Dirasat: Human and Social Sciences, Volume 53, No. 6, Supplement 1, 2026, 9731

Deanship of Scientific Research

The Extent of Syrian Refugees' Satisfaction with the Psychosocial Support Services Provided by Organizations in Amman City

Khyriah H. Shneikat [1]*, ***Fatima A. Zainalabedeen*** [2]

[1] Social Service Department, Princes Rahmeh College, AlBalqa Applied University, Jordan.

[2] Department of Basic Science, Amman College for Financial & Managerial Science, AlBalqa Applied University, Jordan.

Received: 14/11/2024
Revised: 12/12/2024
Accepted: 9/2/2025
Published online: 15/1/2026

* *Corresponding author:*
Kh.shnaikat@bau.edu.jo

Citation: Shnaikat, K. H., & Zainalabedeen, F. A. (2026). The Extent of Syrian Refugees' Satisfaction with the Psychosocial Support Services Provided by Organizations in Amman City. *Dirasat: Human and Social Sciences*, *53*(7), 9731
https://doi.org/10.35516/Hum.2026.9731

© 2026 DSR Publishers/ The University of Jordan.

This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY-NC) license https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/

Abstract

Objectives: The study aimed to assess the satisfaction of Syrian refugees with the psychological and social support services provided by organizations in Amman and to identify the main challenges that Syrian refugees face in accessing these services.

Methods: A descriptive methodology employed to suit the objectives of the study. A convenience sample of 161 Syrian refugees, who are recipients of services from organizations in Amman. Descriptive statistics (percentages and advanced statistical methods) used to analyze the data.

Results: The findings revealed that Syrian refugees expressed high satisfaction with the psychological support services, particularly in acquiring positive behaviors to cope with the challenges of displacement. Satisfaction with social support services was also high, with various programs encouraging refugee participation. However, moderate challenges were identified in accessing these services, particularly concerning specific psychological and social issues. Cultural factors were not a strong motivator for engaging in these services. Additionally, no statistically significant differences in satisfaction were found based on gender, age, education, or health status.

Conclusions: Based on the overall results of the study, Syrian refugees express satisfaction with the psychological and social support services provided to them, despite the challenges they face.

Keywords: Satisfaction level, psychological support services, social support, Syrian refugees, organizations.

مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان

خيرية حامد شنيكات [1]*، ***فاطمه عبد الهادي زين العابدين*** [2]

[1] قسم الخدمة الاجتماعية، كلية الأميرة رحمة الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن.

[2] قسم العلوم الأساسية، كلية عمان الجامعية للعلوم الإدارية والمالية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن

ملخّص

الأهداف: التعرف إلى مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان، وأهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في الحصول على تلك الخدمات.

المنهجية: تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته أهداف البحث، وتم اختيار عينة البحث بالطريقة المتاحة (المتيسرة) من اللاجئين السوريين متلقي الخدمة من المنظمات في مدينة عمان، والبالغ عددهم (161) مبحوثاً، واستخدم الإحصاء الوصفي (النسب المئوية ،وأساليب إحصائية متقدمة).

النتائج: أظهرت النتائج أن مستوى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدمة من المنظمات ذات مستوى مرتفع خاصة فيما يتعلق بإكساب اللاجئ سلوكيات إيجابية يستطيع من خلالها تجاوز ما يمر به من ظروف نفسية أثرت عليه جراء اللجوء، وتبين أن مستوى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المنظمات مرتفعاً، حيث جاءت البرامج الاجتماعية المتعددة التي تحفز اللاجئين السوريين للاستفادة منها في مقدمة خدمات الدعم الاجتماعي. وكشفت النتائج أن هنالك مستوًى متوسطًا من التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان تحول دون حصولهم على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، إضافة إلى مستوًى مرتفع في بعض التحديات المتمثلة بمتابعة مشكلات نفسية واجتماعية محددة وليست جميعها، وأن فهم عادات مجتمع اللاجئين السوريين لا يشكل الحافز لهم للإقبال على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي. وأظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي في مدينة عمان تعزى لمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والحالة الصحية).

خلاصة الدراسة: بالنظر إلى مجمل نتائج أسئلة الدراسة، فإن اللاجئين السورين يشعرون بالرضا عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة لهم في ضوء ما يتعرضون له من تحديات.

الكلمات الدالة: مستوى الرضا، خدمات الدعم النفسي، الدعم الاجتماعي، اللاجئون السوريون، المنظمات.

مقدمة

بدأت الأزمة في سوريا منذ عام 2011، حيث ألحق الصراع الدائر في سوريا دماراً هائلاً، وخسائر تفوق الخيال بالشعب السوري، فقد نزح أكثر من نصف السكان (البالغ عددهم نحو 21 مليون نسمة) سواء داخليا أو كلاجئين، معظمهم في البلدان المجاورة، ومنها المملكة الأردنية الهاشمية التي استقبلت ما يزيد عن 1.3 مليون لاجئ سوري معظمهم يتواجد في المخيمات التي تم تجهيزها لاستقبالهم وعائلاتهم، إضافة إلى نسبة لا بأس بها استقرت في معظم المدن الأردنية وعلى رأسها مدينة عمان، (الرأي، 2019).وحسب ما كشفته المفوضية السامية للأمم المتحددة لشؤون اللاجئين (UNHCR) عبر بياناتها المحدثة أن التوزيع الجغرافي للاجئين السوريين يتركز تواجدهم الأكبر في عمان من حيث إجمالي عددهم في المملكة الأردنية الهاشمية.

وجراء هذا اللجوء وتداعياته المختلفة في كافة المجالات الاجتماعية والنفسية، يحتاج اللاجئ السوري إلى دعم الخدمات المتنوعة، وأبرزها الخدمات النفسية والاجتماعية التي يحتاجها أي لاجئ نتيجة ما تعرض له من أزمات وصدمات وفقدان العلاقات؛ بل وانهيارها نتيجة الحرب وتداعياتها(الخوالدة، 2022). لقد زاد الاهتمام اليوم والحديث عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي التي يطلبها أغلب اللاجئين السوريين، وخاصة داخل مدينة عمان، نظراً لتعدد المنظمات التي تقدم هذه الخدمات من أجل دعم اللاجئ نفسيا واجتماعيا للتخفيف من حدة الظروف التي تعرض وما زال يتعرض لها اللاجئون السوريون . (فضيلات، 2021).

وبهذا الشأن دعت المنظمات التابعة لهيئة الأمم المتحدة إلى ضرورة دعم اللاجئ السوري بالخدمات النفسية والاجتماعية كأبسط حقوقه التي فقد جزءاً منها جراء الحرب، وما خلفته من آثار مختلفة على المجتمعات (أندريا وآخرون، 2019).

وتعد خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة للاجئين السوريين جانباً مهماً في حياتهم لا يمكن الاستغناء عنه رغم الصعوبات التي تواجه تقديم هذه الخدمات، وما يهمنا في هذا الموضوع هو مدى رضا اللاجئين السوريين عن هذه الخدمات النفسية والاجتماعية والصور التي تقدم بها سواء كانت خدمات فردية أو جماعية أو مجتمعية وربما جميعها، وسيتم التركيز كذلك على أبرز التحديات التي تواجه اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، ولا ننسى آلية استخدام الوسائل والإمكانات في سبيل زيادة الخدمات النفسية والاجتماعية المقدمة لهم – لذا تتحدد مشكلة البحث بالتعرف إلى مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان.

أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث من خلال التعرف إلى مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة لهم خارج المخيمات، والكشف عن التحديات التي تواجه اللاجئ السوري للحصول على الخدمات النفسية والاجتماعية، والبحث عن الوسائل والإمكانات التي تساعد اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي.

وتظهر قيمة البحث نظراً لقلة الدراسات التي تناولت رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي خارج مخيمات اللجوء، إضافة إلى أن القيمة العملية لهذا البحث ستعود إلى توظيف نتائجه في وضع آليات واقتراحات تسهم في زيادة رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي من خلال علاج التحديات التي تواجههم في سبيل الحصول على الخدمات.

أهداف البحث:

1. التعرف إلى مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان.
2. التعرف إلى مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان.
3. التعرف إلى أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان للحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان.
4. التعرف إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي التي تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الصحية، الحالة العملية، مستوى الدخل).

أسئلة البحث:

1- ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدمة من المنظمات ؟
2- ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المنظمات ؟
3- ما التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان للحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات ؟
4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات تعزى للمتغيرات التالية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الصحية)؟

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يعد موضوع اللاجئين من أبرز القضايا في الوقت الحاضر على مستوى العالم، نظراً لتعدد احتياجات اللاجئين الكثيرة، إضافة إلى المعاناة الدائمة

جراء الظروف التي يتعرضون لها مع غياب الاهتمام بأهم التحديات التي تواجههم.

ولقد **عرّف المعجم الوسيط اللاجئ:** من لاذ بغير وطنه فراراً من اضطهاد أو حرب أو مجاعة، والجمع: لاجئون (المعجم الوسيط، 1998).

تعريف اللاجئ في القانون الدولي: أنه شخص يوجد خارج بلد جنسيته أو بلد إقامته المعتادة، بسبب خوف له ما يبرره في التعرض للاضطهاد بسبب العنصر أو الدين أو القومية، أو الانتماء إلى طائفة اجتماعية معينة، أو إلى رأي سياسي، ولا يستطيع بسبب ذلك الخوف أو لا يريد أن يظل بحماية ذلك البلد أو العودة إليه خشية التعرض للاضطهاد. (زقوت، 2001)

تعريف الأمم المتحدة: كل شخص يتعرض للاضطهاد بسبب عرقه أو دينه أو جنسيته أو انتمائه إلى فئة اجتماعية معينة أو آرائه السياسية خارج بلد جنسيته، ولا يستطيع أو لا يريد ذلك الخوف أن يستظل بحماية ذلك البلد أو كل شخص لا يملك جنسيته، ويوجد خارج بلد إقامته المعتادة السابق بنتيجة مثل تلك الأحداث، ولا يستطيع أو لا يريد بسبب ذلك الخوف أن يعود إلى ذلك البلد (الأمم المتحدة، 1951).

أبرز أهداف الدعم النفسي والاجتماعي للاجئين:

1- التثقيف النفسي والتوعية بالقضايا النفسية الاجتماعية.
2- تنمية المهارات الحياتية والمهنية والأنشطة الترفيهية والإبداعية والرياضية والبدنية.
3- الدعم النفسي والاجتماعي أعقاب الأزمات وحالات الطوارئ.
4- وظائف الدعم الاجتماعي المتمثل بدعم علاقاته الاجتماعية والارتباط بمحيطه الاجتماعي.
5- وظائف الدعم النفسي المتمثل بالتفريغ النفسي والشعور بالأمان والارتباط بالآخرين للأشخاص المحتاجين للخدمات النفسية والاجتماعية. (الشبكة المشتركة، 2018)

خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات للاجئين السوريين في الأردن.

تقدم المنظمات العالمية والمحلية خدمات الدعم النفسي والاجتماعي للاجئين السوريين لما لهذه الخدمات من أثر إيجابي كبير على حياة اللاجئين السوريين منها:

1- الدعم النفسي والاجتماعي من خلال ترتيب فوضى المشاعر التي نتجت عن تغيير البلد وتغير الوضع الاقتصادي والاجتماعي.
2- يساعد الدعم النفسي والاجتماعي على اكتساب مهارات نفسية واجتماعية للتكيف مع الوضع الجديد.
3- التعريف بإمكانات الدعم القانوني والعلاج المجاني من خلال شبكات المعلومات والاتصالات.
4- الانخراط في المجتمع والاندماج فيه من خلال إحدى وسائل الدعم النفسي والاجتماعي التي تساعد السوريين على تخطي الضغوطات والأعراض النفسية.
5- التمكين الشخصي والاستقلالية، والتمكين الاجتماعي والاقتصادي.
6- رفع السوية النفسية والاجتماعية وشعوره بالسعادة من خلال التخفيف من اضطراب الفكر، وشرود الذهن بسبب فقدان الأهل والأحبة.
7- منحه الثقة من أجل تبادلها مع المحيط المجتمعي؛ فيشعر بأنه قوي ويستطيع تجاوز ما مر به من ظروف نفسية واجتماعية. (الكردي، 2021).

التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين:

1- يواجه اللاجئون السوريون العديد من التحديات النفسية وعواقب نفسية خطيرة مثل الصدمات النفسية والاكتئاب والقلق والخوف والفقد، وقد تتفاقم هذه التحديات بسبب الظروف الصعبة للحياة التي يعيشها اللاجئون السوريون، وفقدان الأمان والاستقرار، وفقدان الهوية، والمألوف والأمان الذي كانوا يعيشونه في منازلهم الأصلية (بارودي وحميدي، 2023).

2- التحديات الاجتماعية، أهمها فقدان العلاقات الاجتماعية والافتقار إلى الدعم الاجتماعي، مما يؤدي إلى الشعور بالانفصال والوحدة وغياب شبكات الدعم الاجتماعي التي تساعدهم على التغلب على هذا التحدي والتمييز والتهميش كأحد التحديات الاجتماعية، مما يعرضهم للتمييز والإقصاء على أساس وضعهم كلاجئين، وكذلك عدم قدرة اللاجئين على متابعة التعليم الرسمي والتدريب المهني بسبب محدودية الموارد والفرص القليلة المتاحة لهم، وبالتالي تظهر البطالة وبمعدلات عالية بين اللاجئين، وكذلك تزايد انتشار معدلات الفقر بينهم.

ويرى الباحثون أن هناك العديد من النظريات التي تتناول موضوع رضا اللاجئين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، ولكن من أبرز هذه النظريات، وأكثرها ملاءمة في استخدامها في هذا البحث هي:

نظرية الأزمة: تعد نظرية الأزمة من أكثر هذه النظريات ارتباطا بالموضوع، وتفسر مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان. وتركز النظرية على التأثير الإيجابي والفعال في مستوى التوظيف النفسي والاجتماعي للفرد والأسرة والجماعة في موقف الأزمة (عبدالخالق، 2001).

وتولي هذه النظرية أهمية في تقديم الدعم النفسي والاجتماعي من خلال إزالة التوترات والمشاعر السلبية وإحداث التأثير الإيجابي في شخصيات

اللاجئين، وأكدت نظرية الأزمة على أبرز خطوات تقديم الدعم النفسي والاجتماعي المتمثل بدراسة أوضاع اللاجئين وتقديم العلاج المتمثل بالمساعدات المادية والعينية وإزالة الضغوط النفسية والاجتماعية وتدعيم شخصيات اللاجئين في نضالهم مع الأزمة تدريجيا حتى تزول عناصر الأزمة ويبدأ التعامل مع الأزمة على أنها مشكلة عادية. (فؤاد، نشوان، 2005).

وبناء عليه، تعد نظرية الأزمة من أكثر النظريات صلاحية للتعرف إلى مستوى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة لهم من المنظمات في مدينة عمان.

ومن النظريات الأخرى التي تلائم موضوعنا نظرية المنظمات التي يمكن الاعتماد عليها في قياس مدى رضا اللاجئين عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات في مدينة عمان، وعليه فالمنظمة عبارة عن تجمعات منسقة تسعى إلى تحقيق أهداف خاصة وتظهر فيها العلاقات على درجة عالية من الرسمية في البناءات الاجتماعية (Karen k, 2027, 24)، إن المنظم الاجتماعي يساعد في إتمام عملية التغيير في المنظمات بهدف تحسين توفير المواد التي يحتاجها العملاء في ضوء الاحتياجات المتزايدة ضمانا لتحسين جودة الخدمات(Scott W, 1992, 23)، وأن ما يميز المنظمات باعتبارها كيانات اجتماعية هادفة، وتعتبر هذه الأهداف هي الغايات التي تسعى المنظمة لتحقيقها، وتعد نظرية المنظمات في إطار مهنة الخدمة الاجتماعية هامة من حيث: (زايد، 2005)

أ- فهم طبيعة وأهداف المنظمة

ب- التعرف إلى المشكلات التي تواجهها المنظمات وكيفية مواجهتها

ج- اعتبار المنظمات هي أداة للتاثير في سلوك الافراد وتوجيهها إيجابيا

لقد استند الباحثون على نظرية المنظمات لما لها من أهمية في تفهم المنظم الاجتماعي للمنظمة وزيادة القدرة على تحليلها وتقويمها، وبالتالي المساعدة على تحقيق التغيير، كما يمكن من خلال نظرية المنظمات تفسير كيفية قيام المنظمة بأدوارها وتفهم نوعية البناء الهيكلي الذي تقوم عليه المنظمة (جواد وشرير، 2008) وبالتالي يمكن للباحثين الاستفادة من هذه النظرية في الدراسة الحالية من خلال تقديم المقترحات والتوصيات التي يمكن أن تساهم في تطوير وتحسين آلية مقدمي الخدمات النفسية والاجتماعية للاجئين السوريين في الأردن بعد تحليل الخدمات المقدمة والتحديات التي تواجه الخدمات، وذلك حتى يصار لمواجهتها والتصدي لها لتصبح دوما على مستوى من الكفاءة في تحقيق أهدافها.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تمت بصلة إلى هذا الموضوع ومن أبرزها:

دراسة منسي، ومحافظة (2019) بعنوان "رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني"، هدفت الدراسة التعرف على مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني التي تقدمها المنظمات الدولية، معتمدين في إنجاز ذلك على استطلاع رأي اللاجئين، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:

مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم متوسط، كما توصلت الدراسة على أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى رضى اللاجئين عن الخدمات في المخيم تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي، (المستوى التعليمي، والحالة الصحية،والفئة العمرية) وكان من أهم التحديات التي واجهها اللاجئون السوريون الظروف الصحية، وطول مدة وصول سيارة الإسعاف، وعدم ملاءمة المأوى.

وأشارت دراسة مركز الدراسات الاستراتيجية في الجامعة الأردنية (2017) بعنوان: "اللاجئون السوريون والمواطنون الأردنيون: التصورات والاتجاهات"، هدفت الدراسة إلى معرفة الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والمهنية والتعليمية للاجئين السوريين والمواطنين الأردنيين في المحافظات الأربعة (عمان، الزرقاء، أربد، المفرق)، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الغالبية العظمى من عينة الاستجابة من الأردنيين والسوريين تشعر بالأمان دائماً في مكان الإقامة الحالي، أغلب أطفال السوريين على مقاعد الدراسة، وأغلب اللاجئين السوريين مسجلون في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وأكثر من نصف اللاجئين السوريين يتلقون مساعدات مادية أو عينية أو معنوية من منظمات محلية أو دولية تقوم بمساعدة اللاجئين السوريين.

وأشارت دراسة السخن وخمش (2019) التي كانت بعنوان: "تفاعل اللاجئين السوريين وأنشطة العمل التي يمارسونها في مخيم الزعتري" (دراسة ميدانية)، هدفت الدراسة إلى مدى تفاعل اللاجئين السوريين وأنشطة العمل التي يمارسونها، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام منهج المسح الاجتماعي، حيث تم تصميم وتوزيع استبيان على عينة عشوائية متعددة المراحل وعنقودية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: جاء تفاعل اللاجئين السوريين مع الجهات المختصة مرتفعا، ويعمل اللاجئون داخل المخيم مع المنظمات الدولية، ويعملون في الحراسة والتعليم.

أما دراسة اليونيسيف (UNICEF, 2016) بعنوان: "أوضاع الأطفال اللاجئين في المجتمعات المضيفة في الأردن"، اعتمدت الدراسة منهج متعدد الأبعاد بالاعتماد على التحليل الكمي والنوعي، حيث قامت اليونيسيف بتحليل البيانات الأولية المتوفرة لديها، كذلك الاعتماد على البيانات التي تم جمعها في أوائل عام (2016) على عينة عشوائية من (1201) حالة من محافظات (المفرق، عمان، إربد، الزرقاء)، واعتمدت الدراسة على مقابلات مع أمهات الأطفال، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها، أن أكبر عائق لالتحاق الأطفال في المدارس والتسرب المدرسي عائق مالي، كما أن الكثير

من اللاجئين يبحثون عن الرعاية الصحية بغير الطرق الرسمية، وذلك لأسباب مالية وأن ما نسبته (45%) فقط من الأسر تحتاج إلى خدمات صحية يستطيعون الاستفادة من الرعاية الصحية الرسمية، وأوصت الدراسة بتنفيذ مشاريع وبرامج ذات جودة عالية مستندة إلى قرارات حكيمة.

وفي تقرير المفوضية السامية لشؤون اللاجئين (UNHCR) (2013) بعنوان: from Slow boil to breaking point: a real time evaluation of UNHCR's response to the Syrian refugee emergency(من الغليان البطيء إلى نقطة الانهيار: تقييم في الوقت الحقيقي لاستجابة المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين لحالة الطوارئ التي تواجه اللاجئين السوريين)، حيث هدف التقرير إلى تقديم ملخص موجز لأوضاع اللاجئين السوريين والخدمات المقدمة لهم من قبل المفوضية العليا لشؤون اللاجئين وشركاء العمل الإنساني في خطة الاستجابة الإقليمية للأزمة السورية، وتقييم هذه الخطة. وكانت حدود التقرير المكانية هي: الأردن ولبنان وشمال العراق، وخلص التقرير إلى عدد من النتائج نذكر منها:

وسعت المفوضية استجابتها لأزمة اللاجئين السوريين المتزايدة، وحققت إنجازات كبيرة فبقيت معظم الحدود مفتوحة وكانت العلاقات مع الحكومات إيجابية، واستطاع معظم اللاجئين الحصول على الحماية والخدمات الأساسية، وأبدت البلدان المضيفة كرماً بالغاً في الاستجابة لأزمة اللاجئين السوريين.

وفي دراسة السعدي، سحر عبدالله (2018) بعنوان: "دعم الأطفال السوريين اللاجئين من خلال الإرشاد النفسي في الأردن ومشكلات الدعم من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس". هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى دعم الأطفال السوريين اللاجئين من خلال الإرشاد النفسي في الأردن ومشكلات الدعم من وجهة نظر مديري المدارس، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي: "إن دعم الأطفال السوريين اللاجئين من خلال الإرشاد النفسي في الأردن من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس جاء مرتفعاً، وجود مشكلات تواجه الإرشاد النفسي في دعم الأطفال السوريين اللاجئين في الأردن من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس ومن أهمها الافتقار إلى المتابعة والزيارة الإشرافية في مدارس اللجوء.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدعم الأطفال السوريين من خلال الإرشاد النفسي في الأردن، ومشكلات الدعم من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس تعزى إلى الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي.

المفاهيم والتعريفات الإجرائية:

اللاجئ: هو من لاذ بغير وطنه فراراً من اضطهاد أو حرب أو مجاعة والجمع: لاجئون (المعجم الوسيط، 1998)

التعريف الإجرائي: اللاجئون السوريون هم مواطنون سوريون فرّوا من سوريا مع تصاعد الأزمة السورية.

خدمات الدعم النفسي والاجتماعي: تشير إلى الإجراءات التي تلبي الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد والأسر والمجتمعات المحلية (مسعود ودرويش، 1999).

خدمات الدعم النفسي والاجتماعي إجرائيا: تشير إلى الإجراءات والعمليات التي تعزز الرفاهية الشاملة للأفراد والأسر والمجتمعات في بيئاتهم الاجتماعية.

المنظمات: عبارة عن نسق اجتماعي تنظيمي يقوم على متطلبات خاصة بالأفراد والمجتمعات، كوسيلة تمثل مسؤولية المجتمع في تقديم الخدمات لأفراده (مسعود، درويش، 1999).

المنظمات إجرائيا: عبارة عن مؤسسات اجتماعية متخصصة محلية وعربية ودولية تقدم الدعم النفسي والاجتماعي للأفراد والأسر والمجتمعات.

إجراءات البحث:

منهج البحث:

استخدم المنهج الوصفي لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته. وتشمل منهجية البحث الإجراءات التي استخدمت، وذلك بدءاً من مجتمع البحث وعينته والطرائق البحثية، وانتهاءً بأساليب المعالجة الإحصائية.

مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع الدراسة من اللاجئين السوريين الذين يتلقون خدمات الدعم النفسي والاجتماعي من مراجعي المنظمات في مدينة عمان مجالاً للدراسة، وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة المتاحة (المتيسرة Convenient sample) من اللاجئين السوريين متلقي الخدمة من المنظمات في مدينة عمان، والبالغ عددهم (161) مراجعاً أثناء فترة إجراء الدراسة، والجدول (1) الآتي يوضح التوزيع الديموغرافي لأفراد عينة الدراسة.

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس		
ذكر	63	39.1
أنثى	98	60.9
المجموع الكلي	161	100.0
العمر		
18 - 30 سنة	18	11.2
31 – 43 سنة	22	13.7
44 – 54 سنة	62	38.5
55 - 60	15	9.3
أكثر من 60 سنة	44	27.3
المجموع الكلي	161	100.0
المستوى التعليمي		
أمي	17	10.6
يقرأ ويكتب	42	26.1
ثانوية عامة فما دون	92	57.1
دبلوم	5	3.1
بكالوريوس فأعلى	5	3.1
المجموع الكلي	161	100.0
الحالة الصحية		
جيدة	42	26.1
مصاب بأمراض	119	73.9
المجموع الكلي	161	100.0
الحالة العملية		
يعمل	58	36.0
لا يعمل	103	64.0
المجموع الكلي	161	100.0
مستوى الدخل		
أقل من 400 دينار	140	87.0
400 – 499 دينار	15	9.3
500 – 599	5	3.1
600 دينار فأكثر	1	.6
المجموع الكلي	161	100.0

أداة البحث:

تم بناء أداة (مقياس) مدى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي المقدمة من المنظمات بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، هذا وقد تكون مقياس الدراسة من جزأين:

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الديمغرافية، والمكونة من: الجنس، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الصحية، والحالة العملية، ومستوى الدخل.

الجزء الثاني: والذي يتضمن أسئلة الدراسة والمكونة من الأبعاد التالية:

- البعد الأول ويتناول خدمات الدعم النفسي، ويتضمن (13) فقرة.
- البعد الثاني والمتعلق بخدمات الدعم الاجتماعي، ويتضمن (13) فقرة.
- البعد الثالث والمتعلق بالتحديات التي تواجه اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، ويتضمن (7) فقرات.
- البعد الرابع والمتعلق بالوسائل والإمكانات التي تساعد اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، ويتضمن (7) فقرات.

صدق الأداة :

تم عرض المقياس بعد إعداد الصورة الأولية منه على (خمسة محكمين) من أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الخدمة الاجتماعية في جامعة البلقاء التطبيقية، وذلك لإبداء آرائهم في صدق المضمون وإنتماء العبارات للمقياس ومدى ملاءمتها لقياس ما وضعت لقياسه، ودرجة وضوحها، ومن ثم تم اقتراح التعديلات المناسبة، وقد تم اعتماد معيار (80%) لبيان صلاحية الفقرة، وبناء على آراء المحكمين، تم التعديل على الفقرات من ناحية الصياغة أو الحذف أو التشابه وقرب المدلول مع فقرات أخرى، وبعد إجراء التعديلات المطلوبة، تحقق التوازن بين مضامين المقياس في فقراته، وقد عبر المحكمين

عن رغبتهم في التفاعل مع فقرات المقياس، مما يشير للصدق الظاهري للأداة.

ثبات الأداة :

ولحساب ثبات أداة الدراسة قامت الباحثة بالتعرف إلى إتساق كل فقرة من المقياس مع البعد الذي تنتمي إليه الفقرة، تم إستخدام حساب معاملات الإرتباط بين كل فقرة من الفقرات في المقياس عن طريق استخدام معامل (ألفا كرونباخ) ويبين الجدول (2) نتائج الاختبار.

الجدول (2): معاملات الثبات لفقرات أداة الدراسة باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

متغيرات الدراسة	معامل الثبات باستخدام كرونباخ ألفا
خدمات الدعم النفسي	0.902
خدمات الدعم الاجتماعي	0.904
التحديات التي تواجه اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي	0.874
الوسائل والإمكانات التي تساعد اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي	0.908
الأداة ككل	**0.961**

يتضح من الجدول (2) أن قيم معامل كرونباخ ألفا للأبعاد الفرعية للمقياس تراوحت بين (0.874 – 0.908) وكما بلغت قيمة معامل الثبات باستخدام كرونباخ ألفا للدرجة الكلية للمقياس (0.961).

مفتاح تصحيح المقياس

تم مراعاة أن يتدرج مقياس (ليكرت الخماسي) المستخدم في الدراسة تبعاً لقواعد وخصائص المقاييس كما يلي (موافق بشدة وتأخذ الدرجة (5)، موافق وتأخذ الدرجة (4)، محايد وتأخذ الدرجة (3)، غير موافق وتأخذ الدرجة (2)، غير موافق بشدة وتأخذ الدرجة (1)

واعتماداً على ما تقدم فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة تم التعامل معها على النحو الآتي وفقاً للمعادلة التالية:

القيمة العليا – القيمة الدنيا لبدائل الإجابة مقسومة على عدد المستويات، أي:

(5-1) / 4 = 1.33 وهذه القيمة تساوي طول الفئة.

3 3

وبذلك يكون المستوى المنخفض من 1.00 + 1.33= 2.33

ويكون المستوى المتوسط من 2.34+ 1.33= 3.67

ويكون المستوى المرتفع من 3.68- 5.00

متغيرات البحث:

اشتملت الدراسة على العديد من المتغيرات:

أولاً: المتغيرات المستقلة وتشمل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الحالة الصحية) للاجئين السوريين.

ثانياً: المتغيرات التابعة: وتشمل:

- خدمات الدعم النفسي.
- خدمات الدعم الاجتماعي.
- التحديات التي تواجه اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي.
- الوسائل والإمكانات التي تساعد اللاجئين في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي.

المعالجات الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام أساليب الأحصاء الوصفي للإجابة عن أسئلة الدراسة، كما تم استخراج التكرارات والنسب المئوية لوصف أفراد عينة الدراسة، واستخدام اختبار كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات الأداة، كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، إضافة إلى استخدام تحليل التباين المتعدد المشترك المصاحب Multiple Analysis of Variance (MANOVA).

نتائج البحث

نتائج السؤال الأول : ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدمة من المنظمات؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدم من المنظمات، والجدول (3) يوضح ذلك:

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدمة من المنظمات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
9	تعليم وتدريب اللاجئ كيفية تغيير اتجاهاته وسلوكه.	3.80	1.00	1	مرتفع
12	يتم مساعدة المعاقين والمرضى الراغبين بالحصول على خدمات الدعم النفسي.	3.49	0.99	2	متوسط
10	تتوفر خدمات الدعم النفسي من خلال توفير خدمة الخط الساخن.	3.40	1.00	3	متوسط
13	محاولة المؤسسة الوصول لكل اللاجئين الراغبين بالحصول على الدعم النفسي من خلال استدعائهم لزيارة المؤسسة.	3.31	0.98	4	متوسط
8	يتقبل المختصون بالدعم النفسي كل الحالات بدون تمييز.	3.29	1.07	5	متوسط
2	يتواجد أخصائيين نفسيين مؤهلين في المؤسسة.	3.08	1.13	6	متوسط
7	تنفيذ جملة من برامج الإرشاد والدعم النفسي وبناء القدرات.	3.06	1.06	7	متوسط
11	قرب مكان الإقامة من المؤسسة سهّل من إمكانية الحصول على الخدمات النفسية.	3.04	1.02	8	متوسط
4	تتميز المؤسسة بخدماتها النفسية من خلال تركيزها على إحداث التغيير الجذري في شخصية اللاجئ.	3.02	1.10	9	متوسط
5	يراعي الأخصائي النفسي السرية في تسجيل البيانات.	3.02	1.07	11	متوسط
6	لا تحدد المؤسسة نوعية معينة من خدمات الدعم النفسي.	2.98	1.02	12	متوسط
1	يتوفر مكان مخصص لخدمات الدعم النفسي في المؤسسة.	2.97	1.20	13	متوسط
3	يسمح بالفضفضة النفسية في المؤسسة.	2.81	1.22	14	متوسط
	الدعم النفسي ككل	**3.44**	**0.78**		**متوسط**

يتضح من الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لـ(**مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدم من المنظمات**)، تراوحت ما بين (4.78 و4.16)، حيث حاز البعد على متوسط حسابي إجمالي (4.53)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (9) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.80)، وبانحراف معياري (1.00)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (تعليم وتدريب اللاجئ كيفية تغيير اتجاهاته وسلوكه)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (12) بمتوسط حسابي بلغ (3.49) وبانحراف معياري (0.99) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على ().

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي (2.81) وبانحراف معياري (1.22)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (يسمح بالفضفضة النفسية في المؤسسة).

نتائج السؤال الثاني : ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المنظمات؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن مدى رضى اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدم من المنظمات، والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المنظمات" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
4	البرامج الاجتماعية المتعددة تحفز اللاجئين للاستفادة منها.	4.15	0.96	1	مرتفع
7	مرتاح وراضٍ عن مستوى خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المؤسسة.	3.52	0.98	2	متوسط
1	مساعدة وتعليم اللاجئين على كيفية حل مشكلاتهم.	3.49	0.91	3	متوسط
5	تكامل العلاقة بين المؤسسة الاجتماعية والدينية في توصيل خدمات الدعم الاجتماعي.	3.47	1.03	4	متوسط
8	تلبي خدمات الدعم الاجتماعي أغلب احتياجات اللاجئين الاجتماعية.	3.45	0.96	5	متوسط
13	تتميز المؤسسة بخدماتها الاجتماعية من خلال تركيزها على الجوانب البيئية المحيطة باللاجئ.	3.43	1.05	6	متوسط
12	تعليم وتدريب اللاجئين على الانتماء لأسرهم وأصدقائهم ومجتمعاتهم.	3.37	0.96	7	متوسط
3	إتاحة الخدمات الاجتماعية في كل الأيام وجميع الأوقات.	3.35	1.12	8	متوسط
6	الكوادر الاجتماعية العاملة في مجال الدعم الاجتماعي تشجع كل أفراد أسرة اللاجئ للاستفادة منها.	3.35	1.05	8	متوسط
2	تدريب اللاجئين على كيفية إشغال وقت الفراغ.	3.27	1.01	10	متوسط
9	نجحت المؤسسة في إعداد وتأهيل اللاجئين وليس فقط تقديم الخدمات الطارئة.	3.10	1.08	11	متوسط
10	قيام المؤسسة وتعريفها بأهمية التعليم والتعلم لأبناء أسر اللاجئين.	3.03	1.14	12	متوسط
11	تنفيذ جملة البرامج أهمها التدريب المهني للاجئين السوريين.	2.75	1.07	13	متوسط
	الدعم الاجتماعي ككل	**3.36**	**0.70**		متوسط

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لـ (**مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدم من المنظمات**)، تراوحت ما بين (4.15 و2.75)، حيث حاز البعد على متوسط حسابي إجمالي (4.53)، وهو من المستوى المرتفع، وقد حازت الفقرة رقم (4) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (4.15)، وبانحراف معياري (0.96)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (البرامج الاجتماعية المتعددة تحفز اللاجئين للاستفادة منها)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي بلغ (3.52) وبانحراف معياري (0.98) وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (مرتاح وراضٍ عن مستوى خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة في المؤسسة).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (11) بمتوسط حسابي (2.75) وبانحراف معياري (1.07)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (تنفيذ حملة البرامج أهمها التدريب المهني للاجئين السوريين).

نتائج السؤال الثالث : ما أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان للحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي ؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للتعرف إلى استجابات أفراد عينة الدراسة عن أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان للحصول على خدمات الدعم النفسي، والجدول (5) يوضح ذلك:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحر افات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن "أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان للحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي" مرتبة ترتيباً تنازلياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
7	متابعة مشكلات نفسية واجتماعية محددة للاجئين وليس جميعها.	3.86	0.86	1	مرتفع
3	قيم وعادات مجتمع اللاجئين لا يشكل الحافز لهم للإقبال على الخدمات النفسية والاجتماعية.	3.79	0.90	2	مرتفع
2	عدم الرغبة بطلب خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لافتقادها للسرية.	3.75	0.91	3	مرتفع
1	بعض أسر اللاجئين لا تشجع على طلب الخدمات النفسية والاجتماعية.	3.38	0.98	4	متوسط
4	لا يوجد تعريف بالخدمات النفسية والاجتماعية من قبل وسائل الإعلام والمؤسسات الدينية والمجتمعية.	3.37	1.01	5	متوسط
5	عدم إيجاد الوقت الكافي للاجئين لتلقي خدمات الدعم النفسي والاجتماعي.	3.24	0.99	6	متوسط
6	نقص الكوادر العاملة في المجال النفسي والاجتماعي.	3.18	1.02	7	متوسط
	التحديات ككل	3.51	0.72		**متوسط**

يتضح من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لـ (أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان في سبيل الحصول على خدمات الدعم النفسي)، تراوحت ما بين (3.86 و3.18)، حيث حاز البعد على متوسط حسابي إجمالي (3.51)، وهو من المستوى المتوسط، وقد حازت الفقرة رقم (7) على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (3.86)، وبانحراف معياري (0.86)، وهو من المستوى المرتفع، وقد نصت الفقرة على (متابعة مشكلات نفسية واجتماعية محددة للاجئين وليس جميعها)، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي بلغ (3.79) وبانحراف معياري (0.90) وهو من المستوى المرتفع، حيث نصت الفقرة على (قيم وعادات مجتمع اللاجئين لا يشكل الحافز لهم للإقبال على الخدمات النفسية والاجتماعية).

وفي المرتبة الأخيرة جاءت الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي (3.18) وبانحراف معياري (1.02)، وهو من المستوى المتوسط، حيث نصت الفقرة على (نقص الكوادر العاملة في المجال النفسي والاجتماعي).

نتائج السؤال الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) عن رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة الصحية)؟

للتعرف إلى الفروق في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة الصحية)، تم استخدام اختبار التباين المتعدد التي تظهر نتائجه في الجدول (6) الآتي:

الجدول (6) اختبار التباين المتعدد MANOVA test للتعرف إلى الفروق في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة الصحية)

المصدر	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية Sig.
الجنس	الدعم_النفسي	.432	1	.432	.713	.400
هوتلينج تربس 0.01 بدلالة إحصائية 0.464	الدعم_الاجتماعي	.694	1	.694	1.434	.233
العمر	الدعم_النفسي	2.175	4	.544	.898	.467
ويلكس لامبدا 0.950 بدلالة إحصائية 0.468	الدعم_الاجتماعي	1.154	4	.288	.596	.666
المستوى_الدراسي	الدعم_النفسي	1.388	4	.347	.573	.682

المصدر	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجات الحرية Df	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية Sig.
ويلكس لامبدا 0.976 بدلالة إحصائية (0.884)	الدعم_الاجتماعي	1.401	4	.350	.724	.577
الحالة_الصحية	الدعم_النفسي	1.220	1	1.220	2.015	.158
هوتلينج تربس 0.977 بدلالة إحصائية 0.885	الدعم_الاجتماعي	1.660	1	1.660	3.429	.066
الخطأ	الدعم_النفسي	90.824	150	.605		
	الدعم_الاجتماعي	72.608	150	.484		
الخطأ المصحح	الدعم_النفسي	2004.651	161			
	الدعم_الاجتماعي	1900.195	161			
المجموع	الدعم_النفسي	96.222	160			
	الدعم_الاجتماعي	78.163	160			

تظهر نتائج الجدول (6) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة الصحية) حيث بلغت قيم الإحصائي (F) (0.713، 1.434) على التوالي، وهي قيم غير دالة في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والدعم الاجتماعي يعزى لمتغير الجنس. وتبين أن قيم الإحصائي (F) (0.898، 0.596) على التوالي وهي قيم غير دالة في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والدعم الاجتماعي يعزى لمتغير العمر، وتبين ان قيم الإحصائي (F) (0.573، 0.724) على التوالي وهي قيم غير دالة في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والدعم الاجتماعي يعزى لمتغير المستوى الدراسي، كما وقد أظهرت النتائج أن بلغت قيم الإحصائي (F) (2.015، 3.429) وهي قيم غير دالة في مستوى رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والدعم الاجتماعي يعزى لمتغير الحالة الصحية.

مناقشة النتائج وتفسيرها :

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي المقدمة من المنظمات؟

كشفت النتائج أن هنالك مستوا مرتفعًا في رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم النفسي بمتوسط إجابات (3.44) ؛ وهذا يعزى إلى ما تقدمه المنظمات الدولية والمحلية للاجئين السوريين من خدمات الدعم النفسي خاصة فيما يتعلق بإكساب اللاجئ سلوكيات إيجابية يستطيع من خلالها تجاوز ما يمر به من ظروف نفسية أثرت عليه جراء اللجوء، وتعكس نتيجة هذه النسبة ما أكدته نظرية الأزمة التي تبرز أهمية الدعم النفسي في تمكين شخصية اللاجئ وإزالة التوترات والمشاعر السلبية وإحداث التأثير الإيجابي في شخصيات اللاجئين، وقد اتفقت النتيجة مع نتائج دراسة السعدي (2018) بأن مستوى دعم الخدمات النفسية المتمثلة بالإرشاد النفسي للأطفال السوريين اللاجئين في الأردن بمستوى مرتفع.

ونلاحظ أن أقل نسبة رضا للاجئين السوريين كان حول السماح بالفضفضة النفسية في المؤسسة وبمتوسط إجابات (2,81)، وقد اتفقت النتيجة مع نتائج دراسة منسي ومحافظة (2019)، أن مستوى رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم متوسط .

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما مدى رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي المقدمة من المنظمات؟

أظهرت النتائج أن هنالك مستوىً مرتفعًا في رضا اللاجئين السوريين عن خدمات الدعم الاجتماعي بمتوسط حسابي (3,36)؛ حيث نالت أعلى درجات الموافقة هي البرامج الاجتماعية المتعددة التي تحفز اللاجئين للاستفادة منها، ويعود هذا إلى اهتمام المنظمات الدولية والمحلية بطرح البرامج الاجتماعية التي تلبي احتياجات اللاجئين السوريين داخل مدينة عمان، سواء للرجال والنساء أو الأطفال والمراهقين، تليها فقرة مساعدة وتعليم اللاجئين على كيفية حل مشكلاتهم وهذا يتفق مع ما جاءت به نظرية المنظمات التي تؤكد أن المنظمات هي أدوات للتأثير في سلوك الأفراد وتوجيههم إيجابيا، حيث يسعى المنظم الاجتماعي في المنظمات الى مساعدة العملاء في ضوء الاحتياجات المتزايدة لهم (Scott ,1992). وهذا يتفق مع دراسة مركز الدراسات الاستراتيجية في الجامعة الأردنية،(2017)،و السخن وخمش (2019)، التي أكدت أن نسبة كبيرة من اللاجئين السوريين الذين يعيشون خارج المخيمات يعتمدون على الخدمات الصحية والمادية والمعنوية التي تقدمها المنظمات الدولية والمحلية، وجاء تفاعل اللاجئين السوريين مع الجهات المختصة مرتفعا، ويعمل اللاجئون داخل المخيم مع المنظمات الدولية، ويعملون في الحراسة والتعليم.

مناقشة نتائج السؤال الثالث: ما أهم التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان للحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي؟

كشفت النتائج أن هنالك مستوىً متوسطًا من التحديات التي تواجه اللاجئين السوريين في مدينة عمان التي تحول دون الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي وبمتوسط حسابي (3,51). إلا أن هناك مستوىً مرتفعًا من التحديات لبعض هذه الخدمات المتمثلة بمتابعة مشكلات نفسية واجتماعية محددة وليس جميعها، وأن فهم وعادات مجتمع اللاجئين اللاجئين لا يشكل الحافز لهم للإقبال على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، وكذلك عدم الرغبة بطلب خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لافتقادها للسرية، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة اليونيسيف (2016) أن هناك تحديات مالية ومعنوية تحول دون الحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي خاصة الخدمات الصحية، وكما اتفقت مع نتيجة دراسة السعدي (2018) التي أشارت إلى أن هناك مشكلات تواجه خدمات الدعم النفسي الموجهة للأطفال السوريين اللاجئين،وأهمها الافتقار إلى المتابعة والزيارة الإشرافية في مدارس اللجوء.

مناقشة نتائج السؤال الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) عن رضا اللاجئين السوريين في مدينة عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تعزى للمتغيرات (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، والحالة الصحية)؟

بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في مستوى رضا اللاجئين السوريين في عمان عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تعزى لمتغيرات (الجنس،العمر،المستوى التعليمي والحالة الصحية) وهذه النتيجة تتعارض مع نتيجة دراسة (منسي ومحافظة،2019) التي وجدت أن هناك فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى رضى اللاجئين السوريين عن الخدمات في مخيم الزعتري تعزى لمتغيرات(الجنس،المستوى التعليمي والفئة العمرية، إلا أن نتيجة هذه الدراسة تتفق مع دراسة (السعدي،2018) بعدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية لمستوى الرضا لخدمات دعم الأطفال السوريين من خلال الإرشاد النفسي، وتعزى هذه النتيجة حسب رأي الباحثون أن المفوضية العليا لشؤون اللاجئين في الأردن قد وسعت استجابتها لأزمة اللاجئين السوريين المتزايدة، وحققت إنجازات كبيرة واستطاع معظم اللاجئين الحصول على الحماية والخدمات الأساسية، وذلك حسب ما ورد في تقرير المفوضية السامية لشؤون اللاجئين،2013

التوصيات

- رفع مستوى الخدمات النفسية المقدمة للاجئين السوريين المرتبطة بتشجيع وحث اللاجئ على الكلام، والتعبير عن مشاعره، والفضفضة النفسية في المؤسسة؛ لأن ذلك يمكن أن يساعده في التغلب على مشاكله النفسية.
- رفع مستوى الخدمات الاجتماعية المرتبطة بزيادة تنفيذ جملة البرامج أهمها التدريب المهني للاجئين السوريين مع توفير خدمات التوظيف لهم
- مواجهة أهم التحديات التي يواجهها اللاجئون السوريون للحصول على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي خاصة بما يتعلق بمتابعة جميع المشكلات النفسية والاجتماعية للاجئين السوريين، وليس فقط بعض هذه المشكلات.
- العمل على تثقيف اللاجئين السوريين بما يشجعهم على الاقبال على خدمات الدعم النفسي والاجتماعي.

المصادروالمراجع

خليل، ج.، وشرير، ع. (2008). الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى المعلمين. *مجلة الجامعة الأردنية*، 16(1)، 683-711.

الخوالدة، س. (2022). دور المنظمات الدولية في خدمة اللاجئين السوريين في الأردن. *المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان*، 202(24)، 541-569.

زقوت، ن. (2001). اللاجئ في القانون الدولي. *مجلة رؤيا للدراسات الإنسانية والاجتماعية*، 11(7)، 168.

زيادة، أ. (2018)، مستوى الرضا عن الحياة الأسرية والرضا الذاتي لدى عينة من اللاجئين السوريين بالأردن. *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث*، 2(2)، 72.

سبيريدو، ا.، وآخرون. (2019). *دليل الدعم النفسي والاجتماعي*. سوريا: عين الجامعة.

السخن، أ.، وخمش، م. (2019). تفاعل اللاجئين السوريين وأنشطة العمل التي يمارسونها في مخيم الزعتري: دراسة ميدانية. دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 46(1)، 226.

السعدي، س. (2018). دعم الأطفال السوريين اللاجئين من خلال الإرشاد النفسي في الأردن ومشكلات الدعم من وجهة نظر مديري ومعلمي المدارس. *مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر*، 37(180)، 207.

الشبكة المشتركة بين الوكالات للتعليم في حالات الطوارئ (2018، 29). المذكرة التوجيهية للشبكة المشتركة لوكالات التعليم في حالات الطوارئ (الآيني) حول الدعم النفسي الاجتماعي.

شتيوي، م. (2017). *اللاجئون السوريين والمواطنين الأردنيين، التصورات والاتجاهات: دراسة*. مركز الدراسات الاستراتيجية- الجامعة الأردنية.

العاجز، ف.، ونشوان، م. (2005). عوامل الرضا وتطوير فاعلية أداء المعلمين بمدارس وكالة الغوث الدولية بغزة. *بحث منشور في المؤتمر التربوي الأول، كلية التربية، الجامعة الإسلامية*.

عبدالخالق، ج. (2001). *طريقة العمل مع الحالات الفردية: نظريات وتطبيقات*. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.

فضيلات، أ. (2021). 10 سنوات على اللجوء السوري بالأردن: اندماج اقتصادي ومشاريع مشتركة، http://www.aljazeera.net

الكردي، ج. (2021). الدعم النفسي والاجتماعي يكسر الحواجز بين اللاجئين السوريين والمجتمع المستضيف، موقع عمان.
اللاجئين السوريون في الأردن (2019/3/5). صحيفة الرأي الأردنية- عمان، الأردن.
مجمع اللغة العربية. (1998). *المعجم الوسيط*. (ط3). القاهرة: دار الدعوة.
مسعود، و.، ودرويش، خ. (1999). *طرق الخدمة الاجتماعية*. (ط1). منشورات جامعة القدس المفتوحة.
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. (1967). حقوق وواجبات اللاجئين.
المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، اتفاقية عام 1951، الأمم المتحدة UNHCR.
منسي، أ.، ومحافظة، م. (2019). رضا اللاجئين السوريين عن الخدمات المقدمة لهم في مخيم الزعتري الأردني. *المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية*، 12(1)، 63-83.

References

International Medical Corps. (2020). Utilization of Mental Health and Psychosocial Support Services Among Syrian Refugees and Jordanian, https://data.unhcr.org/en/documents/details/76359

Karen K. (2007). *Introduction to Social Work and Social Welfare, Critical Thinking Perspectives*. United Kingdom: Thomson Brooks,Cole Second Edition.

Scott W. (1992). *Richard: Organization Rationed, Natural and Opens Tens*. (3rd ed.). New Jersy: Englewood Aliff, Parentice Hall.

UNHCR. (2013). Flowing Across Borders. http://www.unhcr.org/pages/49c3646c125.html

UNHCR. (2014). Winterisation Assessment in Al-Za'atari Refugee Camp. http://data.unhcr.org/syrianrefugees/download.php?id=7505

UNICEF. (2016). The Situation of Syrian Children in Host Communities in Jordan.

Abdulkhaliq, J. (2001). *Method of working with individual cases: Theories and applications*. Alexandria: Modern University Office.

Al-Ajez, F., & Nashwan, M. (2005). Satisfaction Factors and Developing the Effectiveness of Teachers' Performance in UNRWA Schools in Gaza. *Research Published in the First Educational Conference - Faculty of Education, Islamic University*.

Al-Khawaldeh, S. (2022). The Role of International Organizations in Serving Syrian Refugees in Jordan. *Scientific Journal of Public Relations and Advertising Research*, 202(24), 541-569. https://www.journals.ekb.eg/article-2699

Al-Kurdi, J. (2021). Psychological and Social Support Breaks Barriers Between Syrian Refugees and the Host Community, https://ammannet.net/

Al-Saadi, S. (2018). Supporting Syrian Refugee Children through Psychological Counseling in Jordan and Support Problems from the Perspective of School Principals and Teachers. *Journal of the Faculty of Education, Al-Azhar University*, 37(180), 207.

Al-Sukhn, A., & Khamsh, M. (2019). Syrian Refugees' Interaction and Work Activities in Zaatari Camp: Field Study. *Dirasat: Humanities and Social Sciences*, 46(1), 226.

Fadhilat, A. (2021). 10 Years of Syrian Asylum in Jordan: Economic Integration and Joint Projects. http://www.aljazeera.net

Inter-Agency Network for Education in Emergencies. (2018, 29). Inter-Agency Network for Education in Emergencies (INEE) Guidance Note on Psychosocial Support.

Khalil, J., & Shurair, A. (2008). Job Satisfaction and Its Relationship to Some Demographic Variables among Teachers. *Journal of the University of Jordan*, 16(1), 683-711.

Mansi, A., & Muhafaza, M. (2019). Satisfaction of Syrian Refugees with the Services Provided to Them in Zaatari Camp, Jordan. *Jordanian Journal of Social Sciences*, 12(1), 63-83.

Masoud, W., & Darwish, Kh. (1999). *Methods of Social Service*. (1st ed.). Publications of Al-Quds Open University.

Shteiwi, M. (2017). *Study of Syrian Refugees and Jordanian Citizens: Perceptions and Attitudes*. Center for Strategic Studies, University of Jordan.

Spirido, A., et al. (2019). *Psychosocial Support Guide*. Syria: Ain Al-Jamia.

Syrian Refugees in Jordan. (5/3/2019). Al-Rai Newspaper. Amman, Jordan.

The Arabic Language Academy. (1998). *Al-Mu'jam Al-Wasit*. (3rd ed.). Cairo: Dar Al-Da'wa, Cairo.

United Nations High Commissioner for Refugees. (1951). Convention, United Nations UNHCR.

United Nations High Commissioner for Refugees. (1967). Rights and Duties of Refugees.

Zaqout, N. (2001). Refugees in International Law. *Ruya Journal of Humanities and Social Studies*, 11(7), 168.

Ziadah, A. (2018). Level of satisfaction with family life and self-satisfaction among a sample of Syrian refugees in Jordan. *Arab Journal of Science and Research Publishing*, 2(2), 72.