بحث بعنوان
تصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الأفراد لتحسين فاعلية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين

الباحثة
أسماء سمير عبد الحميد سالم
باحثة دكتوارة بقسم طرق الخدمة الاجتماعية

الملخص:

لقد شهدت السنوات الأخيرة بروز قضية اللاجئون السوريون فهم يشكلون الآن أكبر مجموعة لاجئة في العالم , ولا مبالغة في القول بأن الأزمة السورية تمثل أكبر تحدٍ سياسي وإنساني وإنمائي في زماننا الحاضر، وتعتبر مصر من الدول الموقعة علي (اتفاقية اللاجئين وعديمي الجنسية) انضمت مصر إلى الدول الموقعة علي اتفاقية الأمم المتحدة لشئون اللاجئين(لعام ١٩٥١), أو ما يسمي (معاهدة اللاجئين) وتهدف الدراسة إلى الوصول لتصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الأفراد لتحسين فاعلية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين بالمؤسسة ، تنتمى هذه الدراسة إلى نمط نمط الدراسات التقويمية ، اعتمدت هذه الدراسة على استخدام منهج دراسة الحالة اعتمدت الباحثة في جمع البيانات من الميدان على أداة دليل دراسة الحالة، مطبق على اللاجئين السوريين المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسة سوريا الغد، وتدل نتائج الدراسة علي الوصول لتصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الأفراد لتحسين فاعلية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين بالمؤسسة.

الكلمات الافتتاحية: الفاعلية – الخدمات – اللاجئين .

Abstract:

In recent years, the issue of Syrian refugees has become increasingly prominent, as they now constitute the largest refugee group in the world. It is no exaggeration to say that the Syrian crisis represents the greatest political, humanitarian, and developmental challenge of our time. This study aims to develop a proposed framework from the perspective of the casework method to improve the effectiveness of services provided to Syrian refugees within the institution. The study falls under the category of evaluative research and relies on the case study method. The researcher collected field data using a case study guide applied to Syrian refugees benefiting from the services of the Syria Al-Ghad Foundation. The findings of the study led to the formulation of a proposed framework from the perspective of the casework method to enhance the effectiveness of services provided to Syrian refugees in the institution.

.

Keywords: Effectiveness – Services – Refugees .

أولا: مشكلة الدراسة:

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

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

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

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

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

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

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

توضح دراسة **(Maksoud, 2016)** أن مهنة الخدمة الاجتماعية ملتزمة بالدفاع وتعزيز حقوق الإنسان وأن الاخصائيون الاجتماعيون يركزون على العمل مع الأفراد الأكثر ضعفاً حول العالم بغض النظر عن العرق واللغة والجنس والأيديولوجية والعمر والقدرة البدنية ومساعدتهم على التكيف مع احتياجاتهم الجديدة والاندماج بشكل إيجابي في المجتمع وكان من أهم نتائج الدراسة أن الاخصائيون الاجتماعيون غالباً ما يتم منعهم من مساعدة العملاء بشكل فعال بسبب القوانين والسياسات التي تمنع الوصول إلى الموارد اللازمة وأنه لابد من تزويد الاخصائيين الاجتماعيين بالمعارف والخبرات التي تمكنهم من التعامل مع مشكلات المهاجرين كما أن الدراسة أوضحت أن للجوء والهجرة آثار على الأفراد والأسر وأن هناك خدمات غير

موجودة وتحديات تواجه ممارسة الأخصائي الاجتماعي لدوره ولابد من التنسيق الجيد مع المؤسسات والحكومات لتوفير الخدمات التي تحتاج إليها هذه الفئة.

هدفت دراسة (**ناصف، ٢٠١٨**) إلى تقويم الأداء المهني للأخصائي الاجتماعي من منظور خدمة الجماعة لتحقيق الدمج الاجتماعي للاجئين السوريين بمصر، وذلك من خلال التعرف على الواقع الفعلي للأداء المهني للأخصائي بين الطلاب السوريين والطلاب المصريين وبين معلميهم وبين المجتمع المحلي، وكان من أهم نتائجها التوصل إلى تصور مقترح لتفعيل الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين لتحقيق الدمج الاجتماعي للطلاب السوريين اللاجئين بمصر.

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

وأوضحت دراسة (**زهري، ٢٠٢٥**) أن لم تعد الهجرة القسرية (النزوح واللجوء) ظاهرة مؤقتة لقد بدأت المنطقة منذ فترة ليست بالقصيرة تشهد ما يطلق عليه اللجوء الطويل الأجل Protracted Displacement ويمكن تعريف اللجوء الطويل الأجل بأنه حالات اللجوء التي تستمر اكثر من خمس سنوات متتالية وغالبا ما يجد المهاجرون القسريون أنفسهم محاصرين في حالة من النسيان فليس من الامن بالنسبة لهم العودة إلى ديارهم فإنه لم يتم منحهم ايضا الاقامة الدائمة للبقاء في بلد آخر رغم انقضاء هذه المدة وطبقا لبيانات مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين بلغ عدد اللاجئين والنازحين على مستوى الشرق الأوسط في منتصف عام ٢٠٢٤ رقما غير مسبوق في التاريخ إذ وصل الى ١٢٢.٦ مليون شخص من المثير للأسى أن أعداد اللاجئين والنازحين قد تضاعفت خلال ١٠ سنوات عندما كان العدد الإجمالي للاجئين والنازحين على مستوى العالم يصل الى ٦١.٣ مليون عام ٢٠١٤ وأن ٦٥٪ من اللاجئين على مستوى العالم ينتمون الى اربع دول فقط هي سوريا وفنزويلا واوكرانيا وافغانستان تفهم سوريا بما قدره ٦.٣ مليون لاجئ ومن غير المتوقع أن يرتفع عدد المهاجرين الدوليين من ٢٨١ مليون عام ٢٠٢٠ الى ٣٠٠ مليون عام ٢٠٢٥ وغير متوقع ان تكون هناك عودة كثيفة للاجئين السوريين

بالرغم من الضغط من أجل العودة في كافة البلدان رغم استمرار حالة عدم الاستقرار الأمني هناك.

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

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

هدفت دراسة (**الشياب**، ٢٠١٨) إلى معرفة واقع اللاجئين السوريين في المجتمع وآفاق مستقبلهم ومدي اندماجهم داخل المجتمع وتأثير ذلك على الأبعاد الاجتماعية الاقتصادية والسياسية في المجتمع وتوصلت الدراسة إلى أن نتائج اللجوء السوري أدت إلى تفاقم الأزمات الاقتصادية والفشل الحكومية في تلبية احتياجات المواطنين من الخدمات بسبب العبء الاقتصادي والخدمات الذى افرزه اللجوء السوري من جانب وعدم اعتراف المفوضية بجميع اعداد السوريين الذين اعتبرتهم الحكومة لاجئين.

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

وتهدف دراسة (**سمعان**، ٢٠١٦) إلى التحقق من فاعلية برنامج التقليل من اضطراب ما بعد الصدمة مع مجموعة من الأطفال اللاجئين بمصر باستخدام الاستراتيجيات الاجتماعية والانفعالية، وذلك بهدف الارتفاع بمستوى حالتهم النفسية والانفعالية وإعادة تكيفهم لاحتياج هذه

الفئة من الأطفال إلى نوعية متخصصة من البرامج العلاجية المناسبة لهم، وإلى استثمار قدرات هؤلاء الأطفال، وذلك يتم من خلال برنامج يناسب معهم ويعتمد على تنمية المهارات النفسية والاجتماعية للأطفال المصابين بالصدمات النفسية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى فاعلية برنامج الدراسة في خفض اضطرابات ما بعد الصدمة.

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

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

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

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية والتي تنبع من: ـ

أهميتها النظرية:

١- متمثلة في ظل قلة الدراسات المحلية التي تتناول اللاجئين في الخدمة الاجتماعية وتواجد اللاجئين السوريين في المجتمع المصري فاللاجئين في حاجة إلي تعاون متكامل لمختلف

التخصصات للوصول إلي أساليب وحلول لرصد احتياجات ومشكلات اللاجئين وكيفية حمايتهم مع معرفتهم لإلتزاماتهم لواجباتهم نحو البلد المضيف.

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

أهميتها التطبيقية:

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

٢- ويعاني المجتمع المصري من مشكلة الفقر حيث وصلت نسبة الفقراء في مصر إلي ٥٤٪ من إجمالي السكان ويؤدي وجود الأعداد المتزايدة من اللاجئين بالإضافة إلي الضغط علي الخدمات الأساسية والمرافق العامة وخاصةً أن أعداد كبيرة منهم لا تنوي الرجوع إلي بلادها مستقبلاً مما يحول دون تقديم الحماية اللازمة لهم طبقاً لاتفاقية حماية اللاجئين.

ثانياً: مفاهيم الدراسة:

فيشير مفهوم الفاعلية في اللغة إلى مقدرة الشيء على التأثير **(المعجم الوسيط، ٢٠١٠)**. والعملية التي يتم من خلالها قياس الأهداف التي أمكن تحقيقها وذلك لتطوير تقديم الخدمات وزيادتها في المستقبل **(أحمد، ٢٠٠٩)**.

والفاعلية في الخدمة الاجتماعية هي القدرة على مساعدة العميل على تحقيق الأهداف المرجوة في فترة ملائمة من الوقت **(السكري، ٢٠٠٠، ص ١٦٩)**، والفاعلية في خدمة الفرد يتم تحديدها من خلال ما يتحقق من أهداف بمعنى مدى تحول العملاء من أنماط سلبية إلى أنماط إيجابية ، أو من أنماط راكدة متبلدة إلى أنماط نشطة فعالة **(عثمان وآخرون، ١٩٩٥، ص ٣٢)**.

والفاعلية حسب هذه الدراسة: هي العملية التي يتم من خلالها معرفة مدى قدرة وتأثير الخدمات وبرامجها على تحقيق أهدافها المقدمة من مؤسسة سوريا الغد للاجئين السوريين كنموذج عُرض لحالة من حالات الكوارث والأزمات ، سواء كانت خدمات اجتماعية / نفسية / صحية / التعليمية ، وتحديد العوامل المؤثرة سلباً أو إيجاباً من اجل تطوير هذه الخدمات.

وتتضمن الدراسة الحالية مجموعة من المفاهيم الأساسية والتي تتمثل في:

١- فاعلية.

٢- الخدمات الاجتماعية .

٣- اللاجئين .

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

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

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

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

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

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

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

ويمكن تعريف اللاجئون إجرائياً حسب هذه الدراسة على النحو التالي:

- مواطنين سوريين متواجدين علي الأراضي المصرية , وغير راغبين في العودة إلي بلادهم (وأسسوا حياة كاملة) بحكم الصراعات والأزمات القائمة في بلادهم يعتبروا لاجئين .
- مجموعة من الأفراد اضطروا إلي ترك وطنهم بالجنسية نتيجة لخوف مؤكد .
- تنقصهم الحماية الدولية.
- ذات إقامة مؤقتة (حيث أن الحل العملي والأساسي لقضية اللاجئين هو عودتهم إلي وطنهم أو اكتساب جنسية جديدة).
- أي مواطن سوري لديه بطاقة تسجيل لدي المفوضية المصرية لشئون اللاجئين, ومقيم في جمهورية مصر العربية.
- غير راغبين أو غير قادرين علي العودة إلي وطنهم بسبب مخاوف متعددة.
- يعانون من الفقر وتدني مستوي المعيشة .
- لابد أن يكون أحد المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسة سوريا الغد (مؤسسة تطبيق الدراسة).

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

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

ثالثا: أهداف الدراسة :

تسعي هذه الدراسة إلي تحقيق هدف رئيسي هو: الوصول لتصور مقترح من منظور طريقة العمل مع الأفراد لتحسين فاعلية الخدمات المقدمة للاجئين السوريين بالمؤسسة.

رابعا: تساؤلات الدراسة:

تسعي الدراسة للإجابة علي التساؤل التالي: ما التصور المقترح من منظور طريقة العمل مع الأفراد لتحسين فاعلية الخدمات المقدمة للاجئين بالمؤسسة؟

خامساً: الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع الدراسة : تنتمى هذه الدراسة الى نمط الدراسات التقويمية.

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

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

مجالات الدراسة :

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

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

٣- المجال الزمني : فترة إجراء الدراسة

الحـــالة الأولي

البيانات الأولية:

الجنس: أنثي .

العمر : . **51**

ملخص الحالة:

وصلت الحالة لمصر في يناير ٢٠٢٢ وحصلت على موافقة المفوضية على طلب اللجوء و استلمت الكارت الأصفر متزوجة منذ ٢٢ عاما ولديها ثلاثة من الذكور واثنتان من الإناث واحد من الذكور توفى بسوريا أثناء اندلاع الثورة وآخر قدم طلب لجوء لألمانيا بغرض العمل والهجرة والأخير جاء معها إلى مصر أما الإناث لجأت واحده منهم للعيش في مصر هي وزوجها وابنتها والأخرى غير قادرة على المجيء إلى مصر لغلق طلبات اللجوء في هذه الفترة تتلقى من المؤسسة خدمة علاجية لزوجها المعاق وخدمات اجتماعية متمثلة في سداد ديون وفواتير (غاز/ مياه / كهرباء) وتوفير فرصة عمل للحالة وخدمات نفسية عرض ابنها على مركز علاج نفسي..

الجانب العائلي للحالة:

الزوج: موجود	العمر: **65**	المهنة: نجار	المستوى التعليمي: يقرأ ويكتب	ملاحظات
الزوجة: موجودة	العمر: **51**	المهنة: طباخة, عامله نظافة	المستوى التعليمي: الشهادة الاعدادية, المتوسط	يعيش معها في نفس المنزل ابنتها وصهرها وحفيدها
عدد الأبناء: **5**	ذكور: **3**	إناث: **2**	ترتيبك في الأسرة: الأم	
عدد الأفراد الذين يعيشون في نفس المنزل **6** :				

الحالة التعليمية:

لم استكمل دراستي الثانوية حصلت على الشهادة الإعدادية المتوسطة وبعدها لم اكمل تعليمي لاني تزوجت واصبحت اعمل في المنزل

أنت المسؤول عن الأسرة (أم مسئولية مشتركة)؟

لا المسؤولية مشتركة زوجي يعمل نجار وحرفي ولكنه معاق وعاني كثير بسبب موضوع الحركة ويعمل فتره وفتره بشكل غير ثابت وصهري يعمل معه و شايل مسؤولية كبيرة معايا في الإنفاق على البيت

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

كنا نعيش حياة منيحه في منزل من طابقين في وسط حلب وزوجي كان شغال وحرفي ومعلم بمهنة النجارة والأمور كانت تمام ما كنا نحتاج شيء وكنا بندبر حالنا عنينا كثير بعد الحرب وصبرنا وما كنا نريد أن نترك بلدنا لكن الظروف صارت صعبه كثير والحرب دمرت كل شيء ما كانش في امان وأجبرتنا الظروف على بيع البيت وبنتي كانت نزلت على مصر قبلنا وهي وصهري ولما صعبت الامور كثير قالوا لنا بيعوا البيت وقدمنا طلب لجوء للمفاوضية في مصر وقبلونا في اول السنه اللي فاتت انا وزوجي وابني ولكن رفضوا ابنتي

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

دلوقتي بعيش في شقة إيجار بمبلغ ٢٥٠٠ جنيه في اسكان العبور الشقة غرفتين وصاله وحمام ومطبخ بعيش فيها انا وزوجي وابني وابنتي وصهري و حفيدي

لا, المؤسسة ما وفرتش ليا سكن لأني نزلت على شقه بنتي في العبور لكن المؤسسه اعطتني مساعدة نقدية شهرية ١٥٠٠ جنيه للمساهمة في الايجار واخذت مني فواتير الكهرباء والغاز (خدمات اجتماعية) لشهور متعددة (اطلعت الباحثة على الكشف الخاص بهذه

الايصالات لشهور متعددة) وقامت بسدادها لكن الوضع دلوقتي مش زي الاول (عدم استمرارية الخدمة)

كم شخص يعيش معك في سكنك؟

٦ أشخاص (زوج/ زوجة/ ابن/ ابنة/ زوج ابنة / حفيد)

ما كانت مهنتك السابقة في سوريا؟

كنت رابه منزل ولا أعمل

هل غيرت مهنتك؟ ما هي مهنتك الحالية؟

نعم, بعد ما كنت ربه منزل لا اعمل ولا احتاج للعمل الان اعمل عاملة نظافة واطبخ في المؤسسة وتحت الطلب يعني على حسب المناسبات في سيدات من اللي بنظف ليهم يطلبوني في مناسبات واعياد ميلاد واعمل طبخات سوريه

متى غادرت سوريا ولماذا قررت الرحيل؟

غادرت سوريا بعد ما ضاع كل شيء وما عدنا نقدر نتحمل الظروف ان احنا اتحملنا ظروف الحرب وما كنا نريد نترك سوريا ولكن عايزه احافظ على بقيه اولادي عندي ابن مات في الحرب والثاني صار معه اكتئاب وانهيار عصبي كلنا اصبحنا لدينا اكتئاب وكثير بنتخانق ونقلنا من البيت لان المنطقه اللي بنعيش فيها محاطه بالخراب والضرب لحقنا لنبيع البيت وكل شويه عند اهل مختلفين بس خلاص ما حد قادر يتحمل التاني الكل كثير مضغوط هناك وبياخدوا الشباب والرجال بالعافيه على الجيش يعني على الموت عايزين نبدا حياه جديده عشان ما فيش حتى مياه كنا بنتيمم علشان الوضوء لان المياه مش بتيجي غير كل كام يوم ساعه ٢ وهكذا الكهرباء مش موجوده ولا شتاء ولا صيف وكنا بنموت من البرد وما كان في غاز كنا ناخد جره غاز من البلد (كل ثلاث شهور فقط) وما في لبن للاطفال ولا خبز الحياه صعبه جدا واللي بيشتغل ما بيعطوه راتب لان ما في فلوس ودايما ياجلوا ولصعوبه الاستمرار في السكن عند احد المعارف بعد بيع البيت تم تاجير منزل ولكن الايجارات كانت عاليه جدا وما نقدر نسيت يعني لا خدمات ولا راتب ولا حياه وبياخدوا اولادنا للحرب، وقتها قررنا اللجوء ذهب ابني لالمانيا واحنا عملنا طلب لجوء لمصر وتم قبوله ووصلنا يناير ٢٠٢٢ على المفوضية واستلمنا الكارت الاصفر.

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

اخترنا مصر عشان مستقرة وعايزه احافظ على بقية ولادي بعد ابني اللي راح والموت اللي شفناه هناك والصبر ومرض ابني الصغير بالصدمة العصبية والاكتئاب من حقنا نعيش تعبنا وبدينا نعيش مستقرين بنتي كانت في مصر هي وزوجها قالوا مصر افضل مكان للجوء ما

في صعوبة في الإجراءات والمعاملة كثير حلوه، لم افكر في اماكن اخرى للجوء لان مصر امان ابني هو اللي هاجر لألمانيا لوحده

من ساعدك في بداية اللجوء؟

تم استقبالي في المفوضية كنا حاجزين من سوريا جينا بشكل نظامي بأوراق رسمية على المفوضيه ولكن زحمه كثير ووقت كتير الاستلام البطاقة الصفراء المفوضية عطتنا الكارت ويوجد موقع تنزل عليه اسمائنا بنتي كانت متابعه لاستلام مساعدات شهرية أو توجيهنا لاستلام مساعدات واحتياجات من مؤسسات معنية أو جهات معنية وساعدتني المؤسسة في إيجاد فرصة عمل وسادات بعض ديون السكن وادويه زوجي للضغط ومركز طبي لمتابعة حالة ابني، ساعدني في بداية اللجوء تعرفت على المؤسسة في أثناء بحثي عن فرصه عمل لان صهري عشت بسيطة وكنا لازم نساعد في الايجار والطلبات وعلاج زوجي وابني لان مساعدات المفوضية لا تكفي وبتكون اول ست شهور من حضور اللاجئ فقط والمؤسسة اعطتني ادويه لزوجي وحجز جلسات لابني في المركز الطبي (خدمات صحية) وبعدها تم المساعدة داخل المؤسسة في أعمال النظافة

كيف تعرفت على المؤسسة (المفوضية – أصدقاء مشتركين – إعلانات)؟

تعرفت على المؤسسة من أخبار السوريين (اصدقاء مشتركين، اعلانات) المقيمين هون بالعبور واول مره اجي المؤسسة لما بنتي شافت اعلان على فيسبوك كانت المؤسسة بتعلن عن عمل دورات للميش (اعمال خاصه بصالونات السيدات " الكوافير") لتعليم السيدات فتح مشروع صغير (خدمات اقتصادية) ولكني لقيت فرصه للعمل كطباخه بعمل وجبات وبساعد فيه النظافة أيضا (خدمات اجتماعية)

ملاحظات عند الإعداد المهني للعمل مع الحالات

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

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

حاولت الباحثة طرح أسئلة على الحالات حول ما يلي:

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

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

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

الاسباب اللي دفعتني للجوء لخدمات المؤسسة هو طلبي في الحصول على خدمة عمل لنكفي احتياجاتنا واقساط الايجار وعلاج زوجي الشهري لاننا عائلتين والدخول قليله المؤسسه وفرت علاج شهري لزوجي بس مش كله وكنت محتاجه لخدمه خدمه علاجيه لابني لان معه صدمة نفسية منذ الحرب (خدمات نفسية) ووفرت له المؤسسة جلسات علاجية في مركز طبي في العاشر من رمضان.

ماهي أول خدمة قدمتها لك المؤسسة, وهل الخدمة مستمرة؟

أول خدمة قدمتها لي المؤسسه هي توفير فرصة عمل كطباخة (خدمة اقتصادية) بعمل وجبات للتوزيع على الأسر اللي محتاجه في المنازل واعطائي دورة واخذت شهادة لفتح مشروع صغير(خدمة اقتصادية) وتوفير علاج لزوجي وابني (خدمة طبية) ولبن لحفيدي وسلة غذائية شهرية (خدمات اجتماعية)

مش كل الخدمات بتكون مستمرة بتكون على حسب المواسم والتبرعات احيانا بتتصل علي المؤسسة ان في سلات غذائية وملابس تكفي الاحتياجات الشهر حتى لو مش وقت رمضان والأعياد بيكون في متبرعين

الخدمات الاجتماعية:

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

اندمجنا وتكيفنا مع الأوضاع لأننا عشنا ظروف صعبه كتير في سوريا وجود بنتي في مصر وجود شقة للسكن فيها كان اسهل كثير عليا انا وزوجي وابني في حالات في المفوضية ما عندهاش اي مأوى وبيقعدوا ومتعلقين والشهور ومن مؤسسة لبيت رعاية لحين وجود ولو غرفة للسكن فيها مهما بلغ عدد أفراد العائلة

والمؤسسة كانت تقدم مساعدة ١٥٠٠ جنيه شهريا للمساعدة في سداد الايجار و الاقساط والديون (خدمات اجتماعية) ولشراء سرير مريح لان زوجي معاق وشقه بنتي غير مجهزه وما قدرنا نجيب معانا كل اغراضنا تركنا كل شيء

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

لما جينا مصر كنا معانا اوراقنا الخاصة بإثبات الشخصية ووثيقة زواجي انا وزوجي واخذنا الكارت الاصفر من المفوضيه لكن هناك تعقيدات الان عند إصدار تصاريح جديدة مؤسسة لتقديم طلب للمفوضيه لان بنتي في سوريا مع زوجها بتقدم طلب لجوء ولكنه بيتم رفضه فاريد مساعدة المؤسسة في هذه الخدمه ولكن المؤسسة غير مستجيبه

٣-توافر الأمن الاجتماعي:

ايوه الحمد لله اشعر بالأمن انا وزوجي واولادي والجيران طيبين وفي بيننا ود وبيسالوا على زوجي عندما لا يخرج أثناء مرضه

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

حضرت دورة قامت بها المؤسسة للسيدات لتعليم مهارات خاصة بصالونات السيدات(الكوافير) لاعتماد السيدة على نفسها في إعالة الأسرة وفتح مشروعات صغيرة

٥-توفير مسكن ملائم للاجئ وأسرته:لا المؤسسة ما وفرتش ليا سكن لأني نزلت على شقه بنتي في العبور لكن المؤسسه اعطتني مساعدة نقدية شهرية ١٥٠٠ جنيه للمساهمة في الايجار واخذت مني فواتير الكهرباء والغاز (خدمات اجتماعية) لشهور متعددة (اطلعت الباحثة على الكشف الخاص بهذه الايصالات لشهور متعددة) وقامت بسدادها لكن الوضع دلوقتي مش زي الاول (عدم استمرارية الخدمة)

٦-الوصول للخدمات بسهولة:معاملة العاملين بالمؤسسة كويسه ولم يهينوا احد ولكن لا يعطونا اي خدمه غير بالأوراق الثبوتية لكل فرد من أفراد الأسرة فمثلا لإعطاء اللبن لحفيدي لابد من ارسال الاوراق الثبوتيه المحدثة له والكارت الاصفر يكون متحدث، وبيتصلوا عليا لما تتحدد جلسات علاج ابني.

الخدمات الصحية:

١-تقديم رعاية صحية كافية للاجئ:الخدمة الصحية غير كافية عند صرف الأدوية يتم إعطاء جزء منها فقط

٢-تسهيل الوصول إلى خدمات الرعاية المتكاملة للاجئ :ويوجد مركز طبي بالعاشر من رمضان يتم ارسال ابني هناك لجلسات العلاج ومتابعة حالة زوجي ولكن زوجي يعتبر من ذوي الهمم من اللاجئين ولكن لا يحصل على أي دعم من المؤسسة او الدولة او المفوضية ولكن ياخذ علاج للضغط واحنا تعودنا على انه ما بيقدر اتحرك وهو كمان اتعود

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

ايوه في تنسيق مع مؤسسات طبية لتقديم رعاية صحية (مركز العاشر من رمضان)

٤- التأمين ضد الحوادث والوفاة:

لا مفيش تامين ضد الحوادث أو الوفاة

٥- تأمين الدواء لذوي الأمراض المزمنة

ايوه يتم تأمين الدواء لزوجي كل شهر

الخدمات الاقتصادية:

١- فرص عمل مناسبة للاجئ لرفع مستوى معيشته:

اشتغلت في عمل وجبات للأسر وترتيب السلات الغذائية وعاملة نظافة

٢- الحصول على المساعدات المادية الكافية:

من الخدمات الماليه اللي حصلت عليها دفع فواتير غاز وكهرباء ومياه وسددت جزء من ديون عند شراء سرير لزوجي المعاق لان شقه بنتي غير مجهزه

٣- الخدمات طويلة المدى والمستمرة (المساعدة في سداد الديون – فواتير غاز وكهرباء ومياه – الإيجار – الانتقالات – مصروفات مدرسية – أقساط):

ساعدتني المؤسسة في سداد ديون ابنتي ودفع فواتير الغاز والكهرباء والايجار المتأخر، ولكن الخدمة غير مستمرة

٤- توفير مصادر متنوعة للدخل لمواجهة زيادة تكاليف المعيشة للاجئين:

بيتصلو عليا من المؤسسة عند حضور إعانات للمساعده في ترتيب السلات الغذائية وتوصيلها للحالات في المؤسسة

٥- أثر الزلزال الذي حدث في سوريا على كم المساعدات التي كانت تقدم, (جائحة كورونا):

اثر الزلازل الذي حصل في سوريا على المساعدات اللي كنت بحصل عليها من المؤسسه علشان العدد زاد وأسعار السلع ايضا زادت

الخدمات النفسية:

لما اتقبل طلب اللجوء لمصر كانت الحياة نفسها صعبه عشان اللي مرينا بيه لكن لم نعاني في مصر من مشاكل مع المصريين الناس قبلونا وحبونا و نشعر بالرضا والحمد لله على نعمة الحياة في مصر (واتمنى تساعديني ان بنتي تيجي مصر)

الصعوبات التي واجهتك أثناء تلقي الخدمة:

١- محتاجه عمل مؤمن لي ولزوج بنتي يكون مستمر ومضمون

٢- وعلاج ثابت ورعاية لزوجي المعاق

٣- دعم ابني نفسيا في مركز كويس في خدمات اكثر عشان يقدر يشتغل ويخرج للمجتمع ويعيش ويتجوز

٤- والاوضاع في العالم تتحسن عشان ارجع بلدي لاهلي والم اولادي حواليا

٥- كثرة الوثائق الرسمية التي تطلبها المؤسسة لتقديم الخدمة

٦- لا تقدم الخدمة للمستحقين الفعليين وفقاً لاحتياجاتهم الفعلية.

٧- لا أحصل على الخدمات التي أحتاجها في الوقت المناسب لقلة الخدمات بسبب كثرة اللاجئين.

٨- لا يوجد تعاون كبير مع مؤسسات أخرى لتقدين الدعم والمساندة لتلبية احتياجي.

٩- عدم وجود سرعة في تلبية الاحتياجات.

ماهي مقترحاتك لتحسين وتطوير الخدمات التي تقدمها المؤسسة للاجئ:

توفير خدمات صحية مناسبة من خلال التواصل مع مستشفيات كبيرة .

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وبعد تعدد المقابلات مع افراد العينه (العشر حالات) والتركيز على اوضاعهم قبل وبعد اللجوء والتحديات الاجتماعيه والسكنيه والصحيه والتعليميه والنفسيه التي يمر بها وعند تلقيهم الخدمات وكيفيه الوصول للخدمه ومدى جوده الخدمه وملائمتها واثرها

وتم ذلك من خلال اطلاع الباحثه على السجلات الخاصه بالخدمات المقدمه لكل حاله بعد موافقه المستفيد والمؤسسه ومن خلالها تم اختيار العينه(١٠ حالات) متنوعين في الاحتياجات والخدمات والتركيبة العمريه ونوع الخدمه الاساسيه المقدمه فمنهم (الذكور _ الاناث _ المسن_ الارمله _المتزوجه _المقبله على الجواز _ ذوي الهمم _صاحب التعليم العالي _ صاحب التعليم المتوسط _ يقرا ويكتب) وباعمار وصفات واحتياجات مختلفه وظروف لجوء مختلفه لمراعاة تنوع العينة والحصول علي نتائج اكثر , فمنهم المستفيدين كليا او جزئيا من الخدمات ومنهم من اصبحوا مستقلين واوقفت المؤسسه الخدمات التي تقدم لهم ومنهم من لجاوا الى مصر في سنوات مختلفه وعادوا الى سوريا في ٢٠١٨ ثم رجعوا الى مصر ٢٠٢٢ لصعوبه الحياه ومنهم اسر حديثه الوصول الى مصر منذ سته اشهر , وكل هذه الحالات توافرت فيها شروط اللاجي السوري (عينة الدراسة) الحاصل علي الكارت الاصفر والمسجل لدي المؤسسة.

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

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

في حالات اللاجئين السوريين (عينه الدراسه) يعتبرون نموذجا مصغرا لازمه اللجوء السوري العالميه حيث تظهر ان الحلول المؤقته اصبحت دائمه وان الادوات الاغاثيه والحلول المؤقته لم تعد كافيه لمواجهه تحديات اصبحت اساسيه ودائمه

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

وأظهرت نتائج الدراسة أن أغلب الحالات تطالب باستمرارية لأنها لم تعد مثل السابق بسبب الأحوال الاقتصادية وقلة التمويل مما أثر علي تقديم الخدمة وأيضا لوجود حالات أكثر احتياجا , وأن أكثر المشكلات التي تعاني منها الحالات إلتحاق أبنائهم بالخدمة التعليمية وأن المؤسسة توفر لهم هذه الخدمة لمدة معينة ثم توقفها .

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

وأن ازدياد اعداد اللاجئين من جنسيات متعددة في الفترة الأخيرة أثر علي شكل الخدمات التي تقدم لهم وزاد من خطاب الكراهية نحو تواجدهم في البلاد .

وأن كل الحالات لا ينوا الرجوع إلي سوريا فهذا مجرد حلم , لكن في الواقع صعب جدا , ومنهم من يرغب في اللجوء إلي دولة أخري غير مصر لكنه غير قادر علي المخاطرة بالإقامة تخوفا من رفض طلب اللجوء في الدول الأخري ولأنهم يعاملون في مصر معاملة جيدة لم يحظي بها اللاجئ في الدول الأخري.

ويمكن تنفيذ تصور مقترح من خلال بعض الخطوات:

١. تقييم احتياجات كل حاله بما يتناسب مع ظروفها لامكانيه توفير الخدمه المناسبه وتقديم الدعم المناسب.

٢. ويتم ذلك من خلال تصميم خطه دعم تناسب ظروف اللاجئ واحتياجاته.

٣. اشراكه في خطوات تنفيذ الخدمه وعمل متابعه دائمه له وهل ما زال يستحق تقديم الخدمه أم لا.

٤. ويتم ذلك من خلال مراقبه نتائج الخدمات وتعديلها بناء على المتابعه والتقييم المستمر من خلال الاخصائي والمؤسسه خمسه عمل جلسات مستمره مع اللاجئين وتدريبهم على مهارات تساعدهم ان يكونوا قادرين على الاعتماد على انفسهم.

وأنه يجب تقديم دعم أكبر للمؤسسات الخدمية (مثل مؤسسة سوريا الغد): لتحسين الخدمات الصحية التي تقدمها (كشف، أدوية، أكسجين) والدروس التعليمية (ولو للصف السادس فقط) التي توفرها للطفل اللاجيء .

ويلعب هنا الاخصائي كوسيط في التواصل مع المفوضية لمساعدة الأسرة وتتبع ملفات الأطفال , وتقديم طلب عاجل نظراً للظروف التعليمية الحرجة.

وهذه الحالة تعكس أزمة كبيرة يعاني منها اللاجئون السوريون في مصر حالياً. لتحسين فاعلية الخدمات، يجب على المؤسسات والأخصائيين الاجتماعيين:

تبني نهج قائم على الحقوق والتعامل مع التعليم ليس كخدمة خيرية، بل كحق أساسي للطفل اللاجئ، مما يغير لغة الحوار مع الجهات المانحة والحكومية.

تكوين فريق متعدد التخصصات (أخصائي اجتماعي، مساعد قانوني، أخصائي نفسي) لدعم الحالة من جميع الجوانب بشكل متكامل.

عرض الحالات الفردية علي المفوضية لتفعيل دور لأنه اصبح مهمش جدا , وتوثيق الصعوبات التي تعانيها الحالات وتجميعها وعرضها على صناع القرار في المفوضية لإحداث تغيير يخفف المعاناة عن اللاجئ والمجتمع المضيف والتنظيم الداخلي للمؤسسات الخدمية .

يجب أن تحافظ المؤسسات على قاعدة بيانات محدثة باستمرار بشأن الإجراءات القانونية المتغيرة وفرص الخدمات (التعليمية، والصحية، والاقتصادية) لربط الحالات بها بشكل فعال واعطاء ووصول الخدمات لمستحقيها.

باختصار، تحولت المعضلة من توفير الخدمة إلى إزالة العوائق النظامية التي تمنع الوصول إليها. (ودور الأخصائي الاجتماعي) يجب أن يتحول من مقدم خدمة مباشر إلى وسيط، ميسر، ومدافع قوي يُعلي صوت المستفيدين ويسعى لإزالة هذه الحواجز.

المراجع المستخدمة:

إبراهيم، سلمى علي سالم (٢٠١٧). اندماج اللاجئين في المجتمعات المضيفة "دراسة مقارنة بين الأفارقة والسوريين" في المجتمع المصري، بحث منشور، المركز الديمقراطي العربي، الدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، القاهرة، ١٣ يوليو.

الاتربي، احمد عبد العليم (٢٠٢١). آليات الحماية المجتمعية بالمنظمات الدولية لمواجهة مشكلات اللاجئين بالمجتمع المصري، بحث منشور في مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، يناير، المجلد ٢٢، الجزء الثاني، العدد ٢٢.

أحمد، أميرة عبد العزيز (٢٠٠٩). تقييم فاعلية برامج العمل مع الجماعات لنزلاء السجون كأحد آليات الحد من العودة للجريمة، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مصر، المجلد ٥، العدد ٢٧، أكتوبر.

حسين، شرين وآخرون (٢٠١٢). فاعلية الخدمات المقدمة للمرآة الصماء في المملكة الأردنية الهاشمية، بحث منشور، المجلة التربوية الدولية المتخصصة، المجلد ١، العدد ٩.

خليفة، ياسر حسن أحمد (٢٠١٩). واقع الخدمات الاجتماعية بولاية جنوب دارفور: دراسة حالة، بحث منشور، مجلة العلوم الاسلامية واللغة العربية، كلية العلوم الاسلامية, اللغة الغربية، جامعة غرب كردفان، السودان، العدد ٣.

درويش، يحيى حسن (١٩٩٨). معجم مصطلحات الخدمة الاجتماعية، الجيزة، الشركة المصرية للنشر لونجمان.

زهري، أيمن (٢٠٢٤). قضايا اللاجئين تداعيات اقتصاديه وسياسيه"، بحث منشور مجلة السياسة الدولية "الأمم المتحدة وتحديات ميثاق المستقبل"، مؤسسة الأهرام، العدد ٢٣٨، أكتوبر.

زهري، أيمن (٢٠٢٥). قضايا النزوح واللجوء وتأثيرها في مستقبل الشرق الاوسط، بحث منشور في مجلة السياسة الدولية، مؤسسة الأهرام، عدد يناير.

السكري، أحمد شفيق (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

سمعان، وائل وهبه (٢٠١٦). فاعلية برنامج للتخفيف من اضطراب ما بعد الصدمة لدى عينة من أطفال اللاجئين بمصر باستخدام استراتيجيات تنمية المهارات الانفعالية والاجتماعية، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات العليا للطفولة، قسم الدراسات النفسية للأطفال، جامعة عين شمس.

الشياب، خالد عمر محمد (٢٠١٨). اللاجئون السوريون في الأردن: الواقع وآفاق المستقبل، بحث منشور، مجلة العلوم القانونية والسياسية، الجمعية العلمية للبحوث والدراسات الاستراتيجية، العدد ٤، الجزء ٨.

عبد المعطي، علي محمد (٢٠٢٤). برنامج تدريبي للأخصائيين الاجتماعيين على استخدام النموذج العلاج المعرفي السلوكي في العمل مع اللاجئين، بحث منشور، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية، العدد ٦٦، الجزء الاول، أبريل.

عثمان، عبد الفتاح وآخرون (١٩٩٥). المدخل إلى خدمة الفرد المعاصرة، القاهرة، مكتبة عين شمس.

علي، دينا جمال صابر عامر (٢٠٢٢). دور مقترح لأخصائي خدمة الفرد في العمل مع مشكلات اللاجئين في المجتمع المصري من منظور الخدمة الاجتماعية الدولية، رسالة ماجستير، كليه الخدمة الاجتماعية التنموية، جامعة بني سويف.

الفاعوري، أريج واخرون (٢٠١٧). اللجوء السوري وأثره علي القطاع التعليمي في الأردن, بحث منشور, المؤتمر العلمي الدولي الأول "التحوط وادارة الخطر", مركز السنابل للبحث وتطوير الموارد البشرية, الأردن، ١ فبراير.

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

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

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

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

المعجم الوسيط، (٢٠١٠).

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

المفوضية السامية لشئون اللاجئين التابعة للأمم المتحدة بالقاهرة.

ناصف، على يحيي يحيي (٢٠١٨). تقويم الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين من منظور خدمة الجماعة لتحقيق الدمج الاجتماعي للطلبة السوريين اللاجئين بمصر، بحث منشور، مجلة

الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، العدد ٦٠، الجزء ١، يونيو.

Krafft, Caroline & Keo Caitlyn (2022): **Education Interrupted: Enrollment, Attainment,** and Dropout of Syrian Refugees in Jordan, The Journal of Development studies, volume 58, Issue 9, 02 Jun 2022. https://doi.org/10.1080/00220388.2022.2075734 published on line:(2022-06-02)

Ibrahim, Khalil abdel maksoud abdel Hamid (2016): **Social worker roles with refugees, social work department - social sciences college**, Umm al qura university - Saudi Arabia, Egyptian Journal of Social Work (EJSW) _ vol2, Issue 1, June.