خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم

هبه محمد حسنى العويشى
مدرس بقسم تنظيم المجتمع – كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم

دكتورة هبه محمد حسنى العويشى
مدرس بقسم تنظيم المجتمع – كلية الخدمة الاجتماعية – جامعة حلوان

الملخص:

يصف هذا البحث خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين و مواجهة مشكلاتهم وتتمثل تلك الخصائص في نوع العلاقة، نمط العلاقة، شكل العلاقة وعليه فهذا البحث يهدف إلى تحديد المشكلات التي تواجه اللاجئين وتحديد خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم وتوصلت الدراسة في أهم نتائجها إلى أن مستوى خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين مرتفع كما أكدت أيضاً على أن من اكثر المشكلات التي يعانى منها اللاجئين المشكلات الاقتصادية وان المشكلات الصحية هي اقل المشكلات التي يعانى منها اللاجئين، وتبين انه يوجد بعض المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم وتتمثل في قلة وعى المنظمات بأهمية وجود علاقات فيما بينهم ،قلة الموارد والامكانيات داخل هذه المنظمات ،وكان من اهم المقترحات اللازمة لزيادة التفاعل بين تلك المنظمات اهتمام منظمات رعاية اللاجئين بالتنسيق فيما بينهم لتحقيق الاهداف ،العمل على وجود خطة واضحة بين منظمات رعاية اللاجئين ،كما أكدت الدراسة على أهمية الدور التي تقوم به الجمعيات الأهلية لمواجهة مشكلات اللاجئين.

Abstract:

This research describes the characteristics of relations between refugee welfare organizations and the face of their problems. The level of characteristics of relations between refugee welfare organizations is high. She also stressed that one of the most common problems faced by refugees is economic problems. The lack of awareness of the importance of the existence of relations among them, and the lack of resources and capabilities within these organizations. The study also emphasized the important role played by NGOs in addressing refugee problems

أولاً: مدخل لمشكلة الدراسة:

يعتبر الفقر الشديد والصراع الاجتماعي والكوارث الطبيعية والانحلال الفكري والحروب ومستوى التنمية المنخفضة من أهم الأسباب التي تُجبِر الناس على ترك أوطانهم بحثاً عن الملجأ أو المساعدة أو مستقبل أفضل في أي مكان، و نظراً لزيادة عدد حالات

تدفقهم على نطاق واسع خاصة في البلدان النامية اضطرهم إلى التماس اللجوء خارج بلدان منشأهم. **(عطيه ابو الخير احمد ١٩٩٧، ص٦٠٥)**.

وتعد جمهورية مصر العربية من أحد الدول الموقعة على اتفاقية الأمم المتحدة لعام ١٩٥١ وبروتوكول عام ١٩٦٧ الخاص بوضع اللاجئين حيث يقع على عاتق الحكومة المصرية المسؤولية الأولية عن توفير الحماية لكافة الأشخاص الذين يلتمسون اللجوء على أراضيها**(غالم نجوى، ٢٠١٤،ص ٦٦)**.

و تهدف المفوضية العليا للأمم المتحدة لشئون اللاجئين في مصر إلى تقديم حماية دولية للاجئين وإيجاد حلول دائمة للمشكلات وذلك من خلال إدماجهم في مجتمعاتهم الوطنية الجديدة**(الطالباني ضحى نشأت، ٢٠١٥، ص ٩٤)**

وعلى الرغم من الجهود التي تقوم بها الدولة لحماية اللاجئين إلا أنهم يواجهون العديد من المشكلات داخل الدولة المضيفة لهم نتيجة التزايد المستمر لعدد اللاجئين وتتمثل تلك المشكلات في مشكلات ثقافية، اجتماعية، اقتصادية، السكن،... الخ.

وهذا ما أكدت عليه **(دراسة "شحاته عزه على ٢٠٠٨)** و التي توصلت لوجود مشكلات اجتماعية وصحية واقتصادية كصعوبة الحصول على فرص العمل وعدم وجود دخل ثابت وامتهان حرف بسيطة.

كما أضافت دراسة **(Stewart Miriam 2017)** أن اللاجئين يشعرون بالعزلة والوحدة، ويحتاجون إلى الدعم للوصول إلى الخدمات والتغلب على الحواجز مثل الموارد المالية المحدودة كما أوصت الدراسة بضرورة توفير الدعم العاطفي والمعلوماتي للاجئين من أقرانهم من مجتمعهم وتقديم الخدمات و مراعاة الفروق الثقافية.

وبالتالي تقوم حياه اللاجئين على إشباع احتياجاتهم الأساسية حتى يستطيعون التغلب على المشكلات داخل المجتمع الجديد.

ولذلك تنبع مشكلات اللاجئين من عدم إشباع تلك الاحتياجات مما يترتب عليه مشكلات صحيه ونفسية واجتماعية واقتصادية تؤثر على اللاجئين وأسرهم وهذا ما أكدت عليه دراسة**(Majka 2012)**

على أن الذين يواجهون صعوبات الاندماج في المجتمع الجديد وهذا يؤدي إلى صعوبات منهجية في الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات مثل الرعاية الصحية، والإسكان..... الخ.

كما أضافت دراسة ("أيوب فواز ٢٠١٨) إلى أن اللاجئين السوريين يعانون من الضغوط النفسية وأوصت الدراسة ضرورة توفير مراكز نفسية متخصصة تهتم بتقديم خدمات نفسية للاجئين السوريين في المدن والقرى والمخيمات.

واكدت دراسة **(Marie& Talal 2011)** على وجود العديد من المشكلات التي يتعرض لها اللاجئين ومنها المشكلات الاجتماعية، انخفاض الدخل انخفاض مستوى المعيشة.

كما أكدت دراسة (Abdin, L 2018) على أن اللاجئين السوريين الحوامل في لبنان يواجهون العديد من المشكلات ومنها تكلفة الرعاية الطبية وارتفاع أسعار الولادة تشكل عبئاً كبيراً على اللاجئين على الرغم من الدعم الذي تقدمه مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين

كما هدفت دراسة (محمد أحمد محمد ٢٠١٣) إلى ضرورة التعرف على مشكلات العمال العاطلين نتيجة لتهجيرهم وتحديد أولوياتهم و نوعية الخدمات المقدمة لهم وتوصلت الدراسة إلى أكثر المشكلات التي يعاني منها هي المشكلات الاقتصادية والنفسية والاجتماعية والصحية وأن مهنة الخدمة الاجتماعية لها دور في مواجهة هذه المشكلات.

كما توصلت دراسة(Campbell 2000) إلى أنه على الرغم من النجاحات التي حققها اللاجئون في المناطق الحضرية والمستويات العالية من الاكتفاء الذاتي إلى أن معظم الذين يعانون من ظروف صعبة للغاية و لا يحصلون على المساعدات المادية الكافية وأكدت الدراسة على ضرورة الاندماج داخل المجتمعات الجديدة كحل دائم قابل للاستمرار لظروفهم ومشكلاتهم في المناطق الحضرية.

وخرجت دراسة ("شناعة أياد ٢٠٠٩") بأن الظروف الاقتصادية المتدهورة تعود إلى معدلات البطالة المرتفعة وقلة الخدمات الصحية و الاجتماعية والترفيهية... الخ.

وأوصت بزيادة المرافق الخدماتية وتطوير المساكن ووضع برنامج اقتصادي شامل للتخفيف من معاناة اللاجئين.

ونستنتج مما سبق أن اللاجئين كفئة لها العديد من الاحتياجات الغير مشبعة والتي تتحول إلى مشكلات تواجههم وتؤثر على مستوى معيشتهم و هذه المشكلات تحتاج لحل من خلال تدخل العديد من المنظمات سواء الداخلية و الخارجية ولذلك تقوم المنظمات الدولية بدور واضح في مجال حماية اللاجئين من خلال تأثيرها المباشر بدرجة كبيرة في أوضاع اللاجئين التي تنجم عن انتهاكات حقوق الأنسان و المنازعات بين الفئات.

(المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين ٢٠٠٣،ص٤٠).

حيث يعتبر اللاجئين من الفئات التي تحتاج لهذه الحماية والتعرف على احتياجاتهم لذلك تزايدت أعداد المنظمات التي تدعم اللاجئين حيث تقوم المنظمات الأهلية والحكومية بدوراً اجتماعياً وسياسياً وأخلاقياً مهماً لما تحققه من توازن السوق وتقديم الرعاية الاجتماعية و استقرار سياسي و تقديم الرعاية الاجتماعية للشركات المختلفة المحتاجة إليها. **(المفوضية السامية للأمم المتحدة، ٢٠٠٤، ص ٣١).**

وهذا ما هدفت إليه دراسة (Hack Dieu 2019)حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير المؤسسات التطوعية الصغيرة في دمج اللاجئين وتوصلت الدراسة إلى أن المنظمات التطوعية الصغيرة تمتلك قيادة مثالية في التضامن الاجتماعي من خلال إجراءات مبكرة تهدف إلى مساعدة الأفراد والمجتمعات المحرومة بشكل خاص، كما كشفت الدراسة عن أن تضامن هذه المؤسسات يُمكن اللاجئين من متابعة حياة جديدة وتوفير فرص العمل لهم وشعورهم بالمواطنة.

كما كشفت دراسة (Patricia, Hanna 2013) كيف تساعد المنظمات غير الحكومية المؤسسات التعليمية كجهات اتصال لبناء شراكات تعليمية مع مجتمعات اللاجئين وأكدت نتائج الدراسة على أن المنظمات غير الحكومية لها دور في تيسير تبادل المعلومات وتنسيق الخدمات بشكل جيد.

وأضافت دراسة (البشير خالد عبدالله ٢٠١٨) أن المنظمات التطوعية لها دور كبير في تقديم خدمات المياه والصحة بشقيها الوقائي والعلاجي والرعاية الاجتماعية والتغذية وتنمية المهارات والاعتماد على الذات للاجئين.

كما أوضحت دراسة(Mellow, A 2010) ضرورة بناء منظمات مجتمعية بقيادة اللاجئين كمقدمين ومستخدمين الخدمات وذلك من خلال استثمار اللاجئين أنفسهم كرأس مال بشري يشعرون باحتياجاتهم ومشكلاتهم ويمكنهم من تحقيق مستوى واسع من الاتصالات مع المستفيدين ووصول أكبر للموارد والخدمات.

ومن خلال ما سبق يتضح أن المنظمات الحكومية والأهلية دور مهم جداً و فعال في مواجهة مشكلات اللاجئين وعلى الرغم من الجهود التي تقوم بها المنظمات لمواجهة مشكلات اللاجئين إلا أنه يوجد العديد من الصعوبات التي تواجه تلك المنظمات.

واكد على ذلك دراسة (جمال أحمد محمد ٢٠١٣) أن المنظمات التي تعمل على تخفيف مشكلات اللاجئين تواجه مجموعة من الصعوبات منها قلة وجود الدعم المالي اللازم لهذه المنظمات وضعف قدرتها على تلبية احتياجات اللاجئين وضعف التنسيق والاتصال بين

المنظمات في دعم الجهود المحلية والدولية لحماية اللاجئين والنظرة المتدنية للاجئين داخل المجتمع.

كما كشفت دراسة (عبد الرحمن إباء ٢٠١٠) على مدي فاعلية المنظمات الأهلية في تحقيق الخدمات التعليمية والصحية للاجئين وتوصلت الدراسة إلى أن هذه الخدمات غير متوفرة للاجئين وأسرهم وهناك العديد من الصعوبات التي تواجهها وقلة معرفة العاملين بها و بالاحتياجات الأساسية للاجئين.

ومن خلال ما سبق يتضح أن اللاجئين يحتاجون إلى من يعولهم ويرعاهم من خلال المؤسسات والهيئات الحكومية والأهلية لتحقيق الرعاية الاجتماعية والتربوية و إشباع الاحتياجات الأساسية إذ أن عدم إشباع تلك الاحتياجات يجعل اللاجئ عاجزاً عن التكيف الاجتماعي في المجتمع المضيف له.

ولذلك أصبح هناك احتياج للمنظمات لقيام علاقات فيما بينهم من خلال التنسيق والتعاون التبادل و الاتصال فيما بينهم لتحقيق أهدافها وتقديم خدمات متنوعة للاجئين وأسرهم ومساعدتهم على تحسين مستوى معيشتهم.

وهذا ما أكدت عليه دراسة (أحمد تومادر مصطفى، ٢٠٠٠) إلى ضرورة إيجاد علاقات تعاونية بين المنظمات وبعضها البعض لمواجهة مشكلات تلوث البيئة تمثلت في استخدام أساليب الاتصال بأنواعه الرسمية وغير الرسمية والتركيز على العلاقات التشاورية. كما توصلت أيضاً إلى أن طبيعة العلاقات بين المنظمات البيئية بخصائصها المختلفة لها تأثير قوي على تحقيق أهدافها ومساعدتها على التغلب على معوقاتها.

وركزت دراسة (زيدان عبد الفتاح أحمد ٢٠٠١) على أن هناك تأثيرات إيجابية للعلاقات بين المنظمات العاملة بالتنمية المحلية من خلال إيجاد علاقات تعاونية يؤدي إلى وجود الدعم المادي المخصص لها وإيجاد اتصال متبادل مع المنظمات الأخرى يساعد كلاً منها على تحقيق أهدافهم.

وأوصت دراسة (أحمد خالد مجاهد ٢٠٠٨) بأهمية تدعيم و تقوية العلاقات التعاونية بين جمعيات تنمية المجتمع المحلي لما لها تأثير في تحقيق البرامج والمشروعات التي تهدف إليها هذه الجمعيات، وأهمية تدعيم التشاور المهني لدعم العلاقات بين هذه الجمعيات وبعضها لحل المشكلات التي تواجهها وتبادل المعلومات والاتصال في ما بينهم.

وعليه جاء اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية باللاجئين كمهنة إنسانية توافرت لها العديد من المقومات المهنية والعلمية التي تتيح لها التصدي لمشكلات اللاجئين والتي تمثلت

في دعم قدرات اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم داخل الحياة الاجتماعية وتسهيل حصولهم على الخدمات و توفير حلول شاملة لمشكلاتهم. (المفوضية السامية للأمم المتحدة).

حيث تناولت الخدمة الاجتماعية العديد من الدراسات والبحوث الخاصة بالممارسة المهنية في مجال حماية اللاجئين

فأشارت دراسة (Juna, Chung 2010)على ضرورة زيادة معارف ومهارات الأخصائيين الاجتماعيين للعمل بفاعلية مع اللاجئين والمهاجرين وفهم القضايا المعقدة للاجئين وتطوير الكفاءة الثقافية لهم وإكسابهم مهارات التدخل و التقييم المهني.

وأوصت دراسة(القضاة طلال ٢٠١٦) بضرورة رفع مستوى الكفاءة المهنية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين في المراكز التنموية وخاصة ذات العلاقة بالبعد الدولي مثل قضايا اللاجئين وحقوق الإنسان والتأكيد على تفعيل أدوار الأخصائي الاجتماعي في التطبيق العملي مع المؤسسات الحكومية والأهلية والدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين من خدمات الرعاية الاجتماعية في وقت الأزمات كما أكدت الدراسة على أهمية دور الأخصائي الاجتماعي في تصميم ورسم سياسات وبرامج جماعيه للاجئين.

وأوصت دراسة(Marielacrox2014) ضرورة بناء علاقات مع منظمات اللاجئين في المجتمعات المضيفة والاهتمام بالبحوث الخاصة باللاجئين تعطي نظرة جديدة في ما يتعلق بممارسة تنظيم المجتمع.

ونستنتج من ذلك أهمية الدور الذي تقوم به مهنة الخدمة الاجتماعية في حل ومواجهة المشكلات ومنها مشكلات اللاجئين ومساعدتهم على إشباع احتياجاتهم على الرغم من العديد من الصعوبات والمعوقات التي تواجهها أثناء تعاملها مع هذه الفئة من خلال المنظمات وهذا ما تهتم به طريقة تنظيم المجتمع كإحدى طرق مهنة الخدمة الاجتماعية حيث لها اهتمام واضح بالعمل مع منظمات الرعاية الاجتماعية فهي تاريخياً بدأت بالعمل بين منظمات الرعاية الاجتماعية لتنمية العلاقات المتبادلة فيما بينهما ولكي تحقق هذه المنظمات أهدافها لابد من تحديد خصائص العلاقات بين هذه المنظمات لمواجهة مشكلات اللاجئين.

التعليق على الدراسات السابقة:

١ – من خلال ما تم عرضه من التراث النظري للدراسة ومن الدراسات السابقة يتضح لنا أن هناك صعوبات كثيرة تواجه اللاجئين ومنها صعوبة الاندماج في المجتمع الجديد، و عدم إشباع الاحتياجات الأساسية لهم، بالإضافة إلى أنهم يعانون من الضغوط النفسية،

وانخفاض الداخل وغيرها من المشكلات الأخرى وأكد على ذلك دراسة"Majka 2012"، دراسة" أيوب فواز ٢٠١٨" ودراسة."Abdin, L 2018 "

٢ – معظم الدراسات أكدت على أهمية المنظمات في القضاء على مشكلات اللاجئين مثل دراسة "Dieu Hack 2019" ودراسة "Particta, Hanna 2013" ودراسة "عبدالله البشير خالد ٢٠١٨"

٣ – كما أكدت بعض الدراسات على مدى اهتمام مهنة الخدمة الاجتماعية بمشكلات اللاجئين وأكد على ذلك دراسة "JunaChung 2010 "ودراسة "القضاة طلال ٢٠١٦."

ثانياً: الموجهات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الموجهات النظرية التي تساعدها على تحقيق أهدافها وتحديد مشكلاتها كأساس نظري يمكن أن تتعامل من خلاله لدعم اللاجئين ومنها:

نظرية شيرا رد:

وجد شيرا رد أن التعاون والتنسيق بين هذه المنظمات هدف هام وهو في الواقع عملية وغاية وجزء من المجتمع، ويمكن أن يكون الهدف معترف به وظاهر، كما يمكن أن يكون هدف غير رسمي وهذا الهدف ممكن ان يكون مؤقتا او مستمراً

. ويرى شيرا رد أن هناك أربعة محاور من العلاقات تتأثر بها المنظمات هي:

أولاً: العلاقات بين المنظمات الاجتماعية وبعضها البعض

ثانياً العلاقات بين ذوي النفوذ في المجتمع وبين جهاز الرعاية الاجتماعية

ثالثاً :العلاقة بين منظمات الرعاية الاجتماعية وبين الجماعات الاولية بالمجتمع كالأسرة.

رابعاً: العلاقة بين المجتمع المحلي وبين المنظمات الخارجية . ,sherrard, 1996) (145

ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في ضوء الدراسة الحالية في:

تفيد النظرية في تحديد خصائص العلاقات بين المنظمات العاملة في مجال رعاية اللاجئين وبعضها البعض لتحقيق التكامل فيما بينهما لتحقيق أهدافها كما تفيد في زيادة التعاون بين الجمعيات العاملة في مجال رعاية اللاجئين في رفع كفاءة الأداء في تقديم خدماتها للاجئين وأسرهم.

– كما يمكن الاستفادة من تلك النظرية في معرفة أنشطة كل منظمة ومحاولة سد احتياجات اللاجئين.

– كما انها تسهم في تطوير أداء العاملين بالمنظمة من خلال التعاون والتنسيق والتبادل بين المنظمات وبعضها البعض.

–توجه اهتمام المنظم الاجتماعي نحو عدم التجاهل الأسباب التي تؤدي إلى قيام علاقات قوية بين المنظمات أساسها المصالح المشتركة.

ثالثاً: تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها:

في إطار العرض السابق للاهتمامات المعرفية ونتائج الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة يتضح أن الذين يتعرضون للعديد من المشكلات نتيجة التهجير من مواطنهم الأصلي ولهذا تعمل المنظمات إلى الاهتمام باللاجئين والعمل على مواجهة مشكلاتهم من خلال إيجاد علاقات متبادلة ومشتركة فيما بينهم تساعد على تحديد خصائص العلاقات بين المنظمات ومدى تأثيرها على مواجهة مشكلات اللاجئين، وانطلاقاً من الموجهات النظرية التي تعتمد عليها الدراسة في التعامل مع فئات اللاجئين وأسرهم والمجتمعات الجديدة الموجودين بها وكيفية التأقلم بداخلها والمنظمات التي تساعدها على حل مشاكلهم كفئة من الفئات المعرضة للخطر والمهجرة من موطنهم الأصلي.

مما أدى إلى مجموعة من التساؤلات في ذهن الباحثة منها ما المشكلات التي تواجه اللاجئين؟ ما خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم؟ ما المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم؟ ما المقترحات اللازمة لتفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم؟

ومن خلال ذلك يتم تحديد مشكلة الدراسة في "تحديد خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين و مواجهة مشكلاتهم"

رابعاً: أهمية الدراسة:

يمكن أن تحدد أهمية الدراسة في الآتي:

١ –التزايد المستمر للاجئين واحتياجاتهم لمنظمات تهتم برعايتهم وإشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم وتقديم خدمات أفضل لهم.

٢ –إجراء هذه الدراسة تفيد المنظمات على إيجاد علاقات متعاونة فيما بينهما وتكامل جهودها لتحقيق الأمان النفسي والاجتماعي للاجئين.

٣– امكانية تحديد العلاقة بين منظمات رعاية اللاجئين والوصول الى تصور لواجهة المعوقات التي تواجه منظمات رعاية اللاجئين وحل مشكلاتهم.

خامساً: أهداف الدراسة:

تتحدد أهداف هذه الدراسة في:

١ –تحديد المشكلات التي تواجه اللاجئين.

٢ –تحديد خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم.

٣– تحديد المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم.

٤––التوصل الي رؤية مستقبلية مقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم .

سادساً: فروض الدراسة :

يتحدد الفرض الرئيسي للدراسة في:

"توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين"

وينبثق من هذا الفرض الرئيسي مجموعة من الفروض الفرعية:

١ –توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين و مواجهة مشكلات اللاجئين.

٢ –توجد علاقة طردية دلالة إحصائية بين نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين و مواجهة مشكلات اللاجئين.

٣ –توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين و مواجهه مشكلات اللاجئين.

سابعاً: مفاهيم الدراسة:

أولاً : مفهوم خصائص العلاقات:

ويشير مفهوم العلاقة إلى رابطة تربط بين فاعلين اجتماعين وهذا الفاعلين قد يكون شخصين أو منظمتين أو نسقين اجتماعين وتأخذ هذه الرابطة أشكالا مختلفة كما تكون على مستويات مختلفة. (عبد العال عبد الحليم رضا، ١٩٩٣، ص ٥٤).

وتقصد الباحثة بخصائص العلاقات في هذه الدراسة بأنها:

١ –نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين وتتمثل في العلاقات التعاونية والتنافسية.

٢ – نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين وتتمثل في العلاقات التبادلية، العلاقات التشاورية المشتركة.

٣ –شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين وتتمثل في علاقات رسمية علاقات غير رسمية.

٤ –تهدف هذه العلاقة بين المنظمات إلى مواجهة مشكلات اللاجئين و تحقيق التكامل بين تلك المنظمات.

ثانياً: مفهوم منظمات اللاجئين:

تعرف المنظمة بأنها وحدات مخططة وانشاءات بقصد تحقيق أهداف معينة (الصادي وفاء هانم محمد، ١٩٩٧، ص٤١٠).

فالمنظمات المجتمعية هي الهيئة التي تقوم على تقديم الخدمات والأنشطة لتحسين الفرص الاقتصادية والاجتماعية لأفراد المجتمع ولتمكين بناء القدرات ويوجد لديها رقابة وتوجيه لتحقيق هدف عام حول اهتمامات مشتركة.(United Nations, 2002,p 23) .

وتقصد الباحثة بمفهوم منظمات اللاجئين في هذه الدراسة بأنه:

١ –المنظمات الفعلية التي تم التطبيق عليها في الدراسة.

٢ –تتمثل تلك المنظمات في (جمعية حبيبة الخير لرعاية اللاجئين ، مركز رابطة السوريات)

٣ –لا تهدف هذه المنظمات إلى الربح.

٤ –تسعى هذه المنظمات إلى تقديم خدمات للاجئين وتتمثل في خدمات صحية، نفسية، اقتصادية، تعليمية، اجتماعية.... الخ.

٥ –تهتم هذه المنظمات بتقديم الخدمات والبرامج لتحسين حياة اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم.

تسعى هذه المنظمات إلى حل المشكلات التي تواجه اللاجئين.

ثالثاً: مفهوم مشكلات اللاجئين:

تعرف المشكلة الاجتماعية بأنها وضع اجتماعي غير مرغوب فيه وهناك حاجه إلى جذب الانتباه إليه وذلك إما في رأي نسبة كبيرة من الناس في المجتمع أو في رأي أصحاب السلطة في المجتمع. (السنهوري أحمد محمد ١٩٩٧، ص٣٨١).

وتقصد الباحثة بمفهوم مشكلات اللاجئين في هذه الدراسة بأنه:

١ – مجموعة من الظروف الصعبة التي تواجه اللاجئ اثناء تهجيره من بلده الأصلي إلى البلد المضيفة له.

٢ –تتولد عن هذه الظروف مشكلات نتيجة لعدم إشباع احتياجاتهم .

٣ – تتمثل هذه المشكلات في(مشكلات اجتماعية، صحية، نفسية، تعليمية، اقتصادية،.....

٤ – يتقدم اللاجئين الى المنظمات للتغلب على مشكلاتهم ومواجهتها

ثامناً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

١- **نوع الدراسة:** في ضوء الدراسة الحالية وأهدافها فإن أنسب أنواع الدراسات التي تستخدم لذلك هي الدراسة الوصفية حيث تستهدف تقرير خصائص ظاهرة معينة (أبو النصر محمد ذكي، ٢٠٠٨، ص ٢٠).

ويتحدد هدف الدراسة في تحديد خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم.

٢- **منهج الدراسة:** استخدمت الباحثة منهج المسح الاجتماعي في بنوعية الشامل والعينة في الدراسة الراهنة.

٣- **أدوات الدراسة:**

تمثلت أدوات جمع البيانات في:

(أ) استمارة استبار للاجئين حول المشكلات التي تواجه اللاجئين وقد تم تصميم الأداة وفقاً للخطوات الأتية:

١- قامت الباحثة بتصميم استبار للاجئين حول المشكلات التي تواجه اللاجئين وذلك بالرجوع إلى التراث النظري، والإطار التصوري الموجه للدراسة، والرجوع إلى الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة، إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي نرتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

٢- صدق الأداة:

- **الصدق الظاهري للأداة:** حيث تم عرض الأداة على عدد (٦) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، وقد تم الاعتماد على نسبة لا تقل عن (٨٣,٣%) وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض ، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية . وقد اعتمدت الباحثة على **الصدق المنطقي** حيث قامت بالاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بمشكلة الدراسة،

(ب) استمارة استبيان للمسئولين والعاملين والأخصائيين الاجتماعيين حول خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم:

١- بناء الأداة في صورتها الأولية اعتماد على الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة المرتبطة إلى جانب الاستفادة من بعض المقاييس واستمارات الاستبيان

المرتبطة بموضوع الدراسة لتحديد العبارات التي ترتبط بكل متغير من المتغيرات الخاصة بالدراسة.

٢- صدق الأداة:

- **الصدق الظاهري للأداة:** حيث تم عرض الأداة على عدد (٦) من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، وقد تم الاعتماد على نسبة لا تقل عن (٨٣,٣%) وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض ، وبناء على ذلك تم صياغة الاستمارة في صورتها النهائية . **وقد اعتمدت الباحثة على الصدق المنطقي** حيث قامت بالاطلاع على الأدبيات والكتب، والأطر النظرية، والدراسات والبحوث السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة والعبارات المرتبطة بمشكلة الدراسة،

ج- مجالات الدراسة:

(أ) المجال المكاني: يتمثل إطار المعاينة لمؤسسات رعاية اللاجئين في محافظة القاهرة والجيزة (٤٧) مؤسسة.

وتحدد الإطار المكاني للدراسة الحالية في عدد (٢) من المؤسسات التي ترعى اللاجئين وهى:

١- جمعية حبيبة الخير بالجيزة.، ٢- مركز رابطة السوريات.

مبررات اختيار المجال المكاني:

١- توافر العينة التي يتم التطبيق عليها من اللاجئين.
٢- موافقة هذه المنظمات على تطبيق البحث.
٣- تخدم شريحة كبيرة من المستفيدين.
٤- تعتبر هذه المؤسسات من المؤسسات الأكثر نشاطاً في مجال عملها.

(ب) المجال البشري: يتضمن المجال البشري للدراسة ما يلي:

١) حصر شامل للمسؤولين والعاملين والأخصائيين الاجتماعيين العاملين بمؤسسات رعاية اللاجئين محل الدراسة عددهم (٣٦)
٢) بلغ إطار المعاينة للمستفيدين المترددين على المؤسسات (٣٩٠) مستفيد وقد تم التطبيق على عينة من المستفيدين وعددهم (٧٨) **وقد تم اختيار العينة طبقاً للشروط التالية:**

- اللاجئين المستفيدين من خدمات وبرامج المؤسسات محل الدراسة.

- اللاجئين من النوعين ذكر، أنثى.
- اللاجئين اللذين يعانون من مشكلا ت اقتصادية اجتماعية وغيرها

جدول (١)

اسم المؤسسة	عدد العاملين والمسؤولين	عدد الأخصائيين الاجتماعيين	العدد الكلي	عدد المستفيدين الكلى	عدد المستفيدين المطبق عليهم
جمعية حبيبة الخير	١٧	٤	٢١	٢٤٠	٥٥
مركز رابطة السوريات	١٢	٣	١٥	١٥٠	٢٣

(ج) المجال الزمني: وهي الفترة التي استغرقتها عملية جمع البيانات من الميدان وذلك من ٢٠١٩/٤/١٠ إلى ٢٠١٩/٧/٢٢

نتائج الدراسة الميدانية:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة:

- **وصف اللاجئين مجتمع الدراسة:**
- متوسط عدد سنوات الإقامة بمصر (٥) سنوات، وبانحراف معياري سنة واحدة تقريباً.
- أكبر نسبة من اللاجئين إناث بنسبة (٧٣,١%)، بينما الذكور بنسبة (٢٦,٩%).
- وقد يدل ذلك أن معظم السيدات يحتاجون لرعاية أكثر واهتمام كامل حيث أنهم يعولون أسر ومهجرين
- أكبر نسبة من اللاجئين متزوجين بنسبة (٥٥,١%)، ثم أعزب بنسبة (٢٨,٢%)، يليها أرمل بنسبة (٩%)، وأخيراً مطلق بنسبة (٧,٧%). وهذا يؤكد على ان معظم اللاجئين يحتاجون لمسكن ورعاية صحية وتعليمية.
- أكبر نسبة من اللاجئين حاصلين علي مؤهل متوسط بنسبة (٥٠%)، ثم يقرأ ويكتب، والحاصلين علي مؤهل فوق المتوسط بنسبة (١٥,٤%)، يليها الحاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (١٠,٣%)، وأخيراً أمي بنسبة (٩%). ويدل ذلك على احتياجهم للتوعية والتثقيف للتكيف مع المجتمع الجديد

وصف المسئولين والأخصائيين الاجتماعيين مجتمع الدراسة

- أكبر نسبة من المسئولين إناث بنسبة (٧٥%)، بينما الذكور بنسبة (٢٥%). وقد يرجع ذلك الى اهتمام المرأة بقضايا اللاجئين

- أكبر نسبة من المسئولين حاصلين علي مؤهل جامعي بنسبة (٥٢,٨%)، ثم مؤهل فوق المتوسط بنسبة (٢٧,٨%)، يليها مؤهل متوسط بنسبة (١٩,٤%).

- يدل متوسط السن للمسئولين علي أن معظمهم في مرحلة الشباب مما يدل على الحيوية والنشاط والرغبة في العمل داخل هذه المنظمات لحل و مواجهة مشكلات اللاجئين.
- كما يدل أن خبرة المسؤولين متوسطة بحوالي ست سنوات قد يرجع إلى حداثة هذه المنظمات للعمل في مجال رعاية اللاجئين.

المحور الثاني: المشكلات التي تواجه اللاجئين:

(١) المشكلات الاجتماعية:

جدول (٢) المشكلات الاجتماعية كما يحددها اللاجئين (ن=٧٨)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	عدم توافر الأمن الاجتماعي للاجئ	٢٢	٢٨,٢	٣٤	٤٣,٦	٢٢	٢٨,٢	٢	٠,٧٦	٣
٢	الشعور بالتمييز الاجتماعي داخل الدولة المضيفة	٢٥	٣٢,١	٢٥	٣٢,١	٢٨	٣٥,٩	١,٩٦	٠,٨٣	٤
٣	عدم توافر الأوراق الخاصة بإثبات شخصيتهم	٢٨	٣٥,٩	٣٩	٥٠	١١	١٤,١	٢,٢٢	٠,٦٨	١
٤	عدم التكيف مع ظروف المجتمع الجديد	١٦	٢٠,٥	٥٢	٦٦,٧	١٠	١٢,٨	٢,٠٨	٠,٥٨	٢
٥	يوجد صعوبة في الدمج داخل المجتمع المضيف	١١	١٤,١	٤٥	٥٧,٧	٢٢	٢٨,٢	١,٨٦	٠,٦٤	٥
	المتغير ككل							٢,٠٢	٠,٤٧	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **المشكلات الاجتماعية كما يحددها اللاجئون** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٢)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم توافر الأوراق الخاصة بإثبات شخصيتهم بمتوسط حسابي (٢,٢٢)، حسابي (٢,٠٨)، وأخيراً يوجد صعوبة في الدمج داخل المجتمع المضيف بمتوسط حسابي (١,٨٦).

- ويرجع ذلك إلى معاناة اللاجئين من فقد هويتهم داخل البلد المضيف مما يؤثر على الحالة النفسية للقلق وعدم التكيف داخل المجتمع الجديد.
- وأكدت ذلك دراسة "Majka2012" علي أن اللاجئين يواجهون صعوبة في الاندماج في مجتمعهم الجديد وعدم الوصول إلى الخدمات بسهولة .

- ونستنتج من ما سبق احتياج اللاجئين إلى الدعم النفسي والاجتماعي داخل المجتمع الجديد والإحساس بالأمن وعدم التمييز والتكيف مع أوضاع المجتمع.
- وهذا يتفق مع ما أوصت به دراسة "Miriam STEWART2017" ضرورة توفير الدعم العاطفي والنفسي للاجئين من أفراد المجتمع.

(٢) المشكلات الصحية:

جدول (٣) المشكلات الصحية كما يحددها اللاجئون (ن=٧٨)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	عدم تقديم رعاية صحية كاملة للاجئ	٣٣	٤٢,٣	٤٠	٥١,٣	٥	٦,٤	٢,٣٦	٠,٦	١
٢	التعرض للعديد من الإمراض المعدية نتيجة التهجير	٧	٩	٥٠	٦٤,١	٢١	٢٦,٩	١,٨٢	٠,٥٨	٤
٣	عدم الحصول على الغذاء اللازم	٦	٧,٧	٦٢	٧٩,٥	١٠	١٢,٨	١,٩٥	٠,٤٥	٢
٤	ارتفاع نسبة الوفيات بين اللاجئين	١	١,٣	٣٦	٤٦,٢	٤١	٥٢,٦	١,٤٩	٠,٥٣	٥
٥	نقص المناعة وانتشار الفيروسات عند اللاجئين	١٣	١٦,٧	٤٣	٥٥,١	٢٢	٢٨,٢	١,٨٨	٠,٦٦	٣
	المتغير ككل							١,٩	٠,٣٦	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **المشكلات الصحية كما يحددها اللاجئون** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (١,٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول عدم تقديم رعاية صحية كاملة للاجئ بمتوسط حسابي (٢,٣٦)، وأخيراً ارتفاع نسبة الوفيات بين اللاجئين بمتوسط حسابي (١,٤٩).

- ويدل ذلك على تزايد أعداد اللاجئين داخل البلد المضيف وعدم قدرتها على تقديم رعاية صحية كافية وأساليب علاج سليمة لهم مما يؤدي إلى انتشار الأمراض ونقص المناعة فيما بينهم.
- **وهذا يتفق مع دراسة ("Majka" 2012)** الذي أكدت على وجود صعوبة في الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية المتكاملة للاجئين
- وأكد أيضاً على أن أكثر المشكلات الصحية التي يعاني منها اللاجئين عدم الوصول لرعاية صحية كاملة وانتشار الأمراض والأوبئة فيما بينهم. ويعكس ذلك

احتياج اللاجئين لخدمات صحية و تغذية سليمة تقدمها المنظمات التي ترعى هؤلاء اللاجئين.

- وقد أكد ذلك دراسة ("**البشير خالد عبد الله**"٢٠١٨) علي أن المنظمات التطوعية لها دور قوي في تقديم الخدمات الصحية في شقيها الوقائي والعلاجي.

(٣) المشكلات الاقتصادية:

جدول (٤) المشكلات الاقتصادية كما يحددها اللاجئون (ن=٧٨)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	قلة وجود فرص العمل داخل الدولة المضيفة	٣٧	٤٧,٤	٣٧	٤٧,٤	٤	٥,١	٢,٤٢	٠,٥٩	٣
٢	المعاناة من انخفاض مستوى الدخل داخل الدولة المضيفة	٦٥	٨٣,٣	١٣	١٦,٧	–	–	٢,٨٣	٠,٣٨	١
٣	عدم وجود مساعدات عينية ونقدية للاجئين لإشباع احتياجاتهم	٤٧	٦٠,٣	٢٧	٣٤,٦	٤	٥,١	٢,٥٥	٠,٦	٢
٤	قلة الأسواق والمعارض لعرض المنتجات اليدوية	٣٥	٤٤,٩	٣٧	٤٧,٤	٦	٧,٧	٢,٣٧	٠,٦٣	٤
	المتغير ككل							**٢,٥٤**	**٠,٣٤**	**مستوى مرتفع**

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **المشكلات الاقتصادية كما يحددها اللاجئين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول المعاناة من انخفاض مستوى الدخل داخل الدولة المضيفة بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، وأخيراً قلة الأسواق والمعارض لعرض المنتجات اليدوية بمتوسط حسابي (٢,٣٧).

- ويرجع ذلك إلى عدم توافر فرص العمل للاجئين داخل البلد المضيف مما ينعكس على الحياة الاجتماعية و الصحية لأسرهم وتدني مستوى المعيشة وقلة الدخل.
- **وأكد ذلك دراسة ("شناعة إياد" ٢٠٠٩)**بأن الظروف الاقتصادية المتدهورة للاجئين ترجع إلى ارتفاع معدلات البطالة وقلة فرص العمل فيما بينهم.
- **وأضافت دراسة (" Compbell"2000)** بأن اللاجئين يعانون من ظروف معيشية صعبة ولا يحصلون على المساعدات المادية الكافية.

- كما أكدت دراسة ("Marie qtalal"2011)على أن العديد من المشكلات التي يتعرض لها اللاجئين هي انخفاض الدخل وانخفاض مستوى المعيشة.

(٤) المشكلات التعليمية:

جدول (٥) المشكلات التعليمية كما يحددها اللاجئين (ن=٧٨)

م	العبارات	الاستجابات						$\bar{س}$	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	عدم وجود فصول لمحو الأمية للاجئين	٢٢	٢٨,٢	٢٤	٣٠,٨	٣٢	٤١	١,٨٧	٠,٨٣	٥
٢	عدم توافر الأدوات المدرسية اللازمة لتعليم اللاجئ	٢٣	٢٩,٥	٤٨	٦١,٥	٧	٩	٢,٢١	٠,٥٩	٢
٣	قلة الاهتمام بتنمية المواهب الفنية من اللاجئين	٢٥	٣٢,١	٤٦	٥٩	٧	٩	٢,٢٣	٠,٦	١
٤	قلة الاهتمام بعمل الندوات الثقافية اللازمة في المنظمة	١٣	١٦,٧	٥٢	٦٦,٧	١٣	١٦,٧	٢	٠,٥٨	٤
٥	عدم وجود مكاتب للاضطلاع في المنظمة	١٩	٢٤,٤	٤٤	٥٦,٤	١٥	١٩,٢	٢,٠٥	٠,٦٦	٣
	المتغير ككل							٢,٠٧	٠,٣٧	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **المشكلات التعليمية كما يحددها اللاجئين** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٠٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول قلة الاهتمام بتنمية المواهب الفنية من اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٢٣)، وأخيراً عدم وجود فصول لمحو الأمية للاجئين بمتوسط حسابي (١,٨٧).

- ويرجع ذلك إلى تدني المستوى المعيشي للاجئين وعدم وجود دخل مناسب للأسرة مما ينعكس على توفير التعليم المناسب لأسرهم وأبنائهم.
- ويتفق ذلك مع نتائج الجدول رقم (٤) الذي أكد على تدني المستوى المعيشي للاجئ وقلة دخله مما يؤثر على الجوانب الاجتماعية و التعليمية و النفسية للاجئ وأسرته.
- ونستنتج من ذلك أنه يوجد نقص في الخدمات التعليمية المقدمة للاجئين داخل البلد المضيف وعدم قدرتهم على تحقيق رعاية تعليمية جيدة لأبنائهم.

- ويتفق ذلك مع دراسة (" عبد الرحمن إباء"٢٠١٠) التي توصلت إلى أن الخدمات التعليمية غير متوفرة للاجئين وأسرهم.

(٥) المشكلات النفسية:

جدول (٦) المشكلات النفسية كما يحددها اللاجئين (ن=٧٨)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	فقدان الأمن داخل المجتمع المضيف فيه اللاجئ	٣	٣,٨	٦٤	٨٢,١	١١	١٤,١	١,٩	٠,٤١	٥
٢	فقدان الذاتية داخل المجتمع المضيف فيه اللاجئ	١٤	١٧,٩	٥٤	٦٩,٢	١٠	١٢,٨	٢,٠٥	٠,٥٦	٤
٣	الشعور بالحزن والاكتئاب لتركهم الموطن الأصلي لهم	٥٤	٦٩,٢	٢١	٢٦,٩	٣	٣,٨	٢,٦٥	٠,٥٥	١
٤	الإحساس بالعزلة داخل المجتمع المضيف لهم	٣٦	٤٦,٢	٣٦	٤٦,٢	٦	٧,٧	٢,٣٨	٠,٦٣	٣
٥	الشعور بعدم الرضا عن الحياة داخل المجتمع المضيف لهم	٤٤	٥٦,٤	٢٧	٣٤,٦	٧	٩	٢,٤٧	٠,٦٦	٢
	المتغير ككل							**٢,٢٩**	**٠,٣٣**	**مستوى متوسط**

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **المشكلات النفسية كما يحددها اللاجئين** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٢٩)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول الشعور بالحزن والاكتئاب لتركهم الموطن الأصلي لهم بمتوسط حسابي (٢,٦٥)، وأخيراً فقدان الأمن داخل المجتمع المضيف فيه اللاجئ بمتوسط حسابي (١,٩).

- ويرجع ذلك الى تهجير اللاجئين من موطنهم الأصلي و شعورهم بعدم الأمان والاستقرار في المجتمع الجديد وعدم تكيفهم مع أفراد المجتمع مما ينعكس على حالة عدم الرضا عن حياتهم ويترتب عليه الحالة النفسية السيئة للاجئين وأسرهم.
- ويتفق ذلك مع دراسة("أيوب فواز"٢٠١٨) التي أكدت علي أن الذين يعانون من ضغوط نفسية و يحتاجون إلى مراكز نفسية متخصصة تهتم بتقديم خدمات نفسية للاجئين.
- كما أضافت دراسة (Miriam Stewart"2018)أن اللاجئين يشعرون بالحزن والوحدة ويحتاجون إلى الدعم النفسي والعاطفي.

- **مستوى المشكلات التي تواجه اللاجئين ككل:**

جدول (٧) مستوى المشكلات التي تواجه اللاجئين ككل كما يحددها اللاجئين (ن=٧٨)

م	الأبعاد	$\bar{س}$	σ	المستوى	الترتيب
١	المشكلات الاجتماعية	٢,٠٢	٠,٤٧	متوسط	٤
٢	المشكلات الصحية	١,٩	٠,٣٦	متوسط	٥
٣	المشكلات الاقتصادية	٢,٥٤	٠,٣٤	مرتفع	١
٤	المشكلات التعليمية	٢,٠٧	٠,٣٧	متوسط	٣
٥	المشكلات النفسية	٢,٢٩	٠,٣٣	متوسط	٢
	المشكلات ككل	**٢,١٧**	**٠,٢٢**	**مستوي متوسط**	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **المشكلات التي تواجه اللاجئين ككل كما يحددها اللاجئين** متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول المشكلات الاقتصادية بمتوسط حسابي (٢,٥٤)،، وأخيراً المشكلات الصحية بمتوسط حسابي (١,٩).

- نستنتج من ذلك أن المشكلات الاقتصادية وانخفاض الدخل وتدني مستوى المعيشة للاجئين لها تأثير قوي على باقي المشكلات التي يترتب عليها الحالة النفسية السيئة وانخفاض مستوى التعليم والشعور بالعزلة وعدم الاندماج داخل المجتمع الجديد وتدهور الحالة الصحية للاجئين وأسرهم.
- ويدل ذلك على مدى الترابط بين المشكلات التي تواجه اللاجئين وبعضها فكلاً منها يؤثر على الآخر.

المحور الثالث: خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين:

(أ) نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين:

(١) العلاقات التعاونية:

جدول (٨) العلاقات التعاونية كما يحددها المسئولون الاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						$\bar{س}$	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تسعى المنظمة مع المنظمات الأخرى	٣٠	٨٣,٣	٦	١٦,٧	–	–	٢,٨٣	٠,٣٨	٢

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	إلى توفير مصدر تمويل مشترك لحل مشكلات اللاجئين									
٢	يوجد برامج مشتركة بين المنظمة والمنظمات الأخرى لتقديم الخدمات اللازمة للاجئين	٣٠	٨٣,٣	٦	١٦,٧	–	–	٢,٨٣	٠,٣٨	٢
٣	يوجد مشروعات مشتركة بين المنظمة والمنظمات الأخرى لحل مشكلات اللاجئين	٢٥	٦٩,٤	١٠	٢٧,٨	١	٢,٨	٢,٦٧	٠,٥٣	٣
٤	يتم عمل لقاءات مشتركة بين المنظمة والمنظمات الأخرى لمناقشة احتياجات اللاجئين	٢٢	٦١,١	١٤	٣٨,٩	–	–	٢,٦١	٠,٤٩	٤
٥	تساهم المنظمة مع المنظمات الأخرى في إجراء البحوث التقويمية لمعرفة أوجه القصور والضعف في الخدمات المقدمة للاجئين	٢٣	٦٣,٩	٩	٢٥	٤	١١,١	٢,٥٣	٠,٧	٥
٦	تعمل المنظمة على التعاون مع قيادات المجتمع للاستفادة من خبراتهم في مواجهة مشكلات اللاجئين	٣٥	٩٧,٢	١	٢,٨	–	–	٢,٩٧	٠,١٧	١
	المتغير ككل							**٢,٧٤**	**٠,٣٣**	**مستوى مرتفع**

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **العلاقات التعاونية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تعمل المنظمة على التعاون مع قيادات المجتمع للاستفادة من خبراتهم في مواجهة مشكلات اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، ، وأخيراً تساهم المنظمة مع المنظمات الأخرى في إجراء البحوث التقويمية لمعرفة أوجه القصور والضعف في الخدمات المقدمة للاجئين بمتوسط حسابي (٢,٥٣).

- و يدل ارتفاع مستوى العلاقات التعاونية بين منظمات رعاية اللاجئين وبعضها على مدى اهتمام المنظمات بقيمة وأهمية التعاون فيما بينهم بهدف توفير الدعم المادي والمعنوي لهم وتوفير مصادر تمويل مشتركة لتقديم خدمات متنوعة للاجئين وأسرهم.

- وأكد ذلك دراسة (Dieu Hack"2019)التي توصلت إلى أن تعاون المؤسسات و تضامنها مع بعضهم البعض يمكن اللاجئين من حياة اجتماعية جديدة وشعورهم بالمواطنة داخل المجتمع الجديد.
- كما وصلت أيضاً دراسة ("أحمد تومادر مصطفى"٢٠٠٠) إلى ضرورة إيجاد علاقات تعاونية بين المنظمات وبعضها لمواجهة المشكلات عن طريق أساليب الاتصال والتشاور فيما بينهما مما له من تأثير قوي على تحقيق أهداف كلاً منها.

(٢) العلاقات التنافسية:

جدول (٩) العلاقات التنافسية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تحرص كل منظمة من المنظمات على تقديم خدمات متنوعة مختلفة عن المنظمات الأخرى العاملة في مجال رعاية اللاجئين	٢٩	٨٠,٦	٧	١٩,٤	–	–	٢,٨١	٠,٤	١
٢	تسعى كل منظمة إلى تطوير وتحديث خدماتها بشكل منفرد عن المنظمات الأخرى	١٨	٥٠	١٨	٥٠	–	–	٢,٥	٠,٥١	٢
٣	وضوح أهداف كل منظمة للأخرى	١٢	٣٣,٣	٢٠	٥٥,٦	٤	١١,١	٢,٢٢	٠,٦٤	٥
٤	تحتفظ كل منظمة بخطة عملها دون العرض على المنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال	١٢	٣٣,٣	٢٤	٦٦,٧	–	–	٢,٣٣	٠,٤٨	٤
٥	يوجد استقلال في إقامة حملات لجمع التبرعات لمواجهة مشكلات اللاجئين	١٣	٣٦,١	١٦	٤٤,٤	٧	١٩,٤	٢,١٧	٠,٧٤	٦
٦	تسعى كل منظمة إلى تحقيق مكانة اكبر لدى اللاجئين	٢٢	٦١,١	٧	١٩,٤	٧	١٩,٤	٢,٤٢	٠,٨١	٣
	المتغير ككل							٢,٤١	٠,٣٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **العلاقات التنافسية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٤١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تحرص كل منظمة من المنظمات على تقديم خدمات متنوعة مختلفة عن المنظمات الأخرى العاملة في مجال رعاية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٨١)، وأخيراً

يوجد استقلال في إقامة حملات لجمع التبرعات لمواجهة مشكلات اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,١٧).

- يدل المستوى المرتفع للعلاقات التنافسية بين منظمات رعاية اللاجئين على مدى حرصهم على تقديم أفضل خدمة للاجئين وسعيهم على التنافس الشريف الهادف لتحقيق برامج متنوعة للاجئين وأسرهم.
- **مستوى نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل:**

جدول (١٠) مستوى نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين

(ن=٣٦)

م	الأبعاد	$\bar{س}$	σ	المستوى	الترتيب
١	العلاقات التعاونية	٢,٧٤	٠,٣٣	مرتفع	١
٢	العلاقات التنافسية	٢,٤١	٠,٣٤	مرتفع	٢
نوع العلاقات ككل		**٢,٥٧**	**٠,٢٦**	**مستوي مرتفع**	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٥٧)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول العلاقات التعاونية بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، ثم جاء بالترتيب الثاني العلاقات التنافسية بمتوسط حسابي (٢,٤١).

- ويعكس ذلك اهتمام المسؤولين لمنظمات رعاية اللاجئين بالعلاقات التعاونية أكثر من العلاقات التنافسية لما لها من مردود قوي وفعال على تقديم خدمات متنوعة للاجئين وتحقيق كل منظمة الأهداف التي تسعى إليها.
- ويؤكد ذلك دراسة (احمد خالد مجاهد"٢٠٠٨) التي توصلت إلى ضرورة العمل على تقوية العلاقات بين المنظمات وبعضها بهدف زيادة قدرة كل منها على الاستجابة للتغيير الهادف.

(ب) أنماط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين:

(١) العلاقات التبادلية:

جدول (١١) العلاقات التبادلية كما يحددها المسئولون والأخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تسعى المنظمة إلى تبادل الخبراء والمتخصصين بينها وبين المنظمات الأخرى لمواجهة مشكلات اللاجئين	٣٣	٩١,٧	١	٢,٨	٢	٥,٦	٢,٨٦	٠,٤٩	٣
٢	يوجد تبادل للمعلومات بين المنظمات عن احتياجات اللاجئين	٣٥	٩٧,٢	١	٢,٨	–	–	٢,٩٧	٠,١٧	١
٣	يوجد شبكة اتصال معلوماتية بين المنظمات وبعضها لحل مشكلات اللاجئين	٣٣	٩١,٧	٣	٨,٣	–	–	٢,٩٢	٠,٢٨	٢
٤	يوجد تبادل في الموارد بين المنظمة والمنظمات الأخرى العاملة في نفس المجال	٢٢	٦١,١	١٤	٣٨,٩	–	–	٢,٦١	٠,٤٩	٤
٥	يوجد موقع الكتروني للمنظمة على الشبكة الالكترونية بما يوفر التواصل المستمر مع المنظمات الأخرى	٣٣	٩١,٧	٣	٨,٣	–	–	٢,٩٢	٠,٢٨	٢
٦	يوجد بالمنظمة إدارة متخصصة لتبادل نتائج البحوث المعنية باللاجئين مع المنظمات الأخرى	٢١	٥٨,٣	١٤	٣٨,٩	١	٢,٨	٢,٥٦	٠,٥٦	٥
	المتغير ككل							٢, ٨١	٠,١٨	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **العلاقات التبادلية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول يوجد تبادل للمعلومات بين المنظمات عن احتياجات اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٩٧) ، وأخيراً يوجد بالمنظمة إدارة متخصصة لتبادل نتائج البحوث المعنية باللاجئين مع المنظمات الأخرى بمتوسط حسابي (٢,٥٦).

- يرجع ذلك إلى وعي المسؤولين بمنظمات رعاية اللاجئين بأهمية التبادل فيما بينهم سواء تبادل الخبرات والمعلومات والموارد البشرية والمادية لتحقيق أهدافهم.

- ويتفق ذلك مع دراسة (Patricia"2013) التي أكدت علي ضرورة اهتمام المنظمات في تيسير تبادل المعلومات و تنسيق الخدمات بشكل جيد فيما بينها.
- كما أوصت دراسة (خالد مجاهد"٢٠٠٨) بأهمية تبادل المعلومات والاتصال بين الجمعيات وبعضها لمساعدتهم على حل المشكلات التي تواجههم معاً.

(٢) العلاقات التشاورية المشتركة:

جدول (١٢) العلاقات التشاورية المشتركة كما يحددها المسئولون والأخصائيين الاجتماعيين **(ن=٣٦)**

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توجد مشاركات مشتركة حول كيفية مواجهة مشكلات اللاجئين	٢٤	٦٦,٧	١٢	٣٣,٣	–	–	٢,٦٧	٠,٤٨	٣
٢	يوجد تشاور بين المنظمة والمنظمات الأخرى في وضع قرارات جديدة تخدم اللاجئين	٢٢	٦١,١	١٤	٣٨,٩	–	–	٢,٦١	٠,٤٩	٤
٣	يوجد اجتماعات مشتركة بين المنظمة والمنظمات الأخرى حول زيادة الموارد والإمكانيات لخدمة اللاجئين	٢٦	٧٢,٢	٩	٢٥	١	٢,٨	٢,٦٩	٠,٥٢	٢
٤	تسعى المنظمة إلى إصدار قرارات مشتركة بينها وبين المنظمات الأخرى لخدمة اللاجئين وأسرهم	٢٤	٦٦,٧	١٢	٣٣,٣	–	–	٢,٦٧	٠,٤٨	٣
٥	تسعى المنظمة إلى التشاور المشترك مع المنظمات الأخرى حول الدفاع عن حقوق اللاجئين وأسرهم	٢٨	٧٧,٨	٨	٢٢,٢	–	–	٢,٧٨	٠,٤٢	١
	المتغير ككل							**٢,٦٨**	**٠,٣٤**	**مستوى مرتفع**

يوضح الجدول السابق أن: والاخصائيين الاجتماعيين

مستوى **العلاقات التشاورية المشتركة كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٦٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تسعى المنظمة إلى التشاور المشترك مع المنظمات الأخرى حول الدفاع عن حقوق اللاجئين وأسرهم بمتوسط حسابي (٢,٧٨)،

وأخيراً يوجد تشاور بين المنظمة والمنظمات الأخرى في وضع قرارات جديدة تخدم اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٦١).

- يدل ذلك على مدى اهتمام المسؤولون داخل منظمات رعاية اللاجئين بالتشاور المشترك فيما بينهم وذلك لزيادة مواردهم و إمكانياتهم والدفاع عن حقوق اللاجئين وأسرهم وتمكينهم من الخدمات المقدمة إليهم.
- ويؤكد ذلك دراسة ("مجاهد خالد٢٠٠٨) التي أوصت بأهمية تدعيم التشاور المهني لدعم العلاقات التعاونية بين الجمعيات لما لها أثر في تحقيق البرامج المشتركة فيما بينهم.
- كما أضافت دراسة(أحمد تومادر مصطفى٢٠٠٠) بأن التركيز على العلاقات التعاونية بين المنظمات وبعضها له تأثير قوي على تحقيق أهدافهم

- **مستوى أنماط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل:**

جدول (١٣) مستوى أنماط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	الأبعاد	$\bar{س}$	σ	المستوى	الترتيب
١	العلاقات التبادلية	٢,٨١	٠,١٨	مرتفع	١
٢	العلاقات التشاورية المشتركة	٢,٦٨	٠,٣٤	مرتفع	٢
	أنماط العلاقات ككل	٢,٧٤	٠,٢١	**مستوي مرتفع**	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **أنماط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧٤)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول العلاقات التبادلية بمتوسط حسابي (٢,٨١)، ثم جاء بالترتيب الثاني العلاقات التشاورية المشتركة بمتوسط حسابي (٢,٦٨).

- ويدل ذلك أن العلاقات التبادلية من وجهة نظر المسؤولين لها فوائد قوية على منظمات رعاية اللاجئين من خلال تبادل الموارد المادية والبشرية والإمكانيات المتاحة لدى كلاً منهم.
- وهذا ما أكده دراسة (زيدان عبدالفتاح احمد ٢٠٠١) التي أوضحت أهمية وضع نظام لتبادل المعلومات بين المنظمات وتبادل التعاون بينهما

(ج) شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين:

(١) العلاقات الرسمية:

جدول (١٤) العلاقات الرسمية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	توجد اجتماعات دورية مشتركة بين المنظمات وبعضها البعض لتحديد أساليب العمل فيما بينها	٢٩	٨٠,٦	٧	١٩,٤	–	–	٢,٨١	٠,٤	٣
٢	توجد زيارات متبادلة بين المنظمات لمواجهة احتياجات اللاجئين	٢٦	٧٢,٢	١٠	٢٧,٨	–	–	٢,٧٢	٠,٤٥	٥
٣	تسعى المنظمة إلى الاهتمام بالمقابلات مع المسئولين لدراسة مشكلات اللاجئين	٢٨	٧٧,٨	٨	٢٢,٢	–	–	٢,٧٨	٠,٤٢	٤
٤	توجد لوائح وقوانين تنظم العمل فيما بين هذه المنظمات	٣٠	٨٣,٣	٦	١٦,٧	–	–	٢,٨٣	٠,٣٨	١
٥	توجد مكاتبات رسمية بين المنظمات وبعضها لتحديد مشكلات اللاجئين	٣٢	٨٨,٩	٢	٥,٦	٢	٥,٦	٢,٨٣	٠,٥١	٢
٦	تسعى المنظمة إلى تبادل المشروعات المشتركة بينها وبين المنظمات الأخرى العاملة في مجال رعاية اللاجئين	٢٩	٨٠,٦	٧	١٩,٤	–	–	٢,٨١	٠,٤	٣
	المتغير ككل							**٢,٨**	**٠,٣٣**	**مستوى مرتفع**

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **العلاقات الرسمية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول توجد لوائح وقوانين تنظم العمل فيما بين هذه المنظمات بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، وأخيراً توجد زيارات متبادلة بين المنظمات لمواجهة احتياجات اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٧٢).

- ويدل ذلك على تركيز المسؤولين بمنظمات رعاية اللاجئين على أهمية وجود لوائح وقوانين بين هذه المنظمات لتنظيم العمل فيما بينها من خلال تبادل المشروعات المشتركة بينهما.
- وأكد ذلك دراسة (مجاهد خالد ٢٠٠٨)من خلال طبيعة العلاقات بين الجمعيات وبعضها يكون لها تأثير في تحقيق البرامج والمشروعات المشتركة.

(٢) العلاقات غير الرسمية:

جدول (١٥) العلاقات غير الرسمية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	تسعى المنظمة إلى إنشاء بريد الكتروني للتواصل مع المنظمات الأخرى المهتمة باللاجئين	٢٩	٨٠,٦	٧	١٩,٤	–	–	٢,٨١	٠,٤	٢
٢	تسعى المنظمة لاستخدام النشرات الدورية للتواصل مع المنظمات الأخرى	٣٢	٨٨,٩	٤	١١,١	–	–	٢,٨٩	٠,٣٢	١
٣	تستخدم المنظمة الملصقات لنشر خدماتها للاجئين	٣٢	٨٨,٩	٤	١١,١	–	–	٢,٨٩	٠,٣٢	١
٤	تستخدم المنظمة وسائل الإعلام المختلفة لنشر خدماتها والتواصل مع الخدمات الأخرى	٢٨	٧٧,٨	٧	١٩,٤	١	٢,٨	٢,٧٥	٠,٥	٣
	المتغير ككل							**٢,٨٣**	**٠,٢٥**	**مستوى مرتفع**

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **العلاقات غير الرسمية كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين مرتفع** حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٣)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول تسعى المنظمة لاستخدام النشرات الدورية للتواصل مع المنظمات الأخرى، وتستخدم المنظمة الملصقات لنشر خدماتها للاجئين بمتوسط حسابي (٢,٨٩) ، وأخيراً تستخدم المنظمة وسائل الإعلام المختلفة لنشر خدماتها والتواصل مع الخدمات الأخرى بمتوسط حسابي (٢,٧٥).

- يرجع ارتفاع مستوى العلاقات غير الرسمية من وجهة نظر المسؤولين بسهولة وسرعة استخدامها عند التعامل مع المنظمات الأخرى التي تهتم برعاية اللاجئين.
- ويدل ذلك على ضرورة استخدام منظمات رعاية اللاجئين في استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة بين المنظمات وبعضها لتوفير سبل معيشية جيدة للاجئين

مستوى شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل:

جدول (١٦) مستوى شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	الأبعاد	$\bar{س}$	σ	المستوى	الترتيب
١	العلاقات الرسمية	٢,٨	٠,٣٣	مرتفع	٢
٢	العلاقات غير الرسمية	٢,٨٣	٠,٢٥	مرتفع	١
	شكل العلاقات ككل	**٢,٨١**	**٠,٢٣**	**مستوي مرتفع**	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول العلاقات غير الرسمية بمتوسط حسابي (٢,٨٣)، ثم جاء بالترتيب الثاني العلاقات الرسمية بمتوسط حسابي (٢,٨).

- ويدل ذلك علي أن العلاقات الغير رسمية من وجهة نظر المسؤولين هي أكثر العلاقات انتشاراً بين منظمات رعاية اللاجئين ويرجع ذلك لسرعة و سهولة التواصل عن طريق العلاقات الغير رسمية بين المنظمات ووصولها إلى تبادل الخدمات والامكانيات بسهولة ويسر.

▪ **مستوى خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل:**

جدول (١٧) مستوى خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	الأبعاد	$\bar{س}$	σ	المستوى	الترتيب
١	نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين	٢,٥٧	٠,٢٦	مرتفع	٣
٢	نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين	٢,٧٤	٠,٢١	مرتفع	٢
٣	شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين	٢,٨١	٠,٢٣	مرتفع	١
	خصائص العلاقات ككل	**٢,٧١**	**٠,١٩**	**مستوي مرتفع**	

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين** مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٧١)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٨١)، ثم جاء بالترتيب الثاني نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٧٤)، وأخيراً نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٥٧).

- ويرجع ذلك إلى اهتمام المسؤولين العاملين في منظمات رعاية اللاجئين بشكل العلاقات سواء الرسمية وغير الرسمية بهدف تبادل الإمكانيات المادية والبشرية فيما بينهم مما يساعدهم على تحقيق أهدافهم وحل مشكلات اللاجئين وتحسين نوعية حياتهم.

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم:

جدول (١٨) المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						— س	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	قلة وعى المنظمات بأهمية وجود علاقة فيما بينهما لمواجهة مشكلات اللاجئين	١٦	٤٤,٤	١٨	٥٠	٢	٥,٦	٢,٣٩	٠,٦	١
٢	ضعف روح التعاون بين المنظمات وبعضها لتحقيق الرعاية المتكاملة للاجئين	٨	٢٢,٢	٢٦	٧٢,٢	٢	٥,٦	٢,١٧	٠,٥١	٥
٣	شيوع ثقافة العمل الفردي بين المنظمات العاملة في مجال رعاية اللاجئين	١٠	٢٧,٨	٢٢	٦١,١	٤	١١,١	٢,١٧	٠,٦١	٦
٤	اختلاف الأهداف والبرامج من كل منظمة لأخرى تعوق العلاقة فيما بينهم	١٥	٤١,٧	١٢	٣٣,٣	٩	٢٥	٢,١٧	٠,٨١	٧
٥	قلة وجود أساليب اتصال حديثة بين المنظمات وبعضها البعض	٨	٢٢,٢	٨	٢٢,٢	٢٠	٥٥,٦	١,٦٧	٠,٨٣	٨
٦	قلة الموارد والإمكانيات داخل المنظمات	١	٢,٨	٨	٢٢,٢	٧	١٩,٤	٢,٣٩	٠,٨	٢
٧	قلة الوعي بأهمية التبادل بين المنظمات	١٠	٢٧,٨	٢٣	٦٣,٩	٣	٨,٣	٢,١٩	٠,٥٨	٤
٨	ضعف التنسيق بين المنظمات وبعضها البعض	١٢	٣٣,٣	٢٣	٦٣,٩	١	٢,٨	٢,٣١	٠,٥٢	٣
	المتغير ككل							٢,١٨	٠,٣٥	مستوى متوسط

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى المعوقات التي تواجه العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين متوسط حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,١٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول قلة وعى المنظمات بأهمية وجود علاقة فيما بينهما لمواجهة مشكلات اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٣٩)، وبانحراف معياري (٠,٦)، وأخيراً قلة وجود أساليب اتصال حديثة بين المنظمات وبعضها البعض بمتوسط حسابي (١,٦٧).

- ويرجع ذلك إلى قلة وجود دورات تدريبية مستمرة للمسئولين داخل منظمات رعاية اللاجئين ترتب عليها قلة الوعي والمعرفة بأهمية التعاون والتنسيق وإيجاد العلاقات المتبادلة فيما بينهم.
- ويتفق ذلك مع دراسة (جمال احمد محمد ٢٠١٣) التي أكدت على احتياج بعض المنظمات إلى بناء قدراتها من خلال دورات تدريبية متعددة للمسؤولين.
- كما توصلت دراسة (محمد أحمد محمد٢٠١٣) أن منظمات اللاجئين تعاني من عدم وجود الدعم المالي و ضعف الاتصال والتنسيق فيما بينهم.
- ونستنتج من ذلك قلة وعي المسؤولين العاملين بمنظمات رعاية اللاجئين باحتياجات اللاجئين والمشكلات التي يعانون منها وعدم القدرة على تحديد أولوية هذه الاحتياجات والعمل على تنميتها مما يؤثر على تفاقم المشكلات وعدم حلها.
- وأضافت دراسة (Campbell 2000)أن اللاجئين يعانون من ظروف معيشية صعبة ولا يحصلون على المساعدات المادية الكافية.

المحور الخامس: مقترحات تفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم

جدول (١٩) مقترحات تفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين

(ن=٣٦)

م	العبارات	الاستجابات						$\bar{س}$	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
١	العمل على وجود خطة واضحة بين منظمات رعاية اللاجئين لتحقيق أهدافهم	٣٤	٩٤,٤	٢	٥,٦	–	–	٢,٩٤	٠,٢٣	٢
٢	اهتمام منظمات رعاية اللاجئين	٣٥	٩٧,٢	١	٢,٨	–	–	٢,٩٧	٠,١٧	١

م	العبارات	الاستجابات						س̄	σ	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا				
		ك	%	ك	%	ك	%			
	بالتنسيق فيما بينهم على المستوى الرأسي والأفقي									
٣	ضرورة سعى منظمات رعاية اللاجئين لإيجاد قنوات اتصال مستمرة بينهم من اجل دعم قضاياهم	٣٥	٩٧,٢	١	٢,٨	–	–	٢,٩٧	٠,١٧	١
٤	إعداد دورات تدريبية لتنمية قدرات العاملين بالمنظمات في مجال حماية اللاجئين	٣٤	٩٤,٤	٢	٥,٦	–	–	٢,٩٤	٠,٢٣	٢
٥	زيادة التعاون بين المنظمات وبعضها لتنفيذ برامج مشتركة	٣٤	٩٤,٤	٢	٥,٦	–	–	٢,٩٤	٠,٢٣	٢
٦	توقيع بروتوكولات تعاون بين المنظمات وبعضها البعض	٣٤	٩٤,٤	٢	٥,٦	–	–	٢,٩٤	٠,٢٣	٢
٧	توفير الموارد المادية والبشرية اللازمة داخل المنظمات	٢٧	٧٥	٩	٢٥	–	–	٢,٧٥	٠,٤٤	٣
٨	تنظيم مشروعات مشتركة بين المنظمات وبعضها لصالح اللاجئين	٢١	٥٨,٣	١٥	٤١,٧	–	–	٢,٥٨	٠,٥	٤
	المتغير ككل							٢,٨٨	٠,١٤	مستوى مرتفع

يوضح الجدول السابق أن:

مستوى **مقترحات تفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم كما يحددها المسئولون** والأخصائيين **الاجتماعيين مرتفع** حيث بلغ المتوسط الحسابي (٢,٨٨)، ومؤشرات ذلك وفقاً لترتيب المتوسط الحسابي: جاء في الترتيب الأول اهتمام منظمات رعاية اللاجئين بالتنسيق فيما بينهم على المستوى الرأسي والأفقي، وضرورة سعى منظمات رعاية اللاجئين لإيجاد قنوات اتصال مستمرة بينهم من اجل دعم قضاياهم بمتوسط حسابي (٢,٩٧)، وأخيراً تنظيم مشروعات مشتركة بين المنظمات وبعضها لصالح اللاجئين بمتوسط حسابي (٢,٥٨).

- ونستنتج من ذلك ضرورة أهمية التدريب والتعاون والتنسيق في كأحد المحاور الأساسية في إيجاد علاقات ناجحة بين منظمات رعاية اللاجئين لإشباع احتياجاتهم وحل مشكلاتهم مما ينعكس على رضاهم عن حياتهم داخل المجتمع الجديد وتخفيف مشاعر الحزن والألم نتيجة تهجيرهم من موطنهم الأصلي.
- واتفق ذلك مع دراسة (Hack 2019) التي أكدت على ضرورة تضامن وتعاون المؤسسات لتمكين اللاجئين من حياة جديدة وتوفير فرص عمل لهم والشعور بالمواطنة داخل البلد الجديد

- كما أضافت دراسة (Patricia 2013) بضرورة إيجاد الاتصال والتنسيق والتبادل لبناء شراكة بين منظمات رعاية للاجئين مما يؤدي إلى تيسير تبادل المعلومات و تنسيق الخدمات بشكل جيد.
- وأكد على ذلك "نظرية شيرا رد" على ضرورة إعداد المنظمات لاستراتيجية التنسيق فيما بينهما لتعميق سبل التعاون والتوسع في برامج التدريب التي تستهدف العاملين بهذه المنظمات.

المحور السادس: اختبار فروض الدراسة:

(٦-١) اختبار الفرض الفرعي الأول للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين ":

جدول (٢٠) العلاقة بين نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحددها المسئولون والأخصائيين الاجتماعيين

(ن=٣٦)

م	الأبعاد / الأبعاد	مواجهة المشكلات الاجتماعية	مواجهة المشكلات الاقتصادية	مواجهة المشكلات الصحية	مواجهة المشكلات التعليمية	مواجهة المشكلات النفسية	مواجهة مشكلات اللاجئين ككل
١	العلاقات التعاونية	٠,٢٢٤	**٠,٥٠٦	**٠,٣٩٦	**٠,٣٥٥	*٠,٣٦٠	**٠,٤٤٥
٢	العلاقات التنافسية	٠,٢٨٤	**٠,٤٩٨	**٠,٥٨٨	٠,١٧٩	٠,٢٩٣	**٠,٤٥٢
نوع العلاقات ككل		*٠,٣٣٤	**٠,٦٥٩	**٠,٦٤٨	*٠,٣٣٦	**٠,٤٢٨	**٠,٥٢٤

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحددها المسئولون. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه المتغيرات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه. **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الأول للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين نوع العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين ".**

(٦-٢)اختبار الفرض الفرعي الثاني للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين ":

جدول (٢١) العلاقة بين نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	الأبعاد / الأبعاد	مواجهة المشكلات الاجتماعية	مواجهة المشكلات الاقتصادية	مواجهة المشكلات الصحية	مواجهة المشكلات التعليمية	مواجهة المشكلات النفسية	مواجهة مشكلات اللاجئين ككل
١	العلاقات التبادلية	*٠,٣٥٧	*٠,٣٤٠	٠,١٠٥	*٠,٣٨٣	٠,١٩١	*٠,٣٦٣
٢	العلاقات التشاورية المشتركة	**٠,٤٧٥	**٠,٥١٢	**٠,٤٧٥	٠,١٤٦	*٠,٣٢٥	**٠,٤٩١
نمط العلاقات ككل		**٠,٤٧٦	**٠,٥٤٠	**٠,٤١٥	*٠,٣٧١	*٠,٣٥٤	**٠,٤٥١

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحددها المسئولون. وقد يرجع ذلك إلى وجود ارتباط طردي بين هذه المتغيرات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه. **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثاني للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين نمط العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين ".**

(٦-٣) اختبار الفرض الفرعي الثالث للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين ":

جدول (٢٢) العلاقة بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحددها المسئولون والأخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	الأبعاد / الأبعاد	مواجهة المشكلات الاجتماعية	مواجهة المشكلات الاقتصادية	مواجهة المشكلات الصحية	مواجهة المشكلات التعليمية	مواجهة المشكلات النفسية	مواجهة مشكلات اللاجئين ككل
١	العلاقات	**٠,٥٥٥	**٠,٤٩٠	*٠,٣٣٦	٠,١٤٠	٠,٠٥٤	*٠,٣٨٢

	الرسمية						
٢	العلاقات غيـــــر الرسمية	*٠,٣٧٥	**٠,٤١١	*٠,٣٤٨	٠,٠١٠	٠,١٠٢	*٠,٣٨٥
شكل العلاقات ككل		**٠,٥٥١	**٠,٥٧٨	*٠,٣٦٠	٠,١٠٦	٠,٠٩٥	**٠,٤٣٢

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحـــددها المســـئولون. وقـــد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه المتغيرات وأنها جاءت معبرة عمـــا تهـــدف الدراسة إلى تحقيقه. **مما يجعلنا نقبل الفرض الفرعي الثالث للدراسة والذي مؤداه " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئـــين ومواجهـــة مشكلات اللاجئين".**

(٦-٤)اختبار الفرض الرئيس للدراسة: " توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين ":

جدول (٢٣) العلاقة بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلات اللاجئين كما يحددها المسئولون والاخصائيين الاجتماعيين (ن=٣٦)

م	الأبعاد الأبعاد	مواجهة المشكلات الاجتماعية	مواجهة المشكلات الاقتصادية	مواجهة المشكلات الصحية	مواجهة المشكلات التعليمية	مواجهة المشكلات النفسية	مواجهة مشكلات اللاجئين ككل
١	خصائص العلاقـــات ككل	**٠,٥٥٤	**٠,٧٣٧	**٠,٥٧٥	*٠,٣٩٨	*٠,٣٥٣	**٠,٥٨٣

** معنوي عند (٠,٠١) * معنوي عند (٠,٠٥)

يوضح الجدول السابق أن:

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) بـــين خصـــائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ككل ومواجهة مشـــكلات اللاجئـــين كمـــا يحـــددها المسئولون. وقد يرجع ذلك إلي وجود ارتباط طردي بين هذه المتغيرات وأنها جاءت معبرة عما تهدف الدراسة إلى تحقيقه. **مما يجعلنا نقبل الفرض الرئيس للدراسة والذي مـــؤداه "**

توجد علاقة طردية دالة إحصائياً بين خصائص العلاقات بين منظمات رعايـــة اللاجئـــين ومواجهة مشكلات اللاجئين ".

نتائج الدراسة في ضوء فروض الدراسة:

- اختبار الفرض الفرعي الاول للدراسة اثبتت نتائج الدراسة على انه توجد علاقة طردية دالة احصائيا بين نوع العلاقة بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم وهذ يعكس مدى اهتمام المسئولين بمنظمات رعاية اللاجئين بالتعاون والتنسيق فيما بينهم لما له من مردود قوى على تقديم الخدمات للاجئين ومواجهة مشكلاتهم
- اختبار الفرض الفرعي الثاني للدراسة اثبتت نتائج الدراسة على انه توجد علاقة طردية دالة احصائيا بين نمط العلاقة بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم ويدل ذلك على ان العلاقات التبادلية من وجهة نظر المسئولين لها اهمية كبيرة على منظمات رعاية اللاجئين من خلال تبادل الموارد والامكانيات المتاحة لدى كلا منهم
- اختبار الفرض الفرعي الثالث للدراسة اثبتت نتائج الدراسة على انه توجد علاقة طردية دالة احصائيا بين شكل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ومواجهة مشكلاتهم ويدل ذلك على ان العلاقات الغير رسمية من وجهة نظر المسئولين هي اكثر العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين ويرجع ذلك الى سرعة وسهولة التواصل عن طريق العلاقات الغير رسمية بين المنظمات

الرؤية المستقبلية المقترحة من منظور طريقة تنظيم المجتمع لتفعيل خصائص العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم

اولا- الاطار العام للرؤية المستقبلية

١- **الرؤية** : تفعيل العلاقات بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلاتهم

٢- **المهمة** : مساعدة المنظمات على تحقيق التعاون والتنسيق بين منظمات رعاية اللاجئين لمواجهة مشكلات اللاجئين

٣- **القيم الجوهرية** : التعاون – التنسيق – التبادل – الشفافية – المسائلة – الاتصال – تنمية الموارد المادية والبشرية

ثانيا – متطلبات تنفيذ الرؤية المستقبلية :

١-الاهتمام بالتعاون بين المنظمات العاملة مع اللاجئين لتحقيق اهدافها ومواجهة مشكلات اللاجئين

٢-تنظيم دورات تدريبية للعاملين في منظمات رعاية اللاجئين لا كسابهم المهارات التي تمكنهم من العمل مع اللاجئين

٣-الاشتراك في تنفيذ مشروعات مشتركة بينهم لتأهيل اللاجئين على التكيف مع المجتمع الجديد

٤-يجب الاهتمام بالتنسيق بين المنظمات وبعضها البعض لمواجهة مشكلات اللاجئين

٥-توقيع بروتوكولات تعاون بين المنظمات لتنفيذ خطط مشتركة لمواجهة المشكلات

٦-اهتمام المنظمات بتوظيف الموارد المادية في ضوء اولويات اهتمامها

٧-عمل دراسة جدوى للمشروعات قبل تنفيذها حتى لا تهدر الموارد المتاحة

٨-تنفيذ برامج للارتقاء المهني للعاملين بمنظمات اللاجئين

رابعا-الاستراتيجيات المهنية لتنفيذ الرؤية المستقبلية

١-**استراتيجية التنسيق :** ويستخدمها المنظم الاجتماعي في العمل بين منظمات رعاية اللاجئين لمنع الازدواج والتكرار في الخدمات وكذلك يستخدمها لتبادل الخبرات والمعلومات وتدعيم المنظمات لبعضها البعض في الخطط والسياسات

٢-**استراتيجية التعليم والتدريب** ا:لتنمية مهارات الأخصائيين الاجتماعين وزيادة كفاءتهم المهنية في تطوير اساليب لعمل بمنظمات رعاية اللاجئين

٣-استراتيجية الاتصال :وهى تستخدم بهدف تدعيم شبكة الاتصالات بين المنظمات العاملة في منظمات رعاية اللاجئين لان هذا الاتصال يساهم في حل اشكالية التمويل اللازم لا قامة المشروعات اللازمة لهؤلاء اللاجئين

خامسا-ادوار الاخصائيون الاجتماعيون في تنفيذ الرؤية المستقبلية :

١- **دور المنظم الاجتماعي كوسيط** :يقوم المنظم الاجتماعي في هذا الدور بالربط بين المنظمات التي ترعى اللاجئين وبعضها البعض لكى تستطيع مواجهة مشكلاتهم

٢- **دور المنظم الاجتماعي كمنسق** :يقوم بأجراء التنسيق بين الجهود المادية والبشرية وتنظيم هذه الجهود لرسم الخطط الرئيسية لمواجهة مشكلات اللاجئين

٣- **دورة كخبير** :ويستطيع الأخصائي الاجتماعي في هذا الدور ان يمد المنظمات بالمعلومات والاحصائيات اللازمة عن اللاجئين وذلك لوضع الخطط اللازمة لمواجهة مشكلاتهم في ضوء الموارد المتاحة

٤- **دور المنظم الاجتماعي كباحث** :من خلا هذا الدور يستطيع المنظم الاجتماعي تطبيق قواعد المنهج العلمي من خلال اجراء البحوث العلمية خاصة التجريبية

التي تساعده على اكتساب مزيد من الخبرة والكفاءة المهنية في الاستفادة من نتائجها لوضع خطط لزيادة العلاقات بين المنظمات وبعضها البعض

سادسا – الادوات المستخدمة في تنفيذ الرؤية المستقبلية :

١-**المؤتمرات** :وهى تساعد الأخصائي الاجتماعي على عرض القضايا التي تعانى منها المنظمات وايضا المشكلات التي يعانى منها اللاجئين فهي وسيلة لتبادل الخبرات والمعلومات بين المنظمات وبعضها

٢- **الندوات** :وهى وسيلة يستخدمها المنظم الاجتماعي في التثقيف ونشر الوعى بأهمية التكامل بين المنظمات لمواجهة مشكلات اللاجئين

٣-**المقابلات** :ويستخدمها المنظم الاجتماعي في تنظيم مقابلات مع الخبراء والمتخصصين لدراسة احتياجات المنظمات وتصميم الخطط لمواجهتها عن طريق التكامل بين تلك المنظمات

٤-**الزيارات** :لتعميق العلاقات بين المنظمات وبعضها بهدف تبادل الخبرات في مواجهة المشكلات وزيادة الموارد

٥- **البحوث والدراسات** : وذلك للتعرف على دور المنظمات في مواجهة المشكلات التي يعانى منها اللاجئين فالدراسات تساعدنا في التعرف وجهات النظر المختلفة في التطوير التنظيمي للمنظمة

مراجع الدراسة

(ا) المراجع العربية:

أبو النصر محمد زكي(٢٠٠٨) : لياقة البحث المنهجي للبحث العلمي، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية، ص٢٠.

أحمد تومادر مصطفى (٢٠٠٠) العلاقة بين المنظمات الاجتماعية وتحقيق الاهداف، بحث منشور في مجله دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، القاهرة، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان، العدد التاسع، أكتوبر، ص ٢٦٠.

أحمد خالد مجاهد (٢٠٠٨) :خصائص العلاقات بين جمعيات تنمية المجتمع المحلي واجهزه مديريه الشئون الاجتماعية وارتباطها لتفعيل برامج ومشروعات التنمية المستدامة، رساله دكتوراه غير منشوره ،كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

أيوب فواز جبر إسراء(٢٠١٨) :العوامل المتنبئة بالضغوط النفسية لدي اللاجئين السوريين، مجلة دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، مجلد ٤٥، ص٦٧.

بدوي أحمد زكي (١٩٨٢) : معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبه لبنان، ص ٨٦.

البشير خالد عبد الله (٢٠١٨)؛ دور المنظمات التطوعية في تقديم الخدمات بمعسكرات اللاجئين بشرق السودان، رساله ماجستير غير منشوره، كليه دراسات الكوارث والأمن الإنساني، جامعه أفريقيا العالمية، الخرطوم السودان، ص٤.

جمال أحمد محمد(٢٠١٣):فاعليه المنظمات الأهلية في تخفيف حده المشكلات اللاجئين في المجتمع المصري، رساله ماجستير غير منشوره، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

زيدان عبد الفتاح أحمد(٢٠٠١): تأثير العلاقات الأفقية والرأسية للمنظمات العاملة في التنمية المحلية بقريه، رساله ماجستير غير منشوره، القاهرة، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

السنهوري أحمد محمد(١٩٩٧) :مدخل و نظريات ونماذج الممارسة المعاصرة للخدمة الاجتماعية، ط٢، القاهرة، دار النهضة العربية، ص ٣٨١.

شحاته عزه علي(٢٠٠٨) :مشكلات اللاجئين في القاهرة، بحث منشور في المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

شناعة إياد (٢٠٠٩) مخيمات اللاجئين في فلسطين، رسالة دكتوراه غير منشوره، القاهرة، معهد البحوث والدراسات العربية، ص٣٣٣.

صادق نبيل محمد (١٩٩١) طريقه تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ص٢١١.

الصادي وفاء هانم محمد(١٩٩٧) : تدخل أخصائي تنظيم المجتمع لمساعده المنظمات الرسمية في تقويه علاقاتها بجماعات المجتمع الطبيعية، بحث منشور في المؤتمر العلمي العاشر، القاهرة، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان، ص٤١٠.

الطالباني ضحى نشأت (٢٠١٥) :الالتزام بدراسة طلبات اللجوء على الصعيد الدولي، الإسكندرية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص٩٤.

عبد الرحمن إياء (٢٠٠١): فاعلية خدمات الرعاية الاجتماعية لوكالة الأمم المتحدة لا غاثه وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى، دراسة مطبقه علي مخيم اللاجئين بفلسطين، رساله ماجستير، كليه الخدمة الاجتماعية، جامعه حلوان.

عبد العال عبد الحليم رضا (١٩٩٣): تنظيم المجتمع النظرية والتطبيق، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر، ص ٥٤.

عطيه أبو الخير أحمد (١٩٩٧) :الحماية القانونية للجئ في القانون الدولي، القاهرة، دار النهضة العربية، ص٥٠٥.

غالم نجوى(٢٠١٤) اكتساب صفة اللاجئ في الجزائر، الجزائر، مجله الفقه والقانون، العدد ١٩، ص٦٦.

القضاة طلال (٢٠١٦) :الاخصائي الاجتماعي في الازمات دراسة اجتماعية حول التكيف الاجتماعي للاجئين السوريين مع المجتمع المحلي" مجله دراسات علوم الشريعة والقانون، الجامعة الأردنية، مجله ٤٣، ص ٢٥٨.

محمد أحمد محمد (٢٠١٣) :مشكلات العمال الفلسطينيين العاطلين عن العمل ودور الخدمة الاجتماعية في مواجهتها، جامعة الإسكندرية، كليه الآداب، المكتبة العلمية المركزية.

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (٢٠٠٤) ص ٣١.

المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (٢٠٠٣)، جدول أعمال الحماية الدولية، قسم الحماية الدولية، ط ٢، ص ٤٠.

المراجع الأجنبية:

Abdin, L, 2018, challenges for pregnant Syrian refugees in leban on, Eastern medit erranean health journal, 24-10-2018.

Campbella, Elizabeth H, 200, " Refugee protection challenges in the Era of globalization: the case of Nairobi, ph. D. Dissertation state university of New York at Birmingham ton, p348.

Chimni, b, s, international Refugee law aridernew deihi, 2001, London, say publication.

David Kinzie.j, 2006, Immigrants and Refugees the psychia tricpers pechre, in transcultural psychiatry, Los Angeles, sage publication, vol 43, no 4, p87

Hack Dieu, 2019, polay and Paul Aug. Ig we: be yond words and rhetoric - Small voluntary organizations and effective Refugee integration in the communities people and place in the global Economy, vol 13, no1-2,P .

Junna, Chung, 2010: Refugee and immigrant survivors of trauma a curri Culum for social university, m. S. W.

Kellow, A, 2010, Refugee community organizations a social capital analysis, united states, Ann Arbor, university of South ampron, Requent, ph. D.

Majka & Linda Majka, 2012," Refugees in a mid-sized Midwestern urban Area: circumstantial and institutional challenge to incorporation", paper presented at the annual meeting of the American sociological association Annual meeting, Colorado convention center and Hay tt Regency, Denver, CO, Aug 16.

Marie Lacroix (2011), Michael baffoe, marilena liguori: Refugee community organization in Canada from the margins to the main stream a challenge and opportunity for social workers, international journal of social welfare, v24, p62.

Patricia, Hanna,, 2013: forging community partnerships: How Non-Governmental organizations build Bridges Between school and Refugee populations, paper presented at the annual meeting of the uc EA Annual convention,Hyatt Regency, Indianapolis is in Nov. 4.

Sherrard, 1996, developing rang middle theory for community practice, n. a. sw, p:14.

Stewart , Miriam,2017, Social support needs of Sudanese and Zimbabwean refugee new parents in Canada International Journal of Migration, Health and Social Care, vol 13, no2, p. 234.

TalalAL Qdah marie Lacroix, 2011 "Refugees in Jordan: lessons for practice with Refugees globally, international social work July, vol. 4, no 4, p21.

United Nations, 2002, Chill Eng e of slums global report, unhabitat, London and starling,