

## دور المنظمات الدولية في خدمة اللاجئين السوريين في الأردن دراسة ميدانية

سليمان فرحان سليمان الخوالدة\*

إشراف: أ.د. محمود يوسف\*\*

د. أحمد خطاب\*\*\*

### مقدمة

تسعى المنظمات الدولية نحو القيام بدور مهم وبارز لخدمة شعوب العالم، بما فيها تقديم المساعدات والإغاثة للاجئين الذين تركوا أوطانهم نتيجة الحروب والاضطهاد، وتوفير المأوى، والمأكل، والملبس، والأمن، وسبل العيش الكريم، ومن هذه المنظمات ما هو مختص بشؤون اللاجئين مثل المفوضية السامية لشؤون اللاجئين، ومنظمة العمل الدولية، والأونروا، واليونسكو، واليونسيف وغيرها.

وتعد قضية حق اللجوء من حقوق الإنسان المكفولة له بناء على ما نصت عليه الاتفاقيات الدولية، مثل اتفاقية جنيف حول اللاجئين، كونها قضية متعددة الأبعاد من حيث ارتباطها الوثيق بأبعاد سياسية، واقتصادية، واجتماعية فضلاً عن كونها قضايا تمس حياة الإنسان بشكل دائم ومستمر<sup>(1)</sup>، وقد باتت دراسة الجوانب المعيشية لحياة اللاجئين في أماكن سكنهم هم مطلباً مهماً لارتباطه بحياة جزء من السكان بما لهذا من آثار وتبعات تنموية مختلفة بشكل يوضح الظروف الحقيقية لمستويات الحياة التي يحيها اللاجئين، ومدى تشابه هذه الظروف بمثيلاتها في قطاعات السكن الأخرى في المجتمع.<sup>(2)</sup>

ومن الجدير بالذكر أن مسألة اللاجئين من أكثر القضايا التي تواجه المجتمع الدولي بأسره، ومن أعظمها تعقيداً، ذلك لأن الإحصائيات تفيد بأن هناك أكثر من (30) مليون لاجئ في العالم بحاجة إلى رعاية وملاذ آمن واستقرار، بالإضافة إلى الخدمات الإنسانية المختلفة.<sup>(3)</sup>

وفي هذا الإطار تقوم المنظمات الدولية الخاصة باللاجئين في الأردن بأنشطة اتصالية مختلفة من خلال أقسام العلاقات العامة المتواجدة في هذه المنظمات، والتي تعمل على إيصال رسالتها إلى جماهيرها من خلال وسائل وأساليب الاتصال المتاحة، مثل شبكة المعلومات، والنشرات، والندوات، والمؤتمرات، والإعلانات، والزيارات الميدانية وغيرها، للوقوف على احتياجاتهم، ومعرفة المشكلات التي يعانون منها، وأخذها بعين الاعتبار للوصول إلى حلول لها، حيث يعمل في هذه المنظمات عدد من الموظفين من مختلف الجنسيات في العالم، ويسعون جاهدين إلى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة التي تقع على عاتق هذه المنظمات للوصول إلى النتائج المطلوبة من خلال إمكانياتها وكوادرها المتاحة.

\* باحث دكتوراه بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام- جامعة القاهرة

\*\* الأستاذ بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام- جامعة القاهرة

\*\*\* الأستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام- جامعة القاهرة

## مشكلة الدراسة

تعد قضية اللاجئين السوريين من أكبر القضايا العصرية تعقيداً، وقد أصبحت محط أنظار المنظمات الدولية، ووسائل الإعلام بوصفها تشكل عبئاً ثقیلاً على البلد المضيف (4)، لذا تسعى دراستنا إلى التعرف على دور المنظمات الدولية العاملة في الأردن، وما تقوم به تجاه اللاجئين السوريين في الأردن، من خلال دراسة حالة على مجموعة من اللاجئين السوريين المتواجدين في المملكة الأردنية الهاشمية، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل الرئيسي التالي: ما تقييم اللاجئين السوريين للدور الاتصالي للعلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن، ومدى رضاهم عن هذه المنظمات، واتجاهاتهم نحوها؟

## أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- إن هذه الدراسة من الدراسات العلمية القليلة التي تتناول قضية دولية مهمة، وهي قضية اللاجئين السوريين، وتأثيرها على الجوانب الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية في الدول المضيفة.
- تسهم هذه الدراسة في تقديم معلومات هامة عن اللاجئين السوريين في الأردن، كما تعزز التراث العلمي للمكتبات من خلال نتائج علمية جديدة اعتمد بها الباحث على أسس علمية ومنهجية مدروسة.

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

- التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية، والأساليب المستخدمة في أدوار للعلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية؛ لإتمام عمليات التواصل مع اللاجئين السوريين.
- رصد وتوصيف مجالات الاهتمام للمنظمات الدولية العاملة في الأردن بالشؤون الحياتية للاجئين السوريين داخل المخيمات في الأردن.
- توصيف وتحليل مدى رضا اللاجئين السوريين عن الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن، ومدى نجاح هذه العلاقات بالقيام بأنشطتها الاتصالية في خدمة اللاجئين السوريين في المملكة الأردنية الهاشمية.
- تحليل الأثر الاتصالي للمنظمات الدولية العاملة في الأردن في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين في المملكة الأردنية الهاشمية.

### الدراسات السابقة

اطلع الباحث على مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي تناولت بالدراسة قضايا اللاجئين المختلفة والتناول الإعلامي لها ودور المنظمات الدولية حيالها، وتم تقسيم الدراسات التي ترتبط بموضوع الدراسة إلى:

#### أولاً: الدراسات العربية

تناول الباحث في هذا المحور مجموعة الدراسات العربية التي تناولت دور المنظمات الدولية تجاه اللاجئين، ونوضح هذه الدراسات فيما يلي:

دراسة هادي الشبيب (2018) بعنوان "مسألة اللاجئين بين الموثيق الدولية والواقع السياسي" (5)

استهدفت الدراسة البحث في مدى فاعلية كل من وسائل منظمات المجتمع الدولي، والهيئات العالمية في إدارة هذه الأزمة المتعلقة بالنزوح القسري والأسباب المؤدية إليه، بالتطبيق على أزمة اللاجئين السوريين.

وخلصت نتائج الدراسة إلى اقتصار تدخّل المنظمات الدولية على قضايا اللجوء من خلال العمل الإغاثي، والذي يتمحور في تقديم المساعدات الإنسانية عبر المنظمات غير الحكومية، أو الدول المستقبلية التي بدورها تعاني عجزاً اقتصادياً تجاه مواطنيها.

دراسة هبة أحمد مرسى، (2012) بعنوان "استراتيجيات الاتصال في العلاقات العامة الدولية، دراسة على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجهة للجمهور المصري" (6)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الدولية التي توظفها الشركات الأمريكية على مواقعها الإلكترونية، وقد انتهت الدراسة فيما يتعلق بالاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الخاصة بالشركات الأمريكية على مواقعها الإلكترونية، إلى أن هذه المواقع في توجهها للمجتمع المصري تستخدم الإستراتيجية المحلية في إستراتيجياتها الاتصالية للعلاقات العامة بصورة أكبر من العالمية أو العالمية/ المحلية.

دراسة فكري عبد الحليم قدره، (2012) بعنوان "الدور الاعلامي لوكالة الغوث الدولية "الأونروا" من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين" (7)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا)، وذلك من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين المقيمين في مخيمات اللجوء في الأردن، وذلك كدراسة تقييمية، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا في أوساطهم تعزى لموقع

المخيم الجغرافي في المملكة (شمال إربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)، وذلك لأن قيمة (T المحسوبة = 0.148) أقل من قيمته الجدولية المحسوبة (3.00).

دراسة فأتان عبد الفتاح العبهري، (2011) بعنوان "دور الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف، مع نحو بيئة مدرسية آمنة، -من وجهة نظر المعلمين" (8)

تناولت هذه الدراسة دور وسائل الاتصال الشخصي في الحملات الإعلامية والتنمية الاجتماعية، من أجل الوقوف على تقييم دور معلمي مدارس وكالة الغوث في الأردن، وأثر استخدام وسائل الاتصال الشخصي في الحملات الإعلامية لمنظمة اليونيسيف الموجهة للحد من العنف ضد الأطفال في الأردن، وأكدت نتائج الدراسة ظهور وسائل وأساليب الاتصال الشخصي التي تم تطبيقها بدرجة متوسطة في مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في منطقة شمال عمان، كما تبين أن مستوى تطبيق نشاطات الاتصال التي هدفت إلى تعريف الطلبة، وأولياء أمورهم بالحملة كانت جميعها بمستوى متوسط.

#### المحور الثاني: الدراسات الأجنبية

يتناول الباحث في هذا المحور مجموعة الدراسات الأجنبية التي تناولت قضية اللجوء السياسي وأوضاع اللاجئين، ويتم توضيحها على النحو التالي:

دراسة Bettina Boehm (2018) بعنوان "الصحة النفسية للأطفال اللاجئين السوريين في الأردن" (9)

استهدفت الدراسة البحث في أوضاع اللاجئين المقيمين في الأردن بالتركيز على أوضاع الأطفال والمراهقين، حيث يقطن العدد الأكبر منهم خارج المخيمات بنسبة تقترب من (80%)، ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها عدم وجود تأثير لوجود اللاجئين السوريين على الأجور في القطاع الرسمي، حيث لا توجد دلالة إحصائية في المدن الإقليمية المستضيفة، عمان وإربد، حسب نموذج الأجور الأسبوعي.

دراسة MAHA KATTAA (2018) بعنوان "تقييم أوضاع توظيف اللاجئين السوريين في الأردن" (10)

استهدفت الدراسة البحث في أوضاع اللاجئين السوريين في الأردن بالتركيز على أوضاع العمل ودور الدول المستضيفة، بالتركيز على الأردن، في توفير وتنظيم فرص العمل لهم، وأكدت النتائج أن اللاجئين السوريين يعملون دون تصاريح عمل، وبهذا يمارسون ويشتركون في وظائف لا يرغب بالقيام بها المواطنون الأردنيون، وتكون منخفضة الأجر، ونظرًا لأن وضعهم غير نظامي، فهم يضطرون للعمل بالوظائف الاقتصادية غير المنظمة التي لا يتوفر فيها ضمان اجتماعي على الأرجح.

**دراسة (Khalifah H. Alfadhli،2014) بعنوان "التكيف الذاتي للاجئين السوريين في البلدان المستضيفة" (11)**

استهدفت الدراسة البحث في أساليب تكيف اللاجئين السياسيين مع أوضاعهم في البلاد التي سافروا إليها بالتطبيق على أوضاع اللاجئين السوريين في تركيا، وأساليب تنمية قدراتهم، وقد أكدت الدراسة معاناة اللاجئين من الشعور بالثانوية والضغط المختلفة، وكذلك تعرضهم لتعقيدات في التعاملات المختلفة مع أفراد المجتمع، ومعاناتهم من الصراعات الاجتماعية مع الشعب المضيف.

**دراسة (Saidi. (2013) بعنوان "دور مفوضية اللاجئين في حماية اللاجئين" (12)**

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في دور دور مفوضية شؤون اللاجئين التي أسستها الجمعية العمومية للأمم المتحدة في أعقاب الحرب العالمية الثانية، لتوفير الحماية الدولية ورعاية ضحايا اللاجئين المضطهدين، وقد أكدت الدراسة أن المسيرة المفهومية لمجلس حقوق الإنسان تتشكل بداية من الاضطهاد، وحماية اللاجئين إلى الضعف، وحماية المدنيين، ولسد هذه الفجوة المفهومية، ولضمان انسجام وظائف مجلس حقوق الإنسان بمسئوليته الحالية.

**دراسة (Neil، (O) 2013 بعنوان "دور المنظمات الحكومية الدولية وغير الحكومية في حماية اللاجئين" (13)**

هدفت هذه الدراسة إلى فهم كيفية تقييم الأنشطة الاتصالية في المنظمات الحكومية الدولية وغير الحكومية بناء على مراجعة منهجية لتقارير التقييم المتاحة والمبادئ التوجيهية، وتوصلت الدراسة إلى أن (63%) من الأنشطة تتم على المستوى العالمي، بينما يتم (37%) منها على المستوى الإقليمي، وأضافت أن (80%) من العينات كانت قادرة على تحديد أهداف أنشطة الاتصال التي يتم تقييمها، وكان التركيز في معظم هذه التقييمات على نتائج هذه الأنشطة.

**دراسة (Heidi Jean Worabo،2012) بعنوان "الخدمات الصحية المقدمة للاجئين عند إعادة توطينهم" (14)**

هدفت الدراسة إلى رصد وتوصيف تمتع اللاجئين بمزايا الرعاية الصحية في إطار إعادة توطين اللاجئين في منطقة الغرب الأوسط من الولايات المتحدة ومدى تقديم الخدمات الصحية إليهم، وقد كشفت نتائج الدراسة أن انطباع المستجوبين عن الرعاية الصحية الأمريكية كان يشير إلى استدعاء التعيينات والانتظار، وتأخر غرف الطوارئ، ونقص التواصل الواضح، وصعوبة التنقل داخل نظام التأمين.

**دراسة Christophe. Allaire Sevigny (2011) بعنوان "تجارب إعادة توطين اللاجئين" (15)**

تبحث هذه الدراسة في وصف التجربة اليومية للذين تم تشكيل حياتهم من خلال عملية التوطين، وتسليط الضوء على ما يقوم به العاملون على إعادة التوطين، وقد كان من أبرز ما توصلت إليه هذه الدراسة إعادة توطين اللاجئين وبالتنسيق المستمر مع العاملين على شؤون اللاجئين، والذي يعد جزءاً من أنشطة العاملين في هذا المجال، إلى جانب العمل على تفعيل تجربة إعادة توطين اللاجئين؛ ليستفيد منها كل من العاملين على تقديم المساعدة والخدمة للاجئين، واللاجئين أنفسهم.

**دراسة (STANLEY A. URMAN)، (2010) بعنوان "التعامل الدولي مع اللاجئين الفلسطينيين واليهود" (16)**

استهدفت الدراسة البحث في أساليب تعامل الأمم المتحدة ودول الشرق الأوسط مع اللاجئين من اليهود والفلسطينيين ورصد الفرق بين هذه الأساليب في ضوء مجموعة من الاعتبارات السياسية والدبلوماسية، وأوضحت نتائج الدراسة أن أسلوب تعامل الدول والمؤسسات مع اللاجئين لا يتم وفق معايير موضوعية وقانونية، بل يتم حسب المعايير السياسية.

**دراسة بعنوان "المصالح الوطنية، والحقوق الإنسانية للاجئين: التاريخ والقضايا الحالية لشئون اللاجئين" (2010) Keiko. Masuyama. (17)**

استهدفت الدراسة البحث في بنود معاهدة اللاجئين، وظروف عقدها، ومدى تفعيلها، وعلاقة بنودها بالظروف السياسية للدول المختلفة، ومدى التزام الدول بها، وقد توصلت إلى أنها وسيلة لحماية المصالح السياسية للدول الأعضاء، حيث تُستخدم لحماية المصالح السياسية لكثير من الدول الموقعة على هذه الاتفاقية، فضلاً عن حماية الحقوق الإنسانية للاجئين، وأضافت أنه لم يتم تفعيل الاتفاقية بشكل جيد بسبب الخلافات مع القوانين المحلية للدول الأعضاء.

**تعليق عام على الدراسات السابقة:**

- ركزت الدراسات السابقة على الإستراتيجيات والأساليب الاتصالية للمنظمات الدولية العاملة في الأردن، وتبينها للسياسات التي تتبعها العلاقات العامة في المنظمات الدولية في التعامل مع اللاجئين السوريين.
- تناولت هذه الدراسات للعلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن، كما تناولت قضايا اللاجئين السوريين المتواجدين في الأردن، فبحثت في المشكلات التي تواجههم من أجل الوقوف عليها.
- غلب المنهج المسحي على معظم الدراسات العربية باستخدام أداتي الاستبيان وتحليل المضمون، بينما استخدمت الدراسات الأجنبية أداتي الملاحظة، والمقابلة.

## الإطار النظري للدراسة

اعتمد الباحث في دراسته على نماذج جرونج Gruing، ونوضح تفاصيل ذلك فيما يلي:

يعرف مصطلح النموذج من الناحية العلمية بأنه "تعبير عن الواقع، فالعقل الإنساني لا يستطيع أن يدرك الواقع ولكنه يستطيع أن يعدل أجزاء من الواقع، ويدركها في تكوين الأفكار التي تعد نموذجًا للواقع، وتبسيطاً له، إذ إنها لا تشمل كل أجزاء هذا الواقع(18).

وأوضح جرونج وتود (هنت Todd Hunt) أن تاريخ العلاقات العامة يمكن حصره في هذا النموذج الذي يصف ممارسة العلاقات العامة بدءًا من المرحلة التي كان يمارس فيها أنشطة شبيهة بالعلاقات العامة مرورًا بمراحل العلاقات العامة المختلفة، وتمثل هذه النماذج إعادة تقديم التقييم، وأهداف وسلوك المنظمات، حيث تمارس العلاقات العامة في الوقت الحاضر، وتتمثل هذه النماذج فيما يلي (19):

1- نموذج الوكالة الصحفية: يمثل هذا النموذج أقدم أشكال الاتصال المستخدم في العلاقات العامة، وهو الاتصال الهابط، فالمعلومات وفقًا لهذا النموذج تناسب باتجاه واحد من الإدارة العليا إلى العاملين، ومن المؤسسة إلى الجماهير الخارجية، ويعتمد العاملون في العلاقات العامة على النشر بوصفه نشاطًا اتصاليًا أساسيًا في توصيل رسائلهم إلى الجمهور، ويتجاهلون رد فعل هذا الجمهور.

2- نموذج الإعلام العام: استُخدم هذا النموذج نتيجة الهجوم على المؤسسات الكبيرة من جانب الصحفيين الذين ينشرون الفضائح، حيث أدرك رؤساء هذه المؤسسات أنهم بحاجة إلى أكثر من الدعاية التي تقدمها وكالات الأخبار للدفاع عنهم، ومن ثم قاموا باستخدام بعض الصحفيين للعمل لديهم لكتابة منشورات صحفية تدافع عنهم، وتبرئ ساحتهم.

3- النموذج غير المتوازن: حيث يكون الاتصال في اتجاهين: من المنظمة إلى الجماهير والعكس، ولكنه يسعى لخدمة أهداف مصالح المنظمة في المقام الأول، لذلك وُصف بغير المتوازن، ويطلقون عليه النموذج الإقناعي؛ لأنه يوظف نماذج العلوم الاجتماعية لزيادة القدرة التأثيرية أو الإقناعية للرسالة(20).

4- النموذج المتوازن باتجاهين: بدأ استخدام هذا النموذج في بداية الستينات من القرن السابق، وتهدف العلاقات العامة طبقًا لهذا النموذج للوصول إلى التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها، والعمل كوسيط بينهما، ويستخدم ممارسو العلاقات العامة بحوث ونظريات العلوم الاجتماعية، ويستخدمون بشكل أساسي نظريات الاتصال لتخطيط وتقييم العلاقات العامة بداية من نظريات الإقناع التي يهتم بها ممارسو العلاقات العامة طبقًا للنموذج غير المتوازن ذي الاتجاهين(21).

### تساؤلات الدراسة

- قام الباحث بتحديد مجموعة من التساؤلات التي تستهدف الدراسة الإجابة عنها، ونحدها فيما يلي:
- ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها المنظمات الدولية في علاقتها باللجئين السوريين؟
  - ما الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن للتواصل مع اللاجئين؟
  - ما تقييم اللاجئين السوريين للأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن؟
  - ما درجة رضا اللاجئين السوريين عن الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المنظمات الدولية مع اللاجئين السوريين في الأردن؟
  - ما مجالات اهتمام المنظمات الدولية بالشئون الحياتية للاجئين السوريين المتواجدين داخل المخيمات في الأردن؟
  - ما مدى نجاح العلاقات العامة في المنظمات الدولية بالقيام بأنشطتها الاتصالية في خدمة اللاجئين السوريين من وجهة نظرهم؟
  - ما مستوى تعرض اللاجئين السوريين للأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة، وأشكال التعامل في المنظمات الدولية العاملة في الأردن؟

### مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

يحدد الباحث مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية على النحو التالي:

#### جدول (1) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

المصطلح	المفهوم	التعريف الإجرائي
المنظمات الدولية	هي هيئة تنشئها مجموعة من الدول كوسيلة من وسائل التعاون الاختياري بينها للإشراف على شأن أو أكثر من شئونها الخاصة وتمنحها- لتحقيق أهدافها- اختصاصًا ذاتيًا تباشره هذه الهيئة في المجتمع الدولي من جهة وفي مواجهة دول الأعضاء فيها من جهة أخرى. (22)	هي المنظمات التي تقوم على مساعدة اللاجئين، وتتمتع بصفة قانونية دولية، وتشمل منظمة الأونروا المفوضية السامية لشئون اللاجئين واليونسيف، واليونسكو، ومنظمة الإغاثة الدولية، وحقوق الإنسان وغيرها من المنظمات الدولية العاملة في الأردن التي تُعنى بشئون اللاجئين.
اللاجئون	اللاجئ هوكل شخص تعرض للاضطهاد لأسباب ترجع إلى عرقه، أو دينه، أو جنسه، أو آرائه السياسية خارج دولة جنسيته، ويوجد خارج دولة إقامته المعتادة بسبب تلك الظروف، ولا يستطيع أو غير راغب بسبب ذلك الخوف أن يعود إلى تلك الدولة. (23)	اللاجئ هو الشخص الذي ترك وطنه وأهله هرباً من الحروب والخوف والاضطهاد طالباً الأمن والأمان، ويقصد بهم الباحث في هذه الدراسة اللاجئين السوريين المتواجدين في المخيمات على أرض المملكة الأردنية الهاشمية.



الدور	هو معايير السلوك أو القواعد التي تحكم وصفاً معيناً في البناء الاجتماعي والوظيفة، أو الأداء الذي يقوم به الإعلام بالنسبة للجمهور في مجالات مختلفة (التعليم، الأخبار، التنمية - والترفيه) (24)	هو الوظيفة الاتصالية التي تستخدمها المنظمات الدولية إزاء اللاجئين السوريين في الأردن مثل برامج التعليم، والبرامج الصحية، والتوعوية، والترفيهية، والمحاضرات وغيرها من النشاطات.
-------	--	--

### الإطار المنهجي للدراسة

ويشمل هذا الإطار ما يلي:

نوع الدراسة: تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تستخدم المنهج المسحي بوصفه أنسب المناهج العلمية لتحقيق أهداف الدراسة، ومعرفة الدور الاتصالي للمنظمات الدولية تجاه اللاجئين والمهجرين في الأردن، حيث تتجه البحوث الوصفية إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات المختلفة للدراسة، والتعرف على نوع معين من الجمهور، وكذلك وصف الظاهرة التي تتم دراستها كما هي، أي في ظل الظروف التي تتواجد فيها. (25)

منهج الدراسة: تعتمد الدراسة على منهج المسح، حيث يتيح منهج المسح التعرف على وجهات نظر الأفراد، و عما يعتقدون، ويفكرون فيه، ودراسة جمهور وسائل الإعلام بأنواعها المختلفة في إطارها الوصفي أو التحليلي (26).

أدوات الدراسة: قام الباحث بتوظيف أداة الاستبيان لجمع المعلومات من مجتمع الدراسة الميداني، وأداة المقابلة، حيث قام الباحث بإجراء مقابلات شخصية مع المختصين في شؤون اللاجئين في الأردن.

### الإطار الإجرائي للدراسة

مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في اللاجئين السوريين المتواجدين في مخيمات اللجوء في الأردن.

عينة الدراسة: اعتمد الباحث على العشوائية البسيطة في تحديد عينة، وذلك لكون العينة العشوائية البسيطة تسمح بالتمثيل المتكافئ لكل مفردات المجتمع البحثي، وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية حجمها (400) مفردة من اللاجئين السوريين المتواجدين في مخيمات اللجوء في الأردن.

### أساليب جمع البيانات:

تم استخدام استمارة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، ونوضح ذلك فيما يلي:

استمارة الاستبيان: تم تصميم استمارة استبيان خاصة بعينة من الجمهور المصري في الدراسة الميدانية وتم توزيعها على الجمهور المستخدم لصفحات الفيس بوك ومواقع الوزارات محل الدراسة بهدف معرفة مدى استخدامهم للصفحات على الفيس بوك والمواقع الالكترونية للمؤسسات الحكومية محل الدراسة واتجاهاتهم نحو مضمونها.

اختبار الصدق والثبات: تم اختبار صلاحية استمارة الاستبيان في جمع البيانات بإجراء اختباري الثبات والصدق لهما، وذلك على النحو التالي:

اختبار الصدق (Validity): يعنى الصدق الظاهري صدق المقياس المستخدم ودقته في قياس المتغير النظري أو المفهوم المراد قياسه<sup>(27)</sup> ، وللتحقق من صدق المقياس المستخدم في البحث تم القيام بعرض أدوات جمع البيانات (صحيفة الاستقصاء، واستمارة تحليل المضمون) على مجموعة من الخبراء والمتخصصين<sup>(\*)</sup> في مناهج البحث والإعلام والإحصاء.

اختبار الثبات (Reliability): يقصد به الوصول إلى اتفاق متوازن في النتائج بين الباحثين في حالة استخدامهم لنفس الأسس والأساليب على نفس المادة الإعلامية، أي محاولة الباحث تخفيض نسب التباين لأقل حد ممكن، وقد قام الباحث بتطبيق اختبار الثبات على عينة تمثل 10% من العينة الأصلية بعد تحكيم صحيفة الاستقصاء ثم إعادة تطبيق الاختبار مرة ثانية على عينة 5% من المبحوثين بعد إسبوعين من الاختبار الأول.

#### التحليل الإحصائي للبيانات

قام الباحث بالاستعانة ببرامج التحليل الإحصائي (SPSS)، وذلك لتحليل بيانات الدراسة التحليلية والميدانية، ويتمثل مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة الحالية في كافة اختبارات الفروض والعلاقات الارتباطية ومعامل الانحدار في قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أي عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، كما يعبر قيمة معامل الارتباط عن الفئات الثلاثة التالية:

إذا كانت القيمة أقل من (+3،-3) فهي تعنى قوة ارتباط منخفضة للغاية.

إذا كانت القيمة (أكبر من +،- 4 وأقل من +،- 7) فهي تعنى قوة ارتباط متوسطة.

إذا كانت القيمة الأكبر من (-،+ 7 حتى 1) فهي تعنى قوة ارتباط عالية وقوية.

#### نتائج الدراسة

استهدفت الدراسة الميدانية التعرف على آراء اللاجئين السوريين في الأردن نحو المنظمات الدولية لشؤون اللاجئين ودرجة تقييمهم لها، وقد تمت هذه الدراسة بالتطبيق على عينة قوامها 400 لاجئ سوري، من خلال استخدام أدوات الاستبيان والمقابلة، وقد خرجت بمجموعة من النتائج نوضحها فيما يلي:

### أولاً: الإجابة عن تساؤلات الدراسة

- هل تعرف منظمات دولية لشئون اللاجئين تعمل في الأردن؟

#### الجدول (3) مدى معرفة اللاجئين بالمنظمات الدولية

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
المعرفة بالمنظمات الدولية	نعم	94.1
	لا	5.9
	الكلي	100.0

يتضح لنا من البيانات السابقة مدى معرفة أفراد العينة بالمنظمات الدولية لشئون اللاجئين في الأردن، حيث نجد أن نسبة 94.1 من أفراد العينة لهم دراية بالمنظمات التي تعنى بشئون اللاجئين السوريين في الأردن، ونسبة 5.9% من أفراد العينة ليس لهم دراية بالمنظمات الدولية، وهم من السيدات اللاتي لديهن أزواج، حيث يكن بغنى عن الذهاب للبحث عن أى خدمة لوجود من يعيل الأسرة، ويتابع أمورهما.

- ما مصادر معرفتك بالمنظمات الدولية لشئون اللاجئين العاملة في الأردن؟

#### الجدول (4) مصادر معرفة المبحوثين بالمنظمات الدولية

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	مصادر المعرفة بالمنظمات
1	80.9	276	تقديم مساعدات للاجئين
2	56.3	192	ورشة عمل
2م	56.3	192	مقابلة اوزيارة
3	55.1	188	حضور اجتماع
4	52.8	180	محاضرة
5	44.0	150	ملصقات وكتيبات
6	39.6	135	شبيكات التواصل الاجتماعي
7	34.0	116	مجلة
8	27.6	94	تقديم طلبات
9	21.4	73	الموقع الإلكتروني للمنظمة
10	19.6	67	حضور مؤتمر
11	16.7	57	النشرات الدورية والبيانات الصحفية
12	16.4	56	المعارض
13	4.4	15	أقراص مدمجة

توضح البيانات السابق عرضها مصادر المعرفة بالمنظمات الدولية لشئون اللاجئين العاملة في الأردن، حيث حلت بالمرتبة الأولى تقديم مساعدات للاجئين بنسبة مئوية 80.9%، من أفراد العينة، وجاءت بالمرتبة الثانية كل من ورشة العمل والمقابلة أو الزيارة بنفس النسبة 56.3%، أما حضور اجتماع، فاحتلت المرتبة الرابعة بنسبة مئوية 55.1%، أما فيما يتعلق بالمحاضرة فقد جاءت بالمرتبة الخامسة بنسبة مئوية 52.8%، تلتها الملصقات والكتيبات

بنسبة مئوية 44.0%، أما شبكات التواصل الاجتماعي فحلت بنسبة 39.6%، تلتها المجلة بنسبة مئوية 34.5%، ومن ثم تقديم الطلبات بنسبة 27.6%، وبالنسبة إلى الموقع الإلكتروني للمنظمة، فكانت نسبته المئوية 21.4%، وحضور المؤتمر بنسبة 19.6%، أما النشرات الدورية والبيانات الصحفية فقد جاءت بنسبة مئوية 16.7%، وجاءت بالمرتبة قبل الأخيرة المعارض بنسبة 16.4%، وحلت أخيراً الأقراص المدمجة بنسبة 4.4% من مجموع أفراد عينة الدراسة.

#### - هل تعاملت شخصياً مع هذه المنظمات؟

##### الجدول (5) تعامل المبحوثين مع المنظمات محل الدراسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
التعامل مع المنظمات	نعم	88.6
	لا	11.4
	الكلي	100.0

تشير البيانات السابقة إلى التعامل الشخصي من جانب اللاجئين السوريين مع المنظمات الدولية العاملة في الأردن بنسبة 88.6%، بينما لم يتعامل المبحوثين مع هذه المنظمات بنسبة 11.4% من مجتمع الدراسة.

ويرى الباحث من خلال نتائج الجدول اعلاه أن النسبة العظمى من اللاجئين السوريين يتعاملون مباشرة مع المنظمات الدولية العاملة بالأردن التي تعنى بشئونهم، ويتضح لنا من خلال نسبة 11.4%، أن هناك رجالاً يقومون بخدمة زوجاتهم وأمهاتهم وكبار السن، وهذه الفئات هي التي لا تتعامل شخصياً مع المنظمات الدولية العاملة في الأردن.

#### - ما أشكال التعامل التي قامت بها المنظمات الدولية معك داخل المخيم؟

##### الجدول (6) أشكال التعامل بين اللاجئين والمنظمات الدولية

الترتيب	النسبة المئوية	التكرار	أشكال التعامل
1	73.0	249	تقديم الخدمة المباشرة للاجئين
2	66.9	228	المقابلات
3	61.0	208	ورش العمل
4	56.0	191	المحاضرات
5	46.3	158	الكتيبات والملصقات
6	32.6	111	النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة
7	32.0	109	تنظيم الاجتماعات
8	31.4	107	المشاركة في المناسبات داخل المخيم
9	28.4	97	شبكة المعلومات
10	24.3	83	الخطابات الرسمية لنقل المعلومات للاجئين
11	23.8	81	الندوات
12	17.6	60	معارض تعرف بالمنظمة وأنشطتها
12م	17.6	60	موقع المنظمة الإلكتروني
13	6.2	9	توزيع أقراص مدمجة

توضح البيانات السابقة أشكال التعامل التي قامت بها المنظمات الدولية مع اللاجئين السوريين أفراد العينة داخل المخيم، وبينت النتائج أن نسبة 73.0%، من مجتمع الدراسة هم من استفادوا من تقديم الخدمة المباشرة للاجئين وجاءت بالمرتبة الأولى، تلتها المقابلات بالمرتبة الثانية بنسبة 66.9%، واحتلت ورش العمل المرتبة الثالثة بنسبة 61.00%، بينما حلت بالمرتبة الرابعة المحاضرات بنسبة 56%، تلتها الكتيبات والملصقات بنسبة 46.3% من أفراد عينة الدراسة.

أما النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة، فقد جاءت بنسبة 32.6%، وبخصوص تنظيم الاجتماعات فقد جاءت بنسبة 32.0%، يليها مباشرة المشاركة في المناسبات داخل المخيم بنسبة 31.4%، واحتلت شبكة المعلومات المرتبة التاسعة بنسبة مئوية 28.4%، أما الخطابات الرسمية لنقل المعلومات للاجئين فقد كانت نسبتها 24.3%، وجاءت بعدها الندوات بنسبة 23.8%، أما فيما يتعلق بالمعارض التي تعرف بالمنظمة وأنشطتها والموقع الإلكتروني للمنظمة فجاءت بنفس النسبة بالمرتبة قبل الأخير بنسبة 17.6%، في حين كان توزيع الأقراص المدمجة بالمرتبة الأخيرة بنسبة 6.2% من مجتمع الدراسة.

- ما الأنشطة الاتصالية التي تمارسها المنظمات الدولية في علاقتها مع اللاجئين السوريين؟

#### الجدول (7) الأنشطة الاتصالية التي تمارسها المنظمات الدولية في علاقتها مع اللاجئين

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا يستخدم	إلى حد ما	إلى حد كبير	أشكال التعامل
1	84.7	0.58	2.54	200	126	15	توزيع المعونات
2	73.7	0.54	2.21	93	228	20	الزيارات والمقابلات
3	69.0	0.66	2.07	87	191	63	لوحة الإعلانات الخاصة بالمنظمة
4	68.3	0.58	2.05	67	225	49	معارض تعرف بالمنظمة وأنشطتها
5	67.0	0.60	2.01	63	218	60	النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة
6	65.3	0.65	1.96	64	198	79	تنظيم الاجتماعات
7	65.0	0.63	1.95	60	203	78	المحاضرات
8	64.3	0.60	1.93	50	217	74	ورش العمل
9	58.7	0.71	1.76	54	150	137	المؤتمرات
10	56.7	0.68	1.70	42	155	144	الندوات
11	55.7	0.68	1.67	40	148	153	المشاركة في المناسبات داخل المخيم
12	43.7	0.52	1.31	10	87	244	الكتيبات والملصقات

تشير البيانات الساب عرضها إلى الأنشطة التي تمارسها المنظمات الدولية في علاقتها مع اللاجئين السوريين، فنجد تصدر نشاط توزيع المعونات بوزن نسبي للموافقة 84.7%، ثم الزيارات والمقابلات

بوزن نسبي للموافقة 73.7%، يأتي بعد ذلك لوحة الإعلانات الخاصة بالمنظمة بوزن نسبي للموافقة 69%، يأتي بعد ذلك في المرتبة الرابعة معارض تعرف بالمنظمة وأنشطتها بوزن نسبي للموافقة 68.3%، ثم النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة بوزن نسبي للموافقة 67%، يتلوه نشاط تنظيم الاجتماعات بوزن نسبي للموافقة 65.3%، وفي المرتبة السابعة يأتي نشاط المحاضرات 65%، في حين يأتي نشاط ورش العمل بوزن نسبي للموافقة 64.3%، وأخيراً نشاط الكتيبات والملصقات بوزن نسبي للموافقة 43.7%.

- ما الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن للتواصل مع اللاجئين؟

أولاً: وسائل الاتصال الإلكتروني

جدول (8) وسائل التواصل الإلكتروني للتواصل مع اللاجئين

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا يستخدم	إلى حد ما	إلى حد كبير	وسائل الاتصال الإلكتروني
1	85.0	0.60	2.55	204	119	18	الهاتف
2	70.0	0.76	2.10	117	140	84	مواقع التواصل الاجتماعي
3	66.0	0.71	1.98	81	171	89	المواقع الإلكترونية للمنظمة
4	41.3	0.49	1.24	9	65	267	البريد الإلكتروني
5	38.0	0.35	1.14	1	45	295	الفاكس

توضح بيانات الجدول السابق الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن للتواصل مع اللاجئين، فنجد تصدر وسيلة الهاتف بوزن نسبي للموافقة 85% تلاها مواقع التواصل الاجتماعي بوزن نسبي للموافقة 70%، ويأتي في المرتبة الثالثة المواقع الإلكترونية للمنظمة بوزن نسبي للموافقة 66% ثم يأتي البريد الإلكتروني بوزن نسبي للموافقة 41.3%، وأخيراً الفاكس بوزن نسبي للموافقة 38%.

تتفق مع هذه النتيجة دراسة هبة أحمد مرسى، (2012) (28) التي هدفت إلى التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الدولية التي توظفها الشركات الأمريكية على مواقعها الإلكترونية، حيث أكدت أن المواقع الإلكترونية للشركات الأمريكية في توجهها للمجتمع المصري تستخدم الاستراتيجية المحلية بما تشتمل عليه من وسائل اتصال ملائمة في إستراتيجياتها الاتصالية للعلاقات العامة بصورة أكبر من العالمية أو العالمية/ المحلية.

كما يتفق ذلك مع دراسة فاتن عبد الفتاح العبهري، (2011) (29) التي تناولت دور وسائل الاتصال الشخصي في الحملات الإعلامية، وكذلك التنمية الاجتماعية، حيث أكدت ظهور

وسائل وأساليب الاتصال الشخصي التي تم تطبيقها بدرجة متوسطة في مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في منطقة شمال عمان، كما أكدت أن مستوى تطبيق نشاطات الاتصال التي هدفت إلى تعريف الطلبة، وأولياء أمورهم بالحملة كانت جميعها بمستوى متوسط، كما أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في محاور الدراسة الثلاثة، (وسائل وأساليب الاتصال الشخصي، ونشاطات تعريف الطلبة وأولياء أمورهم، وتحقيق أهداف الحملة) التي تعزى لمتغيرات الخبرة أو الجنس، أو المؤهل العلمي.

ثانياً: وسائل الاتصال الشخصي غير المباشر ( غير الإلكتروني)

الجدول (9) وسائل الاتصال الشخصي للتواصل مع اللاجئين

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا يستخدم	إلى حد ما	إلى حد كبير	وسائل الاتصال غير الإلكتروني
1	75.0	0.67	2.25	130	167	44	الاستبانات
2	75.0	0.61	2.25	117	193	31	لوحات الإعلان الداخلية
3	43.0	0.49	1.29	5	89	247	التقارير
4	42.3	0.50	1.27	8	77	256	المخاطبات
5	40.3	0.44	1.21	5	60	276	البريد العادي

تشير البيانات السابق عرضها إلى وسائل الاتصال غير الإلكترونية، فنجد تصدر وسيلتي الاستبانات ولوحات الإعلان الداخلية بوزن نسبي للموافقة 75% ، ثم وسيلة التقارير بوزن نسبي 43%، وفي المرتبة الثالثة تأتي وسيلة المخاطبات بوزن نسبي للموافقة 42.3%، وأخيراً وسيلة البريد العادي بوزن نسبي للموافقة 40.3%.

ثالثاً: وسائل الاتصال الجماهيري الرقمية

الجدول (10) وسائل الاتصال الجماهيري الرقمية المستخدمة للتواصل مع اللاجئين

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا يستخدم	إلى حد ما	إلى حد كبير	وسائل الاتصال الجماهيري
1	70.3	0.57	2.11	77	226	38	رسائل قصيرة عبر الهاتف SMS
2	61.3	0.62	1.84	43	199	99	شبكة المعلومات
3	56.0	0.66	1.68	36	159	146	الفيس بوك
4	55.0	0.68	1.65	39	144	158	الواتس اب
5	51.0	0.65	1.53	29	122	190	رسائل قصيرة عبر الهاتف MMS
6	44.3	0.54	1.33	12	88	241	فايبر
7	44.0	0.53	1.32	11	88	242	مسنجر
8	44.0	0.53	1.32	11	86	244	يوتيوب
9	43.3	0.53	1.30	12	80	249	تويتر
10	42.0	0.48	1.26	7	73	261	أنستغرام

توضح بيانات الجدول السابق وسائل الاتصال الجماهيري المستخدمة في التواصل مع اللاجئين، فنجد تصدر وسيلة رسائل قصيرة عبر الهاتف SMS بوزن نسبي للموافقة 70.3%، تلاها وسيلة شبكة المعلومات بوزن نسبي للموافقة 61.3%، تلاها في المرتبة الثالثة وسيلة الفيس بوك بوزن نسبي للموافقة 56%، يأتي بعد ذلك وسيلة الواتس اب بوزن نسبي للموافقة 55%، في حين تأتي وسيلة الرسائل القصيرة عبر الهاتف في المرتبة الخامسة بوزن نسبي للموافقة بنسبة 51%، يأتي بعد ذلك وسيلتي الفاير والمانجر بوزن نسبي للموافقة 44.3% لكل منهما، وأخيراً وسيلة الانستغرام بوزن نسبي للموافقة 42%.

رابعاً: وسائل الاتصال الجماهيري الورقي وغير الرقمي

الجدول (11) وسائل التواصل الورقية المستخدمة في التواصل

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا يستخدم	إلى حد ما	إلى حد كبير	وسائل الاتصال الجماهيري
1	83.3	0.75	2.5	104	151	86	المجلات
2	74.3	0.73	2.23	139	141	61	التلفزيون
3	68.7	0.60	0.62	72	217	52	الإذاعة
4	52.0	0.65	1.56	30	130	181	الصحف

جاءت البيانات السابقة لتوضح أن أكثر وسائل الاتصال الجماهيري المستخدمة في التواصل، هي المجلات بوزن نسبي للموافقة 83.3%، تلاها وسيلة التلفزيون بوزن نسبي للموافقة 74.3%، ثم وسيلة الإذاعة بوزن نسبي 68.7%، وأخيراً وسيلة الصحف بوزن نسبي للموافقة 52%.

ما درجة استفادتك من هذه الأنشطة الاتصالية عبر هذه الوسائل؟

الجدول (12) درجة استفادة المبحوث من الأنشطة الاتصالية

النسبة	التكرار	درجة الاستفادة
61.9	211	استفيد بدرجة كبيرة
18.2	62	استفيد بدرجة متوسطة
14.7	50	استفيد بدرجة قليلة
5.3	18	وبدرجة قليلة جداً
100.0	341	الإجمالي

نلاحظ من خلال البيانات السابقة درجة استفادة اللاجئين السوريين من الأنشطة الاتصالية عبر هذه الوسائل، حيث أظهرت النتائج أن نسبة (61.9%) من مجموع أفراد العينة، قد استفادوا من هذه الأنشطة، وبدرجة كبيرة، وجاء الذين استفادوا بدرجة متوسطة في المرتبة الثانية بنسبة (18.2%)، من مجموع أفراد عينة الدراسة، بينما جاء الذين استفادوا بنسبة قليلة بالمرتبة الثالثة بنسبة (14.7%)، وحل بالمرتبة الأخيرة الأشخاص الذين استفادوا بدرجة قليلة جداً بنسبة (5.3%)، من مجموع الكلي لمجتمع الدراسة.



- ما مستوى الاستفادة من هذه الأنشطة الاتصالية؟

الجدول (13) مستوى استفادة المبحوثين من الأنشطة الاتصالية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا استنفيد مطلقاً	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة	الفقرات
1	86.3	0.70	3.45	188	124	23	6	التعليم
2	85.8	0.79	3.43	204	90	38	9	أماكن توزيع المساعدات
3	84.8	0.78	3.39	191	100	43	7	مواعيد توزيع المساعدات
4	82.5	0.74	3.30	149	155	27	10	رعاية الأطفال
5	81.3	0.78	3.25	143	156	27	15	مواعيد التطعيم
6	80.5	0.72	3.22	125	175	32	9	الحملات الطبية
7	75.3	0.77	3.01	88	183	55	15	تنمية دور المرأة
8	75.3	0.76	3.01	90	175	65	11	التوعية
9	75.0	0.79	3.00	98	151	85	7	التثقيف
10	73.3	0.77	2.93	78	172	79	12	الإرشاد
11	71.3	0.83	2.85	74	164	81	22	المجال الاجتماعي
12	71.0	0.81	2.84	70	165	87	19	البيئة
13	69.0	0.84	2.76	59	170	83	29	العامل النفسي
14	68.3	0.79	2.73	42	196	72	31	المعلومات الصادرة عن هذه الأنشطة
15	62.5	0.88	2.50	46	120	132	43	اماكن الشكاوى
16	58.3	0.94	2.33	44	92	136	69	معرفة الأشخاص الذين يقومون بتوزيع المساعدات

تشير البيانات السابقة إلى مستويات الاستفادة من هذه الأنشطة الاتصالية، فنجد تصدر نشاط التعليم بوزن نسبي للموافقة 86.3%، ثم نشاط أماكن توزيع المساعدات بوزن نسبي للموافقة 85.8%، يأتي بعد ذلك نشاط مواعيد توزيع المساعدات بوزن نسبي للموافقة 84.8%، وفي المرتبة الرابعة يأتي نشاط رعاية الاطفال بوزن نسبي 82.5%، ثم نشاط مواعيد التطعيم بوزن نسبي للموافقة 81.3%، يأتي بعد ذلك نشاط الحملات الطبية بوزن نسبي للموافقة 80.5%، ويتساوى نشاطي تنمية دور المرأة والتوعية بوزن نسبي للموافقة 75.3%، يلي ذلك نشاط التثقيف بوزن نسبي للموافقة 75%، ثم نشاط الإرشاد بوزن نسبي للموافقة 73.3%، وأخيراً نشاط معرفة الأشخاص الذين يقومون بتوزيع المساعدات بوزن نسبي للموافقة 58.3%.

- ما تقييمك للقائم بالأنشطة الاتصالية الذي قدم معلومات عن المنظمات الدولية التي تتعامل مع اللاجئين السوريين في الأردن؟

الجدول (14) تقييم المبحوث للقائم بالاتصال

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعلم	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	الفقرة
1	81.3	0.96	3.25	176	106	26	33	لديه معرفة وافية بالموضوع
2	79.3	0.94	3.17	156	116	41	28	القدرة على توصيل المعلومة
3	73.5	0.86	2.94	81	192	34	34	يقدم رسالة واضحة
4	72.0	0.98	2.88	97	156	39	49	موضوعي في نقل الرسالة
5	65.5	0.91	2.62	48	169	70	54	يستخدم الأسلوب العاطفي في توصيل المعلومة
6	63.0	0.98	2.52	59	121	100	61	الرسالة تشتمل على أدلة إقناعية
7	62.5	0.98	2.50	56	123	98	64	التزويد بالمعلومات عن الأنشطة التي تقوم بها المنظمات
8	59.5	0.89	2.38	28	139	108	66	يقوم بربط أنشطة العلاقات العامة بالأنشطة الأخرى
9	56.8	0.94	2.27	41	85	139	76	يستخدم الاتصال غير اللفظي
10	54.8	1.15	2.19	59	84	60	138	الرسالة تشتمل على إحصائيات دقيقة

يتضح من خلال البيانات السابقة تقييم أفراد العينة للقائمين بالأنشطة الاتصالية الذين قدموا معلومات عن المنظمات الدولية التي تتعامل مع اللاجئين السوريين في الأردن، فنجد في المقدمة أن القائمين بالأنشطة لاتصالية لديهم معرفة وافية بالموضوع بوزن نسبي للموافقة 81.3% ، يتلوا ذلك القدرة على توصيل المعلومة بوزن نسبي للموافقة 79.3% ، ثم تقديم رسالة واضحة بوزن نسبي للموافقة 73.5%، يأتي بعد ذلك في المرتبة الرابعة أن القائمين بالاتصال موضوعيين في نقل الرسالة بوزن نسبي للموافقة 72%، يلي ذلك استخدامه للأسلوب العاطفي في توصيل المعلومة بوزن نسبي للموافقة 65.5%، يليها اشمال الرسالة على أدلة اقناعية بوزن نسبي للموافقة 63%، وأخيراً اشمال الرسالة على إحصائيات دقيقة بوزن نسبي للموافقة 54.8%.

- ما تقييم اللاجئين السوريين للأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن؟

الجدول (15) تقييم اللاجئين السوريين للأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعلم	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة مرتفعة	الفقرة
1	87.8	0.93	3.51	257	24	38	22	تقديم الخدمة المباشرة للاجئين
2	81.0	1.03	3.24	205	40	69	27	الزيارات والمقابلات
3	72.3	1.11	2.89	146	55	95	45	الاجتماعات
4	72.0	1.20	2.88	164	34	80	63	ورش عمل
5	69.3	1.12	2.77	129	62	94	56	الكتيبات والملصقات
6	68.0	0.98	2.72	77	140	74	50	المشاركة في المناسبات داخل المخيم
7	62.5	1.15	2.50	99	59	98	85	الرحلات
8	61.0	1.14	2.44	90	60	102	89	النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة
9	58.5	1.09	2.34	63	89	90	99	معارض تعرف بالمنظمات وأنشطتها
10	51.5	0.98	2.06	21	113	74	133	توزيع الأقراص المدمجة C.D أو فلاش ممري U.S.B

تشير البيانات السابقة إلى تقييم اللاجئين السوريين للأنشطة التي تقوم بها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن، فنجد في الصدارة تقديم الخدمة المباشرة للاجئين بوزن نسبي للموافقة 87.8%، ثم الزيارات والمقابلات بوزن نسبي للموافقة 81%، يأتي بعد ذلك الاجتماعات بوزن نسبي للموافقة 72.3%، يلي ذلك في المرتبة الرابعة ورش العمل بوزن نسبي للموافقة 72%، ثم الكتيبات والملصقات بوزن نسبي للموافقة 69.3%، وفي المرتبة السادسة تأتي المشاركة في المناسبات داخل المخيم بوزن نسبي للموافقة 68%، وأخيراً توزيع الأقراص المدمجة أو فلاش ميموري بوزن نسبي للموافقة 51.5%.

- ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المنظمات الدولية مع اللاجئين السوريين في الأردن؟

الجدول (16) رضا اللاجئين السوريين عن الأنشطة الاتصالية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعلم	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	النشاط
1	81.3	1.03	3.25	193	80	27	41	تقديم الخدمة المباشرة للاجئين
2	76.0	0.87	3.04	104	178	28	31	المقابلات والزيارات
3	69.3	1.08	2.77	108	108	64	61	تلبية طلبات اللاجئين

4	63.0	1.12	2.52	83	98	72	88	ورش عمل
5	59.3	1.12	2.37	74	80	86	101	الاجتماعات
6	59.0	1.08	2.36	59	105	76	101	الكتيبات والملصقات
7	57.8	1.08	2.31	62	83	96	100	مجلة المنظمة
7م	57.8	1.07	2.31	57	95	87	102	النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة
8	56.0	1.03	2.24	51	79	111	100	مجلة الحائط الخاصة بالمنظمة
9	54.8	1.04	2.19	46	86	96	113	الخطابات الرسمية لنقل المعلومات للاجئين
10	53.5	1.01	2.14	42	76	111	112	المشاركة في المناسبات داخل المخيم
11	52.8	1.02	2.11	37	87	95	122	معارض تعرف بالمنظمات وأنشطتها
12	44.5	0.97	1.78	28	46	90	177	الرحلات
13	39.8	0.89	1.59	21	32	75	213	توزيع الأقراص المدمج C.D أوفلاش ممري U.S.B

توضح البيانات السابق عرضها مدى رضا اللاجئين السوريين عن الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المنظمات الدولية مع اللاجئين السوريين في الأردن، فجد في الصدارة تقديم الخدمات المباشرة للاجئين بوزن نسبي 81.3%، ثم المقابلات الشخصية بوزن نسبي للموافقة 76%، فتلبية طلبات اللاجئين بوزن نسبي للموافقة 69.3%، يأتي بعد ذلك ورش العمل بوزن نسبي للموافقة 63%، يأتي بعد ذلك الاجتماعيات في المرتبة الخامسة بوزن نسبي للموافقة 59.3%، وفي المرتبة السادسة تأتي الكتيبات والملصقات بوزن نسبي للموافقة 59%، أما المرتبة السابعة فقد تساوى بها نشاطي مجلة المنظمة مع النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة بوزن نسبي للموافقة 57.8% لكل منهما، وأخيراً يأتي توزيع الأقراص المدمج C.D أوفلاش ممري U.S.B بوزن نسبي للموافقة 39.8%.

- ما مدى نجاح العلاقات العامة في المنظمات الدولية في القيام بأنشطتها الاتصالية في خدمة اللاجئين السوريين من وجهة نظرهم؟

#### الجدول (17) مدى نجاح العلاقات العامة في المنظمات الدولية في القيام بأنشطتها الاتصالية

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	لا أعرف	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة كبيرة	النشاط
1	76.5	1.07	3.06	152	113	22	54	تقديم الخدمة للاجئين
2	72.8	0.96	2.91	96	165	34	46	المقابلات والزيارات
3	62.3	1.09	2.49	72	110	72	87	ورش عمل
4	62.0	1.04	2.48	65	108	93	75	الاجتماعات

5	59.5	1.02	2.38	46	128	78	89	الكتيبات والملصقات
6	57.0	1.02	2.28	42	110	89	100	النشرات والبيانات الصحفية للمنظمة
7	55.8	0.99	2.23	36	105	101	99	الخطابات الرسمية لنقل المعلومات للاجئين
8	54.0	1.02	2.16	43	80	105	113	مجلة الحائط الخاصة بالمنظمة
9	53.5	1.05	2.14	50	64	112	115	معارض تعرف بالمنظمات وأنشطتها
10	51.5	0.98	2.06	32	78	110	121	المشاركة في المناسبات داخل المخيم
11	41.8	0.86	1.67	17	38	103	183	توزيع الأقراص المدمجة C.D أو فلاش ممري U.S.B

يتضح من خلال البيانات السابق عرضها مدى نجاح العلاقات العامة في المنظمات الدولية في القيام بأنشطتها الاتصالية خدمةً للاجئين السوريين من وجهة نظرهم، حيث حل سبب تقديم خدمة للاجئين في المرتبة الأولى بوزن نسبي للموافقة 76.5%، بينما حلت المقابلات والزيارات بالمرتبة الثانية بوزن نسبي للموافقة 72.8%، تلاها ورش العمل بالمرتبة الثالثة بوزن نسبي للموافقة 62.3%، وفي المرتبة الرابعة جاءت الاجتماعات بوزن نسبي للموافقة 62%، تلتها الاجتماعات بمتوسط حسابي (2.48)، بينما حلت الكتيبات والملصقات بالمرتبة الخامسة بوزن نسبي للموافقة 59.5%، وجاءت النشرات والبيانات بالمرتبة السادسة بوزن نسبي للموافقة 57%، أما الخطابات الرسمية فكان المتوسط الحسابي لها بوزن نسبي للموافقة 55.8%، ثم مجلة الحائط بوزن نسبي للموافقة 54%، كما حلت الأقراص المدمجة (U.S.B،CD) بالمرتبة الأخيرة بوزن نسبي للموافقة 41.8%.

- ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن المنظمات الدولية العاملة في الأردن التي تقدم لهم الخدمات؟

#### الجدول (18) رضا اللاجئين السوريين عن المنظمات الدولية العاملة في الأردن

النسبة المئوية	التكرار	المتغيرات	
59.2	202	راض جدا	مدى رضا اللاجئين السوريين
36.1	123	إلى حد ما	
4.7	16	مطلقا	
100.0	341	الكل	

يتضح من خلال البيانات السابقة مدى رضا اللاجئين السوريين عن المنظمات الدولية العاملة في الأردن التي تقدم لهم الخدمات، فكانت نسبة 59.2% من أفراد العينة راضين جداً عن تقديم الخدمات لهم، يتلوه ذلك درجة رضا الباحثين المحدودة عن تقديم الخدمات بالمرتبة الثانية بنسبة 36.1% من أفراد العينة، وفي المرتبة الأخيرة تأتي نسبة 4.7% لمن أجابوا بـ (مطلقاً) من أفراد العينة.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة ملكاوي (2017) <sup>(30)</sup> التي ركزت على الدور الذي تمارسه العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظر اللاجئين السوريين، حيث أكدت أن 38.2% من اللاجئين عينة الدراسة غير راضين عن الخدمات المقدمة من المنظمات الدولية غير الحكومية، بينما عبرت نسبة 60.1% من المبحوثين عن رضاهم عن نوعية الخدمة، في حين كشفت الدراسة أن 71% غير راضين عن التأخر في الاستجابة لطلباتهم.

بينما تتفق النتيجة السابقة مع دراسة أبورأس، مروة جغبلو، (2016) <sup>(31)</sup> التي أكدت قدرة الاتحاد الأوروبي على تقديم مساهمة كبيرة في تعامله مع اللاجئين السوريين، وتحقيق مساعدات، وفرص حقيقية نشطة، وقادرة للتأثير على المستوى العالمي، وكذلك تأمين حماية وتوطين اللاجئين السوريين بالدول الأوروبية على المدى القريب والبعيد في ظل تلاشي وجود حل للأزمة السورية في الأفق، مع محاولة دول الجوار الإقليمي استيعاب تدفق اللاجئين السوريين واللاجئين المقيمين داخل أراضيها منذ التدفق الأول، بوضع إطار من الإستراتيجيات لمواجهة الأزمات والتكيف من أجل تحسين المساعدات والحكم على فعاليتها في تخفيف جوانب من المعاناة التي يعرفها اللاجئ السوري.

#### خاتمة

استهدفت هذه الدراسة التعرف على "تقييم اللاجئين السوريين للدور الاتصالي للعلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن"، وقد اعتمدت على المنهج المسحي مستعينة بأداة الاستبيان بالتطبيق على مجموعة من اللاجئين السوريين المتواجدين داخل مخيمات اللجوء، وتتكون الاستبانة من (400) مفردة من أفراد العينة، واستخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة، وكذلك تحليل المضمون الموقع الإلكتروني لمنظمتي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ومنظمة العمل الدولية؛ لاتصالهما المباشر باللاجئين.

– حول معرفة أفراد العينة بالمنظمات الدولية لشؤون اللاجئين في الأردن، كانت نسبة 94.1 من أفراد العينة لهم دراية بالمنظمات التي تعنى بشؤون اللاجئين السوريين في الأردن، بينما كانت نسبة 5.9% من أفراد العينة ليس لهم دراية بالمنظمات الدولية.

– تعددت مصادر المعرفة بالمنظمات الدولية لشؤون اللاجئين العاملة في الأردن حيث حلت بالمرتبة الأولى تقديم مساعدات للاجئين 80.9%، وجاءت بالمرتبة الثانية كل من ورش العمل والمقابلة أو الزيارة بنفس النسبة 56.3%، وجاءت بالمرتبة قبل الأخيرة المعارض بنسبة 16.4%، ثم الأقراص المدمجة بنسبة 4.4% من مجموع أفراد عينة الدراسة.

- إن النسبة العظمى من اللاجئين السوريين يتعاملون مباشرة مع المنظمات الدولية العاملة بالأردن التي تعنى بشؤونهم، حيث إن الرجال من اللاجئين يقومون بخدمة زوجاتهم وأمهاتهم وكبار السن لأن هذه الفئات لا تتعامل شخصياً مع المنظمات الدولية العاملة في الأردن.
- تعددت أشكال التعامل التي قامت بها المنظمات الدولية مع اللاجئين السوريين أفراد العينة داخل المخيم، وبينت النتائج أن نسبة 73.0%، من مجتمع الدراسة هم من استفادوا من تقديم الخدمة المباشرة للاجئين، تلتها المقابلات بالمرتبة الثانية، بينما جاء توزيع الأقرص المدمجة جاءت بالمرتبة الأخيرة بنسبة 6.2% من مجتمع الدراسة.
- تنوعت الوسائل الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في المنظمات الدولية العاملة في الأردن للتواصل مع اللاجئين، فجد وسيلة الهاتف في مقدمتها بوزن نسبي للموافقة 85%، تلاها مواقع التواصل الاجتماعي بوزن نسبي للموافقة 70%، ثم المواقع الالكترونية للمنظمة فالبريد الالكتروني، وأخيراً الفاكس بوزن نسبي للموافقة 38%.
- تعددت وسائل الاتصال الجماهيري المستخدمة في التواصل ما بين الرسائل القصيرة عبر الهاتف SMS بوزن نسبي للموافقة 70.3%، ووسيلة شبكة المعلومات بوزن نسبي للموافقة 61.3%، ثم وسيلة الفيس بوك بوزن نسبي للموافقة 56%، ووسيلة الواتس اب بوزن نسبي للموافقة 55%، وأخيراً وسيلة الانستغرام بوزن نسبي للموافقة 42%.
- تعددت مستويات استفادة اللاجئين من هذه الأنشطة الاتصالية، فجد تصدر نشاط التعليم بوزن نسبي للموافقة 86.3% تلاها نشاط أماكن توزيع المساعدات بوزن نسبي للموافقة 85.8% يأتي بعد ذلك نشاط مواعيد توزيع المساعدات بوزن نسبي للموافقة 84.8%، ثم نشاط رعاية الاطفال بوزن نسبي 82.5%، تلاها نشاط مواعيد التطعيم بوزن نسبي للموافقة 81.3%، وأخيراً معرفة الاشخاص الذين يقومون بتوزيع المساعدات بوزن نسبي للموافقة 58.3%.
- ارتبط تقييم افراد العينة للقائمين بالأنشطة الاتصالية الذين يقدمون معلومات عن المنظمات الدولية التي تتعامل مع اللاجئين السوريين في الأردن بعدة أسباب، منه أن القائمين بالأنشطة الاتصالية لديهم معرفة وافية بالموضوع بوزن نسبي للموافقة 81.3%، تلاها القدرة على توصيل المعلومة بوزن نسبي للموافقة 79.3%، يأتي بعد ذلك تقديم رسالة واضحة بوزن نسبي للموافقة 73.5%، وفي المرتبة الرابعة يأتي السبب الخاص بكون القائمين بالاتصال موضوعيين في نقل الرسالة بوزن نسبي للموافقة 72%، ثم استخدامهم للأسلوب العاطفي في توصيل المعلومة بوزن نسبي للموافقة 65.5%.

- تنوعت أسباب رضا اللاجئين السوريين عن الأنشطة الاتصالية التي تمارسها العلاقات العامة في المنظمات الدولية مع اللاجئين السوريين في الأردن، فنجد في مقدمتها سبب تقديم الخدمات المباشرة للاجئين بوزن نسبي 81.3%، تلاها المقابلات الشخصية بوزن نسبي للموافقة 76%، يأتي بعد ذلك تلبية طلبات اللاجئين بوزن نسبي للموافقة 69.3%، ثم ورش العمل بوزن نسبي للموافقة 63%، وأخيرًا توزيع الأقراص المدمج C.D أوفلاش ممري U.S.B بوزن نسبي للموافقة 39.8%.
- ارتفعت نسبة تعرض اللاجئين السوريين للأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في المنظمات الدولية، فكانت بنسبة 75.1% من مجتمع الدراسة، بينما عبرت نسبة 22% عن التعرض غير الدائم لها، وجاءت بالمرتبة الأخيرة نسبة من أجابوا بلا حيث بلغت 2.9%.
- ارتفعت درجة رضا اللاجئين السوريين عن المنظمات الدولية العاملة في الأردن التي تقدم لهم الخدمات، فوصلت إلى 59.2% مقابل 4.7% من المبحوثين عبروا عن دعم رضاهم.



## مراجع الدراسة

- 1) اوجلاند، أولفر، الماضي الصعب والمستقبل الغامض /الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات والتجمعات في لبنان، منشورات مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القصرية، (الأردن: جامعة اليرموك، 2005).
- 2) الشيب، هادي، مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي – اللاجئين السوريين أنموذجاً، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث: اللاجئين في الشرق الأوسط، المجتمع الدولي: الفرص والتحديات، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القصرية، (الأردن: جامعة اليرموك، ص3، 2018).
- 3) حسنين، شريف، خلق التوازن في الأردن استجابة لاحتياجات اللاجئين في المناطق الحضرية، مؤسسة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية، مؤتمر "اللاجئون السوريون في الأردن: سؤال المجتمع والإعلام"، (2014).
- 4) اوجلاند، أولفر، مرجع سابق
- 5) الشيب، هادي، مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي – اللاجئين السوريين أنموذجاً، المؤتمر الدولي الثالث: اللاجئين في الشرق الأوسط، المجتمع الدولي: الفرص والتحديات، (إربد: جامعة اليرموك، 2018).
- 6) مرسى، هبة أحمد، "إستراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة الدولية، دراسته على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجهة للجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2012).
- 7) قدره، فكري عبد الحليم، الدور الاعلامي لوكالة الغوث الدولية"الاونروا" من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين "دراسه تقييميه، رسالة ماجستير غير منشورة، (الأردن: جامعه الشرق الأوسط، كلية الإعلام، 2012).
- 8) العبهري، فائق عبد الفتاح، دور الإتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف، مع نحو بيئة مدرسية آمنة، -من وجهة نظر المعلمين- دراسة ميدانية، (الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2011).
- 9) Bettina Boehm, Mental Health amongst Child Syrian Refugees living in Jordan's Host Community, MSF-France, OCP, A Thesis submitted to The Third International Conference: Refugees in the Middle East International Community: Opportunities and Challenges, Refugees, Displaced Persons and Forced Migration Studies Center, Yarmouk University, 2018.
- 10) MAHA KATTAA, Regulating Syrian Refugees Access to Employment Through National National and Interntional Integrated Response, (2018, P.478) .
- 11) Khalifah H. Alfadhli , How refugees of conflict in developing countries can develop a capacity for collective resilience: A social identity approach, School of Psychology, University of Sussex, UK, 2014
- 12) Saidi, R. Legal and operational aspects of forced displacement: the role of UNHCR University of Essex (United Kingdom), ProQuest, UMI Dissertations Publishing, 2013.
- 13) Oneil, G. (2013) Evaluation of International and non-Govern Mental Organizations communication view .public Relations Review, 39 (5), 572-574.
- 14) Heidi Jean Worabo, Assessing the Feasibility and Perceptions of Health Services for Refugees of Resettlement Organizations MSN, Family Nurse Practitioner, Southern Illinois University Edwardsville, 2007 BSN, Nursing, Goshen College, 2002 A Doctor of Nursing Practice Project Submitted to The Graduate School at the University of Missouri-St., August 2012

- 15) Christophe. Allaire Sevigny. (2011), Starting From Refugees Themselves: A Study on the Resettlement of Government-Assisted Refugees in Gatineau, Quebec Carleton University. Ottawa, Ontario
- 16) STANLEY A. URMAN, THE UNITED NATIONS AND MIDDLE EAST REFUGEES: THE DIFFERING TREATMENT OF PALESTINIANS AND JEWS, A dissertation submitted to the Graduate School-Newark Rutgers, The State University of New Jersey in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Newark, New Jersey May 2010
- 17) Keiko. Masuyama. (2010) National Interests vs. Human Rights of Refugees: History and Current Issues of Refugees Roosevelt University. Chicago, Illinois.
- 18) ريم احمد عادل، العلاقات العامة في قطاع الاستثمار في مصر – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: 1986، ص63).
- 19) فيصل، سلمان فيحان، الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في قطاع الأمن السعودي- دراسة تطبيقية على قضية المخدرات، (القاهرة: كلية الإعلام، 2008).
- 20) مرسى، هبه أحمد، "إستراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة الدولي، دراسته على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجه للجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2012).
- 21) أبو بكر، مرجع سابق، ص90
- 22) البكري، فؤادة عبدالمنعم، الإعلام الدولي، ط1، (القاهرة: عالم الكتب، ص2011، 359).
- 23) عبد الحميد محمد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلان، (القاهرة: عالم الكتاب، 2010).
- 24) شبلي، كرم، معجم المصطلحات الإعلامية، عربي، إنجليزي، (بيروت: دار الجليل، 1994).
- 25) طابع، سامي، "بحوث الإعلام"، (القاهرة: دار النهضة العربية للنشر، 2001، ص167-168).
- 26) عبد العزيز، محمد، البحوث الإعلامية، أساسها- أساليبها- مجالاتها، ط2، (الرياض: مطبعة السفين، 2004، ص24).
- 27) عبد الحميد، محمد، "البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"، (القاهرة: عالم الكتب للنشر، 2004، ص159).
- 28) مرسى، هبه أحمد، "إستراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة الدولي، دراسته على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجه للجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2012).
- 29) العبهري، فائق عبد الفتاح، دور الإتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف، مع نحو بيئة مدرسية آمنة، -من وجهة نظر المعلمين- دراسة ميدانية، (الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2011).
- 30) ملكاوي، لجين عبدالحكيم ، دور العلاقات العامة في المنظمات الدولية غير الحكومية في إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئين في الشرق الأوسط" الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة" مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، (2017، ص374).
- 31) زهيرة بوراس، مروة جفيلو، تداعيات أزمة اللاجئين السوريين على الأمن الأوروبي، رسالة ماجستير غير منشورة، ( جامعة العربي التبسي: تبسة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016).
- \*أسماء المحكمين:  
الأستاذ الدكتور: علي عوجة - جامعة القاهرة- عميد كلية الإعلام الأسبق.  
الأستاذ الدكتور: سامي طابع- جامعة القاهرة- كلية الإعلام.  
الأستاذ الدكتور: بركات عبدالعزيز - جامعة القاهرة- كلية الإعلام.  
الأستاذة الدكتورة: حنان فاروق جنيدي- جامعة القاهرة – كلية الإعلام.

- الأستاذ الدكتور: ابراهيم أبو عرقوب- الجامعة الأردنية- كلية الآداب.  
الأستاذ الدكتور: حاتم العلاونه- جامعة اليرموك- كلية الإعلام.  
الأستاذ الدكتور: تيسير أبو عرجه- جامعة البترا- عميد كلية الإعلام.  
الأستاذ الدكتور: عبدالرزاق الدليمي- جامعة البترا- كلية الإعلام.  
الدكتورة: جيهان البيطار- جامعة القاهرة - كلية الإعلام.  
الأستاذ الدكتور: علي النجادات- جامعة اليرموك- عميد كلية الإعلام.  
الدكتور: علاء الدين الدليمي - جامعة اليرموك- كلية الإعلام.
- 1 اوجلاند، أولفر، الماضي الصعب والمستقبل الغامض / الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينيين في المخيمات والتجمعات في لبنان، منشورات مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القصرية، (الأردن: جامعة اليرموك، 2005).
- الشبيب، هادي، مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي - اللاجئين السوريين أنموذجاً، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث: اللاجئين في الشرق الأوسط، المجتمع الدولي: الفرص والتحديات، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القصرية، (الأردن: جامعة اليرموك، ص3، 2018).
- حسنين، شريف، خلق التوازن في الأردن استجابة لاحتياجات اللاجئين في المناطق الحضرية، مؤسسة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية، مؤتمر "اللاجئون السوريون في الأردن: سؤال المجتمع والإعلام"، (2014).
- 1 اوجلاند، أولفر، مرجع سابق
- الشبيب، هادي، مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي - اللاجئين السوريين أنموذجاً، المؤتمر الدولي الثالث: اللاجئين في الشرق الأوسط، المجتمع الدولي: الفرص والتحديات، (إربد: جامعة اليرموك، 2018).
- مرسى، هبه أحمد، "إستراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة الدولية، دراسته على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجهة للجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2012).
- قدره، فكري عبد الحليم، الدور الاعلامي لوكالة الغوث الدولية "الاونروا" من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين "دراسه تقيمي، رسالة ماجستير غير منشورة، (الأردن: جامعه الشرق الأوسط، كلية الإعلام، 2012).
- العبهري، فاتن عبد الفتاح، دور الإتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف، مع نحو بيئة مدرسية آمنة، -من وجهة نظر المعلمين- دراسة ميدانية، (الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2011).
- Bettina Boehm, Mental Health amongst Child Syrian Refugees living in Jordan's Host Community, MSF-France, OCP, A Thesis submitted to The Third International Conference: Refugees in the Middle East International Community: Opportunities and Challenges, Refugees, Displaced Persons and Forced Migration Studies Center, Yarmouk University, 2018.
- MAHA KATTAA, Regulating Syrian Refugees Access to Employment Through National National and Interntional Integrated Response, (2018, P.478) .
- Sabine Nasser, Family, Separation, and Integration The Psychosocial effects and traumas on Syrian women and children refugees A thesiof the requirements for the Degree of Master of Arts in International Relations April, 2015 London, United Kingdom
- Khalifah H. Alfadhli , How refugees of conflict in developing countries can develop a capacity for collective resilience: A social identity approach, School of Psychology, University of Sussex, UK, 2014

- Saidi, R. Legal and operational aspects of forced displacement: the role of UNHCR University of Essex (United Kingdom), ProQuest, UMI Dissertations Publishing, 2013.
- Oneil,G,(2013)Evaluation of International and non-Govern Mental Organizations communication view .public Relations Review, 39 (5),572-574.
- Heidi Jean Worabo, Assessing the Feasibility and Perceptions of Health Services for Refugees of Resettlement Organizations MSN, Family Nurse Practitioner, Southern Illinois University Edwardsville, 2007 BSN, Nursing, Goshen College, 2002 A Doctor of Nursing Practice Project Submitted to The Graduate School at the University of Missouri-St., August 2012
- Christophe. Allaire Sevigny. (2011), Starting From Refugees Themselves: A Study on the Resettlement of Government-Assisted Refugees in Gatineau, Quebec Carleton University. Ottawa, Ontario
- Michael Vicente Pérez, IDENTIFYING PALESTINIANS: PALESTINIAN REFUGEES AND THE POLITICS OF ETHNO-NATIONAL IDENTITY IN JORDAN By A DISSERTATION Submitted To Michigan State University, 2011
- STANLEY A. URMAN, THE UNITED NATIONS AND MIDDLE EAST REFUGEES: THE DIFFERING TREATMENT OF PALESTINIANS AND JEWS, A dissertation submitted to the Graduate School-Newark Rutgers, The State University of New Jersey in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy, Newark, New Jersey May 2010
- Keiko. Masuyama. (2010) National Interests vs. Human Rights of Refugees: History and Current Issues of Refugees Roosevelt University. Chicago, Illinois.
- فيصل، سلمان فيحان، الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في قطاع الأمن السعودي- دراسة تطبيقية على قضية المخدرات، (القاهرة: كلية الإعلام، 2008).
- الجمال، معوض، مرجع سابق، ص15-52.
- أبو بكر، مرجع سابق، ص90
- البكري، فؤادة عبدالمنعم، الإعلام الدولي، ط1، (القاهرة: عالم الكتب، ص359، 2011).
- عبد الحميد محمد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلان، (القاهرة: عالم الكتاب، 2010).
- شبلي، كرم، معجم المصطلحات الإعلامية، عربي، إنجليزي، (بيروت: دار الجليل، 1994).
- أسماء المحكمين:
- الأستاذ الدكتور: علي عجوة - جامعة القاهرة- عميد كلية الإعلام الأسبق.
- الاستاذ الدكتور: سامي طايح- جامعة القاهرة- كلية الإعلام.
- الاستاذ الدكتور: بركات عبدالعزيز- جامعة القاهرة- كلية الإعلام.
- الاستاذة الدكتورة: حنان فاروق جنيد- جامعة القاهرة - كلية الإعلام.
- الأستاذ الدكتور: ابراهيم أبو عرقوب- الجامعة الأردنية- كلية الآداب.
- الأستاذ الدكتور: حاتم العلاونه- جامعة اليرموك- كلية الإعلام.
- الأستاذ الدكتور: تيسير أبو عرجه- جامعة البترا- عميد كلية الإعلام.
- الاستاذ الدكتور: عبدالرزاق الدليمي- جامعة البترا- كلية الإعلام.
- الدكتورة: جيهان البيطار- جامعة القاهرة - كلية الإعلام.
- الاستاذالدكتور: علي النجادات- جامعة اليرموك- عميد كلية الإعلام.

الدكتور: علاء الدين الدليمي - جامعة اليرموك- كلية الإعلام.  
21- مرسى، هبه أحمد، "إستراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة الدولية، دراسه على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجهه للجمهور المصري، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: كلية الإعلام، قسم العلاقات العامة والإعلان، 2012).  
طابع، سامي، "بحوث الإعلام"، (القاهرة: دار النهضة العربية للنشر، 2001، ص167-168).  
عبد الحميد، محمد، "البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"، (القاهرة: عالم الكتب للنشر، 2004، ص159).