

بحث بعنوان

المعوقات التي تحول دون استفادة اللاجئين السوريين من الخدمات
المقدمة لهم لتلبية احتياجاتهم

الباحثة

أسماء سمير عبد الحميد سالم

باحثة دكتورة قسم طرق الخدمة الاجتماعية

الملخص:

تعتبر مصر من الدول الموقعة علي (اتفاقية اللاجئين وعديمي الجنسية) انضمت مصر إلى الدول الموقعة علي اتفاقية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (لعام ١٩٥١)، أو ما يسمى (معاهدة اللاجئين)، وهي من بين (١٩٣) دولة ، وهذه المعاهدة معنية بحماية اللاجئين وحقوقهم، وبالتالي يعتبر السوريين الموجودين في مصر ليسوا ضيوفا من خلال التصريحات الرسمية فهم جاءوا إلى هنا بسبب العنف المستشري في بلادهم، وتهدف الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تحول دون استفادة اللاجئين من الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في المؤسسة لتلبية احتياجاتهم، تنتمي هذه الدراسة إلى نمط نمط الدراسات التقييمية ، اعتمدت هذه الدراسة على استخدام منهج دراسة الحالة اعتمدت الباحثة في جمع البيانات من الميدان على أداة دليل دراسة الحالة، مطبق على اللاجئين السوريين المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسة سوريا الغد، وتدل نتائج الدراسة علي وجود معوقات تحول دون استفادة اللاجئين من تلك الخدمات.

الكلمات المفتاحية: المعوقات - الخدمات - اللاجئين - الاحتياجات.

Abstract:

Egypt is one of the signatory countries to the Convention Relating to the Status of Refugees and Stateless Persons. It joined the 1951 United Nations Convention on Refugees, also known as the Refugee Convention, among 193 countries. This convention is concerned with the protection of refugees and their rights. Therefore, Syrians residing in Egypt are not considered merely guests according to official statements, but rather individuals who came here due to the widespread violence in their homeland. This study aims to identify the obstacles that prevent refugees from benefiting from the services provided to Syrian refugees in the institution to meet their needs. The study belongs to the type of evaluative studies and relied on the case study method. The researcher collected field data using a case study guide applied to Syrian refugees benefiting from the services offered by the Syria Al-Ghad Foundation. The study results indicate that there are indeed obstacles hindering refugees from benefiting from these services.

Keywords: Obstacles – Services – Refugees – Needs.

أولاً: مشكلة الدراسة:

لقد شهدت السنوات الأخيرة بروز قضية اللاجئين السوريين فهم يشكلون الآن أكبر مجموعة لاجئة في العالم , ولا مبالغة في القول بأن الأزمة السورية تمثل أكبر تحدٍ سياسي وإنساني وإنمائي في زماننا الحاضر.

ففي الخامس عشر من مارس (عام ٢٠١١) اندلعت أولى شرارات حرب مدمرة أدت بحسب ما تؤكد المنظمات الدولية إلي مقتل ما لا يقل عن (٥٢٠ ألف شخص) ونزوح حوالي (١٥ مليون شخص) من إجمالي عدد السكان البالغ (٢٢.٨٥ مليون نسمة), وأجبرتهم علي الرحيل عن بيوتهم واللجوء إلي [تركيا - لبنان - الأردن - العراق - مصر], وأكثر من نصف هؤلاء اللاجئين من الاطفال (عبد المطلب، ٢٠١٩، ص ٧٣).

وتعتبر مصر من الدول الموقعة علي (اتفاقية اللاجئين وعديمي الجنسية) انضمت مصر إلى الدول الموقعة علي اتفاقية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين (لعام ١٩٥١), أو ما يسمى (معاهدة اللاجئين), وهي من بين (١٩٣) دولة , وهذه المعاهدة معنية بحماية اللاجئين وحقوقهم, وبالتالي يعتبر السوريين الموجودين في مصر ليسوا ضيوفا من خلال التصريحات الرسمية فهم جاءوا إلى هنا بسبب العنف المستشري في بلادهم ويمكن أن نقسمهم إلي قسمين الأول: الذين دخلوا بطريقة قانونية ويمتلكوا أوراق قانونية ورسمية الثاني: الذين دخلوا بطريقة غير قانونية ولا يمتلكون أوراق قانونية ورسمية.

ومع تزايد حجم الأزمة وزيادة أعداد الأخوة اللاجئين الذي أصبح كبيراً جداً علي نحو يصعب معه تعامل الحكومة المصرية بمفردها نظراً للعديد من الظروف الاقتصادية التي تعيشها البلاد, ففرض هذا تحدياً خطيراً علي كل الأطراف المعنية بالتعامل مع القضية سواء مؤسسات حكومية أو غير حكومية (المغني، ٢٠١٦)، ونستطيع أن نعتبر مهنتنا طرف معني بهذه القضية وله دور أساسي وفعال مع اللاجئين النازحين من بلادهم ومعهم الكثير من التحديات والأزمات والمشكلات وأيضاً لهم احتياجات جدية يتعين متابعتها وتلبيتها , فهذا اللجوء عادةً يترتب عليه آثار ومشاكل مختلفة لابد من دراستها فهم في حاجة لتقديم الكثير من الخدمات التي تتوافق مع حجم معاناتهم.

ونظراً لهذه الظروف والدور الأساسي للخدمة الاجتماعية بشكل عام وطريقة العمل مع الأفراد بشكل خاص , ومع العلم بأن مكتب المفوضية السامية بالقاهرة يتعامل مع أكثر من (١٥) مؤسسة خدمية تقدم كافة أنواع الدعم والخدمات (الاجتماعية والصحية والنفسية والتعليمية والسكنية ,...) لتلبية احتياجات اللاجئين ويوجد بهذه المؤسسات أخصائيين وباحثين اجتماعيين من كافة الجنسيات, وكما ذكرت سابقاً فهذه المؤسسات منها الحكومية ومنها غير الحكومية.

ومن المؤسسات التابعة للمفوضية والتي رحبت بالتعاون مع الباحثة (مؤسسة سوريا الغد)، والتي بدأت عملها في جمهورية مصر العربية برقم إشهار (٤٨٤٦) لعام ٢٠١٣ والتي تعمل من خلال فريق عمل وأخصائيين وباحثين اجتماعيين موزعون علي مكاتبها الرئيسية في (الدقي والعبور وأكتوبر) وتعتمد المؤسسة في عملها علي قاعدة بيانات تفصيلية للأسر المسجلة في مراكزها المتعددة.

هدفت دراسة " (فرج، ٢٠١٢) إلى تحديد واقع خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة للاجئين في مصر، وتحديد الصعوبات التي تواجه المؤسسات الدولية غير الحكومية والمؤسسات الحكومية عند تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للاجئين في مصر، وكشفت نتائج هذه الدراسة عن عدم وجود سياسات رعاية اجتماعية تهتم بقضايا ومشكلات واحتياجات وحقوق اللاجئين في مصر، واعتماد الدولة في تقديم الخدمات على المؤسسات الدولية الغير حكومية والمؤسسات الغير حكومية وأن مشكلة اللاجئين ترتبط بجوانب اجتماعية واقتصادية وسياسية والدولة غير قادرة وحدها على تحمل هذه المسؤولية.

هدفت دراسة (عبد المعطي، ٢٠٢٤): إلى اختبار فاعلية برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين للتعامل مع المشكلات التي تواجه اللاجئين وأسرهم وتحديد مدى فاعليتها في زيادة معارف ومهارات الاخصائيين الاجتماعيين وكيفية التعامل مع المشكلات التي تواجه اللاجئين وطالبي اللجوء وذلك لتلبية احتياجاتهم وتقديم الخدمات التي تتلاءم مع احتياجاتهم وكان من اهم نتائجها ضرورة اكساب الاخصائي الاجتماعي مهارات التعامل مع الحالات التي تواجه مشاكل نفسية واجتماعية ومساعدته في حلها وذلك بالتطرق الى الاساليب السلوكية والمعرفية والمعرفة التامة للتدخل الفعال مع حالات اللاجئين وأسرهم بداية من تقييم الحالة واستخدام العلاج المناسب للحالة مروراً بوضع حلول للحالة من دمج وأنشطة مساعدة وتدخلات فعالة كما أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المسؤولية الاجتماعية ومتغيرات الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين في العمل مع الحالات الفردية والتي تمثلت في الإلمام الكافي بجوانب المشكلة واقناع العميل بأسباب المشكلة فكما توافرت المسؤولية الاجتماعية كلما زادت رغبة الاخصائيين في تنمية مهاراته وأدائه المهني في مجالات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية وأوصت الدراسة بضرورة توعية الاخصائيين الاجتماعيين بضرورة التوجه نحو التعليم المستمر لرفع ادائهم المهني في العمل مع الحالات الفردية واسرهم.

هدفت دراسة (ناصر، ٢٠١٨) إلى تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من منظور خدمة الجماعة لتحقيق الدمج الاجتماعي للاجئين السوريين بمصر، وذلك من خلال التعرف على الواقع الفعلي للأداء المهني للأخصائي بين الطلاب السوريين والطلاب المصريين

وبين معلميه وبين المجتمع المحلي، وكان من أهم نتائجها التوصل إلى تصور مقترح لتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الاجتماعي للطلاب السوريين اللاجئين بمصر.

استهدفت دراسة (علي، ٢٠٢٢) ضرورة وجود دور ملموس لأخصائي الخدمات الفردية في التعامل مع اللاجئين وذلك لمواجهة اضطرابات ما بعد الصدمات التي يعاني منها اللاجئين والمهاجرين حصرياً ووضع دور مقترح لأخصائي خدمة الفرد في التعامل مع مشكلات اللاجئين في المجتمع المصري من منظور الخدمة الاجتماعية الدولية لتقديم حلول للمشكلات التي يتعرض لها حالات اللاجئين بما يساعد على تفكيكهم واندماجهم داخل المجتمع المصري وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة حاجة اللاجئين المرتفعة لوجود أخصائي اجتماعي يساعدهم على حل مشكلاتهم الاجتماعية ومشكلاتهم النفسية ومشكلاتهم الاقتصادية ووقود اخصائي حالات فردية يساعدهم على حل مشكلاتهم الصحية.

هدفت دراسة (الزغول، ٢٠١٧) للتعرف على المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين في المخيم، وذلك من خلال التعرف إلى المشكلات المتعلقة بالبعد النفسي والسري والاقتصادي والارشادي التي تواجه اللاجئين السوريين في المخيم، كذلك التعرف إلى الحلول المقترحة للحد من المشكلات التي تواجههم والمرتبطة بالأسرة السورية اللاجئة والأخصائي الاجتماعي والمؤسسات المرتبطة بالمجتمع، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها " أن أهم المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين المتعلقة بالبعد النفسي كانت القلق على أبنائهم نتيجة الظروف الصعبة التي يعيشونها في المخيم ، يليها معاناتهم من الإهمال والتهميش من قبل المجتمع الدولي، وتبين أن أهم مشكلات البعد الأسري شعورهم بالعجز عن تلبية الاحتياجات الأساسية للأبناء، وأهم المشكلات المتعلقة بالبعد الاقتصادي مشكلة النفقات على الأسرة - بالإضافة إلى انتشار البطالة بين اللاجئين وانتشار عمالة الأطفال والتسرب من المدارس لمساعدة الأسر وإعالتها.

تسعى دراسة (فرج، ٢٠٠٨) إلى تحقيق هدف رئيسي وهو تحديد المشكلات الاقتصادية للاجئين في القاهرة وتحديد المشكلات الاجتماعية للاجئين في القاهرة وتوصلت الدراسة إلى أهم المشكلات التي أشار إليه اللاجئون في القاهرة هي مشكلة التعليم ومشكلة الصحة ومشكلة السكن وارتفاع تكاليف المعيشة والمعاناة من البطالة رفع أسعار الغذاء ولامساكن انتشار الأمية بين النساء اللاجئات ومشكلة الحصول على إقامة قانونية وتدهور الأوضاع المعيشية وحقوق الأطفال اللاجئين.

هدفت دراسة (عبد الوهاب، ٢٠٠٦) إلى تحديد الاحتياجات المجتمعية والانسانية طبقاً لمدي تأثيرها علي الأفراد , واختيار البرامج والأنشطة المتخصصة التي يمكن تنفيذها لمحاولة إشباع تلك الاحتياجات وأيضاً تقدير وتحديد الأدوار التي يمكن أن تقوم بها مؤسسات المجتمع لتوفير الخدمات طبقاً للحاجات الفعلية لمحاولة إشباع الحاجات وذلك من خلال تحديد المشكلات والحاجات الغير مشبعة داخل مجتمع البحث, ورصدت نتائج هذه الدراسة أهم الاحتياجات غير المشبعة والمشكلات التي تعاني منها فئة البحث مع التوصل لخطه تنموية لحل هذه المشكلات. استهدفت دراسة (العويشي، ٢٠١٩) لقد هذه الدراسة تحديد المشكلات التي تواجه اللاجئين، وتحديد خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم، وتحديد المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم ثم التوصل إلى رؤية مقترحة من منظور الخدمة الاجتماعية لتفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم، ومن أهم نتائج هذه الدراسة وجود علاقة بين نوع ونمط العلاقات داخل منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم ومدى اهتمام المسؤولين ومردود ذلك على تقدم الخدمات للاجئين لمواجهة مشكلاتهم.

أوضحت دراسة (Krafft & Keo, ٢٠٢٢) مدى الضرر الذي يعود على الأطفال المتضررين من الصراع السوري بما في ذلك ركز على العدد الأكبر وهم أطفال اللاجئين السوريين الذين تستضيفهم البلدان المجاورة فهم معرضون لخطر التحول الى جيل ضائع بسبب انقطاع تعليمهم وكان من ضمن أهداف هذه الدراسة كيفية تطور النتائج التعليمية للاجئين السوريين وتم عمل مقابلات مع شباب اللاجئين السوريين لمعرفة الاحتياجات التي تتناسب مع تقديم الخدمات التعليمية التي تحمي الأطفال من الانقطاع عن الدراسة وأوصت بضرورة استكمال مراحل التعليم الأساسي للسوريين لحماية تعليم أطفال اللاجئين واستئناف دراستهم حتى بعد النزوح.

هدفت دراسة (محسن، ٢٠١٨) الدراسة إلى التعرف على دور المؤسسة غير الحكومية في تقديم الخدمات الاجتماعية للاجئين السوريين، وأظهرت نتائج الدراسة أن هناك دور كبير وفعال للمؤسسات غير الحكومية في تقديم الخدمات الاجتماعية للاجئين السوريين في مجال الصحة والتعليم ومجال الهوية الاجتماعية.

هدفت دراسة (الشياب، ٢٠١٨) إلى معرفة واقع اللاجئين السوريين في المجتمع وآفاق مستقبلهم ومدى اندماجهم داخل المجتمع وتأثير ذلك على الأبعاد الاجتماعية الاقتصادية والسياسية في المجتمع وتوصلت الدراسة إلى أن نتائج اللجوء السوري أدت إلى تفاقم الأزمات الاقتصادية والفشل الحكومية في تلبية احتياجات المواطنين من الخدمات بسبب العبء

الاقتصادي والخدمات الذي افرزه اللجوء السوري من جانب وعدم اعتراف المفوضية بجميع اعداد السوريين الذين اعتبرتهم الحكومة لاجئين.

وتناولت دراسة (خليفة، ٢٠١٩) هذه الدراسة واقع الخدمات الاجتماعية بولاية جنوب دار فور والوقوف على مدي تدهور الخدمات الاجتماعية والخدمات الخاصة بمجال الصحة والتعليم والتوزيع الجغرافي للخدمات، وأسفرت نتائج ذه الدراسة عن أهمية الخدمات الاجتماعية والصحية والتعليمية وخدمات المرافق التي تقدم للأفراد والتوصية بإجراء دراسات حول جغرافية السكان وتوزيع الخدمات وتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للأفراد ، والأثر المباشر الذي تسبب به هجرة السكان، وأن الخدمات الاجتماعية هي الأساس لقيام المجتمعات البشرية.

استهدفت دراسة (قاسم، ٢٠١٧) تحديد أهم مشكلات الأمن الاجتماعي للاجئين ومساعدتهم في مواجهتها من خلال منظمات المجتمع المدني والتعرف على أهم احتياجات اللاجئين من منظمات المجتمع المدني لتحقيق الاستقرار لهم في المجتمع المضيف ، وتوصلت نتائج هذه الدراسة الى أن اللاجئين يعانون من بعض المشكلات التي تؤثر على تحقيق الأمن الاجتماعي لهم، وأنه يوجد العديد من المتطلبات من وجهة نظر العاملين بمنظمات المجتمع المدني، والتي من شأنها تحقيق أمن واستقرار اللاجئين.

وتهدف دراسة (سمعان، ٢٠١٦) إلى التحقق من فاعلية برنامج التقليل من اضطراب ما بعد الصدمة مع مجموعة من الأطفال اللاجئين بمصر باستخدام الاستراتيجيات الاجتماعية والانفعالية، وذلك بهدف الارتقاء بمستوى حالتهم النفسية والانفعالية وإعادة تكيفهم لاحتياج هذه الفئة من الأطفال إلى نوعية متخصصة من البرامج العلاجية المناسبة لهم، وإلى استثمار قدرات هؤلاء الأطفال، وذلك يتم من خلال برنامج يناسب معهم ويعتمد على تنمية المهارات النفسية والاجتماعية للأطفال المصابين بالصدمة النفسية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى فاعلية برنامج الدراسة في خفض اضطرابات ما بعد الصدمة.

تمثلت دراسة (الأتربي، ٢٠٢١) في تحديد آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين في المجتمع المصري وكانت من أهم أهدافها تحديد المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والنفسية التي تواجه اللاجئين في المجتمع المصري لتحقيق الحماية المجتمعية لهم وتحديد احتياجات اللاجئين في المجتمع المصري لتحقيق الحماية المجتمعية لهم وجاءت مجموعة من النتائج والمقترحات ومنها ضرورة الضغط على المسؤولين لتوفير الدعم اللازم واستخدام مهارة اللوبي لدعم قضايا اللاجئين وتنظيم دورات تدريبية متخصصة لرفع كفاءة الأخصائيين الاجتماعيين المتعاملين مع اللاجئين.

لا شك أن هناك تداخلا كبيرا بين العوامل الاقتصادية والسياسية وقضايا اللجوء بالإضافة الى ان العلاقة لا تكون دائما في اتجاه واحد على سبيل المثال يمكن لبعض التأثيرات الاقتصادية ان تكون ايجابية في مجتمع وأن تكون هي ذاتها سلبية في مجتمع آخر طبقا لسياق اللجوء الوضع الديموغرافي السائد في البلد من حيث الفأض او العجز الديموغرافي ففي بلدان العجز الديموغرافي يمكن أن يلعب اللجوء دورا مهما في رأب الصدع الذي قد يصيب التركيب العمري للسكان وايضا قد يسهم في توفير أيدي عاملة رخيصة ومدربه للانخراط في سوق العمل فيما يؤدي تدفق أعداد كبيرة من عنصر العرض الذي قد يؤدي الى ارتفاع معدلات البطالة خاصة في الفترة التالية لدخول أعداد كبيرة من اللاجئين (زهري، ٢٠٢٤)

دراسة (الهادي، ٢٠٠٦) وكان من أهم أهدافها تحديد مستوى جودة الخدمات وفق رضا العملاء عن تلك الخدمات المقدمة لهم ، والمساهمة في مساعدة الأخصائي الاجتماعي على الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء من خلال الاهتمام بتحقيق رضا العميل وقياسه كمحدد لجودة الخدمة، وكشفت نتائج الدراسة عن محددات رئيسية متعلقة بمستوى قيمة الخدمة وإمكانية الاعتماد عليها، وكذلك مستوى كفاءة مقدمي الخدمة ومستوى ملائمة المعلومات للموقف وأيضاً مستوى ملائمة الاتصال بين الإخصائي والعميل مع عرض مقترحات خاصة بكيفية تحقيق الإخصائي لمستوى جودة ملائم للخدمات.

واستهدفت دراسة (إبراهيم، ٢٠١٧) الكشف عن توافد اللاجئين السوريين إلى مصر وشدة احتياج هؤلاء اللاجئين لتقديم المساعدات الإنسانية بالرغم من ضعف الموارد الاقتصادية للبلاد، والفرق بين اللاجئين السوريين وغيرهم من اللاجئين، ومدى الروابط والصلات التاريخية بين البلدين، وأكدت نتائج هذه الدراسة على أن اندماج اللاجئين الأفارقة في المجتمع المصري أقل بكثير من اللاجئين السوريين فلاحم منخرطين في المجتمع مثلهم ، ويتم تهميشهم والنظر لهم نظرة دونية وأن هناك نسبة من المصريين يمارسون عليهم أفعال العنصرية.

وتهدف دراسة (إبراهيم، ٢٠١٣) إلى التعرف على المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من (وكاله الأونروا)، إضافة الى تحديد أدوار الأخصائي في مواجهة هذه المعوقات وأوضح نتائج الدراسة وجود معوقات راجعه إلى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة)، ومعوقات راجعة الى نسق محدث التغيير(الأخصائي الاجتماعي)، ومعوقات راجعه إلى نسق الفعل (الوكالة)، ومعوقات راجعه إلى(النسق المجتمعي). كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود أدوار للأخصائي الاجتماعي في مواجهة المعوقات التي تواجه اللاجئين المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية والتوصل إلي تصور مقترح عن دور

الخدمة الاجتماعية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

تهدف دراسة (خليوة، ٢٠٠٧) إلى التعرف على مشاكل اللاجئين والأبعاد والآثار المترتبة عليها حيث تعد مشكلة اللاجئين من أكبر المشاكل التي تواجه قارة أفريقيا فسعت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التغيرات الدولية والإقليمية والمحلية على ظاهرة اللاجئين في أفريقيا والتأثير السلبي لهذه التغيرات على الظاهرة ، وكان من أهم نتائج الدراسة تراجع دور الأمم المتحدة مع الصراعات العرقية التي انفجرت بعنف لا مثيل له في كافة أرجاء القارة الأفريقية.

وتهدف دراسة (الجندي، ٢٠١٠) إلى دراسة المشكلات الاجتماعية والنفسية للأطفال اللاجئين والحصول على إطار نظري شامل على المشكلات الاجتماعية والنفسية لهؤلاء الأطفال من خلال مواجهة هذه المشكلات ،وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أطفال المخيمات الفلسطينية يعانون من مشكلات اجتماعية ونفسية وجاءت المشكلات النفسية في المترتبة الأولى يليها التعليمية والصحية والاقتصادية والاجتماعية.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية والتي تنبع من :-

أهميتها النظرية:

١- متمثلة في ظل قلة الدراسات المحلية التي تتناول اللاجئين في الخدمة الاجتماعية وتواجد اللاجئين السوريين في المجتمع المصري فاللاجئين في حاجة إلي تعاون متكامل لمختلف التخصصات للوصول إلي أساليب وحلول لرصد احتياجات ومشكلات اللاجئين وكيفية حمايتهم مع معرفتهم لالتزاماتهم لواجباتهم نحو البلد المضيف.

٢- الاهتمام العالمي والمحلي بموضوع اللاجئين حيث أن اعداد اللاجئين بلغت أعلى المستويات في تاريخ العالم بحثاً عن حياة كريمة، ولقد اعتبرت الامم المتحدة يوم ٢٠ يونيو يوماً عالمياً للاجئين.

أهميتها التطبيقية:

١- والتي تتعلق بأزمة اللجوء السوري والذي يعد جزءاً من ظاهرة تحدث في المجتمع المصري نراها جميعاً بشكل ملحوظ في كل محافظات مصر ولما لها من تأثير حتي علي الثقافة الخاصة بالمجتمع، وكظاهرة أصبح من شأن خدمة الفرد التواجد والتعامل معها، وتقييم الخدمات المقدمة لهم وتحسينها.

٢- ويعاني المجتمع المصري من مشكلة الفقر حيث وصلت نسبة الفقراء في مصر إلي ٥٤٪ من إجمالي السكان ويؤدي وجود الأعداد المتزايدة من اللاجئين بالإضافة إلي الضغط علي

الخدمات الأساسية والمرافق العامة وخاصةً أن أعداد كبيرة منهم لا تنوي الرجوع إلى بلادها مستقبلاً مما يحول دون تقديم الحماية اللازمة لهم طبقاً لاتفاقية حماية اللاجئين.

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

وتتضمن الدراسة الحالية مجموعة من المفاهيم الأساسية والتي تتمثل في:

١- المعوقات.

٢- الخدمات الاجتماعية.

٣- اللاجئين.

٤- الاحتياجات.

حسب هذه الدراسة يعاني اللاجئ من العديد من العقبات والحواجز التي تقف في طريق تحقيق هدف معين أو تمنع أو تعيق الوصول إلى خدمة أو مورد أو حق. هذه الحواجز ليست دائماً مادية ، بل يمكن أن تكون غير مادية فالمعوقات هي "كل ما يحول بينك وبين ما تحتاجه أو ما تريد الوصول إليه"

ويمكن تقسيم المعوقات التي تمثل أزمة للاجئين السوريين حسب حالات الدراسة إلى:

١. معوقات تتعلق بالخدمات الصحية

٢. معوقات تتعلق بالخدمات التعليمية

٣. معوقات تتعلق بالخدمات القانونية (تجديد الإقامة)

كما يشير مفهوم الخدمات في اللغة إلى كل ما يقدم لتحسين مستوى المعيشة بالنسبة لمن هم بحاجة لذلك كالشيوخ والفقراء والمعوزين والمعوقين والأطفال، وقد تشمل الخدمات الضمان الاجتماعي ودعم السكن والعناية بالصحة والمنح العائلية ودعم الموارد الغذائية (المعجم الوسيط، ٢٠١٠) ، وهي جميع ما يقدم من خدمات صحية أو تعليمية أو اجتماعية أو تأهيلية أو تمكين اقتصادي أو رياضية وترويحية (حسين وآخرون، ٢٠١٢).

وهي الأنشطة التي يقوم بها الاختصاصيون لمساعدة الأفراد لكي يعتمدوا على أنفسهم ومن بين الخدمات مساعدة الأفراد على الحصول على الموارد التي تواجه احتياجاتهم وتيسير الحصول على الخدمات وتعريف الأفراد بمصادر الخدمة في المجتمع الذين يعيشون فيه (درويش، ١٩٩٨). وتعرف بأنها أنشطة يمارسها الاختصاصيون الاجتماعيون والمهنيون بهدف مساعدة الأفراد على الأداء الناجح لوظائفهم الاجتماعية والتوافق الإيجابي وأداء الوظائف الاجتماعية المطلوبة منهم بكفاءة وفاعلية وذلك من خلال الخدمات المتنوعة (السكري، ٢٠٠٠، ص ١٦٩).

ومفهوم الخدمات الاجتماعية إجرائياً حسب هذه الدراسة: هي كل شكل من أشكال الدعم والمساندة وتلبية الاحتياجات سواء أكانت في شكل مادي أو معنوي تقدم للاجئين السوريين من خلال أهداف وبرامج محددة موضوعة من قبل المؤسسة لتصل لمستحقيها ممن تعرضوا لحالة من حالات الكوارث والأزمات وتتنوع هذه الخدمات ما بين خدمات اجتماعية ونفسية وصحية وثقافية وتأهيلية وتعليمية وتنموية وخدمات الدمج والتمكين وخدمات الإغاثة والإسكان .

وعن مفهوم اللاجئين فقد عرفت هيئة الأمم المتحدة اللاجئ بأنه : " كل شخص يوجد نتيجة أحداث وقعت وبسبب خوف له ما يبرره من التعرض للاضطهاد بسبب عرقه أو دينه أو جنسيته أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة أو آرائه , خارج بلد جنسيته , ولا يستطيع أو لا يريد بسبب ذلك الخوف أن يستظل بحماية ذلك البلد (المادة الأولى من الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين، ١٩٥٤)

وعرفت المفوضية السامية للاجئين بأنهم: "بسبب مخاوف حقيقية واضطهاد بسبب العرق، الدين، الجنسية، انتمائهم إلى طائفة معينة أو ذات رأي سياسي تواجد داخل أو خارج البلد الذي يحمل جنسيته، أو غير قادر أو بسبب هذه المخاوف غير راغب علي الاعتماد علي حماية دولته أو العودة لبلده، بسبب المخاوف من الاضطهاد (المفوضية السامية لشئون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة، ٢٠٠٦)

التعريف الدولي للاجئين: "هم الأشخاص الذين يجبرون علي ترك بيوتهم خوفاً من الاضطهاد، سواء بشكل فردي أو ضمن نزوح جماعي لأسباب سياسية أو دينية أو عسكرية أو مشكلات أخرى (الفاعوري وآخرون، ٢٠١٧)

وقد عرفت جامعة الدول العربية اللجوء بأنه: يعتبر لاجئاً كل شخص يلجئ مضطراً إلي عبور حدود بلده الأصلي أو مقر أقامته الاعتيادية بسبب العدوان المسلط علي ذلك البلد أو لاحتلاله له، والسيطرة الأجنبية عليه أو لوقوع كوارث طبيعية أو أحداث جسيمة ترتب عليها إخلال كبير بالنظام العام في كامل البلد أو جزء منه) (المادة الأولى من الاتفاقية العربية لتنظيم أوضاع اللاجئين في الدول العربية، ١٩٨٤)

ويمكن تعريف اللاجئين إجرائياً حسب هذه الدراسة على النحو التالي:

- مواطنين سوريين متواجدين علي الأراضي المصرية , وغير راغبين في العودة إلي بلادهم (وأسسوا حياة كاملة) بحكم الصراعات والأزمات القائمة في بلادهم يعتبروا لاجئين .
- مجموعة من الأفراد اضطروا إلي ترك وطنهم بالجنسية نتيجة لخوف مؤكد .
- تنقصهم الحماية الدولية.

- ذات إقامة مؤقتة (حيث أن الحل العملي والأساسي لقضية اللاجئين هو عودتهم إلى وطنهم أو اكتساب جنسية جديدة).
- أي مواطن سوري لديه بطاقة تسجيل لدى المفوضية المصرية لشؤون اللاجئين، ومقيم في جمهورية مصر العربية.
- غير راغبين أو غير قادرين علي العودة إلى وطنهم بسبب مخاوف متعددة.
- يعانون من الفقر وتدني مستوى المعيشة .
- لابد أن يكون أحد المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسة سوريا الغد (مؤسسة تطبيق الدراسة).

وعن مفهوم الاحتياجات فمع ازدياد أعداد اللاجئين السوريين في مصر يزداد حجم الاحتياجات وتتنوع المشكلات فلا بد من النظر إلى حل تلك المشكلات بالشكل الذي يضمن حقوق اللاجئين ومراعاة الظروف الاجتماعية والاقتصادية والسياسية التي تجربها الدولة المضيفة للاجئ.

وهي أيضًا حالة من الحرمان ترتبط بنوع من التوتر تؤدي بالفرد إلى حالة من النشاط تزول بعد إشباع هذه الحاجة، وهي دافع داخلي واستعداد فطري أو مكتسب شعوري أو لا شعوري عضوي أو اجتماعي أو نفسي يثير السلوك الحركي أو الذهني، ويسهم في توجه الفرد إلى غاية شعورية أو لا شعورية.

ثالثاً: أهداف الدراسة :

تسعي هذه الدراسة إلى تحقيق هدف رئيسي هو: تحديد المعوقات التي تحول دون استفادة اللاجئين السوريين من الخدمات المقدمة لهم بمؤسسة سوريا الغد لتلبية احتياجاتهم .

رابعاً: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة للإجابة علي الاستفسارات التالية: ما المعوقات التي تحول دون استفادة اللاجئين من الخدمات المقدمة بالمؤسسة؟

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة : تنتمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات التقييمية.

المنهج المستخدم: اعتمدت الباحثة علي (منهج دراسة الحالة case study).

أدوات الدراسة : تستخدم الباحثة (أداة دليل دراسة الحالة).

مجالات الدراسة :

١- المجال المكاني: سوف يتم تطبيق هذه الدراسة في (مؤسسة سوريا الغد) .

٢- المجال البشري (عينة الدراسة): تطبق الدراسة علي عينة مكونة من (١٠) حالات تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من اللاجئين الذين يتلقون الخدمات من فرع العبور.

٣- المجال الزمني : فترة إجراء الدراسة

الحالة الأولى

البيانات الأولية:

الجنس: أنثي .

العمر : 52

ملخص الحالة:

الحالة سُجّلت بالمؤسسة في شهر ٣ سنة ٢٠٢٢، تعيش في شقة إيجار مع أسرتها المكونة من ٨ أفراد، وهي مسئولة مسئولية كاملة عن تكفل احتياجات الأسرة. تتلقي مساعدة مالية من المؤسسة ٥٠٠ ج شهرياً، وتتولي المؤسسة تعليم ابنتها ١٤ عاماً. لديها مشكلات خاصة بالإقامة وتجديد الكارت الأصفر بسبب الشروط المفروضة عليهم. بالإضافة لتقديم المؤسسة مواد غذائية للأسرة، وحولت المؤسسة الحالة لمركز طبي متخصص لتقديم خدمة علاجية لزوجها، وتعاني من عدم استمرارية الخدمة وعدم توفير العلاج الكافي لحالة زوجها.

الحالة الاجتماعية: متزوجة.

الجانب العائلي للحالة:

الزوج: موجود	العمر: 60	المهنة: لا يعمل	المستوى التعليمي: مؤهل متوسط	ملاحظات
الزوجة: موجودة	العمر: 52	المهنة: شيف شرقي	المستوى التعليمي: مؤهل متوسط	
عدد الأبناء: 6	ذكور: 4	إناث: 2	ترتيبك في الأسرة: الأم	
عدد الأفراد الذين يعيشون في نفس المنزل 8 :				

الحالة التعليمية: مؤهل متوسط وتعمل مأكولات بالمنزل

أنت المسؤول عن الأسرة (أم مسئولة مشتركة)؟

أنا المسئولة علي الانفاق علي الأسرة لأن زوجي لديه بتر في قدمه اليسرى منذ الحرب ويعاني من التهاب بالعظام ولا يستطيع الحركة , ويساعدني في الانفاق اولادي يعملون في محل للملابس والبنت الكبرى بمحل بيع زهور .

كيف يبدو منزلك, هل يمكن وصفه (ريفي - حضري - بدوي):

كنا نعيش في ريف دمشق ولدينا منزل مع الأسرة نعيش به ومعنا والدة زوجي كنا المنزل ملكنا ولكنه تضرر اثناء الحرب وكان الضرب بقريتنا كثير جدا واستشهد ابني واخي بالرصاص فقررنا اللجوء الي مصر .

المنزل الحالي (العيش مع أقارب - تأجير شقة - تأجير غرفة - استضافة - مساعدة مقدمة من المؤسسة)؟

شقة ايجار غرفتين وصالة بإسكان الشباب بالحي الأول نعيش بها انا وزوجي وابنائي ووالدة زوجي ولكن توفاهما الله , سددت لنا المؤسسة الايجار لمدة ٦ شهور وبعدها لم تعد تسدده ولكن تعطينا ٥٠٠ ج شهريا

كم شخص يعيش معك في سكنك؟

الان نحننا ٨ اشخاص

ما كانت مهنتك السابقة في سوريا؟

كنت ربه منزل وعيشتنا كانت مرتاحة واحيانا كنت اساعد زوجي قبل اصابته كنت اقشر لوز بالمنزل لعمل الزيوت وأأخذها زوجي ويبيعها في المعمل وكان عملي ليس من باب الحاجة ولكن رغبة في مساعده زوجي فكنت أساعده انا وامه.

هل غيرت مهنتك؟

الان انا اللي اعمل اطبخ وسابقا قمت بالعمل بالمؤسسة في النظافة ولكن الان لا استطيع ان اترك زوجي بسبب مرضه فاعمل طبخات من المنزل ويسوقها اولادي عشان اسد حاجتنا الاساسية ولكن المعيشة صعبة جدا

متى غادرت سوريا ولماذا قررت الرحيل؟

غادرتها منذ عامين ونصحنا اصدقاء واقارب زوجي باللجوء الي مصر وطلب الاقامة فالعيشة هنا سهلة والشعب طيب . قررنا الرحيل لأن الضرب كان يعدي قدام الشباك عندنا ويخو زوجي واولادي للجيش غصبا ولا نعرف عنهم حاجه وانا فقدت واحد من اولادي واخي كمان استشهد وقدم زوجي وعايظه احافظ علي اولادي اللي باقين بدنا نعيش زي العالم والناس بيكفي دمار.

لماذا اخترت مصر بالتحديد للجوء , وهل فكرت في دول أخرى؟

نصحبنا اقارب لنا كانوا بمصر من ٢٠١٣ ان العيشة سهلة واحنا بنفهم عليهم من زمان من المسلسلات والافلام المصرية ومفيش عنف زي تركيا اخو زوجي اتعامل معاملته وحشه اوي في تركيا ومكنش مرتاح
من ساعدك في بداية اللجوء؟

قعدنا فترة عند قرايب زوجي بس احنا كتير وكنا كلنا في غرفة واحده ١٤ شخص كلنا صف صف جمب بعض والله كانت ايام صعبه والمفوضية بتصرف اول ٦ شهور ١٥٠٠ ج وعند تجديد الكارت ماعدش تعطينا شئ
كيف تعرفت على المؤسسة (المفوضية - اصدقاء مشتركين - إعلانات)؟

اصدقاء واقارب دلونا علي سوريا الغد وسجلو بياناتنا انا واولادي وزوجي وكانو بيقدمو سلة غذائية كل شهر بس الان في رمضان والعيد والمولد النبوي يعني مش زي الاول
ملاحظات عند الإعداد المهني للعمل مع الحالات:

١- بعد الاطلاع على الملفات والسجلات وتقارير المؤسسة الخاصة بالخدمات التي تقدم للحالات من الأفراد والأسر المسجلين بها اتضح للباحثة أنواع الخدمات التي تقدمها المؤسسة لتلبية احتياجات اللاجئين السوريين ومنها الخدمات (الاجتماعية - الصحية - الاقتصادية - التعليمية - النفسية وغيرها).

٢- بالتواصل مع الأخصائي الاجتماعي بالمؤسسة وتعدد الجلسات مع الحالات اتضح للباحثة بعض المشكلات التي تواجه الحالات وأكثر أنواع الخدمات التي تقدم لتلبية احتياجاتهم وأهم المعوقات التي تواجههم أثناء تلقي الخدمة.

حاولت الباحثة طرح أسئلة على الحالات حول ما يلي:

١- فاعلية الخدمات (الاجتماعية - الصحية - الاقتصادية - التعليمية - النفسية) المقدمة لتلبية احتياجاتهم وذلك لتحسينها وزيادة فاعليتها ولمعرفة مستوى تلاءم الخدمات مع تلبية احتياجاتهم.

٢- معرفة المعوقات والصعوبات التي تواجه الحالات أثناء تلقيهم الخدمة.

ما الأسباب التي دفعتك للجوء لخدمات المؤسسة, هل كنت محتاج لخدمة معينة؟

كان عليا ديون ايجار وغاز وجوزي محتاج علاجه عشان ما معي اجيبه وكنت عايزه اشغل عيالي عشان يساعدو معايا كنت محتاجه خدمة علاجيه لزوجي ودخول بنتي المدرسة هي

دلوقتي ١٤ سنة كنت عيـزها تدخل مدرسة عشان في سنه راحت عليها وانا عايزه اعلمها حتي للمتوسط

ماهي أول خدمة قدمتها لك المؤسسة, وهل الخدمة مستمرة؟

سرف علاج لزوجي وتحويله للمركز الطبي بالعاشر من رمضان . للأسف لا المتابعة مش منيحه والعالج ببصرفو شريطين بس وفي ادويه بيكتبها الدكتور يقولي هاتيها عشان مش متوفرة عنده غير بالفلوس والمؤسسة قالت المتبرعين مبقوش زي الاول الخدمات الاجتماعية:

١- الاندماج داخل المجتمع المضيف, والتكيف مع أوضاع المجتمع الجديد:

اخذنا وقتنا ماكنا بنتواصل مع حد وابني نفسيته كانت تعبانة كان معه صدمه نفسيه وللان هو عقله مش اوي وزوجي كمان تعبت معاه جدا كلنا مكناش مبسوطين بس دلوقتي عيشنا هنعمل ايه.

٢- توافر الأوراق الخاصة بإثبات الشخصية (جواز سفر - إقامة - تسجيل بالمفوضية - زواج - مرضى):

المفوضية قبلت الطلب واخذنا الاقامه بس مع تجديها بيعذبونا كثير ومش عارفه اطلعها تاني لبنتي الصغيرة عشان محتاجة فلوس وانا مش معايا دلوقتي فبضطر مخلصهاش تخرج بعيد وبتشتغل في محل ورد قريب والمؤسسة بتساعدني في مرض زوجي

٣- توافر الأمن الاجتماعي:

ايوه في امن بس بردو بخاف علي بناتي وهما خارجين عشان نظره الناس ليهم احنا مكناش بنخرج كده ولا كان ممكن اشغل بناتي عند الناس بس الظروف الحمد لله

٤- عمل دورات تدريبية لتوعية اللاجئ وتنمية قدراته ومهاراته ومساعدته لزيادة دخله (تعليم خياطة - رسم - عاملات مصانع - فتح معارض - منتجات يدوية):

حضرت دوره عن التمريض عشان اساعد زوجي واخذت شهادة.

٥- توفير مسكن ملائم للاجئ وأسرته:

لا موفروليش بس دفعو اقساط عليا وايجار ٦ شهور وبعدها وقفو

قال في حالات اصعب تحتاج

٦- الوصول للخدمات بسهولة:

ايوه بصراحه معاملتهم كثير زوق صحيح مايناخذ خدمات بشكل منتظم بس هما احسن في المعامله من ناس تانيه كثير وبيجبولنا الهلال الاحمر يوم عشان الكشف الطبي بس العلاج قليل

٧- توافر الاستقرار النفسي والاجتماعي للاجئ:

حاليا الحمد لله الاوضاع افضل من قبل

الخدمات الصحية:

١- تقديم رعاية صحية كافية للاجئ:

تقدم الرعاية بشكل جيد بس بسبب قلة المتبرعين قلت الخدمات مش زي الاول

٢- تسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية المتكاملة للاجئ

لقد قامت المؤسسة بتوصيلنا للمركز الطبي بالعاشر من رمضان لمتابعة الحالة

الصحية لزوجي

٣- توفير الغذاء المناسب للاجئ وأسرته:

كانت تقدم السلة الغذائية شهريا والان مع ازدياد اعداد اللاجئين وقله عدد المتبرعين

قلت الخدمة

٤- توفير الأدوية لرعاية مرضى اللاجئين:

ايوه بس شريطين فقط وهذا غير كافي

٥- التنسيق مع مؤسسات طبية لتقديم رعاية صحية بأسعار مناسبة لدخل اللاجئين:

ايوه مع مركز العاشر من رمضان والهلال الأحمر بيجي لينا المؤسسة مجموعة أطباء

٦- التأمين ضد الحوادث والوفاة:

لا ولا المفوضية نفسها عامله كده معانا

٧- تأمين الدواء لذوي الأمراض المزمنة

ايوه

الخدمات الاقتصادية:

١- فرص عمل مناسبة للاجئ لرفع مستوى معيشته:

اشتغلت فترة في المؤسسة في طبخ الوجبات والنظافة

٢- الحصول على المساعدات المادية الكافية:

كنت باخد انا واسرتي ١٥٠٠ ج لمدة ٦ شهور وبعدين توقفت والان ٥٠٠ ج شهريا

٣- الخدمات طويلة المدى والمستمرة (المساعدة في سداد الديون - فواتير غاز وكهرباء

ومياه - الإيجار - الانتقالات - مصروفات مدرسية - أقساط):

سددت المؤسسة اقساط ايجار وغاز وساعدت بنتي في المدرسة بس الخدمة توقفت

٤- توفير مشاريع إنتاجية للأسر (تعليم - خياطة - رسم - عاملات, الخ....):

اخذت دورة في التمريض وحصلت علي شهادة

- ٥- أثر الزلزال الذي حدث في سوريا على كم المساعدات التي كانت تقدم, (جائحة كورونا):
كنا هنا قبل الزلزال وهو اثر طبعاً عشان وقتها جه سوريين لمصر كثير وزياده العدد ده
قلل الخدمة اللي بتتقدم، وكمان في جنسيات تانية كتير
- ٦- فهم السلوك الاقتصادي للمصريين:
بيحبو الحاجات السورية ويحبوها تكون جيدة
الخدمات التعليمية:
- ١- توفير الأدوات المدرسية اللازمة لتعليم اللاجئين:
كانت المؤسسة بتوفر لبناتي الادوات المدرسية واللبس والكتب
- ٢- تنمية المواهب المختلفة لدى اللاجئين لزيادة الدخل:
بتعمل دورات لتعليم الرسم علي الزجاج والخياطة عشان البنات والشباب بيشتغلوا في
المصانع
- ٣- توفير التعليم المناسب للأسر لرفع المستوى المعيشي للاجئين:
لحد السنة التاسعة
- ٤- إتاحة فرص التحاق فتيات أسر اللاجئين بالمدارس الحكومية مع إعفائهن من الرسوم
الدراسية (التحاق أو تسجيل أطفالك بالمدرسة بسهولة):
لحد السنة التاسعة وبعدين التكمله بمصروفات وانا عايزه اعلم بنتي
- ٥- المساهمة في دفع المصروفات الدراسية:
كانت المؤسسة بتدفعها كلها
- ٦- توفير المستلزمات المدرسية بأسعار مناسبة لتعليم أبناء اللاجئين:
المعوقات التي واجهت الحالة أثناء تلقي الخدمة:
- ١- عدم وجود أماكن مناسبة أثناء توزيع المساعدات والخدمات وخصوصاً الغذائية
- ٢- كثرة الوثائق الرسمية التي تطلبها المؤسسة لتقديم الخدمة
- ٣- لا تقدم الخدمة للمستحقين الفعليين وفقاً لاحتياجاتهم الفعلية
- ٤- لا أحصل على الخدمات التي أحتاجها في وقت مناسب
- ٥- لا يوجد تعاون مع مؤسسات أخرى لتقنين الدعم والمساندة لتلبية احتياجي
- ٦- عدم وجود سرعة في تلبية الاحتياجات
- ماهي مقترحاتك لتحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة للاجئين:
توفير التعليم لأولادنا بس التعليم يكون مجاني لهؤلاء الأطفال وما يكون مرتبط بالإقامة
والتصاريح عشان نسجل ابنائنا في المدارس الحكومية دون تعقيد وصعوبة.

فيعاني اللاجئ من العديد من المعوقات والعقبات والحوازر التي تقف في طريق تحقيق هدف معين أو تمنع أو تعيق الوصول إلى الخدمة التي تلبي احتياجاته . وتعتبر حاجزوه ليس دائماً مادي ، بل يمكن أن يكون غير مادي فالمعوقات هي "كل ما يحول بينك وبين ما تحتاجه أو ما تريد الوصول إليه"

ويمكن تقسيم المعوقات التي تمثل أزمة للاجئين السوريين حسب حالات الدراسة إلى (معوقات تتعلق بالخدمات الصحية - معوقات تتعلق بالخدمات التعليمية - معوقات تتعلق بالخدمات القانونية [تجديد الإقامة])

وأظهرت نتائج الدراسة أن أغلب الحالات تطالب باستمرارية لأنها لم تعد مثل السابق بسبب الأحوال الاقتصادية وقلة التمويل مما أثر علي تقديم الخدمة وأيضاً لوجود حالات أكثر احتياجاً ، وأن أكثر المشكلات التي تعاني منها الحالات إلحاق أبنائهم بالخدمة التعليمية وأن المؤسسة توفر لهم هذه الخدمة لمدة معينة ثم توقفها وهذه كانت من أكثر المعوقات التي تواجهها حالة الدراسة.

وأيضاً مشاكل الاقامات لأنه يترتب عليها كل خدمة تقدم سواء من المفوضية أو المؤسسة حتي مع حصولهم علي الكارت الأصفر ، وذلك بسبب القيود التي المؤخرة التي فرضتها عليهم الحكومة المصرية .

وازداد اعداد اللاجئين من جنسيات متعددة في الفترة الأخيرة أثر علي شكل الخدمات التي تقدم لهم وأصبح من أكبر المعوقات في تقديم الخدمات والتأثير عليها. وزاد من خطاب الكراهية نحو تواجدهم في البلاد .

و كل الحالات اجمعت على انزعاجها بعد قرار الحكومة المصريه وقف منح الاقامات للسوريين في ٢٠٢٤ حيث اصبح الوضع القانوني غير مستقر وهذا يعرضهم لخطر الترحيل في اي وقت ويعوق قدراتهم على العمل بشكل قانوني او الوصول الى الخدمات حيث تفرض عليهم المؤسسه (سوريا الغد) الحصول على الاقامه للوصول الى الخدمات الاساسيه

فهذه الحالات (العشر حالات) تمثل نموذجاً للعديد من اللاجئين السوريين المقيمين في مصر والذين يحاولون اعاده بناء حياتهم بعد الصدمات التي تعرضوا لها بينما لا تستطيع المفوضيه الساميه للامم المتحده لشؤون اللاجئين ولا الحكومة المصريه بمفردهم ان يقدموا لهم الخدمات لان التحديات القانونيه والاقتصاديه والاجتماعيه كبيره جدا فتحتاج هذه الاسر الى دعم مستمر وحلول اكثر استدامه لضمان كرامتهم الانسانيه وامكانيه بناء مستقبل افضل لاطفالهم فمنهم لم ينوي العوده الى سوريا بسبب سوء الاوضاع المعيشيه هناك والصراعات الداخليه

فحالات اللاجئين السوريين (عينه الدراسة) يعتبرون نموذجا مصغرا لازمه اللجوء السوري العالمي حيث تظهر ان الحلول المؤقتة اصبحت دائمه وان الادوات الاغاثية والحلول المؤقتة لم تعد كافية لمواجهة تحديات اصبحت اساسيه ودائمه

فتري الباحثه ان قضيه التعامل مع اللاجئين لابد ان تاخذ شكلا اخر للاستفاده من وجودهم في التنميه بدلا من النظر اليهم كاعباء انسانيه فاللاجئون السوريون في مصر كانوا نموذج مختلف عن كل الجاليات الاخرى وحققوا نجاح في العديد من الجوانب وتجانسوا مع الشعب المصري فمن الممكن الاستفادة من وجود اللاجئين وتحقيق نجاحات لن تفيد اللاجئين فحسب وانما سيعود بفوائد اقتصاديه واجتماعيه على المجتمع المصري المضيف ايضا مع الالتزام بحقوق وواجبات اللاجئين على المجتمع المضيف.

المراجع المستخدمة:

- إبراهيم، سلمى علي سالم (٢٠١٧). اندماج اللاجئين في المجتمعات المضيفة "دراسة مقارنة بين الأفارقة والسوريين" في المجتمع المصري، بحث منشور، المركز الديمقراطي العربي، الدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، القاهرة، ١٣ يوليو.
- إبراهيم، قصى عبدالله (٢٠١٣). تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه الفيوم.
- الانربي، احمد عبد العليم (٢٠٢١). آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه الفيوم، يناير، المجلد ٢٢، الجزء الثاني، العدد ٢٢.
- أحمد، أميرة عبد العزيز (٢٠٠٩). تقييم فاعلية برامج العمل مع الجماعات لنزلاء السجون كأحد آليات الحد من العودة للجريمة، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، المجلد ٥، العدد ٢٧، أكتوبر.
- الجندي، مراد رشدي (٢٠١٠). دراسة المشكلات الاجتماعية والنفسية لأطفال المخيمات الفلسطينية - نحو نموذج مقترح من منظور خدمة الفرد لمواجهتها، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.
- حسين، شرين وآخرون (٢٠١٢). فاعلية الخدمات المقدمة للمرأة الصماء في المملكة الأردنية الهاشمية، بحث منشور، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد ١، العدد ٩.
- خليفة، ياسر حسن أحمد (٢٠١٩). واقع الخدمات الاجتماعية بولاية جنوب دارفور: دراسة حالة، بحث منشور، مجلة العلوم الاسلامية واللغة العربية، كلية العلوم الاسلامية، اللغة الغربية، جامعه غرب كردفان، السودان، العدد ٣.
- خليوة، محمد عبد الحميد (٢٠٠٧). الأبعاد السياسية لظاهرة اللاجئين في أفريقيا منذ نهاية الحرب الباردة، رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات الأفريقية، قسم السياسة والاقتصاد، جامعه القاهرة.
- درويش، يحيى حسن (١٩٩٨). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الجيزة، الشركة المصرية للنشر لونجمان.
- الزغول، آمال محمد (٢٠١٧). المشكلات التي تواجه اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، بحث منشور، المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئين في الشرق الأوسط، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القرية، جامعه اليرموك.

- زهري، أيمن (٢٠٢٤). قضايا اللاجئين تداعيات اقتصادية وسياسية"، بحث منشور مجلة السياسة الدولية "الأمم المتحدة وتحديات ميثاق المستقبل"، مؤسسة الأهرام، العدد ٢٣٨، أكتوبر.
- السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.
- سمعان، وائل وهبه (٢٠١٦). فاعلية برنامج للتخفيف من اضطراب ما بعد الصدمة لدى عينة من أطفال اللاجئين بمصر باستخدام استراتيجيات تنمية المهارات الانفعالية والاجتماعية، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الدراسات النفسية للأطفال، جامعة عين شمس.
- الشياب، خالد عمر محمد (٢٠١٨). اللاجئين السوريون في الأردن: الواقع وآفاق المستقبل، بحث منشور، مجلة العلوم القانونية والسياسية، الجمعية العلمية للبحوث والدراسات الاستراتيجية، العدد ٤، الجزء ٨.
- عبد المطلب، حسين (٢٠١٩). مأساة اللاجئين السوريين عام جديد وآمال بالية، مركز دراسات الهجرة واللاجئين، القاهرة.
- عبد المعطي، علي محمد (٢٠٢٤). برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام النموذج العلاج المعرفي السلوكي في العمل مع اللاجئين، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد ٦٦، الجزء الاول، أبريل.
- عبد الوهاب، ماجدة أحمد (٢٠٠٦). تقدير احتياجات سكان المناطق العشوائية كمؤتمرات تخطيطية لتنميتها، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٢١، الجزء ٤، أكتوبر.
- عثمان، عبد الفتاح وآخرون (١٩٩٥). المدخل إلى خدمة الفرد المعاصرة، القاهرة، مكتبة عين شمس.
- علي، دينا جمال صابر عامر (٢٠٢٢). دور مقترح لأخصائي خدمة الفرد في العمل مع مشكلات اللاجئين في المجتمع المصري من منظور الخدمة الاجتماعية الدولية، رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف.
- العويشي، هبة محمد حسني (٢٠١٩). خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، والعلوم الانسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٤٨، الجزء ١.
- الفاعوري، أريج وآخرون (٢٠١٧). اللجوء السوري وأثره علي القطاع التعليمي في الأردن، بحث منشور، المؤتمر العلمي الدولي الأول "التحولات وإدارة الخطر"، مركز السنايل للبحث وتطوير الموارد البشرية، الأردن، ١ فبراير.

فرج، عزة على شحاتة (٢٠٠٨). مشكلات اللاجئين في القاهرة، بحث منشور، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد ١٤، مارس.

فرج، عزة على شحاتة (٢٠١٢). صنع سياسات الرعاية الاجتماعية لتحسين معيشة اللاجئين في مصر، بحث منشور، المؤتمر الدولي الخامس والعشرون: مستقبل الخدمة الاجتماعية في ظل الدولة المدنية الحديثة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، المجلد ٨، مارس.

قاسم، فيروز الشمندي (٢٠١٧). تصور مقترح لدور الخدمة الاجتماعية المجتمعية في مساعدة منظمات المجتمع المدني لتحقيق الأمن الاجتماعي للاجئين. رسالة ماجستير، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

المادة الأولى من الاتفاقية الخاصة بوضع اللاجئين (١٩٥٤). مؤتمر الأمم المتحدة للمفوضين بشأن اللاجئين وعديمي الجنسية، ٢٨ يوليو.

المادة الأولى من الاتفاقية العربية لتنظيم أوضاع اللاجئين في الدول العربية لعام (١٩٨٤). (٢٧ مارس ١٩٩٤).

محسن، موفق هاني (٢٠١٨). دور المنظمات غير الحكومية في تقديم الخدمات الاجتماعية للاجئين السوريين في الاردن، رسالة ماجستير، كلية الآداب، قسم علم الاجتماع والخدمة الاجتماعية، جامعة اليرموك، الأردن.

المعجم الوسيط، (٢٠١٠).

المغني، أمجد محمد حسن (٢٠١٦). فعالية برنامج التدخل المهني من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحسين مستوى الرضا عن الحياة للمرأة اللاجئة بالمخيمات الفلسطينية، رسالة دكتوراه، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

المفوضية السامية لشؤون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة بالقاهرة.

ناصر، على يحيي يحيي (٢٠١٨). تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من منظور خدمة الجماعة لتحقيق الدمج الاجتماعي للطلبة السوريين اللاجئين بمصر، بحث منشور، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٦٠، الجزء ١، يونيو.

الهادي، فوزي محمد (٢٠٠٦). تحديد مستوى جودة الخدمات الاجتماعية وفق رضا العميل منها، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، العدد ٢٠، إبريل.

Krafft, Caroline & Keo Caitlyn (2022): **Education Interrupted: Enrollment, Attainment, and Dropout of Syrian Refugees in Jordan**, The Journal of Development studies, volume 58, Issue 9, 02 Jun 2022.

<https://doi.org/10.1080/00220388.2022.2075734> published on
line:(2022-06-02)