

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

تسنيم أمجد نجيب عقل<sup>1\*</sup>، لبنى جوبة عكروش<sup>2</sup>

### 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 لغاييات الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (398) لاجئاً سورياً موزعين في قرى المخيم الأربع 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 تسمى بالسرية والخصوصية، كما وساهم وجود المراكز الصحية داخل المخيم في أماكن يسهل الوصول إليها إضافة إلى احتوائها على أقسام تعنى بالصحة الإيجابية 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.

### (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

### مقدمة

تعد أزمة اللاجئين من أكثر الأزمات التي تواجه المجتمع الدولي اليوم، التي قد تترتب نتائج 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، تزدادت وتيرة وجود المنظمات الدولية

<sup>1</sup> جمعية الأخصائيين الاجتماعيين، عمان، الأردن،  
[Tasneem\\_agel308@yahoo.com](mailto:Tasneem_agel308@yahoo.com)

<sup>2</sup> \*الجامعة الأردنية، قسم العمل الاجتماعي، كلية الآداب، عمان، الأردن،  
[L\\_akroush@ju.edu.jo](mailto:L_akroush@ju.edu.jo)

تاریخ استلام البحث 31/10/2023 و تاریخ قبوله 28/11/2023.

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 0.05%) للخدمات المقدمة للاجئين في مخيم الأزرق تبعاً لخصائص الديموغرافية (الحالة الزواجية، عدد أفراد الأسرة، الدخل الشهري للأسرة (دينار)، مكان الإقامة في المخيم)؟

#### مصطلحات الدراسة:

• **اللاجئ:** عرف اللاجيء في المادة الأولى من اتفاقية عام 1951 على أنه: " كل شخص يوجد نتيجة إحداث وقعت، مثل: الحروب، أو الكوارث، أو اضطرابات، أو بسبب تعرضه لخوف ما يعرضه للاضطهاد بسبب عرقه، أو دينه، أو جنسيته، أو انتتمائه 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 بلددهم (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، يتتألف من أربع قرى (2,3,5,6).

مقومات الحياة الأساسية، مثل: الأمان والأمان، فقد بدأ استقبال اللاجئين في مخيم الزعترى إلى أن وصل إلى سعة 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 تماشياً 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).

بناء 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 الأخذائي الاجتماعي في مواجهة تحديات اللاجئين التي تتوال 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 ومحليّة لمساعدة السلطات الحكومية والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين؛ وذلك لتقديم الخدمات الأولية لهم، وهنّا بلغ عدد الشركاء الحكوميين للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (11) جهة حكومية تتضمن وزارات ووزارات وهيئات مساندة، إضافةً إلى (7) وكالات تابعة للأمم المتحدة، و(16) منظمة غير حكومية دولية، و(6) منظمات غير حكومية محلية. تعمل هذه الجهات تشاركيًا فيما بينها على تقديم الخدمات المختلفة التي تضمن حياة كريمة للاجئين السوريين داخل المخيم لغایات تحقيق الأهداف المرجوة من وجودها بناءً على اختصاصها، فتختص كل منظمة أو مؤسسة حكومية/ غير حكومية على تقديم الخدمات بناءً 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 مجانيًا على الأقل في مرحلتيه الابتدائية والأساسية، ويكون التعليم الابتدائي إلزامي" (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 الأولى". (اتفاقية الأمم المتحدة الخاصة باللاجئين لعام 1951، المادة 22).

وفقاً لإحصائيات منظمة اليونيسف المعلنة ضمن مؤتمر دولي للتعليم ووقف 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 المقيمين 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 لغایات 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 والمعرف باسم (كورونا) الذي أعلنته منظمة الصحة العالمية جائحة عالمية. ويؤثر المرض على الناس بشكل مختلف، حيث تظهر معظم الحالات أعراضًا 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 شررت ما يقارب 6 مليون سوري إلى مصر، والأردن ولبنان (Yazgan *et. al.* 2015). . فمنذ اندلاع الأحداث السورية تواجدت أعداد كبيرة من اللاجئين السوريين إلى الأراضي الأردنية، بحثاً عن الأمان الذي أصبح منعدماً في بعض المناطق إثر العمليات العسكرية للنظام السوري وغيره من الأطراف المتنازعة. فيتضيّف 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 سوريا 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 لللاجئين 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): "كل شخص حق في مستوى معيشة يكفي لضمان الصحة والرفاهة له ولأسرته، وخاصةً على صعيد المأكل والملبس والمسكن والعنابة الطيبة وصعد 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 ونظم 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 مدرستة، وتم تحديد العوائق التي تحول دون حصول اللاجئين على الخدمة الصحية التي تمثلت بـ: 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 عنقدوية 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 والحاقد أكبر عدد ممكناً بالتعليم الرسمي، وتعزيز جودة التعليم وتوفير الخدمات والاحتياجات المعنوية والمادية التي تضمن التعليم الجيد لللاجئين. فقد توصلت دراسة (الزيود وآخرون، 2018) المعنونة بـ"الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لللاجئين السوريين في مخيم الزعتري" على عينة عشوائية من (1024) أسرة أن ما نسبته (82%) منتظمون في التعليم و(13.4%) متربسين. كما وتوصلت دراسة (الخراولة والقاضي، 2018) المعنونة بـ"واقع البرامج والخدمات المقدمة لللاجئين 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 البنية 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 لللاجئين 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 الصعوقات 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 الإنترت، 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 الحاجز 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 والسامح للسوريين المقيمين في المخيمات بالعمل في المجتمعات المضيفة لهم. كما عُزّزت فرص حصول كل من الأردنيين والسوريين على تدريب على المهن والتدريب المهني، فضلاً عن خدمات مطابقة الوظائف.

في عام 2018، تم افتتاح مكتب التوظيف لللاجئين 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 منتظمة في أنحاء الأردن جميعها، في قطاعات الصناعة والزراعة والخدمات وبالالتزام بالدستور الأردني الصادر عام 1952، 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، فإن للاجئين الراغبين في العمل داخل المخيمات، تم العمل ببرنامج "العمل مقابل المال" والمعمول به من قبل المنظمات الدولية والمحلية العاملة في المخيم، فيهدف إلى تعين اللاجئين السوريين المقيمين في مخيم تحت مسمى "برنامج التطوع القائم على الحافز" 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 تعينات 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 التعين المتطرق إليها لضمان الشفافية. توصلت دراسة (Mencutek & Nashwan, 2015) إلى

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

إلا أنه نتيجة لإعلان حالة 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 وتقليل 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 إضافةً إلى خدمات الصرف الصحي.

- **الخدمات الوظيفية** المقدمة لللاجئين 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 اللاجيء من توفير الحياة الكريمة لأسرته اتفق الطرفان على منح اللاجيء الموجود بصورة شرعية في الأردن حق العمل لحسابه إذا كانت القوانين واللوائح تسمح بذلك". (الحمدود، 2015).

يعد الأردن 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 والمجمعيّة التي تعيق قدرة الفرد على التكيف الاجتماعي. فتعمل هذه الخدمات على تكوين رؤية نقدية للمجتمع. 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 لللاجئين السوريين ذوي الإعاقة: مراجعة منهجية وتحليل موضوعي" إلى تحديد ستة معاور 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) عضواً من منظمة الخدمة الاجتماعية التي أكدت على ضرورة تحسين الخدمات الاجتماعية المقدمة وتوحيدها لتفادي اختلافها تبعاً لاختلاف الموقف التنظيمي مما يؤثر على التفاعلات مع اللاجئين. وأشارت دراسة (الاتريبي، 2022) المعنونة بـ"آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري" على عينة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، أن أهم آليات الحماية المجتمعية لللاجئين، وهي: التزام البلد المضيف بالأساس القانوني لحماية اللاجئين من خلال اتفاقية الأمم المتحدة لعام (1951) وبروتوكول الخاص بوضع اللاجئين عام (1967)، إضافةً 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، وتقدم 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 لللاجئين. فيعد العمل أحد الحقوق القانونية من وجهة نظر الجهات المانحة إضافةً إلى منح الفرصة لللاجئين 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 عاماً) من المجتمع الأردني العاملين في القطاع الخاص، فقد أدى اللجوء السوري إلى تخفيف أجور العمال الأردنيين.

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

- الخدمات الاجتماعية المقدمة المقدمة لللاجئين السوريين في مخيم الارزق 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 نقية كافية لأسبعين على الأكثـر. بناء على دراسة أجرتها منظمة العمل الدولية (ILO, 2020) عن واقع العمالة في السورية 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:**

**نظريـة الازمة:** ترجع الأصول الأولى لهذه النظرية إلى بعض رواد علم النفس منهم هارتمان و MASLOW (Hartman and Maslow) ولكن في البداية تعود إلى ليندeman عام (1943)، فإنه حدد إطاراً متكاملاً مفاده أن السلوك الإيجابي للفرد المنكوب مرتب بمدى سيطرته على الهلع و قدرته على التحرر من ارتباطه به إضافةً إلى التكيف مع الحياة الجديدة و تغيراتها. (الصديقى و عـدـ الحالـقـ، 2004). ويمكن أن تحدث الأزمة على المستوى الفردي أو المجتمعـي، و ربما تؤدي إلى تغييرات مؤلمـة و مجـهـدة و مـوـاقـفـ اجتماعية خطـيرـة و غير مـسـقـرـة في الأـحـدـاثـ السـيـاسـيـةـ، الـاجـتمـاعـيـةـ و الـاقـتصـادـيـةـ التي يـنـطـوـيـ عـلـيـهاـ تـغـيـيرـ مـفـاجـئـ وـ وـشـيكـ. فيـرىـ Perlman) أنـ الأـزـمـةـ هيـ مـوـقـعـ يـنـتـجـ عـنـ نـقـصـ فـيـ إـشـاعـ

والتنسيق بين المنظمات والجهات الحكومية لتقديم الخدمات التي يحتاج إليها اللاجيـنـ، وـالـقـيـامـ بـعـمـلـيـةـ التـأـهـيلـ النفـسـيـ والـاجـتمـاعـيـ لـلـلاـجـئـينـ، وـالـاشـتـراكـ فـيـ وـضـعـ وـتـصـمـيمـ وـتـنـفـيـذـ الـاـنـشـطـةـ التـقـنـيـةـ، إـضـافـةـ إـلـىـ الـقـيـامـ بـحـالـاتـ الإـحـالـةـ لـجـهـاتـ دـاخـلـ أوـ خـارـجـ المـخـيمـ بـنـاءـ عـلـىـ اـحـتـيـاجـاتـ الـلاـجـئـينـ. وـتـقـصـرـ الـخـدـمـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ الـمـقـدـمـةـ دـاخـلـ مـخـيمـ الـأـرـزـقـ عـلـىـ حـالـاتـ الدـعـمـ الـاجـتمـاعـيـ الفـرـديـ لـحـالـاتـ العنـفـ الـقـائـمـ عـلـىـ النـوـعـ الـاجـتمـاعـيـ وـالـعنـفـ الـجـنـسـيـ وـحـمـاـيـةـ الـطـفـلـ.

وتـوصلـتـ درـاسـةـ (Al Makhamreh & Hutchinson, 2018) الـمـعـنـوـنـةـ بـ"الأـطـفـالـ الـلاـجـئـينـ السـوـرـيـينـ غـيرـ الـمـصـحـوبـينـ وـالـمـنـفـصـلـينـ عـنـ ذـوـبـهـمـ: درـاسـةـ حـالـةـ لمـيـزةـ جـدـيـدةـ لـمـارـسـةـ الـعـلـمـ الـاجـتمـاعـيـ وـمـشـارـكـتـهـ فـيـ حلـ الـمـشـكـلـاتـ فـيـ الـمـؤـسـسـاتـ الـدـولـيـةـ، الـأـهـلـيـةـ وـالـمـلـحـلـيـةـ وـمـوـاجـهـةـ الـمـعـوـقـاتـ الـتـيـ تـحدـ منـ اـسـفـادـ الـلاـجـئـينـ منـ خـدـمـاتـ الـرـعـاـيـةـ الـاجـتمـاعـيـةـ فـيـ وـقـتـ الـأـزـمـاتـ، إـضـافـةـ إـلـىـ ضـرـورةـ الـحـاجـةـ إـلـىـ تـقـويـةـ وـتـرـيـبـ الـأـخـصـائـيـنـ الـاجـتمـاعـيـنـ لـزـيـادـةـ الـقـدـرـةـ عـلـىـ الـاسـتـجـابـةـ لـلـاحـتـيـاجـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ الـأـسـاسـيـةـ لـلـلاـجـئـينـ. وأـشـارـتـ درـاسـةـ (الـقـضـاءـ، 2016) الـمـعـنـوـنـةـ بـ"الـأـخـصـائـيـ الـاجـتمـاعـيـ فـيـ الـأـزـمـاتـ- درـاسـةـ اـجـتمـاعـيـةـ حولـ التـكـيفـ الـمـجـتمـعـيـ لـلـلاـجـئـينـ السـوـرـيـينـ فـيـ الـمـجـتمـعـ الـمـلـحـلـيـ" عـلـىـ عـيـنةـ مـنـ (20) أـخـصـائـيـاـ اـجـتمـاعـيـاـ وـ(80) مـشـارـكـاـ مـنـ الـلاـجـئـينـ السـوـرـيـينـ وـالـمـجـتمـعـ الـمـلـحـلـيـ ضـرـورةـ رـفـعـ الـكـفـاءـ الـمـهـنـيـ لـلـأـخـصـائـيـ الـاجـتمـاعـيـ الـعـالـمـ فـيـ الـمـرـاـكـزـ الـتـتـموـيـةـ وـخـاصـةـ ذاتـ الـبـعـدـ الـدـولـيـ، إـضـافـةـ لـأـيـ تـقـيـيلـ دـورـ الـأـخـصـائـيـ الـاجـتمـاعـيـ فـيـ الـتـطـبـيقـ الـعـلـمـيـ مـعـ الـمـؤـسـسـاتـ الـدـولـيـةـ وـالـأـهـلـيـةـ فـيـ مـوـاجـهـةـ الـمـعـوـقـاتـ الـتـيـ تـحدـ منـ اـسـفـادـ الـلاـجـئـينـ وـالـمـجـتمـعـ الـمـلـحـلـيـ منـ الـخـدـمـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ وـقـتـ الـأـزـمـاتـ.

وـنـتـيـجـةـ لـجـائـحةـ كـوـرـوـنـاـ، وـالتـزـاماـ بـالـتـعـلـيمـاتـ وـالـأـنـظـمـةـ الـحـكـومـيـةـ، وـمـنـ أـهـمـهـاـ: فـرـضـ الـحـظـرـ الـكـامـلـ وـتـقـيـيدـ الـحـرـكـةـ، فـإـنـ كـادـ الـمـنـظـمـاتـ الـدـولـيـةـ وـالـمـلـحـلـيـةـ، لـمـ يـمـكـنـ مـنـ الـوصـولـ إـلـىـ الـمـخـيمـ لـتـقـيـيدـ الـخـدـمـاتـ الـاجـتمـاعـيـةـ لـلـلاـجـئـينـ، حـيـثـ أـجـرـتـ الـمـفـوـضـيـةـ السـامـيـةـ لـلـأـمـمـ الـمـتـحـدـةـ لـشـؤـونـ الـلاـجـئـينـ تـقـيـيمـ الـاحـتـيـاجـاتـ مـتـعـدـ الـقـطـاعـاتـ فـيـ الـأـرـدـنـ خـالـ جـائـحةـ كـوـرـوـنـاـ، فـقـدـ شـمـلـ الـتـقـيـيمـ عـلـىـ (530) أـسـرـةـ سـوـرـيـةـ وـ(401) أـسـرـةـ مـنـ

للوصول إلى النتائج النهائية التي يمكن تعميمها. **مجتمع الدراسة وعيتها:** 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 كلاً 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
<b>المجموع</b>	<b>39,664</b>

تم اختيار (400) لاجئ من القرى الأربع كعينة للدراسة، وبنسب مختلفة كما هو موضح في الجدول رقم (2) فقد وزعت الاستبانة بطريقة عشوائية منتظمة للمنازل بعد احتساب العدد التقريري للمنازل وتوزيعهم على عدد الحالات في كل قرية، فقد تم اختيار ما بين 2 – 5 منازل من كل حارة/ كل قرية، وقد اقتصرت العينة على الأشخاص الذين تجاوزوا 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 / قرية	عدد العينة / قرية
القرية 2	25%	100
القرية 3	26%	105
القرية 5	23%	93
القرية 6	25%	102
<b>المجموع</b>	<b>100%</b>	<b>400</b>

**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،

احتاجات الإنسان النفسية والاجتماعية الأساسية أو الضرورية أو تراكم الإحباطات وسوء التكيف أو نتيجة التفاعل بينهما بطريقة تهدد حياة الفرد وتحول دون قيامه بأداء أدواره ووظائفه الاجتماعية. أن مصطلح الأزمة يستخدم للدلالة عن معندين: 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 المنشك. ويضيف أن نتائج الأزمة يمكن أن تكون إيجابية، خاصة إذا تعلم الشخص أساليب تكيفية جيدة تساعد في التعامل مع الحوادث غير المألوفة والمفاجئة. أما المعنى الثاني فيشير إلى أن الأزمة هي موقف أو حادثة اجتماعية غير مرغوبه 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 لقدر اللاجئين على التحرر من الارتباط بالأحداث المضطربة إضافةً إلى قدرتهم السريعة على التكيف في المجتمعات المستضيفة في كلاً 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: لمساعدة اللاجئين في مواجهة المشكلات التي تواجههم، والتعامل معها بطريقة سلية واستعادة التوازن الاجتماعي إضافةً إلى توفير الخدمات المختلفة بشكل مباشر وسريع وبطريقة مختلفة، وذلك منعاً لتفاقم تلك المشكلات وتطورها، من خلال اتباع أسلوب إزالة الضغوط النفس - اجتماعية لللاجئين السوريين، وتدعم اللاجئين باتباع أسلوب التوجيه، والتعليم والشرح وإعادة الانفتاح على العالم الخارجي، إضافةً إلى تجديد 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 وتقدير النتائج وتصنيفها لاستخلاص دلالاتها

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

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

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

لتقدير المتوسطات الحسابية لـإجابات 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:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{القيمة الأعلى} - \text{القيمة الأدنى}}{\text{عدد القيم الجديدة}} = \frac{4 - 1}{3} = 1.33$$

- وبناءً عليه يكون هناك ثلاثة 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 وملحوظاتهم 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،

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

**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 لللاجئين السوريين داخل المخيمات، فقد تم الاستناد إلى دراسة (بوخرص وغزالى، 2018) المعنونة بـ"المنظمات الدولية غير الحكومية: نطاق المفهوم ودلائل 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 مجموعة من الفقرات ذات العلاقة بالخدمات مثل التعليمية، والاجتماعية، والصحية، والوظيفية. وقد بينت الدراسة أن الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لعينة الدراسة تمثلت بـ:

- 56.3% من المشاركون في الدراسة هم من الذكور، و43.7% من المشاركون هم من الإناث.
- 38.9% من المشاركون هم من الفئة العمرية من (35-44)، 33.2% من الفئة العمرية من (34-25)، 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 المشاركون الذين أكملوا تعليمهم الأساسي، 26.1% أكملوا تعليمهم الثانوي، 15.1% من المشاركون لا يعرفون القراءة أو الكتابة، 6.3% من يحملون الجامعي (بكالوريوس أو ما فوق)، 4% من يحملون شهادات دبلوم.
- 83.7% من المشاركون متزوجين، 8.8% أعزب، 4% أرمل، 2.8% مطلق و0.5% منفصل.
- 64.3% من المشاركون يعيشون في أسر تتكون من خمسة أفراد فأكثر، 18.1% من المشاركون 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 أيّضاً، 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 تنتهي إليه، وقياس العلاقة بين كل بعد والدرجة الكلية لأداة الدراسة باستخدام معامل بيرسون لارتباط، 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 أدلة الدراسة:** استخدمت الدراسة اختبار ثبات أدلة الدراسة (الاستبانة) باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)؛ فيتم استخدام ألفا كرونباخ لتقدير موثوقية استجابات الأداة (الاستبانة) التي تم تقييمها من قبل

**جدول رقم (3): معامل ثبات أدلة الدراسة**

الرقم	محاور أدلة 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	الكلي	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 الازرق 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 الازرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعاً للأبعاد

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

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

مقداره (3.97) والانحراف المعياري بلغ (0.80) وبدرجة مرتفعة، وأما الفقرة رقم (18) التي حصلت على أنني رتبة وحصلت على الرتبة (13) التي تتضمن على: "يقوم الأخصائي الاجتماعي بإجراء الزيارات المنزلية لغاية التعرف 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 يسهم

بظهور الجدول (4) أعلى 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 تتضمن على "تقديم الخدمات الاجتماعية بمساعدة لجان مجتمعية مكونة من متطوعين سوريين داخل المراكز المجتمعية" وبمتوسط حسابي

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

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

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات الصحية المقدمة لللاجئين السوريين في مخيم الازرق 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	تُحول الحالات المرضية الصعبة إلى المستشفيات خارج المخيم خلال جائحة كورونا	3.48	1.07	5	متوسطة
24	توفر 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 إخصائى 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
	<b>الخدمات الصحية</b>	<b>3.26</b>	<b>0.59</b>		<b>متوسطة</b>

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

في إيصال وتحديد الاحتياجات الاجتماعية من يعيشون الظروف المعيشية نفسها، الذي بدوره عزز من التفاهم والثقة لفتح مجالات كبيرة للتعاون فيما بينهم، وهو ما اتفقت عليه نتائج الدراسة مع دراسة (ملاوي، 2012)، و(الحربيات، 2017). واتفقت هذه الدراسة ونتائج دراسة (الخازولة والقاضي، 2018) ودراسة (القضاة، 2016) من حيث الخدمات الاجتماعية التي يقدمها الأخصائي الاجتماعي لللاجئين 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 بعد برامجه تدريبية وتأهيلية تهدف إلى تعزيز قدرات اللاجئين في المخيم

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

التي أظهرت ضعف البنية التحتية للأنظمة الصحية المتعلقة بالصحة الإنجابية. وأظهرت النتائج عدم توفر أطباء اختصاص دائمين، وذلك قد يعود نتيجته لطبيعة العقود التي يتم إبرامها بين المنظمات الدولية والأطباء "عقود خدماتية" إضافة إلى الضغط على النظام الصحي نتيجة للوجود السوري، وهو ما اتفق مع دراسة (سميران، سميران، 2014)، و(الحنطي وأخرون، 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، واختلفت نتيجة الدراسة مع دراسة (الحنطي وأخرون، 2018) فيما يتعلق بتوفير الكوادر الطبية المساندة، وتفيذ إجراءات المتابعة الطبية الدورية خلال جائحة كورونا إضافة إلى تقديم الإرشادات الطبية المناسبة للمرضى خلال جائحة كورونا.

بلغ المتوسط الحسابي لاستجاباتهم (3.26) والانحراف المعياري (0.59). أما فيما يتعلق بالفترات فقد حازت الفقرة رقم (30) على الرتبة الأولى التي تتصن 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 تتصن 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 تنسق بتوفير الخدمات التي تحتاج إليها كافة، وتساعد على تخفيف مخاطر الإنجاب المبكر والعنابة بالأم والطفل، إضافة إلى تقديم المشورة الصحية والتغذيفية 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 الازرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية؟**

**جدول رقم (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات الوظيفية المقدمة للخدمات الدولية للاجئين السوريين في مخيم الازرق 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 أساسى 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 المتفق 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 البارزات 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	تحث 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
<b>الخدمات الوظيفية</b>					
		<b>2.91</b>	<b>0.69</b>		<b>متوسطة</b>

المصدر أساسى للدخل لصعوبة الحصول على تصاريح عمل خارج المخيم وخاصة لسكان القرية (5) بالتحديد وسكن القرى الأخرى من من 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 الازمة، وذلك للأشخاص المؤهلين، كما وتحث 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)، (Kraftt et al., 2015)، (Mencutek & Nashwan, 2021)، (العبد الله، 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 ذات الدراسات على أهمية وجود جهات داعمة لمشاريع سبل العيش، وعدم قيام المنظمات بإدراج سبل العيش على سلم أولوياتها واقتصرارها على الجانب الإغاثي . وقد اتفقت ايضاً ونظريّة الازمة التي بينت العناصر الثلاث الأساسية لحدوث الازمة والتي تمثلت: الموقف وهو

يظهر الجدول (6) أدناه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المبحوثين حول الخدمات الوظيفية المقدمة من قبل المنظمات الدولية لللاجئين 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، بلغ 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 المعارض 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 لللاجئين بهدف تحسين مستوى الحياة المعيشية لهم، وحثّهم على الاعتماد على الذات، وتقليل اعتمادهم على المساعدات المقدمة من المنظمات الدولية . وقد اتفقت هذه النتائج مع نتائج دراسة (الحنطي وآخرون، 2018) فيعد 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 اضطرارهم للخروج من المخيم بضرورة قانونية أو غير قانونية للحصول على مصدر دخل يؤمن لهم قوت حياتهم اليومي.

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

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

**جدول رقم (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للخدمات التعليمية المقدمة لللاجئين السوريين في مخيم الازرق 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	توفر قاعات صفية ملائمة لتقديم الخدمات التعليمية	3.47	1.04	4	متوسطة
48	تُقدم الخدمات التعليمية لكافة الطلبة دون استثناء	3.98	0.76	1	مرتفعة
49	تؤمن المنظمات الدولية اللوازم التعليمية كـ: (الحقيائب المدرسية والكتب والقرطاسية...) التي تشجع على عملية التعليم	2.70	1.25	10	متوسطة
50	تُعين المنظمات الدولية معلمين مؤهلين	3.24	1.11	6	متوسطة
51	تُقدم الخدمة التعليمية في مناخ تعليمي مناسب خلال جائحة كورونا	3.14	1.03	7	متوسطة
52	تُقدم البرامج الرياضية كجزء من الخدمات التعليمية اللامنهجية	3.67	0.86	2	مرتفعة
53	الوسائل التكنولوجية التي توفرها المنظمات الدولية مناسبة لتقديم الخدمة التعليمية خلال جائحة كورونا	3.07	1.15	8	متوسطة
54	توفر المنظمات الدولية الإنترنوت في المخيم خلال جائحة كورونا	2.83	1.20	9	متوسطة
	<b>الخدمات التعليمية</b>	<b>3.31</b>	<b>0.70</b>		<b>متوسطة</b>

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

يظهر الجدول (7) أعلاه الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة المبحوثين حول الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المنظمات الدولية لللاجئين السوريين في مخيم الازرق

المدارس في حل واجباتهم المدرسية من خلال: نادي حل الواجبات المنزلية" أو برنامج التعليم غير الرسمي، وذلك لغايات مساعدة الطلاب المتأخرین تعليمياً خلال جائحة كورونا للالتحاق بباقي أقرانهم. فقد اتفقت نتائج الدراسة ودراسة (الخزاعلة والقاضي، 2018) ودراسة (الحسينات، 2018) فيما يتعلّق بأنّ القاعات التدريسية مجهزة بأدوات تدعم العملية التعليمية وتوفّر قاعات صفيّة ملائمة لتقديم الخدمات التعليمية وتقديم الخدمات التعليمية للطلبة كافة دون استثناء، وتأمين المنظمات الدوليّة للوازّم التعليمي كـ: (الحقائب المدرسية والكتب والقرطاسية...). كما واتفقت نتائج الدراسة ودراسة (النسور، 2019)، (Bircan & Sunata, 2015)، (الزيود، 2018)، (Saaida, 2019)، و(الفاعوري، 2017) التي أوصت بضرورة الاهتمام بالمنطقة التعليمي وتقديم الدوافع التي تشجع على الالتحاق بالبرامج التعليمية المختلفة المقدمة للاجئين على اختلاف أعمالهم داخل المخيم.

مناقشة نتائج السؤال الخامس: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية للخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الازرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدوليّة تبعاً للأبعاد الديموغرافية (الحالة الزواجية، 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

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

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

والوظيفية، وتبعًا لمكان الإقامة في المخيم لاستجابتهم 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 للخدمات المقدمة للاجئين السوريين في مخيم الأزرق خلال جائحة كورونا من قبل المنظمات الدولية تبعًا للحالة الاجتماعية لاستجابتهم حول الخدمات الوظيفية، وتبعًا لعدد أفراد الأسرة لاستجابتهم حول الخدمات التعليمية، وتبعًا للدخل الشهري للأسرة لاستجابتهم حول الخدمات الصحية

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

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

الحالة الزواجية لصالح فئة العازبون على المتزوجين. وتعزى هذه النتيجة لوجود نسبة لا بأس بها كمיעلين 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 تبعًا 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	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	شخصان	ثلاثة أشخاص	أربعة أشخاص	خمسة أشخاص فأكثر
	3.41	3.54*	3.54*	3.43*	3.24	

النتيجة إلى أن الأسر التي يبلغ عدد أفرادها خمسة أشخاص فأكثر يرون بان 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					الدخل الشهري للأسرة
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	المتوسط الحسابي		
2.73	3.51*	3.19	2.96*	3.14	3.22	3.47*	3.29*			

الخدمات الصحية أو/و الوظيفية بصورة جيدة، ويرون أنهم خدمات غير جيدة ويرجح ذلك لعدم قدرتهم على الاستفادة من برنامج العمل مع المنظمات، وذلك لعدم اتسامه بالشفافية من وجهة نظرهم أو عدم امتلاكهم لبعض المهارات الالزامية، 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، إضافةً 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	القرية الخامسة	المتوسط الحسابي	
3.44*	3.41*	3.39*	2.91	3.47*	3.41*	3.07	3.05	3.44	3.60*	3.35	3.66*			

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 الإيجابية والتغذية.
- **الخدمات الوظيفية:** تشجيع المنظمات الدولية للأشخاص 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 بالجهازية 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 الأمان 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 لللاجئين 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 المستجبيين 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، وبالتالي 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

- الاتوري، أ.، خمث، 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 حالة 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 وتطورات).
- 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: اللاجئون السوريون بين الواقع والمأمول، جامعة اديامان، تركيا.
- الفاووري، أ.، (2017)، "اللجوء السوري وأثره على القطاع التعليمي في الأردن"، ورقة مقدمة للمؤتمر العلمي الأول: التحوط وإدارة الخطر بالصناعة المالية الإسلامية، عمان: مركز السنابل للبحث وتطوير الموارد البشرية ومركز بيان للهندسة المالية الإسلامية بالسودان.
- القضاة، ط.، (2016)، "الأخصائي الاجتماعي في الأزمات: دراسة اجتماعية حول التكيف الاجتماعي لللاجئين السوريين مع المجتمع المحلي"، دراسات - العلوم الإنسانية والاجتماعية، 43(6).
- كالو، م. (2018). المؤتمر الثاني لللاجئين السوريين بين الواقع والمأمول، مجلة مسار العلوم التربوية والاجتماعية، (3).
- كدولك، آ. (2016). دور المنظمات الطوعية في تخفيف الآثار السلبية لللاجئين 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 آيار 2020.
- المجلس العالمي لللاجئين والهجرة (WRMC)، (2020).
- التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين والأردن، ضغوطات نتيجة الوباء. ترجم إلى اللغة العربية بواسطة دعاء الحلو.
- الأتوري، 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 القاهم بين المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والحكومة الأردنية، عام 2003.
- اتفاقية القاهم بين المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين والحكومة الأردنية لعام 1998، والمعدلة عام 2014 بتاريخ 31/3/2014.
- بوخرص. خ.، غزلاني. و..، (2018)، "المنظمات الدولية غير الحكومية (NGO) نطاق المفهوم ودلائل الأدوار". دوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، (23) ج 1.
- الحربات، ر.، (2017)، "مشاركة المجتمع المدني المحلي بمواجهة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن"، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الثاني لللاجئين في الشرق الأوسط، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، أربد.
- الحسينات، م. (2018). دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات الاجتماعية لللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية الآداب، جامعة اليرموك.
- الحمدود، 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.
- الгинطي، د..، المجالي، ف..، العدينات، د..، (2018)، "المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والصحية لللاجئين السوريين في مخيم الزعتري"، دراسات - العلوم الإنسانية والاجتماعية، 45(2).
- الخراولة، أ..، القاضي، س..، (2018)، "واقع البرامج والخدمات المقدمة لللاجئين السوريين من قبل منظمات المجتمع المدني داخل مخيم الزعتري من وجهة نظر المعلمين السوريين في الأردن"، المنارة، 25(2).
- خيري، غ..، (2017)، "الاتفاقيات الخاصة بحقوق اللاجئين والآليات حمايتهم، بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية.
- الزيود، إ. الرواشدة، م..، الحنيطي، د..، (2018)، "الخصائص الاجتماعية والاقتصادية لللاجئين السوريين في مخيم الزعتري"، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، 11(1).

النسور، س.، (2016)، *المشاكل التي تواجه المدارس المضيفة لللاجئين السوريين من وجهة نظر المعلمين*، رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.

الصيفي، س.، عبد الخالق، ج. (2004)، *نظريات علمية واتجاهات معاصرة في طريقة العمل مع الحالات الفردية*، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

منسي، أ.، محافظة، م.، (2019)، "رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني"، *المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية*، 12(1).

ميلاوي، أ. (2012). دور مؤسسات المجتمع المدني في التنمية الشاملة، بحث مقدم إلى مؤتمر العمل الخيري الخليجي الثالث، دائرة الشؤون الإسلامية والعمل الخيري، دبي.

## REFEREENCES

- 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 Makhmreh, 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: 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 Strategy 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](http://WWW.ILO.ORG)
- [https://data2.unhcr.org/en/documents/download/75926#\\_ga=2.178344295.2131910251.1588601923-1427488770.1588601923](https://data2.unhcr.org/en/documents/download/75926#_ga=2.178344295.2131910251.1588601923-1427488770.1588601923)
- [www.hpc.org.jo](http://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<sup>1</sup>, Lubna Gudeh Akroush<sup>2</sup>*

### 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.

<sup>1</sup> \*Social Workers Association, Amman, Jordan, [Tasneem\\_aqel308@yahoo.com](mailto:Tasneem_aqel308@yahoo.com)

<sup>2</sup> Social Work Department, Faculty of Arts, University of Jordan, Amman, Jordan,  
[L\\_akroush@ju.edu.jo](mailto:L_akroush@ju.edu.jo)

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