المعوقات التي تواجه خدمات الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين وسبل معالجتها من منظور الخدمة الاجتماعية الدولية

قصي عبدالله إبراهيم*

ملخّص

تهدف هذه 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 تم استخدام المنهج التقييمي عن طريق المسح الاجتماعي بأسلوب العينة الاحتمالية على اللاجئين الفلسطينيين وباستخدام الطريقة العشوائية المنتظمة، وعن طريق الحصر الشامل للأخصائيين الاجتماعيين، حيث بلغ حجم العينة (600) أسرة فلسطينية لاجئة في محافظة نابلس على اختلاف توزيعهم الجغرافي، و(121) أخصائياً اجتماعياً في دائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الأونروا على مستوى الضفة الغربية.

أوضحت نتائج الدراسة وجود معوقات راجعة إلى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة) ومعوقات راجعة إلى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) ومعوقات راجعة إلى نسق الفعل (الوكالة) ومعوقات راجعة إلى النسق المجتمعي. كما كشفت نتائج الدراسة وجود أدوار لأخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تواجة اللاجئين المستفيدين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.

الكلمات الدالة: الرعاية الاجتماعية، اللاجئين، الخدمة الاجتماعية، فلسطين.

المقدمة

منذ بدايتها في الثلث الأخير من القرن التاسع عشر، أصبحت الخدمة الاجتماعية مهنة عالمية تمارس في أكثر من 144 بلداً، حيث أدى انتشارها وتنميتها الى تحقيق مكانتها المهنية (Weiss-Gal, Idit, Welbourne, Penelope: 2008)، وتعتبر الخدمة الاجتماعية قوة عالمية منذ نشأتها في أوروبا وأمريكا الشمالية لأكثر من 100 سنة مضت. (Mathiesen, Sally G, Lager, Patricia: 2007)، ويشير ازدهار الممارسة في جميع أنحاء العالم الى أن الخدمة الاجتماعية هي الآن حقاً مهنة عالمية، (Rotabi, Karen Smith, Et Al: 2007)، حيث تمثل الرعاية الاجتماعية بحق البذور الأولى للخدمة الاجتماعية، 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،(عبدالهادي وعبد اللطيب، 2002، 97)، 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

* أستاذ مجالات الخدمة الاجتماعية المساعد، كلية التنمية الاجتماعية والأسرية، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين.

تاريخ استلام البحث 2013/5/12 وتاريخ قبوله 2014/9/11.

© 2015 عمادة البحث العلمي/ الجامعة الأردنية. جميع الحقوق محفوظة.

في العمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات" (Lord, Susan: 2011, 29).

مشكلة الدراسة وأهميتها:

أدى قيام "إسرائيل" سنة 1948 الى أزمة إنسانية 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، التي لم تكن قد أحتلت 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 ومصر والعراق واليمن أو حتى بعيداً في استراليا و أوروبا و أمريكا".

هذا الوضع الإنساني الخطير دفع الجمعية العامة للأمم المتحدة إلى 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 302 (رابعاً) الصادر عنها في 8 كانون أول/ديسمبر 1949، وبدأت الوكالة الاضطلاع بمهامها في 1 أيار/ مايو 1950، 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 29500 موظف.

وبالتالي تضطلع وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) بتقديم خدمات الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين ضمن برامج خمسة هي: التعليم، الصحة، الاغاثة والخدمات الاجتماعية، التمويل الصغير، البنية التحتية وتطوير المخيمات.

وبسبب تعاظم الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية أكثر من غيرها مقارنة بالبرامج الأخرى، برزت الحاجة الى هذه الدراسة للتعرف إلى المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا، وتحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة هذه المعوقات.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.
2. 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.
3. التوصل إلى تصور مقترح للإرتقاء بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية الى الاجابة على الأسئلة الآتية:

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

ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

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

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

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

د. ما المعوقات الراجعة إلى النسق المجتمعي؟

2. ما أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات (الاجتماعية والاقتصادية والصحية والسكنية) التي تحد من استفادة اللاجئين

الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا؟

مفاهيم الدراسة:

تمّ استخدام عدد 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"(مختار: 1995، 25).

أولاً: المعوقات:

تعرّف المعوقات بأنها الحيلولة دون تحقيق الهدف، والمنع عن ذلك، والعرقلة وكل ما من شأنه أن يقف في وجه انجاز الأمر أو إحراز النجاح (حامد، 1976، 3). كما عرّفت المعوقات على أنها "وضع صعب يكتنفه شيء من الغموض يحول دون تحقيق الأهداف بكفاية وفاعلية، ويمكن النظر إليه على أنها المسبب للفجوة بين مستوى الإنجاز المتوقع والإنجاز الفعلي أو على أنها الانحراف في الأداء عن معيار محدد مسبقاً" (درويش، 2005، 7). وعرّفت المعوقات على أنها "العوائق والصعوبات مرتبطة بالمؤسسة، وثانياً بالمجتمع وثالثاً من ناحية الإعداد المهني والتي تواجه الأخصائي الاجتماعي عند ممارسته لأدواره وتحدّ من فاعليتها وتحول دون تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة"(عز الدين، 2009، 6). كما أنها تشير إلى كل ما يعترض أو يواجه الأخصائي الاجتماعي من صعوبات أو مشكلات أو عقبات أو أوجه قصور في العمل مع الحالات الفردية (عبد العال، 2008، 514).

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

1. الصعوبات التي تحول دون استفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية التي تقدمها وكالة الأونروا.
2. ترتبط هذه المعوقات بالأسرة الفلسطينية اللاجئة، والأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين، وترتبط أيضاً بوكالة الأونروا، اضافة الى المجتمع المحلي الفلسطيني.

ثانياً: الخدمة الاجتماعية الدولية:

يعتبر جورج وارين George Warren أول من استخدم مصطلح الخدمة الاجتماعية الدولية عام 1943، 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 العمل في الوكالات الدولية مثل اللجنة الدولية للصليب الأحمر (Xu, Qingwen: 2006)، والخدمة الاجتماعية الدولية تعتبر مصطلح متنوع، 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, Rolv: 2012)، وتعتبر الخدمة الاجتماعية الدولية "التدخل نيابة عن المهاجرين واللاجئين والأقليات العرقية، حيث الخدمة الاجتماعية عبر الثقافة تعتبر شكل من أشكال الخدمة الاجتماعية الدولية" (Brydon, Kerry Et Al: 2012)، بينما أشارت 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، فضلاً عن ذلك، عرّفتها أيضاً على أنها "التركيز على حقوق الإنسان والعدالة الاجتماعية، والاسترشاد برؤية واضحة لمجتمع عالمي أكثر إنصافاً" (Healy, Lynne M, Thomas, 2007). وعرّف فريد لاندر Fried Lander الخدمة الاجتماعية الدولية بأنها "أنشطة المؤسسات الدولية كمؤسسات الأمم المتحدة، حيث حدّد الخدمة الاجتماعية الدولية كمجال للممارسة التي تعتمد على مهارات ومعارف هامة تمكن الأخصائيين الاجتماعيين من العمل في المؤسسات الدولية".(Midgley, James, 2001, p, 24).

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

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

ثالثاً: اللاجئ الفلسطيني:

عرّفت هيئة الأمم المتحدة اللاجئين بأنهم "الأشخاص الذين يجبرون على ترك بيوتهم خوفاً من الاضطهاد، سواء كانوا فرادى أو ضمن نزوح جماعي لأسباب سياسية أو دينية أو عسكرية أو مشاكل أخرى"(الزين: 2007، 9)، وفي المواثيق والمعاهدات الدولية وحسب ميثاق الأمم المتحدة لعام 1951 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 بلادهم بسبب اضطرابات داخلية كذلك لا يشمل الهجرة الداخلية (Simmelink, Jennifer; Temporary Citizens: 2011)، كما تعرّف اتفاقية 1951 وبروتوكولها (المادة 33) اللاجئين بأنهم "أولئك الذين لديهم خوف ما يبرره من التعرض للاضطهاد على أساس العرق أو الديانة أو الجنسية أو الانتماء إلى جماعة اجتماعية أو رأي سياسي معين، وأولئك الأشخاص الذين ما زال وضعهم قيد الدراسة" (المفوضية السامية للأمم المتحدة وشؤون اللاجئين: 2006)، أما المفهوم الفلسطيني للاجئ وحسب التعريف الوارد في الميثاق الوطني الفلسطيني للفلسطينيين "هم المواطنون العرب الذين كانوا يقيمون إقامة عادية في فلسطين حتى عام 1947، سواء من أخرج منها أو بقي فيها، وكل من ولد لأب عربي فلسطيني بعد هذا التاريخ داخل فلسطين أو خارجها هو فلسطيني" (سالم، 1997، 35)، أما التعريف الفلسطيني للاجئ كما يلي "اللاجئون الفلسطينيون هم كل الفلسطينيين وذرياتهم الذين طردوا من أو أجبروا على ترك بيوتهم في الفترة الممتدة بين تشرين الثاني 1947 (خطة التقسيم) وكانون ثاني 1949 (اتفاقية رودس) من المنطقة الخاضعة لسيطرة "إسرائيل" في كانون ثاني 1949" (منظمة التحرير الفلسطينية، 2001: 3).

ولأغراض الدراسة الحالية تمّ استخدام التعريق التالي للاجئ الفلسطيني:

1. أي لاجي لديه بطاقة تسجيل لدى وكالة الأونروا.
2. أي لاجي مقيم في محافظة نابلس في الضفة الغربية.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. نوع الدراسة:

تنتمي هذه الدراسة الى نمط الدراسات التقييمية التي تستهدف التعرف إلى المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية، وتحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة هذه المعوقات.

2. طرق الدراسة:

- استخدمت الدراسة المسح الاجتماعي بأسلوب العينة الاحتمالية على اللاجئين الفلسطينيين، لمناسبته لأهداف الدراسة ولجمع البيانات اللازمة للإجابة عن أسئلتها.
- اعتمد الباحث على المنهج العلمي عن طريق المسح الاجتماعي بأسلوب الحصر الشامل على الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى الضفة الغربية، وذلك من أجل تحديد أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات التي تحد من إستفادة اللاجئين الفلسطينيين من خدمات الرعاية الاجتماعية.

3. أدوات الدراسة:

أ. بناء على نوع الدراسة وطبيعة المنهج المستخدم، إعتمد الباحث في دراسته الراهنة على الاستبار من خلال التطبيق على اللاجئين الفلسطينيين (عينة الدراسة)، بقصد التعرف على المعوقات التي تحد من إستفادتهم من خدمات الرعاية الاجتماعية المقدمة من وكالة الأونروا.

ب. كذلك إعتمد الباحث على مقياس من إعداد الباحث من خلال التطبيق على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بدائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية على مستوى الضفة الغربية بوكالة الأونروا.

4. مجالات الدراسة:

أولاً: المجال البشري:

أ. اللاجئون الفلسطينيون: قام الباحث بتطبيق الدراسة الحالية على عينة إحتمالية من اللاجئين الفلسطينيين المسجلين لدى وكالة الأونروا.

ب. الأخصائيون الاجتماعيون: قام الباحث بتطبيق الدراسة على الأخصائيين الاجتماعيين العاملين في مجال تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية بدائرة الاغاثة والخدمات الاجتماعية بوكالة الأونروا.

ثانياً: المجال المكاني:

أ. فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين: قام الباحث بإجراء هذه الدراسة وتطبيقها في محافظة نابلس على اختلاف التوزيع الجغرافي (قرية، مدينة، مخيم) في الضفة الغربية من المجتمع الفلسطيني.

ب. فيما يتعلق بالأخصائيون الاجتماعيون: 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 الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا).

ثالثاً: المجال الزمني:

وهي فترة جمع البيانات من الميدان، حيث استغرقت عملية جمع البيانات (5) أشهر، من 2012/2/1– 2012/7/1م.

5. عينة الدراسة:

أ. فيما يتعلق باللاجئين الفلسطينيين: قام الباحث بإجراء هذه الدراسة وتطبيقها على عينة احتمالية بالطريقة العشوائية المنتظمة باستخدام أسلوب التوزيع المتناسب، وبلغ حجم العينة (600) أسرة فلسطينية لاجئة في محافظة نابلس على اختلاف توزيعهم الجغرافي.

ب. فيما يتعلق بالأخصائيين الاجتماعيين: قام الباحث باجراء هذه الدراسة وتطبيقها على الأخصائيين الاجتماعيين في برنامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية التابع لوكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (الأونروا) على مستوى الضفة الغربية في المجتمع الفلسطيني، والبالغ عددهم (121) أخصائياً اجتماعياً.

6. تصميم أدوات البحث:

اتبع الباحث في تصميم مقياس الأخصائيين الاجتماعيين واستبار اللاجئين الفلسطينيين على الخطوات التالية:

أ. مرحلة تحدّيد أبعاد المقياس/جوانب الاستبار.

ب. مرحلة جمع العبارات وصياغتها.

ج. مرحلة تحكيم الأدوات وانتقاء العبارات.

د. مرحلة الصياغة النهائية للأدوات.

هـ. مرحلة اختبار صدق وثبات الأدوات.

صدق الأدوات:

أ. الصدق الظاهري "صدق الوجه" Face Validity:

وهو أبسط إجراءات الصدق، ويتم ذلك من خلال الفحص المبدئي لمحتويات الأدوات، أي بالنظر إلى الفقرات التي يتكون منها، ومعرفة ماذا يبدو أنّ تقيسه، وهنا يمكن الاسترشاد بذوي الخبرة من المحكمين، لذا قام الباحث بعرض الأدوات (المقياس الخاص بالأخصائيين، والاستبار الخاص باللاجئين) بصورتيهما الأولية على السادة المحكمين وعددهم (23) ثلاثة وعشرون من أساتذة الخدمة الاجتماعية في جامعة الفيوم، وجامعة حلوان، وجامعة جنوب الوادي، وجامعة أم القرى، والمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، حيث تمّ حساب نسبة الاتفاق على عبارات الأدوات، وتم استبعاد العبارات غير المتفق عليها وتعديل الصياغة للعبارات التي لم يتفق (20%) من المحكمين على صياغتها.

ب. الصدق الذاتي:

وهو أحد أنواع الصدق الإحصائي، ويقاس الصدق الذاتي عن طريق الجذر التربيعي لمعامل ثبات الأدوات، الذي وجدت قيمته بعد حسابه للأدوات كما يأتي:

- استبار اللاجئين (0.90)، الأمر الذي يطمئن الباحث إلى صدق الأدوات.
- مقياس الأخصائيين الاجتماعيين (0.96).

ثبات الأدوات:

أولاً: بالنسبة لمقياس الأخصائيين الاجتماعيين:

استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية Split Half للتأكد من ثبات المقياس، حيث تبيّن أن معامل الثبات للمقياس هو (0.93)، ويعتبر معامل ثبات مرتفع مما يجعل الباحث يشعر بالثقة في ثبات المقياس.

ثانياً: بالنسبة لاستبار اللاجئين الفلسطينيين:

استخدم الباحث طريقة إعادة الاختبار Test Retest للتأكد من ثبات الاستبار، حيث اتبع الخطوات التالية:

- قام الباحث بتطبيق الاستبار الخاص باللاجئين الفلسطينيين على (10) من الأسر الفلسطينية اللاجئة، حيث تم اختيارهم بطريقة عمدية.
- كذلك قام الباحث بالتطبيق الثاني للاستبار على نفس الأسر اللاجئة بفاصل زمني قدره (10) أيام كتطبيق ثاني بعد التطبيق الأول.
- ومن ثم قام الباحث بحساب معامل الارتباط للتطبيق الأول والثاني لجوانب الاستبار باستخدام معامل ارتباط بيرسون من خلال المعادلة التالية.

$$\text{الارتباط (ر)} = \frac{\text{ن مج س ص} - \text{مج س} \times \text{مج ص}}{\sqrt{[\text{ن مج س}^2 - (\text{مج س})^2][\text{ن مج ص}^2 - (\text{مج ص})^2]}}$$

حيث: ر = معامل ارتباط بيرسون (معامل الثبات)

س = التطبيق الأول

ص = التطبيق الثاني

ن = عدد القيم

ومن خلال تطبيق المعادلة السابقة، جاءت النتائج للاستبار كما هو مبين كالآتي:

جدول (1)

الجانب	معامل الارتباط (الثبات)	الدلالة	معامل الصدق الذاتي	قوة العلاقة
المحور الأول	0.92	دال عند مستوى معنوية (0.05)	0.96	قوية جدا
المحور الثاني	0.91	دال عند مستوى معنوية (0.05)	0.95	قوية جدا
المحور الثالث	0.87	دال عند مستوى معنوية (0.05)	0.93	قوية جدا
المحور الرابع	0.93	دال عند مستوى معنوية (0.05)	0.96	قوية جدا

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات للاستبار هو (0.81)، وهو معامل ثبات مرتفع، مما يجعل الباحث يشعر بالثقة من ثبات الاستبار.

نتائج الدراسة وتحليلها:

النتائج الخاصة باللاجئين الفلسطينيين:

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

جدول رقم (2)
المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسر الفلسطينية اللاجئة) (ن = 600)

م	العبـــارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	نقص معرفة الأسرة بطبيعة خدمات الوكالة	305	**%50.8**	240	**%40.0**	55	**%9.2**	80.55	2
2	عدم معرفة الأسرة اللاجئة بدور الأخصائي الاجتماعي في تقديم المساعدات المالية	80	**%13.3**	281	**%46.8**	239	**%39.8**	57.83	10
3	قلة تعاون الأسرة اللاجئة مع الأخصائي الاجتماعي في الوكالة	320	**%53.3**	197	**%32.8**	83	**%13.8**	79.83	3
4	قلة مشاركة الأسرة اللاجئة في الأنشطة التي يقوم بها الأخصائي الاجتماعي	297	**%49.5**	215	**%35.8**	88	**%14.7**	78.27	6
5	قلة إمكانيات الأسرة اللاجئة والتي يمكن استثمارها في مواجهة مشكلاتها	327	**%54.5**	217	**%36.2**	56	**%9.3**	81.72	1
6	كثرة عدد أفراد الأسرة اللاجئة تحدّ من الاستفادة من خدمات الوكالة	239	**%39.8**	141	**%23.5**	220	**%36.7**	67.72	8
7	تعدد حاجات الأسرة اللاجئة تحدّ من الاستفادة من خدمات الوكالة	337	**%56.2**	149	**%24.8**	114	**%19.0**	79.05	4
8	ضعف ثقة الأسرة بقدرة الأخصائي الاجتماعي في حل مشكلاتها	348	**%58.0**	117	**%19.5**	135	**%22.5**	78.50	5
9	نقص خبرة الأسرة اللاجئة في معرفة أكثر الخدمات اشباعاً لاحتياجاتها	219	**%36.5**	264	**%44.0**	117	**%19.5**	72.33	7
10	قلة التزام الأسرة اللاجئة لتوجيهات الأخصائي الاجتماعي	143	**%23.8**	329	**%54.8**	128	**%21.3**	67.50	9

المتوسط الحسابي للجانب (1338) القوة النسبية للجانب (74.33%)

يتضح من الجدول رقم (2) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق الهدف (الأسرة الفلسطينية اللاجئة)، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (13380) ومتوسط حسابي للجانب (1338) وقوة نسبية (74.33%)، وهذا يدل على أن استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة

إلى نسق الهدف (الأسرة الفلسطينية اللاجئة) جاءت متوسطة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (2).

كما يتضح من الجدول رقم (2) 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 (3)

المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي) (ن = 600)

م	العبـارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	نادراً ما يتعامل الأخصائي الاجتماعي مع اللاجئين باحترام	**165**	%27.5	**144**	%24.0	291	%48.5	59.66	9
2	قلما يظهر الأخصائي الاجتماعي اهتماماً لحل مشكلة اللاجئين	**146**	%24.3	**381**	%63.5	73	%12.2	70.72	5
3	يبيح الأخصائي الاجتماعي المعلومات السرية الخاصة باللاجئين	**67**	%11.2	**141**	%23.5	392	%65.3	48.61	10
4	عدم قدرة الأخصائي الاجتماعي على إقامة علاقة مهنية مع الأسرة اللاجئة	**243**	%40.5	**283**	%47.2	74	%12.3	76.05	1
5	ارتفاع عدد الأسر اللاجئة التي يعمل معها الأخصائي الاجتماعي	**236**	%39.3	**280**	%46.7	84	%14.0	75.11	2
6	كثرة انشغال الأخصائي الاجتماعي بالأعمال الإدارية وتقديم المساعدات المالية	**211**	%35.2	**240**	%40.0	149	%24.8	70.11	6
7	عدم ارتياح الأخصائي الاجتماعي في العمل مع اللاجئين	**202**	%33.7	**256**	%44.2	133	%22.2	69.50	8
8	عدم قيام الأخصائي الاجتماعي بتوجيه اللاجئين إلى المؤسسات التي تعنى بتلبية احتياجاتهم	**213**	%35.5	**248**	%41.3	139	%23.2	70.77	4
9	عدم العدالة في تعامل الأخصائي	**260**	%43.3	**171**	%28.5	169	%28.2	71.72	3

م	العبـارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
	مع اللاجئين مثل الواسطات								
10	تأثير الانتماء السياسي للأخصائي الاجتماعي على دوره في خدمة اللاجئين	**210**	%35.0	**236**	%39.3	154	%25.7	69.77	7

المتوسط الحسابي للجانب (1227.7) القوة النسبية للجانب (68.21%)

يتضح من الجدول رقم (3) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق محدث التغيير (الأخصائي الاجتماعي)، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (12277) ومتوسط حسابي للجانب (1227.7) وقوة نسبية (68.21%)، 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 (3).

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 إلى أن القائمين على وحدة التطوير المهني التي أنشئت في 2007/3 لم يكن لديهم الخبرات والمهارات الضرورية لتأهيل وإعداد أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية على صياغة برامج تدريبية واكسابهم المعارف والمهارات والقيم المتعلقة بالدراسة والتشخيص وتقدير الاحتياج، وصياغة إستراتيجيات 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 (4)

المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة) (ن = 600)

م	العبـارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	نقص عـدد الأخصائيين الاجتماعيين بالوكالة مقارنة بالزيادة في عدد الأسر اللاجئة	**422**	%70.3	**126**	%21.0	52	%8.7	84.27	2
2	ضعف الإمكانيات الممنوحة للأخصائي الاجتماعي في الوكالة	**323**	%53.8	**195**	%32.5	82	%13.7	80.55	4

3	عدم مرونة قوانين استحقاق خدمات الرعاية من الوكالة	**283**	%47.2	**262**	%43.7	55	%9.2	79.33	6
4	ضعف التعاون بين ادارة الوكالة والمؤسسات التي تعنى برعاية اللاجئين	**330**	%55.0	**177**	%29.5	93	%15.5	79.83	5
5	قلة مستوى الخدمات التي تقدمها الوكالة	**268**	%44.7	**247**	%41.2	85	%14.2	76.83	7
6	قلة اهتمام الوكالة بتوفير فرص تشغيل للأسر اللاجئة	**311**	%51.8	**136**	%22.7	153	%25.5	75.44	8
7	تراجع استجابة الوكالة لاحتياجات الأسرة اللاجئة	**357**	%59.5	**183**	%30.5	60	%10.0	83.17	3
8	قلة المحافظة على سجلات اللاجئين	**182**	%30.3	**245**	%40.8	173	%28.8	67.16	11
9	نادرا ما يتم تحدّيث وصيانة سجلات اللاجئين	**216**	%36.0	**274**	%45.7	110	%18.3	72.55	9
10	كثرة الوثائق الرسمية التي تطلبها الوكالة للحصول على خدمات الرعاية الاجتماعية	**412**	%68.7	**148**	%24.7	40	%6.7	87.33	1
11	الافتقار إلى أمكان مناسبة أثناء توزيع المساعدات وخصوصاً الغذائية	**276**	%46.0	**134**	%22.3	190	%31.7	71.44	10

المتوسط الحسابي للجانب (1403.09) **القوة النسبية للجانب (77.95%)**

يتضح من الجدول رقم (4) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى نسق الفعل (الوكالة)، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (15434) ومتوسط حسابي للجانب (1403.09) وقوة نسبية (77.95%)، 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 (4).

ويعتبر الباحث أن السبب في ذلك قد يعود الى السياسة التي اتبعتها وكالة الأونروا المتمثلة في انهاء عقود 312 من أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في دائرة الإغاثة والخدمات الاجتماعية في منتصف عام 2009، مما زاد من حجم الأعباء والمسؤوليات على ما تبقى من زملائهم من أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في الدائرة، كما أثر ذلك على نطاق تمكينهم وقدرتهم في 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 إستراتيجيات 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 أسهم في عدم تحقيق العدالة والمساواة الاجتماعية أثناء تقديم خدمات الرعاية الاجتماعية، علماً أن الإستراتيجية المتوسطة الأجل للوكالة 2010–2015 كشفت أن موظفي الأونروا يحددون الأحقية في الحصول على خدمات الأونروا حسب كل حالة على حدة، وطبقاً لمعايير المشددة للأحقية، كما أن قلة الموراد المالية التي تخصصها وكالة الأونروا لبرامج الاغاثة والخدمات الاجتماعية التي تبلغ 10% فقط من ميزانيتها لا يساعد بالمطلق في تغطية احتياجات اللاجئين، ويبدو للباحث أن هناك توجه لدى الدول المانحة في أن الاحتياج في دول الربيع العربي وغيرها التي حدثت فيها تقلبات جديدة من قبل مثل الصومال وأفغانستان واليمن وغيرها، أثر وبشكل واضح على التزام الدول المانحة، مع العلم أن ما تحصل عليه وكالة الأونروا هو استحقاق والتزام يجب أن يصل لى الشعب الفلسطيني اللاجئ، كما يفسر 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 (5)
المعوقات الراجعة إلى النسق المجتمعي (ن = 600)

م	العبـارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	ندرة التنسيق بين الوكالة ومؤسسات المجتمع المحلي لمساعدة اللاجئين	**395**	%65.8	**167**	%27.8	38	%6.3	86.50	3
2	عدم فاعلية مؤسسات المجتمع التي تقدم خدمات للأسر اللاجئة	**414**	%69.0	**167**	%27.8	19	%3.2	88.61	2
3	ضعف مشاركة القيادات الشعبية مع الأخصائيين في الوكالة	**277**	%46.2	**250**	%41.7	73	%12.2	78.00	6
4	عدم فاعلية اللجان الشعبية في تحقيق حاجات الأسر اللاجئة	**345**	%57.5	**191**	%31.8	64	%10.7	82.27	5
5	محدودية موارد المجتمع للمساعدة في تغطية احتياجات اللاجئين	**471**	%78.5	**61**	%10.2	68	%11.3	89.05	1
6	عدم قيام وسائل الإعلام بالتركيز على مشكلات الأسر اللاجئة	**405**	%67.5	**81**	%13.5	114	%19.0	82.83	4

المتوسط الحسابي للجانب (1521.83) **القوة النسبية للجانب (84.55%)**

يتضح من الجدول رقم (5) استجابات الأسرة الفلسطينية اللاجئة حول المعوقات الراجعة الى النسق المجتمعي، حيث يتضح أن هذه الاستجابات تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (9131) ومتوسط حسابي للجانب (1521.83) وقوة نسبية (84.55%)، 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 (5).

حيث تشير نتائج هذا الجانب إلى 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 يعد الباحث أن إهمال دور أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في التأثير على صناع القرار، ووسائل الاعلام لمساعدة الأسر اللاجئة أدى إلى 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 (6)

أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية (ن = 121)

م	العبـارة	الاستجـابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	إجراء الأبحاث التي تتناول طبيعة المشكلات الاجتماعية التي تواجه الأسر اللاجئة	54	%44.6	52	%43.0	15	%12.4	77.41	14
2	تحليل البيانات والمعلومات المرتبطة بالمشكلات الاجتماعية	48	%39.7	61	%50.4	12	%9.9	76.58	16
3	مساعدة الأسرة على فهم طبيعة النزاعات الأسرية	77	%63.6	42	%34.7	2	%1.7	87.33	1
4	مساعدة الأسرة على التكيف مع ظروف الحياة	65	%53.7	51	%42.1	5	%4.1	83.20	6

م	العبـارة	الاستجـابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
5	معالجة الاتجاهات السلبية للأسرة تجاه مشكلاتها الاجتماعية	67	%55.4	50	%41.3	4	%3.3	84.02	4
6	تعزيز ثقة الأسرة بقدرتها في مواجهة مشكلاتها	69	%57.0	43	%35.5	9	%7.4	83.20	6 مكرر
7	حل الخلافات التي تحدّث بين الأسر اللاجئة	58	%47.9	48	%39.7	15	%12.4	78.51	11
8	التنسيق مع المؤسسات لمواجهة مشكلات عمالة الأطفال	62	%51.2	42	%34.7	17	%14.0	79.06	10
9	تعريف الأسرة بطبيعة وشروط خدمات المؤسسة للحصول عليها	80	%66.1	35	%28.9	6	%5.0	87.05	2
10	تعريف الأسرة بالمؤسسات الأخرى التي يمكنها الاستفادة من خدماتها الاجتماعية	77	%63.6	39	%32.2	5	%4.1	86.50	3
11	المساهمة في استحدّاث خدمات اجتماعية جديدة	61	%50.4	40	%33.1	20	%16.5	77.96	12
12	عقد ندوات للأسر اللاجئة تناول أساليب التنشئة الاجتماعية للأبناء	52	%43.0	46	%38.0	23	%19.0	74.66	18
13	التأثير على المسؤولين في الوكالة ليكونوا أكثر استجابة لحاجات الأسرة	56	%46.3	47	%38.8	18	%14.9	77.13	15
14	تعديل في بعض سياسات الوكالة لتكون أكثر موائمة في تلبية احتياجات اللاجئين	45	%37.2	56	%46.3	20	%16.5	73.55	19
15	تخفيف حدة المعوقات التي تحول دون استفادة الأسرة من خدمات الوكالة	52	%43.0	65	%53.7	4	%3.3	79.89	9
16	تشجيع المجتمع للمشاركة في مواجهه المشكلات الاجتماعية للأسر اللاجئة	73	%60.3	34	%28.1	14	%11.6	82.92	8
17	إكساب الأسرة مهارات التعامل مع المشكلات الاجتماعية عن طريق الندوات	63	%52.1	35	%28.9	23	%19.0	77.69	13

م	العبـارة	الاستجـابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
18	تشجيع الأسرة على المشاركة في أنشطة الرعاية الاجتماعية التي تقدمها الوكالة	73	%60.3	36	%29.8	12	%9.9	83.47	5
19	دراسة مدى ملائمة نظام الرعاية الاجتماعية الحالي للأسر اللاجئة	56	%46.3	45	%37.2	20	%16.5	76.58	16مكرر

المتوسط الحسابي للبعد (291.68) القوة النسبية للبعد (80.35%)

يتضح من الجدول رقم (6) أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية، حيث يتضح أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (5542) ومتوسط حسابي للبعد (291.68) وقوة نسبية (80.35%)، وهذا يدل على أن أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاجتماعية جاءت مرتفعة، وذلك وفق القوة النسبية التي أسفرت عنها نتائج الجدول رقم (6).

وبالتالي يجد الباحث من تحليل البيانات الواردة في الجدول رقم (6) 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 التغير نحو خلق نظام اجتماعي أفضل وأكثر عدلاً، كما أن المطلع جيداً على العبارات الساكنة في الجدول رقم (6) 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 كافة 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 (7)

أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية (ن = 121)

م	العبـارة	الاستجـابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	الإسهام في جمع البيانات المرتبطة بالحاجات المادية للأسرة اللاجئة	74	%61.2	45	%37.2	2	%1.7	86.50	6
2	تحليل أسباب المشكلات المادية للأسرة اللاجئة	67	%55.4	46	%38.0	8	%6.6	82.92	12
3	تحدّيد الاحتياجات غير المشبعة للأسرة اللاجئة	74	%61.2	43	%35.5	4	%3.3	85.95	8
4	اقتراح الحلول التي تناسب المشكلات الاقتصادية للأسرة اللاجئة	76	%62.8	40	%33.1	5	%4.1	86.23	7
5	تسهيل المساعدات الغذائية للأسرة اللاجئة	81	%66.9	34	%28.1	6	%5.0	87.33	3
6	توفير قروض صغيرة تلبي احتياجات الأسرة الأساسية	57	%47.1	58	%47.9	6	%5.0	80.72	13
7	توفير موارد جديدة لرفع المستوى الاقتصادي للأسرة اللاجئة	54	%44.6	54	%44.6	13	%10.7	77.96	17
8	مساعدة الأسرة في الحصول على عمل يوفر لها دخلاً ثابتاً	59	%48.8	38	%31.4	24	%19.8	76.31	18
9	مساعدة الأسرة في عمل المشروعات الإنتاجية الصغيرة لتنمية دخلها	63	%52.1	44	%36.4	14	%11.6	80.17	14
10	مساعدة الأسرة في التعرف على إجراءات الحصول على المساعدات الاقتصادية من الوكالة	76	%62.8	42	%34.7	3	%2.5	86.78	5
11	تشجيع أفراد الأسرة القادرين على تعلم مهنة من خلال مراكز التدريب المهني	87	%71.9	25	%20.7	9	%7.4	88.15	2
12	مساعدة الأسرة اللاجئة في حل مشكلاتها الاقتصادية	66	%54.5	49	%40.5	6	%5.0	83.20	11
13	تشجيع الأسرة على الاستفادة من الخدمات المالية التي تقدمها الوكالة	84	%69.4	33	%27.3	4	%3.3	88.71	1

م	العبـارة	الاستجـابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
14	تعريف الأسرة بمصادر الخدمات المالية وسبل الاستفادة منها	82	%67.8	32	%26.4	7	%5.8	87.33	3 مكرر
15	مساعدة الأسرة في حل المشكلات التي تعوق استفادتها من الخدمات المالية التي تقدمها الوكالة	75	%62.0	40	%33.1	6	%5.0	85.67	9
16	إيجاد التعاون بين الوكالة والمؤسسات المجتمعية لرفع مستوى الأسرة اقتصادياً	69	%57.0	42	%34.7	10	%8.3	83.92	10
17	تقديم المقترحات للتأثير على سياسات الوكالة لتأمين الحياة الاقتصادية الكريمة للاجئين	55	%45.5	53	%43.8	13	%10.7	78.24	16
18	ضعف التنسيق مع المؤسسات المجتمعية حول المشاركة في إشباع احتياجات اللاجئين	60	%49.6	46	%38.0	15	%12.4	79.06	15

المتوسط الحسابي للبعد (303.33) **القوة النسبية للبعد (83.56%)**

يتضح من الجدول رقم (7) أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الاقتصادية، حيث يتضح أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (5460) ومتوسط حسابي للبعد (303.33) وقوة نسبية (83.56%)، 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 (7).

ويرى الباحث أن الحال كما هو في نتائج الجدول رقم (6) 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 فاعل في مواجهة المعوقات الاقتصادية، وقادر 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 لا يتم ذلك إلا من خلال 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 (8)

أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية (ن = 121)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	مساعدة الأسرة في تغطية تكاليف العلاج	69	%57.0	42	%34.7	10	%8.3	82.92	2
2	العمل على توفير نظام غذائي سليم للحدّ من مشكلات سوء التغذية	56	%46.3	50	%41.3	15	%12.4	77.96	8
3	مساعدة الأسرة على المواجهة الفعالة للصعوبات المرتبطة بمشكلاتها الصحية	69	%57.0	42	%34.7	10	%8.3	82.92	2 مكرر
4	المتابعة الدورية للحالة الصحية للأسرة لتلقيها الخدمات الصحية	59	%48.8	44	%36.4	18	%14.9	77.96	8 مكرر
5	تسهيل إجراءات حصول الأسرة على خدمات التأمين الصحي	64	%52.9	43	%35.5	14	%11.6	80.44	5
6	المساهمة في حل المشكلات بين الأسرة والمراكز الطبية التي تحول دون استفادتها من الخدمات الصحية	50	%41.3	53	%43.8	18	%14.9	75.48	13
7	المساهمة في تحويل الأسرة إلى العيادات الطبية التي تحتاج إليها	75	%62.0	36	%29.8	10	%8.3	84.57	1
8	المساهمة في تطوير الخدمات الصحية المقدمة للأسرة اللاجئة	60	%49.6	44	%36.4	17	%14.0	78.51	7
9	المساهمة مع المتخصصين في إيجاد الخدمات الصحية التي تحتاجها الأسرة اللاجئة	50	%41.3	39	%32.2	32	%26.4	71.63	14
10	استثمار الموارد المتاحة في تقديم الخدمات الصحية للأسرة اللاجئة	51	%42.1	59	%48.8	11	%9.1	77.69	10
11	توعية الأسرة بمسببات الأمراض الصحية من خلال النشرات	60	%49.6	35	%28.9	26	%21.5	76.03	12

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
12	تزويد الأسرة بالإجراءات والتدابير الوقائية لتجنب المرض والعدوى	60	%49.6	38	%31.4	23	%19.0	76.86	11
13	تقديم أفكار جديدة تساهم في الوقاية من العدوى من خلال الندوات	62	%51.2	47	%38.8	12	%9.9	80.44	5 مكرر
14	المساهمة في إكساب الأسرة العادات الصحية السليمة	63	%52.1	50	%41.3	8	%6.6	81.81	4

المتوسط الحسابي للبعد (286.57) **القوة النسبية للبعد (78.95%)**

يتضح من الجدول رقم (8) أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات الصحية، حيث يتضح أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (4012) ومتوسط حسابي للبعد (286.57) وقوة نسبية (78.95%)، 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 (8).

وكما يتضح للباحث من المعطيات الميدانية الواردة في الجدول رقم (8) 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، لذلك 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 والاطمأنان، كما يتضح تحمل 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 من خلال الاحالة الى المراكز والمستفيات الحكومية أو الخاصة.

جدول (9)

أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية (ن = 121)

م	العبارة	الاستجابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
1	جمع البيانات عن ظروف وأحوال السكن للأسر اللاجئة	99	%81.8	21	%17.4	1	%0.8	87.87	1
2	المتابعة للمشكلات السكنية للأسرة اللاجئة	80	%66.1	34	%28.1	7	%5.8	86.78	2

م	العبـارة	الاستجـابات						القوة النسبية	الترتيب
		نعم		إلى حد ما		لا			
		ك	%	ك	%	ك	%		
3	المساهمة في تقديم خدمات تأهيل المسكن للأسرة	65	%53.7	48	%39.7	8	%6.6	82.37	8
4	مساعدة الأسرة على تطوير المسكن من خلال القروض السكنية	41	%33.9	51	%42.1	29	%24.0	69.97	14
5	توعية المجتمع المحلي بشأن المشكلات السكنية للأسر اللاجئة	72	%59.5	36	%29.8	13	%10.7	82.92	6
6	مساعدة الأسرة على الاستفادة من موارد وإمكانيات المجتمع المحلى لمواجهة مشكلاتها السكنية	73	%60.3	36	%29.8	12	%9.9	83.47	5
7	مشاركة منظمات المجتمع المحلي في إيجاد حلول للمشكلات السكنية للأسر اللاجئة	64	%52.9	41	%33.9	16	%13.2	79.89	10
8	تنبيه المسؤولين وأصحاب القرار بالمشكلات السكينة للأسر اللاجئة	72	%59.5	36	%29.8	13	%10.7	82.92	6 مكرر
9	اقتراح البدائل الممكنة للأسرة في مواجهة مشكلاتها السكنية	61	%50.4	47	%38.8	13	%10.7	79.89	10 مكرر
10	توجيه الأسرة إلى المؤسسات والهيئات الإسكانية	62	%51.2	49	%40.5	10	%8.3	81.81	9
11	تبصير الأسرة بخطورة الزيادة السكانية وأثرها في حدوث المشكلات السكنية	65	%53.7	32	%26.4	24	%19.8	77.96	12
12	توعية الأسرة اللاجئة على كيفية تنظيم الأسرة كي تتناسب مع ظروفها السكنية	79	%65.3	29	%24.0	13	%10.7	84.84	3
13	تقديم المشورة للأسرة في كيفية مواجهة مشكلاتها السكنية	78	%64.5	30	%24.8	13	%10.7	84.57	4
14	دراسة الأزمات المرتبطة بالكوارث الطبيعية وآثارها على خطط الإسكان	52	%43.0	40	%33.1	29	%24.0	73.00	13

المتوسط الحسابي للبعد (295.14) **القوة النسبية للبعد (81.31%)**

يتضح من الجدول رقم (9) أدوار أخصائي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات

السكنية، حيث يتضح أن هذه الأدوار تتوزع توزيعاً احصائياً وفق مجموع أوزان (4132) ومتوسط حسابي للبعد (295.14) وقوة نسبية (81.31%)، 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 (9).

ويبدو للباحث من المعطيات الواردة في الجدول رقم (9) توافر قدر من الكفاءة في أدوار أخصائيي الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية في مواجهة المعوقات السكنية، حيث يتضح أن أخصائيي 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 دورهم على ترميم المسكن وتوجيه الأسرة الى الجهات المختصة للحصول على قروض حسب شدة الاحتياج، وهذا يزيد من حدة المشاكل التي تعاني منها الأسرة اللاجئة.

التصور المقترح للإرتقاء 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:

1. الإطار النظري الموجه للدراسة الحالية، وما تضمنه من معارف مرتبطة بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية، ومعارف في مجال الرعاية الاجتماعية للاجئين الفلسطينيين.
2. نتائج البحوث والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع والتي سبق عرضها في متن هذه الرسالة، حيث تضمنت هذه الدراسات اللاجئين الفلسطينيين ووكالة الأونروا، كذلك دراسات ترتبط بالممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية الدولية، ودراست أخرى ترتبط بالعولمة والخدمة الاجتماعية الدولية.
3. 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.
4. ملاحظات الممارسين في الواقع الميداني.
5. 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.

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:**

1. العمل مع الأسرة الفلسطينية 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.
2. البحث عن كافة الإمكانيات والموارد التي تسهم في حل مشكلات الأسر الفلسطينة اللاجئة.
3. التدخل لمساعدة الأسرة اللاجئة على مواجهة وحل المشكلات التي تواجههم سواء أكانت مشكلات اجتماعية أو اقتصادية صحية أو سكنية.. وغيرها.
4. دعم المشاعر الايجابية وتعزيز العلاقات الاجتماعية للأسرة اللاجئة، ومنح الأمل في إمكانية مواجهة مشكلاتها وتحسين أحوالها.
5. حث الأجهزة والمنظمات المختلفة على المشاركة في حل مشكلات الأسرة اللاجئة.

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

1. 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.
2. القيام بإجراء البحث الاجتماعي المتعلق بمشكلات الأسر اللاجئة لتقديمه لمؤسسات رعايتهم.
3. القيام بالدراسات والأبحاث لتحديد وتقويم خدمات وإمكانيات مؤسسات رعاية الأسرة اللاجئة بغرض تطويرها وتحسين أدائها.
4. حصر الإمكانيات والموارد الموجودة بالمجتمع والتي يمكن استغلالها والاستفادة منها لمساعدة الأسرة اللاجئة.

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

1. تسهيل حصول الأسرة الفلسطينة اللاجئة على الخدمات التي تحتاج إليها من مؤسسات رعايتهم كالخدمات الاجتماعية والاقتصادية والصحية.
2. التوسط بين مؤسسات المجتمع المحلي المحيط بها للاستفادة من الموارد والإمكانيات المتاحة في المجتمع لصالح الأسرة اللاجئة كالمراكز الصحية ومراكز الرعاية والأندية والمدارس وغيرها.
3. 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.
4. 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:**

1. مساعدة الأسرة الفلسطينة اللاجئة على فهم وتحديد العوامل المرتبطة بحدوث المشكلات ومعاونتها على اختيار حل من ضمن الحلول البديلة لتعديل شكل العلاقات والتفاعلات فيما بينها.
2. مساعدة الأسرة اللاجئة على الاستفادة من مواردهم الذاتية والشخصية وإمكانياتهم وقدراتهم في مواجهة مشكلاتهم.
3. 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 الفلسطينة اللاجئة، وهذا يساعدهم على زيادة الثقة بأنفسهم ومواجهة هذه المشكلات.
4. مساعدة الأسرة اللاجئة في معرفة الأنساق الأخرى التي يمكن أن تسهم 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:**

1. المساهمة في تحديد الأهداف القريبة والبعيدة وإمكانية تنفيذ ومتابعة خطط التدخل المهني في مشكلات الأسرة اللاجئة.
2. 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.
3. 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:**

1. 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.
2. التنسيق بالنسبة للخدمات التي تقدمها المؤسسات لأسرة اللاجئة والعمل على منع الازدواج في تقديم تلك الخدمات.
3. التنسيق بين استخدام المواد المتاحة وصولاً لأفضل درجة في إشباع حاجات الأسرة اللاجئة ومواجهة مشكلاتها.
4. 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:**

1. القيام بالدفاع عن مصالح الأسرة الفلسطينة اللاجئة، والسعي معهم لمحاولة إشباع احتياجاتهم والوقوف بجانبهم ومشاركتهم بالجهود التي تحاول تحسين أوضاعهم.
2. تعريف الأسرة اللاجئة بحقوقهم وكيفية الحصول عليها.
3. مساعدة الأسرة اللاجئة على حماية حقها في تلقى الرعاية والخدمات التي تشبع حاجاتها أو تواجه مشكلاتها.
4. المطالبة لدى المؤسسات المجتمعية لتوفير وتلبية الخدمات التي تحتاجها الأسرة اللاجئة.

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

1. مساعدة الأسرة الفلسطينة اللاجئة على تعلم مهارات التكيف والتوافق مع المشكلات والتماشي معها إلى حين مواجهتها وحلها.
2. تزويد الأسرة اللاجئة بالمعلومات والمعارف اللازمة التي تمكنهم من مواجهة مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم وكيفية استثمار إمكانياتهم وقدراتهم وتنميتها.
3. تزويد الأسرة اللاجئة بالمعلومات والمعارف التي تمكنهم من اتخاذ القرارات المهمة أو تحديد أهدافهم.
4. المشاركة في عمل الندوات واللقاءات والمؤتمرات العلمية من أجل توعية أفراد المجتمع بأهمية مواجهة مشكلات الأسر الفلسطينية اللاجئة.
5. تعريف الأسرة اللاجئة بأساليب التعامل مع المشكلات المستقبلية وكيفية الوقاية منها.

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

1. توجيه الأسرة اللاجئة إلى الخطوات التي ينبغي القيام بها بهدف إلحاقها بأي مؤسسة تحتاج لخدماتها.
2. توضيح خدمات المؤسسة التي يعمل بها للأسرة اللاجئة حتى يمكنها الاستفادة منها في ضوء الشروط المحددة لذلك.
3. المساهمة في زيادة كفاءة تقديم الخدمات للأسرة اللاجئة.
4. العمل على تنوع الخدمات التي تقدمها مؤسسات رعاية الأسرة اللاجئة بما يتناسب مع تعدد وتنوع الحاجات والمشكلات.

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

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

المصادر والمراجع

المراجع العربية

أسعد أبو النصر، مدحت، 2008، ***الأداء الإداري المتميز***، القاهرة، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

حامد، سعيد عبد العال، 1976، ***المعوقات التي تواجه الأخصائي الاجتماعي بمكاتب المراقبة الاجتماعية للأحداث بمحافظة القاهرة***، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية، جامعة حلوان.

درويش، علي محمد، 2005، ***تطبيقات الحكومة الإلكترونية . دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي***، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

الزين، صابرين، 2007، ***هوية اللاجئين في لغتهم وثقافتهم المحكية***" بحث مقارن ما بين الجيل الثاني والثالث للنكبة مخيم الجلزون نموذجا"، المركز الفلسطيني لمصادر حقوق المواطنة واللاجئين " بديل ".

سالم، وليد، 1997، ***حق العودة***، البدائل الفلسطينية، وحدة الدراسات الاستراتيجية، بانوراما، المركز الفلسطيني لتعميم الديمقراطية وتنمية المجتمع، الطبعة الأولى، القدس، فلسطين، تموز.

السكري، أحمد، 2000، قاموس ***الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية***، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

عبد العال، أيمن محمود، 2008، ***معوقات العمل مع الحالات الفردية بأجهزة رعاية الشباب بالجامعات***، المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون للخدمة الاجتماعية، الخدمة الاجتماعية والرعاية الإنسانية في مجتمع متغير، المجلد الثاني، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان.

عبد الهادي، محمد أحمد، عبد اللطيف، رشاد أحمد، 2002/2001، ***مقدمة تمهيدية في الرعاية الاجتماعية***، بدون ناشر.

عز الدين، إبراهيم أحمد، 2009، ***معوقات أداء المنظم الاجتماعي لدوره في مؤسسات رعاية الأطفال المعاقين ذهنياً***، المؤتمر العلمي السنوي العشرون، الخدمة الاجتماعية ومشكلات الشباب في ضوء المتغيرات العالمية والمحلية الحديثة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة الفيوم.

قاسم، محمد، 1999، ***تقييم مشروعات تنمية المجتمع المحلي***، القاهرة، الثقافة المصرية للنشر والتوزيع.

مختار، عبد العزيز، 1995، ***طرق البحث في الخدمة الاجتماعية***، الاسكندرية، دار المعرفة الجامعية.

المفوضية السامية للأمم المتحدة وشؤون اللاجئين، 2006، ***حقوق الانسان وحماية اللاجئين***، برنامج التعليم الذاتي، المجلد الثاني.

منظمة التحرير الفلسطينية، 2001، دائرة شؤون اللاجئين، ***اللاجئون الفلسطينيون: حقائق وإحصائيات، رام الله.***

المراجع الأجنبية

Brydon, K. et al. 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.

Healy, L.M., Thomas, R.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).

Lord, S. 2011. Lessons from our students: Unsung heroes in a time of global relational warming, International Social Work, SAGE Pub, London, 55 (1).

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.

Mathiesen, S. G., Lager, P. 2007: A Model For Developing International Student Exchanges, ***Social Work Education***, 26 (3): 280-291, Routledge.

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): 21-35.

Rotabi, K. S. et al. 2007. Integrating Globalization Into The Social Work Curriculum, ***Journal of Sociology and Social Welfare***, Volume XXXIV, Number 2.

Simmelink, J. 2011. Temporary Citizens: U.S. Immigration Law and Liberian Refugees, ***Journal of Immigrant and Refugee Studies***, 9:327-344, Taylor & Francis Group, Routledge, London.

Weiss-Gal, I., Welbourne, P. 2008. The Professionalization of Social Work: A Cross-National Exploration, ***International Journal of Social Welfare,*** 17: 281-290, Blackwell Publishing Ltd, UK.

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).

Obstacles Encountering Welfare Services to Palestine Refugees and Strategies to Overcome Them: A Social Work Perspective

Qusai A. Ibrahim*

ABSTRACT

This study aimed to recognize the obstacles that limit the Palestine refugees' benefit from social welfare services provided by the UNRWA. 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 probability 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.

Keywords: Welfare Services, Refugees, Social Work, Palestine.

* Faculty of Social and Family Department, Al-Quds Open University, Nablus, Palestine.

Received on 12/5/2013 and Accepted for Publication on 11/9/2014.