أية مبالغ نقدية كافية لأسبوعين على الأكثر. بناء على دراسة أجرتها منظمة العمل الدولية (ILO, 2020) عن واقع العمالة في سورية في الأردن، فإن (35%) من السوريين قد خسروا وظائفهم بشكل دائم، (30%) من السوريين يمتلكون تصريح عمل رسمي، (15%) لديهم تأمين صحي من خلال أصحاب العمل، (52%) من العمالة في القطاع غير الرسمي لا يمتلكون أي نوع من العقود سواء المكتوبة أو الشفهية.

- الجانب الاجتماعي: (33%) من أسر اللاجئين السوريين في العينة، ترأسها امرأة، (35%) من الأسر أشاروا بعدم وجود مخزون كافٍ من الغذاء أثناء فترة الجائحة، وخاصة خلال فترة الحظر، و(20%) من الأسر تعرض فيها الأطفال للعنف خاصة خلال فترة الحظر، و (24%) مشمولين بالخدمات الاجتماعية من خلال أصحاب العمل.

النظريات الاجتماعية المفسرة لمشكلة الدراسة:

نظرية الازمة: ترجع الأصول الأولى لهذه النظرية إلى بعض رواد علم النفس منهم هارتمان وماسلو (Hartman and Maslow) ولكن في البداية تعزى إلى ليندلمان عام (1943)، فإنه حدد إطارا متكاملًا مفاده أن السلوك الإيجابي للفرد المنكوب مرتبط بمدى سيطرته على الهلع وقدرته على التحرر من ارتباطه به إضافة إلى التكيف مع الحياة الجديدة وتغييراتها. (الصدقي وعبد الخالق، 2004). ويمكن أن تحدث الأزمة على المستوى الفردي أو المجتمعي، وربما تؤدي إلى تغييرات مؤلمة ومجهدة ومواقف اجتماعية خطيرة وغير مستقرة في الأحداث السياسية، الاجتماعية والاقتصادية التي ينطوي عليها تغيير مفاجئ ووشيك. فيري (Perlman) أن الأزمة هي موقف ينتج عن نقص في إشباع

والتنسيق بين المنظمات والجهات الحكومية لتقديم الخدمات التي يحتاج إليها اللاجئ، والقيام بعملية التأهيل النفسي والاجتماعي للاجئين، والاشتراك في وضع وتصميم وتنفيذ الأنشطة التنموية، إضافة إلى القيام بحالات الإحالة لجهات داخل أو خارج المخيم بناء على احتياجات اللاجئين. وتقتصر الخدمات الاجتماعية المقدمة داخل مخيم الأزرق على حالات الدعم الاجتماعي الفردي لحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي والعنف الجنسي وحماية الطفل.

وتوصلت دراسة (Al Makhamreh & Hutchinson, 2018) المعنونة بـ"الأطفال اللاجئين السوريين غير المصحوبين والمنفصلين عن ذويهم: دراسة حالة لميزة جديدة لممارسة العمل الاجتماعي في الأردن" إلى أن ضرورة تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي ومشاركته في حل المشكلات في المؤسسات الدولية، الأهلية والمحلية ومواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين من خدمات الرعاية الاجتماعية في وقت الأزمات، إضافة إلى ضرورة الحاجة إلى تقوية وتدريب الأخصائيين الاجتماعيين لزيادة القدرة على الاستجابة للاحتياجات الاجتماعية الأساسية للاجئين. وأشارت دراسة (القضاة، 2016) المعنونة بـ"الأخصائي الاجتماعي في الأزمات- دراسة اجتماعية حول التكيف المجتمعي للاجئين السوريين في المجتمع المحلي" على عينة من (20) أخصائيًا اجتماعيًا و(80) مشاركًا من اللاجئين السوريين والمجتمع المحلي ضرورة رفع الكفاءة المهنية للأخصائي الاجتماعي العامل في المراكز التنموية وخاصة ذات البعد الدولي، إضافة لأي تفعيل دور الأخصائي الاجتماعي في التطبيق العملي مع المؤسسات الدولية والأهلية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين والمجتمع المحلي من الخدمات الاجتماعية وقت الأزمات.

ونتيجة لجائحة كورونا، والتزامًا بالتعليمات والأنظمة الحكومية، ومن أهمها: فرض الحظر الكامل وتقييد الحركة، فإن كادر المنظمات الدولية والمحلية، لم يتمكن من الوصول إلى المخيم لتقديم الخدمات الاجتماعية للاجئين، حيث أجرت المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تقييم احتياجات متعدد القطاعات في الأردن خلال جائحة كورونا، فقد شمل التقييم على (530) أسرة سورية و(401) أسرة من

للوصول إلى النتائج النهائية التي يمكن تعميمها. **مجتمع الدراسة وعينتها:** تكون مجتمع الدراسة من (39,664) لاجئاً بناءً على إحصائيات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لعام (2022) موزعة على أربع قرى مأهولة (القرية 2، القرية 3، القرية 5، القرية 6) وأن كلا من القرية (1) والقرية (4) غير مأهولتين بالسكان، كما يوضح الجدول رقم (1):

جدول رقم (1): مجتمع الدراسة	
رقم القرية	عدد سكان القرية
القرية 2	9,914
القرية 3	10,416
القرية 5	9,250
القرية 6	10,084
المجموع	39,664

تم اختيار (400) لاجئاً من القرى الأربعة كعينة للدراسة، وينسب مختلفة كما هو موضح في الجدول رقم (2) فقد وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية منتظمة للمنازل بعد احتساب العدد التقريبي للمنازل وتوزيعهم على عدد الحارات في كل قرية، فقد تم اختيار ما بين 2 - 5 منازل من كل حارة/ كل قرية، وقد اقتصر العينة على الأشخاص الذين تتجاوز أعمارهم 25 عاماً كونهم من البالغين والقادرين تقييم البرامج الاجتماعية وبرامج سبل العيش المقدمة من قبل المنظمات الدولية حيث تم استرجاع (398) استبانة.

جدول رقم (2): عينة الدراسة		
رقم القرية	نسبة العينة	عدد العينة / قرية
القرية 2	25%	100
القرية 3	26%	105
القرية 5	23%	93
القرية 6	25%	102
المجموع	100%	400

محددات الدراسة: تم تطبيق الدراسة في قرى مخيم الأزرق المأهولة بالسكان (2، 3، 5، 6)، تم جمع البيانات في الفترة من 5 تشرين الثاني 2022، ولغاية 20 تشرين الثاني 2022،

حاجات الإنسان النفسية والاجتماعية الأساسية أو الضرورية أو تراكم الإحباطات وسوء التكيف أو نتيجة التفاعل بينهما بطريقة تهدد حياة الفرد وتحول دون قيامه بأداء أواره ووظائفه الاجتماعية. أن مصطلح الأزمة يستخدم للدلالة عن معنيين: الأول يعني خبرات أو ضغوط نفسية داخلية أو تغير في الحالة النفسية للفرد، والأزمة وهي بهذا المعنى مشكلة تواجه الإنسان في حياته أو صعوبات ومعوقات تمنعه من إنجاز أهداف مهمة في حياته مما يؤدي إلى الإخلال بتوازنه النفسي والاجتماعي بسبب عدم قدرة أساليبه التقليدية على التكيف مع الموقف المشكل. ويضيف أن نتائج الأزمة يمكن أن تكون إيجابية، خاصة إذا تعلم الشخص أساليب تكيفية جديدة تساعده في التعامل مع الحوادث غير المألوفة والمفاجئة. أما المعنى الثاني فيشير إلى أن الأزمة هي موقف أو حادثة اجتماعية غير مرغوبة تؤدي إلى تعطيل الفرد أو الجماعة عن أداء دورهم بصورة طبيعية.

وفيما يتعلق بأزمة اللجوء السوري إلى دول الجوار نتيجة اضطراب الأحداث الاجتماعية، والسياسة وحتى الاقتصادية ونشوب أزمة بين أفراد المجتمع ونظام الحكم. فإنه يمكن أن يفسر سلوك اللجوء بأنه سلوك إيجابي لقدرات اللاجئين على التحرر من الارتباط بالأحداث المضطربة إضافة إلى قدرتهم السريعة على التكيف في المجمعات المستضيفة في كلا من الأردن، وتركيا وعدد من دول أوروبا. من جهة أخرى، عمدت المنظمات الدولية العاملة في مخيم الأزرق إلى استخدام أهم نماذج التدخل في الأزمات، مثل: Golan, Dixon وغيرها لمساعدة اللاجئين في مواجهة المشكلات التي تواجههم، والتعامل معها بطريقة سليمة واستعادة التوازن الاجتماعي إضافة إلى توفير الخدمات المختلفة بشكل مباشر وسريع وبطريقة مختلفة، وذلك منعا لتفاقم تلك المشكلات وتطورها، من خلال اتباع أسلوب إزالة الضغوط النفس - اجتماعية للاجئين السوريين، وتدعيم اللاجئين باتباع أسلوب التوجيه، والتعليم والشرح وإعادة الانفتاح على العالم الخارجي، إضافة إلى تجنيد كافة الإمكانيات المتوفرة لدى المنظمات الدولية سواء أكانت مادية أو بشرية بالاعتماد على المتطوعين والعاملين فيها.

منهجية الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام المسح الاجتماعي الوصفي التحليلي لقدرته على جمع وتحليل وتفسير النتائج وتصنيفها لاستخلاص دلالاتها

تتكون من ثلاثة أشخاص، 7.3% يعيشون في أسر تتكون من شخصين.

- 61.8% من المشاركين يقدر دخلهم الشهري بأقل من 200 دينار، 29.9% من المشاركين لا يملكون دخل شهري، 7% من المشاركين يتراوح دخلهم الشهري بين 200 - 300 دينار، 1.3% من المشاركين يتراوح دخلهم الشهري بين 301 - 400 دينار.

- 79.9% من المشاركين يقيمون في المخيم منذ خمس سنوات فأكثر، 8.8% يقيمون في المخيم منذ أربع سنوات، 7.3% يقيمون في المخيم منذ ثلاث سنوات، 3% يقيمون في المخيم منذ سنتين، و1% يقيمون في المخيم منذ سنة أو أقل.

لتفسير المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الاستبانة، وعلى كل مجال من مجالاتها، فقد تم تحويل المقياس الخماسي إلى ثلاثي باستخدام معادلة طول الفئة:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{القيمة الأعلى} - \text{القيمة الأدنى}}{\text{عدد القيم الجديد}} = \frac{(1 - 5)}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وبناءً عليه يكون هناك ثلاث فئات للتقدير، كما يلي

1. المتوسط الحسابي بين (1-2.33) يتم التعبير عنها بتقدير منخفضة.
2. المتوسط الحسابي بين (2.34-3.66) لتقدير متوسطة .
3. الوسط الحسابي بين (3.67-5) لدرجة لتقدير مرتفعة

صدق الأداة: تمثل الصدق الظاهري من خلال عرضها

على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في كل من قسم العمل الاجتماعي، وعلم الاجتماع، والإرشاد والصحة النفسية، وعلم النفس التربوي، إضافةً إلى عرضها على بعض العاملين في المنظمات في مخيم الأزرق، بهدف التحقق من شمولية ودقة أسئلة الاستبانة. وبناءً على اقتراحات المحكمين وملاحظاتهم تم إجراء بعض التعديلات على فقرات الاستبانة والخروج بالشكل النهائي لها وعدد فقراتها (32) بينما تم إجراء صدق المحتوى من قياس العلاقة بين كل فقرة من الاستبيان،

واقصر تطبيق أداة الدراسة على عينة من اللاجئين السوريين المقيمين في المخيم الذين تتجاوز أعمارهم الـ 25 عامًا.

أداة الدراسة: تم بناء أداة الدراسة (الاستبانة) لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها، من خلال الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة باللجوء السوري والخدمات المقدمة للاجئين السوريين داخل المخيمات، فقد تم الاستناد إلى دراسة (بوخرص وغزالي، 2018) المعنونة بـ "المنظمات الدولية غير الحكومية: نطاق المفهوم ودلالات الأدوار"، ودراسة (كالو، 2018) من خلال "كتاب المؤتمر الثاني للاجئين السوريين بين الواقع والمأمول" ودراسة (سعيدة، 2015) المعنونة بـ "منظومة حماية اللاجئين في الأردن: السوريين كحالة دراسية". كما وتم استخدام سلم ليكرت الخماسي للإجابة عن فقرات الدراسة، وتكونت الاستبانة من (54) فقرة في جزأين أساسيين: الأول يتضمن الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للعينة، والجزء الثاني يتكون من مجموعه من الفقرات ذات العلاقة بالخدمات مثل التعليمية، والاجتماعية، والصحية، والوظيفية. وقد بينت الدراسة أن الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لعينة الدراسة تمثلت ب:

- 56.3% من المشاركين في الدراسة هم من الذكور، و43.7% من المشاركين هم من الإناث.
- 38.9% من المشاركين هم من الفئة العمرية من (35-44)، 33.2% من الفئة العمرية من (25-34)، 18.8% من الفئة العمرية (45-55)، 7.3% من الفئة العمرية (55-64) و1.8% من الفئة العمرية (65 فما فوق).
- 44.5% من المشاركين الذين أكملوا تعليمهم الأساسي، 26.1% أكملوا تعليمهم الثانوي، 15.1% من المشاركين لا يعرفون القراءة أو الكتابة، 8% أكملوا تعليمهم الجامعي (بكالوريوس أو ما فوق)، 6.3% من يحملون شهادات دبلوم.
- 83.7% من المشاركين متزوجين، 8.8% أعزب، 4% أرمل، 2.8% مطلق و0.5% منفصل.
- 64.3% من المشاركين يعيشون في أسر تتكون من خمسة أفراد فأكثر، 18.1% من المشاركين يعيشون في أسر تتكون من أربعة أشخاص، 9% يعيشون في أسر

المستجيبين التي تشير إلى استقرار الأداة. يتراوح ألفا كرونباخ من 0 إلى 1، مع القيم الأعلى التي تشير إلى العناصر المتطابقة. إذا كان ألفا كرونباخ منخفضاً (بالقرب من 0)، فإن بعض أو كل العناصر لا يتم قياسها بالبعد نفسه. يمكن أن تكون ألفا كرونباخ سالبة أيضاً، مما يشير إلى أن البيانات معيبة، وتعد القيمة المقبولة إحصائياً لهذا المقياس 60% فأكثر، حيث تراوحت قيمة معامل كرونباخ ألفا بين (0.803-0.858)، كما هو موضح في الجدول رقم (3).

وبين البعد الذي تنتمي إليه، وقياس العلاقة بين كل بعد والدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معامل بيرسون للارتباط، وقد اعتمدت علاقات الارتباط التي تزيد عن (30%)، وكانت دلالتها الإحصائية مهمة عند مستوى الدلالة (0.05)، كما هو مبين في الجدول رقم (3):

ثبات أداة الدراسة: استخدمت الدراسة اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)؛ فتم استخدام ألفا كرونباخ لتقدير موثوقية استجابات الأداة (الاستبانة) التي تم تقييمها من قبل

جدول رقم (3): معامل ثبات أداة الدراسة

الرقم	محاور أداة الدراسة	عدد الفقرات / محور	قيمة كرونباخ ألفا
1	البرامج الاجتماعية الاجتماعية	13	0.851
2	الخدمات الصحية	12	0.803
3	برامج سبل العيش	11	0.821
4	الخدمات التعليمية	11	0.858
5	الكلية	46	0.921

الديموغرافية، واختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين تبعاً للفروقات الفردية.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما الخدمات الاجتماعية للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟

المعالجة الإحصائية: تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) للوصول إلى النتائج المرجوة المتمثلة باحتساب الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار التباين الإحصائي (One- Way ANOVA) لإيجاد الفروقات ذات الدلالة الإحصائية لمتوسط إجابات المبحوثين حول الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً للأبعاد

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات الاجتماعية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية

الرقم	الخدمات الاجتماعية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
9	تُقدّم الخدمات الاجتماعية من قبل أفراد مهنيين ومؤهلين (الأخصائيين الاجتماعيين والنفسيين).	3.66	0.90	6	متوسطة
10	تُقدّم الخدمات الاجتماعية في مراكز مجتمعية، يسهل الوصول إليها	3.92	0.80	3	مرتفعة
11	تُقدّم الخدمات الاجتماعية بمساعدة لجان مجتمعية مكونة من متطوعين سوريين داخل المراكز المجتمعية	3.97	0.80	1	مرتفعة
12	تقديم برنامج إدارة الحالة لكافة الحالات خلال جائحة كورونا	3.56	0.90	7	متوسطة
13	يتم تحويل الحالات للمنظمات المختصة كلاً حسب اختصاصها	3.71	0.97	5	مرتفعة
14	تُقدّم الخدمات الاجتماعية في أماكن تتسم بالسرية والخصوصية	3.96	0.86	2	مرتفعة
15	توفر المنظمات الدولية قاعات مجهزة لتقديم خدمات إدارة الحالة	3.71	0.84	4	مرتفعة
16	توفر المنظمات الدولية قاعات مجهزة لتقديم الخدمات الاستشارية خلال جائحة كورونا	3.55	0.90	8	متوسطة
17	تُقدّم الخدمات الاجتماعية بناءً على تقييم احتياجات اللاجئين المنفذ من قبل المنظمات الدولية من خلال (الزيارات المنزلية والاتصالات الهاتفية)	3.02	1.15	12	متوسطة
18	يقوم الأخصائي الاجتماعي بإجراء الزيارات المنزلية لغاية التعرّف إلى احتياجات اللاجئين	2.74	1.15	13	متوسطة
19	يعقد الأخصائي الاجتماعي دورات تأهيلية في تطوير الذات وغيرها	3.10	1.05	10	متوسطة
20	يساعد الأخصائي الاجتماعي اللاجئين في الوصول إلى حلول المشكلات التي تواجههم	3.09	1.12	11	متوسطة
21	يشجع الأخصائي الاجتماعي على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية المتعلقة بـ: (ذوي الإعاقة، كبار السن، الأطفال...)	3.44	1.01	9	متوسطة
	الخدمات الاجتماعية	3.50	0.58		متوسطة

مقداره (3.97) والانحراف المعياري بلغ (0.80) وبدرجة مرتفعة، وأما الفقرة رقم (18) التي حصلت على أدنى رتبة وحصلت على الرتبة (13) التي تنص على: "يقوم الأخصائي الاجتماعي بإجراء الزيارات المنزلية لغاية التعرّف إلى احتياجات اللاجئين"، وبمتوسط حسابي مقداره (2.74) وانحراف معياري مقداره (1.15) بدرجة متوسطة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الخدمات الاجتماعية يتم تقديمها بمساعدة لجان مجتمعية مكونة من متطوعين سوريين داخل المراكز المجتمعية الأمر الذي ساهم في تقبل اللاجئين للخدمات التي يقدمها الأخصائيون، ومساعدتهم على القيام بالأنشطة الاجتماعية وخاصة خلال جائحة كورونا مما يساهم

يظهر الجدول (4) أعلاه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المبحوثين حول الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل المنظمات الدولية للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا، فتظهر النتائج درجة تقدير **متوسطة** لاستجابة اللاجئين السوريين في مخيم الأزرق للخدمات الاجتماعية التي قدمتها المنظمات الدولية خلال جائحة كورونا، فقد بلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم (3.50) والانحراف المعياري (0.58). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد حازت الفقرة رقم (11) على الرتبة الأولى التي تنص على "تُقدّم الخدمات الاجتماعية بمساعدة لجان مجتمعية مكونة من متطوعين سوريين داخل المراكز المجتمعية" وبمتوسط حسابي

واعتمادهم على الذات وهو ما اختلفت به ومع نتائج الدراسة (الحسينات، 2018) توعية للتعامل مع المجتمع المحيط. هذا وقد اتفقت النتيجة ونظرية الأزمة من قدرة اللاجئين على السيطرة على حالة الهلع التي أصابتهم نتيجة للأزمة من خلال استحداث أساليب تكتيفية جديدة لهم وخاصة داخل المخيم لمساعدتهم في التعامل مع الظروف الجديدة للعيش داخل المخيم نتيجة للتغيرات الاجتماعية، الاقتصادية التي طرأت عليهم، إضافة إلى اختلافها إلى حد ما أيضا من حيث عدم وجود دور فاعل للخدمات الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين لمعالجة الآثار الاجتماعية التي يواجهها اللاجئون نتيجة عدم قدرتهم على القيام بالمسؤوليات الاجتماعية الموكولة إليهم.

في إيصال وتحديد الاحتياجات الاجتماعية ممن يعيشون الظروف المعيشية نفسها، الذي بدوره عزز من التفاهم والثقة لفتح مجالات كبيرة للتعاون فيما بينهم، وهو ما اتفقت عليه نتائج الدراسة مع دراسة (ميلوي، 2012)، و(الحربات، 2017). واتفقت هذه الدراسة ونتائج دراسة (الخرزاعة والقاضي، 2018) ودراسة (القضاة، 2016) من حيث الخدمات الاجتماعية التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي للاجئين لمساعدتهم في حل مشكلتهم وتشجيعهم على المشاركة في الأنشطة الاجتماعية المتعلقة بذوي الإعاقة، كبار السن والأطفال. وأظهرت الدراسة الحالية قيام المنظمات الدولية بمساعدة الأخصائيين الاجتماعيين بعقد برامج تدريبية وتأهيلية تهدف إلى تعزيز قدرات اللاجئين في المخيم

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما الخدمات الصحية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات الصحية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية

الرقم	الخدمات الصحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
22	العيادات الطبية مجهزة بجميع الأجهزة المطلوبة	2.76	1.16	9	متوسطة
23	تحويل الحالات المرضية الصعبة إلى المستشفيات خارج المخيم خلال جائحة كورونا	3.48	1.07	5	متوسطة
24	تتوفر الأدوية بشكل كافٍ في العيادات الطبية	2.43	1.17	11	متوسطة
25	يتوفر أطباء اختصاص بشكل دائم	2.18	1.12	12	منخفضة
26	توفر الكوادر الطبية المساندة	3.41	1.07	6	متوسطة
27	تنفيذ إجراءات المتابعة الطبية الدورية خلال جائحة كورونا	3.33	0.97	7	متوسطة
28	تقديم الإرشادات الطبية المناسبة للمرضى خلال جائحة كورونا	3.79	0.96	4	مرتفعة
29	سهولة الوصول إلى أماكن وجود العيادات الطبية	3.83	0.90	3	مرتفعة
30	توفر قسم خاص بالصحة الإنجابية خلال جائحة كورونا	4.10	0.82	1	مرتفعة
31	توفر أخصائي تغذية في العيادات الطبية	3.92	1.00	2	مرتفعة
32	توفر أدوات النظافة الشخصية خلال جائحة كورونا	3.33	1.18	8	متوسطة
33	توفر مصدر مياه آمن للشرب خلال جائحة كورونا	2.53	1.21	10	متوسطة
	الخدمات الصحية	3.26	0.59		متوسطة

خلال جائحة كورونا، فتظهر النتائج درجة تقدير متوسطة لاستجابة اللاجئين السوريين في مخيم الأزرق للخدمات الصحية التي قدمتها المنظمات الدولية خلال جائحة كورونا،

يظهر الجدول (5) أعلاه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المبحوثين حول الخدمات الصحية المقدمة من قبل المنظمات الدولية للاجئين السوريين في مخيم الأزرق

التي أظهرت ضعف البنية التحتية للأنظمة الصحية المتعلقة بالصحة الإنجابية. وأظهرت النتائج عدم توفر أطباء اختصاص دائمين، وذلك قد يعود نتيجه لطبيعة العقود التي يتم إبرامها بين المنظمات الدولية والأطباء "عقود خدمتية" إضافة إلى الضغط على النظام الصحي نتيجة للوجود السوري، وهو ما اتفق مع دراسة (سميران، سميران، 2014)، و(الحنيطي وآخرون، 2018)، و(Saaida, 2019)، (كدوك، 2019)، (Alawa et. al., 2019). وقد اتفقت نتائج الدراسة مع دراسة (الحسينات، 2018) ودراسة (منسي والمحافظة، 2019) فيما يتعلق بتحويل الحالات المرضية الصعبة إلى المستشفيات خارج المخيم وتوفير الأدوية بشكل كافٍ في العيادات الطبية، واختلقت نتيجة الدراسة مع دراسة (الحنيطي وآخرون، 2018) فيما يتعلق بتوفير الكوادر الطبية المساندة، وتنفيذ إجراءات المتابعة الطبية الدورية خلال جائحة كورونا إضافة إلى تقديم الإرشادات الطبية المناسبة للمرضى خلال جائحة كورونا.

فبلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم (3.26) والانحراف المعياري (0.59). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد حازت الفقرة رقم (30) على الرتبة الأولى التي تنص على "توفر قسم خاص بالصحة الإنجابية خلال جائحة كورونا" وبمتوسط حسابي مقداره (4.10) والانحراف المعياري بلغ (0.82) وبدرجة تقدير مرتفعة، أما الفقرات التي حازت على أقل درجة تقدير فقد كانت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (25) وحصلت على الرتبة (12) التي تنص على "يتوفر أطباء اختصاص بشكل دائم" وبمتوسط حسابي مقداره (2.18) وانحراف معياري مقداره (1.12) بدرجة منخفضة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى حرص المنظمات على تقديم خدمات الصحة الإنجابية للأمهات الحوامل بمرافق تتسم بتوفير الخدمات التي تحتاج إليها كافة، وتساعد على تخفيض مخاطر الإنجاب المبكر والعناية بالألم والطفل، إضافة إلى تقديم المشورة الصحية والتثقيفية في كل مرحلة من مراحل الحمل، وهو ما اختلف مع دراسة، (Krafft et. al., 2018)

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما الخدمات الوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟

جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات الوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية

الرقم	الخدمات الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
34	اعتمد على المساعدات المالية المقدمة من المنظمات كمصدر للدخل خلال جائحة كورونا	2.75	1.40	8	متوسطة
35	أعمل مع المنظمات الدولية كمصدر أساسي للدخل	3.03	1.24	5	متوسطة
36	تعمل المنظمات على تأمين فرص عمل لكلا الجنسين داخل المخيم خلال جائحة كورونا	3.48	1.48	1	متوسطة
37	تلتزم المنظمات بإجراءات التشغيل الموحدة المنقح عليها داخل المخيم	2.95	1.16	6	متوسطة
38	تعمل المنظمات الدولية على تسهيل تسويق منتجات اللاجئين داخل المخيم	2.62	1.00	9	متوسطة
39	تعمل المنظمات على تسهيل الحصول على فرص عمل خارج المخيم لكلا الجنسين	2.46	1.06	10	متوسطة
40	تعمل المنظمات الدولية على تنظيم البازارات لغايات تسويق منتجات اللاجئين خارج المخيم	2.45	1.00	11	متوسطة

الرقم	الخدمات الوظيفية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
41	تعمل المنظمات الدولية على رفع الوعي بأهمية العمل المنتج والاعتماد على الذات	3.04	1.02	4	متوسطة
42	تشجع المنظمات الدولية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على المشاركة في برنامج العمل مقابل المال	3.31	1.05	2	متوسطة
43	تحتّ المنظمات الدولية الأشخاص ذوي الإعاقة على تقديم المشاريع الإنتاجية الخاصة بهم	3.13	1.02	3	متوسطة
44	تدعم المنظمات الدولية المنح المالية للمشاريع الإنتاجية لتنفيذها داخل المخيم	2.83	1.14	7	متوسطة
الخدمات الوظيفية		2.91	0.69		متوسطة

المصدر أساسي للدخل لصعوبة الحصول على تصاريح عمل خارج المخيم وخاصة لسكان القرية (5) بالتحديد ولسكان القرى الأخرى ممن كانوا يسكنون القرية (5) إضافةً، وتعمل المنظمات على تأمين فرص عمل لكلا الجنسين داخل المخيم خلال جائحة كورونا، وتعمل المنظمات على تسهيل الحصول على فرص عمل خارج المخيم لكلا الجنسين بالتنسيق مع الجهات الحكومية المعنية لغايات إصدار تصاريح العمل اللازمة، وذلك للأشخاص المؤهلين، كما وتحتّ المنظمات الدولية الأشخاص ذوي الإعاقة على تقديم المشاريع الإنتاجية الخاصة بهم وتدعم المنظمات الدولية المنح المالية للمشاريع الإنتاجية لتنفيذها داخل المخيم . وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (سعيدة، 2015)، (Krafft et al., 2018)، (Mencutek & Nashwan, 2021)، (العبد لله، 2018) التي أظهرت وجود غلاء في المعيشة وصعوبة الحصول على عمل داخل المخيمات ودراسة (الشيخ، 2019)، (السخن وخمش، 2019) التي دعت إلى تسهيل حصول اللاجئين على تصاريح مهن، وخاصةً المهن التي يرفض الأردنيون العمل بها، بينما اتفقت نتيجة الدراسة وذات الدراسات على أهمية وجود جهات داعمة لمشاريع سبل العيش، وعدم قيام المنظمات بإدراج سبل العيش على سلم أولوياتها واقتصارها على الجانب الإغاثي.

وقد اتفقت أيضاً ونظرية الازمة التي بينت العناصر الثلاث الأساسية لحدوث الأزمة والتي تمثلت: الموقف وهو

يظهر الجدول (6) أدناه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المبحوثين حول الخدمات الوظيفية المقدمة من قبل المنظمات الدولية للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا، فتظهر النتائج درجة تقدير **متوسطة** لاستجابة اللاجئين السوريين في مخيم الأزرق الخدمات الوظيفية التي قدمتها المنظمات الدولية خلال جائحة كورونا، فبلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم (2.91) والانحراف المعياري (0.69). أما فيما يتعلق بالفقرات فقد حازت الفقرة رقم (36) على الرتبة الأولى، التي تنص على "تعمل المنظمات على تأمين فرص عمل لكلا الجنسين داخل المخيم خلال جائحة كورونا" وبمتوسط حسابي مقداره (3.48) والانحراف المعياري بلغ (1.48) وبدرجة متوسطة، أما الفقرات التي حازت على أقل درجات تقدير فقد كانت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (40) وحصلت على الرتبة (11) التي تنص على "تعمل المنظمات الدولية على تنظيم البازارات لغايات تسويق منتجات اللاجئين خارج المخيم" وبمتوسط حسابي مقداره (2.45) وانحراف معياري مقداره (1.00) بدرجة متوسطة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى قيام المنظمات الدولية بتوفير فرص العمل ومصدر دخل للاجئين بهدف تحسين مستوى الحياة المعيشية لهم، وحثهم على الاعتماد على الذات، وتقليل اعتمادهم على المساعدات المقدمة من المنظمات الدولية. وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الحنيطي وآخرون، 2018) فيعدّ اللاجئون العمل في المنظمات الدولية هو

على الحصول على تصاريح عمل خارج المخيم، وحالة الأزمة والتي توضح علاقة الفرد بالبيئة المحيطة، فأدى هذا التغير إلى رضوخ بعض اللاجئين للعمل بوظائف مختلفة بهدف الحصول على مصدر دخل أو اضطراهم للخروج من المخيم بضرورة قانونية أو غير قانونية للحصول على مصدر دخل يأمن لهم قوت حياتهم اليومي.

مجموعة الظروف والعوامل التي أدت لوقوع الأزمة التي تقتصر هنا على الحاجة الملحة لوجود مصدر دخل نتيجة لأزمة اللجوء، الاستجابة للأزمة والتي تتمثل باستحداث إجراء العمل مقابل المال" وهو البرنامج التطوعي الذي يتم من خلاله تعيين فرد واحد من كل عائلة للعمل مع المنظمات الدولية داخل المخيم إضافة إلى مساعدة المنظمات بعض الأشخاص

مناقشة نتائج السؤال الرابع: ما الخدمات التعليمية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟

جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات التعليمية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية

الرقم	الخدمات التعليمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة التقدير
45	القاعات التدريسية مجهزة بأدوات تدعم العملية التعليمية خلال جائحة كورونا	3.60	1.03	3	متوسطة
46	عدد المعلمين المقدمين للخدمة التعليمية كاف خلال جائحة كورونا	3.43	1.01	5	متوسطة
47	تتوفر قاعات صفية ملائمة لتلقي الخدمات التعليمية	3.47	1.04	4	متوسطة
48	تُقدّم الخدمات التعليمية لكافة الطلبة دون استثناء	3.98	0.76	1	مرتفعة
49	تؤمن المنظمات الدولية اللوازم التعليمية ك: (الحقائب المدرسية والكتب والقرطاسية...) التي تشجع على عملية التعليم	2.70	1.25	10	متوسطة
50	تُعَيّن المنظمات الدولية معلمين مؤهلين	3.24	1.11	6	متوسطة
51	تُقدّم الخدمة التعليمية في مناخ تعليمي مناسب خلال جائحة كورونا	3.14	1.03	7	متوسطة
52	تُقدّم البرامج الرياضية كجزء من الخدمات التعليمية اللامنهجية	3.67	0.86	2	مرتفعة
53	الوسائل التكنولوجية التي توفرها المنظمات الدولية مناسبة لتلقي الخدمة التعليمية خلال جائحة كورونا	3.07	1.15	8	متوسطة
54	توفّر المنظمات الدولية الإنترنت في المخيم خلال جائحة كورونا	2.83	1.20	9	متوسطة
الخدمات التعليمية		3.31	0.70		متوسطة

خلال جائحة كورونا، فتظهر النتائج درجة تقدير متوسطة لاستجابة اللاجئين السوريين في مخيم الأزرق للخدمات التعليمية التي قدمتها المنظمات الدولية خلال جائحة كورونا،

يظهر الجدول (7) أعلاه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة الباحثين حول الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المنظمات الدولية للاجئين السوريين في مخيم الأزرق

المدارس في حل واجباتهم المدرسية من خلال: نادي حل الواجبات المنزلية" أو برنامج التعليم غير الرسمي، وذلك لغايات مساعدة الطلاب المتأخرين تعليمياً خلال جائحة كورونا للالتحاق بباقي أقرانهم. فقد اتفقت نتائج الدراسة ودراسة (الخزاعلة والقاضي، 2018) ودراسة (الحسينات، 2018) فيما يتعلق بأن القاعات التدريسية مجهزة بأدوات تدعم العملية التعليمية وتوفر قاعات صفية ملائمة لتلقي الخدمات التعليمية وتُقدِّم الخدمات التعليمية للطلبة كافة دون استثناء، وتأمين المنظمات الدولية للوزم التعليمية ك: (الحقائب المدرسية والكتب والقرطاسية...). كما واتفقت نتائج الدراسة ودراسة (النور، 2019)، ((Bircan & Sunata, 2015)، (الزويد، وآخرون، 2018) و(Saaida, 2019)، و(الفاعوري، 2017) التي أوصت بضرورة الاهتمام بالمجال التعليمي وتقديم الحوافز التي تشجع على الالتحاق بالبرامج التعليمية المختلفة المقدمة للاجئين على اختلاف أعمالهم داخل المخيم.

فقد بلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم (3.31) والانحراف المعياري (0.70). أما فيما يتعلق فقد حازت الفقرة رقم (48) على الرتبة الأولى التي تنص على: "تُقدِّم الخدمات التعليمية لكافة الطلبة دون استثناء"، وبمتوسط حسابي مقداره (3.98) والانحراف المعياري بلغ (0.76) وبدرجة مرتفعة، أما الفقرات التي حازت على أقل درجات تقدير فقد كانت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (49) وحصلت على الرتبة (10) التي تنص على: "تؤمن المنظمات الدولية للوزم التعليمية ك: (الحقائب المدرسية والكتب والقرطاسية...) التي تشجع على عملية التعليم " وبمتوسط حسابي مقداره (2.70) وانحراف معياري مقداره (1.25) بدرجة متوسطة.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن المنظمات الدولية تعمل على تقديم الخدمات التعليمية المتنوعة للفئات كافة في المخيم بمختلف أعمارهم وخلفياتهم الثقافية. من جهة أخرى تعمل المنظمات الدولية تنفيذ برامج تهدف إلى مساعدة طلاب

مناقشة نتائج السؤال الخامس: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الازرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً للأبعاد الديموغرافية (الحالة الزوجية، عدد أفراد الأسرة بما فيهم الوالدين، الدخل الشهري للأسرة (دينار)، مكان الإقامة في المخيم)؟

الجدول رقم (8): تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة دلالات الفروق في المتوسطات الحسابية

البعد	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الخدمات الوظيفية تبعاً للحالة الاجتماعية	بين المجموعات	4.817	4	1.204	2.568	0.038
	داخل المجموعات	183.853	392	0.469		
	المجموع	188.67	396			
الخدمات التعليمية تبعاً لعدد أفراد الأسرة	بين المجموعات	4.722	4	1.18	2.464	0.045
	داخل المجموعات	188.236	393	0.479		
	المجموع	192.957	397			
الخدمات الصحية تبعاً للدخل الشهري للأسرة	بين المجموعات	3	3	1	2.879	0.036
	داخل المجموعات	136.861	394	0.347		
	المجموع	139.861	397			
الخدمات الوظيفية تبعاً للدخل الشهري للأسرة	بين المجموعات	8.46	3	2.82	6.147	0.000
	داخل المجموعات	180.748	394	0.459		
	المجموع	189.208	397			
الخدمات الاجتماعية تبعاً لمكان الإقامة في المخيم	بين المجموعات	6.101	3.00	2.034	06.36	0.000
	داخل المجموعات	125.972	394.00	0.32		
	المجموع	132.073	397.00			

البعد	المصدر	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الخدمات الصحية تبعاً لمكان الإقامة في المخيم	بين المجموعات	14.245	3.00	4.748	14.894	0.000
	داخل المجموعات	125.616	394	0.319		
	المجموع	139.861	397			
الخدمات التعليمية تبعاً لمكان الإقامة في المخيم	بين المجموعات	15.614	3	5.205	11.563	0.000
	داخل المجموعات	177.344	394	0.45		
	المجموع	192.957	397			

والوظيفية، وتبعاً لمكان الإقامة في المخيم لاستجاباتهم حول الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية. حيث تم بعدها تطبيق اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا كما يظهر في الجداول (9-10)

يظهر الجدول (8) تحليل التباين الأحادي (ANOVA) وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لإجابة المستجيبين الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً للحالة الاجتماعية لاستجاباتهم حول الخدمات الوظيفية، وتبعاً لعدد أفراد الأسرة لاستجاباتهم حول الخدمات التعليمية، وتبعاً للدخل الشهري للأسرة لاستجاباتهم حول الخدمات الصحية

جدول رقم (9): اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين تبعاً للحالة الزوجية

الخدمات الوظيفية	الحالة الزوجية	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل	منفصل
	المتوسط الحسابي	3.21*	2.87	3.22	3.01	2.73

الحالة الزوجية لصالح فئة العازبون على المتزوجين. وتعزى هذه النتيجة لوجود نسبة لا بأس بها كمعيلين لأهاليهم والمسؤولين عن الإنفاق على الأسرة لعدم قدرة ذويهم على العمل، غير أن فئة الشباب هم القادرين على العمل من خلال استثمار الفرص المتاحة كافة، وهو ما اختلفت به ونتيجة دراسة (الحسينات، 2018).

يظهر الجدول رقم (9) نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول الخدمات الوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً للحالة الاجتماعية، فقد تبين أن الفئة الفروقات الظاهرة بين فئات المستجيبين المصنفة بناءً على

جدول رقم (10): اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي

الخدمات التعليمية	عدد أفراد الأسرة	شخصان	ثلاثة أشخاص	أربعة أشخاص	خمس أشخاص فأكثر
	المتوسط الحسابي	3.41	3.54*	3.43*	3.24

النتيجة إلى أن الأسر التي يبلغ عدد أفرادها خمسة أشخاص فأكثر يرون بأن الخدمات التعليمية أقل جودة من غيرهم، وقد يرجع ذلك إلى تفضيل اللاجئين على اختلاف أعمارهم الالتحاق بالبرامج التي تضمن توفير دخل مباشر على الانضمام للبرامج التعليمية المختلفة. وهو ما اتفقت به ونتيجة دراسة (الحسينات، 2018).

ويظهر الجدول رقم (10) اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول الخدمات التعليمية تبعاً لعدد أفراد الأسرة، فقد تبين أن الفئة الفروقات الظاهرة بين فئات المستجيبين المصنفة بناءً على عدد أفراد الأسرة لصالح الأسر التي يبلغ تعدادها ثلاثة وأربعة أشخاص على الأسر التي يبلغ عدد أفرادها خمسة أشخاص فأكثر. وتعزى هذه

الجدول (11): اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين تبعاً للدخل الشهري للأسرة

الخدمات الوظيفية				الخدمات الصحية				
لا يوجد دخل	400 – 301 دينار	300 – 200 دينار	أقل من 200 دينار	لا يوجد دخل	400 – 301 دينار	300 – 200 دينار	أقل من 200 دينار	الدخل الشهري للأسرة
2.73	3.51*	3.19	2.96*	3.14	3.22	3.47*	3.29*	المتوسط الحسابي

الخدمات الصحية أو/و الوظيفية بصورة جيدة، ويرون أنهم خدمات غير جيدة ويرجع ذلك لعدم قدرتهم على الاستفادة من برنامج العمل مع المنظمات، وذلك لعدم اتسامه بالشفافية من وجهة نظرهم أو عدم امتلاكهم لبعض المهارات اللازمة، وأعرب أغلب اللاجئين عن عدم توفير أطباء اختصاص داخل المخيم، مما يستدعي الحاجة لاستخراج تصريح خروج الذي يحتاج إلى مدة لا تقل عن 5 أيام للحصول عليه، إضافة إلى الحاجة إلى دفع التكاليف المالية، وهو ما اتفقت عليه هذه النتيجة ونتيجة دراسة (الحسينات، 2018).

ويظهر الجدول رقم (11) اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول الخدمات الصحية والوظيفية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً للدخل الشهري للأسرة، فقد تبين أن الفئة الفروقات الظاهرة بين فئات المستجيبين المصنفة بناءً على الدخل الشهري للأسرة لصالح الأسر التي يبلغ دخلها الشهري أقل من 200 وبين 200 و300 دينار على الذين ليس لديهم أي مصدر دخل. وتعزى هذه النتيجة إلى أن الأسر التي لا يوجد لديها دخل هي التي لا تستفيد من

الجدول (12): اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين تبعاً لمكان الإقامة

الخدمات التعليمية				الخدمات الصحية				الخدمات الاجتماعية				
القرية السادسة	القرية الخامسة	القرية الثالثة	القرية الثانية	القرية السادسة	القرية الخامسة	القرية الثالثة	القرية الثانية	القرية السادسة	القرية الخامسة	القرية الثالثة	القرية الثانية	مكان الإقامة في المخيم
3.44*	3.41*	3.39*	2.91	3.47*	3.41*	3.07	3.05	3.44	3.60*	3.35	3.66*	المتوسط الحسابي

والاجتماعية المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً لمكان الإقامة في المخيم، فقد تبين أن الفئة الفروقات الظاهرة بين

يظهر الجدول رقم (12) نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية لمعرفة اتجاه الفروق في المتوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول الخدمات التعليمية، الصحية

- **الخدمات الصحية:** احتواء المراكز الصحية داخل المخيم بأقسام خاصة بالصحة الإنجابية والتغذية.
- **الخدمات الوظيفية:** تشجيع المنظمات الدولية الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة على المشاركة في برنامج العمل مقابل المال داخل المخيم، وتحثهم على تقديم المشاريع الإنتاجية الخاصة بهم.
- **الخدمات التعليمية:** تقدم الخدمات التعليمية للطلبة كافة دون استثناء في قاعات تتسم بالجهوزية بالأدوات التي تدعم العملية التعليمية.

توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج توصي الدراسة بما يلي:
- مراعاة فئات المجتمع من اللاجئين في برامج الحماية الاجتماعية مع مراعاة الأوضاع الاقتصادية والصحية.
- ضمان الوصول الأمن للخدمات الصحية وإدارة الحالات مع ضرورة توفير أطباء ذوي الاختصاص.
- ضمان تسهيل إجراءات الحصول على تصاريح العمل وخاصة خارج المخيم، إضافة إلى ضرورة التركيز على البرامج والنشاطات داخل المخيم التي تعد من أهم مصادر الدخل للاجئين داخل المخيم.
- التركيز على البرامج والنشاطات التي تهدف إلى رفع قدرات اللاجئين لضمان حصولهم على فرص عمل دائمة أو مؤقتة/ داخل أو خارج المخيم لتحسين مستوى المعيشة الخاص بهم.
- من الضروري إجراء المزيد من الدراسات التي تسلط الضوء على واقع اللاجئين في مخيم الأزرق ودراسة أحوالهم والتحديات التي يواجهونها.

فئات المستجيبين المصنفة بناءً على مكان الإقامة في المخيم لصالح القرية الثانية والقرية الخامسة فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية، ولصالح القرية الخامسة والقرية السادسة فيما يتعلق بالخدمات الصحية، ولصالح القرية الثالثة والقرية الخامسة والقرية السادسة فيما يتعلق بالخدمات التعليمية. وتعزى نتيجة الفروقات لصالح القرية الثانية والخامسة عنها بما يتعلق بالخدمات الاجتماعية، وذلك بسبب موقع القرية الثانية وحجمها، ما يساعد في توفير أماكن أكثر لتقديم الخدمات الاجتماعية وسهولة تنقل اللاجئين للوصول إلى المراكز التي تقدم الخدمات الاجتماعية؛ وفيما يتعلق بالقرية الخامسة فهي ولاعتبارات أمنية قرية معزولة، بالتالي لا يستطيع أي من سكان القرى الأخرى الاستفادة من أي نوع آخر من الخدمات المقدمة داخلها. وأما فيما يتعلق بالخدمات الصحية فقد تبين أن الفروقات لصالح سكان القرية الخامسة والسادسة؛ وقد يرجع ذلك لأن المستشفى الرئيس المشغل من قبل منظمة دولية يقع في القرية السادسة؛ لذلك يسهل وصول سكان القرية له والحصول على الخدمات الصحية. وأظهرت الفروقات فيما يتعلق بالخدمات التعليمية أن سكان القرية الثانية، هم الأقل رضا واستفادة من الخدمات التعليمية المقدمة فيها على الرغم من توفرها بصورة جيدة، إلا أن سكان القرية الثانية يرون من وجهة نظرهم أنهم في حاجة للعمل داخل المخيم أو خارج المخيم.

أبرز نتائج الدراسة:

- **الخدمات الاجتماعية:** ساهم وجود المتطوعين السوريين داخل المراكز المجتمعية في الوصول إلى الخدمة الاجتماعية ناهيك عن اتسامها بالسرية والخصوصية.

المصادر والمراجع

السخن، أ.، خمش، م.، (2019)، "تفاعل اللاجئين السوريين وأنشطة العمل التي يمارسونها في مخيم الزعتري (دراسة ميدانية)"، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، 46(1).
سعيدة، ه.، (2015)، منظومة حماية اللاجئين في الأردن: السوريين كحالة دراسية، رسالة ماجستير، جامعة بيرزيت، فلسطين.

سميران، م.، سميران، م.، (2014)، "اللجوء السوري وأثره على الأردن"، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي لكلية الشريعة وكلية القانون في جامعة آل البيت حول (الإغاثة الإنسانية بين الإسلام والقانون الدولي واقع وتطلعات).

الشيخ، ع.، (2019)، **The Impact of Syrian Refugees Crisis on Job Opportunities in Jordan**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الهاشمية.

العبد الله، م. (2018). واقع سبل العيش في مخيمات النزوح: دراسة حالة في مناطق الشمال السوري، أسطنبول: مركز عمران للدراسات الاستراتيجية.

علي، أ.، (2016)، "اللاجئون السوريون ومعانان الهجرة"، المؤتمر العلمي الأول: اللاجئين السوريين بين الواقع والمأمول، جامعة اديامان، تركيا.

الفاعوري، أ.، (2017)، "اللجوء السوري وأثره على القطاع التعليمي في الأردن"، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الأول: التحولات وإدارة الخطر بالصناعة المالية الإسلامية، عمان: مركز السنايل للبحث وتطوير الموارد البشرية ومركز بيان للهندسة المالية الإسلامية بالسودان.

القضاة، ط.، (2016)، "الأخصائي الاجتماعي في الأزمات: دراسة اجتماعية حول التكيف الاجتماعي للاجئين السوريين مع المجتمع المحلي"، دراسات - العلوم الإنسانية والاجتماعية، 43(6).

كالو، م. (2018). المؤتمر الثاني للاجئين السوريين بين الواقع والمأمول، مجلة مسار العلوم التربوية والاجتماعية، (3).

كدوك، آ. (2016). دور المنظمات الطوعية في تخفيف الآثار السلبية للاجئين في السودان، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، كلية الدراسات العليا، معهد تنمية الأسرة والمجتمع.

المجلس الأعلى للسكان، أثر جائحة كورونا على فئة اللاجئين السوريين الهشة في الأردن. 6 أيار 2020.

المجلس العالمي للاجئين والهجرة (WRMC)، (2020). التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين والأردن، ضغوطات نتيجة الوباء. ترجم إلى اللغة العربية بواسطة دعاء الحلو.

الأترابي، أ.، (2022)، "آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري"، مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الفيوم.

اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة باللاجئين لعام 1951.

اتفاقية التعاون الصادرة بتاريخ 30 تموز 1997.

اتفاقية التفاهم بين المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والحكومة الأردنية، عام 2003.

اتفاقية التفاهم بين المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والحكومة الأردنية لعام 1998، والمعدلة عام 2014 بتاريخ 2014/3/31.

بوخرص. خ.، غزلاني. و.، (2018)، "المنظمات الدولية غير الحكومية (NGO) نطاق المفهوم ودلالات الأدوار". دوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، (23) ج 1.

الحربات، ر.، (2017)، "مشاركة المجتمع المدني المحلي بمواجهة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني للاجئين في الشرق الأوسط، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، أريد.

الحسينات، م. (2018). دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات الاجتماعية للاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة اليرموك.

الحمود، و.، (2015)، "أوضاع اللاجئين في المملكة الأردنية الهاشمية"، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي للجوء، وأبعاده الأمنية، والسياسية، والاجتماعية. جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

الحنيطي، د.، المجالي، ف.، العدينا، د.، (2018)، "المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والصحية للاجئين السوريين في مخيم الزعتري"، دراسات - العلوم الإنسانية والاجتماعية، 45(2).

الخزاعلة، أ.، القاضي، س.، (2018)، "واقع البرامج والخدمات المقدمة للاجئين السوريين من قبل منظمات المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن"، المنارة، 25(2).

خير، غ.، (2017)، الاتفاقيات الخاصة بحقوق اللاجئين واليات حمايتهم، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.

الزويد، إ. الرواشدة، م.، الحنيطي، د.، (2018)، "الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للاجئين السوريين في مخيم الزعتري"، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 11(1).

النسور، س.، (2016)، **المشاكل التي تواجه المدارس المضيفة للاجئين السوريين من وجهة نظر المعلمين**، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
الصادقي، س.، عبد الخالق، ج. (2004)، **نظريات علمية واتجاهات معاصرة في طريقة العمل مع الحالات الفردية**، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

REFERECS

- Al Shaikh, A., Salah, M., (2019), *The impact of the Syrian Refugees Crisis on Job Opportunities in Jordan*, Master thesis, Hashemite University
- Alawa, J., Zarei, P., & Khoshnood, K., (2019), "Evaluating the Provision of Health Services and Barriers to Treatment for Chronic Diseases among Syrian Refugees in Turkey: A review of Literature and Stakeholder Interview", *International Journal of Environment Research and Public Health*, 16(15), 2660.
- Al Makhamreh, S., & Hutchinson, A., (2018), "Unaccompanied and Separated Syrian Refugee Children: Case Study of a New Feature for Social Work Practice in Jordan", *Refugee Survey Quarterly*, 37(3), pp. 353–377.
- Alodat, A., Alshagran, H., & Al Bakkar, M., (2021), "Psychosocial support services provided for Syrian refugees with disabilities: a systematic review and thematic analysis", *Middle East Current Psychiatry*, 28.
- Bircan, T. & Sunata, U. (2015): "Education Assessment of Syrian Refugees in Turkey", *Migration Letters*, 12(3), 226-237.
- Doocy, S. Lyles, E. Akhu- Zaheya, L. Burton, A. Weiss, W. (2016), "Health service utilization and access to medicines among Syrian refugee children in Jordan", *Int J Health Plann Manage*. 31(1), pp. 87-112.
- El Arab. R., & Sagbakken, M. (2018), "Healthcare services for Syrian refugees in Jordan: a systematic review", *Eur J Public Health*, 28(6), pp. 1079-1087
- Krafft, C., Sieverding, M., Salemi, C., Keo, C., (2018), **Syrian refugees in Jordan: demographics, livelihoods, education, and health**, working paper no. 1184, Cairo:

منسي، أ.، محافظة، م.، (2019)، "رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني"، **المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية**، 12(1).
ميلوي، أ. (2012). **دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية الشاملة**، بحث مقدم إلى مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل والخيري، دبي.

The Economic Research Form.

- Lord, S. (2011). "Lessons from our students: Unsung heroes in a time of global relational warming", *International Social Work*, 55(1), pp. 29-39.
- Mencutek, Z., & Nashwan, A., (2021), "Perceptions About the Labor Market Integration of Refugees: Evidences from Syrian Refugees in Jordan", *Journal of International Migration and Integration*, 22, pp. 615–633
- Saaida, M., (2019), *The Jordanian Stragey to contain the impact of the Syrian Refugees Crisis*, New Delhi: MMAJ Academy of International Studies, Jamia Milla Islamia
- Standard Operating Procedures for Incentive-based Volunteers, Azraq Camp, 2021
- UNHCR, **External statistical report on UNHCR registered refugees**, 2019
- Wenell, B. (2012). *Refugee and Immigrant Services: An Investigation of Social Service Organization's Mission and Intercultural Interactions*, Master Thesis, Minnesota State University, Mankato,
- Yazgan, P., Utku, D., Sirkeci, I., (2015), "Syrian Crisis and Migration", *Migration Letters*, 12(3), pp. 181-192.
- Websites:**
<https://data2.unhcr.org/en/documents/details/88035>
<https://data2.unhcr.org/en/situations/syria/location/42>
[www. Who.int](http://www.who.int)
WWW.ILO.ORG
https://data2.unhcr.org/en/documents/download/75926#_ga=2.178344295.2131910251.1588601923-1427488770.1588601923
www.hpc.org.jo

The Services Provided to the Syrian Refugees in Azraq Camp During COVID-19 Pandemic by International Non-Governmental Organization

*Tasneem Amjad Deep Aqel^{*1}, Lubna Gudeh Akroush²*

ABSTRACT

This study aimed to identify the services provided International Non-Governmental Organization for Syrian Refugees in Azraq Camp during the COVID-19 Pandemic. A specific questionnaire was developed for this study to achieve the study objectives. Moreover, the study sample consisted of (398) Syrian refugees residing in four villages and who are over (25) years old. The study data were analyzed using appropriate statistical methods and the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) program. The most significant results include the presence of Syrian volunteers inside the community centers has contributed to delivering social services to the refugees inside the camp, taking into consideration confidentiality and privacy. The health centers inside the camp are easy to access in addition to reproductive health and nutrition departments. International Non-Governmental Organizations also contributed to providing short-term job opportunities and encouraged the refugees to adopt their own productive projects. Finally, International Non-Governmental Organizations also provide educational services for all students without exception taking into consideration the equipped places. The study concluded with the following Encouraging International Non-Governmental Organizations to recruit social workers to help the refugees identify their needs and solve their problems in coordination with the authorities. In addition, to focus on conducting the projects and programs that aim to enhance the refugees' capabilities and contribute to creating and improving their incomes.

Keywords: Services Provided (Social, Health, Livelihood, Education), Syrian Refugees, Azraq Camp, COVID-19 pandemic, International Non-Governmental Organization.

¹ *Social Workers Association, Amman, Jordan, Tasneem_aqel308@yahoo.com

² Social Work Department, Faculty of Arts, University of Jordan, Amman, Jordan, L_akroush@ju.edu.jo

Received on 31/10/2023. Accepted for Publication on 28/11/2023.