دور المواقع الإلكترونية للمنظمات الدولية فى تناول قضايا اللاجئين السوريين فى الأردن: دراسة تحليلية

أ. سليمان فرحان سليمان الخوالدة*

إشـراف: أ.د. محمود يوسف**

مشرف مشارك: د. احمد خطاب***

تقديم

تسعى المنظمات الدولية نحو القيام بدور مهم وبارز لخدمة شعوب العالم,بما فيها تقديم المساعدات والإغاثة للاجئين الذين تركوا أوطانهم نتيجة الحروب والاضطهادات، وتوفير المأوى، والمأكل، والملبس، والأمن، وسبل العيش الكريم، ومن هذه المنظمات ما هو مختص بشئون اللاجئين مثل المفوضية السامية لشئون اللاجئين، ومنظمة العمل الدولية، والأونروا، واليونسكو، واليونيسيف وغيرها.

وتعد قضية حق اللجوء من حقوق الإنسان المكفولة له بناء على ما نصت عليه الاتفاقيات الدولية,مثل اتفاقية جينيف حول اللاجئين، كونها قضية متعددة الأبعاد من حيث ارتباطها الوثيق بأبعاد سياسية، واقتصادية، واجتماعية فضلًا عن كونها قضايا تمس حياة الإنسان بشكل دائم ومستمر، وقد باتت دراسة الجوانب المعيشية لحياة اللاجئين فى أماكن سكنهم مطلبًا مهمًا لارتباطه بحياة جزء من السكان بما لهذا من آثار وتبعات تنموية مختلفة بشكل يوضح الظروف الحقيقية لمستويات الحياة التى يحياها اللاجئون، ومدى تشابه هذه الظروف بمثيلاتها فى قطاعات السكن الأخرى فى المجتمع.[1]

ومن الجدير بالذكر أن مسألة اللاجئين من أكثر القضايا التى تواجه المجتمع الدولي بأسره,ومن أعظمها تعقيدًا، ذاك لأنالإحصائيات تفيد بأن هناك أكثر من (30) مليون لاجىء فى العالم بحاجة إلى رعاية وملاذ آمن واستقرار، بالإضافة إلى الخدمات الإنسانية المختلفة.[2]

وفى هذا الإطار تقوم المنظمات الدولية الخاصة باللاجئين فى الأردن بأنشطة اتصالية مختلفة من خلال أقسام العلاقات العامة المتواجدة فى هذه المنظمات, والتى تعمل على إيصال رسالتها إلى جماهيرها من خلال وسائل وأساليب الاتصال المتاحة,

* باحث دكتوراه بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة

** أستاذ العلاقات العامة، ووكيل كلية الإعلام لشئون البيئة وخدمة المجتمع السابق

*** المدرس بقسم العلاقات العامة والإعلان

مثل شبكة المعلومات، والنشرات، والندوات، والمؤتمرات، والإعلانات، والزيارات الميدانية وغيرها، للوقوف على احتياجاتهم، ومعرفة المشكلات التى يعانون منها, وأخذها بعين الاعتبار للوصول إلى حلول لها, حيث يعمل فى هذه المنظمات عدد من الموظفين من مختلف الجنسيات فى العالم، ويسعون جاهدين إلى تحقيق الأهداف والغايات المرجوة التى تقع على عاتق هذه المنظمات للوصول إلى النتائج المطلوبة من خلال إمكانياتها وكوادرها المتاحة.

مشكلة الدراسة

تعد قضية اللاجئين السوريين من أكبر القضايا العصرية تعقيدًا، وقد أصبحت محط أنظار المنظمات الدولية، ووسائل الإعلام بوصفها تشكل عبئًا ثقيلًا على البلد المضيف، فضلاً عن التدفق المتزايد للاجئين وبشكل مستمر; حيث يوجد فى الأردن وفق آخر الإحصائيات أكثر من 618.000 ألف لاجئ سوري مسجل، 85% منهم يعيشون فى المناطق الحضرية خارج المخيمات، وتقترب الأزمة السورية من عامها الرابع حتى كتابة هذا المشروع، مما يجعلها أكبر أزمة إنسانية منذ الحرب العالمية الثانية, وفقا لتقديرات المفوضية السامية لشئون اللاجئين (UNHCR)[3].

وعليه، فقد أعطى التدفق الهائل للاجئين السوريين إلى الأردن جراء الأزمات السياسية والحروب والاضطهاد فى بلدهم سوريا، الباحث دافعًا لدراسة الوظيفة الاتصالية للمواقع الإلكترونية للمنظمات الدولية العاملة في الأردن ودورها إزاء أزمة اللاجئين السوريين.

وبناءً على ما سبق يمكن صياغة المشكلة البحثية فيما يلى:

رصد وتوصيف وتحليل المضمون الإعلامي الذى تقدمه المواقع الإلكترونية للمنظمات الدولية تجاه قضايا اللاجئين السوريين فى الإردن بالتطبيق على المفوضية الأوروبية والمكتب الإقليمي لمنظمة العمل الدولية بالأردن.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة فيما يلى:

إن هذه الدراسة من الدراسات العلمية القليلة التى تتناول قضية دولية مهمة, وهى قضية اللاجئين السوريين، وتأثيرها على الجوانب الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية فى الدول المضيفة.

تسهم هذه الدراسة فى تقديم معلومات هامة عن اللاجئين السوريين فى الأردن، كما تعزز التراث العلمي للمكتبات من خلال نتائج علمية جديدة اعتمد بها الباحث على أسس علمية ومنهجية مدروسة، وبيانات وإحصاءات وأرقام من خلال تحليل المضمون؛ لتكون وثيقة زمنية لأزمة عالمية أثرت على جميع جوانب الحياة فى الدول المستضيفة.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلى:

- رصد وتوصيف مجالات الاهتمام للمنظمات الدولية العاملة فى الأردن بالشئون الحياتية للاجئين السوريين داخل المخيمات فى الأردن.
- رصد اللغة المستخدمة فى عرض المضمون الإعلامي, والأنماط الصحفية التى يتم عرض المضمون فى إطارها.
- وتوصيف نوعية القضايا التى اهتمت بها للمنظمات الدولية العاملة فى الأردن والخاصة بالاجئين السوريين داخل المخيمات فى الأردن.
- رصد وتوصيف القوى الفاعلة التى اهتم المضمون الإعلامى بعرضها تجاه القضايا التى تتعلق بالاجئين السوريين داخل المخيمات فى الأردن.
- رصد وتوصيف أهداف المضمون الإعلامى المنشور والخاص بالقضايا التى تتعلق بالاجئين السوريين داخل المخيمات فى الأردن.

الدراسات السابقة

اطلع الباحث على مجموعة كبيرة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة, والتى تناولت بالدراسة قضايا اللاجئين النختلفة والتناول الإعلامي لها ودور المنظمات الدولية حيالها, وتم تقسيم الدراسات التى ترتبط بموضوع الدراسة إلى:

أولاً: المحور الأول

تناول الباحث فى هذا المحور دراسات تناولت تغطية وسائل الإعلام لأزمة اللاجئين السوريين, ويضم هذا المحور مجموعة من الدراسات نوضحها على النحو التالى:

دراسة حردان الجنابي (2018) بعنوان "التغطية الإعلامية لأزمة اللاجئين فى المواقع الإخبارية الإلكترونية الموجهة باللغة العربية"(4)

تناولت الدراسة طبيعة التغطية الإعلامية لأزمة اللاجئين فى المواقع الإخبارية الأوربية الموجهة باللغة العربية بالتطبيق على موقع دويشه فيله الألماني خلال شهر نوفمبر 2017 ، واستخدم الباحث المنهج المسحي، وأداة تحليل المضمون, ومن أبرز ما توصلت اليه الدراسة أن الموضوعات السياسية تصدرت قائمة الموضوعات التى تناولتها هذه التغطية, تلتها الموضوعات الإنسانية ثم الأمنية.

كما جاء الخبر في مقدمة أنماط التغطية الإعلامية، وحل نمط التقرير ثانيًا، وتصدرت الجنسية السورية قائمة جنسيات اللاجئين الذين شملتهم هذه التغطية، وجاءت أساليب الإقناع المنطقية أولاً' تلتها العاطفية بالترتيب الثاني.

دراسة أنس نديم كردى (2018) بعنوان "اللاجئون السوريون والخطاب الإعلامي – دراسة لثلاث قنوات تلفزيونية عالمية ناطقة بالغة العربية "[5]

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيفية تناول ثلاث محطات تلفزيونية لقضية اللجوء السوري إلى الخارج، ودور هذه القنوات في تشكيل رأى عام حول هذه القضية، ومن هذه القنوات، قناة (TRT) التركية الناطقة بالعربية، وقناة(DW) الألمانية، وقناة (BBC)، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ووحدات التحليلي: الخبر، الصورة الثابتة والمتحركة، نشرة الأخبار والتقارير، والكلمة، واستخدم الباحث عينة أسلوب الحصر الشامل، إذ سجلت العينة في شهر آب/ أغسطس, ومن أبرز النتائج التى توصلت إليها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طرق تغطية قنوات (TRT,DW,BBC) لقضية اللاجئين من حيث الشكل والمضمون.

دراسة بشار الشرع (2017) بعنوان "اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية كمصدر للمعلومات عن الجمعيات الخيرية"[6]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية، باعتبارها مصدرًا للمعلومات عن الجمعيات الخيرية، واستخدم الباحث منهج مسح جمهور وسائل الإعلام، والعينة العشوائية البسيطة (400) مفردة، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة, وتوصلت الدراسة إلى أن درجة اعتماد المبحوثين على الراديو بوصفه مصدرًا للمعلومات المتعلقة بشئون اللاجئين قد حصلت على أعلى درجة بمتوسط حسابي بلغ (3.18)، ثم جاء التلفزيون بمتوسط حسابي بلغ (3.17)، وفى المرتبة الثالثة كانت وسائل الاتصال الاجتماعي بمتوسط حسابي بلغ (3.6).

دراسة رانيا النمس (2017) بعنوان "دور وسائل الإعلام الأردنية فى تشكيل الصورة الذهية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين"[7]

استهدفت الدراسة البحث فى الدور الذى تقوم به وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطنين، واعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدمت الباحثة أداة الاستبانة لجمع البيانات، وأخذت العينة المتاحة وتكونت من (400) مفردة, ومن أبرز نتائجها إسهام وسائل الإعلام الأردنية فى تقديم المعلومات لأفراد العينة حول اللاجئين السوريين، وتشكيل الصورة الذهنية عنهم بنسبة (76.8%) بين سلبية وإيجابية، فملامح الصورة الذهنية للاجئين السورين التى تشكلت بفعل وسائل الإعلام الأردنية، أثبتت أن وجودهم كان سببًا فى غلاء الأسعار وإيجارات الشقق، وتضييق فرص العمل على الأردنيين.

دراسة علاء أحمد الدليمي (2017) بعنوان "الوظيفة الاجتماعية لوسائل الإعلام إزاء قضية النزوح واللجوء"[8]

تناولت هذه الدراسة الوظيفة الاجتماعية لوسائل الإعلام في إدارة الأزمات (النزوح واللجوء)، وبينت أهمية البعد الإعلامي في معالجة هذه القضية، والكشف عن الإدارة والخطة الناجحة المنبثقة من المسئولية الإنسانية، والاجتماعية، والإخبارية،

والاقتصادية، والسياسية، والترفيهية لوسائل الإعلام، ومصالح الأفراد ومنهم اللاجئين, وتوصلت النتائج إلى أن الوظيفة الاجتماعية لوسائل الإعلام لها محاور مختلفة فى معالجة قضية اللجوء والنزوح, هما المحور الإخباري والسياسي، والاقتصادي والترفيهي، ومعالجة القضية إيجابيًا من خلال توفير المعلومات والبيانات دون تشويش وفق إعلام مسئول.

دراسة سمر منكاوي (2015) بعنوان "معالجة صحيفة المجد الأردنية للأزمة السورية (2011، 2014)"[9]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الكيفية التى عالجت بها صحيفة (المجد) الأردنية الأزمة السورية فى الفترة ما بين (2011-2014), واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام أسلوب تحليل المضمون، وتضمنت استمارة التحليل تسع فئات رئيسية، وشملت عينة الدراسة الأعداد ما بين (625-693) من صحيفة المجد، ومجموعها (69) عددًا, وللإجابة عن أسئلة هذه الدراسة، تم استخراج النسب المئوية للتكرارات في التحليل، واستخدام اختبار مربع كاي, وقد توصلت الدراسة إلى أن أبرز القضايا الإنسانية التى تم تناولها موضوع التدخل الإنساني، يليها موضوع المخيمات, وقد ارتبطت القضايا الاقتصادية التي شملها التحليل بموضوع تدمير الاقتصاد السوري، يلي ذلك تناول السيطرة على مصافى النفط، يليها ما ارتبط بنقل المصانع.

دراسة غازى السرحان (2014) بعنوان "التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف الأردنية اليومية" [10]

تسهتدف هذه الدراسة التعرف على تغطية الصحف الأردنية اليومية لقضية اللاجئين السورين خلال الفترة الممتدة من 1-9-2013 إلى الفترة 1-3-2014، وقد تكونت عينة الدراسة من صحيفتي "السبيل"و"الراى" بواقع (24) عددًا من كل صحيفة، وذلك حسب الأسبوع الصناعي (الدورة الصناعية)، وتصنف هذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية، واستخدم الباحث منهج تحليل المضمون, وأظهرت النتائج أن الصحف الأردنية اليومية (الصحف المدروسة) قد أولت اهتمامًا كبيرًا بالموضوعات المتعلقة بقضية اللاجئين السورين، وقد جاء استخدام الصحف للخبر الصحفي الذي استأثر باهتمام الصحافة الأردنية اليومية وتقدم على الأنماط الصحفية الأخرى كافة.

دراسة علاء الدين الدليمي (2014) [11]

استهدفت الدراسة التعرف على كيفية معالجة الصحف الأردنية لشئون اللاجئين السوريين في المملكة، بالتطبيق على جريدة الرأى نموذجًا وبواقع (30) عددًا منها، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي، واستخدم الباحث منهج البحث وأداة تحليل المضمون, وخلصت الدراسة إلى أن جريدة الرأى قد أولت اهتمامًا كبيرًا بالموضوعات المتعلقة بتدفق اللاجئين السوريين فى الأردن، وكذلك ما يخص القضايا المتعلقة بهذه الظاهرة،واحتلت المساعدات والإغاثة المرتبة الأولى بنسبة بلغت (35%)، وجاءت موضوعات مشكلات التواجد السوري بالمرتبة الثانية بنسبة (30%)، والأوضاع الصحية بنسبة (20%) المرتبة الثالثة.

دراسة خالد الشقران (2014) [12]

تطرقت الدراسة إلى التعرف على الخطاب الإعلامي حول أزمة اللاجئين السوريين فى الأردن من خلال تحليل طبيعة وأساليب وأدوات وطرق تناول وسائل الإعلام الأردنية لأزمة اللاجئين السوريين، وقد لجأت الدراسة إلى تحديد مفهوم الخطاب الإعلامي إجرائيًا فى اتجاهين، يتحدد الأوول منها فى التغطية الإعلامية، والسلوك والأداء الإعلامي بشكل عام فيما يخص قضايا اللاجئين, بينما يتحدد الثانى فى حديث القيادات السياسية والمجتمعية والمدنية، والمنظمات الحكومية وغير الحكومية المتعلقة باللاجئين عبر وسائل الإعلام, وأكدت الدراسة تنوع المواد الإعلامية التى تناولت قضايا اللاجئين السوريين ووصفت أوضاعهم, مع معالجة الكثير من الإشكاليات التى تتعلق بالتبعات وتداعيات مسألة اللاجئين، كما ركز الخطاب الإعلامي الأردني على عدد من القضايا أبرزها المعاناة الإنسانية للاجئين، وعمليات استقبالهم، ونقلهم إلى المخيمات، وكذلك التركيز على المساعدات والمنح، ودعوة المجتمع الدولي لتحمل مسئولياته تجاه اللاجئين السوريين.

دراسة دلال سلامة (2014) بعنوان " اللاجئون السوريون في الصحافة الأردنية المطبوعة ... من ضحية إلى عبء"[13]

تبحث هذه الدراسة فى التغطية الإعلامية لقضية اللجوء السوري إلى الأردن، فى أربع صحف أردنية مطبوعة هى الرأى، والدستور، والغد، والسبيل، وتحليل المحتوى الإخباري المحلي الخاص بقضية اللاجئين السوريين في الأردن من حيث الموضوعات التى غطاها هذا المحتوى, كما ترصد الدراسة فئات اللاجئين الذين غطتهم المواد الصحفية من رجال، ونساء، وأطفال، ومعاقين، وكبار السن، ومصادر المعلومات التي استندت إليها هذه المواد، واستخدمت الدراسة طريقة الدورة الصناعية، فاختارت عينة مكونة من (44) عددًا صحفياً، موزعة بانتظام على (44) شهرًا, وقد توصلت نتائج الدراسة إلى اهتمام الصحف بقضية اللاجئين السوريين في الأردن من حيث الموضوعات التى غطاها هذا المحتوى، ومنها حقوق اللاجئين، من صحة، وغذاء، ومياه، وبنية تحتية، ودعم نفسي، إضافة إلى تأثير اللاجئين على المجتمعات المحلية.

دراسة منار الرشواني (2014) بعنوان "التوازن في التغطية الإعلامية للاجئين" [14]

تطرح هذه الدراسة إشكالية التغطية الإعلامية لقضايا اللاجئين تحديدًا، فى ظل طول أمد الصراع المولد للظاهر مع التركيز على ظاهرة اللجوء السوري للأردن فى ضوء معضلة التغطية الإعلامية من ناحية قدرتها على الموازنة بين تغطية مأساة اللاجئين أنفسهم قبل وصولهم إلى أماكن اللجوء، كما ظروفهم المعيشية في هذه الأماكن، وبين تغطية المعاناة والضغوطات التي ترزح تحتها المجتمعات المستضيفة, وأكدت نتائج الدراسة أنه مع تطاول الصراع يصبح هو ذاته بالنسبة للبلدان الأخرى وسكانها أقرب إلى القضية العادية، لكن بما يؤدى فى المقابل إلى تبلور أزمة العلاقة بين اللاجئين والمجتمعات المحلية المستضيفة، بحكم تحول هذه العلاقة مع الوقت إلى علاقة تنافس

على الموارد المتاحة، والمحدودة غالبًا بين اللاجئين والمستضيفين, فتلعب طبيعة الخطاب الإعلامي دورًا مؤثرًا فى الحد من التوتر فى المجتمعات المستضيفة أو مفاقمتها, خاصة لما تعانيه هذه المجتمعات نتيجة الأعباء الجديدة غير المتوقعة، والمتضافرة مع الخشية من تحول الوضع الطارئ إلى وضع دائم.

عبد الكريم خالد الحسبان (2014) بعنوان "تفكيك صورة اللاجئ السوري في الخطابين الإعلامي والشعبي الأردنيين"(15)

تستهدف هذه الدراسة رصد وتوصيف الخطاب الإعلامي الأردني تجاه أزمة الاجئين السوريين, باعتبارها يشكل أحد أهم الفضاءات التى تتيح إنتاج صورة اللاجئ، وتوظيفها سياسيًا، مع رصد العناصر المكونة لصورة اللاجئ، بما يتيح تفسيرها وفهمها بشكل علمي, وقد أثبتت الدراسة تحول اللجوء واللاجئ إلى ورقة سياسية بامتياز، يسعى كثير من الفاعلين السياسيين إلى توظيفها في استراتيجياتهم السياسية، التي يلعب الإعلام أحد أهم أدواتها، حيث عملت الهجرات وحركات النزوح واللجوء على تشكيل منظومة معقدة من الرموز، والصور النمطية، والمعانى التى ترتبط بهذه الهجرات، مما يؤكد أن تراكم الهجرات والنزوح في السياق الأردني قد عمل بصورة تلقائية على مراكمة كتلة هائلة من الصور، والرموز، والمعانى التى ترتبط بالهجرات، وبالمهاجرين، والنازحين.

دراسة علي محمد مهيرات (2014) بعنوان "التغطية الإخبارية التلفزيونية لقضايا اللاجئين السوريين فى الأردن من وجهة نظر القائمين على الأخبار الأردنية"(16)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قضايا اللاجئين السوريين التى عُرضت فى التلفزيون الأردني الرسمي وقناة رؤيا الخاصة من وجهة نظر العاملين في قطاع الأخبالا، واستخدم الباحث العينة العشوائية، وأداة الاستبيان، إذ وزعت على (140) مفردة من العاملين فى الأخبار في التلفزيون الأردني الرسمي، و(25) مفردة من العاملين فى الأخبار فى قناة رؤيا الخاصة, ومن أهم النتائج التى توصلت اليها الدراسة، أن القضايا السياسية قد حظيت بالمرتبة الأولى فى التلفزيون الأردني، ثم القضايا الاجتماعية، وأخيرًا القضايا الاقتصادية، أما قناة رؤيا الخاصة، فالقضايا الاجتماعية قد جاءت في المرتبة الأولى يليها القضايا السياسية والاقتصادية فى المرتبة نفسها، أما فيما يتصل بالموقف الإعلامي للمؤسسة الإعلامية من قضايا اللاجئين السوريين فى التلفزيون الأردني الرسمي وقناة رؤيا الخاصة من وجهة نظر العاملين فى قطاع الأخبار, فقد أشارت النتائج أن هناك وجود تأثير للاجئين السوريين على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية في الأردن.

دراسة علي الدقامسة (2012) بعنوان "معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية "(17)

تناولت هذه الدراسة موضوع تدفق اللاجئين السوريين للأراضي الأردنية، وبينت المواقف الإقليمية والدولية تجاه الثورة السورية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي على

عينة من الصحف الأردنية, وشملت الرأى، والسبيل، والغد.

وتمثلت أهم النتائج فى أن الصحف الأردنية اليومية قد اهتمت بالموضوعات التى تناولت الجرائم والمجازر بحق الشعب السوري، وتدفق اللاجئين إلى الأردن، والمواقف الدولية والإقليمية تجاه الثورة السورية، وأن موقع المادة الصحفية المتعلقة بالثورة السورية قد تركز فى الصفحات الداخلية بنسبة (82%)، وكانت التغطية التسجيلية فى المرتبة الأولى بنسبة (51%) مقارنة بالأنواع الأخرى للتغطيات .

تعليق الباحث على الدراسات السابقة فى المحور الأول

يعد الوقوف على محور الدراسات السابقة منطلقًا أساسيًا لتشكيل رؤية واضحة حول موضوع الدراسة، ورصد جوانب التفاعل فيها، ومعرفة ما تضمنته من نتائج متنوعة ونقاط مهمة تساعد فى إثراء موضوعها، والوقوف على مدى الاقتراب أو الابتعاد عن محاورها، وبلورة الإطار المنهجي الذى يساعد فى الاعتماد عليه للوصول إلى نتائج دقيقة, حيث تناولت كل من دراسة الجنابي(2018)، ودراسة كردي (2018)، التغطية الإعلامية في القنوات الأوروبية التى تناولت قضايا اللاجئين، وركزت الدراستان على اللجوء السوري، وتناولت عملية الاندماج للاجئين فى المجتمعات المضيفة، والبحث عن حلول لهذه الأزمة، كما تطرقت دراسة كل من الشرع (2017)، والنمس (2017)، والدليمي (2017)، إلى دور وسائل الإعلام الأردنية بوصفها مصدرًا للمعلومات المتعلقة بشئون اللاجئين السوريين، ودورها فى تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطنين، كما بينت دراسة الدليمي الوظيفة الاجتماعية لوسائل الإعلام فى إدارة الأزمات.

وتناولت دراسة كل من منكاوي (2015)، ودراسة السرحان (2014)، والدليمي (2014)، والشقران (2014)، والدقامسة (2012)، اهتمام الصحف الأردنية بقضية اللاجئين السوريين، والقضايا المتعلقة بهذه الظاهرة، والمواقف الشعبية والخدمية إزاء اللجوء، وتطرقت الدراسات السابقة إلى ظاهرة تدفق اللاجئين السوريين واستقبالهم، ونقلهم إلى المخيمات، وركزت دراسة الدقامسة على الجرائم والمجازر فى حق الشعب السوري، والمواقف الدولية والإقليمية تجاه الثورة السورية، وركزت دراسة دلال (2014) على حقوق اللاجئين من صحة، وغذاء، ومياه، وبيئة، ودعم نفسي، ودور الإعلام فى تغطية هذه الحقوق، وتأثير اللاجئين على المجتمع المحلي، كما رصدت الفئات العمرية التى تغطيها هذه الخدمات.

وأوضحت دراسة الرشواني (2014) العلاقة بين اللاجئين والمجتمع المحلي المستضيف، وتحوّل العلاقة مع الوقت إلى علاقة تنافس على الموارد المتاحة, كما ركزت على الظروف التى ترزخ تحتها المجتمعات المستضيفة، وأشارت دراسة الحسبان (2014) إلى تحول اللاجىء إلى ورقة سياسية بامتياز، وتوظيف هذا اللجوء فى استراتيجية بعض السياسات، وأكدت أيضًا معاناة الأردن للموجات المتتالية للنازحين، وتأثير هذا النزوح على النواحى الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية، والجغرافية،

والثقافية فى المشهد الأردني، كما أوضحت دراسة مهيرات (2014) أن التغطية الإعلامية فى التلفزيون الأردني الرسمي، وقناة رؤيا الخاصة قد ركزت على الجوانب السياسية والاجتماعية، والاقتصادية، وبينت وجود تأثير للاجئين السوريين على الأوضاع الاقتصادية، والاجتماعية فى الأردن.

ثانياً: المحور الثانى

تناول الباحث فى هذا المحور مجموعة الدراسات العربية التى تناولت دور المنظمات الدولية تجاه اللاجئين, ونوضح هذه الدراسات فيما يلى:

دراسة هادى الشبيب (2018) بعنوان "مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي"[18]

استهدفت الدراسة البحث فى مدى فاعلية كل من وسائل منظمات المجتمع الدولي، والهيئات العالمية فى إدارة هذه الأزمة المتعلقة بالنزوح القسري والأسباب المؤدية إليه, بالتطبيق على أزمة اللاجئين السوريين والحرب الأهلية فى سوريا, ودور المنظمات والهيئات فى حل هذه المسألة، وإيجاد حل قانوني فعلي لهذه القضية، وقد استخدم الباحث المنهج التاريخي للدراسة.

وخلصت نتائج الدراسة إلى اقتصار تدخّل المنظمات الدولية على قضايا اللجوء من خلال العمل الإغاثي, والذى يتمحور فى تقديم المساعدات الإنسانية عبر المنظمات غير الحكومية، أو الدول المستقبلة التى بدورها تعانى عجزًا اقتصاديًا تجاه مواطنيها.

دراسة ملكاوي، (2017) بعنوان "دور العلاقات العامة فى المنظمات الدولية غير الحكومية فى إدارة أزمة اللاجئين السوريين في الأردن"[19]

ركزت هذه الدراسة على الدور الذى تمارسه العلاقات العامة فى المنظمات الدولية غير الحكومية فى إدارة أزمة اللاجئين السوريين فى الأردن من وجهة نظر اللاجئين السورين، وكذلك الدور الذي تقوم به من خلال استعراض دور الممارسين، وأنشطتهم فى إدارة هذه الأزمة، واسخدمت الاستبانة والمقابلة بوصفهما أداتين لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (128) لاجئ من جمهور المنظمات، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي للدراسة, وتوصلت الدراسة إلى أن (38.2%) من اللاجئين عينة الدراسة غير راضين عن الخدمات المقدمة من المنظمات الدولية غير الحكومية, وكشفت نسبة (60.1%) منهم عن رضاهم عن نوعية الخدمة، في حين عبرت نسبة (71%) عن عدم رضاها بسبب التأخر فى الاستجابة لطلباتهم.

دراسة مروة أبو رأس، (2016) بعنوان "تداعيات أزمة اللاجئين السوريين على الأمن الأروبي"[20]

تتناول هذه الدراسة قضية اللجوء السوري بالتركيز على المشكلات الناجمة عن مشكلة اللجوء, سواء كانت اقتصادية، أو اجتماعية، أو سياسية فى المجتمعات المستضيفة وتفاقمها، وما ارتبط بذلك من وضع سياسات من جانب الدول المستضيفة، وعلاقة ذلك

بدور المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين فى توفير الحماية الدولية للاجئين السوريين، وإيجاد حلول دائمة لمشكلتهم بالإشراف على مراقبة طريقة تنفيذ الدول لاتفاقية عام 1951، والبرتكول التابع لها عام 1967, وذلك باستخدام المنهج الوصفي للدراسة, وقد أكدت نتائج الدراسة قدرة الاتحاد الأروبي على تقديم مساهمة كبيرة فى تعامله مع اللاجئين السوريين، وتحقيق مساعدات، وفرص حقيقية نشطة، قادرة للتأثير على المستوى العالمي، مع تأمين حماية وتوطين اللاجئين السوريين بالدول الأوروبية على المدى القريب والبعيد فى ظل تلاشى وجود حل للأزمة السورية فى الأفق.

دراسة هبة أحمد مرسى، (2012) بعنوان "استراتيجيات الاتصال فى العلاقات العامة الدولية, دراسة على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجهه للجمهور المصري"[20]

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الدولية التي توظفها الشركات الأمريكية على مواقعها الإلكترونية، ودراسة تأثيرات النماذج الثقافية لـ "هفستد وهال وزهرنة" فى صفحات هذه المواقع الإلكترونية الخاصة بالشركات الأمريكية الواردة فى قائمة" أكثر الشركات التى حازت على تقدير الجماهير" فى مجلة" فورتشن" لعام 2011, وقد استخدمت الدراسة تحليل مضمون النسختين: المحلية والعالمية من المواقع الإلكترونية للشركات الأمريكية، وذلك وفقًا لتساؤلات كان الهدف منها تحديد الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الدولية للشركات الأمريكية في مواقعها الإلكترونية، وتحديد ما إذا كانت هذه المواقع الإلكترونية تراعى الاختلافات الثقافية بينها وبين جماهيرها المختلفة أم لا, وقد انتهت الدراسة فيما يتعلق بالاستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الخاصة بالشركات الأمريكية على مواقعها الإلكترونية، إلى أن هذه المواقع في توجهها للمجتمع المصري تستخدم الإستراتيجية المحلية فى إستراتيجياتها الاتصالية للعلاقات العامة بصورة أكبر من العالمية أو العالمية/ المحلية.

دراسة فكري عبد الحليم قدره،(2012) بعنوان "الدور الاعلامي لوكاله الغوث الدولية "الاونروا" من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين" [21]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (الأونروا)، وذلك من وجهة نظر اللاجئيين الفلسطينيين المقيمين فى مخيمات اللجوء فى الأردن، وذلك كدراسة تقيمية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على "400" لاجىء من أصل (81 ألف) مجموع اللاجئين المسجلين لدى الأونروا في مخيمات إربد، والوحدات والطالبية، وتم اختيار عينة عشوائية نسبية، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي، ونظرية الاعتماد على وسائل الاتصال ونظرية الاشباعات, وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى مستوى رضا اللاجئين الفلسطينيين تجاه الدور الإعلامي الذي تقوم به الأونروا فى أوساطهم تعزى لموقع المخيم الجغرافي فى المملكة (شمال إربد)، وسط (الوحدات)، وجنوب (الطالبية)، وذلك لأن قيمة(T المحسوبة = 0.148) أقل من قيمته الجدولية المحسوبة (3.00)

دراسة فاتن عبد الفتاح العبهري، (2011) بعنوان "دور الاتصال الشخصي فى الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف، مع نحو بيئة مدرسية آمنة، -من وجهة نظر المعلمين"(22)

تناولت هذه الدراسة دور وسائل الاتصال الشخصي فى الحملات الإعلامية والتنمية الاجتماعية، من أجل الوقوف على تقييم دور معلمي مدارس وكالة الغوث فى الأردن، وأثر استخدام وسائل الاتصال الشخصي فى الحملات الإعلامية لمنظمة اليونيسيف الموجهة للحد من العنف ضد الأطفال فى الأردن، وكذلك الوقوف على تأثير متغيرات الخبرة والجنس، والمؤهل العلمي للمعلمين في تحديد وجهات نظرهم بهذه الحملة، وبيان مساهمة الاتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف فى تشكيل أداء المعلمين, وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي من خلال استخدام أداة الاستبيان، وجماعات التركيز.

وأكدت نتائج الدراسة ظهور وسائل وأساليب الاتصال الشخصي التى تم تطبيقها بدرجة متوسطة فى مدارس وكالة غوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين فى منطقة شمال عمان، كما تبين أن مستوى تطبيق نشاطات الاتصال التى هدفت إلى تعريف الطلبة، وأولياء أمورهم بالحملة كانت جميعها بمستوى متوسط، كما أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية فى محاور الدراسة الثلاثة، (وسائل وأساليب الاتصال الشخصي، ونشاطات تعريف الطلبة وأولياء أمورهم، وتحقيق أهداف الحملة) التى تعزى لمتغيرات الخبرة أو الجنس، أو المؤهل العلمي.

التعليق على دراسات المحور الثانى

من الملاحظ أن الباحث تناول فى هذا المحور الدراسات التى ترتبط بموضوع اللاجئين ولها علاقة مباشرة مع دراسة الباحث من جوانب مختلفة، للوقوف على ما تضمنته هذ الدراسات من آثار سلبية وايجابية ومعالجة قضايا اللجوء؛ للوصول إلى حلول مناسبة تطرقت إليها هذه الدراسات في هذا المحور، فقد تناولت دراسة الشبيب (2018)، ودراسة الملكاوي (2017)، دور منظمات المجتمع المدني، والمنظمات الدولية غير الحكومية ومدى فاعلية هذه المنظمات والهيئات العالمية فى إدارة هذه الأزمة، كما بينت اقتصار دورها على تقديم المساعدة الإنسانية للاجئين، والبحث عن حلول مناسبة لهذه المسألة، وتطرقت أيضًا دراسة الملكاوي إلى دور الممارسين فى العلاقات العامة وأنشطتهم، واستخدام وسائل الاتصال المختلفة مع اللاجئين السوريين، وبينت مدى رضا اللاجئين السوريين عن نوع الخدمة المقدمة لهم.

أما دراسة ابو راس (2016)، فقد تطرقت إلى عدم جدية الدول الكبرى فى حل أزمة اللجوء السوري التى طال أمدها، وما خلفته من مشكلات سياسية، واقتصادية، واجتماعية, وركزت على اختلاف وضع اللاجئين السوريين من دولة إلى أخرى وفقًا لثلاثة عوامل, أولها عدد اللاجئين، وإمكانيات هذه الدولة المالية، وسياستها تجاه اللاجئين، فأظهرت عدم جدية الدول الكبرى، وعجز المجتمع الدولي ومجلس الأمن عن حفظ السلم والأمن الدوليين في المنطقة.

وبحثت دراسة مرسي (2012) في الإستراتيجيات الاتصالية للعلاقات العامة الدولية، واستخدام شبكة المعلومات بوصفها أداة اتصال بين الثقافات، ومعرفة مدى مراعاتها للاختلافات الثقافية، وتأثيرها على الاتصال الذى يمارس فى إطار العلاقات العامة الدولية، أما دراسة فكري (2012)، فبينت الدور الإعلامي لوكالة الغوث الدولية (ألاونروا) من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينين المقيمين فى مخيمات اللجوء فى الأردن، وبينت مستوى رضا اللاجئين الفلسطنيين تجاه الدور الإعلامي للمنظمة، كما تناولت دراسة العبهري (2011)، دور وسائل الاتصال الشخصي فى الحملات الإعلامية، وكذلك التنمية الاجتماعية التى تقوم بها منظمة اليونسيف، ومنها الحملة التى تحمل عنوان (الحد من العنف ضد الأطفال فى الأردن فى مدارس وكالة الغوث للاجئين الفلسطينيين)؛ لتعريف الطلبة وأولياء أمورهم بالحملة.

الإطار النظري للدراسة

اعتمد الباحث فى دراسته على نماذج جرونج Gruing, ونوضح تفاصيل ذلك فيما يلى:

يعرف مصطلح النموذج من الناحية العلمية بأنه "تعبير عن الواقع، فالعقل الإنساني لا يستطيع أن يدرك الواقع ولكنه يستطيع أن يعدّل أجزاء من الواقع، ويدركها فى تكوين الأفكار التى تعد نموذجًا للواقع، وتبسيطًا له، إذ إنها لا تشمل كل أجزاء هذا الواقع"[23].

ويعد جيمس جرونج James Gruing أكثر باحثي العلاقات العامة الذين عرفوا العلاقات العامة فى سلوك المنظمة، وقدم" جرونج" أربعة نماذج توضح طبيعة ممارسة العلاقات العامة فى المنظمات المختلفة، ورغم أن هذه المنظمات تبدو تطورًا طبيعيًا لتطور العلاقات العامة نفسها بوصفها مهنة، فإنّ هذه النماذج ركزت على طبيعة الاتصال فى المنظمات[24].

وقد أشار جرونج إلى أن العلاقات العامة تزاول أعلى مستوى عندما تتم ممارستها باستخدام اتصال مزدوج، أو ثنائي الاتجاه حيث يكون الاتصال فى شكل متماثل وثنائي الاتجاه.

وأوضح جرونج وتود (هنت Todd Hunt) أن تاريخ العلاقات العامة يمكن حصره فى هذا النموذج الذيى يصف ممارسة العلاقات العامة بدءًا من المرحلة التى كان يمارس فيها أنشطة شبيهة بالعلاقات العامة مرورًا بمراحل العلاقات العامة المختلفة، وتمثل هذه النماذج إعادة تقديم التقييم، وأهداف وسلوك المنظمات، حيث تمارس العلاقات العامة فى الوقت الحاضر، وتتمثل هذه النماذج فيما يلى[25]:

1- نموذج الوكالة الصحفية : model Press Agency

يمثل هذا النموذج أقدم أشكال الاتصال المستخدم فى العلاقات العامة، وهو الاتصال الهابط، فالمعلومات وفقًا لهذا النموذج تناسب باتجاه واحد من الإدارة العليا إلى العاملين، ومن المؤسسة إلى الجماهير الخارجية، ويعتمد العاملون فى العلاقات العامة على النشر بوصفه نشاطًا اتصاليًا أساسيًا فى توصيل رسائلهم إلى الجمهور، ويتجاهلون رد فعل هذا الجمهور.

وفى هذا النموذج, تقوم العلاقات العامة بوظيفة الدعاية، حيث إن الممارسين في هذا النموذج يسعون لكسب ولاء الجمهور للمنظمة، وذلك من خلال نشر معلومات مشوهة أو غير كاملة[26].

ويعتقد ممارسو العلاقات العامة طبقًا لهذا النموذج أن الاتصال هو عبارة عن توجيه الحديث وليس الاستماع له، بمعنى أن الاتصال فى اتجاه واحد من المنظمة إلى الجمهور، وأنهم غير ملزمين بتقديم صورة كاملة عن المنظمة أو المنتج الذى يمثلونه، فهم لا يهتمون بالصدق، ويعتمدون على العاطفة، ونتيجة لذلك, يهمل هذا النموذج أهمية وظيفة البحث فى مجال العلاقات العامة[27].

2- نموذج الإعلام العام : Public Information model

استُخدِم هذا النموذج نتيجة الهجوم على المؤسسات الكبيرة من جانب الصحفيين الذين ينشرون الفضائح، حيث أدرك رؤساء هذه المؤسسات أنهم بحاجة إلى أكثر من الدعاية التى تقدمها وكالات الأخبار للدفاع عنهم , ومن ثم قاموا باستخدام بعض الصحفيين للعمل لديهم لكتابة منشورات صحفية تدافع عنهم، وتبرىء ساحتهم.

ويعتمد هذا النموذج على عملية تقديم المعلومات للجمهور, ولكن ليس بغرض البيع أو الترويج لسلعة، وهذا ما يجعله يختلف عن النموذج السابق, ولكن يظل الاتصال فى هذا النموذج فى اتجاه واحد من المنظمة إلى الجمهور، فوفقًا لهذا النموذج تكون العلاقات العامة مكتبا للاستعلامات.

ولعل هذا النموذج يكون عمليًا فى المؤسسات التعليمية والحكومية والمنظمات غير الهادفة إلى الربح، وكذلك فى الاتحادات النقابية، ويسعى العاملون فى العلاقات العامة وفقًا لهذا النموذج إلى توفير المعلومات للجماهير المختلفة وتقديمها لهم، وكلما ازدادت حاجة هذه الجماهير للمعلومات ازداد نشاط العاملين فى توفيرها[28].

3- النموذج غير المتوازن : Tow Way Asymmetric Model

حيث يكون الاتصال فى اتجاهين: من المنظمة إلى الجماهير والعكس، ولكنّه يسعى لخدمة أهداف مصالح المنظمة فى المقام الأول، لذلك وُصِف بغير المتوازن، ويطلقون عليه النموذج الإقناعي؛ لأنه يوظَف نماذج العلوم الاجتماعية لزيادة القدرة التأثيرية أو الإقناعية للرسالة[29].

وللبحوث دور كبير فى هذا النموذج، ولهذا السبب أُطلِقَ عليه النموذج ذو الاتجاهين ولكنها لا تهتم سوى بالبحوث التى تساعد في تحديد الأهداف، وتخطيط برامج وأنشطة العلاقات العامة، ثم يقوم ممارسو العلاقات العامة بتحديد السياسات والإجراءات التي يمكن أن تتبعها المنظمة لإقناع جماهيرها, إلى جانب البحوث التقويمية التى تهدف إلى قياس اتجاهات وسلوكيات الجماهير قبل وبعد جهود العلاقات العامة، وتعد المنظمات التجارية والصناعية التى تواجه منافسة شديدة ووكالات العلاقات العامة الأكثر استخدامًا لهذا النموذج[30].

4- النموذج المتوازن باتجاهين: Tow Way asymmetric model

بدأ استخدام هذا النموذج فى بداية الستينات من القرن السابق, وتهدف العلاقات العامة طبقًا لهذا النموذج للوصول إلى التفاهم المتبادل بين المنظمة وجماهيرها، والعمل كوسيط بينهما، ويستخدم ممارسو العلاقات العامة بحوث ونظريات العلوم الاجتماعية، ويستخدمون بشكل أساسي نظريات الاتصال لتخطيط وتقويم العلاقات العامة بداية من نظريات الإقناع التى يهتم بها ممارسو العلاقات العامة طبقًا للنموذج غير المتوازن ذي الاتجاهين(31).

ويعد هذا النموذج تطورًا للنموذج السابق، وهو لا يتوقف على سعى المنظمة إلى جعل الجماهير تتكيف معها، ولكن يذهب إلى أن المنظمة يجب أن تتكيف مع البيئة الخارجية، بما فيها الجماهير الفاعلة تجاه هذه المنظمة، فوفقًا لهذا النموذج يجب على المنظمة الاستعداد للتكيف مع الآخر، ومن ثم يكون لدى المنظمة الاستعداد والقابلية للتغيير وفقًا لمتطلبات البيئة الخارجية(32).

وفى هذا النموذج لا يطلق على الفرد أو الجماعة التى تقوم بالاتصال مصطلح مصدر أو مستقبل، وحيث أن هؤلاء الأفراد أو الجماعات تتغير بسرعة من كونها مصدرًا للتحول إلى مستقبل، وهكذا لا يكون من الملائم أن نطلق على أى منهم مصطلح مصدر أو مستقبل، وهناك اهتمام أكبر فى هذا النموذج بالحوارات ويسعى الجمهور لإقناع إدارة المنظمة بأن تغير اتجاهاتها وسلوكها مثلما تسعى المنظمة لتغيير سلوك واتجاهات الجمهور، وبشكل عام أنه نتيجة لجهود العلاقات العامة يحدث تغير إلى حد ما فى سلوك، واتجاه الجمهور والإدارة(33).

وقد أشار كاميرون إلى أن قدرة مخططي برامج العلاقات العامة على تطبيق هذا النموذج يتوقف على عدة عوامل، منها: الاستقلالية فى اتخاذ القرار، والقوة والأهمية التى تتمتع بها جماهير المنظمة، ومناخ تغطية وسائل الإعلام، وكذلك القيود القانونية والتنظيمية، وفى هذا الإطار تعمل المنظمة فى صورة أنشطة متصلة تتراوح ما بين الدفاع فقط (والذى يعنى الاعتماد على بث الرسائل دون البحث في رجع الأثر) إلى التأقلم الكامل، (والذى يعنى التنسيق الكامل والاتصال فى اتجاهين)(34).

وقد اتضح للباحث أن المنظمتين محل الدراسة استفادتا من هذه النماذج فى توظيف ثلاثة نماذج فقط, تحدد النموذج الأول منها فى نموذج الإعلام العام، وقد لاحظ الباحث أن نموذج الإعلام العام هو أحد نماذج (جرونج) المهمة، وقد أدى دورًا مهمًا فى توظيف عمل العلاقات العامة لهذه المنظمات، ويعتمد هذا النموذج على فكرة تقديم المعلومات للجمهور، ولكن ليس بغرض البيع، أو الترويج مع بقاء الاتصال بهذا النموذج باتجاه واحد من المنظمة إلى الجمهور، ومن ثم تكون دوائر العلاقات العامة مكتبًا للاستعلامات، وهذا هو الهدف الرئيسي لهذه الدوائر التعليمية، والحكومية، والمنظمات غير الهادفة للربح.

تساؤلات الدراسة

قام الباحث بتحديد مجموعة من التساؤلات التى تستهدف الدراسة الإجابة عنها, ونحددها فيما يلى:

- ما نوعية القضايا التى يعبّر عنها المضمون الإعلامي الصادر عن المنظمات الدولية بخصوص قضايا اللاجئين السوريين؟
- ما نوعية الأنماط الصحفية التى يتم عرض الموضون الإعلامي فى إطارها؟
- ما اللغة المستخدمة فى توجية المضمون الإعلامي؟
- ما الأهداف التى يسعى المضمون الإعلامي نحو تحقيقها فيما يخص قضايا اللاجئين السوريين؟
- ما القوى الفاعلة التى اهتم المضمون بعرضها فى إطار تناول قضايا اللاجئين السوريين؟

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

يحدد الباحث مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية على النحو التالى:

جدول (1)

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

المصطلح	المفهوم	التعريف الإجرائي
المنظمات الدولية	هى هيئة تنشئها مجموعة من الدول كوسيلة من وسائل التعاون الاختياري بينها للإشراف على شأن أو أكثر من شئونها الخاصة وتمنحها- لتحقيق أهدافها- اختصاصًا ذاتيًا تباشره هذه الهيئة في المجتمع الدولي من جهة وفى مواجهة دول الأعضاء فيها من جهة أخرى.(35)	هى المنظمات التي تقوم على مساعدة اللاجئين، وتتمتع بصفة قانونية دولية، وتشمل منظمة الأونروا المفوضية السامية لشئون اللاجئين واليونيسيف، واليونسكو ، ومنظمة الإغاثة الدولية، وحقوق الإنسان وغيرها من المنظمات الدولية العاملة فى الأردن التى تُعنى بشئون اللاجئين.
اللاجئون	اللاجئ هو كل شخص تعرض للاضطهاد لأسباب ترجع إلى عرقه، أو دينه، أو جنسه، أو آرائه السياسية خارج دولة جنسيته، ويوجد خارج دولة إقامته المعتادة بسبب تلك الظروف، ولا يستطيع أو غير راغب بسبب ذلك الخوف أن يعود إلى تلك الدولة.(36)	اللاجئ هو الشخص الذى ترك وطنه وأهله هربًا من الحروب والخوف والاضطهاد طالبًا الأمن والآمان، ويقصد بهم الباحث في هذه الدراسة اللاجئين السوريين المتواجدين فى المخيمات على أرض المملكة الأردنية الهاشمية.

الإطار المنهجي للدراسة

ويشمل هذا الإطار ما يلى:

نوع الدراسة:

تعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التى تستخدم المنهج المسحي بوصفه أنسب المناهج العلمية لتحقيق أهداف الدراسة، ومعرفة الدور الاتصالي للمنظمات الدولية تجاه اللاجئين والمهجرين فى الأردن, حيث تتجه البحوث الوصفية إلى اكتشاف العلاقة بين المتغيرات المختلفة للدراسة، والتعرف على نوع معين من الجمهور، وكذلك وصف

الظاهرة التى تتم دراستها كما هى، أى فى ظل الظروف التى تتواجد فيها[37].

منهج الدراسة: المنهج المسحي

هو جهد منظم للحصول على البيانات والمعلومات وأوصاف عن الظاهرة، وموضوع البحث من مفردات المجتمع ولفترة زمنية كافيه للدراسة، إما بهدف تكوين قاعدة أساسية من البيانات والمعلومات المطلوبة فى مجال تخصص معين، أو تحديد كفاءة الأوضاع القائمة، أو التعرف على الطرق والأساليب والممارسات التى اتُبعت لمواجهة مشكلات معينة، أو استخدام هذه البيانات في رسم السياسات[38]،وتعتمد الدراسة على منهج المسح، حيث يتيح منهج المسح التعرف على وجهات نظر الأفراد، وعما يعتقدون، ويفكرون فيه، ودراسة جمهور وسائل الإعلام بأنواعها المختلفة فى إطارها الوصفي أو التحليلي، وكذلك دراسة عدد كبير من المتغيرات، ومن خلال منهج المسح أيضًا يمكن الحصول على معلومات وبيانات دقيقة أصيلة لوصف مجتمع الدراسة[39].

أدوات الدراسة:

قام الباحث بتوظيف أداة تحليل المضمون باعتبارها أداة تستهدف بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة فى إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة[40].

الإطار الإجرائي للدراسة

مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة التحليلة فى المضامين الإعلامية التى توجهها المنظمات الدولية للاجئين السوريين, بينما يتمثل مجتمع الدراسة الميدانية فى اللاجئين السوريين المتواجدين فى مخيمات اللجوء فى الأردن.

عينة الدراسة:

اعتمد الباحث على العشوائية البسيطة فى تحديد عينتي الدراسة التحليلية والميدانية, وذلك لكون العينة العشوائية البسيطة تسمح بالتمثيل المتكافئ لكل مفردات المجتمع البحثي, ونوضح ذلك فيما يلى:

عينة الدراسة التحليلية

وهى عينة من المضامين الإعلامية التى توجهها المنظمات الدولية للاجئين السوريين فى الأردن عن طريق موقعها الرسمي الإلكتروني, وذلك بالتطبيق على الموقع الإلكتروني لكل من المفوضية السامية لشئون اللاجئين, والمكتب الإقليمي لمنظمة العمل الدولية فى الأردن.

أساليب جمع البيانات:

فى إطار هذه الدراسة تم استخدام استمارة تحليل المضمون لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة, ونوضح ذلك يما يلى:

استمارة تحليل المضمون Content Analysis:

تمت الاستعانة بأدة تحليل المضمون والتى تُعد أداة تستهدف بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق أو آراء أو أفكار معينة فى إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة[41], وهنا تم مسح شكل ومضمون صفحات ومواقع مؤسسات الدولة محل الدراسة وفنون الأشكال المستخدمة داخل المواقع محل الدراسة وذلك للوقوف على سمات وخصائص المواقع بهدف الكشف عما تريد هذه الصفحات والمواقع أن توصله للجمهور المستخدم لها.

اختبار الصدق والثبات:

تم اختبار صلاحية استمارتة تحليل المضمون فى جمع البيانات بإجراء اختباري الثبات والصدق لها[42], وذلك على النحو التالي:

اختبار الصدق (Validity):

يعنى الصدق الظاهري صدق المقياس المستخدم ودقته فى قياس المتغير النظري أو المفهوم المراد قياسه[43], وللتحقق من صدق المقياس المستخدم فى البحث تم القيام بعرض أدواة جمع البيانات (استمارة تحليل المضمون) على مجموعة من الخبراء والمتخصصين[44] فى مناهج البحث والإعلام والإحصاء.

اختبارالثبات (Reliability):

يقصد به الوصول إلى اتفاق متوازن فى النتائج بين الباحثين فى حالة استخدامهم لنفس الأسس والأساليب على نفس المادة الإعلامية، أى محاولة الباحث تخفيض نسب التباين لأقل حد ممكن من خلال السيطرة على العوامل التى تؤدى إلى ظهوره فى كل مرحلة من مراحل البحث، وهو ما تم على النحو التالى:

وقد تم إجراء اختبار الثبات مع ثلاثة باحثين لعينة موحدة من المضمون الذى تم تحليله للوصول إلى متوسط الثبات بين الباحثين بالدراسة التحليلية، سعيًا للتأكد من وجود درجة عالية من الاتساق بين الباحثين القائمين بالتحليل، وهو ما يعنى ضرورة توصل كل باحث إلى نفس النتائج بتطبيق نفس فئات التحليل ووحداته على نفس المضمون، وقد اختار الباحث ثلاثة مرمزين خلاف الباحث(*)، وتدريبهم على وحدات وفئات الاستمارة، فقاموا بتحليل نسبة 5% من عينة الدراسة الكلية، ثم تم حساب الثبات بين المرمزين عن طريق معادلة هولستي Holsti لتحديد الثبات، وقد بلغ قيمة معامل الثبات (0.90)، وهذا يعنى أن معامل الثبات مرتفع ونسبة الثبات عالية.

تاسعًا: التحليل الإحصائي للبيانات

قام الباحث بالاستعانة ببرامج التحليل الإحصائي (SPSS)، ويتمثل مستوى الدلالة المعتمدة فى الدراسة الحالية فى كافة اختبارات الفروض والعلاقات الارتباطية ومعامل الانحدار فى قبول نتائج الاختبارات الإحصائية عند درجة ثقة 95% فأكثر، أى عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، كما يعبر قيمة معامل الارتباط عن الفئات الثلاثة التالية:

إذا كانت القيمة أقل من (+3،-3) فهى تعنى قوة ارتباط منخفضة للغاية.

إذا كانت القيمة (أكبر من +،- 4 وأقل من +،-7) فهى تعنى قوة ارتباط متوسطة.

إذا كانت القيمة الأكبر من (-،+7 حتي 1) فهى تعنى قوة ارتباط عالية وقوية.

نتائج الدراسة

قام الباحث تحليل مضمون الموقع الإلكتروني لكل من المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين، والمكتب الإقليمي لمنظمة العمل الدولية فى الأردن, وذلك لمدة ستة شهور تبدأ من 1 يناير 2018 حتى 30 يونيو 2018, ونستعرض هذه النتائج فيما يلى:

أهم القضايا التى اهتم بها موقعي الدراسة:

أولا: القضايا الاجتماعية

جدول (2)

أهم القضايا الاجتماعية التى تم الاهتمام بها

القضايا الاجتماعية	التكرار	%
سكن ومأوى	88	31.4
تبرعات مادية	72	25.7
إعادة الاندماج	36	12.9
الأمن والأمان	27	9.6
إعادة بناء حياة جديدة	18	6.4
العنف	17	6.1
الرياضة	14	5.0
التسول	8	2.9
الإجمالي	280	100.0

توضح البيانات السابق عرضها مجموعة القضايا الاجتماعية التى اهتم بها موقعي الدراسة, فكانت فى الصدارة قضية السكن والمأوى بنسبة 31.4%، ثم قضية التبرعات المادية بنسبة 25.7%، يأتى بعد ذلك قضية إعادة الاندماج بنسبة 12.9%، ثم قضية الأمن والأمان بنسبة 9.6%، فقضية إعادة بناء حياة جديدة بنسبة 6.4%، وفى المرتبة

السادسة تأتى قضية العنف بنسبة 6.1% ، ثم قضية الرياضة بنسبة 5% واخيراً قضية التسول بنسبة 2.9%.

ثانيًا: القضايا الحقوقية

جدول (3)

أهم القضايا الحقوقية التى تم الاهتمام بها

القضايا الحقوقية	التكرار	%
احتياجات السكن	47	22.8
انتهاك حقوق الانسان	32	15.5
تحقيق السلام	25	12.1
العنف ضد المرأه	19	9.2
التراحم والانسانية	17	8.3
العدالة الاجتماعية	16	7.8
الحماية والسلامة	14	6.8
التحرش الجنسي	12	5.8
الرفق بالمعاقين	7	3.4
المساواة في الأجور	6	2.9
دار المسنين	4	1.9
السماح للحصول علي وثائق المتعلقات الشخصية	4	1.9
إعادة التوطين الإنسانية الطارئة	3	1.5
الإجمالي	206	100.0

توضح البيانات السابقة مجموعة القضايا الحقوقية التى اهتم بها الموقعين محل الدراسة, فنجد فى المقدمة قضية احتياجات السكن بنسبة 22.8%, ثم قضية انتهاك حقوق الانسان بنسبة 15.5%، يأتى بعد ذلك قضية تحقيق السلام بنسبة 12.1%، بينما تأتى قضية العنف ضد المرأة فى المرتبة الرابعة بنسبة 9.2%، ثم قضية التراحم والإنسانية بنسبة 8.3%، يأتي بعد ذلك فى المرتبة السادسة قضية العدالة الاجتماعية بنسبة 7.8%، ثم قضية الحماية والسلامة بنسبة 6.8% فالتحرش الجنسي بنسبة 5.8% ، ثم الرفق بالمعاقين فى المرتبة التاسعة بنسبة 3.4% ، يأتي بعد ذلك قضية المساواه فى الأجور بنسبة 2.9% ، بينما وردت قضايا المسنين بنسبة 1.9% ، واخيرًا قضية إعادة التوطين بنسبة 1.5%.

ويتفق ذلك مع دراسة خالد الشقران (2014) [45] التى استهدفت التعرف على الخطاب الإعلامي حول أزمة اللاجئين السوريين فى الأردن من خلال تحليل طبيعة

وأساليب وأدوات وطرق تناول وسائل الإعلام الأردنية لأزمة اللاجئين السوريين, حيث أكدت تنوع المواد الإعلامية التى تناولت قضايا اللاجئين السوريين ووصفت أوضاعهم مع معالجة الكثير من الإشكاليات التى تتعلق بالتبعات وتداعيات مسألة اللاجئين، كما ركز الخطاب الإعلامي الأردني على عدد من القضايا أبرزها المعاناة الإنسانية للاجئين، وعمليات استقبالهم، ونقلهم إلى المخيمات، وكذلك التركيز على المساعدات والمنح، ودعوة المجتمع الدولي لتحمل مسؤولياته تجاه اللاجئين السوريين.

ثالثًا: القضايا الصحية

جدول (4)

القضايا الصحية التى تم الاهتمام بها

القضايا الصحية	التكرار	%
خدمات صحية	22	53.7
بناء المستشفيات	9	22
قوافل طبية	9	22
معالجة حالات تفشي مرض	1	2.4
الإجمالي	41	100.0

توضح البيانات السابق عرضها مجموعة القضايا الصحية التى اهتم بها موقعي الدراسة, فنجد فى الصدارة قضية الخدمات الصحية بنسبة 53.7%, بينما تساوت قضيتي بناء المستشفيات والقوافل طبية بنسبة 22%، وكانت قضية معالجة حالات تفشى المرض فى المرتبة الأخيرة بنسبة 2.4%.

رابعًا: القضايا الاقتصادية

جدول (5)

القضايا الاقتصادية التى تم الاهتمام بها

القضايا الاقتصادية	التكرار	%
الدعم المالي	43	34.4
فرص العمل	35	28.0
التمويل	16	12.8
عمالة المرأة	12	9.6
عمالة الأطفال	8	6.4
توفير تصاريح العمل	6	4.8
توفير معارض للسلع من صنع اللاجئين	5	4.0
الإجمالي	125	100.0

تشير البيانات السابقة إلى مجموعة القضايا الاقتصادية التى اهتم بها موقعي المفوضية السامية ومنظمة العمل الدولية, فنجد فى مقدمتها قضية الدعم المادي بنسبة

34.4%, ثم قضية فرص العمل بنسبة 28% ، يأتى بعدها قضية التمويل بنسبة 12.8%, ثم قضية عمالة المرأة بنسبة 9.6% ، بينما كانت قضية عمالة الاطفال فى المرتبة الخامسة بنسبة 6.4%، ثم توفير تصاريح العمل للاجئين بنسبة 4.8% وأخيرًا قضية توفير معارض للسلع من صنع اللاجئين بنسبة 4%.

خامسًا: القضايا التربوية

جدول (6)

القضايا التربوية التى تم الاهتمام بها

القضايا االتربوية	التكرار	%
التدريب	29	31.5
منح دراسية	23	25.0
التعليم	19	20.7
ورش العمل	14	15.2
تخصيص حضانات للاطفال اللاجئين	6	6.5
اطلاق منصة زكاة عالمية	1	1.1
الإجمالي	92	100.0

اوضح بيانات الجدول السابق القضايا التربوية التى اهتم بها الموقعين محل الدراسة, فكانت قضايا التدريب فى المرتبة الأولى بنسبة 31,5%, ثم المنح الدراسية فى المرتبة الثانية بنسبة 25%, يلى ذلك قضية التعليم بنسبة 20,7%, ثم ورش العمل بنسبة 15,2%, يلى ذلك فى المرتبة الخامسة قضية تخصيص حضانات للأطفال اللاجئين بنسبة 6,5%, وأخيرًا قضية إطلاق منصة زكاة عالمية بنسبة 1,1%.

سادسًا: القضايا السياسية

جدول (7)

القضايا السياسية التى تم الاهتمام بها

القضايا السياسية	التكرار	%
التدخلات الاجنبية	23	35.4
الحل السياسي	17	26.2
الحل العسكري	13	20.0
الحل الدبلوماسي	12	18.5
الإجمالي	65	100.0

توضح البيانات السابق عرضها مجموعة القضايا السياسية التى اهتم بها موقعي

الدراسة, فنجد فى المقدمة قضية التدخلات الاجنبية بنسبة 35.4% ، يأتى بعد ذلك قضية الحل السياسي بنسبة 26.2% ، ثم قضية الحل العسكري فى المرتبة الثالثة بنسبة 20%، وأخيرًا قضية الحل الدبلوماسي بنسبة 18.5%.

القوى الفاعلة المذكورة فى المضامين الإعلامية:

جدول (8)

القوى الفاعلة المذكورة فى المضمون

القوى الفاعلة	التكرار	%
المفوضية	53	22.4
المفوض السامي	40	16.9
سفراء الامم المتحده	37	15.6
منظمات دولية	35	14.8
مندوبون دوليون	23	9.7
منظمات محلية	23	9.7
الهلال الاحمر	14	5.9
لجنة حقوق الانسان	12	5.1
الإجمالي	237	100.0

توضح البيانات السابقة مجموعة القوى الفاعلة للقضايا التى طرحها الخطاب, فنجد فى مقدمتها المفوضية الأوروبية بنسبة 22.4% ، ثم المفوض السامي بنسبة 16.9% ، يأتى بعد ذلك سفراء الأمم المتحده بنسبة 15.6% ، ثم المنظمات الدولية بنسبة 14.8%، بينما يتساوى كل من المندوبين الدوليين والمنظمات المحلية فى المرتبة الخامسة بنسبة 9.7%، يأتى بعد ذلك الهلال الأحمر بنسبة 5.9%, واخيرًا لجنة حقوق الانسان بنسبة 5.1%.

الأهداف التى يسعى المضمون الإعلامى إلى تحقيقها:

جدول (9)

الأهداف التى يستهدفها المضمون

الأهداف	التكرار	%
توعية اللاجئين	35	44.3
تأييد منظمات	28	35.4
تأييد دولي	16	20.3
الإجمالي	79	100.0

يتضح من خلال البيانات السابق عرضها مجموعة الأهداف والغايات التى يسعى

المضمون الإعلامي المنشور بموقعي الدراسة نحو تحقيقها, فنجد فى المقدمة هدف توعية اللاجئين بنسبة 44.3% ، ثم هدف كسب تأييد المنظمات بنسبة 35.4%، وأخيرًا هدف كسب التأييد الدولي بنسبة 20.3%.

اللغة المستخدمة بالموقعين محل الدراسة فى عرض المضمون الإعلامي:

جدول (10)

اللغة المستخدمة بموقعي الدراسة

اللغة المستخدمة	التكرار	%
اللغة العربية الفصحى	80	47.1
الإنجليزية	40	23.5
الفرنسية	30	17.6
الإسبانية	20	11.8
الإجمالي	170	100.0

تشير البيانات السابق عرضها اللغة المستخدمة فى عرض المضمون الإعلامي بموقعي الدراسة, وكانت اللغة العربية الفصحي فى المرتبة الأولى بنسبة 47.1% ، ثم اللغة الإنجليزية بنسبة 23.5%، يأتي بعد ذلك اللغة الفرنسية فى المرتبة الثالثة بنسبة 17.6% ، وأخيرًا اللغة الإسبانية بنسبة 11.8%.

الأنماط الصحفية المستخدمة فى عرض المضمون الإعلامي بموقعي الدراسة:

جدول (11)

الأنماط الصحفية المستخدمة

الأنماط الصحفية	التكرار	%
وسائط متعددة	60	20.4
الأخبار	48	16.3
قصص اخبارية	47	16.0
التصريحات والخطب	44	15.0
بيانات صحفية	37	12.6
إيجازات صحفية	35	11.9
تقارير	23	7.8
الإجمالي	294	100.0

توضح البيانات السابق عرضها مجموعة الأنماط الصحفية التى يتم عرض المضامين الإعلامية من خلالها بموقعي الدراسة, فتأتى فى المقدمة الوسائط المتعددة بنسبة 20.4%, ثم الاخبار بنسبة 16.3%، يأتي بعد ذلك القصص الاخبارية بنسبة

16% ، ثم التصريحات والخطب فى المرتبة الرابعة بنسبة 15% ، فى حين كانت البيانات الصحفية فى المتبة الخامسة بنسبة 12.6% ثم الإيجازات الصحفية بنسبة 11.9% وأخيرًا التقارير بنسبة 7.8%.

ولم تختلف هذه النتيجة كثيرًا عن دراسة الجنابي(2018) التى تناولت طبيعة التغطية الإعلامية لأزمة اللاجئين فى المواقع الإخبارية الأوروبية الموجهة باللغة العربية بالتطبيق على موقع دويشه فيله الألماني خلال شهر نوفمبر 2017, حيث أكدت أن الخبر يأتى فى مقدمة أنماط التغطية الإعلامية، بينما حل نمط التقرير ثانياً. (46)

فى حين أثبتت دراسة (منكاوي، 2015) التى استهدفت التعرف على الكيفية التي عالجت بها صحيفة المجد الأردنية الأزمة السورية فى الفترة ما بين (2011-2014), أن التقرير كان أبرز الأشكال الصحفية المستخدمة بتغطية صحيفة المجد، يليه المقال، وإن الخبر كان من أقل القوالب التحريرية استخداماً.(1)47

أما دراسة غازي السرحان، (2014) التى هدفت إلى التعرف على تغطية الصحف الأردنية اليومية لقضية اللاجئين السورين خلال الفترة الممتدة من 1-9-2013 إلى الفترة 1-3-2014, فأكدت أن الخبر الصحفي قد استأثر باهتمام الصحافة الأردنية اليومية, كما تقدم على الأنماط الصحفية الأخرى كافة، إضافة إلى الاعتماد على مصادر الصحيفة ووكالة الأنباء الأردنية- بترا بوصفها مصادر رئيسية للأخبار.(2)

الخاتمة

استهدفت هذه الدراسة التعرف على "تقييم اللاجئين السوريين للدور الاتصالي للعلاقات العامة فى المنظمات الدولية العاملة فى الأردن"، من خلال مناقشة الإستراتيجيات الاتصالية والأساليب المستخدمة فى أدوار العلاقات العامة فى المنظمات الدولية العاملة فى المملكة الأردنية الهاشمية لإتمام عمليات التواصل مع اللاجئين السوريين، وكذلك الكشف عن مجالات اهتمام المنظمات الدولية العاملة فى الأردن بالشئون الحياتية للاجئين السوريين داخل المخيمات فى الأردن، ومدى رضاهم عن هذه الأنشطة، ونجاح العلاقات العامة بالقيام بأنشطتها الاتصالية فى خدمة اللاجئين السوريين فى المملكة الأردنية الهاشمية.

وقد اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي مستعينة بأداة الاستبيان بالتطبيق على مجموعة من اللاجئين السوريين المتواجدين داخل مخيمات اللجوء، وتتكون الاستبانة من (400) مفردةٍ من أفراد العينة، واستخدم الباحث العينة العشوائية البسيطة، وكذلك تحليل المضمون الموقع الإلكتروني لمنظمتي المفوضية السامية للأمم المتحدة لشئون اللاجئين، ومنظمة العمل الدولية؛ لاتصالهما المباشر باللاجئين.

ولعل أبرز النتائج التى خَلُصت إليها الدراسة تتلخص فى:

اهتمت المادة الإعلامية بالقضايا الاجتماعية, وكالنت فى مقدمتها قضية السكن والمأوى بنسبة 31.4%، تلاها قضية التبرعات المادية 25.7%، يأتى بعد ذلك قضية إعادة الاندماج بنسبة 12.9%، ثم قضية الأمن والأمان بنسبة 9.6%، فقضية إعادة بناء حياة جديدة بنسبة 6.4%، ثم قضية العنف بنسبة 6.1% ، فقضية الرياضة بنسبة 5% وأخيرًا قضية التسول بنسبة 2.9%.

اهتمت المادة الإعلامية أيضًا بالقضايا الحقوقية, فنجد فى المقدمة قضية احتياجات السكن بنسبة 22.8%, ثم قضية انتهاك حقوق الانسان بنسبة 15.5%، يأتى بعد ذلك قضية تحقيق السلام بنسبة 12.1%، بينما كانت قضية العنف ضد المرأة بنسبة 9.2%، تلاها قضية التراحم والانسانية بنسبة 8.3%، يأتى بعد ذلك قضية العدالة الاجتماعية بنسبة 7.8%، فقضية الحماية والسلامة بنسبة 6.8% ثم التحرش الجنسي بنسبة 5.8% ، ثم الرفق بالمعاقين بنسبة 3.4% ، بينما جاءت قضية المساواه فى الأجور بنسبة 2.9% ، وقضايا المسنين بنسبة 1.9% ، وأخيرًا اعادة التوطين الانسانية الطارئة بنسبة 1.5%.

اهتم المضمون بالقضايا الصحية, زكانت فى مقدمتها قضية الخدمات الصحية بنسبة 53.7%, ثم تساوت قضيتي بناء المستشفيات وتنظيم القوافل الطبية بنسبة 22%، فى حين كانت قضية معالجة حالات تفشى حالات المرض بنسبة 2.4%.

وحول القضايا الاقتصادية التى اهتمت بها المادة الإعلامية المدروسة, كانت فى مقدمتها قضية الدعم المادى بنسبة 34.4%, ثم قضية فرص العمل بنسبة 28%، يأتى بعد ذلك قضية التمويل بنسبة 12.8%, ثم قضية عمالة المرأة بنسبة 9.6% ، بينما جاءت قضية عمالة الاطفال بنسبة 6.4%، ثم توفير تصاريح العمل للاجئين بنسبة 4.8%, وكانت قضية توفير معارض للسلع من صنع اللاجئين فى المرتبة الأخيرة بنسبة 4%.

كانت فى مقدمة القضايا السياسية التى اهتم بها المضمون الإعلامي قضية التدخلات الاجنبية بنسبة 35.4% ، يأتى بعد ذلك قضية الحل السياسي بنسبة 26.2% ، ثم قضية الحل العسكري بنسبة 20%، وكانت فى المرتبة الأخيرة قضية الحل الدبلوماسي بنسبة 18.5%.

تعددت القوى الفاعلة للقضايا محل الدراسة, فكانت فى المقدمة المفوضية بنسبة 22.4% ، ثم المفوض السامي بنسبة 16.9% ، يأتي بعد ذلك سفراء الامم المتحده بنسبة 15.6% ، ثم المنظمات الدولية بنسبة 14.8%، وقد تساوى المندوبون الدوليون

والمنظمات المحلية بنسبة 9.7%، يأتى بعد ذلك الهلال الأحمر بنسبة 5.9%, وأخيرًا لجنة حقوق الإنسان بنسبة 5.1%.

تنوعت الأهداف التى يسعى المضمون إلى تحقيقها, فكان فى مقدمتها هدف توعية اللاجئين بنسبة 44.3%، تلاها تأييد المنظمات بنسبة 35.4%، وأخيرًا التأييد الدولي بنسبة 20.3%.

تنوعت الأنماط الصحفية التى تم عرض المادة الإعلامية فى إطارها, فنجد فى المقدمة الوسائط المتعددة بنسبة 20.4%, ثم الأخبار بنسبة 16.3%، تأتى بعد ذلك القصص الإخبارية بنسبة 16%، ثم التصريحات والخطب بنسبة 15% ، بينما كانت البيانات الصحفية بنسبة 12.6%, ثم الإيجازات الصحفية بنسبة 11.9%, وكانت التقارير فى المرتبة الأخيرة بنسبة 7.8%.

مراجع الدراسة

1) اوجلاند، أولفر، الماضي الصعب والمستقبل الغامض /الظروف المعيشية للاجئين الفلسطينين في المخيمات والتجمعات في لبنان، منشورات مركز دراسات الاجئين والنازحين والهجره القصرية، (الأردن: جامعة اليرموك، 2005).
2) الشيب، هادي، مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي – اللاجئين السوريين أنموذجاً، ورقة بحثية مقدمة للمؤتمر الدولي الثالث: اللاجئون في الشرق الأوسط، المجتمع الدولي: الفرص والتحديات، مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، (الأردن: جامعة اليرموك، ص3، 2018).
3) حسنين، شريف، خلق التوازن في الأردن استجابة لاحتياجات اللاجئين في المناطق الحضرية، مؤسسة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية، مؤتمر "اللاجئون السوريون في الأردن: سؤال المجتمع والإعلام"، (2014).
4) الجنابي، حردان هادي، التغطية الإعلامية لأزمة اللاجئين في المواقع الإخبارية الالكترونية الموجهة باللغة العربية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس: الإعلام بين المسؤلية المهنية والالتزامات المجتمعية، (بغداد: الجامعة العراقية، كلية الإعلام، 2018).
5) (كردي، أنس نديم، اللاجئون السوريون والخطاب الإعلامي – دراسة لثلاث قنوات تلفزيونية عالمية ناطقة بالغة العربية، قطر: الدوحة، مركز حمرون للدراسات المعاصرة، (2018).
6) الشرع ، بشار عبدالرحمن، اعتماد اللاجئين السوريين على وسائل الإعلام الأردنية كمصدر للمعلومات عن الجمعيات الخيرية – ورقة مقدمةإلى المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الأوسط" الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة" مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، (2017، ص336).
7) السماسيري، محمود، رانيا النمس، دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين – دراسة ميدانية، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الأوسط" الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة" مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، (2017، ص 314).
8) الدليمي، علاء أحمد، الوظيفة الاجتماعية لوسائل الإعلام إزاء قضية النزوح واللجوء، ، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي الثاني: اللاجئون في الشرق الأوسط" الأمن الإنساني: التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة" مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، (2017، ص356).
9) منكاوي، سمر يحيى، معالجة صحيفة المجد الأردنية للأزمة السورية (2014،2011)، رسالة ماجستير غير منشورة، (عمان: جامعة البترا، كلية الإعلام، 2015).
10) السرحان، غازي احمد، التغطية الصحفية لقضية اللاجئين السوريين في الصحف الأردنية اليومية، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (الأردن:جامعة اليرموك، كلية الإعلام، (2014).
11) الدليمي، علاء الدين، **ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر اللاجئون السوريون في الأردن**،سؤال المجتمع والإعلام/ البحر الميت، (2014).
12) الشقران، خالد، **ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر اللاجئون السوريون في الأردن**، سؤال المجتمع والإعلام/ البحر الميت، (2014).

13) سلامة، دلال، اللاجئون السوريون في الصحافة الأردنية المطبوعة ... من ضحية إلى عبء، مؤتمر،"اللاجئون السوريون في الأردن: سؤال المجتمع والإعلام" (2014) .
14) الرشواني، منار، التوازن في التغطية الإعلامية للاجئين، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر "اللاجئون السوريون في الأردن، سؤال المجتمع والإعلام "، (2014)
15) الحسبان،عبد الكريم خالد، تفكيك صورة اللاجئ السوري في الخطابين الإعلامي والشعبي الأردنيين، جامعة اليرموك، مؤتمر "اللاجئون السوريون في الأردن : سوال المجتمع والإعلام"، (2014).
16) مهيرات، علي محمد، "التغطية الإخبارية التلفزيونية لقضايا اللاجئين السوريين في الأردن من وجهة نظر القائمين على الأخبار الأردنية"، (عمان: جامعة الشرق الأوسط، 2014).
17) الدقامسة،علي، معالجة الصحف الأردنية اليومية للثورة السورية، رسالة ماجستير غير منشورة،(الأردن: جامعة اليرموك، كلية الإعلام، 2012).
18) الشبيب، هادي، مسألة اللاجئين بين المواثيق الدولية والواقع السياسي – اللاجئين السوريين أنموذجاً، المؤتمر الدولي الثالث: اللاجئون في الشرق الأوسط، المجتمع الدولي: الفرص والتحديات، (إربد: جامعة اليرموك،2018).
19) زهيرة بوراس، مروة جغبلو، تداعيات أزمة اللاجئين السوريين على الأمن الأروبي، رسالة ماجستير غير من منشورة، (جامعة العربي التبسي: تبسة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2016).
20) مرسى، هبه أحمد، "إستراتيجيات الإتصال في العلاقات العامة الدوليه, دراسه على الموقع الإلكتروني للشركات الأمريكية الموجهه للجمهور المصري, رسالة ماجستير غير منشورة, (القاهره: كلية الإعلام, قسم العلاقات العامة والإعلان،2012).
21) قدره، فكري عبد الحليم، الدور الاعلامي لوكاله الغوث الدوليه"الاونروا" من وجهة نظر اللاجئين الفلسطينيين "دراسه تقيميه، **رسالة ماجستير غير منشورة**، (الأردن: جامعه الشرق الأوسط, كلية الإعلام، 2012).
22) العبهري، فاتن عبد الفتاح، دور الإتصال الشخصي في الحملة الإعلامية لمنظمة اليونيسيف، مع نحو بيئة مدرسية آمنة، -من وجهة نظر المعلمين- دراسة ميدانية، (الأردن: جامعة الشرق الأوسط، 2011).
23) ريم احمد عادل، العلاقات العامة في قطاع الاستثمار في مصر – دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، (القاهرة: 1986، ص63).
24) الجمال ، خيرت معوض، "الإدارة العامة: المدخل الإستراتيجي"، (القاهرة: الدار المصرية اللبنانية، 2005، ص50).
25) فيصل، سلمان فيحان، الوظيفة الاتصالية للعلاقات العامة في قطاع الأمن السعودي- دراسة تطبيقية على قضية المخدرات، (القاهرة: كلية الإعلام، 2008).
26) الجمال، معوض ، **مرجع سابق**، ص51.
27) ريم عادل، **مرجع سابق**، ص64.
28) ابو بكر مبروك الغزالي ."العوامل المؤثرة على أداء العلاقات العامة , دراسة على عينة من الشركات الليبية", رسالة دكتوراه غير منشورة , (جامعة القاهرة: كلية الإعلام, 2006) , ص89.
29) الجمال، معوض، **مرجع سابق**، ص15-52.
30) **المرجع السابق**، ص52.

31) (أبو بكر، **مرجع سابق**، ص90
32) الجمال، ومعوض، **مرجع سابق**، ص52-53.
33) ريم عادل، **مرجع سابق**، ص65-66.
34) الجمال، معوض، **مرجع سابق**، ص53.
35) البكري، فؤادة عبدالمنعم، الإعلام الدولي، ط1، (القاهرة: عالم الكتب، ص2011،359).
36) عبد الحميد محمد، تحليل المحتوى في بحوث الإعلان، (القاهرة:عالم الكتاب ،2010).
37) طايع، سامي، "بحوث الإعلام"، (القاهرة: دار النهضة العربية للنشر، 2001، ص167-168).
38) عبد العزيز، محمد، **البحوث الإعلامية، أساسها- أساليبها- مجالاتها**، ط2، (الرياض: مطبعة السفين، 2004، ص24).
39) عبد الحميد، محمد، "البحث العلمي في الدراسات الإعلامية"، (القاهرة: عالم الكتب للنشر، 2004، ص159).
40) محمد منير حجازى. **أساسيات البحوث الإعلامية والإجتماعية**. (القاهرة: دار الفجر، 2003)، ص 152.
41) محمد منير حجازى. **أساسيات البحوث الإعلامية والإجتماعية**. (القاهرة: دار الفجر، 2003)، ص 152.
42) عاطف عدلي العبد. تصميم وتنفيذ لستطلاعات وبحوث الرأي العام والإعلام: الأسس النظرية والنماذج التطبيقية. (القاهرة: دار الفكر العربي، 2002).
43) فرج الكامل. بحوث الأعلام والرأي العام: تصميمها، وإجرائها، وتحليلها. ط1 (القاهرة: دار النشر للجامعات، 2001)، ص134.

أسماء المحكمين:

- الأستاذ الدكتور: علي عجوة – جامعة القاهرة– عميد كلية الإعلام الأسبق.
- الاستاذ الدكتور: سامي طايع– جامعة القاهرة– كلية الإعلام.
- الاستاذ الدكتور: بركات عبدالعزيز– جامعة القاهرة– كلية الإعلام.
- الاستاذة الدكتورة: حنان فاروق جنيد– جامعة القاهرة – كلية الإعلام.
- الأستاذ الدكتور: ابراهيم أبو عرقوب– الجامعة الأردنية– كلية الآداب.
- الأستاذ الدكتور: حاتم العلاونه– جامعة اليرموك– كلية الإعلام.
- الأستاذ الدكتور: تيسير أبو عرجه– جامعة البترا– عميد كلية الإعلام.
- الاستاذ الدكتور: عبدالرزاق الدليمي– جامعة البترا– كلية الإعلام.
- الدكتورة: جيهان البيطار– جامعة القاهرة – كلية الإعلام.
- الاستاذ الدكتور: علي النجادات– جامعة اليرموك– عميد كلية الإعلام.
- الدكتور: علاء الدين الدليمي – جامعة اليرموك– كلية الإعلام.

45ا) لشقران، خالد، ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر اللاجئون السوريون في الأردن، سؤال المجتمع والإعلام/ البحر الميت، (2014).
(46) الجنابي حردان هادي، التغطية الإعلامية لأزمة اللاجئين في المواقع الإخبارية الالكترونية الموجهة باللغة العربية، بحث مقدم للمؤتمر العلمي الخامس: الإعلام بين المسؤلية المهنية والالتزامات المجتمعية، (بغداد: الجامعة العراقية، كلية الإعلام، 2018).
(47) منكاوي، سمر يحيى، معالجة صحيفة المجد الأردنية للأزمة السورية (2011،2014)، رسالة ماجستير غير منشورة، (عمان: جامعة البترا، كلية الإعلام، 2015).