An-Najah University Journal for Research - B (Humanities)

Volume 28 | Issue 3 Article 7

2014

Evaluating the Professional Practice of International Social Work vis-à-vis Confronting Obstacles that Limit the Palestine Refugees' Benefit from Social Welfare Services

Qusai Ibrahim
qussay2009@yahoo.com

Mostafa Hassan

Bawab Ali

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b

Recommended Citation
Ibrahim, Qusai; Hassan, Mostafa; and Ali, Bawab (2014) "Evaluating the Professional Practice of International Social Work vis-à-vis Confronting Obstacles that Limit the Palestine Refugees' Benefit from Social Welfare Services," *An-Najah University Journal for Research - B (Humanities)*: Vol. 28 : Iss. 3 , Article 7.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in An-Najah University Journal for Research - B (Humanities) by an authorized editor. The journal is hosted on Digital Commons, an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aaru.edu.jo, marah@aaru.edu.jo, u.murad@aaru.edu.jo.

مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية) المجلد ٢٨ (٣)، ٢٠١٤

تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية

Evaluating the Professional Practice of International Social Work vis-à-vis Confronting Obstacles that Limit the Palestine Refugees' Benefit from Social Welfare Services

قصي ابراهيم*، و مصطفى حسان، وبواب علي****

Qusai Ibrahim, Mostafa Hassan & Bawab Ali

جامعة القدس المفتوحة، منطقة نابلس التعليمية، نابلس، فلسطين

**قسم مجالات الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم، مصر

الباحث المراسل، بريد الكتروني: qussay2009@yahoo.com

تاريخ التسليم: (٢٠١٣/٥/٦)، تاريخ القبول: (٢٠١٣/٧/١٤)

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا، إضافة إلى تحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة هذه المعوقات، حيث اعتمد الباحث على المنهج التقييمي عن طريق المسح الاجتماعي بأسلوب العينة الاحتمالية على اللاجئين الفلسطينيين، وعن طريق الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين، حيث بلغ حجم العينة (٦٠٠) أسرة فلسطينية لاجئة، و (١٢١) أخصائياً اجتماعياً. أوضحت نتائج الدراسة حسب استجابات اللاجئين الفلسطينيين أن المعوقات الراجعة إلى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة) جاءت بمستوى متوسط، وبقوة نسبية ٧٤,٣٣%، ومتوسط حسابي ١٣٣٨، وكشفت نتائج الدراسة أن المعوقات الراجعة إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) جاءت بمستوى متوسط، وبقوة نسبية ٦٨,٢١%، ومتوسط حسابي ١٢٢٧,٧، كما بيّنت نتائج الدراسة أن المعوقات الراجعة إلى نسق الفعل (الوكالة) جاءت بمستوى مرتفع، وبقوة نسبية ٧٧,٩٥%، ومتوسط حسابي ١٤٠٣,٠٩، وأسفرت نتائج الدراسة حسب استجابات اللاجئين الفلسطينيين، عن أن المعوقات الراجعة إلى النسق المجتمعي جاءت بمستوى مرتفع، وبقوة نسبية ٨٤,٥٥%، ومتوسط حسابي ١٥٢١,٨٣. كما كشفت نتائج الدراسة، حسب استجابات الأخصائيين الاجتماعيين، أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٨٠,٣٥% ومتوسط حسابي ٢٩١,٦٨. كما

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

أظهرت نتائج الدراسة أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٨٣,٥٦% ومتوسط حسابي ٣٠٣,٣٣. وبيّنت نتائج الدراسة أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٧٨,٩٥% ومتوسط حسابي ٢٨٦,٥٧. أشارات نتائج الدراسة حسب استجابات الأخصائيين الاجتماعيين أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٨١,٣١% ومتوسط حسابي ٢٩٥,١٤.

Abstract

This study aimed to recognize the obstacles that limit the Palestine refugees' benefit from social welfare services provided by the UNRWA. And defining the roles of the professional practice specialist for the international social work vis-à-vis confronting obstacles that limit the Palestine refugees' benefit from the social welfare services provided by the UNRWA. This study belongs to the evaluative studies. The researcher depended on the scientific method through the social survey by the probable sample of the Palestine refugees, also, the researcher depended on the scientific method through the social survey by the comprehensive inventory system of the social workers in order to define the roles of the professional practice specialist for the international social work vis-à-vis confronting obstacles that limit the Palestine refugees' benefit from social welfare services. The researcher applied this study to a selected sample chosen in a systematic random manner using the method of proportional distribution. The sample consisted of (600) Palestine refugee families in Nablus of different geographical distributions. Also, the researcher applied this study to the social workers on the relief and social services program affiliated to the UNRWA in the West-Bank, with the total number of (121) social workers. The results of the study showed that: According to the Palestine refugees' responses, the results revealed that, the obstacles related to the client system (the Palestine refugee families) reached the average level at 74.33%, with an arithmetic average of 1338. According to the Palestine refugees' responses, the results revealed that, the obstacles related to the change agent system (the social worker) reached the average level at 68.21%,

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

with an arithmetic average of 1227.7. According to the Palestine refugees' responses, the results revealed that, the obstacles related to the action system (the agency) reached high level at 77.95%, with an arithmetic average of 1403.09. According to the Palestine refugees' responses, the results revealed that, the obstacles related to the community system reached high level at 84.55%, with an arithmetic average of 1521.83. Also, the results of the study showed that; According to the social workers' responses, the results revealed that, the roles of the specialists of the professional practice of the international social work vis-à-vis confronting social obstacles reached high level at 80.35%, with an arithmetic average of 291.68. According to the social workers' responses, the results revealed that, the roles of the specialists of the professional practice of the international social work vis-à-vis confronting economic obstacles reached high level at 83.56%, with an arithmetic average of 303.33. According to the social workers' responses, the results revealed that, the roles of the specialists of the professional practice of the international social work vis-à-vis confronting healthy obstacles reached high level at 78.95%, with an arithmetic average of 286.57. According to the social workers' responses, the results revealed that, the roles of the specialists of the professional practice of the international social work vis-à-vis confronting obstacles of housing reached high level at 81.31%, with an arithmetic average of 295.14.

مقدمة

أصبحت الخدمة الاجتماعية منذ بدايتها في الثلث الأخير من القرن أل ١٩ مهنة عالمية تمارس في أكثر من ١٤٤ بلداً، حيث تزامن انتشارها وتنميتها الى تحقيق مكانتها المهنية (Weiss-Gal, & Welbourne, 2008, p. 281)، وتعتبر الخدمة الاجتماعية قوة عالمية منذ نشأتها في أوروبا وأمريكا الشمالية لأكثر من ١٠٠ سنة مضت (Mathiesen, & Lager, 2007, p. 280). ويشير ازدهار الممارسة في جميع أنحاء العالم الى أن الخدمة الاجتماعية هي الآن حقاً مهنة عالمية (Rotabi, et al, 2007, p. 165)، تمثل الرعاية الاجتماعية بذورها الأولى، إذ أن الخدمة الاجتماعية كمهنة لم تمارس بشكل متخصص إلا في بداية القرن العشرين، فهي مهنة حديثة غير أن جذورها تمتد إلى آفاق بعيدة، فقد تطورت المهنة عن تلك الأنشطة الخاصة بالرعاية الاجتماعية (Abdul Hadi & Abdul Latif, 2001/2002, p. 97).

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

حيث تساعد الخدمة الاجتماعية الدولية الممارس الدولي لتكوين رؤية نقدية لسياسات الرعاية الاجتماعية، والخدمات الاجتماعية، تلك الرؤية التي تساهم بشكل كبير في نقل الخبرات والنماذج الفاعلة، وإدراك الصعوبات والمعوقات من ناحية ثانية، والمساهمة في تطوير السياسة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية من ناحية ثالثة، وأكثر من هذا وذاك تطوير وثراء المعرفة الخاصة بالخدمة الاجتماعية الدولية، "حيث أصبحت الخدمة الاجتماعية على نحو متزايد تفاعلية، وتعاونية ودولية، حيث معلمي الخدمة الاجتماعية يفكرون عالمياً ويعملون محلياً في التعليم، وذلك في العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات"(Lord, 2011, p. 29).

مشكلة الدراسة وأهميتها

أدى قيام "اسرائيل" سنة ١٩٤٨ الى أزمة انسانية قل نظيرها في التاريخ، تمثل أهم فصولها في طرد الفلسطينيين من أرضهم إثر المجازر التي نفذتها العصابات الصهيونية، وتحويلهم الى لاجئين في الدول العربية المحيطة بفلسطين، ومنها: الأردن، سوريا، العراق، مصر، ولبنان، فضلاً عن توجه قسم منهم نحو الضفة الغربية وقطاع غزة، اللتين لم يكونا أحتلتا بعد، "حيث يقع العدد الأكبر من اللاجئين الفلسطينيين ضمن نطاق تكليف وكالة الأونروا، ولكن لا يزال عدد كبير منهم يعيشون في بلدان أخرى في المنطقة مثل دول الخليج أو مصر أو العراق أو اليمن أو حتى بعيداً في استراليا أو أوروبا أو امريكا"(UNRWA, & UNHCR, p. 11).

هذا الوضع الانساني الخطير دفع الجمعية العامة للأمم المتحدة الى إنشاء وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) The United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (U.N.R.W.A) بموجب القرار رقم ٣٠٢ (رابعاً) الصادر عنها في ٨ كانون أول/ديسمبر ١٩٤٩، وبدأت الوكالة الاضطلاع بمهامها في ١ أيار/ مايو ١٩٥٠. وتتمثل ولايتها في الاستجابة لإحتياجات اللاجئين الفلسطينيين في انتظار التوصل الى حل دائم وعادل لقضية اللاجئين. وتعد الوكالة حالياً أحد أكبر برامج الأمم المتحدة، حيث يبلغ عدد اللاجئين الفلسطينيين المشمولين بولايتها ودعمها 5.271 مليون نسمة، ويتجاوز عدد موظفيها ٢٩٥٠٠ موظفاً
(UNRWA., February 4, 2011, from
http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=54, Overview, incorporation).

وبالتالي تضطلع وكالة الأونروا بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين ضمن برامج خمسة هي: التعليم، الصحة، الاغاثة والخدمات الاجتماعية، التمويل الصغير، البنية التحتية وتطوير المخيمات.(UNRWA, p, 20)

وبسبب تعاظم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية أكثر من غيرها مقارنة بالبرامج الأخرى، من هنا تبرز مشكلة الدراسة في التعرف على المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

من وكالة الأونروا، وتحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة هذه المعوقات.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.

٢. تحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.

٣. التوصل إلى تصور مقترح للإرتقاء بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة الحالية الى الاجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الآتية:

أ. ما المعوقات الراجعة إلى نسق الهدف (الأسرة الفلسطينية اللاجئة)؟

ب. ما المعوقات الراجعة إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)؟

ت. ما المعوقات الراجعة إلى نسق الفعل (الوكالة)؟

ث. ما المعوقات الراجعة إلى النسق المجتمعي؟

٢. ما أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا؟

ويتفرع من هذا التساؤل الرئيس التساؤلات الآتية:

أ. ما أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية؟

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

ب. ما أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية؟

ت. ما أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية؟

ث. ما أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية؟

مفاهيم الدراسة

سوف يستخدم الباحث في هذه الدراسة عدداً من المفاهيم التي تستوجب التحديد، فالمفهوم هو "الوسيلة الرمزية التي يستعين بها الإنسان للتعبير عن المعاني والأفكار المختلفة، بغرض تناقلها أو توصيلها لغيره من أفراد المجتمع الذي يعيش بينهم أو يتفاعل معهم"(Mokhtar, 1995, p. 25)

أولاً: التقييم

يعتبر التقييم في الخدمة الاجتماعية من العمليات الجوهرية التي تنظمها مرحلة التطوير التي تشهدها المهنة الآن، من أجل استمرار تطوير عمليات وأساليب التدخل المهني وتعديلها، ولضمان السير الصحيح نحو الأهداف المبتغاة في كافة المجالات المهنية (Kassim, 1999, p. 135)، وعرّف أحمد شفيق السكري التقييم على أنه "عملية اجتهادية لحساب القيمة المادية أو تقدير لقيمة شيء ما، وفي الخدمة الاجتماعية هو قياس أو تقدير إلى أي مدى حقق التدخل أو المشروع أو البرنامج أغراضه وأهدافه، وما هي بالتحديد أسباب نجاح أو فشل التدخل أو البرنامج أو المشروع" (Al-Sukari, 2000, p. 186)، أما مدحت أبو النصر فقد عرّف التقييم على أنه "عملية تهدف إلى تحديد ايجابيات وسلبيات أو مناطق القوة والضعف في عملية تنفيذ الخطة" (Abu Al-Nasr, 2008, p. 138).

ويضع الباحث تعريفاً إجرائياً لمفهوم التقييم يتناسب مع أهداف الدراسة وذلك على النحو الآتي:

١. تحديد مناطق القوة والضعف في اجراءات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مجال الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين.

٢. تحديد ايجابيات وسلبيات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين.

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

ثانياً: الخدمة الاجتماعية الدولية

يعتبر جورج وارين George Warren أول من استخدم مصطلح الخدمة الاجتماعية الدولية عام ١٩٤٣، وذلك لوصف ممارسة الخدمة الاجتماعية في الوكالات المنخرطة في جهود المنظمات الدولية، وعقب تعريف الخدمة الاجتماعية الدولية، عرّف العلماء الخدمة الاجتماعية الدولية على أنها حقل متميز للممارسة، والتأكيد على أهمية المهارات والمعارف لتمكين الأخصائيين الاجتماعيين من العمل في الوكالات الدولية مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر(Xu, 2006, p. 679).

والخدمة الاجتماعية الدولية تعتبر مصطلحاً متنوعاً، يشتمل على أربعة عناصر هي، **أولاً:** حقل الممارسة التطبيقية للخدمة الاجتماعية في سياقات التنمية الاجتماعية، **ثانياً:** مشاكل اجتماعية آخذه في الظهور على المستوى العالمي، **ثالثاً:** تعزيز العدالة الاجتماعية على الصعيد العالمي، **رابعاً:** يتم الاستفادة من الخدمة الاجتماعية في السياق الخاص (Lyngstad, 2012, p. 14)، وتعتبر الخدمة الاجتماعية الدولية "التدخل نيابة عن المهاجرين واللاجئين والأقليات العرقية، حيث الخدمة الاجتماعية عبر الثقافة تعتبر شكل من أشكال الخدمة الاجتماعية الدولية"(Brydon, Et Al, 2012, p. 3)، أما هيلي Healy فقد عرّفت الخدمة الاجتماعية الدولية بأنها "ممارسة الخدمة الاجتماعية مع المهاجرين واللاجئين، باعتبار الخدمة الاجتماعية الدولية فعل مهني دولي. والقدرة على الممارسة الدولية للخدمة الاجتماعية، وفضلاً عن ذلك، عرّفت على أنها "التركيز على حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية، والاسترشاد برؤية واضحة لمجتمع عالمي أكثر إنصافاً"(Healy, & Thomas, 2007, p. 584).

وعرّف فريد لاندر Fried Lander الخدمة الاجتماعية الدولية بأنها "أنشطة المؤسسات الدولية كمؤسسات الأمم المتحدة، واعتبرها مجالاً للممارسة التي تعتمد على مهارات ومعارف هامة تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من العمل في المؤسسات الدولية (Midgley, 2001, p. 24).

ويضع الباحث تعريفاً إجرائياً لمفهوم الخدمة الاجتماعية الدولية يتناسب مع أهداف الدراسة وذلك على النحو الآتي:

١. ممارسة الخدمة الاجتماعية في الوكالات المنخرطة في جهود المنظمات الدولية كالمنظمات التابعة للأمم المتحدة.
٢. برامج الخدمة الاجتماعية ذات النطاق الدولي مثل البرامج التي تنفذها المؤسسات غير الحكومية التابعة للأمم المتحدة مع اللاجئين.
٣. ممارسة الخدمة الاجتماعية بهدف التصدي للقضايا والمشكلات ذات الصبغة الدولية.

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

ثالثاً: وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين (الأونروا)

أنشأت الجمعية العامة للأمم المتحدة وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) The United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA) بموجب القرار رقم ٣٠٢ الصادر عنها في ١٩٤٩/١٢/٨، إلا أنها لم تباشر عملها إلا في أيار/ مايو ١٩٥٠، وذلك لتأمين المساعدات الطارئة للاجئين الفلسطينيين من ملجأ وغذاء وخدمات صحية أساسية وغيرها، على اعتبار أن أزمة اللاجئين الفلسطينيين ستكون قضية عابرة. وفي ضوء غياب حل لمشكلة اللاجئين الفلسطينيين، تقوم الجمعية العامة بالتجديد المتكرر لولاية الأونروا، ويمتد آخر تجديد حتى ٢٠١٤/٦/٣٠. وتعتبر وكالة الأونروا منظمة دولية تابعة للأمم المتحدة أنشئت في أعقاب الحرب العربية الإسرائيلية، تعمل على تقديم الدعم والحماية وكسب التأييد للاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها في مناطق عملياتها وهي: الأردن ولبنان، سوريا والأراضي الفلسطينية المحتلة الى أن يتم إيجاد حل عادل لمعاناتهم، ويتم تمويل الأونروا بالكامل تقريباً من خلال التبرعات الطوعية التي تقدمها الدول الأعضاء في منظمة الأمم المتحدة (UNRWA., February 9, 2011, from http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=56 # 4, an overview of UNRWA, the most common questions).

ويضع الباحث تعريفاً إجرائياً لمفهوم وكالة الأونروا يتناسب مع أهداف الدراسة وذلك على النحو الآتي:

١. منظمة دولية تابعة للأمم المتحدة تعنى بشؤون اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لديها في نطاق عملياتها الخمسة.

٢. تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين بهدف تلبية احتياجاتهم المختلفة.

رابعاً: اللاجئ الفلسطيني

عرّفت هيئة الأمم المتحدة اللاجئين بأنهم "الأشخاص الذين يجبرون على ترك بيوتهم خوفاً من الاضطهاد، سواء كانو فرادى أو ضمن نزوح جماعي لأسباب سياسية أو دينية أو عسكرية أو مشاكل أخرى"(Zein, 2007, p. 9)، وفي المواثيق والمعاهدات الدولية وحسب ميثاق الأمم المتحدة لعام ١٩٥١ فإن اللاجئ هو من لجأ بفعل الحرب، أو من كان خارج بلده وقت الحرب ولم يستطع العودة إليها بسبب الخوف، ولا يلزم ميثاق الأمم المتحدة الدول المضيفة للاجئين بمنحهم اللجوء، كما أن تعريف الأمم المتحدة لا يشمل من هاجروا من بلادهم بسبب اضطرابات داخلية كذلك لا يشمل الهجرة الداخلية(Simmelink, 2011, p. 329)، كما تعرّف اتفاقية ١٩٥١ وبروتوكولها (المادة ٣٣) اللاجئين بأنهم "أولئك الذين لديهم خوف له ما يبرره من التعرض للإضطهاد على أساس العرق أو الديانة أو الجنسية أو الانتماء إلى جماعة اجتماعية أو رأي سياسي معين، وأولئك الأشخاص الذين ما زال وضعهم قيد الدراسة" (High Commissioner of the United Nations for Refugees, 2006, p. 64).

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

أما المفهوم الفلسطيني للاجئ وحسب التعريف الوارد في الميثاق الوطني الفلسطيني للفلسطينيين " هم المواطنون العرب الذين كانوا يقيمون إقامة عادية في فلسطين حتى عام ١٩٤٧، سواء من أخرج منها أو بقي فيها، وكل من ولد لأب عربي فلسطيني بعد هذا التاريخ داخل فلسطين أو خارجها هو فلسطيني"(Salem, 1997, p. 35)، أما التعريف الفلسطيني للاجئ فهو كما يلي "اللاجئون الفلسطينيون هم كل الفلسطينيين وذرياتهم الذين طردوا من، أو أجبروا على، ترك بيوتهم في الفترة الممتدة ما بين تشرين الثاني ١٩٤٧ (خطة التقسيم) وكانون ثاني ١٩٤٩ (اتفاقية رودس) من المنطقة الخاضعة لسيطرة "إسرائيل" في كانون ثاني ١٩٤٩"(Palestine Liberation Organization, 2001, p. 5)

ويضع الباحث تعريفاً إجرائياً لمفهوم اللاجئ الفلسطيني يتناسب مع أهداف الدراسة وذلك على النحو الآتي:

١. أي لأجيء كان مكان إقامته الطبيعي في فلسطين، في التجمعات التي أصبحت لاحقاً تحت سيطرة دولة "اسرائيل" بين ١٥ أيار ١٩٤٨ و ٢٠ تموز ١٩٤٩م.
٢. أي لاجي أجبر على ترك مكان إقامته الطبيعي بسبب الحرب ولم يكن بإمكانه الرجوع إليها نتيجة إجراءات وممارسات سلطات الاحتلال "الإسرائيلية"
٣. أي لاجي فقد منزله ومصدر رزقه وسبل عيشه على حد سواء نتيجة الحرب التي قامت عام ١٩٤٨ بين العرب و"إسرائيل".
٤. أي لاجي لديه بطاقة تسجيل لدى وكالة الأونروا.
٥. أي لاجي مقيم في محافظة نابلس في الضفة الغربية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

١. نوع الدراسة

تنتمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات التقييمية التي تستهدف تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية، حيث تعرّف الدراسات التقييمية بأنها وسيلة موضوعية تستهدف الكشف عن حقيقة التأثير الكلي أو الجزئي، من البرامج أو مشروع من المشروعات أثناء سريانه وفي مجال تنفيذ عملياته.

٢. المنهج المستخدم

إعتمدت الدراسة الراهنة على المنهج التقييمي بقصد تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

٣. طرق الدراسة

١. إعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب العينة الاحتمالية على اللاجئين الفلسطينيين، حيث يعتبر المسح الاجتماعي دراسة للظروف الاجتماعية التي تؤثر في مجتمع معين – سواء كان مجتمع الجيرة أو القرية أو المقاطعة أو الدول أو الأمة – بقصد الحصول على بيانات ومعلومات كيفية يمكن الاستفادة بها في وضع وتنفيذ مشروعات إنشائية للإصلاح الاجتماعي.

٢. إعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل على الأخصائيين الاجتماعيين، وذلك من أجل تحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

٤. أدوات الدراسة

١. إعتمد الباحث في دراسته الراهنة على الاستبار من خلال التطبيق على اللاجئين الفلسطينيين، بقصد التعرف على المعوقات التي تحد من إستفادتهم من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.

٢. كذلك إعتمد الباحث على مقياس طبّقهُ على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بدائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الأونروا.

٥. مجالات الدراسة:

أولاً: المجال البشري:

١. اللاجئون الفلسطينيون: قام الباحث بتطبيق الدراسة الحالية على عينة إحتمالية من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى وكالة الأونروا، وذلك من أجل تحديد المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.

٢. الأخصائيون الاجتماعيون: قام الباحث بتطبيق الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بدائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الأونروا، وذلك من أجل تحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

ثانياً: المجال المكاني

١. فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين: قام الباحث بإجراء هذه الدراسة وتطبيقها في محافظة نابلس في الضفة الغربية من المجتمع الفلسطيني.

٢. فيما يتعلق بالأخصائيين الاجتماعيين: قام الباحث باجراء هذه الدراسة وتطبيقها في برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية التابع لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) على مستوى الضفة الغربية من المجتمع الفلسطيني، ويعزو الباحث السبب في ذلك الى تراجع عدد الأخصائيين/الباحثين الاجتماعيين العاملين في مجال تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بوكالة الأونروا.

ثالثاً: المجال الزمني

وهي فترة جمع البيانات من الميدان، حيث استغرقت عملية جمع البيانات (٥) أشهر، من ٢٠١٢/٢/١ – ٢٠١٢/٧/١م.

٦. عينة الدراسة

١. فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين: قام الباحث بإجراء هذه الدراسة وتطبيقها على عينة احتمالية بالطريقة العشوائية المنتظمة باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب، وبلغ حجم العينة (٦٠٠) أسرة فلسطينية لاجئة في محافظة نابلس على اختلاف توزيعهم الجغرافي.

٢. فيما يتعلق بالأخصائيون الاجتماعيون: قام الباحث باجراء هذه الدراسة وتطبيقها على الأخصائيين الاجتماعيين في برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية التابع لوكالة الأونروا على مستوى الضفة الغربية في المجتمع الفلسطيني، والبالغ عددهم (١٢١) أخصائياً اجتماعياً.

نتائج الدراسة وتحليلها

النتائج الخاصة باللاجئين الفلسطينيين

المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا

جدول (١): المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة) (ن = ٦٠٠).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	نقص معرفة الأسرة بطبيعة خدمات الوكالة	٣٠٥	%٥٠,٨	٢٤٠	%٤٠,٠	٥٥	%٩,٢	٨٠,٥٥	٢
٢	عدم معرفة الأسرة اللاجئة بدور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدات المالية	٨٠	%١٣,٣	٢٨١	%٤٦,٨	٢٣٩	%٣٩,٨	٥٧,٨٣	١٠
٣	قلة تعاون الأسرة اللاجئة مع الأخصائي الاجتماعي في الوكالة	٣٢٠	%٥٣,٣	١٩٧	%٣٢,٨	٨٣	%١٣,٨	٧٩,٨٣	٣
٤	قلة مشاركة الأسرة اللاجئة في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي	٢٩٧	%٤٩,٥	٢١٥	%٣٥,٨	٨٨	%١٤,٧	٧٨,٢٧	٦

... تابع جدول رقم (١)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٥	قلة إمكانيات الأسرة اللاجئة والتي يمكن استثمارها في مواجهة مشكلاتها	٣٢٧	%٥٤,٥	٢١٧	%٣٦,٢	٥٦	%٩,٣	٨١,٧٢	١
٦	كثرة عدد أفراد الأسرة اللاجئة تحد من الاستفادة من خدمات الوكالة	٢٣٩	%٣٩,٨	١٤١	%٢٣,٥	٢٢٠	%٣٦,٧	٦٧,٧٢	٨
٧	تعدد حاجات الأسرة اللاجئة تحد من الاستفادة من خدمات الوكالة	٣٣٧	%٥٦,٢	١٤٩	%٢٤,٨	١١٤	%١٩,٠	٧٩,٠٥	٤
٨	ضعف ثقة الأسرة بقدرة الأخصائي الاجتماعي في حل مشكلاتها	٣٤٨	%٥٨,٠	١١٧	%١٩,٥	١٣٥	%٢٢,٥	٧٨,٥٠	٥

... تابع جدول رقم (١)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٩	نقص خبرة الأسرة اللاجئة في معرفة أكثر الخدمات اشباعاً لاحتياجاتها	٢١٩	%٣٦,٥	٢٦٤	%٤٤,٠	١١٧	%١٩,٥	٧٢,٣٣	٧
١٠	قلة التزام الأسرة اللاجئة لتوجيهات الأخصائي الاجتماعي	١٤٣	%٢٣,٨	٣٢٩	%٥٤,٨	١٢٨	%٢١,٣	٦٧,٥٠	٩

المتوسط الحسابي للجانب (١٣٣٨) القوة النسبية للجانب (٧٤,٣٣%)

يتضح من الجدول رقم (١) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسرة الفلسطينية اللاجئة)، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (١٣٣٨٠) ومتوسط حسابي للجانب (١٣٣٨) وقوة نسبية (٧٤,٣٣%)، وهذا يدل على أن استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسرة الفلسطينية اللاجئة) جاءت متوسطة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (١).

كما يتضح من الجدول رقم (١) أنه تضمن نقاطاً محورية وهامة بهدف تحديد أبرز المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسرة الفلسطينة اللاجئة)، وقد يرجع الباحث أن السبب في وجود هذه المعوقات قد يعود الى عدم مبادرة الأسرة وبذل الجهد للتعرف على أهمية وأهداف وكالة الأونروا، علاوة على طبيعة خدمات الرعاية التي تقدمها للاجئين، وقد يعود السبب أيضاً في ذلك الى تراجع الثقة بين وكالة الأونروا واللاجئين الفلسطينيين بسبب سياسة الرعاية التي اتبعتها وكالة الأونروا في السنوات الأخيرة التي أدت الى حرمان كثير من الأسر من الانتفاع من خدمات الرعاية الاجتماعية، مما أدى الى تشويه العلاقة العضوية القائمة على التعاون والحوار بين الوكالة من جهة واللاجئين من جهة أخرى.

جدول (٢): المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) (ن = ٦٠٠).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	نادرا ما يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع اللاجئين بإحترام	١٦٥	٢٧,٥%	١٤٤	٢٤,٠%	٢٩١	٤٨,٥%	٥٩,٦٦	٩
٢	قلما يظهر الأخصائي الاجتماعي اهتماماً لحل مشكلة اللاجئين	١٤٦	٢٤,٣%	٣٨١	٦٣,٥%	٧٣	١٢,٢%	٧٠,٧٢	٥
٣	يبيح الأخصائي الاجتماعي المعلومات السرية الخاصة باللاجئين	٦٧	١١,٢%	١٤١	٢٣,٥%	٣٩٢	٦٥,٣%	٤٨,٦١	١٠
٤	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقة مهنية مع الأسرة اللاجئة	٢٤٣	٤٠,٥%	٢٨٣	٤٧,٢%	٧٤	١٢,٣%	٧٦,٠٥	١
٥	ارتفاع عدد الأسر اللاجئة التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي	٢٣٦	٣٩,٣%	٢٨٠	٤٦,٧%	٨٤	١٤,٠%	٧٥,١١	٢

... تابع جدول رقم (٢)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٦	كثرة انشغال الأخصائي الاجتماعي بالأعمال الإدارية وتقديم المساعدات المالية	٢١١	%٣٥,٢	٢٤٠	%٤٠,٠	١٤٩	%٢٤,٨	٧٠,١١	٦
٧	عدم ارتياح الأخصائي الاجتماعي في العمل مع اللاجئين	٢٠٢	%٣٣,٧	٢٥٦	%٤٤,٢	١٣٣	%٢٢,٢	٦٩,٥٠	٨
٨	عدم قيام الأخصائي الاجتماعي بتوجيه اللاجئين الى المؤسسات التي تعنى بتلبية احتياجاتهم	٢١٣	%٣٥,٥	٢٤٨	%٤١,٣	١٣٩	%٢٣,٢	٧٠,٧٧	٤
٩	عدم العدالة في تعامل الأخصائي مع اللاجئين مثل الواسطات	٢٦٠	%٤٣,٣	١٧١	%٢٨,٥	١٦٩	%٢٨,٢	٧١,٧٢	٣

... تابع جدول رقم (٢)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١٠	تأثير الانتماء السياسي للأخصائي الاجتماعي على دوره في خدمة اللاجئين	٢١٠	%٣٥,٠	٢٣٦	%٣٩,٣	١٥٤	%٢٥,٧	٦٩,٧٧	٧

المتوسط الحسابي للجانب (١٢٢٧,٧) القوة النسبية للجانب (٦٨,٢١%).

يتضح من الجدول رقم (٢) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (١٢٢٧٧) ومتوسط حسابي للجانب (١٢٢٧,٧) وقوة نسبية (٦٨,٢١%)، وهذا يدل على أن استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) جاءت متوسطة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٢).

وقد حاول الباحث من خلال هذا الجانب تحديد أبرز المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)، من خلال ورود بعض العبارات المعنية بذلك في ثنايا الاستبار الخاص باللاجئين، بهدف التعرف على مستوى جودة الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في وكالة الأونروا، وقد تبيّن للباحث وجود قصور في مدخلات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كما عبّر عنها اللاجئون. وقد يعود السبب في ذلك الى أن القائمين على وحدة التطوير المهني التي أنشئت في ٢٠٠٧/٣ لم يكن لديهم الخبرات والمهارات الضرورية من أجل تأهيل واعداد أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية على صياغة برامج تدريبية، واكسابهم المعارف والمهارات والقيم المتعلقة بالدراسة والتشخيص، وتقدير الاحتياج، وصياغة استراتيجيات الممارسة المهنية والالتزام بالمعايير المهنية، بقصد تجنب التحيز في العمل مع اللاجئين والتخلص من أية توجهات سياسية، وهذا بلا شك انعكس سلباً على جودة الممارسة المهنية وقدرة الأخصائيين على التعامل بكفاءة وفاعلية في مواجهة مشكلات اللاجئين.

جدول (٣): المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة) (ن = ٦٠٠).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالوكالة مقارنة بالزيادة في عدد الأسر اللاجئة	٤٢٢	%٧٠,٣	١٢٦	%٢١,٠	٥٢	%٨,٧	٨٤,٢٧	٢
٢	ضعف الإمكانيات الممنوحة للأخصائي الاجتماعي في الوكالة	٣٢٣	%٥٣,٨	١٩٥	%٣٢,٥	٨٢	%١٣,٧	٨٠,٥٥	٤
٣	عدم مرونة قوانين استحقاق خدمات الرعاية من الوكالة	٢٨٣	%٤٧,٢	٢٦٢	%٤٣,٧	٥٥	%٩,٢	٧٩,٣٣	٦
٤	ضعف التعاون بين ادارة الوكالة والمؤسسات التي تعنى برعاية اللاجئين	٣٣٠	%٥٥,٠	١٧٧	%٢٩,٥	٩٣	%١٥,٥	٧٩,٨٣	٥
٥	قلة مستوى الخدمات التي تقدمها الوكالة	٢٦٨	%٤٤,٧	٢٤٧	%٤١,٢	٨٥	%١٤,٢	٧٦,٨٣	٧

تابع جدول رقم (٣) ...

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٦	قلة اهتمام الوكالة بتوفير فرص تشغيل للأسر اللاجئة	٣١١	٥١,٨%	١٣٦	٢٢,٧%	١٥٣	٢٥,٥%	٧٥,٤٤	٨
٧	تراجع استجابة الوكالة لاحتياجات الأسرة اللاجئة	٣٥٧	٥٩,٥%	١٨٣	٣٠,٥%	٦٠	١٠,٠%	٨٣,١٧	٣
٨	قلة المحافظة على سجلات اللاجئين	١٨٢	٣٠,٣%	٢٤٥	٤٠,٨%	١٧٣	٢٨,٨%	٦٧,١٦	١١
٩	نادرا ما يتم تحديث وصيانة سجلات اللاجئين	٢١٦	٣٦,٠%	٢٧٤	٤٥,٧%	١١٠	١٨,٣%	٧٢,٥٥	٩
١٠	كثرة الوثائق الرسمية التي تطلبها الوكالة للحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية	٤١٢	٦٨,٧%	١٤٨	٢٤,٧%	٤٠	٦,٧%	٨٧,٣٣	١

... تابع جدول رقم (٣)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١١	الافتقار الى أمكان مناسبة أثناء توزيع المساعدات وخصوصاً الغذائية	٢٧٦	٤٦,٠%	١٣٤	٢٢,٣%	١٩٠	٣١,٧%	٧١,٤٤	١٠

المتوسط الحسابي للجانب (١٤٠٣,٠٩) القوة النسبية للجانب (٧٧,٩٥%).

يتضح من الجدول رقم (٣) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة)، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (١٥٤٣٤) ومتوسط حسابي للجانب (١٤٠٣,٠٩) وقوة نسبية (٧٧,٩٥%)، وهذا يدل على أن استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة) جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٣).

ويعتبر الباحث أن السبب في ذلك قد يعود الى السياسة التي اتبعتها وكالة الأونروا المتمثلة في انهاء عقود ٣١٢ من أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في دائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية في منتصف عام ٢٠٠٩، مما زاد حجم الأعباء والمسؤوليات على ما تبقى من زملائهم في الدائرة. كما أثر ذلك على نطاق تمكينهم وقدرتهم على متابعة الأسر اللاجئة بكفاءة وفاعلية، وتقدير الاحتياج، وتقديم الخدمات المناسبة التي تلبي احتياجات الأسر. كما يظهر للباحث أن معايير الاستحقاق التي وضعتها وكالة الأونروا وعدم مرونة اللوائح واعتماد استراتيجيات في الرعاية الاجتماعية الدولية، دون مراعاة الثقافة في المجتمع الفلسطيني، أدى الى تراجع الخدمات وشعور اللاجئين بعدم الرضا من دور وكالة الأونروا في تغطية أبسط احتياجاتهم المتصاعدة. كما يبدو للباحث أن السياسة التي اتبعتها وكالة الأونروا ساهمت في تقييد حرية أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في اتخاذ القرارات التي تهم اللاجئين، مما ساهم في عدم تحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية أثناء تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، علماً أن الاستراتيجية المتوسطة الأجل للوكالة ٢٠١٠-٢٠١٥ كشفت أن موظفي الأونروا يحددون الأحقية في الحصول على خدمات الأونروا حسب كل حالة على حدة، وطبقاً للمعايير المشددة للأحقية. كما أن قلة الموراد المالية التي تخصصها وكالة الأونروا لبرامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية التي تبلغ ١٠% فقط من ميزانيتها لا يساعد بالمطلق في تغطية احتياجات اللاجئين. ويبدو للباحث أن هناك توجهاً لدى الدول المانحة، في أن الاحتياج في دول الربيع العربي وغيرها التي حدثت فيها تقلبات جديدة من قبل مثل الصومال وافغانستان واليمن

الخ، أثر وبشكل واضح على التزام الدول المانحة، مع العلم أن ما تحصل عليه وكالة الأونروا هو استحقاق والتزام يجب أن يصل إلى الشعب الفلسطيني اللاجئ، ويفسر الباحث ذلك بأن ثبات الميزانية بوكالة الاونروا مع استمرار الزيادة المضطردة في أعداد اللاجئين وتصاعد احتياجاتهم لا يفي بالغرض في تلبية احتياجاتهم وتأمين الحياة الكريمة لهم.

جدول (٤): المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي، (ن = ٦٠٠).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	ندرة التنسيق بين الوكالة ومؤسسات المجتمع المحلي لمساعدة اللاجئين	٣٩٥	%٦٥,٨	١٦٧	%٢٧,٨	٣٨	%٦,٣	٨٦,٥٠	٣
٢	عدم فاعلية مؤسسات المجتمع التي تقدم خدمات للأسر اللاجئة	٤١٤	%٦٩,٠	١٦٧	%٢٧,٨	١٩	%٣,٢	٨٨,٦١	٢
٣	ضعف مشاركة القيادات الشعبية مع الأخصائيين في الوكالة	٢٧٧	%٤٦,٢	٢٥٠	%٤١,٧	٧٣	%١٢,٢	٧٨,٠٠	٦
٤	عدم فاعلية اللجان الشعبية في تحقيق حاجات الأسر اللاجئة	٣٤٥	%٥٧,٥	١٩١	%٣١,٨	٦٤	%١٠,٧	٨٢,٢٧	٥

... تابع جدول رقم (٤)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٥	محدودية موارد المجتمع للمساعدة في تغطية احتياجات اللاجئين	٤٧١	%٧٨,٥	٦١	%١٠,٢	٦٨	%١١,٣	٨٩,٠٥	١
٦	عدم قيام وسائل الإعلام بالتركيز على مشكلات الأسر اللاجئة	٤٠٥	%٦٧,٥	٨١	%١٣,٥	١١٤	%١٩,٠	٨٢,٨٣	٤

المتوسط الحسابي للجانب (١٥٢١,٨٣) القوة النسبية للجانب (٨٤,٥٥%).

يتضح من الجدول رقم (٤) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (٩١٣١) ومتوسط حسابي للجانب (١٥٢١,٨٣) وقوة نسبية (٨٤,٥٥%)، وهذا يدل على أن استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٤).

حيث تشير نتائج هذا الجانب الى أن الحال كما هو في نتائج الجوانب السابقة، ويعتبر امتداد لها، ويعزو الباحث أن السبب في ارتفاع المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي انما تعود الى الظروف السياسية والحصار الاقتصادي المفروض على الشعب الفلسطيني مما أدى الى تقليص التمويل والتبرعات التي تصل الى مؤسسات المجتمع المدني، وهذا بدوره أدى الى انحسار قدرتها على رعاية اللاجئين، كما يعزو الباحث أن السبب أيضاً في ذلك يكمن في الدور الفعلي لأخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية العاملين بدائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية، والذي يقتصر على العمل مع الوحدات الصغرى وهي الأسرة اللاجئة دون غيرها من الوحدات المتوسطة والكبرى، مما يساهم في نقص وعي المجتمع بطبيعة أهداف وكالة الأونروا، ويؤدي الى وجود فجوة في التعاون والتنسيق المؤسسي بين وكالة الأونروا والمؤسسات الأخرى في المجتمع، ويبدو للباحث بشكل واضح عدم فاعلية اللجان الشعبية في

تلبية احتياجات الأسر الفلسطينة اللاجئة، ويفسر بأن السبب في ذلك يعود اقتصار اللجان الشعبية على فصيل سياسي واحد، وانحسار المشاركة السياسية للأحزاب على حركة فتح والسلطة الفلسطينية بعيداً عن حركة حماس أو اليسار الفلسطيني، حيث يرى الباحث أن معظم المسؤولين عن اللجان الشعبية هم ضباط ومسؤولون في الأجهزة الأمنية الفلسطينية، لذلك يعتبر الباحث أن اهمال دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في التأثير على صناع القرار، ووسائل الاعلام لمساعدة الأسر اللاجئة ادى الى تدني في مستوى المعيشة للأسر اللاجئة وتفاقم مشاكلها.

النتائج الخاصة بالأخصائيين الاجتماعيين

تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية:

جدول (٥): أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية (ن = ١٢١).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	إجراء الأبحاث التي تتناول طبيعة المشكلات الاجتماعية التي تواجه الأسر اللاجئة	٥٤	%٤٤,٦	٥٢	%٤٣,٠	١٥	%١٢,٤	٧٧,٤١	١٤
٢	تحليل البيانات والمعلومات المرتبطة بالمشكلات الاجتماعية	٤٨	%٣٩,٧	٦١	%٥٠,٤	١٢	%٩,٩	٧٦,٥٨	١٦
٣	مساعدة الأسرة على فهم طبيعة النزاعات الأسرية	٧٧	%٦٣,٦	٤٢	%٣٤,٧	٢	%١,٧	٨٧,٣٣	١

... تابع جدول رقم (٥)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٤	مساعدة الأسرة على التكيف مع ظروف الحياة	٦٥	%٥٣,٧	٥١	%٤٢,١	٥	%٤,١	٨٣,٢٠	٦
٥	معالجة الاتجاهات السلبية للأسرة تجاه مشكلاتها الاجتماعية	٦٧	%٥٥,٤	٥٠	%٤١,٣	٤	%٣,٣	٨٤,٠٢	٤
٦	تعزيز ثقة الأسرة بقدرتها في مواجهة مشكلاتها	٦٩	%٥٧,٠	٤٣	%٣٥,٥	٩	%٧,٤	٨٣,٢٠	٦ مكرر
٧	حل الخلافات التي تحدث بين الأسر اللاجئة	٥٨	%٤٧,٩	٤٨	%٣٩,٧	١٥	%١٢,٤	٧٨,٥١	١١
٨	التنسيق مع المؤسسات لمواجهة مشكلات عمالة الأطفال	٦٢	%٥١,٢	٤٢	%٣٤,٧	١٧	%١٤,٠	٧٩,٠٦	١٠
٩	تعريف الأسرة بطبيعة وشروط خدمات المؤسسة للحصول عليها	٨٠	%٦٦,١	٣٥	%٢٨,٩	٦	%٥,٠	٨٧,٠٥	٢

... تابع جدول رقم (٥)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١٠	تعريف الأسرة بالمؤسسات الأخرى التي يمكنها الاستفادة من خدماتها الاجتماعية	٧٧	%٦٣,٦	٣٩	%٣٢,٢	٥	%٤,١	٨٦,٥٠	٣
١١	المساهمة في استحداث خدمات اجتماعية جديدة	٦١	%٥٠,٤	٤٠	%٣٣,١	٢٠	%١٦,٥	٧٧,٩٦	١٢
١٢	عقد ندوات للأسر اللاجئة تناول أساليب التنشئة الاجتماعية للأبناء	٥٢	%٤٣,٠	٤٦	%٣٨,٠	٢٣	%١٩,٠	٧٤,٦٦	١٨
١٣	التأثير على المسؤولين في الوكالة ليكونوا أكثر استجابة لحاجات الأسرة	٥٦	%٤٦,٣	٤٧	%٣٨,٨	١٨	%١٤,٩	٧٧,١٣	١٥
١٤	تعديل في بعض سياسات الوكالة لتكون أكثر موائمة في تلبية احتياجات اللاجئين	٤٥	%٣٧,٢	٥٦	%٤٦,٣	٢٠	%١٦,٥	٧٣,٥٥	١٩

... تابع جدول رقم (٥)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١٥	تخفيف حدة المعوقات التي تحول دون استفادة الأسرة من خدمات الوكالة	٥٢	%٤٣,٠	٦٥	%٥٣,٧	٤	%٣,٣	٧٩,٨٩	٩
١٦	تشجيع المجتمع للمشاركة في مواجهه المشكلات الاجتماعية للأسر اللاجئة	٧٣	%٦٠,٣	٣٤	%٢٨,١	١٤	%١١,٦	٨٢,٩٢	٨
١٧	إكساب الأسرة مهارات التعامل مع المشكلات الاجتماعية عن طريق الندوات	٦٣	%٥٢,١	٣٥	%٢٨,٩	٢٣	%١٩,٠	٧٧,٦٩	١٣
١٨	تشجيع الأسرة على المشاركة في أنشطة الرعاية الاجتماعية التي تقدمها الوكالة	٧٣	%٦٠,٣	٣٦	%٢٩,٨	١٢	%٩,٩	٨٣,٤٧	٥
١٩	دراسة مدى ملائمة نظام الرعاية الاجتماعية الحالي للأسر اللاجئة	٥٦	%٤٦,٣	٤٥	%٣٧,٢	٢٠	%١٦,٥	٧٦,٥٨	١٦مكرر

المتوسط الحسابي للبعد (٢٩١,٦٨) القوة النسبية للبعد (٨٠,٣٥%).

يتضح من الجدول رقم (٥) حول أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية، أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (٥٥٤٢) ومتوسط حسابي للبعد (٢٩١,٦٨) وقوة نسبية (٨٠,٣٥%)، وهذا يدل على أن أدوار الأخصائي جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٥).

وبالتالي يجد الباحث من تحليل البيانات الواردة في الجدول رقم(٥) أهمية أدوار أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية، ويرى أن الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في أي مجال من المجالات أو أي مستوى من المستويات ليست عشوائية، ولكن توجهها أفكار واستراتيجيات واقعية لا بد من ممارستها مع اللاجئين في الواقع، حيث تتجه الخدمة الاجتماعية الدولية نحو معالجة المشاكل الاجتماعية والمعوقات الناجمة عن الضغوط والأحداث ذات الصبغة الدولية، وبالتالي لا بد للخدمة الاجتماعية الدولية أن تلعب دوراً في المشاركة في قيادة النضال نحو خلق نظام اجتماعي أفضل وأكثر عدلاً. كما أن المطلع جيداً على العبارات الساكنة في الجدول رقم (٥) يجد وضوح أدوار أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في دعم الفئات المهمشة ومساعدتهم للوصول الى حقوقهم الانسانية والتعرف على مسببات المشكلات الاجتماعية التي يعاني منها اللاجئون والتي تستدعي ضرورة تدخل أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية. ويتم ذلك من خلال تحدي السياسات غير المنصفة والظالمة لاستحقاق اللاجئين لخدمات الرعاية الاجتماعية. والمدقق في ثنايا العبارات يجد أن أدوار أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية تساهم في تشجيع اللاجئين على الانخراط في مجال الأنشطة ذات الصلة باهتماماتهم واحتياجاتهم. ويرى الباحث أن ذلك يتم من خلال تكوين العلاقات الاجتماعية الناجحة، وحل المشكلات، والتحليل النقدي للأوضاع والقضايا الاجتماعية، والقدرة على الاقناع والانصات الواعي، واجراء الاتصالات بأنواعها. كما يرى الباحث أنه من أجل مواجهة البؤس والعجز الانساني والظلم الاجتماعي وازالة جميع صور العنف وأشكال القهر وتوفير بيئة اجتماعية خالية من التفاوت بين اللاجئين، ينبغي على أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية العمل على بناء القدرات واكساب اللاجئين المعارف والمهارات الضرورية واللازمة لرفع مستوى اعتمادهم على أنفسهم في مواجهة المشكلات الاجتماعية، مما يساهم في تعزيز رفاهيتهم وقدرتهم على تحسين ظروفهم، حيث أن بناء القدرات يرتبط بالاعتماد على النفس والمشاركة والمساواة وحقوق الانسان.

جدول (٦): أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية (ن = ١٢١).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	الاسهام في جمع البيانات المرتبطة بالحاجات المادية للأسرة اللاجئة	٧٤	%٦١,٢	٤٥	%٣٧,٢	٢	%١,٧	٨٦,٥٠	٦
٢	تحليل أسباب المشكلات المادية للأسرة اللاجئة	٦٧	%٥٥,٤	٤٦	%٣٨,٠	٨	%٦,٦	٨٢,٩٢	١٢
٣	تحديد الإحتياجات غير المشبعة للأسرة اللاجئة	٧٤	%٦١,٢	٤٣	%٣٥,٥	٤	%٣,٣	٨٥,٩٥	٨
٤	اقتراح الحلول التي تناسب المشكلات الاقتصادية للأسرة اللاجئة	٧٦	%٦٢,٨	٤٠	%٣٣,١	٥	%٤,١	٨٦,٢٣	٧
٥	تسهيل المساعدات الغذائية للأسرة اللاجئة	٨١	%٦٦,٩	٣٤	%٢٨,١	٦	%٥,٠	٨٧,٣٣	٣
٦	توفير قروض صغيرة تلبي احتياجات الأسرة الأساسية	٥٧	%٤٧,١	٥٨	%٤٧,٩	٦	%٥,٠	٨٠,٧٢	١٣
٧	توفير موارد جديدة لرفع المستوى الاقتصادي للأسرة اللاجئة	٥٤	%٤٤,٦	٥٤	%٤٤,٦	١٣	١٠,٧ %	٧٧,٩٦	١٧

... تابع جدول رقم (٦)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٨	مساعدة الأسرة في الحصول على عمل يوفر لها دخلاً ثابتاً	٥٩	٤٨,٨%	٣٨	٣١,٤%	٢٤	١٩,٨%	٧٦,٣١	١٨
٩	مساعدة الأسرة في عمل المشروعات الإنتاجية الصغيرة لتنمية دخلها	٦٣	٥٢,١%	٤٤	٣٦,٤%	١٤	١١,٦%	٨٠,١٧	١٤
١٠	مساعدة الأسرة في التعرف على إجراءات الحصول على المساعدات الاقتصادية من الوكالة	٧٦	٦٢,٨%	٤٢	٣٤,٧%	٣	٢,٥%	٨٦,٧٨	٥
١١	تشجيع أفراد الأسرة القادرين على تعلم مهنة من خلال مراكز التدريب المهني	٨٧	٧١,٩%	٢٥	٢٠,٧%	٩	٧,٤%	٨٨,١٥	٢
١٢	مساعدة الأسرة اللاجئة في حل مشكلاتها الاقتصادية	٦٦	٥٤,٥%	٤٩	٤٠,٥%	٦	٥,٠%	٨٣,٢٠	١١
١٣	تشجيع الأسرة على الاستفادة من الخدمات المالية التي تقدمها الوكالة	٨٤	٦٩,٤%	٣٣	٢٧,٣%	٤	٣,٣%	٨٨,٧١	١
١٤	تعريف الأسرة بمصادر الخدمات المالية وسبل الاستفادة منها	٨٢	٦٧,٨%	٣٢	٢٦,٤%	٧	٥,٨%	٨٧,٣٣	٣ مكرر

... تابع جدول رقم (٦)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١٥	مساعدة الأسرة في حل المشكلات التي تعوق استفادتها من الخدمات المالية التي تقدمها الوكالة	٧٥	%٦٢,٠	٤٠	%٣٣,١	٦	%٥,٠	٨٥,٦٧	٩
١٦	إيجاد التعاون بين الوكالة والمؤسسات المجتمعية لرفع مستوى الأسرة اقتصادياً	٦٩	%٥٧,٠	٤٢	%٣٤,٧	١٠	%٨,٣	٨٣,٩٢	١٠
١٧	تقديم المقترحات للتأثير على سياسات الوكالة لتأمين الحياة الاقتصادية الكريمة للاجئين	٥٥	%٤٥,٥	٥٣	%٤٣,٨	١٣	%١٠,٧	٧٨,٢٤	١٦
١٨	ضعف التنسيق مع المؤسسات المجتمعية حول المشاركة في اشباع احتياجات اللاجئين	٦٠	%٤٩,٦	٤٦	%٣٨,٠	١٥	%١٢,٤	٧٩,٩٦	١٥

المتوسط الحسابي للبعد (٣٠٣,٣٣) القوة النسبية للبعد (٨٣,٥٦%)

يتضح من الجدول رقم (٦) المتعلّق بأدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية، أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (٥٤٦٠) ومتوسط حسابي للبعد (٣٠٣,٣٣) وقوة نسبية (٨٣,٥٦%). وهذا يدل على أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٦).

ويرى الباحث أن الحال كما هو في نتائج الجدول رقم (٦) التي لم تختلف إلا اختلافاً ظاهرياً غير ملحوظ، حيث جميع المشكلات الاقتصادية التي تواجه اللاجئين لها أصولها في عدم المساواة والعدالة. ومن أجل أن يكون أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية فاعلاً في مواجهة المعوقات الاقتصادية، وقادراً على حماية اللاجئين الذين ليسوا في وضع يسمح لهم القيام بذلك بأنفسهم، يحتاج أن يكون لديه احساس ذكي من الوعي بالذات لمعرفة أي من الكفاءات (الأخلاق، النماذج، الاستراتيجيات، المنظورات، الثقافة، النظرية والتدخلات) هي الأكثر أهمية في العمل مع اللاجئين. ويرى الباحث أنه من أجل تعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية ومحاربة كافة أنواع الاضطهاد، ومعارضة التمييز بين اللاجئين، والتوزيع العادل للموارد والامكانيات على اللاجئين، وعدم التعصب السياسي، وتطوير رأس المال البشري، ينبغي التركيز على استراتيجيات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية، والتركيز على بناء القدرات الانسانية والتنظيمية والمجتمعية، والتمكين والمساعدة الذاتية، والاعتماد على النفس، والتماسك الاجتماعي وزيادة الدخل والتنمية المجتمعية، لذلك يعتبر الباحث أن المبادئ المتعارف عليها في الخدمة الاجتماعية المتمثلة في التقبل والموضوعية والحيادية، والمناصرة وتقرير المصير موجهات هامة وضرورية في العمل مع اللاجئين.

جدول (٧): أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية (ن = ١٢١).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	مساعدة الأسرة في تغطية تكاليف العلاج	٦٩	٥٧,٠%	٤٢	٣٤,٧%	١٠	٨,٣%	٨٢,٩٢	٢
٢	العمل على توفير نظام غذائي سليم للحد من مشكلات سوء التغذية	٥٦	٤٦,٣%	٥٠	٤١,٣%	١٥	١٢,٤%	٧٧,٩٦	٨
٣	مساعدة الأسرة على المواجهة الفعالة للصعوبات المرتبطة بمشكلاتها الصحية	٦٩	٥٧,٠%	٤٢	٣٤,٧%	١٠	٨,٣%	٨٢,٩٢	٢ مكرر

... تابع جدول رقم (٧)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٤	المتابعة الدورية للحالة الصحية للأسرة لتلقيها الخدمات الصحية	٥٩	%٤٨,٨	٤٤	%٣٦,٤	١٨	%١٤,٩	٧٧,٩٦	٨ مكرر
٥	تسهيل إجراءات حصول الأسرة على خدمات التأمين الصحي	٦٤	%٥٢,٩	٤٣	%٣٥,٥	١٤	%١١,٦	٨٠,٤٤	٥
٦	المساهمة في حل المشكلات بين الأسرة والمراكز الطبية التي تحول دون استفادتها من الخدمات الصحية	٥٠	%٤١,٣	٥٣	%٤٣,٨	١٨	%١٤,٩	٧٥,٤٨	١٣
٧	المساهمة في تحويل الأسرة إلى العيادات الطبية التي تحتاج إليها	٧٥	%٦٢,٠	٣٦	%٢٩,٨	١٠	%٨,٣	٨٤,٥٧	١
٨	المساهمة في تطوير الخدمات الصحية المقدمة للأسرة اللاجئة	٦٠	%٤٩,٦	٤٤	%٣٦,٤	١٧	%١٤,٠	٧٨,٥١	٧

... تابع جدول رقم (٧)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٩	المساهمة مع المتخصصين في إيجاد الخدمات الصحية التي تحتاجها الأسرة اللاجئة	٥٠	٤١,٣%	٣٩	٣٢,٢%	٣٢	٢٦,٤%	٧١,٦٣	١٤
١٠	استثمار الموارد المتاحة في تقديم الخدمات الصحية للأسرة اللاجئة	٥١	٤٢,١%	٥٩	٤٨,٨%	١١	٩,١%	٧٧,٦٩	١٠
١١	توعية الأسرة بمسببات الأمراض الصحية من خلال النشرات	٦٠	٤٩,٦%	٣٥	٢٨,٩%	٢٦	٢١,٥%	٧٦,٠٣	١٢
١٢	تزويد الأسرة بالإجراءات والتدابير الوقائية لتجنب المرض والعدوى	٦٠	٤٩,٦%	٣٨	٣١,٤%	٢٣	١٩,٠%	٧٦,٨٦	١١
١٣	تقديم أفكار جديدة تساهم في الوقاية من العدوى من خلال الندوات	٦٢	٥١,٢%	٤٧	٣٨,٨%	١٢	٩,٩%	٨٠,٤٤	٥ مكرر

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

... تابع جدول رقم (٧)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١٤	المساهمة في اكساب الأسرة العادات الصحية السليمة	٦٣	%٥٢,١	٥٠	%٤١,٣	٨	%٦,٦	٨١,٨١	٤

المتوسط الحسابي للبعد (٢٨٦,٥٧) القوة النسبية للبعد (٧٨,٩٥%)

يتضح من الجدول رقم (٧) الخاص بأدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية، أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (٤٠١٢) ومتوسط حسابي للبعد (٢٨٦,٥٧) وقوة نسبية (٧٨,٩٥%)، وهذا يدل على أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٧).

كما يتضح للباحث من المعطيات الميدانية الواردة في الجدول رقم (٧)، أهمية أدوار أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية. لذلك تتصف المشكلات التي يتعامل معها أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في كل مجال من مجالات الممارسة المهنية بالتنوع والتعقد والاستمرارية والتحول، ولذلك أيضاً يتحمل أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية مسؤولية مهنية في تحديد المشاكل التي تعاني منها الأسرة اللاجئة على اختلاف تنوعها، لا سيما المشكلات الصحية، والعمل على اتخاذ كافة التدابير الوقائية لإجهاض العدوى وحماية الأسرة من المرض لتعزيز شعورها بالأمان والاطمئنان، كما يتضح تحمُل أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية دوراً حيوياً في مساعدة الأسرة على مواجهة مشكلاتها الصحية من خلال الاحالة الى المراكز والعيادات الصحية والطبية، سواء أكانت مراكز صحية تابعة لوكالة الأونروا أو كانت من خلال الاحالة الى المراكز والمستشفيات الحكومية أو الخاصة.

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

جدول (٨): أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية (ن = ١٢١).

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١	جمع البيانات عن ظروف وأحوال السكن للأسر اللاجئة	٩٩	%٨١,٨	٢١	%١٧,٤	١	%٠,٨	٨٧,٨٧	١
٢	المتابعة للمشكلات السكنية للأسرة اللاجئة	٨٠	%٦٦,١	٣٤	%٢٨,١	٧	%٥,٨	٨٦,٧٨	٢
٣	المساهمة في تقديم خدمات تأهيل المسكن للأسرة	٦٥	%٥٣,٧	٤٨	%٣٩,٧	٨	%٦,٦	٨٢,٣٧	٨
٤	مساعدة الأسرة على تطوير المسكن من خلال القروض السكنية	٤١	%٣٣,٩	٥١	%٤٢,١	٢٩	%٢٤,٠	٦٩,٩٧	١٤
٥	توعية المجتمع المحلي بشأن المشكلات السكنية للأسر اللاجئة	٧٢	%٥٩,٥	٣٦	%٢٩,٨	١٣	%١٠,٧	٨٢,٩٢	٦

... تابع جدول رقم (٨)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
٦	مساعدة الأسرة على الاستفادة من موارد وإمكانيات المجتمع المحلى لمواجهة مشكلاتها السكنية	٧٣	%٦٠,٣	٣٦	%٢٩,٨	١٢	%٩,٩	٨٣,٤٧	٥
٧	مشاركة منظمات المجتمع المحلى فى إيجاد حلول للمشكلات السكنية للأسر اللاجئة	٦٤	%٥٢,٩	٤١	%٣٣,٩	١٦	%١٣,٢	٧٩,٨٩	١٠
٨	تنبيه المسؤولين وأصحاب القرار بالمشكلات السكينة للأسر اللاجئة	٧٢	%٥٩,٥	٣٦	%٢٩,٨	١٣	%١٠,٧	٨٢,٩٢	٦ مكرر
٩	اقتراح البدائل الممكنة للأسرة فى مواجهة مشكلاتها السكنية	٦١	%٥٠,٤	٤٧	%٣٨,٨	١٣	%١٠,٧	٧٩,٨٩	١٠مكرر

... تابع جدول رقم (٨)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
١٠	توجيه الأسرة إلى المؤسسات والهيئات الإسكانية	٦٢	%٥١,٢	٤٩	%٤٠,٥	١٠	%٨,٣	٨١,٨١	٩
١١	تبصير الأسرة بخطورة الزيادة السكانية وأثرها في حدوث المشكلات السكنية	٦٥	%٥٣,٧	٣٢	%٢٦,٤	٢٤	%١٩,٨	٧٧,٩٦	١٢
١٢	توعية الأسرة اللاجئة على كيفية تنظيم الأسرة كي تتناسب مع ظروفها السكنية	٧٩	%٦٥,٣	٢٩	%٢٤,٠	١٣	%١٠,٧	٨٤,٨٤	٣
١٣	تقديم المشورة للأسرة في كيفية مواجهة مشكلاتها السكنية	٧٨	%٦٤,٥	٣٠	%٢٤,٨	١٣	%١٠,٧	٨٤,٥٧	٤
١٤	دراسة الأزمات المرتبطة بالكوارث الطبيعية وآثارها على خطط الإسكان	٥٢	%٤٣,٠	٤٠	%٣٣,١	٢٩	%٢٤,٠	٧٣,٠٠	١٣

المتوسط الحسابي للبعد (٢٩٥,١٤) القوة النسبية للبعد (%٨١,٣١)

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

يتضح من الجدول رقم (٨) الخاص بأدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية، أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (٤١٣٢) ومتوسط حسابي للبعد (٢٩٥,١٤) وقوة نسبية (٨١,٣١%). وهذا يدل على أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (٨).

ويبدو للباحث من المعطيات الواردة في الجدول رقم (٨) توافر قدر من الكفاءة في أدوار أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية، حيث يتضح أن أخصائي الممارسة المهنية يتحمل مسؤولية دراسة المشكلات السكينة ومتابعتها والمساهمة في تقديم خدمات التأهيل السكني بما يتناسب مع تحقيق العيش الكريم للأسرة اللاجئة، لا سيما اجراء التعديلات السكينة من أجل تكيف ذوي الاعاقة مع بيئتهم السكنية, ولكن يرى الباحث، ومن خلال خبراته كأخصائي ممارسة مهنية في الخدمة الاجتماعية الدولية في وكالة الأونروا، أن الوكالة لا تعمل على زيادة عدد الغرف في حال عدم تناسبها مع عدد أفراد الأسرة، وانما يقتصر دورها على ترميم المسكن وتوجيه الأسرة الى الجهات المختصة للحصول على قروض حسب شدة الاحتياج، وهذا يزيد من حدة المشاكل التي تعاني منها الأسرة اللاجئة.

النتائج العامة للدراسة والتصور المقترح

النتائج العامة المرتبطة باستجابات اللاجئين على جوانب الاستبار واستجابات الأخصائيين على أبعاد المقياس.

أولاً: النتائج العامة المرتبطة باستجابات اللاجئين الفلسطينيين على جوانب الاستبار:

المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى(الأونروا):

المحور الأول: المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة)

- أوضحت نتائج الدراسة، حسب استجابات اللاجئين الفلسطنيين، أن المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة) جاءت بمستوى متوسط، وبقوة نسبية ٧٤,٣٣%، ومتوسط حسابي ١٣٣٨، ومن الاستجابات التي جاءت متوسطة هي:
- "قلة إمكانيات الأسرة اللاجئة والتي يمكن استثمارها في مواجهة مشكلاتها"، جاءت بقوة نسبية ٨١,٧٢%، و "نقص معرفة الأسرة بطبيعة خدمات الوكالة" بقوة نسبية ٨٠,٥٥%، و "قلة تعاون الأسرة اللاجئة مع الأخصائي الاجتماعي في الوكالة" حيث جاءت بقوة نسبية ٧٩,٨٣%، و "تعدد حاجات الأسرة اللاجئة تحد من الاستفادة من خدمات الوكالة" بقوة

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

نسبية ٧٩,٠٥%، و "ضعف ثقة الأسرة بقدرة الأخصائي الاجتماعي في حل مشكلاتها" بقوة نسبية ٧٨,٥٠%.

- وجاءت أقل الاستجابات "عدم معرفة الأسرة اللاجئة بدور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدات المالية" بقوة نسبية ٥٧,٨٣%، و " قلة التزام الأسرة اللاجئة لتوجيهات الأخصائي الاجتماعي" بقوة نسبية ٦٧,٥٠%، و "كثرة عدد أفراد الأسرة اللاجئة تحد من الاستفادة من خدمات الوكالة" بقوة نسبية ٦٧,٧٢%.

المحور الثاني: المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)

- كشفت نتائج الدراسة، حسب استجابات اللاجئين الفلسطنيين، أن المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) جاءت بمستوى متوسط، وبقوة نسبية ٦٨,٢١%، ومتوسط حسابي ١٢٢٧,٧، ومن الاستجابات التي جاءت متوسطة هي:

- "عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقة مهنية مع الأسرة اللاجئة" بقوة نسبية ٧٦,٠٥%، و "ارتفاع عدد الأسر اللاجئة التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي" بقوة نسبية ٧٥,١١%، و "عدم العدالة في تعامل الأخصائي مع اللاجئين مثل الواسطات" بقوة نسبية ٧١,٧٢%، و "عدم قيام الأخصائي الاجتماعي بتوجيه اللاجئين الى المؤسسات التي تعنى بتلبية احتياجاتهم" بقوة نسبية ٧٠,٧٧%، و "قلما يظهر الأخصائي الاجتماعي اهتماماً لحل مشكلة اللاجئين" بقوة نسبية ٧٠,٧٢%.

- وجاءت أقل الاستجابات "يبيح الأخصائي الاجتماعي المعلومات السرية الخاصة باللاجئين" بقوة نسبية ٤٨,٦١%، و "نادراً ما يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع اللاجئين بإحترام" بقوة نسبية ٥٩,٦٦%، و "عدم ارتياح الأخصائي الاجتماعي في العمل مع اللاجئين" بقوة نسبية ٦٩,٥٠%.

المحور الثالث: المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة)

- بيّنت نتائج الدراسة، حسب استجابات اللاجئين الفلسطنيين، أن المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة) جاءت بمستوى مرتفع، وبقوة نسبية ٧٧,٩٥%، ومتوسط حسابي ١٤٠٣,٠٩، ومن الاستجابات التي جاءت مرتفعة هي:

- "كثرة الوثائق الرسمية التي تطلبها الوكالة للحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية" بقوة نسبية ٨٧,٣٣%، و "نقص عدد الأخصائيين الاجتماعيين بالوكالة مقارنة بالزيادة في عدد الأسر اللاجئة" بقوة نسبية ٨٤,٢٧%، و "تراجع استجابة الوكالة لاحتياجات الأسرة اللاجئة" بقوة نسبية ٨٣,١٧%، و "ضعف الإمكانيات الممنوحة للأخصائي الاجتماعي في الوكالة" بقوة نسبية ٨٠,٥٥%، و "ضعف التعاون بين ادارة الوكالة والمؤسسات التي تعنى برعاية اللاجئين" بقوة نسبية ٧٩,٨٣%.

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

- وجاءت أقل الاستجابات "قلة المحافظة على سجلات اللاجئين" بقوة نسبية ٦٧,١٦%، و "الافتقار الى أمكان مناسبة أثناء توزيع المساعدات وخصوصاً الغذائية" بقوة نسبية ٧١,٤٤%، و "نادرا ما يتم تحديث وصيانة سجلات اللاجئين" بقوة نسبية ٧٢,٥٥%.

المحور الرابع: المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي

- أسفرت نتائج الدراسة، حسب استجابات اللاجئين الفلسطنيين، أن المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي جاءت بمستوى مرتفع، وبقوة نسبية ٨٤,٥٥%، ومتوسط حسابي ١٥٢١,٨٣، ومن الاستجابات التي جاءت مرتفعة هي:
- "محدودية موارد المجتمع للمساعدة في تغطية احتياجات اللاجئين" بقوة نسبية ٨٩,٠٥%، و "عدم فاعلية مؤسسات المجتمع التي تقدم خدمات للأسر اللاجئة" بقوة نسبية ٨٨,٦١%، و "ندرة التنسيق بين الوكالة ومؤسسات المجتمع المحلي لمساعدة اللاجئين" بقوة نسبية ٨٦,٥٠%، و "عدم قيام وسائل الإعلام بالتركيز على مشكلات الأسر اللاجئة" بقوة نسبية ٨٢,٨٣%، و "عدم فاعلية اللجان الشعبية في تحقيق حاجات الأسر اللاجئة" بقوة نسبية ٨٢,٢٧%.
- وجاءت أقل الاستجابات "ضعف مشاركة القيادات الشعبية مع الأخصائيين في الوكالة" بقوة نسبية ٧٨,٠٠%.

ثانياً: النتائج العامة المرتبطة باستجابات الأخصائيين والباحثين الاجتماعيين لأبعاد المقياس:

تقييم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية:

المحور الأول: أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية

- كشفت نتائج الدراسة، حسب استجابات الأخصائيين الاجتماعيين، أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٨٠,٣٥% ومتوسط حسابي ٢٩١,٦٨، ومن الاستجابات التي جاءت مرتفعة هي:
- "مساعدة الأسرة على فهم طبيعة النزاعات الأسرية" بقوة نسبية ٨٧,٣٣%، و "تعريف الأسرة بطبيعة وشروط خدمات المؤسسة للحصول عليها" بقوة نسبية ٨٧,٠٥%، و "تعريف الأسرة بالمؤسسات الأخرى التي يمكنها الاستفادة من خدماتها الاجتماعية"" بقوة نسبية ٨٦,٥٠%، و "معالجة الاتجاهات السلبية للأسرة تجاه مشكلاتها الاجتماعية" بقوة

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

نسبية ٨٤,٠٢%، و "تشجيع الأسرة على المشاركة في أنشطة الرعاية الاجتماعية التي تقدمها الوكالة" بقوة نسبية ٨٣,٤٧%.

- وجاءت أقل الاستجابات "تعديل في بعض سياسات الوكالة لتكون أكثر موائمة في تلبية احتياجات اللاجئين" بقوة نسبية ٧٣,٥٥%، و "عقد ندوات للأسر اللاجئة تناول أساليب التنشئة الاجتماعية للأبناء" بقوة نسبية ٧٤,٦٦%، و "تحليل البيانات والمعلومات المرتبطة بالمشكلات الاجتماعية" و "دراسة مدى ملائمة نظام الرعاية الاجتماعية الحالي للأسر اللاجئة" بقوة نسبية ٧٦,٥٨%.

المحور الثاني: أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية:

- أظهرت نتائج الدراسة، حسب استجابات الأخصائيين الاجتماعيين، أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٨٣,٥٦% ومتوسط حسابي ٣٠٣,٣٣، ومن الاستجابات التي جاءت مرتفعة هي:
- "تشجيع الأسرة على الاستفادة من الخدمات المالية التي تقدمها" بقوة نسبية ٨٨,٧١%، و "تشجيع أفراد الأسرة القادرين على تعلم مهنة من خلال مراكز التدريب المهني" بقوة نسبية ٨٨,١٥%، و "تسهيل المساعدات الغذائية للأسرة اللاجئة" و "تعريف الأسرة بمصادر الخدمات المالية وسبل الاستفادة منها" بقوة نسبية مكرر ٨٧,٣٣%، و "مساعدة الأسرة في التعرف على إجراءات الحصول على المساعدات الاقتصادية من الوكالة" بقوة نسبية ٨٦,٧٨%.
- وجاءت أقل الاستجابات "مساعدة الأسرة في الحصول على عمل يوفر لها دخلاً ثابتاً" بقوة نسبية ٧٦,٣١%، و "توفير موارد جديدة لرفع المستوى الاقتصادي للأسرة اللاجئة" بقوة نسبية ٧٧,٩٦%، و "تقديم المقترحات للتأثير على سياسات الوكالة لتأمين الحياة الاقتصادية الكريمة للاجئين" بقوة نسبية ٧٨,٢٤%.

المحور الثالث: أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية

- بيّنت نتائج الدراسة، حسب استجابات الأخصائيين الاجتماعيين، أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٧٨,٩٥% ومتوسط حسابي ٢٨٦,٥٧، ومن الاستجابات التي جاءت مرتفعة هي:

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

- "المساهمة في تحويل الأسرة إلى العيادات الطبية التي تحتاج إليها" بقوة نسبية ٨٤,٥٧%، و "مساعدة الأسرة في تغطية تكاليف العلاج" و "مساعدة الأسرة على المواجهة الفعالة للصعوبات المرتبطة بمشكلاتها الصحية" بقوة نسبية مكرر ٨٢,٩٢%، و "المساهمة في اكساب الأسرة العادات الصحية السليمة" بقوة نسبية ٨١,٨١%، و "تسهيل إجراءات حصول الأسرة على خدمات التأمين الصحي" و "تقديم أفكار جديدة تساهم في الوقاية من العدوى من خلال الندوات" بقوة نسبية مكرر ٨٠,٤٤%.
- وجاءت أقل الاستجابات "المساهمة مع المتخصصين في إيجاد الخدمات الصحية التي تحتاجها الأسرة اللاجئة" بقوة نسبية ٧١,٦٣%، و "المساهمة في حل المشكلات بين الأسرة والمراكز الطبية التي تحول دون استفادتها من الخدمات الصحية" بقوة نسبية ٧٥,٤٨%، و "توعية الأسرة بمسببات الأمراض الصحية من خلال النشرات" بقوة نسبية ٧٦,٠٣%.

المحور الرابع: أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية:

- أشارات نتائج الدراسة، حسب استجابات الأخصائيين الاجتماعيين، أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية جاءت مرتفعة، وبقوة نسبية ٨١,٣١% ومتوسط حسابي ٢٩٥,١٤، ومن الاستجابات التي جاءت مرتفعة هي:
- "جمع البيانات عن ظروف وأحوال السكن للأسر اللاجئة" بقوة نسبية ٨٧,٨٧%، و "المتابعة للمشكلات السكنية للأسرة اللاجئة" بقوة نسبية ٨٦,٧٨%، و "توعية الأسرة اللاجئة على كيفية تنظيم الأسرة كي تتناسب مع ظروفها السكنية" بقوة نسبية ٨٤,٨٤%، و "تقديم المشورة للأسرة في كيفية مواجهة مشكلاتها السكنية" بقوة نسبية ٨٤,٥٧%، و "مساعدة الأسرة على الاستفادة من موارد وإمكانيات المجتمع المحلى لمواجهة مشكلاتها السكنية" بقوة نسبية ٨٣,٤٧%.
- وجاءت أقل الاستجابات "مساعدة الأسرة على تطوير المسكن من خلال القروض السكنية" بقوة نسبية ٦٩,٩٧%، و "دراسة الأزمات المرتبطة بالكوارث الطبيعية وآثارها على خطط الإسكان" بقوة نسبية ٧٣,٠٠%، و "تبصير الأسرة بخطورة الزيادة السكانية وأثرها في حدوث المشكلات السكنية" بقوة نسبية ٧٧,٩٦%.

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

التصور المقترح للأرتقاء بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية

انطلاقاً من الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث، وما أسفرت عنها من نتائج ومن تحليل للدراسات السابقة، يمكن وضع تصور مقترح للممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطنيين من خدمات الرعاية الاجتماعية، **ويمكن توضيح النقاط التي يتضمنها التصور المقترح كالآتي:**

أولاً: الأسس التي يقوم عليها التصور المقترح

١. الإطار النظري الموجه للدراسة الحالية، وما تضمنه من معارف مرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية، ومعارف في مجال الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين.

٢. نتائج الدراسة الحالية والتي أوضحت المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا، وكشفت أبرز معوقات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا، اضافة الى تحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا، وتحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في دائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الأونروا.

٣. ملاحظات أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في الواقع الميداني.

٤. ملاحظات الباحث في الواقع الميداني.

ثانيًا: أهداف التصور المقترح

يسعى التصور المقترح الى مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا، اضافة الى رفع مستوى الكفاءة المهنية لأخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مجال الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين.

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

ثالثا:تفعيل أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية للإرتقاء في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية، ويتم ذلك كالآتي:

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمعالج:**

١. العمل مع الأسرة الفلسطينة اللاجئة التي تجد صعوبة في التكيف مع ظروف الحياة بالمخيم ومساعدتها على تعديل أفكارها غير الصحيحة ومشاعرها السلبية وسلوكياتها غير المرغوبة، أي السعي لإحداث تغيرات ايجابية في ذات الأسر اللاجئة.

٢. البحث عن كافة الإمكانيات والموارد التي تسهم في حل مشكلات الأسر الفلسطينة اللاجئة.

٣. التدخل لمساعدة الأسرة اللاجئة على مواجهة وحل المشكلات التي تواجههم سواء أكانت مشكلات اجتماعية أو اقتصادية صحية أو سكنية .. الخ.

٤. دعم المشاعر الايجابية وتعزيز العلاقات الاجتماعية للأسرة اللاجئة، ومنح الأمل في إمكانية مواجهة مشكلاتها وتحسين أحوالها.

٥. حث الأجهزة والمنظمات المختلفة على المشاركة في حل مشكلات الأسرة اللاجئة.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كباحث وجامع للبيانات:**

١. جمع البيانات والمعلومات الخاصة باحتياجات ومشكلات الأسرة الفلسطينة اللاجئة وتصنيفها وترتيبها ثم تحليلها لتكون أساساً في التخطيط لتوفير الخدمات التي تشبع الاحتياجات أو تواجه المشكلات على أساس علمي.

٢. القيام بإجراء البحث الاجتماعي المتعلق بمشكلات الأسر اللاجئة لتقديمه لمؤسسات رعايتهم.

٣. القيام بالدراسات والأبحاث لتحديد وتقويم خدمات وإمكانيات مؤسسات رعاية الأسرة اللاجئة بغرض تطويرها وتحسين أدائها.

٤. حصر الإمكانيات والموارد الموجودة بالمجتمع والتي يمكن استغلالها والاستفادة منها لمساعدة الأسرة اللاجئة.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كوسيط**

١. تسهيل حصول الأسرة الفلسطينة اللاجئة على الخدمات التي تحتاج إليها من مؤسسات رعايتهم كالخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية.

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

٢. التوسط بين مؤسسات المجتمع المحلي المحيط بها للاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة في المجتمع لصالح الأسرة اللاجئة كالمراكز الصحية ومراكز الرعاية والأندية والمدارس وغيرها.

٣. توجيه الأسرة اللاجئة للاستفادة من مصادر الخدمات المتوفرة في المؤسسات المجتمعية الأخرى وتبصيرهم في الوصول إلى الموارد التي يحتاجون إليها ولا يستطيعون تحديدها أو معرفة مصدرها وأساليب الحصول عليها.

٤. توصيل احتياجات ومشكلات الأسرة اللاجئة إلى المسؤولين في المجتمع وأصحاب القرار وتبصيرهم بخطورة تلك المشكلات ليكونوا أكثر استجابة لاحتياجات وقضايا الأسرة الفلسطينية اللاجئة.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمساعد:**

١. مساعدة الأسرة الفلسطينية اللاجئة على فهم وتحديد العوامل المرتبطة بحدوث المشكلات ومعاونتها على اختيار حل من ضمن الحلول البديلة لتعديل شكل العلاقات والتفاعلات فيما بينها.

٢. مساعدة الأسرة اللاجئة على الاستفادة من مواردهم الذاتية والشخصية وإمكانياتهم وقدراتهم في مواجهة مشكلاتهم.

٣. العمل على إشراك الأسرة اللاجئة في مناقشات جماعية لمشكلاتهم العامة وتشجيعهم ومعاونتهم حتى يشعروا جميعاً أن هذه المشكلات ليست شخصية تمثل أسرة واحدة منهم بل هي مشكلات عامة للأسر الفلسطينية اللاجئة، وهذا يساعدهم على زيادة الثقة بأنفسهم ومواجهة هذه المشكلات.

٤. مساعدة الأسرة اللاجئة في معرفة الأنساق الأخرى التي يمكن أن تساهم في تقديم الخدمات ومساعدتها في العديد من مهام الحياة اليومية مثل جماعات الأصدقاء والجيران ونسق الموارد الاجتماعية المتمثلة في المؤسسات.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمخطط:**

١. المساهمة في تحديد الأهداف القريبة والبعيدة وإمكانية تنفيذ ومتابعة خطط التدخل المهني في

٢. مشكلات الأسرة اللاجئة.

٣. المساهمة مع غيره من المتخصصين في المؤسسات الاجتماعية في تحديد الموارد المالية والبشرية والتنظيمية اللازمة لوضع وتنفيذ خطط وبرامج رعاية الأسرة اللاجئة على أسس علمية حتى يتم تحقيق أهدافها.

An-Najah University Journal for Research - B (Humanities), Vol. 28 [2014], Iss. 3, Art. 7

٤. القيام بمساعدة الأسرة اللاجئة على تحديد أولويات احتياجاتها ومشكلاتها ووضع خطة لمواجهة تلك المشكلات مع مساعدتها في تحديد الموارد اللازمة لمواجهة تلك المواقف.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمنسق:**

١. قيام الأخصائي الاجتماعي بالتنسيق بين جهوده كمهني مسؤول عن التغيير بالنسبة للأسرة الفلسطينية اللاجئة وجهود غيره من المهنيين داخل مؤسسات رعاية الأسر الفلسطينة اللاجئة سواء كانوا من الأخصائيين الاجتماعيين أو من التخصصات الأخرى في إطار فريق العمل وذلك لتحقيق أفضل درجة لرعاية للأسرة اللاجئة.

٢. التنسيق بالنسبة للخدمات التي تقدمها المؤسسات لأسرة اللاجئة والعمل على منع الازدواج في تقديم تلك الخدمات.

٣. التنسيق بين استخدام المواد المتاحة وصولاً لأفضل درجة في إشباع حاجات الأسرة اللاجئة ومواجهة مشكلاتها.

٤. العمل كحلقة اتصال وربط من خلال التنسيق بين جهود أنساق التعامل المسؤولة عن مواجهة مشكلات الأسرة اللاجئة على أساس قيام كل منها بالمهام التي يتم الاتفاق عليها حتى يمكن الاستفادة بكافة الجهود دون تكرارها أو تضاربها بما يسهم في مواجهة تلك المشكلات.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمدافع:**

١. القيام بالدفاع عن مصالح الأسرة الفلسطينة اللاجئة، والسعي معهم لمحاولة إشباع احتياجاتهم والوقوف بجانبهم ومشاركتهم بالجهود التي تحاول تحسين أوضاعهم.

٢. تعريف الأسرة اللاجئة بحقوقهم وكيفية الحصول عليها.

٣. مساعدة الأسرة اللاجئة على حماية حقها في تلقى الرعاية والخدمات التي تشبع حاجاتها أو تواجه مشكلاتها.

٤. المطالبة لدى المؤسسات المجتمعية لتوفير وتلبية الخدمات التي تحتاجها الأسرة اللاجئة.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمعلم:**

١. مساعدة الأسرة الفلسطينة اللاجئة على تعلم مهارات التكيف والتوافق مع المشكلات والتماشي معها إلى حين مواجهتها وحلها.

٢. تزويد الأسرة اللاجئة بالمعلومات والمعارف اللازمة التي تمكنهم من مواجهة مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم وكيفية استثمار إمكانياتهم وقدراتهم وتنميتها.

https://digitalcommons.aaru.edu.jo/anujr_b/vol28/iss3/7

٣. تزويد الأسرة اللاجئة بالمعلومات والمعارف التي تمكنهم من اتخاذ القرارات الهامة أو تحديد أهدافهم.

٤. المشاركة في عمل الندوات واللقاءات والمؤتمرات العلمية من أجل توعية أفراد المجتمع بأهمية مواجهة مشكلات الأسر الفلسطينية اللاجئة.

٥. تعريف الأسرة اللاجئة بأساليب التعامل مع المشكلات المستقبلية وكيفية الوقاية منها.

- **دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية كمقدم للخدمات:**

١. توجيه الأسرة اللاجئة إلى الخطوات التي ينبغي القيام بها بهدف إلحاقها بأي مؤسسة تحتاج لخدماتها.

٢. توضيح خدمات المؤسسة التي يعمل بها للأسرة اللاجئة حتى يمكنها الاستفادة منها في ضوء الشروط المحددة لذلك.

٣. المساهمة في زيادة كفاءة تقديم الخدمات للأسرة اللاجئة.

٤. العمل على تنوع الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأسرة اللاجئة بما يتناسب مع تعدد وتنوع الحاجات والمشكلات.

٥. توفير الخدمات اللازمة في الفروع التابعة لمؤسسات رعاية الأسرة اللاجئة وخاصة في وكالة الأونروا.

٦. تحويل الأسرة اللاجئة إلى المؤسسات التي يمكن أن تشبع احتياجاتهم أو تواجه مشكلاتهم.

References (Arabic & English)

- Abdul Hadi, A., & Abdul Latif, R., (2001/2002). Introduction preliminary in social welfare, without a publisher, 97.
- Abu Al-Nasr, M., (2008). Managing outstanding performance, Cairo, *the Arab Group for training and deployment*, 138.
- Al-Sukari, S., (2000). Dictionary of Social Work and Social Services, Alexandria, *Dar-El Maa'refa, 186.*
- Brydon, K., & Kamasua, J., & Flynn. C. & Mason. R. & Au. R. & Ayius. D. & Hampson. R., (2012). Developing An International Social Work Education Collaboration: A Partnership Approach

Between Monash University, Australia And University Of Papua New Guinea, *International Social Work*, Sage Pub, London, 1-21, Article, 3.

- Healy, M., & Thomas, L (2007). International Social Work; A retrospective in the 50th year, International social work; a concept still evolving, *International Social Work*, SAGE pub, London, 50(5), 584.
- High Commissioner of the United Nations for Refugees (2006). Human rights and the protection of refugees, a program of self-education, Volume II, 64.
- Kassim, R., (1999). Evaluation of community development projects, Cairo, *the Egyptian culture for publication and distribution, 135.*
- Lord, S. (2011). Lessons from our students: Unsung heroes in a time of global relational warming, *International Social Work*, SAGE Pub, London, 55(1), 29.
- Lyngstad, R. (2012). Contextual Social Work and Internationalizing Social Work Education: Two Sides of the Same Story? *Journal Of Social Work, JSW*, 0(0); 1-19, Sage Publications, London, 14.
- Mathiesen, G. & Lager, P. (2007). A Model For Developing International Student Exchanges, *Social Work Education*, Vol. 26, No. 3, Pp. 280–291, Routledge, 280.
- Midgley, J., (2001). Issues in International Social Work; Resolving Critical Debates in the Profession, The Problem of Definition, *Journal of Social Work*, JSW, Sage Publications, London, 1(1), 24.
- Mokhtar, A., (1995). Research Methods in Social Service, Alexandria, *Dar-El Maa'refa*, 25.
- Palestine Liberation Organization (2001). Department of Refugee Affairs, Palestinian refugees: Facts and Statistics, Ramallah, 5.

- Rotabi, S., & Gammonly. D. & Ganble. D. & Weil. M., (2007). Integrating Globalization into the Social Work Curriculum, *Journal Of Sociology & Social Welfare*, Volume XXXIV, Number 2, 165.
- Salem, W., (1997). the right of return, Palestinian alternatives, Unit for Strategic Studies, Panorama - *the Palestinian Center for the Dissemination of Democracy and Community Development*, First Edition, Jerusalem, Palestine, 35.
- Simmelink, J. (2011). Temporary Citizens: U.S. Immigration Law And Liberian Refugees, *Journal Of Immigrant & Refugee Studies*, 9:327-344, Taylor & Francis Group, Routledge, London, 329.
- The United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA). Consolidated Eligibility and Registration Instructions (CERI), Relief and Social Services.
- UNRWA, & UNHCR: The United Nations and Palestinian Refugees, Scope of UNHCR's Work, 11.
- UNRWA., February 4, 2011, from http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=54,Overview, incorporation.
- UNRWA., February 9, 2011, from http://www.unrwa.org/atemplate.php?id=56#_____4, an overview of UNRWA, the most common questions.
- Weiss-Gal, I. & Welbourne, P. (2008). The Professionalisation Of Social Work: A Cross-National Exploration, *International Journal Of Social Welfare*, 17: 281-290, Blackwell Publishing Ltd, UK, 281.
- Xu, Q. (2006). Defining International Social Work; A social service agency perspective, The history – defined field of practice, *International Social Work*, SAGE pub, London, 49(6), 679.
- Zein, S., (2007). The identity of the refugees in their own language

and culture Spoken "comparative research between the second and third generation of the Nakba Jalazoun model", *Resource Center for Palestinian Residency and Refugee Rights, "alternative "9.*