فهم التماسك والمرونة الاجتماعية في المجتمعات المستضيفة الأردنية

تقرير تقييمي

نيسان 2014

British Embassy Amman

REACH Informing more effective humanitarian action

ملخص

لقد أدت الأزمة السورية، التي دخلت عامها الرابع مؤخرا، إلى نزوح 9.3 مليون شخص. وبالرغم من أن غالبية هؤلاء يعدون نازحين داخليين في سوريا، فإن ما يقارب 3 مليون لاجئ سوري عبروا الحدود إلى الدول المجاورة في المنطقة. يستضيف الأردن في الوقت الحالي 588.979 لاجئا ولاجئة مسجلين بالاضافة الى اللاجئين من غير المسجلين، يعيش 80% منهم تقريبا داخل المجتمعات المستضيفة. أدى هذا التدفق الهائل للاجئين السوريين إلى ضغط كبير على الطاقة الاستيعابية للمجتمعات الأردنية. ومع استمرار نمو السكان، تراجع مستوى الخدمات واشتدت المنافسة على الموارد في شمال الأردن على وجه الخصوص.

تمثلت استجابة الحكومة الأردنية، بالتنسيق مع الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى في تأسيس منصة دعم المجتمعات المستضيفة (HCSP) في أيلول 2013 بهدف تحسين الوصول إلى الخدمات، وتقوية التماسك الاجتماعي وبناء المرونة المجتمعية، إضافة إلى إعداد خطة المرونة الوطنية (NRP) للفترة من 2014-2016. تهدف الخطة إلى تنسيق الاستجابة التنموية، وهي تنقسم إلى الخدمات الاجتماعية المتنوعة والخصائص الاقتصادية التي تشير إليها الحكومات والجهات الإنسانية والتنموية في العادة بوصفها قطاعات رئيسية: المياه، والتشغيل وأسباب المعيشة، والصحة، والتعليم، ودعم البلديات. ينقسم التحليل في هذا التقرير أيضا إلى هذه القطاعات نفسها بالإضافة إلى الوصول إلى المأوى والإسكان ميسور التكلفة والذي بات من أبرز التحديات على المستوى المجتمعي.

بدعم من السفارة البريطانية في عمان، قامت مبادرة REACH بإجراء دراسة تقييمية في المجتمعات المستضيفة في الأردن بهدف تسليط الضوء على التحديات التي يواجهها التماسك والمرونة الاجتماعية. الغرض من هذا التقييم يتمثل في إيجاد فهم أفضل للمتغيرات الرئيسية التي نشأت في المجتمعات المستضيفة الأردنية نتيجة لأزمة اللاجئين السوريين، وكذلك دعم منهجية مبرهنة لتحديد التدخلات ذات الأولوية داخل المجتمعات وفيما بينها. ولضمان الكفاءة في التنفيذ، مرت الدراسة التقييمية بعدة مراحل.

أولا، تم إجراء مراجعة مكتبية لتجميع البيانات الثانوية المتاحة والتعرف على بعض مجالات الاهتمام الأكثر اتساعا في تحديد التحديات التي تواجه التماسك والمرونة الاجتماعية. ثم جرى تنفيذ دراسة لتقييم آراء مقدمي المعلومات الرئيسيين شملت 446 مجتمعا في مختلف أنحاء المحافظات الشمالية الأربع، عجلون وإربد وجرش والمفرق، بالإضافة إلى محافظتي الزرقاء والبلقاء في وسط المملكة.

وباستخدام منهجية شاملة للاختيار تم تحديد 160 مجتمعا لإجراء دراسة تقييمية إضافية معمقة بناء على مستويات التوتر والتحديات الأمنية للوصول إلى الخدمات الأساسية، والوصول الإجمالي للخدمات داخل المجتمع. تضمنت هذه التقييمات على مستوى المجتمع إجراء استبيانات وعقد مجموعات مناقشة مع المواطنين الأردنيين والسوريين.

وإلى جانب التقييمات على مستوى المجتمع، تم عقد ورش عمل على مستوى المحافظة في كل من عجلون وإربد وجرش والمفرق والزرقاء والبلقاء. ويسلط هذا التقرير الضوء على نتائج هذه التقييمات.

تأثرت جميع القطاعات والخدمات العامة الخاضعة للتقييم إلى درجة كبيرة بأزمة اللاجئين السوريين. وبالرغم من أن كلا من هذه القطاعات تأثر على نحو مغاير خاص به، فإن الآثار المترتبة على التماسك الاجتماعي ومرونة المجتمعات كانت شاملة في أغلب الأحيان. على سبيل المثال، ظهر انتشار الأمراض الجديدة كمشكلة كبيرة تمثل تحديا للتماسك الاجتماعي على مستوى الادارة المحلية والمجتمع المحلي على حد سواء. ومن جهة أخرى، هنالك ارتباط وثيق بين انتشار الأمراض الجديدة والاكتظاظ في المدارس (حيث ينتشر العديد من هذه الأمراض) وغياب الوصول إلى المياه النظيفة (بما يؤثر على النظافة) وعجز البلديات عن التعامل مع مشكلة إدارة المياه العادمة (والتي يعتقد أنها تسهم في انتشار الأمراض). وبكلمات أخرى، فإن التحديات التي تواجه التماسك والمرونة الاجتماعية تتسم بالتعقيد وتستدعي استخدام منهجية شمولية على مستوى التحليل والاستجابة.

برزت التحديات التي تواجه التماسك الاجتماعي في المجتمعات المستضيفة الأردنية على نحو مضاعف. أولا، ظهرت انطباعات سلبية على المستوى المجتمعي بين المجتمع المستضيف ومجموعات اللاجئين السكانية، كما ظهرت على نحو أكثر عمومية داخل المجتمعات بسبب نمو السكان ومحدودية الموارد. وتتعزز هذه التوترات بفعل اعتقاد أفراد المجتمعات على نطاق واسع بأن اللاجئين مسؤولون عن تدهور الظروف المعيشية داخل المجتمع. يغرس هذا الاعتقاد مزيدا من المشاعر السلبية حيال اللاجئين السوريين بصورة عامة، فيضعف التماسك الاجتماعي. إن تحسين العلاقات مع اللاجئين السوريين والانطباعات إزاءهم يعد ضرورة ملحة لتحقيق التكاتف داخل المجتمعات وتسوية الخلافات بطرق ودية وصولا إلى الوحدة والتقارب. أما التحدي الثاني للتماسك الاجتماعي فهو ما تعرّفه منصة دعم المجتمعات المحلية بأنه الفجوة بين الادارة المحلية والمواطنين. إن عجز البلديات عن مواجهة العديد من

المشكلات الظاهرة في المجتمعات التي تمثلها يؤدي إلى تراجع ثقة المواطنين بمؤسساتهم الحكومية المحلية وإضعاف العقد الاجتماعي بين المواطن والحكومة.

على الرغم من أن العديد من القطاعات تواجه تحديات كبيرة للحد من أثر الزيادة السكانية، فإن العديد منها أيضا تقدم فرصا وفيرة لتعزيز التماسك الاجتماعي وتحسين المرونة. ومن أبرز الأمثلة في هذا الصدد ما تؤديه المدارس من دور في بناء التقارب داخل المجتمعات من خلال تعزيز الفهم والتعاون بين الأردنيين والسوريين. وفضلا عن ذلك، فإن دعم دور البلديات في تقديم الخدمات للمجتمعات يمكن أن يسهم بقوة في بناء مجتمعات ومؤسسات حكومية محلية أكثر مرونة. ومع تزايد قدرة البلديات على أداء واجباتها، من المرجح أن تزداد ثقة المجموعات السكانية المحلية بها، ما يؤدي إلى تقوية العقد الاجتماعي بين الادارة المحلية والمواطنين.

أشارت الدراسة التقييمية أيضا إلى أن المجتمع الدولي بحاجة لإعادة النظر في كيفية تقديم هذا الدعم. فبالرغم من أن النطاق النتائج لا يوصف بالشمولية، فإن هذه النتائج تشير إلى وجود اعتقاد بأن الدعم لا يوزع على من هم أكثر حاجة إليه، ويبدو أن العديد من المجتمعات التي غطتها هذه الدراسة تقع خارج نطاق الدعم الدولي. وفي العديد من المجتمعات التي يتوفر فيها هذا الدعم، يسهم الدعم في زيادة التوترات. وعليه، فإن ثمة حاجة لتعزيز الشفافية والمساءلة في الطريقة التي تقدم بها المؤسسات الدولية الدعم للمجتمعات المستضيفة الأردنية واللاجئين السوريين. الكثيرون لا يدركون إطار اتخاذ القرارات المستخدم، وهذا يؤدي إلى ارتباكات وتوترات بين المجتمعات المستضيفة واللاجئين. وبهدف التحقق من تطبيق مفهوم "عدم إلحاق الضرر"، ينبغي تحسين التواصل واستخدام الأدلة الملموسة في تحديد الأولويات ضمن جهود الاستجابة الإنسانية والتنموية.

نبذة عن مبادرة (**REACH**)

REACH هي مبادرة مشتركة أطلقتها منظمتان دوليتان غير حكوميتين – هما وكالة التعاون التقني والتطوير (ACTED) والمبادرة الدولية للوقاية الصحية والاجتماعية (IMPACT) – مع برنامج الأمم المتحدة التشغيلي لتطبيقات الأقمار الصناعية (UNOSAT). تتمثل رسالة REACH في تقوية عمليات اتخاذ القرار المستندة إلى أدلة عملية لدى مقدمي الخدمات الإغاثية من خلال جمع البيانات وإدارتها وتحليلها على نحو فعال قبل وقوع الحالات الطارئة وأثناء حدوثها وبعد انتهائها. ومن خلال ذلك، تسهم مبادرة REACH في التحقق من حصول المجتمعات المتضررة من الحالات الطارئة على الدعم الذي تحتاجه. ومنذ وصولها إلى الأردن عام 2012، نفذت REACH عددا من الدراسات التقييمية في المجتمعات المستضيفة بهدف توفير معلومات هامة لزيادة مرونة المجتمعات واستهداف الفئات الأكثر هشاشة في صفوف المواطنين الأردنيين واللاجئين السوريين على حد سواء. يتم إجراء كافة أنشطة REACH في إطار آليات التنسيق بين الوكالات الإغاثية ودعمها.

للمزيد من المعلومات حول مبادرة REACH والاطلاع على منتجاتنا من المعلومات، قم بزيارة الرابط www.reach-initiative.org كما يمكنك الكتابة لنا على البريد الإلكتروني Jordan@reach-initiative.org ومتابعتنا على تويتر @REACH_info.

المحتويات

ملخص..... 2

المحتويات..... 4

قائمة الاختصارات..... 5

قائمة الأشكال..... 5

مقدمة..... 6

المنهجية..... 7

المنحى الاستراتيجي..... 7

المنحى المنهجي..... 7

جمع البيانات..... 8

التحديات والمحددات..... 9

النتائج..... 10

التعليم..... 10

الرعاية الصحية..... 13

المياه..... 15

التشغيل وأسباب المعيشة..... 18

المأوى والإسكان..... 20

الخدمات البلدية..... 23

التماسك الاجتماعي..... 26

دور وآثار الدعم الدولي..... 27

الخلاصة..... 28

الملحق 1: استبيان مقدمي المعلومات الرئيسيين..... 30

الملحق 2: أداة التقييم على المستوى الجزئي (مجموعات المناقشة)..... 36

الملحق 3: أداة التقييم على المستوى الكلي (التقييم الفردي)..... 37

REACH Informing more effective humanitarian action

قائمة الاختصارات

CBOs	منظمات مجتمعية
GoJ	الحكومة الأردنية
HCSP	منصة دعم المجتمعات المستضيفة
MoE	وزارة التربية والتعليم
NRA	مراجعة تقييم الاحتياجات
NRP	خطة المرونة الوطنية 2014- 2016
NRW	المياه المهدورة
RRP6	خطة الاستجابة الإقليمية للاجئين 2014
UNDP	مجموعة الأمم المتحدة الإنمائية
WAJ	سلطة المياه الأردنية

قائمة الأشكال

الشكل 1: خارطة المجتمعات الخاضعة للتقييم والإطار الزمني للتقييم 9
الشكل 2: هناك وصول ملائم للتعليم في مجتمعك (حسب الجنسية) 11
الشكل 3: خارطة التعليم بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي 12
الشكل 4: الوصول إلى التعليم يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية) 13
الشكل 5: هناك وصول كاف للرعاية الصحية في مجتمعك (حسب الجنسية) 14
الشكل 6: الوصول إلى الرعاية الصحية يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية) 14
الشكل 7: خارطة الوصول إلى الرعاية الصحية بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي 15
الشكل 8: الوصول إلى المياه يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية) 16
الشكل 9: هناك وصول كاف إلى المياه في مجتمعك (حسب الجنسية) 17
الشكل 10: خارطة المياه بوصفها تحديا للتماسك الاجتماعي 17
الشكل 11: هناك وصول كاف إلى أسباب المعيشة في مجتمعك (حسب الجنسية) 18
الشكل 12: الوصول إلى أسباب المعيشة يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية) 19
الشكل 13: خارطة الوصول إلى أسباب المعيشة بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي 20
الشكل 14: هناك وصول كاف إلى المأوى في مجتمعك (حسب الجنسية) 21
الشكل 15: خارطة المأوى بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي 22
الشكل 16: الوصول إلى المأوى يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية) 22
الشكل 17: مستوى الرضا عن الخدمات البلدية (حسب الجنسية) 23
الشكل 18: خارطة الانطباعات العامة عن البلديات في المجتمعات 24
الشكل 19: متوسط مستوى الرضا عن الخدمات البلدية المختلفة 25
الشكل 20: الانطباعات حول البلدية (حسب الجنسية) 25
الشكل 21: شعور المشاركين بأنهم جزء من المجتمع (حسب الجنسية) 26
الشكل 22: انطباعات السوريين عن الأردنيين (يسار) وانطباعات الأردنيين عن السوريين (يمين) 27
الشكل 23: الانطباعات حول توزيع الدعم الدولي 27

مقدمة

لقد أدت الأزمة السورية، التي دخلت عامها الرابع مؤخرا، إلى نزوح 9.3 مليون شخص[1]. وبالرغم من أن غالبية هؤلاء يعدون نازحين داخليين في سوريا، فإن ما يقارب 3 مليون لاجئ سوري عبروا الحدود إلى الدول المجاورة في المنطقة[2]. لقد تسبب التوسع الإقليمي للأزمة السورية في حدوث تداعيات كبيرة على الأردن الذي استقبل نسبة كبيرة من هؤلاء اللاجئين. يستضيف الأردن في الوقت الحالي 588.979 لاجئا ولاجئة[3] مسجلين، يعيش 80% منهم تقريبا داخل المجتمعات المستضيفة. غالبية اللاجئين السوريين المقيمين في المجتمعات المستضيفة الأردنية إنما يقيمون في محافظات العاصمة وإربد والمفرق. لقد أدى هذا التدفق الهائل للاجئين السوريين إلى ضغط كبير على الطاقة الاستيعابية للمجتمعات الأردنية ومع نمو السكان، تدهورت عمليات تقديم الخدمات واحتدمت المنافسة على الموارد في شمال الأردن على وجه الخصوص. ومع توقع دخول 200.000 لاجئ إضافي إلى الأردن خلال عام 2014، يزداد الضغط بصورة كبيرة على الادارة المحلية والمجتمعات المستضيفة الأردنية[4]. وبناء على ما تقدم فإن التعرف على القطاعات الأكثر تضررا من وجهة نظر الادارة المحلية يعد ضرورة ملحة لتعزيز مرونة المجتمعات المستضيفة وتماسكها الاجتماعي.

تمثلت استجابة الحكومة الأردنية، بالتنسيق مع الأمم المتحدة والمنظمات الدولية الأخرى في تأسيس منصة دعم المجتمعات المستضيفة (HCSP) في أيلول 2013 بهدف تحسين الوصول إلى الخدمات، وتقوية التماسك الاجتماعي وبناء المرونة، إضافة إلى إعداد خطة المرونة الوطنية (NRP) للفترة من 2014-2016. تهدف الخطة إلى تنسيق الاستجابة التنموية، وهي تنقسم إلى الخدمات الاجتماعية المتنوعة والخصائص الاقتصادية التي تشير إليها الحكومات والجهات الإنسانية والتنموية في العادة بوصفها قطاعات رئيسية: المياه، والتشغيل وأسباب المعيشة، والصحة، والتعليم، ودعم البلديات. ينقسم التحليل في هذا التقرير أيضا إلى هذه القطاعات نفسها بالإضافة إلى الوصول إلى المأوى والإسكان ميسور التكلفة والذي بات من أبرز التحديات على المستوى المجتمعي.

تدرك منصة دعم المجتمعات المستضيفة الطبيعة المزدوجة للتحديات التي تواجه بناء المرونة وتعزيز التماسك الاجتماعي. تزداد التوترات المجتمعية مع استمرار التنافس بين المجتمعات المستضيفة واللاجئين على الخدمات والموارد الاجتماعية المحدودة. ومن جهة أخرى، تشير المنصة إلى تراجع مستوى الطاقة الاستيعابية لدى هيكليات الادارة المحلية ومزودي الخدمات العامة نتيجة لعجز هذه المؤسسات عن تقديم الخدمات للسكان[5]. يسهم هذا في تنامي الهوة بين مؤسسات الادارة المحلية والمواطنين في المجتمعات المستضيفة[6]. يعمل هذان التحديان على إيجاد بيئة تحتاج إلى اعتبار التماسك الاجتماعي وبناء المرونة أولوية لتقوية الروابط الاجتماعية داخل المجتمعات وبين المواطنين والادارة المحلية.

بدعم من السفارة البريطانية في عمان، قامت مبادرة REACH بإجراء دراسة تقييمية في المجتمعات المستضيفة في الأردن بهدف تسليط الضوء على التحديات التي يواجهها التماسك والمرونة الاجتماعية. كان الغرض من هذا التقييم يتمثل في إيجاد فهم أفضل للمتغيرات الرئيسية التي نشأت في المجتمعات المستضيفة الأردنية نتيجة لأزمة اللاجئين السوريين، وكذلك دعم منهجية مبرهنة لتحديد التدخلات ذات الأولوية داخل المجتمعات وفيما بينها. ومع تزايد أعداد اللاجئين السوريين في الأردن – مصحوبا بتنامي شعور الأردنيين بالإحباط بسبب إحساسهم بتدهور أوضاع مجتمعاتهم – يصبح من الضروري فهم كيفية نشوء هذه المتغيرات والتحديات وتفاعلها فيما بينها. من المتوقع أن يؤدي تحسن فهم هذا المجال إلى المساعدة على إعداد استجابة إنسانية وتنموية أكثر ملاءمة من خلال تطوير البرامج واستهدافها وتحديد أولوياتها، مع توسعة نطاق المبادئ السليمة للتماسك الاجتماعي والمرونة في المجتمعات المضيفة. هذا ومن المتوقع أن يؤدي التكامل بين التماسك الاجتماعي وبناء المرونة إلى تيسير التقارب وتحقيق الاستقرار في المجتمعات بما يضمن دعم التنمية على المدى الطويل.

---

[1] مكتب الأمم المتحدة لتنسيق الشؤون الإنسانية (أوتشا) – نشرة المساعدات الإنسانية، العدد 42، ص 13 – 26، شباط 2014.

[2] مستخرج من بوابة المعلومات لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، http://data.unhcr.org/syrianrefugees/regional.php تاريخ الدخول 3 نيسان 2014.

[3] مستخرج من بوابة المعلومات لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، http://data.unhcr.org/syrianrefugees/regional.php تاريخ الدخول 3 نيسان 2014.

[4] المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين "خطة الاستجابة الإقليمية السادسة: الأردن"، (عمان، 2013).

[5] وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي – منصة دعم المجتمعات المستضيفة، *مراجعة تقييم الاحتياجات لأثر الأزمة السورية على الأردن، تشرين الثاني 2013.*

[6] وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي – منصة دعم المجتمعات المستضيفة، *مراجعة تقييم الاحتياجات لأثر الأزمة السورية على الأردن، تشرين الثاني 2013.*

المنهجية

المنحى الاستراتيجي

تم إجراء هذا التقييم بناء على النقاش الدائر حاليا في الأردن فيما يتعلق بمواجهة تداعيات أزمة اللاجئين السوريين. الانطباع السائد هو أن ثمة تراجعا في الوصول إلى الخدمات الاجتماعية الأساسية والفرص الاقتصادية، وهذا يمثل تحديا للتماسك الاجتماعي ومرونة المجتمعات المستضيفة على مستوى المحافظة والبلدية والمجتمع والفرد. تم إعداد تصميم هذا التقييم وفق هذا المفهوم للتعرف على الخطاب والانطباعات التي يتكرر ذكرها في البرلمان ووسائل الإعلام وغيرها من المنتديات. وبناء على ما سبق، ينقسم التقييم إلى عدة قطاعات لتوفير معلومات حول كيفية التوصل إلى الانطباعات حول تأثر قطاعات معينة على المستويين الحكومي والمجتمعي.

تجري هذه الدراسة تقييما لتأثير أزمة اللاجئين السوريين على المجتمعات المستضيفة الأردنية مع تركيز خاص على المرونة المجتمعية والتماسك الاجتماعي. يمكن تعريف المرونة المجتمعية والتماسك الاجتماعي بعدة طرق استنادا إلى الهدف الإجمالي والسياق. تتضمن وثائق التخطيط كلا من خطة المرونة الوطنية 2014-2016 وخطة الاستجابة الإقليمية للاجئين 2014 وهي تعتبر تعزيز المرونة والتماسك الاجتماعي من أهم الاستراتيجيات المتبعة للتحقق من حماية اللاجئين والمجتمعات المستضيفة. وفي سياق الأزمة السورية، عرفت مجموعة الأمم المتحدة الإنمائية المرونة بأنها "قدرة الأسر والتجمعات السكانية والمجتمعات على تحمل الصدمات والضغوطات، والخروج من تلك الضغوطات والعمل مع المؤسسات الوطنية والحكومية لتحقق التغير التحويلي نحو الاستدامة[7]. يقع التماسك الاجتماعي في إطار المرونة المجتمعية. تتمثل العناصر الأساسية للتماسك الاجتماعي في هذا الموقف الإنساني فيما يلي: "تعزيز العلاقات والروابط والصلات الاجتماعية"[8]، وبناء الثقة والتفاهم بين المجتمعات[9]، وتقليص التباينات المجتمعية[10]، وتبني استراتيجية شمولية لأسباب المعيشة والخدمات العامة وغيرها من التدخلات الاجتماعية- الاقتصادية التي تهدف إلى تحسين المشاركة المجتمعية[11]. ولأغراض هذه الدراسة التقييمية، تعرف المرونة بأنها قدرة المجتمع على امتصاص الصدمات الخارجية والحد من الهشاشة إلى أدنى المستويات. ويعرف التماسك الاجتماعي بأنه مقياس للانطباعات حول مستويات الثقة والتوتر بين أعضاء المجموعات المختلفة في المجتمع وكذلك بين أفراد المجتمع والمؤسسات المحلية.

المنحى المنهجي

نظرا للطبيعة المراوغة والمجردة لموضوع هذه الدراسة، تم اعتماد منحى متعدد الطرائق للمساعدة على تقسيم المعلومات وتقديم تحليل أكثر دقة وارتباطا بالسياق. ولتحقيق ذلك بكفاءة، مرت عملية التحليل بعدة مراحل. أولا، تم إجراء مراجعة مكتبية لتجميع البيانات الثانوية المتاحة والتعرف على بعض مجالات الاهتمام الأكثر اتساعا في تحديد التحديات التي تواجه التماسك والمرونة الاجتماعية. ثم جرى تنفيذ تقييم تعريفي رئيسي شمل 446 مجتمعا عبر 1445 مقابلة[12] في مختلف أنحاء المحافظات الشمالية الأربع، عجلون وإربد وجرش والمفرق، بالإضافة إلى محافظتي الزرقاء والبلقاء في وسط المملكة[13].

وباستخدام منهجية شاملة لاختيار الحالات[14] تم تحديد 160 مجتمعا لإجراء دراسة تقييمية إضافية معمقة بناء على مستويات التوتر والتحديات الأمنية للوصول إلى الخدمات الأساسية، والوصول الإجمالي للخدمات داخل المجتمع. وإلى جانب التقييمات على مستوى المجتمع، تم عقد ورش عمل على مستوى المحافظة في كل من عجلون وإربد وجرش والمفرق والزرقاء والبلقاء. ويسلط هذا التقرير الضوء على نتائج هذه التقييمات.

---

[7] برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومجموعة الأمم المتحدة الإنمائية حول المرونة – الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، *ورقة موقف: استجابة قائمة على المرونة للأزمة السورية، كانون الأول 2013، ص 2.*

[8] وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي – منصة دعم المجتمعات المستضيفة، *مراجعة تقييم الاحتياجات لأثر الأزمة السورية على الأردن*، تشرين الثاني 2013، ص 101.

[9] الأمم المتحدة ومنصة دعم المجتمعات المستضيفة، *خطة المرونة الوطنية، 2014-2016*، كانون الثاني 2014.

[10] برنامج الأمم المتحدة الإنمائي ومجموعة الأمم المتحدة الإنمائية حول المرونة – الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، *ورقة موقف: استجابة قائمة على المرونة للأزمة السورية، كانون الأول 2013.*

[11] *المرجع السابق.*

[12] تم اعتماد المجتمع بوصفه *مجموعة الخدمة الأساسية (BSU)*، وذلك بناء على حدود المجتمع أو القرية أو الحي كما حددها مقدمو المعلومات الرئيسيون.

[13] REACH (2014): *اللاجئون السوريون في المجتمعات المستضيفة: مقابلات مع مقدمي المعلومات الرئيسيين/ معلومات المناطق*، كانون الثاني 2014.

[14] REACH (2014): *تقييم أثر أزمة اللاجئين السوريين على الاستقرار والمرونة في المجتمعات المستضيفة الأردنية: تقييم الأثر الأولي*، كانون الثاني 2014.

جمع البيانات

قامت مبادرة REACH خلال كانون الثاني وشباط 2014 باستضافة ستة ورش عمل تشاركية مع ممثلين عن محافظات عجلون والمفرق والبلقاء وإربد وجرش والزرقاء. كان الهدف من إقامة هذه الورش هو الوصول إلى فهم أفضل لاتجاهات وتحديات واحتياجات المؤسسات الحكومية المحلية عند توفيرها الدعم لكل من المجتمعات المستضيفة واللاجئين القادمين إليها. وقد سعت الورش على وجه الخصوص إلى التعرف على القطاعات ذات الأولوية في كل محافظة على حدة لإعداد برامج مناسبة للتماسك والمرونة الاجتماعية. تكاملت ورش العمل مع تقييمات على مستوى المجتمع للخروج بمنظور شامل ودقيق لأوجه الهشاشة والتحديات التي تواجه المرونة في المجتمعات المستضيفة الأردنية.

تمت دعوة مسؤولين حكوميين رسميين من كل محافظة، بما في ذلك المحافظين ومسؤولي المناطق وأعضاء المجالس البلدية وممثلي المديريات والوحدات التنموية وأعضاء المنظمات المجتمعية، للمشاركة في ورش العمل. ناقش المشاركون انطباعاتهم حول التحديات الأساسية التي تواجه تقديم الخدمات والتماسك الاجتماعي نتيجة لتدفق اللاجئين السوريين إلى المجتمعات الأردنية. طلبنا من ممثلي المحافظات أن يستعرضوا قبل كل ورشة أبرز القطاعات التي وجدوا أنها الأكثر تضررا من الأزمة السورية. وبناء على تلك المعلومات قامت REACH بتهيئة نقاش بناء طلبت فيه من جميع المشاركين القيام بما يلي على نحو جماعي:

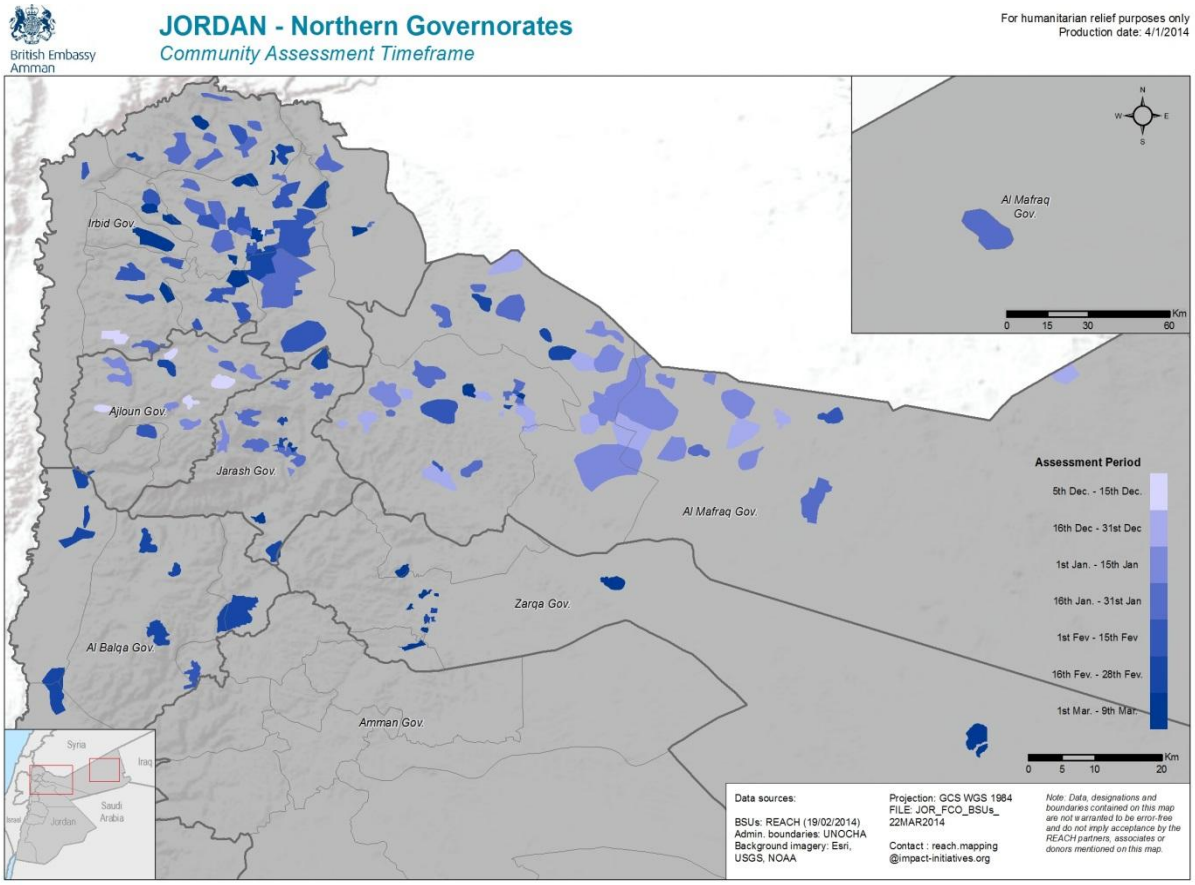
1. التصنيف والترتيب حسب الأولوية للقطاعات المتأثرة في محافظاتهم نتيجة لأزمة اللاجئين السوريين؛
2. شرح الآثار المترتبة على التماسك الاجتماعي داخل كل محافظة؛
3. توضيح التوقعات والتوصيات للمجتمع الدولي فيما يتعلق بمعالجة التحديات المذكورة أعلاه.

وبهدف تدعيم المعلومات الواردة من الحكومات المحلية، نفذت REACH أيضا تقييمات على مستوى المجتمع للأردنيين والسوريين المقيمين داخل المجتمعات المستضيفة. بدأ تنفيذ هذه التقييمات في 5 كانون الأول 2013 وانتهى في 9 آذار 2014. تم اختيار المجتمعات في المحافظات الست بناء على مستويات المرونة لديها، حيث وقع الاختيار على 160 مجتمعا تملك أدنى مستويات المرونة[15]. تم تنفيذ ثماني مجموعات مناقشة داخل كل مجتمع على حدة بمتوسط ستة أشخاص تقريبا لكل مجموعة. شهد كل مجتمع إقامة مجموعة نقاشية مع كل من المجموعات الديمغرافية التالية: النساء الأردنيات، والرجال الأردنيين، والشابات الأردنيات، والشباب الأردنيين، والنساء السوريات، والرجال السوريين، والشابات السوريات، والشباب السوريين. كان السقف العمري الذي تم بموجبه تصنيف الأفراد ضمن مجموعة الشباب 30 عاما. وقد تم تقسيم المجموعات على هذا النحو بهدف السماح بظهور مختلف أنواع الحوارات ضمن إعدادات مجموعات المناقشة. كانت الدراسات التقييمية السابقة قد أشارت إلى أهمية الفصل بين مجموعات المناقشة للأردنيين والسوريين[16]، لكننا رأينا أيضا ضرورة فصل المجتمعات وفقا لمجموعات الجنس والعمر من أجل الحصول على مناقشات جماعية أكثر دقة. وعليه فإن مرحلة التقييم المستهدف تضمنت تعبئة 7158 استبيان فردي و1280 مناقشة جماعية.

وقبل بداية كل مناقشة جماعية، كنا نطلب من المشاركين تعبئة استبيان مسحي باستخدام *Open Data Kit* محملة على الهواتف النقالة. تمت تعبئة الاستبيانات بشكل فردي بهدف قياس التحديات والانطباعات والأولويات الفردية التي يحملها المشاركون في المجموعات النقاشية. كانت الاستبيانات تعبأ قبل البدء بالمناقشات الجماعية بما يضمن عدم تأثر الاستجابات بمتغيرات مجموعة المناقشة. بعد الانتهاء من تعبئة الاستبيان، كان جميع المشاركون يجلسون لمدة ساعة تقريبا يقضونها في نقاش جماعي. تم جمع البيانات في المجتمعات التالية وفق الإطار الزمني المبين فيما يلي:

[15] REACH (2014): *تقييم أثر أزمة اللاجئين السوريين على الاستقرار والمرونة في المجتمعات المستضيفة الأردنية: تقييم الأثر الأولي*، كانون الثاني 2014.
[16] ميرسي كوربس (2013): *دراسة تفصيلية للمجتمعات المستضيفة – التوترات مع اللاجئين السوريين في المفرق والرمثا، الأردن.*

الشكل 1: خارطة المجتمعات التي خضعت للتقييم والإطار الزمني للتقييم



التحديات والمحددات

تم اعتماد منهجية **العينة القصدية** للتقييم على مستوى المجتمع بهدف توضيح التحديات المحددة للتماسك والمرونة الاجتماعية ضمن مجموعات ديمغرافية مختلفة في المجتمعات المستضيفة الأردنية. كما كان اختيار هذه المجتمعات قصديا أيضا، وعليه فإن منهجية سحب العينات **لم تكن تهدف إلى الخروج بتعميمات شاملة عن الأردن ككل**، وإنما أتاحت فرصة الوصول إلى فهم أكثر دقة وموضوعية لتحديات التماسك والمرونة الاجتماعية التي تواجه الأفراد المقيمين في المجتمعات المستضيفة الأردنية.

شهدت بعض المجتمعات حالات من **تردد الأردنيين والسوريين في المشاركة** بالتقييم. لم تشكل هذه الحالات تحديا رئيسيا بصورة عامة، لكنها تسببت في تعقيدات للتخطيط التشغيلي حيث استوجبت إعادة ترتيب الجدول الزمني لمجموعات المناقشة وتغيير مواعيده لضمان الحصول على مشاركة مقبولة في التقييم. وبالإضافة لما سبق، ظهر في بعض المجتمعات **شعور متنام بالإرهاق من كثرة الدراسات التقييمية**؛ حيث يشعر بعض الأردنيين والسوريين أن عدد الدراسات التقييمية التي تجرى كبير جدا لكنهم لا يشهدون أي تغيير حقيقي على الأرض.

النتائج

أجريت دراسات تقييمية عديدة في مختلف مناطق الأردن من أجل فهم عوامل الهشاشة لدى الأردنيين والسوريين المقيمين في المجتمعات المضيفة، لكن لم تتمكن أي دراسة منها من الكشف عن متغيرات التماسك الاجتماعي وبناء المرونة. والسبب الرئيسي في ذلك مرتبط بنطاق تلك الدراسات الأخرى والمنهجيات التي تطبقها. وبالرغم من أن المنهجيات المتبعة قطعت شوطا كبيرا في المساعدة على فهم كيفية نشوء الانطباعات السلبية، فقد عجزت عن تقديم نظرة موضوعية شاملة للتحديات التي تواجه التماسك والمرونة الاجتماعية. إن المعلومات والتحليلات الواردة في الأقسام التالية تسلط الضوء على كيفية ارتباط كل من الاحتياجات والأولويات والتحديات بالتماسك والمرونة الاجتماعية في المجتمعات المستضيفة الأردنية.

تواجه المؤسسات الحكومية المحلية في الأردن تحديات هائلة، حيث يعاني المسؤولون الإداريون في محافظات عجلون والبلقاء والمفرق وإربد وجرش والزرقاء من صعوبات متزايدة في الاستجابة للفجوة المتنامية بين توفير الخدمات البلدية والموارد، والاحتياجات المتزايدة للاجئين القادمين حديثا. يؤدي النمو السكاني السريع وتدهور جودة الخدمات العامة وتآكل الطاقة الاستيعابية للهياكل الحكومية المحلية في بعض المناطق إلى زيادة مستويات الهشاشة في المجتمعات المستضيفة ومجتمعات اللاجئين على حد سواء.

يبدأ هذا القسم بنظرة عامة على قطاع التعليم، والذي يرزح تحت ضغط هائل بسبب ضخامة أعداد اللاجئين الأطفال، وهذا يحوله إلى خدمة اجتماعية إما أن تمثل تكريسا للتماسك الاجتماعي المتدهور أو أداة لبناء الوئام. تتبع ذلك نظرة عن التشغيل وأسباب المعيشة، وهو قطاع يقع على رأس الأولويات للعديد من المجتمعات والأسر. أشار العديد من المسؤولين الحكوميين إلى قطاع المياه، في تجسيد لحقيقة أن الأردن هو رابع أفقر دول العالم مائيا. بالرغم من أن الإيواء والإسكان لا يدخل تحت مظلة قطاعات منصة دعم المجتمعات المستضيفة فإنه يمثل أولوية لدى العديد من المجتمعات والأسر، وهذا يؤهله ليحظى بقسم خاص يتناول الجوانب الاجتماعية والثقافية والاقتصادية للتحديات التي تواجهه. تمت مناقشة الصحة والوصول إلى الرعاية الصحية من حيث التحديات والأولويات. بعد ذلك قدمنا مناقشة لموضوع الخدمات البلدية، بما في ذلك الإدارة البيئية، مع تحديد مستويات الرضا عن الاستجابة والخدمات المقدمة في ضوء تزايد الضغط على البلديات التي كانت تتعرض مسبقا لضغوطات كبيرة قبل اندلاع الأزمة السورية. أخيرا، تمت مناقشة التماسك الاجتماعي بوصفه موضوعا شائعا وشاملا، يتبعه دور الدعم الدولي والآثار المترتبة عليه.

التعليم

أتاحت الحكومة الأردنية للتلاميذ السوريين فرصة الحصول على التعليم المجاني في محاولة منها "للتحقق من تمتع الأطفال اللاجئين بالحق في التعليم الأساسي".[17] وقد فرض هذا التوجه تحديات كبيرة على قطاع التعليم، من اكتظاظ الغرف الصفية إلى عدم كفاية المواد التعليمية، مرورا بوقوع حالات عنف بين التلاميذ الأردنيين والسوريين. ونتيجة لذلك، برز قطاع التعليم بوصفه أحد أكثر القطاعات تضررا بأزمة اللاجئين السوريين.

ذكر المسؤولون الحكوميون الأردنيون أن الاكتظاظ هو السبب الرئيسي لتراجع جودة التعليم في الأردن، وأشاروا إلى أن اكتظاظ المدارس هو تحد رئيسي يواجه المجتمعات المستضيفة. وفي هذا، شهدت محافظة البلقاء زيادة غير مسبوقة في أعداد الطلاب بسبب دخول الطلاب السوريين، وذلك بالرغم من أن الكثير منهم لم يجدوا فرصة لتسجيلهم بسبب وصول المدارس إلى طاقتها الاستيعابية القصوى.[18] أما في المفرق فقد وردت تقارير بأن بعض الصفوف الدراسية كانت تحوي 55 تلميذا. وفي عجلون أشار المسؤولون إلى أن المعلمين لم يعودوا قادرين على تزويد كل تلميذ بالتدريس والتعليم الكافي على المستوى الفردي.[19] وفي محافظة جرش لجأت قريتا ففقا وبليلا إلى استخدام الكرفانات كصفوف دراسية لكي تتسع لكل التلاميذ، ويجري استخدام كتب مدرسية شبه تالفة بسبب عدم توفر مواد دراسية جديدة للجميع.[20] وقد طلبت مديرية التربية والتعليم إنشاء مدرستين جديدتين في المنطقة لمواجهة هذا التحدي، لكن هذا يشير إلى ضخامة التحديات التي يواجهها قطاع التعليم. وعلى نحو مماثل، اضطرت مديرية التربية والتعليم في محافظة الزرقاء إلى

---

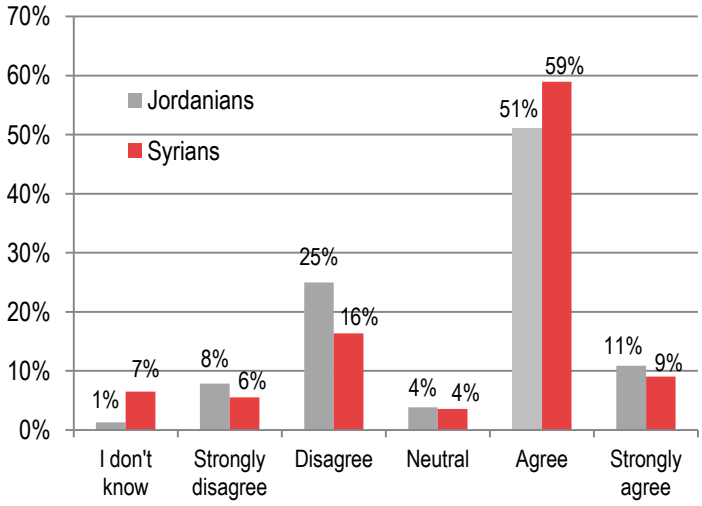
17 الأمم المتحدة ومنصة دعم المجتمعات المستضيفة، *خطة المرونة الوطنية 2014-2016*، كانون الثاني 2014، ص 17.
18 النصيرات، م. أ. [مدير التربية والتعليم للواء عين الباشا]، "كلمة في ورشة عمل محافظة البلقاء"، (البلقاء، 2014).
19 مديرية التربية والتعليم لمحافظة عجلون، "خطاب رقم 16966/8/8"، (عجلون، 2013).
20 بنات، أ. [ممثل مديرية التربية والتعليم لمحافظة جرش]، "كلمة في ورشة عمل محافظة جرش"، (جرش، 2014).

استئجار مبان خاصة ليتم استخدامها كمدارس وغرف صفية.

بالإضافة إلى مشكلة الاكتظاظ، ذكر المشاركون في ورش العمل أن أولياء الأمور الأردنيين أبدوا قلقهم من التأثيرات السلوكية والثقافية للأطفال السوريين على الأطفال الأردنيين، وكذلك المشكلات الصحية، وعليه فقد دعوا إلى فصل المجموعتين عن بعضهما في التدريس. ونتيجة لذلك، اعتمدت غالبية المدارس في المحافظات الست نظام الفترتين في الدوام المدرسي استجابة لتلك المخاوف واستيعاب الأعداد الهائلة من التلاميذ والحد من فرص انتشار الأمراض المعدية، وذلك من خلال فصل التلاميذ السوريين عن الأردنيين في فترتي الدوام (الصباحية والمسائية). كما اضطرت المدارس في بعض الحالات إلى تقليص مدة الحصة الدراسية من 45 إلى 30 دقيقة فقط لكي تستطيع تطبيق نظام الفترتين في جداولها الدراسية. يؤدي تقليص مدة الحصة الدراسيةإلى آثار سلبية على فهم التلاميذ واستيعابهم للمواد الدراسية المختلفة ويجبر المعلمين على تخفيض الوقت المخصص للتدريس.[21] وقد نتج عن هذا انتشار الإحباط في صفوف أولياء الأمور الأردنيين الذين يشعرون بأن تدفق السوريين بات يشكل تهديدا لجودة التعليم وكذلك المعلمين الأردنيين الذين يكافحون بصعوبة لإنجاز أعباء العمل المفروضة عليهم والتي باتت أكبر من ذي قبل. تتراوح تكلفة التعليم التي تتحملها الحكومة بين 850 و1.100 دينار أردني للتلميذ الواحد سنويا، ويسود الاعتقاد بأن جودة التعليم لم تعد تبرر هذه التكاليف المرتفعة.[22]

ولعل العامل الأكثر تهديدا للتماسك الاجتماعي هو اتساع نطاق الموافقة على فصل التلاميذ السوريين عن زملائهم الأردنيين. يرى الكثير من الأردنيين أن السوريين يملكون وجهات نظر وعادات وتقاليد مختلفة عنهم، وهم يخشون من التأثيرات السلوكية لذلك على أطفالهم.23 هناك انطباع بأن التلاميذ السوريين أقل اهتماما بالتعليم وأكثر ميلا لترك المدرسة، وهذا يعزز مخاوف الأردنيين من تبني أطفالهم لهذا التوجه.

الشكل 2: هناك وصول ملائم للتعليم في مجتمعك (حسب الجنسية)



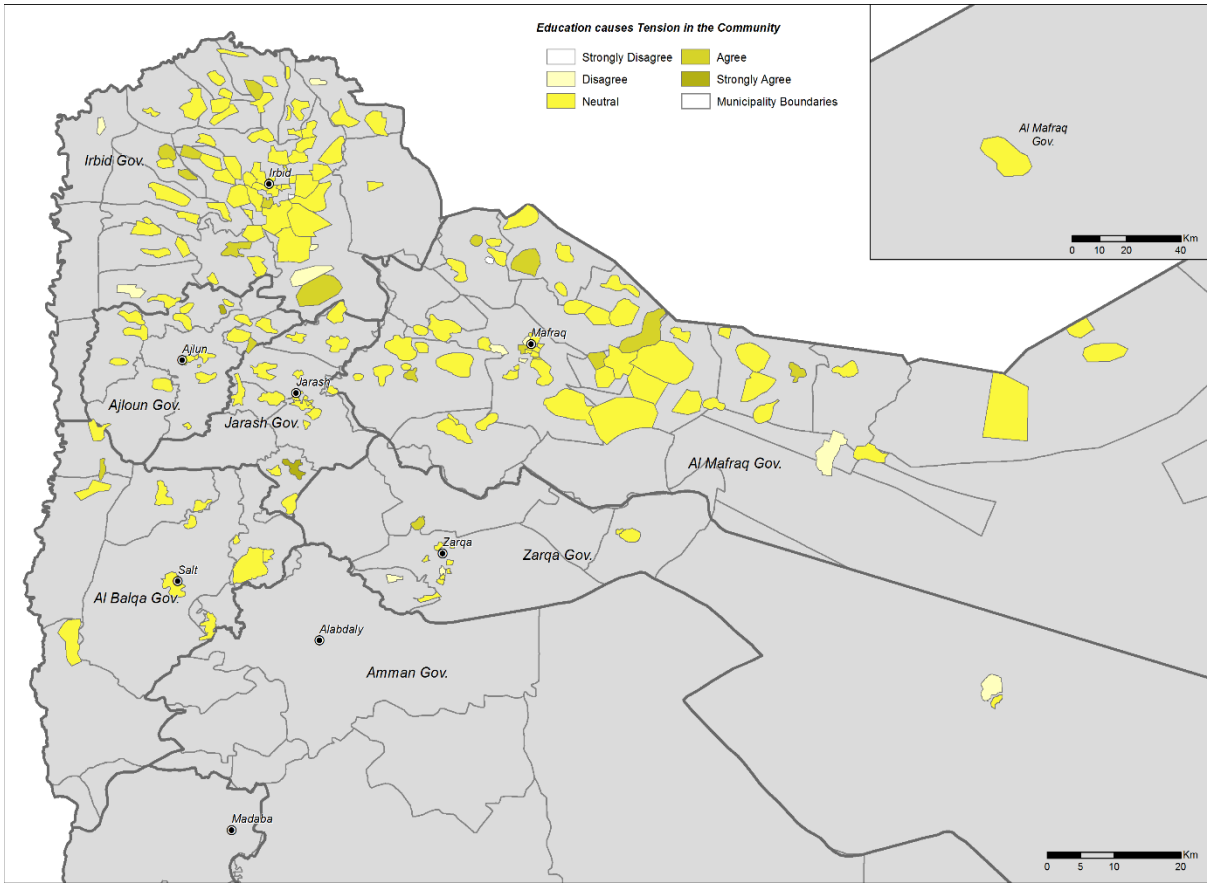
إضافة لما سبق، شدد المشاركون في ورش العمل على أن التلاميذ الأردنيين يعانون من تداعيات نفسية بسبب تعاملهم مع الأطفال السوريين الذين تعرضوا لأحداث صادمة من التعذيب والقتل، ويمكن ربط ذلك بتزايد أعمال العنف في المدارس والمجتمع على نطاق واسع.[24] لقد أدى قرار الحكومة الأردنية بالسماح بالتحاق التلاميذ السوريين بالمدارس الأردنية إلى شعور غالبية أفراد المجتمع بأن هناك وصولا ملائما للتعليم، حيث ذكر 62% من المشاركين الأردنيين و68% من المشاركين السوريين أن هناك وصولا ملائما للخدمات التعليمية في مجتمعهم. ومن اللافت في هذا السياق أن 33% من المشاركين الأردنيين ذكروا أنه لا يوجد وصول ملائم للتعليم في مجتمعاتهم.

تشير نتائج مجموعات المناقشة إلى أن السبب في ذلك لا يعود إلى عدم قدرة الأردنيين على الذهاب للمدرسة، وإنما يمثل هذا التوجه الانطباع السائد بين الأردنيين بضرورة زيادة عدد المدارس لاستيعاب الزيادة الكبيرة في أعداد السكان.

[21] مديرية التربية والتعليم لمحافظة عجلون، "خطاب رقم 16966/8/8"، (عجلون، 2013).
[22] د. محمد الروسان [مدير التربية والتعليم لمحافظة الزرقاء]، "كلمة في ورشة عمل محافظة الزرقاء"، (الزرقاء، 2014).
[23] مديرية التربية والتعليم لمحافظة المفرق، (كانون الثاني 2014)، "كلمة في ورشة عمل محافظة المفرق"، (المفرق، 2014).
[24] مديرية التربية والتعليم لمحافظة عجلون، "خطاب رقم 16966/8/8"، (عجلون، 2013) ووزارة التربية والتعليم، "خطاب رقم 13285/198/14"، (عمان، 2014)

وقد أظهرت نتائج ورش عمل المحافظات ومجموعات المناقشة على حد سواء أنه على الرغم من الوصول الجيد نسبيا إلى التعليم، لا يزال هذا القطاع يعاني من ضغوطات متزايدة وتحديات للتماسك الاجتماعي. لقد تحولت المدارس إلى منتديات يلتقي فيها اليافعون الأردنيون مع السوريين، ويقال إن نسبة كبيرة من العنف المدرسي تعود إلى الخلافات المدركة بين السوريين والأردنيين. إن الانطباع بوجود اختلافات في القيم والثقافات يقود إلى المواجهة، ليس بالضرورة في مجال التعليم بالطبع، لكن المدارس أصبحت هي المنتدى الذي يتم فيه التعبير عن العنف. وقد ذكر المسؤولون الحكوميون أيضا أن هناك صلة وثيقة بين المدارس وانتشار الأمراض، وهذا يدل على أن التحديات التي تواجه التماسك الاجتماعي ليست خاصة بقطاع معين بل يتسع نطاقها لتمتد عبر مختلف القطاعات.

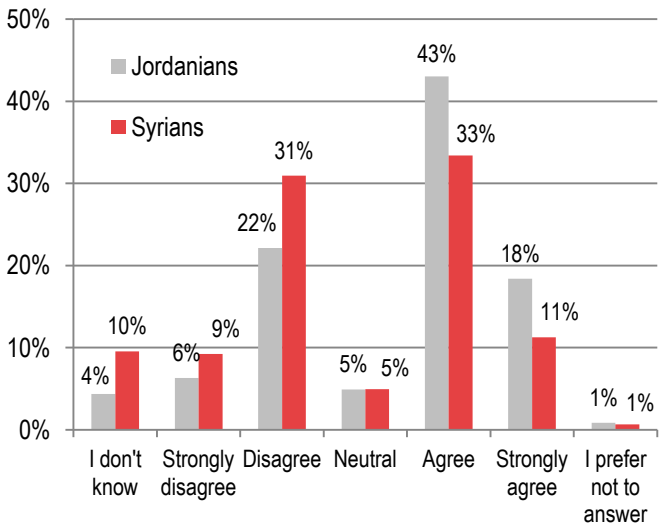
الشكل 3: خارطة التعليم بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي



يشير الشكل 4 إلى أن العديد من الأفراد الذين يعيشون في مجتمعات يشوبها العنف ذكروا أن هذه التحديات كبيرة في قطاع التعليم. أفاد 61% من أفراد العينة الأردنية و44% من المشاركين السوريين بوجود ضغوطات وتحديات في قطاع التعليم. من المرجح أن هذه الفوارق اللافتة بين الأردنيين والسوريين ترجع إلى حقيقة مفادها أن الأردنيين يعتقدون بوجود تراجع تدريجي في جودة التعليم في مجتمعاتهم، ويعزون ذلك في الغالب إلى تدفق اللاجئين السوريين. من جهة أخرى، أشار الأردنيون أيضا إلى أن المؤسسات الحكومية المحلية تتحمل المسؤولية عن ذلك.

REACH Informing more effective humanitarian action

الشكل 4: الوصول إلى التعليم يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية)



يعد قطاع التعليم مهما للغاية بالنسبة للتماسك الاجتماعي وبناء المرونة، فهو المنتدى الذي يختلط فيه اليافعون الأردنيون والسوريون، وبالتالي فهو الأقدر على التقريب بين المجتمعين أو زيادة الهوة بينهما. من المرجح أن تكون للتحديات في قطاع التعليم آثار متتابعة في المجتمع، لأن الحوادث التي تقع في المدارس تتم مناقشتها داخل الأسر، وهي تساعد على صياغة الانطباعات السائدة في المجتمع.

كما يعد التعليم قطاعا بالغ الأهمية من الناحية الأمنية للمجتمع، وذلك من خلال منع تشكيل عصابات من اليافعين كآلية دفاعية، مما يؤدي إلى تراجع واضح في أمن المجتمع. وبالنظر إلى ما سبق، يصبح من الضروري فهم كيفية إشراك قطاع التعليم في القضايا المتعلقة بالتماسك المجتمعي وبناء المرونة. يواجه هذا القطاع في الوقت الحاضر صعوبات كبيرة لتلبية الطلب المتزايد، ولا يوجد سوى مجال ضئيل لمعالجة القضايا المتعلقة بالتماسك الاجتماعي والمرونة على النحو الكافي. من المفهوم أن المدارس تولي جل اهتمامها على تزويد التلاميذ بما يكفيهم من غرف صفية ومواد دراسية على حساب الإدارة الفعالة للمتغيرات الاجتماعية داخل الجسم الطلابي. ومن جهة أخرى، **ونظرا للدور المعقد الذي يؤديه التعليم في المجتمع، فإن هذا القطاع يحتاج إلى المزيد من الدعم من أجل بناء التقارب والتماسك في المجتمع.**

الرعاية الصحية

تسببت الأزمة السورية في آثار سلبية على خدمات الرعاية الصحية في الأردن وفقا للمجتمع والحكومة على حد سواء، فارتفع الطلب على الطواقم والمواد واللوازم الطبية، وتعرضت البنية التحتية الضعيفة أصلا للمزيد من الضغوط. في أعقاب تدفق اللاجئين السوريين، طرأ ارتفاع على نسبة **انتشار عدد من الأمراض مثل السل، والتهاب الكبد الوبائي، وشلل الأطفال، وفقا لمختصين في الشؤون الصحية.** وفضلا ذلك، فإن العدد الهائل من اللاجئين السوريين الذين يعانون من مشكلات نفسية وصدمات بسبب الحرب يشكل ضغطا كبيرا على النظام الصحي، والذي يعاني من عجز في طاقته الاستيعابية أصلا. **هناك نقص في الموارد البشرية والأدوية والمعدات في جميع أنحاء الأردن،** كما أن تكلفة معالجة اللاجئين السوريين باهظة جدا تقارب 167 مليون دولار أمريكي[25]، كما أن تكلفة شراء الأدوية والمطاعيم بلغت حوالي 58.1 مليون دولار في عام 2013.[26] وهكذا فإن العجز المادي الكبير يشير إلى انعدام قدرة الحكومة الأردنية على توفير الأموال اللازمة لدعم هذا الطلب المتزايد. ونتيجة لذلك فإن هنالك **تراجعا محتملا في المؤشرات الصحية الأكثر أهمية كما وردت في أهداف تنمية الألفية.**[27]

تحدث المشاركون في ورشات القطاع الصحي عن **العوائق المالية، ومحدودية الطاقة الاستيعابية، وعدم كفاية الأدوات والأدوية والمعدات المتوفرة أو انتهاء صلاحيتها بوصفها من أبرز الحواجز التي تحول دون توفير رعاية صحية نوعية** لأفراد المجتمعات المستضيفة واللاجئين. كان المسؤولون الصحيون الأردنيون في المحافظات الست مهتمين بصفة خاصة بعودة بعض الأمراض للظهور، لا سيما السل والتهاب الكبد الوبائي والحصبة، والتي كان قد سبق القضاء عليها في الأردن.[28] ومن جهة أخرى، لا يوجد دليل قاطع يثبت أن هذه الظاهرة مرتبطة بصورة مباشرة بالأزمة السورية وتداعياتها.

وبطبيعة الحال، أدت عودة هذه الأمراض مصحوبة بنمو أعداد المرضى إلى فرض ضغوطات كبيرة على القطاع الصحي الأردني

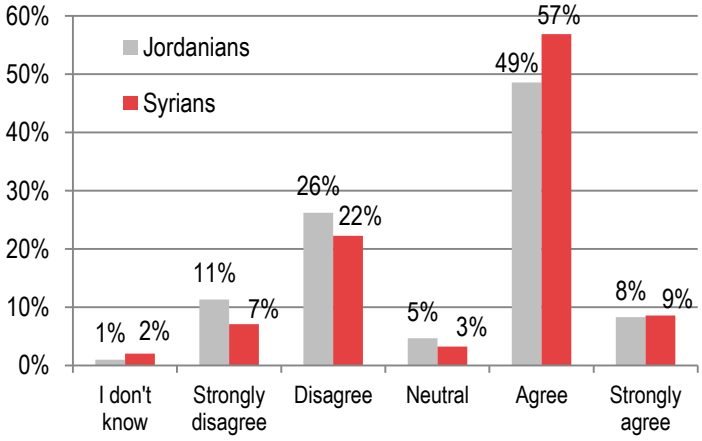
[25] الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، "خطة المرونة الوطنية 2014"، ص 29.
[26] الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، "خطة المرونة الوطنية 2014"، ص 29.
[27] الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، "خطة المرونة الوطنية 2014"، ص 28.
[28] طبيشات، عبدالرحمن [مدير صحة محافظة عجلون]، "كلمة في ورشة عمل محافظة عجلون"، (عجلون، 2014).

REACH Informing more effective humanitarian action

لمواجهة هذه المشكلة. وفي سياق الجهود المبذولة لوقف انتشار هذه الأمراض، **تم منح اللاجئين السوريين وصولا مجانيا لحملات التطعيم المنفذة في جميع أنحاء الأردن.** بالإضافة إلى ذلك، **كان لتدفق اللاجئين السوريين أثر ملحوظ على الطاقة الاستيعابية لمزودي خدمات الرعاية الصحية.**

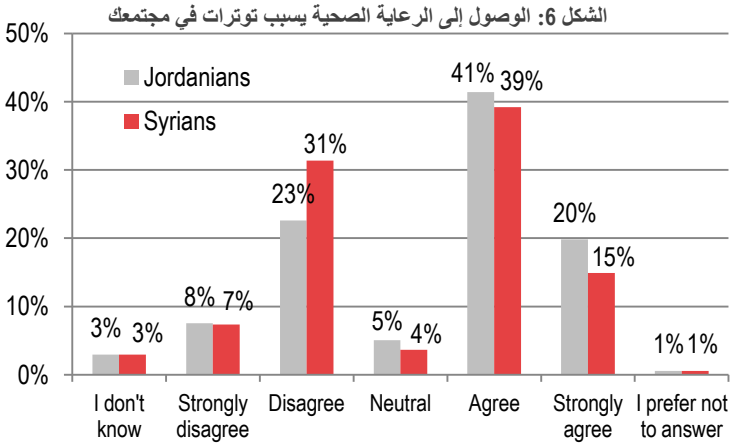
ارتفع الطلب على خدمات الرعاية الصحية في جميع المحافظات بلا استثناء. خلال عام 2012، قام 21.000 لاجئ سوري بزيارة المستشفيات والمراكز الصحية في محافظة عجلون، مشكلين ما نسبته 15% تقريبا من إجمالي عدد المرضى في المحافظة.[29] وفي محافظة جرش ذكر المسؤولون أن ما مجموعه 24.127 لاجئا سوريا سعوا للحصول على رعاية طبية خلال عام 2013، حيث قام 16.102 منهم بمراجعة المراكز الصحية و8.025 بمراجعة المستشفيات.[30] **العديد من المراكز الصحية والمستشفيات في مختلف أنحاء المملكة تعاني من محدودية الطاقة الاستيعابية. وفي غياب التمويل الكافي، بدأت مخزونات الأدوية بالنفاد بشكل سريع مع تأخير كبير في عمليات التعويض.** وهناك مخاوف محددة فيما يتعلق بمستويات المخزون من الأدوية المتعلقة بارتفاع ضغط الدم والسكري.[31] وقد أدى نقص الأدوية إلى ارتفاع أسعارها[32]، وهذا يمثل حاجزا يحول دون الوصول إلى الرعاية الطبية الملائمة، خاصة لأصحاب الدخل المحدود.

الشكل 5: هناك وصول كاف إلى الرعاية الصحية في مجتمعك (حسب الجنسية)



وبالإضافة لما سبق، فإن **ضعف الصيانة والاستخدام المفرط للمعدات والأجهزة الموجودة في المشتفيات والمراكز الطبية إلى آثار سلبية على تقديم الخدمات الصحية.**[33] ففي محافظة الزرقاء، على سبيل المثال، ذكر مدير الصحة بالمحافظة أن جهاز التصوير بالأشعة السينية كان يقوم بمسح 20 صورة في اليوم الواحد قبل اندلاع الأزمة السورية، أما الآن فإن الجهاز نفسه يقوم بمسح 40 صورة يوميا.[34] وهذا الاستخدام المكثف يؤدي إلى تقصير الأعمار الإنتاجية لهذه الأجهزة بسرعة كبيرة. وفي السياق ذاته، تفتقر العديد من المستشفيات والمراكز الصحية في مختلف أنحاء المملكة للموارد المالية اللازمة لشراء أجهزة جديدة.[35]

الشكل 6: الوصول إلى الرعاية الصحية يسبب توترات في مجتمعك

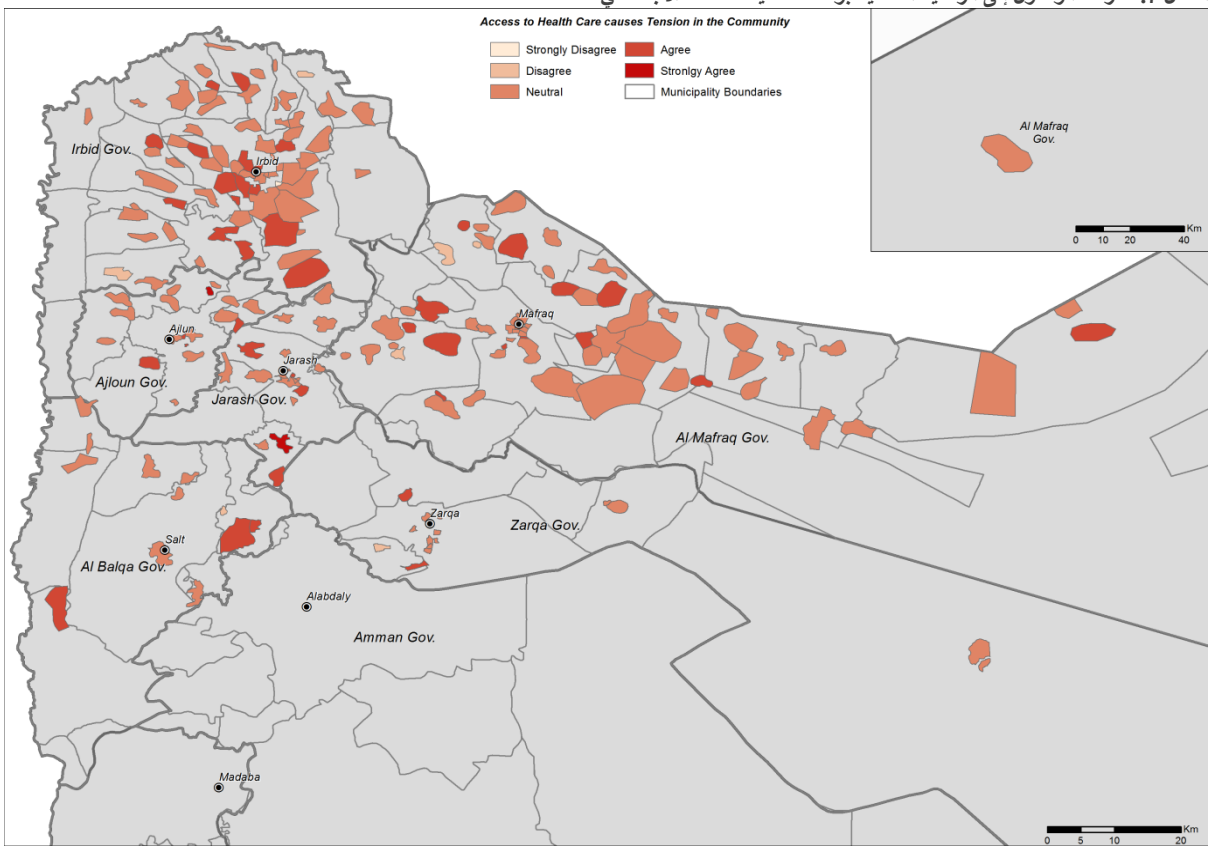


يرى الأردنيون أن تدفق اللاجئين السوريين هو المسبب الرئيسي لتراجع جودة خدمات الرعاية الصحية في المملكة حيث أن المؤسسات والمعدات والطواقم الطبية تواجه صعوبات كبيرة في التجاوب مع النمو المستمر في أعداد المرضى، وتتنامى مخاوف الأردنيين من أنهم لن يكونوا قادرين على الوصول إلى خدمات طبية نوعية. **أشار 57% من المشاركين السوريين و49% من المشاركين الأردنيين إلى وجود وصول كاف لخدمات الرعاية الصحية في مجتمعاتهم،** وكان السوريون أكثر رضا عن هذا الوصول بصورة أجمالية.

[29] مديرية صحة عجلون، "خطاب رقم 4850/2/9 وخطاب رقم 4452/8/75"، (عجلون، 2014).
[30] القادري، أحمد [مدير صحة محافظة جرش]، "كلمة في ورشة عمل محافظة جرش"، (جرش، 2014).
[31] مديرية صحة عجلون، "خطاب رقم 4452/8/75"، (عجلون، 2014).
[32] REACH (كانون الثاني 2014)، "محضر مناقشات جلسة المجموعة النقاشية – جرش (وثيقة داخلية)".
[33] الحسبان، ضيف الله [مدير صحة محافظة المفرق]، "كلمة في ورشة عمل محافظة المفرق"، (المفرق، 2014).
[34] الخرابشة، تركي [مدير صحة محافظة الزرقاء]، "كلمة في ورشة عمل محافظة الزرقاء"، (الزرقاء، 2014).
[35] مديرية صحة عجلون، "خطاب رقم 4452/8/75"، (عجلون، 2014).

وبالرغم مما سبق، ذكرت غالبية المشاركين أن الوصول إلى الرعاية الصحية يمثل مصدرا للتوتر في المجتمع، حيث أبدى هذا الرأي 41% من المشاركين الأردنيين و39% من المشاركين السوريين. ويمكن أن ينسب ذلك إلى الزيادة الملحوظة في أعداد السكان مما يقود إلى الاعتقاد بوجود منافسة أكبر على اللوازم والخبرات الطبية المحدودة. تحدثت مجموعات المناقشة أيضا عن طول قوائم وطوابير الانتظار بوصفها من أبرز محركات التوتر فيما يتعلق بتوفير الرعاية الصحية. كما أعرب بعض المشاركين السوريين عن عدم رضاهم عن الرعاية الصحية التي تلقوها، واشتكوا من سوء معاملة الطواقم الطبية لهم. إضافة إلى ذلك، أكد الكثير من المشاركين في مجموعات المناقشة أن مراكز الرعاية الصحية تعاني من نقص في كوادرها وتتحمل أعباء إضافية تفوق طاقتها الاستيعابية من المرضى، وهي بالتالي تواجه صعوبة كبيرة في تلبية الطلب المتزايد على خدماتها، وهذا يؤدي إلى مشاعر سلبية بين المتجمعات.

الشكل 7: خارطة الوصول إلى الرعاية الصحية بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي



المياه

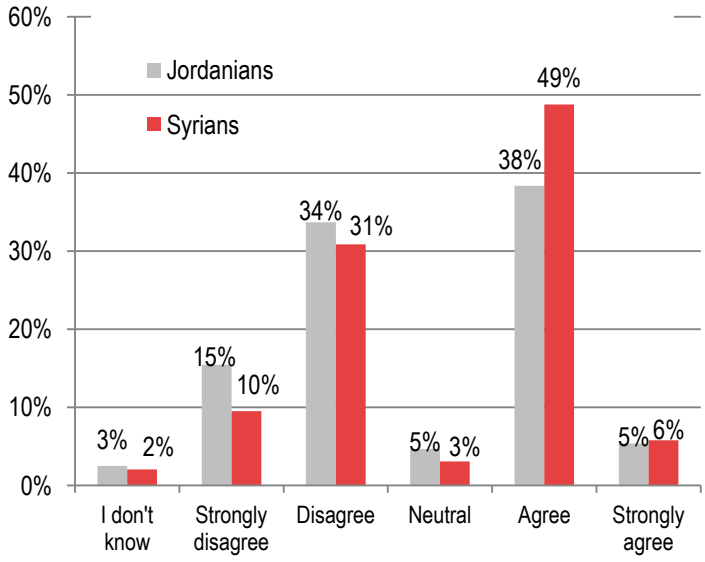
يعد الأردن رابع أفقر دول العالم بالموارد المائية، وهو يعاني من صعوبة تلبية الطلب المتزايد على هذه الحاجة الأساسية الأكثر أهمية على الإطلاق. لقد أدى التدفق الكبير للاجئين السوريين إلى ضغط شديد على إمدادات المياه، والتي كانت تعاني من العجز حتى قبل نشوب الأزمة السورية. وقد أدت الزيادة الكبيرة في أعداد السكان في المحافظات الشمالية إلى حدوث توترات اجتماعية حول الوصول للمياه، مما أدى إلى المزيد من الضغط على البنية التحتية المنهكة أصلا، وهي بحاجة ماسة لإعادة التأهيل والصيانة الدورية. كانت مشكلات العجز المائي ونقص مياه الشرب الملائمة أكثر حدة في بعض المحافظات، والتي ذكر المسؤولون فيها وجود توجهات سلبية نحو اللاجئين السوريين بسبب محدودية الموارد. يعاني الأردن من العجز المائي منذ ما قبل الأزمة السورية لكن جميع المسؤولين الحكوميين اتفقوا على الموقف قد تفاقم بدرجة كبيرة بسبب الطلب الإضافي الذي رافق تدفق اللاجئين السوريين.

ازدادت حدة الإحباط من نقص الإمدادات المائية بسبب الاعتقاد الشائع بين الأردنيين بأن السوريين غير معتادين على ترشيد استهلاك المياه نظرا لوفرة الموارد المائية في سوريا.[36] وبالرغم من أن هذا الانطباع منتشر على نطاق واسع بين الأردنيين، فإن التحقق منه غير ممكن باستخدام البيانات الثانوية. لكن من الجدير بالذكر أن استهلاك المياه قد ارتفع وفقا لبيانات الحكومة الأردنية وذلك نتيجة لأزمة اللاجئين السوريين.[37]

ونتيجة لزيادة الطلب فقد تراجعت حصة الفرد من إمدادات المياه مؤخرا إلى ما لا يتجاوز 30 لترا للشخص الواحد لليوم في بعض المناطق، بينما حددت سلطة مياه الأردن المعدل القياسي لحصة الفرد بواقع 100 لتر للشخص الواحد في اليوم.[38] تعرضات المناطق المستضيفة للاجئين السوريين إلى أضرار جسيمة، حيث انخفض عدد مرات تزويد بعض المستهلكين بالمياه من مرة واحدة أسبوعيا إلى مرة واحدة شهريا، مما أجبر السكان على اللجوء إلى ترشيد استهلاك الماء وتبني آليات أخرى في الترشيد مثل تجميع مياه الأمطار وشراء المياه من الصهاريج الخاصة وحفر الآبار. كما أن البنية التحتية وشبكات الأنابيب المائية منتهية الصلاحية عموما وبحاجة للصيانة. ومن المثير للصدمة أن ما لا يقل عن 40-50 بالمائة من المياه المنتجة تعتبر مياها فاقدة تضيع بسبب التسرب وضعف البنية التحتية والاستهلاك غير القانوني.[39] يؤدي النقص المستمر في المياه إلى الضغط على شبكات الصرف الصحي، مصحوبا بالمشكلات المزمنة في إدارة الصرف الصحي، وهذا يؤدي إلى تدهور مستويات النظافة.

لا تقتصر المشكلة في هذا الصدد على تراجع كمية المياه المتوفرة للفرد الواحد وإنما تتجاوزها إلى الانطباع السائد بأن جودة المياه قد تراجعت أيضا، وتزايد المخاوف من تلوث المصادر المائية بسبب زيادة استخدام المناهل وتكرار استخدام صهاريج النضح. تتعزز احتمالية التلوث بسبب رداءة أحوال الشبكات المائية، وهي مشكلة كبيرة ظهرت أثناء المناقشات مع المسؤولين في محافظة إربد، حيث أن شبكات التوزيع القديمة الموجودة حاليا لم تكن مهيأة لخدمة الأعداد الحالية من السكان. إن الضغط الإضافي على البنية التحتية المائية القائمة يستدعي تنفيذ صيانة وتصليحات عاجلة لمحطات ضخ المياه وتحديث محطات معالجة المياه العادمة للحيلولة دون وقوع المزيد من التلوث في إمدادات المياه. تضمنت الحلول المقترحة خلال ورش العمل للمؤسسات الحكومية رفع تكاليف الاشتراكات الجديدة بالمياه وفرض قيود أكثر شدة على استهلاك الوقود في محطات ضخ المياه ومحطات معالجة المياه العادمة.[40]

الشكل 8: الوصول للمياه يسبب توترات في مجتمعك (حسب الجنسية)



اتفق معظم المشاركين على أنهم يستطيعون الوصول إلى المياه النقية في مجتمعاتهم حيث قدم هذه الإجابة 49% تقريبا من الأردنيين و38% من السوريين. ومن جهة أخرى، زادت نسبة الأردنيين (34%) على السوريين (31%) ممن أعربوا عن استيائهم من حالة وصولهم إلى المياه. يمكن أن يعود ذلك إلى شح المياه في الأردن من قبل بداية الأزمة السورية.

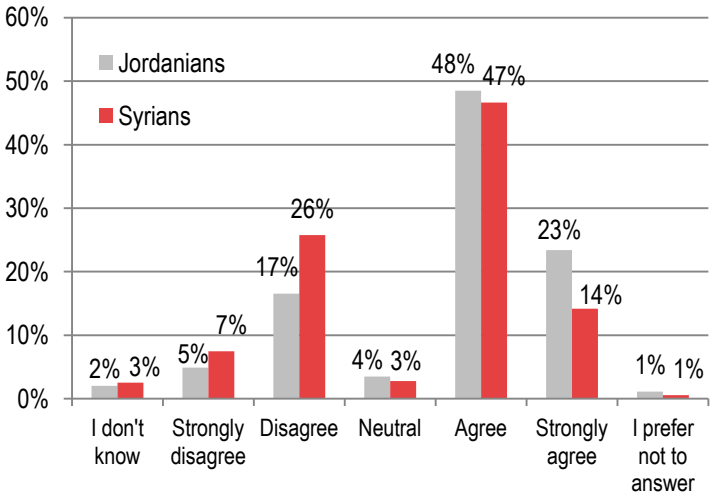
في أعقاب تدفق اللاجئين السوريين، كان الأردنيون المعتادون على الوضع الحالي مقبلين على تراجع تدريجي في إمدادات المياه وجودتها. ومن اللافت أن 47% من المشاركين السوريين و48% من المشاركين الأردنيين اتفقوا على أن أزمة المياه تسبب توترات في مجتمعاتهم.

36 أبو عابد، عيد [مدير مياه محافظة عجلون]، "كلمة في ورشة عمل محافظة عجلون"، (عجلون، 2014).
37 وزارة المياه والري الأردنية، "الآثار الكمية للاجئين السوريين على القطاع المائي في الأردن"، (عمان، 2013).
38 الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، "خطة المرونة الوطنية 2014"، ص 61.
39 الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، "خطة المرونة الوطنية 2014"، ص 61.
40 الشلول، سالم [ممثل سلطة المياه في محافظة إربد]، "كلمة في ورشة عمل محافظة إربد"، (إربد، 2014).

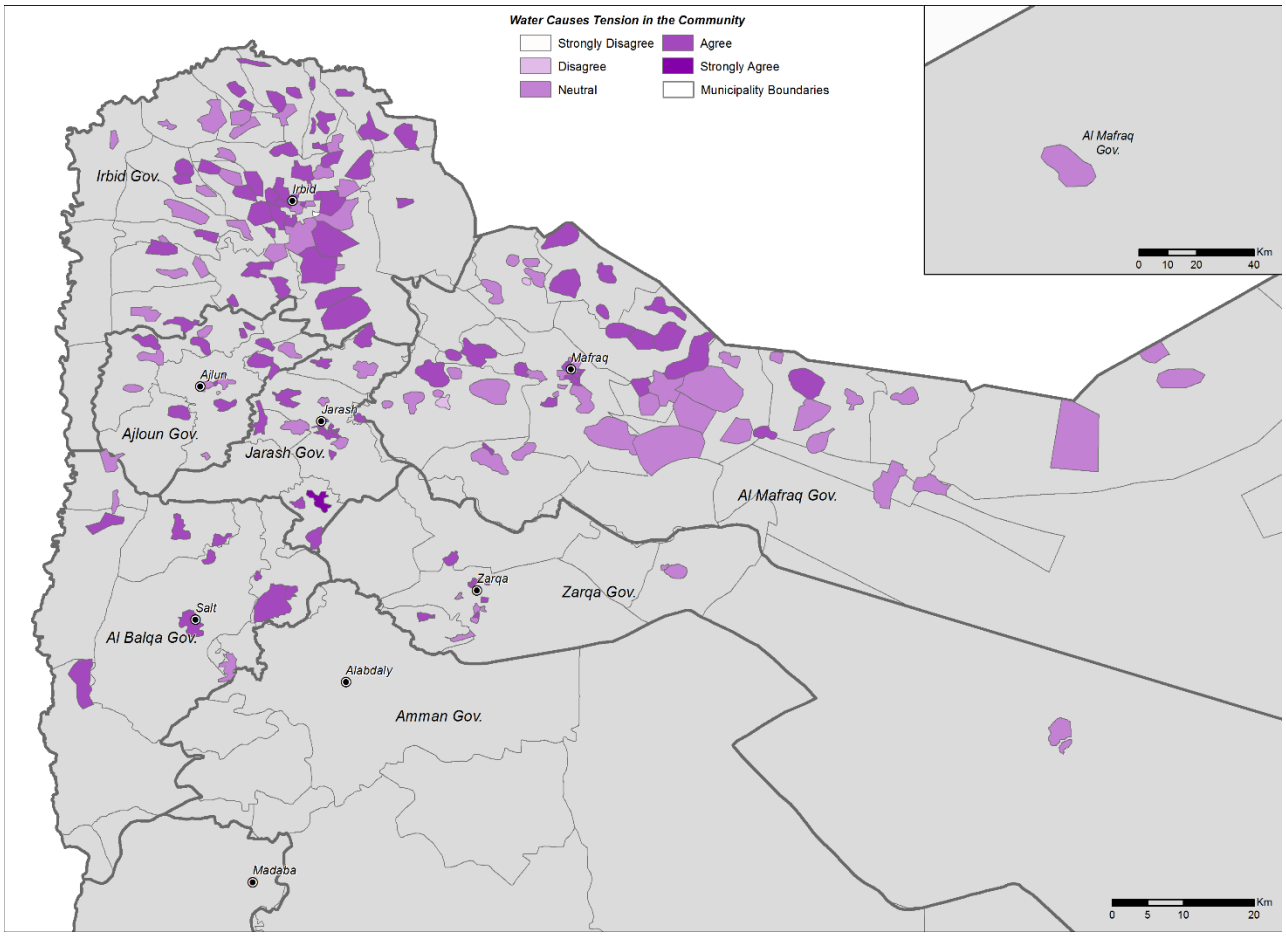
REACH Informing more effective humanitarian action

ربما يرجع السبب في ذلك لكون المياه تمثل موردا مجتمعيا يمكن ملاحظة النقص فيه بسهولة ولا بد من تقاسمه في مجتمع يشهد نموا متسارعا في أعداد السكان. بالإضافة إلى ذلك، فإن الأردنيين قد يكونون معتادين على ترشيد استهلاك المياه، وهم يعتقدون أن السوريين في مجتمعاتهم إنما يبددون إمدادات المياه الثمينة. أكدت مجموعات المناقشة على نتائج دراسة التقييم المجتمعي، حيث تحدث عدد كبير من المشاركين عن حالات النقص في الإمدادات، وضعف البنية التحتية، وتدهور جودة المياه بوصفها مسببات للتوترات بين المجتمعات.

الشكل 9: هناك وصول كاف للمياه في مجتمعك (حسب الجنسية)



الشكل 10: خارطة المياه بوصفها تحديا للتماسك الاجتماعي



التشغيل وأسباب المعيشة

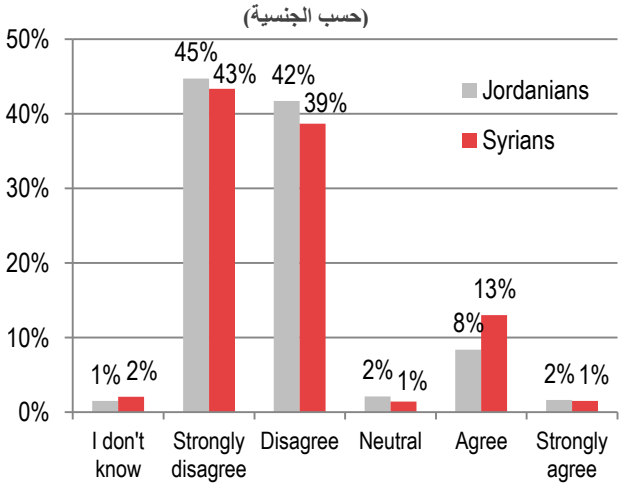
تركت الأزمة السورية آثارا كبيرة على سوق العمل الأردني، حيث زادت من تعقيد ظروف القوى العاملة غير القانونية، وزادت من حدة التنافس على فرص العمل، لا سيما في المناطق الريفية. كان قطاع التشغيل الأردني يواجه تحديات كبيرة حتى من قبل نشوب الأزمة السورية، وقد تعمقت هذه التحديات بسبب التدفق الهائل للاجئين السوريين. تعاني المجتمعات الأردنية في مختلف مناطق المملكة، وخاصة في المفرق وإربد والزرقاء، من وجود نقص في فرص العمل وقلة الاستثمارات. كانت الأسر الهشة في المجتمعات المستضيفة هي الأكثر تضررا، إذ تسعى غالبية هذه الأسر جاهدة لتوفير أبسط احتياجاتها الأساسية فحسب. وفضلا عما سبق، ارتفعت نسبة البطالة بين الشباب إلى مستويات كبيرة لم تواكبها زيادة في الطلب على تشغيل الأيدي العاملة غير الماهرة وشبه الماهرة، لأن الأسواق المحلية ليس بمقدورها خلق الكثير من فرص التشغيل الجديدة. كما تراجع الوصول إلى مخصصات الأمان الاجتماعي للمجتمعات المحلية بسبب المنافسة المحتدمة بين اللاجئين السوريين والفئات الديمغرافية الأردنية الأكثر فقرا.

إن احتدام المنافسة في سوق العمل بسبب محدودية فرص التشغيل يمثل أحد أكبر محاور الجدل في الأردن. على سبيل المثال، أشار أحد ممثلي مديرية العمل في محافظة جرش إلى أن الغالبية الساحقة من القطاعات القائمة على المهارة تفضل تشغيل السوريين على الأردنيين.[41] وعلى وجه الخصوص، تشعر المجتمعات المستضيفة أنها تخسر المنافسة على فرص العمل في قطاع العمل الموسمي. وبالرغم من أن السوريين ممنوعون من الحصول على تصاريح عمل، فإن وجود قطاع كبير للعمل غير القانوني في جميع أنحاء المملكة أدى إلى زيادة حدة المنافسة في سوق العمل.

يتمثل الاتجاه الحالي في تشغيل الأردنيين على نحو متزايد من خلال القنوات غير الرسمية مما أدى إلى تفاقم هشاشة العديد من الأسر الأردنية، حيث أصبحت أسباب معيشتها في مهب الريح بسبب المنافسة الشديدة في قطاع العمل غير الرسمي. على سبيل المثال، شهدت محافظة البلقاء تشغيل أعداد كبيرة من اللاجئين السوريين بدلا من الأردنيين والمصريين الذين كانوا يستحوذون في السابق على سوق العمل في القطاع الزراعي الموسمي.[42] ونتيجة لذلك تراجع دخل العديد من الأسر في المجتمعات المستضيفة إلى ما دون خط الفقر.[43] كما أشار المشاركون في ورش العمل إلى أن أصحاب العمل الأردنيين يفضلون تشغيل السوريين على غيرهم لأنهم أكثر استعدادا لقبول العمل في ظروف صعبة ومقابل أجور متدنية.[44] أدى هذا التوجه إلى شعور السوريين بأن أصحاب العمل يستغلونهم، وفي المقابل يشعر أفراد المجتمعات المستضيفة بأنهم باتوا ضحايا للتمييز ضدهم وأنهم محرومون من الفرص التي كانوا سيحصلون عليها في السابق.

يسهم الشعور بغياب العدالة بين الطرفين في إضعاف التماسك الاجتماعي وتصاعد مستويات الضغط النفسي بين المجتمعات. ومن المؤكد أن الجمع بين هذين العاملين يجعل المجتمعات المستضيفة أكثر هشاشة أمام الصدمات الخارجية الناتجة عن الأزمة السورية التي طال أمدها.

الشكل 11: هناك وصول كاف لأسباب المعيشة في مجتمعك (حسب الجنسية)



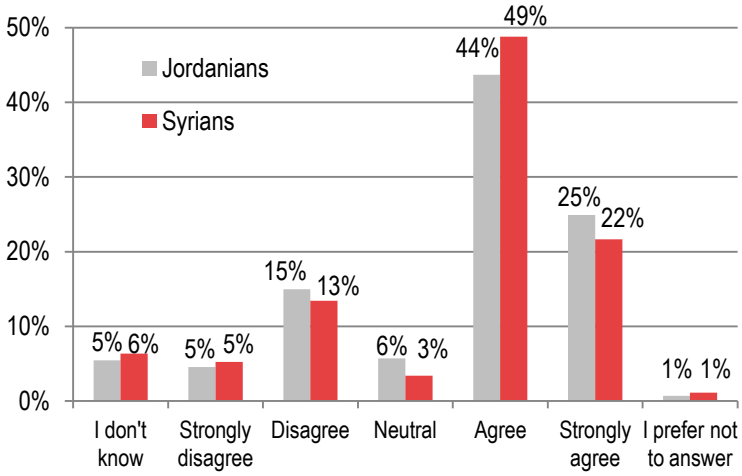
أظهرت نتائج الدراسة التقييمية وجود آثار واضحة للاستياء المتنامي بسبب نقص فرص العمل في الأردن، وخاصة في المحافظات الشمالية. هناك شعور قوي لدى غالبية المشاركين من الأردنيين والسوريين بعدم كفاية فرص العمل المتوفرة في مجتمعاتهم، حيث أن 45% من الأردنيين و43% من السوريين اختاروا استجابة "لا أوافق بشدة" على السؤال ذي الصلة. هناك شبه إجماع بين الطرفين على هذا الموضوع، حيث أن نسبة الذين عبروا عن رضاهم عن كفاية فرص المعيشة

41 الربضي، ارشيد [مدير عمل محافظة جرش]، "كلمة في ورشة عمل محافظة جرش"، (جرش، 2014).
42 REACH، "محضر مناقشات ورش عمل مجموعات المناقشة – البلقاء (وثيقة داخلية)"، (البلقاء، 2014).
43 الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "مراجعة تقييم الاحتياجات لآثار الأزمة السورية على الأردن، (عمان، 2013)
44 مديرية عمل محافظة المفرق، "أثر تدفق اللاجئين السوريين على قطاع العمل"، (المفرق، 2014).

المتوفرة في الأردن لم تتجاوز 10% من المشاركين الأردنيين و14% من اللاجئين السوريين فقط.

ساهمت مجموعات المناقشة في تكريس هذه المستويات المرتفعة من الاستياء، حيث أثار المشاركون موضوع نقص فرص العمل بوصفه هاجسا عاما وذكروا أن العديد من الأسر تكافح للبقاء على قيد الحياة فحسب.

الشكل 12: الوصول إلى أسباب المعيشة يسبب توترا في مجتمعك (حسب الجنسية)



يتوافق ما سبق مع ما ورد في بعض التقارير من أن حوالي نصف الأسر ليس لها سوى معيل واحد، مما قد يعني وجود فائض في الأيدي العاملة؛ بينما عملت تقارير أخرى على تسليط الضوء على انتشار مجموعة من أساليب التكيف مع البطالة مثل إنشاء مساكن غير رسمية أو إقامة عدة أسر معا في مسكن واحد.[45]

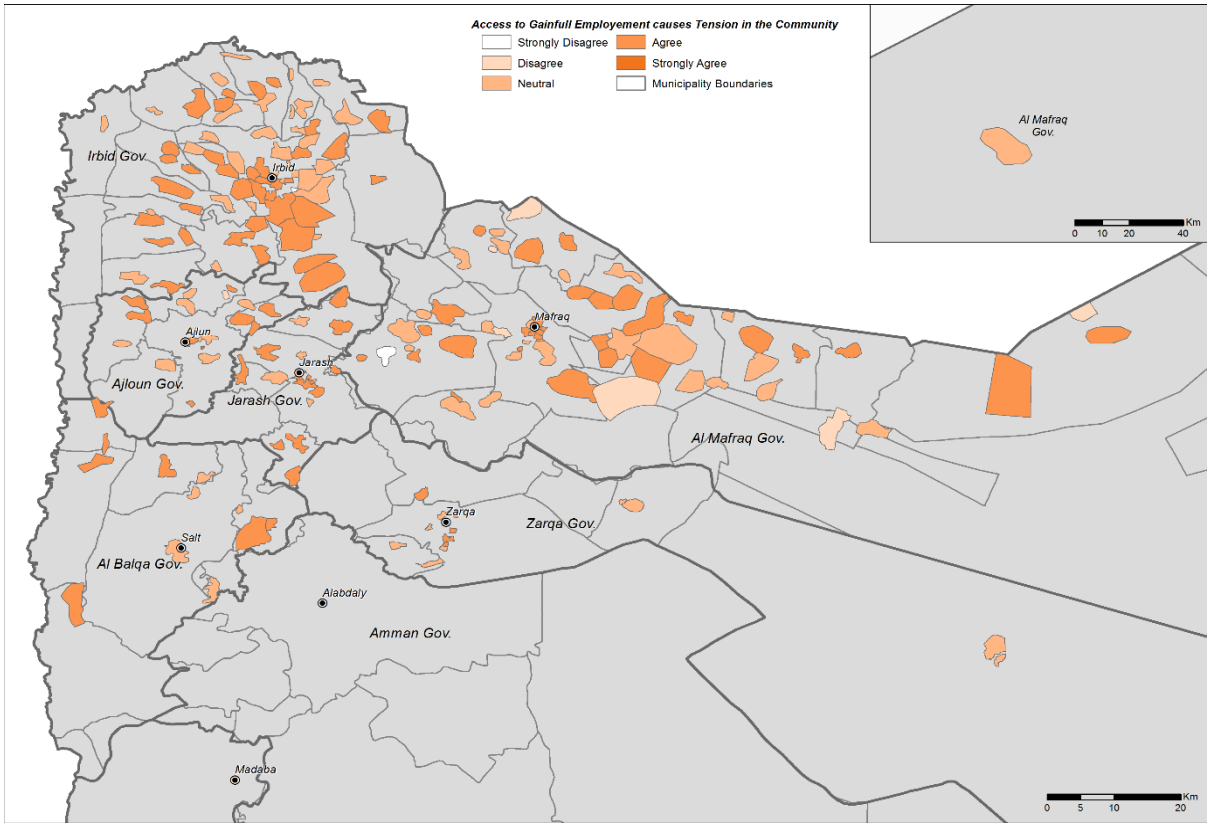
بالإضافة إلى ذلك، أشارت بعض مجموعات المناقشة إلى أن الأسر الأكثر هشاشة أصبحت تلجأ إلى إخراج أطفالها من المدارس وتشغيلهم لكسب المال. إن هذا النقص المزمن في فرص التشغيل يؤدي إلى تبديد قدرة المجتمعات على توقع الصدمات وإدارتها والتعافي منها.

اتفقت أغلبية كبيرة من المشاركين بما في ذلك حوالي 49% من السوريين و44% من الأردنيين على أن نقص أو محدودية الوظائف المجدية من أهم أسباب حدوث توترات في مجتمعاتهم. وقد انعكس هذا الإجماع على مجموعات المناقشة التي أثارت عددا من المخاوف فيما يتعلق بالتنافس على النشاطات المدرة للدخل.

أبدى عدد كبير من الأردنيين مخاوف من استيلاء السوريين على الوظائف المخصصة لهم من خلال التشغيل غير القانوني. وفي الوقت نفسه، أعربت نسبة كبيرة من السوريين عن الشعور بالإحباط من ظروف العمل السيئة التي يفرضها عليهم أصحاب العمل الأردنيون، بالإضافة إلى منعهم من الحصول على تصاريح عمل وعدم كفاية فرص العمل. على الرغم من الإحباط الذي أبداه السوريون، فقد ذكروا أيضا أن قدرتهم على الحصول على دخل في سوق العمل غير الرسمي ترتبط ارتباطا وثيقا بقدرتهم على تحمل تكاليف المعيشة. وبكلمات أخرى، على الرغم من الطبيعة الهشة للعديد من العمال السوريين في قطاع العمل غير الرسمي في الأردن فإن السوريين على ما يبدو ينظرون إلى فرص العمل المتوفرة بإيجابية كبيرة. لكن هناك مستويات مرتفعة من التوتر تنتشر في أوساط الأسر التي تكافح لتوفير احتياجاتها اليومية الأساسية فيما يتعلق بأسباب المعيشة وفرص التشغيل. من المرجح أن تؤدي الصعوبات التي يعاني منها اللاجئون السوريون والأردنيون على حد سواء في سعيهم لتدبير معيشتهم إلى تدهور مستويات الثقة الداخلية والتماسك الاجتماعي الأفقي داخل المجتمعات المستضيفة.

[45] انظر على سبيل المثال، يونيسف وREACH (2013): "المخيمات غير الرسمية في الأردن: دراسة تقييمية للخط القاعدي في قطاعات متعددة"، كانون الأول 2013.

الشكل 13: خارطة الوصول إلى أسباب المعيشة بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي



المأوى والإسكان

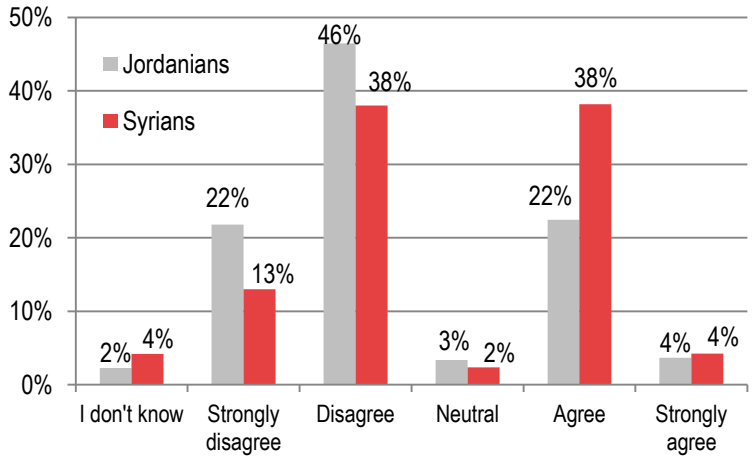
تعرضت المجتمعات المستضيفة في شمال الأردن لأضرار جسيمة بسبب صعوبة العثور على سكن مناسب وميسور. وقد تسبب هذا النقص الحاد في المأوى في عجز الأحياء الحضرية عن استيعاب موجات اللاجئين السوريين الوافدين عبر الحدود، مما أدى إلى تصاعد الاضطرابات المجتمعية والتوترات بين المجتمعات. اضطرت أعداد كبيرة من السكان لتبني آليات تكيف متنوعة مثل العيش مع العائلة الممتدة، أو الانتقال إلى مناطق أخرى، أو بيع الممتلكات الثمينة لتغطية تكاليف الإيجار. وفي الوقت نفسه، لجأ آخرون إلى العيش في مساكن غير مناسبة أو غير مكتملة البناء. لقد أدى تدفق اللاجئين السوريين إلى ارتفاع تكاليف المعيشة واحتدام المنافسة على قطاع الإسكان الذي يعاني أصلا من شح المعروض، ونتج عن ذلك إلى نمو عدد المخيمات غير الرسمية. كما يقال إن بعض مالكي العقارات يعمدون إلى إخلاء اللاجئين السوريين والأسر الأردنية الهشة من عقاراتهم بهدف تقاضي مبالغ مرتفعة من المستأجرين.

وفقا للبيانات الصادرة عن وزارة الداخلية الأردنية، يحتاج اللاجئون السوريون في الأردن إلى ما يقارب 120.000 وحدة سكنية، لكن قطاع الإسكان الأردني لا يستطيع تلبية هذا الطلب في الوقت الحالي حيث أنه كان ينتج في المتوسط 28.600 وحدة سكنية سنويا بين عامي 2004 و2011 بينما بلغ متوسط الطلب السنوي 32.000 وحدة.[46] تمثل العقارات المستأجرة الحل الأكثر ملاءمة لمشكلة السكن لدى أفقر 5 بالمائة من السكان في الأردن. ومن جهة أخرى، هناك نقص كبير في إمدادات العقارات السكنية ذات الإيجارات المنخفضة، بينما يعاني الجزء المتوسط والمرتفع من سلم الإيجارات في سوق الإسكان من الإشباع. أدى كل ذلك إلى غياب الأمن المادي وانهيار المرونة في المجتمعات المستضيفة، مع الحاجة الماسة للتركيز على تقديم دعم المأوى للأعداد الكبيرة من الأفراد الذين يعيشون في ظروف مأساوية. وفي محافظتي البلقاء وإربد، تسببت الضغوط السكانية المتزايدة في تدهور حقيقي في سوق الإسكان، خاصة لأن العديد من المباني قديمة وبحاجة لإعادة التأهيل.

[46] الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، "خطة المرونة الوطنية 2014"، ص 35.

إن محدودية المعروض في قطاع الإسكان تعني أن أسعار الإيجارات في السوق قد ارتفعت في كافة المحافظات الأردنية. على سبيل المثال، ذكر مسؤولون في محافظة المفرق أن سعر الإيجار الشهري هناك قد قفز من ما بين 70- 150 دينارا قبل الأزمة إلى 200-300 دينار في الوقت الحالي.[47] كما أشار المسؤولون خلال ورش العمل إلى أن الأردنيين يواجهون صعوبات كبيرة في الوصول إلى الإسكان بسبب ارتفاع الأسعار وانخفاض المعروض.

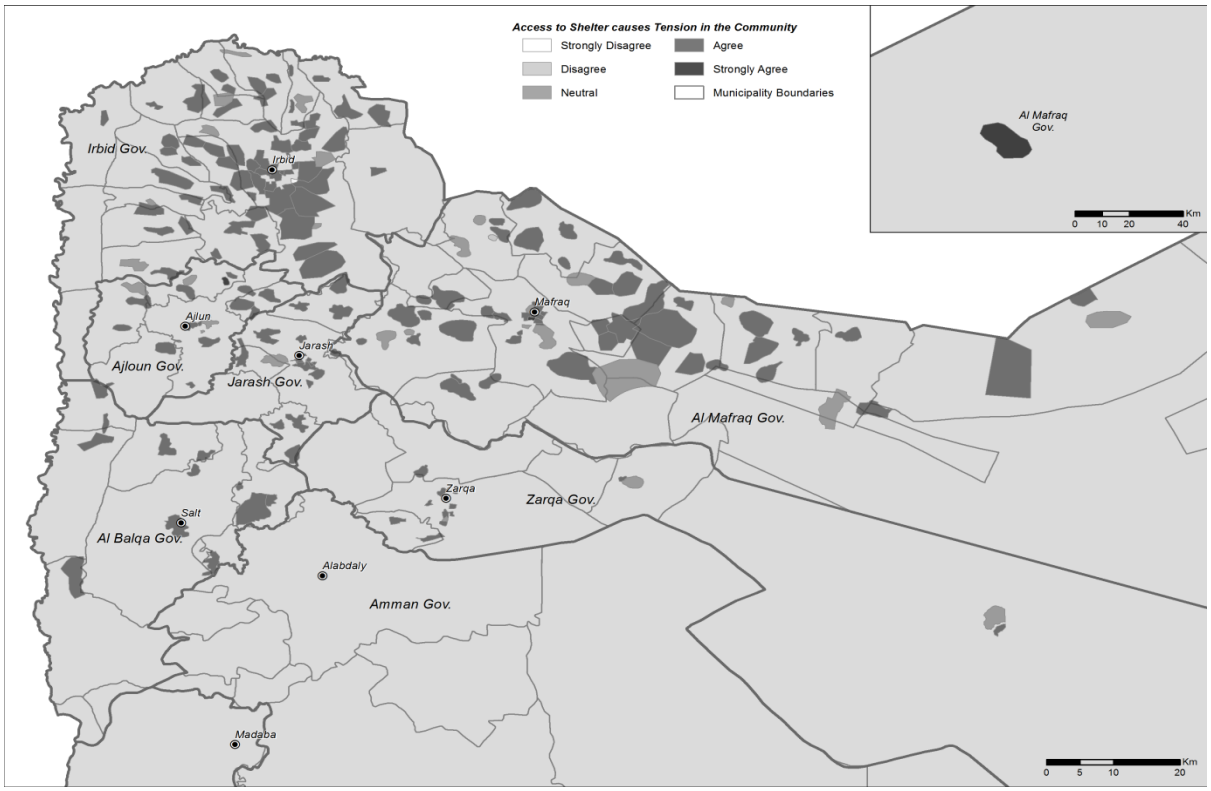
الشكل 14: هناك وصول كاف إلى المأوى (حسب الجنسية)



يشير الشكل 14 إلى أن **معظم الأردنيين والسوريين يرون أن توفر المأوى في مجتمعاتهم غير كاف**، حيث ذكر حوالي 46% من المشاركين الأردنيين و38% من المشاركين السوريين أن هناك نقصا في المعروض في قطاع الإسكان. وقد تم تسليط الضوء على هذا التوجه في مجموعات المناقشة التي كررت الربط بين الانخفاض الحاد في معروض قطاع الإسكان وارتفاع الإيجارات إلى مستويات غير مقبولة وبين الارتفاع الحاد في أعداد السكان. قدمت مجموعات المناقشة تفسيرا محتملا لارتفاع نسبة الأردنيين الذين يعتقدون بوجود نقص في المأوى، حيث أكد المشاركون في هذه المجموعات أن **أصحاب العقارات يفضلون السوريين على الأردنيين لأنهم يبدون في العادة استعدادا لدفع إيجارات أعلى**. من المحتمل أن ما نسبته 22% من المشاركين الأردنيين و38% من المشاركين السوريين الذين أفادوا بوجود ما يكفي من المأوى في مجتمعاتهم إنما يمثلون ذوي الدخول المتوسطة والمرتفعة من اللاجئين السوريين ومن الأردنيين الذين لا يواجهون صعوبة كبيرة في تحمل الأعباء المترتبة على ارتفاع إيجارات المنازل.

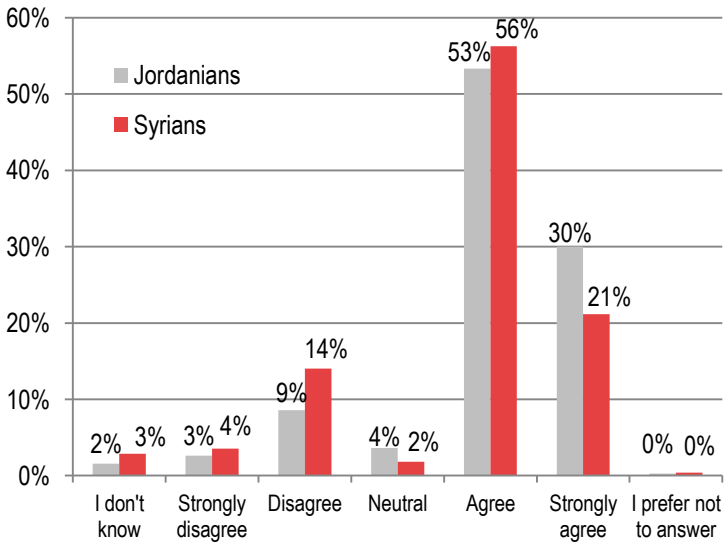
[47] العموش، هايل [مدير بلدية المفرق الكبرى]، "كلمة في ورشة عمل محافظة المفرق، (المفرق، 2014).

الشكل 15: خارطة المأوى بوصفه تحديا للتماسك الاجتماعي



يظهر الشكل 16 ارتفاع مستوى التوترات المتعلقة بالإسكان في جميع المحافظات الشمالية، حيث يرى 56% من المشاركين السوريين و53% من المشاركين الأردنيين أن المأوى هو عامل أساسي من عوامل التوتر في مجتمعاتهم. واللافت هنا هو ارتفاع نسبة الأردنيين والسوريين الذين "وافقوا بشدة" على أن الوصول إلى المأوى يسهم في إحداث توتر داخل المجتمعات.

الشكل 16: الوصول إلى المأوى يسبب التوتر في مجتمعك (حسب الجنسية)



من الواضح أن غياب الأمن المادي، وخاصة للفئات الأكثر فقرا من السكان، يسهم في ارتفاع مستويات الهشاشة وتدهور التماسك الاجتماعي في هذه المجتمعات. توافقت نتائج مجموعات المناقشة مع نتائج دراسة تقييم المجتمع، حيث أبدى الكثير من المشاركون مخاوف جدية من ارتفاع تكاليف الإيجار وصعوبة الحصول على سكن في مجتمعاتهم. وقد قدم المشاركون وصفا للآليات التكيف الجديدة المتبعة، ومن بينها اضطرار الشباب إلى تأجيل الزواج بسبب الأعباء المادية الباهظة المترتبة على مغادرة منزل العائلة والإقامة خارجه، وقيام الأسر بتقاسم السكن لتوفير المال.

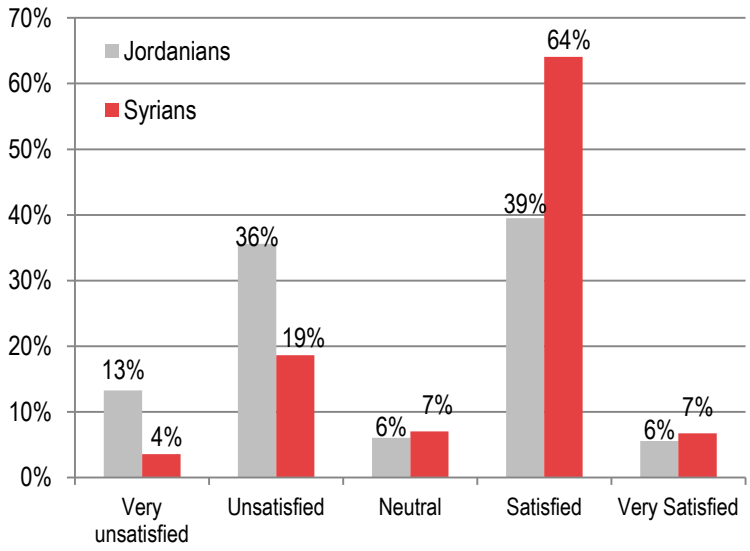
الخدمات البلدية

كانت البلديات في الأردن تعاني من عوائق مالية من قبل وقوع الأزمة السورية. ومع ذلك، يواجه المسؤولون الحكوميون المحليون صعوبات متزايدة في معالجة الفجوة الواسعة بين توفير الخدمات البلدية والمطالب المتنامية للقادمين الجدد من اللاجئين السوريين.[48] تعد إدارة النفايات الصلبة من الأمثلة الأكثر تداولا في هذا الصدد، حيث يقع هذا العبء على كاهل البلديات لكن مستويات الرضا عن أدائها في تنفيذ هذه المهمة في تراجع مستمر.[49] يجري الحديث باستمرار عن إدارة النفايات الصلبة في هذا السياق بوصفها أكبر التحديات التي تواجهها البلديات، وهي مشكلة واضحة يزداد وضوحها يوما بعد يوم وتؤثر على العديد من المجتمعات.

ظهرت العوائق المالية التي تعاني منها البلديات على السطح عندما اتضح مدى عجزها عن مواجهة الظروف المتفاقمة. لقد أدت هذه التحديات المالية إلى إعطاء زخم كبير للاهتمام بإصلاح السياسات في هذا المجال. غير أن التحدي الأكبر، في السياق الآني، يتمثل في أن البلديات غير قادرة على تلبية الاحتياجات الخدمية لمجتمعاتها، وهذا يقود إلى احتكاكات بين البلديات والمجتمعات التي تمثلها. في جميع ورش العمل دون استثناء، أعرب المسؤولون الحكوميون عن أملهم في الحصول على المزيد من الدعم الدولي، خاصة لصالح البنية التحتية المحلية المتداعية وكذلك تحسين فرص كسب العيش للأردنيين والسوريين. كما عبر المشاركون في ورش العمل عن تفضيلهم لحصر اللاجئين السوريين مكانيا في المخيمات بهدف الحد من الآثار المترتبة على وجودهم داخل المجتمعات المستضيفة. أوضح المسؤولون في محافظة عجلون أن "تغير النمط المعيشي" الذي طرأ بفعل تدفق اللاجئين أدى إلى تراكم كميات كبيرة من النفايات الصلبة.[50] وقدر المسؤولون في محافظة إربد أن كميات النفايات الصلبة قد تضاعفت تقريبا منذ وصول اللاجئين السوريين إلى مجتمعاتهم. وتؤيد هذه التقديرات بيانات إحصائية صادرة عن بلدية إربد الكبرى تظهر أن البلدية كانت تجمع 300 طن من النفايات الصلبة يوميا قبل الأزمة السورية، مقارنة بحوالي 500 طن يوميا بعد زيادة عدد السكان.[51]

تعاني الخدمات البلدية من القيود المالية من نقص التجهيزات اللازمة مثل المركبات والمعدات والأيدي العاملة، وهو ما يمثل عبئا إضافيا يحول دون فعالية الاستجابة.[52] طلبت بلدية عجلون من العاملين فيها توزيع أنفسهم على ثلاث ورديات يوميا لزيادة عدد الخدمات المقدمة إلى الحد الأقصى.[53] كما اشتكى المسؤولون من صعوبة الحركة داخل المدن الكبرى في المحافظات بسبب الاكتظاظ السكاني والازدحام المروري.[54]

الشكل 17: مستوى الرضا عن الخدمات البلدية (حسب الجنسية)



تتفاقم العديد من التحديات التي تواجه تقديم الخدمات البلدية بسبب توسع المناطق السكنية الجديدة، إذ أن توسع المجتمعات والمناطق المحاذية للمدن، تقع العديد من الأسر الجديدة خارج الحدود الأصلية لتقديم الخدمات البلدية. وتمثل استدامة الخدمات البلدية تحديا حقيقيا في ظل زيادة أعداد السكان وكذلك ارتفاع الطلب من حيث التغطية الجغرافية.

على الرغم من الصعوبات التي تواجه تقديم الخدمات العامة، ذكر 58% من المشاركين في دراسة تقييم المجتمع أنهم راضون أو راضون جدا

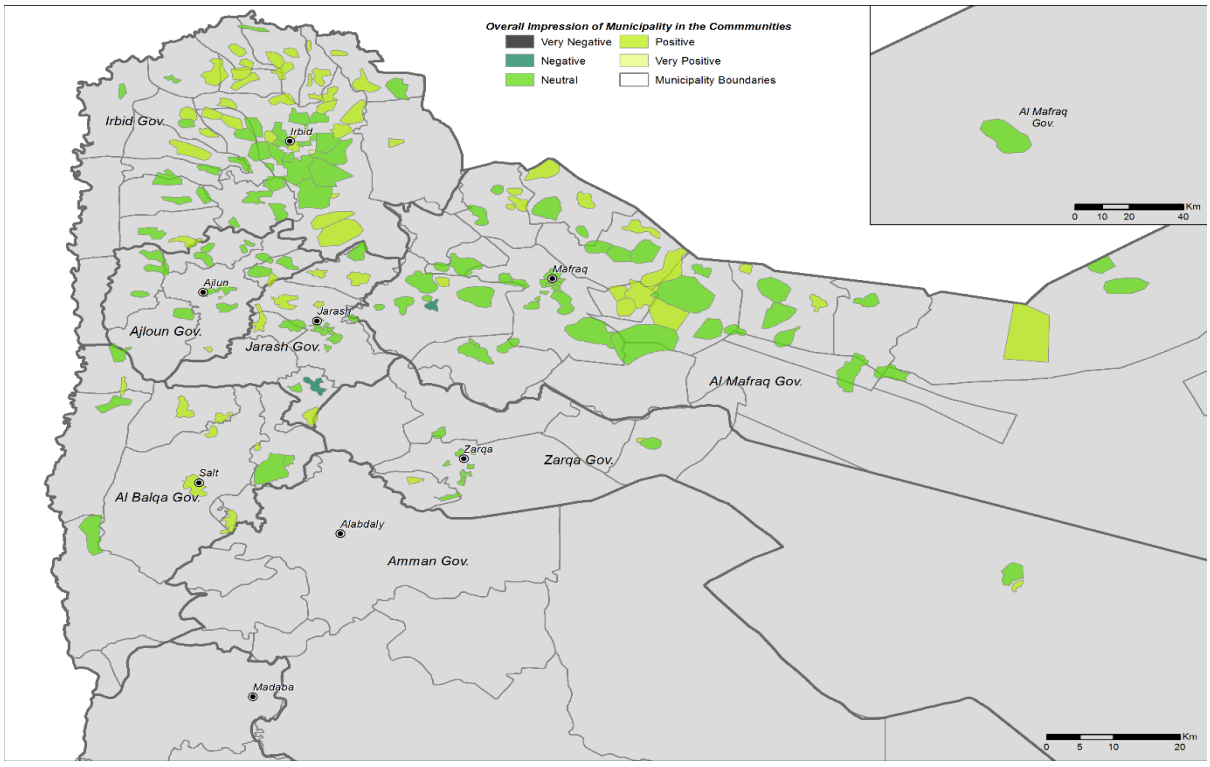
48 الجغبير، مطيع [نائب محافظ جرش]، "كلمة في ورشة عمل محافظة جرش"، (جرش 2014).
49 الأمم المتحدة ومنصة دعم المجتمعات المستضيفة، *خطة العمل الوطنية 2014*.
50 مكتب بلدية كفرنجة، "خطاب رقم 2995/28" (عجلون، 2013).
51 الحكومة الأردنية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، "مراجعة تقييم الاحتياجات لآثار الأزمة السورية على الأردن"، (عمان، 2013).
52 الخصاونة، معين [رئيس لجنة بلدية عجلون الكبرى]، "كلمة في ورشة عمل محافظة عجلون"، (عجلون، 2014).
53 مكتب بلدية كفرنجة، "خطاب رقم 2995/28" (عجلون، 2013).
54 أبوزيد، خالد [محافظ إربد]، "كلمة في ورشة عمل محافظة إربد"، (إربد، 2014).

REACH Informing more effective humanitarian action

عن الخدمات البلدية. ومن جهة أخرى، عند تقسيم هذا الرقم وفق الجنسية يتبين أن الأردنيين منقسمون على أنفسهم، حيث ذكر 45% من عينة الأردنيين أنهم راضون على الأقل عن الخدمات البلدية لكن 49% ذكروا أنهم كانوا غير راضين أو غير راضين جدا عنها. ووفقا لاستطلاع للرأي أجراه مركز الدراسات الاستراتيجية في شهر نيسان 2013، عبر 60% من الأردنيين عن اعتقادهم بأن الحكومة كانت تبذل كل ما بوسعها لتلبية الطلب الشعبي على الخدمات.[55] وقد بدا ذلك واضحا في استجابات بعض أعضاء مجموعات المناقشة الذين عبروا عن رضاهم عن أداء الحكومة وألقوا باللائمة في ضعف الخدمات المقدمة على نقص التمويل وقلة الموظفين بالإضافة إلى زيادة أعداد السكان. من المحتمل أن يكون لهذه المعتقدات آثار سلبية لأن البلديات، بالرغم من عجزها عن تقديم الخدمات على نحو مرض، لا تتحمل أوزار الفشل وحدها لأنها تعمل في بيئات صعبة للغاية.

يبين الشكل 19 أدناه مستويات الرضا بين بعض المجالات الخدمية التي تتحمل البلديات مسؤوليتها. بالرغم من تذبذب الاستجابات في المتوسط بين الرضا وعدم الرضا، هناك **تفاوت واضح بين شعور المشاركين الأردنيين والمشاركين السوريين تجاه الخدمات البلدية المقدمة.** أبدى أعضاء العينة الأردنية مستويات متدنية نسبيا من الرضا عن الخدمات البلدية بغض النظر عن أنواع هذه الخدمات. يمكن تفسير الاختلاف في مستويات الرضا بعدد من التفسيرات. من المحتمل أن الأردنيين يقارنون الخدمات المقدمة اليوم بتلك التي كانوا يحصلون عليها قبل الأزمة، وعليه فإن التراجع النسبي في الخدمات المقدمة سوف يؤدي إلى ارتفاع معدلات عدم الرضا عنها. وبالإضافة إلى ذلك، ربما يتوقع الأردنيون خدمات معينة من بلدياتهم بينما لا يتوقع السوريون الكثير بوصفهم لاجئين. ولا شك في أن العجز عن تلبية هذه التوقعات سوف يؤدي إلى رفع مستويات انعدام الرضا. وفي المقابل، ربما يشعر السوريون بأن البلديات ليست مسؤولة عن الاهتمام بهم على وجه التحديد، وهذا يؤدي إلى رفع مستويات الرضا بين أفراد هذه المجموعة.

الشكل 18: خارطة الانطباع العام حول البلديات في المجتمعات

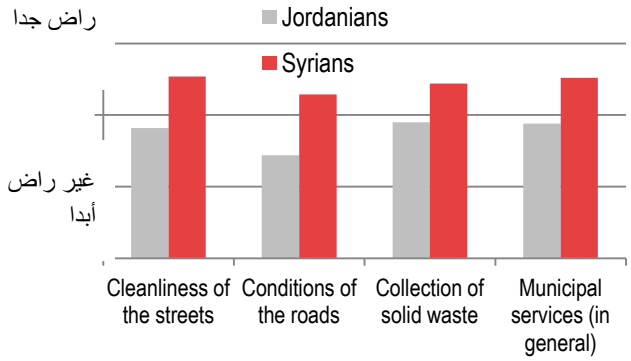


من الجدير بالذكر أيضا أن الشكل 19 يركز بصفة خاصة على الخدمات البلدية الظاهرة للعيان بوضوح في المجتمع. من المرجح أن مستويات الرضا عن هذه الخدمات منخفضة لأن الفشل فيها واضح للعيان وموجود في جميع أنحاء المجتمع. وفضلا عما سبق فإن نقص الخدمات البلدية في منطقة معينة يعد دليلا على كيفية عمل المؤسسات البلدية الحكومة بصورة عامة. على سبيل المثال، ركز المشاركون في مجموعة المناقشة من منطقة الكرامة بمحافظة البلقاء على تراكم النفايات والحيوانات النافقة على جوانب الطرق مما

[55] مركز الدراسات الاستراتيجية، *استطلاع الآراء حول أداء الحكومة*، نيسان 2013 في وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي – منصة دعم المجتمعات المستضيفة، *مراجعة تقييم الاحتياجات لآثار الأزمة السورية على الأردن*، تشرين الثاني 2011.

أدى إلى انتشار الروائح الكريهة وتفشي الأمراض. وعليه فإن هناك انطباعا سائدا بأن عجز البلديات عن معالجة مشكلة النفايات الصلبة يؤثر مباشرة على تفاقم المشكلات القائمة في قطاعات أخرى مثل الصحة.

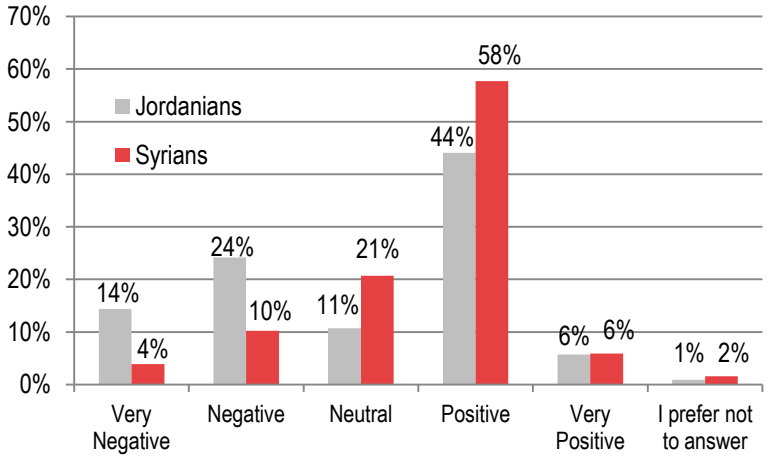
الشكل 19: متوسط مستوى الرضا عن الخدمات البلدية المختلفة (حسب الجنسية)



قادت هذه التحديات المشاركين في مجموعات المناقشة من الأردنيين والسوريين على حد سواء إلى مناشدة البلديات للقيام بدور أكثر فعالية في حل المشكلات، مؤكدين أن البلديات أخفقت في أداء واجباتها. **إن فشل البلديات في المحافظة على نظافة الشوارع يمثل دليلا واضحا وملموسا على عدم كفاية الخدمات العامة**، وبالتالي فإن من المتوقع أن ترتبط درجة رضا الأفراد عن الخدمات البلدية ارتباطا وثيقا بانطباعاتهم عن البلديات بصورة عامة.

يبين الشكل 20 (أدناه) أن المشاركين غير الراضين عن الخدمات البلدية ليسوا جميعهم ممن يحملون انطباعات سلبية عن البلديات. على سبيل المثال، **ذكر 49% من أفراد العينة الأردنية أنهم غير راضين عن الخدمات البلدية، لكن 38% فقط ذكروا أنهم يحملون انطباعات سلبية بالفعل عن البلديات.**

الشكل 20: الانطباعات حول البلديات (حسب الجنسية)



يتضح نتيجة لذلك أن التوزيعات الواردة في الشكل 17 والشكل 20 متشابهة للغاية، وهذا يشير إلى احتمالية وجود مقدار من التداخل بين الرضا عن الخدمات البلدية والانطباعات عن البلديات المحلية. وقد ألمح المسؤولون الحكوميون المحليون والمشاركون في مجموعات المناقشة إلى إمكانية وجود علاقة وثيقة بين مستويات الرضا والانطباعات.

إن التحديات التي يواجهها قطاع الخدمات البلدية كبيرة جدا. فقد أدى الضغط المتزايد على الخدمات العامة إلى **تراجع مستويات الرضا عن الخدمات المقدمة، لا سيما في صفوف أفراد العينة الأردنية**. وهناك مخاوف متنامية مما تطلق عليه منصة دعم المجتمعات المستضيفة **الفجوة المتنامية بين الادارة المحلية ومواطنيها**.[56] إن عجز البلديات عن القيام بواجباتها، وخاصة في المجالات الظاهرة للعيان أمام أفراد المجتمع (مثل إدارة النفايات الصلبة وصيانة الشوارع) يمثل تحديا رئيسيا لأنه يقود إلى تدني مستوى الثقة بالادارة المحلية. ويبدو أن هذا التراجع في مستوى الثقة، في صفوف بعض الأردنيين على وجه الخصوص، قد تحول إلى انطباعات سلبية تجاه البلديات أيضا. إن مساعدة البلديات في معالجة عدد من التحديات الأكثر إلحاحا على مستوى المجتمع يمكن أن يؤدي لقطع شوط

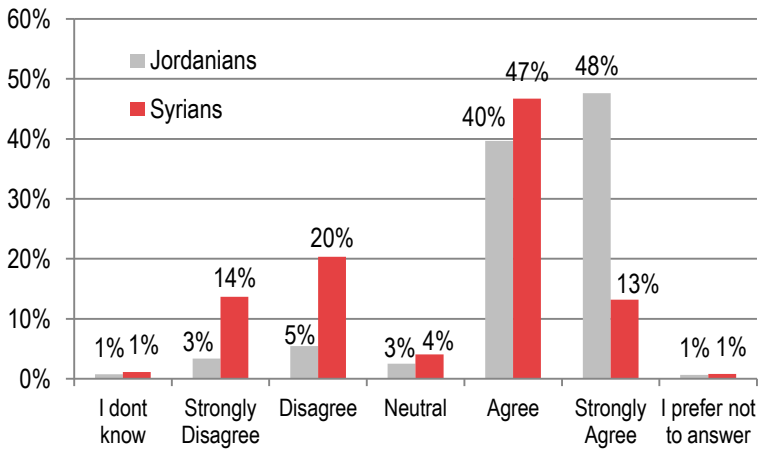
[56] وزارة التخطيط والتعاون الدولي وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي – منصة دعم المجتمعات المستضيفة، *مراجعة تقييم الاحتياجات لآثار الأزمة السورية على الأردن*، تشرين الثاني 2013.

كبير في **استعادة الثقة بالبلديات ودعم دورها في امتصاص الصدمة التي مثلتها أزمة اللاجئين على نحو يسهم في تعزيز التماسك والمرونة الاجتماعية.**

التماسك الاجتماعي

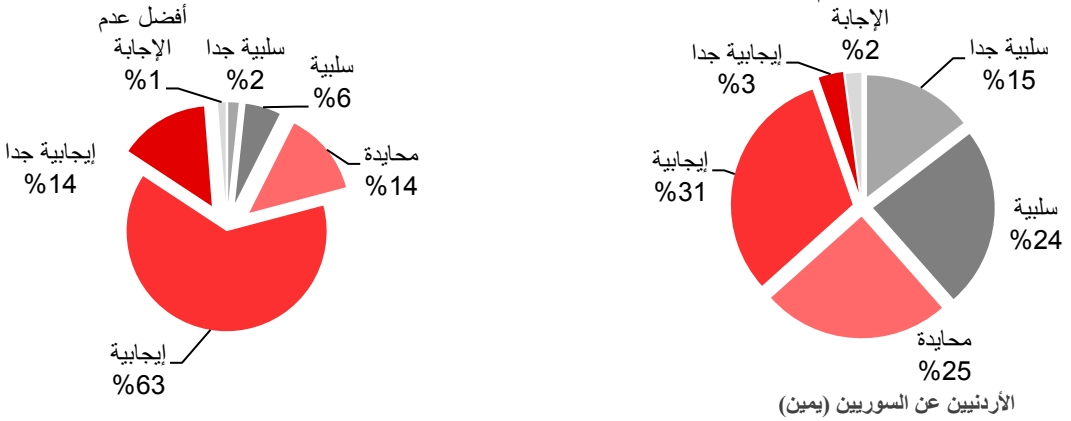
بالرغم من الوصول إلى خدمات مرتبطة بقطاعات معينة يؤثر بالضرورة على المتغيرات الاجتماعية فإنه لا بد من اعتماد منظور أكثر اتساعا لإدراك مفهوم التماسك الاجتماعي. إن التماسك الاجتماعي ليس مجرد ناتج من نواتج الوصول إلى الخدمات فحسب، وإنما يشمل أيضا متغيرات معقدة للعلاقات المجتمعية والانطباعات الفردية. وبالتالي فإن من الضروري **أن نتعامل مع التماسك الاجتماعي بوصفه موضوعا ذا تأثير متداخل،** حيث التحديات الخاصة بقطاعات معينة تملك تأثيرا بالتأكيد لكنها لا تختصر الحكاية بأكملها.

الشكل 21: شعور المشاركين بأنهم جزء من المجتمع (حسب الجنسية)



يمكن قياس التماسك الاجتماعي بصورة جيدة من خلال معرفة مستوى شعور سكان مجتمع معين بأنهم ينتمون إلى ذلك المجتمع. يشير الشكل 21 إلى أن السوريين يشعرون بالانتماء إلى مجتمعاتهم المستضيفة بدرجات متفاوتة. يشعر حوالي **60% من السوريين بأنهم جزء من المجتمع، بينما يشعر 34% بغير ذلك.** ذكر 52% من أولئك الذين لا يشعرون بأنهم جزء من المجتمع بأن ذلك ناتج عن الصعوبات التي واجهوها عند محاولتهم الاندماج فيه. إن الحديث عن صعوبات الاندماج، في مقابل الحديث عن الرغبة في الاندماج على سبيل المثال، يشير إلى وجود عوائق على مستوى المجتمع تؤدي إلى تقسيم المجتمعات. وليس من المفاجئ أن الغالبية الساحقة من الأردنيين يشعرون بأنهم جزء من المجتمع. وعند استبعاد التحديات التي تواجه الاندماج في المجتمع، فإن الكثير من السوريين لا زالوا يحملون انطباعات جيدة جدا عن مستضيفيهم الأردنيين. يظهر الشكل 22 أن **غالبية كبيرة (77%) من السوريين تحمل انطباعات إيجابية أو إيجابية جدا عن الأردنيين في مجتمعاتهم.** ومن جهة أخرى، يظهر الشكل نفسه أن 34% فقط من الأردنيين يحملون انطباعات إيجابية أو إيجابية جدا عن اللاجئين السوريين. **ذكر 39% من أفراد العينة الأردنية أنهم يحملون انطباعا عاما سلبيا عن اللاجئين في مجتمعاتهم.** أشارت مجموعات المناقشة إلى أن العديد من الأردنيين يعزون التراجع في الخدمات والموارد المجتمعية إلى تدفق اللاجئين السوريين. وهذا العزو يغرس المزيد من المشاعر السلبية تجاه اللاجئين السوريين بصفة عامة ويحول دون تحقيق التماسك الاجتماعي. لا بد من تحسين العلاقات مع اللاجئين السوريين والانطباعات حولهم لكي تتوافق المجتمعات فيما بينها وتحل مشكلاتها وصولا إلى الوحدة والتقارب.

الشكل 22: انطباعات السوريين عن الأردنيين (يسار) وانطباعات الأردنيين عن السوريين (يمين)

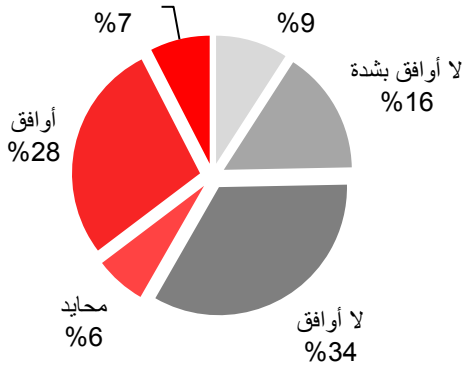


دور وآثار الدعم الدولي

إن التحديات التي تواجه التماسك والمرونة الاجتماعية في مختلف القطاعات كثيرة جدا، وهي تتطلب استجابات متعددة الأوجه ومتعددة القطاعات على مستوى الفرد والأسرة والمجتمع. إن تدعيم التماسك الاجتماعي بوصفه موضوعا عابرا للقطاعات في خطة المرونة الوطنية يوفر الإطار اللازم لتعزيز التماسك والمرونة الاجتماعية، لكن ينبغي دمج هذه المجموعات بصورة أفضل في أعمال الجهات الإنسانية والتنموية في الأردن.

ذكر ما لا يقل عن **67% من المشاركين الذين أفادوا بأن المجتمع يحصل على دعم دولي أنهم يشعرون بأن هذا الدعم غير موزع بالتساوي بين الأردنيين والسوريين**. ووجهة النظر هذه موجودة لدى 78% من أفراد العينة الأردنية و58% من أفراد العينة السورية. هذا الموضوع لا يمثل مشكلة بحد ذاته، لكن الاعتقاد بأن السوريين يحصلون على الدعم لأنهم سوريون فحسب وليس لأنهم مهمشون ينطوي على مخاطر تعمق الانقسامات الاجتماعية بين الأردنيين والسوريين.

الشكل 23: الانطباعات حول توزيع الدعم الدولي



يظهر الشكل 23 أن حوالي **نصف أفراد المجتمع لا يعتقدون أيضا أن الدعم يوزع على من هم أكثر حاجة إليه.** ويتعزز هذا الرأي من خلال الاعتقاد بأن أولئك الذين يتسلمون الدعم الدولي على شكل مساعدات وقسائم مادية يقومون بكل ببساطة ببيع هذه المواد لأنهم ليسوا بحاجة لها. والحقيقة أن بيع هذه المواد يعد وسيلة ضرورية للعديد من الأفراد لكي يتمكنوا من دفع الإيجار وغيره من التكاليف المعيشية الأساسية.

وفي كل الأحوال، فإن الانطباع المجتمعي السائد بأن الدعم الدولي لا يصل إلى من هم الأكثر حاجة إليه وأنه يذهب بصورة غير عادلة إلى السوريين يعد أمرا خطيرا من ناحية الجهود التي تستهدف الحد من التوترات. إن تعزيز التماسك الاجتماعي وبناء المرونة المجتمعية في **المجتمعات المنقسمة حول كيفية توزيع الدعم الدولي في الوقت الحالي** يبرز بوصفه تحديا رئيسيا.

ومن أجل معالجة هذه التحديات، ينبغي تنفيذ الدعم للمجتمعات المستضيفة الأردنية بطريقة مختلفة تماما. من بين المشاركين الذين أقروا بأن مجتمعاتهم تحصل على الدعم، ذكر 42% أن هذا الدعم تسبب بآثار سلبية على مجتمعاتهم. ربما يكون من الصعب الحكم على صواب أو خطأ الآراء القائلة بأن الدعم الدولي لا يستهدف من هم أكثر حاجة إليه، لكن **الاعتقاد بأن الفئات الأكثر هشاشة في**

المجتمع لا تحصل على المساعدات يمثل تحديا للتماسك الاجتماعي ومبادئ *عدم إلحاق الضرر* لدى العديد من المنظمات. ومن الجدير بالملاحظة أيضا أن هذه الانطباعات تختص بالمساعدات على مستوى الأسرة على وجه التحديد من دون أن تنعكس سلبا على الدعم على مستوى المجتمع – مثل المدارس والمرافق الصحية وما شابه ذلك مما يستفيد منه كافة أفراد المجتمع. وعليه فإن هناك **حاجة لزيادة الشفافية فيما يتعلق بالمعايير المتبعة في توزيع المساعدات التي تستهدف الأسر، مع تركيز أكبر على الدعم المجتمعي**، بالإضافة إلى تحسين المساءلة بما يتوافق مع مبادئ المساءلة في المهمات الإنسانية. ومع زيادة التفاهم بين المجتمعات حول سبب حصول بعض الأسر على المساعدات وحرمان أسر منها، من المرجح أن تتلاشى الاتجاهات والانطباعات السلبية تجاه المساعدات المقدمة.

الخلاصة

يواجه الأردن مجموعة كبيرة من التحديات الآنية ويتحمل أعباء ضخمة ملقاة على كاهل الحكومة والخدمات الاجتماعية والاقتصاد والمرونة العامة، لكن الأمل في الأزمة السورية لا يزال بعيدا. إن الحاجة لتوفير الدعم المستمر للمجتمعات التي تستضيف اللاجئين، وكذلك استهداف الأسر الأكثر هشاشة، ينبغي أن تبقى على رأس أولويات الحكومة الأردنية والمجتمع الدولي. **النتائج الواردة في هذا التقرير تسلط الضوء على الحاجة للتركيز على الأولويات كما تحددها الادارة المحلية والمجتمع المحلي، بالإضافة إلى تطبيق منهجيات داعمة للتماسك الاجتماعي وصولا إلى تحسين المرونة على المدى الطويل.**

على الرغم من أن العديد من القطاعات تواجه تحديات صعبة في الحد من آثار الزيادة السكانية، فإن الكثير منها توفر فرصا ملائمة لتحسين المرونة. تستطيع المدارس بصفة خاصة أن تعزز التقارب بين المجتمعات من خلال زيادة التفاهم والتعاون بين الأردنيين والسوريين. كما أن دعم دور البلديات في توفير الخدمات اللازمة للمجتمعات يمكن أن يسهم في قطع شوط كبير لبناء مجتمعات ومؤسسات حكومية محلية أكثر مرونة. **ومع زيادة قدرة البلديات على القيام بواجباتها، من المرجح أن ثقة السكان المحليين بهذه المؤسسات سوف تنمو، وهذا سيؤدي لتقوية العقد الاجتماعي بين الادارة المحلية والمواطنين.**

ومع ذلك، فإن تحقيق هذه التغيرات في سياق يكافح فيه الكثير من الأردنيين والسوريين المهمشين من أجل توفير الإيجارات وغيرها من التكاليف المعيشية الأساسية إنما يمثل تحديا حقيقا. **لن يكون من السهل بناء التماسك الاجتماعي من خلال منهجية طويلة الأجل قائمة على المرونة بينما ينصب اهتمام الكثير من الأسر على كيفية معالجة احتياجاتها الآنية البحتة**. وهذه الحالة المعقدة تؤكد على الطبيعة المزدوجة للسياق في شمال الأردن. هناك حاجة لتقديم المساعدات الإنسانية من أجل دعم الأسر الهشة في معالجة احتياجاتها الأساسية، ومن جهة أخرى لا بد من تطبيق منهجية تنموية لبناء قدرات المجتمعات للتعامل مع هذه التحديات على المدى المتوسط إلى الطويل. على المجتمع الدولي أن يدعم الحكومة الأردنية في تنفيذ المهمتين المذكورتين معا.

وعند تقديم هذا الدعم، تشير نتائج الدراسة الحالية إلى أن المجتمع الدولي بحاجة إلى إعادة النظر في كيفية تقديم هذا الدعم. وبالرغم من أن نطاق هذه النتائج ليس شاملا بأي حال من الأحوال، **فإن النتائج تشير إلى وجود انطباع بأن الدعم لا يصل إلى من هم أكثر حاجة إليه، وأن الكثير من المجتمعات التي غطتها هذه الدراسة تقع على ما يبدو خارج نطاق الدعم الدولي.** كما أن هذا الدعم يتسبب بتوترات متصاعدة في بعض المجتمعات التي يكون فيها متوفرا. وعليه فإن ثمة حاجة ماسة للمزيد من الشفافية والمساءلة حول كيفية قيام المنظمات الدولية بدعم المجتمعات المستضيفة الأردنية واللاجئين السوريين. الكثير من الأفراد غير مطلعين على الإطار المستخدم في اتخاذ القرارات، وهذا يؤدي إلى حدوث ارتباك وتوترات بين المجتمعات المستضيفة واللاجئين. **وللتحقق من استخدام منهجية *عدم إلحاق الضرر*، يتوجب تعديل الاستجابة الإنسانية والتنموية من خلال تحسين التواصل ووضع الأولويات بناء على مبررات حقيقية وملموسة.**

إن الطبيعة المعقدة والمتداخلة للتماسك والمرونة الاجتماعية تعني أن هذه التحديات تتأثر بنطاق واسع من المتغيرات على مستوى الحكومة الوطنية والادارة المحلية والمجتمع والأسرة. كذلك فإن الطبيعة المعقدة للتعامل مع هذه التحديات تستدعي استخدام منهجية طويلة الأمد على أن يكون ذلك بقيادة المجتمعات المحلية نفسها. **إن استخدام منهجية شمولية تحت قيادة وطنية ومحلية سوف تضمن البناء السليم للمنهجيات الشمولية والمرونة من الأسفل للأعلى وأن يتم ذلك على نحو مستدام. ويستطيع المجتمع الدولي دعم هذا التوجه من خلال زيادة المساءلة وتعزيز الشفافية**، واعتماد منحى ينظر إلى التحديات التي تواجهها المجتمعات الأردنية والسورية بوصفها مشكلات متداخلة. ولا شك في أن تطبيق منهجية شمولية وذات خصائص محلية لدعم التماسك الاجتماعي وبناء المرونة من

خلال دمج الحلول المستدامة في الاستجابة الإنسانية والتنموية سوف يسهم في قطع شوط طويل في مساعدة الحكومة الأردنية والمجتمعات الأردنية على ضمان الاستقرار الاجتماعي في كافة مراحل أزمة اللاجئين المستمرة.

يؤكد هذا التقرير على الحاجة المستمرة لدعم المجتمعات المستضيفة، مع الإقرار بالحاجة إلى تحسين المنهجيات المستخدمة لضمان اتخاذ قرارات مسؤولة. إن هذا التقرير مبني على كنز من البيانات التي توفرها مبادرة REACH للعامة على شكل معلومات مجتمعية وخرائط وعروض توضيحية وغير ذلك كثير.

الملحق 1: استبيان مقدمي المعلومات الرئيسيين

اللاجئون السوريون في المجتمعات المستضيفة: استبيان مقدمي المعلومات الرئيسيين							
أ	معلومات أساسية						
أ. 1	اسم مجري المقابلة						
أ. 2	المحافظة						
أ. 3	المنطقة						
أ. 4	الحي						
أ. 5	نوع الموقع	مدينة	قرية				
أ. 6	معلومات المشارك						
	الاسم						
	المسمى الوظيفي						
	العمر						
	الجنس	ذكر	أنثى				
	الجنسية						
ب	معلومات حول النزوح						
ب. 1	كم يبلغ العدد التقريبي للاجئين السوريين المتواجدين حاليا في هذا المجتمع (وحدة الخدمات الأساسية)؟						
	أسر						
	أفراد إضافيون						
	إجمالي عدد اللاجئين						
ب. 2	كم تبلغ النسبة المئوية للأسر الأردنية/ السورية في هذا المجتمع؟						
	% من الأسر في هذا المجتمع أردنية						
	% من الأسر في هذا المجتمع سورية						
ب. 3	متى وصلت أغلبية اللاجئين إلى هذا المجتمع (وحدة الخدمات الأساسية)؟						
	أقل من شهر واحد	1-3 شهور	4-6 شهور	7-9 شهور	10-12 شهرا	أكثر من 12 شهرا	
ب. 4	هل عدد اللاجئين السوريين في وحدة الخدمات الأساسية يزداد أم ينقص في الوقت الحالي؟						
	يزداد بشكل كبير	يزداد بشكل قليل	ثابت				
	ينقص بشكل قليل						
ب. 5	ما هي نسبة اللاجئين المسجلين لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في هذا المجتمع (وحدة الخدمات الأساسية)؟						
	%10-0	%20-10	%30-20	%40-30	%50-40	%60-50	
	%70-60	%80-70	%90-80	%100-90			
	ما هي نسبة اللاجئين الجاري تسجيلهم لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في هذا المجتمع (وحدة الخدمات الأساسية)؟						
	%10-0	%20-10	%30-20	%40-30	%50-40	%60-50	
	%70-60	%80-70	%90-80	%100-90			
ب. 6	هل يوجد في هذا المجتمع (وحدة الخدمات الأساسية) أي أطفال غير مصحوبين بذويهم؟						
	نعم	لا					
ب.6. 1	إذا كانت الإجابة نعم، فكم تبلغ النسبة المئوية للقاصرين من إجمالي عدد اللاجئين؟						
السياق الحالي							
ج	المأوى						
ج. 1	ما هي ترتيبات المأوى الرئيسية لأسر اللاجئين في هذا المجتمع؟						
	استضافة لدى أسرة أردنية في نفس المسكن %						
	استضافة لدى أسرة أردنية في مسكن منفصل %						
	استضافة في مرافق سكنية مؤقتة %						
	مسكن خاص – لا يوجد دعم %						

		سكن مشترك مع أسر أخرى %
		أخرى (وضح) %
ج.2	وما هو نوع المأوى لأسر اللاجئين في هذا المجتمع؟	
		شقة/ منزل %
		مبنى فارغ/ غير مؤثث %
		خيمة/ مسكن مؤقت %
		مبنى حكومي %
		مرآب/ تسوية/ غرف خارجية %
ج. 3	ما هي التحديات التي تحول دون حصول اللاجئين على مأوى؟ (حدد جميع الخيارات المنطبقة)	
	الإيجارات مرتفعة جدا	
	عدم التوفر	
	الحجم صغير جدا بالنسبة للأسرة	
	عدم توفر الكهرباء و/أو الماء في المسكن	
	الموقع سيء – بعيد عن الخدمات الأساسية	
	الهيكلية المادية للمأوى في حالة سيئة/ خطرة	
	أسباب أخرى (حدد)	
د	**الغذاء**	
د. 1	ما هو المصدر الرئيسي للغذاء لأسر اللاجئين؟	
		قسائم الغذاء %
		شراء الغذاء من قبل الأسرة %
		قيام الأقارب والأصدقاء بشراء الغذاء للأسرة %
		قيام منظمة غير حكومية أو إحدى وكالات الأمم المتحدة بتوفير الغذاء للأسرة %
		أخرى (حدد) %
د. 2	هل يستطيع اللاجئون الوصول إلى غذاء كاف داخل هذا المجتمع؟	
	نعم	لا
د.2. 1	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟	
	ثمن الغذاء في المتاجر/ السوق مرتفع جدا	عدم توفر النقد
	المتاجر/ السوق بعيدة جدا	وجود مشكلات أمنية على الطريق إلى المتاجر/ السوق
	وقوع المجتمع خارج تغطية القسائم الغذائية أو توزيع الغذاء	
	أخرى (حدد)	
د. 3	ما هو التغير الذي طرأ على عدد اللاجئين القادرين على الوصول إلى غذاء كاف مقارنة بما كان الوضع عليه قبل ستة شهور؟	
	ارتفع بشكل كبير	ارتفع قليلا / لم يطرأ عليه أي تغيير
	انخفض قليلا	انخفض بشكل كبير
هـ	**التعليم**	
هـ. 1	ما أنواع المدارس الموجودة داخل وحدة الخدمات الأساسية أو يمكن الوصول إليها سيرا على الأقدام (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟	
	أساسية	ثانوية / معاهد تدريب مهني
هـ. 2	ما هي النسبة المئوية لأطفال اللاجئين من عمر 5-11 عاما داخل هذا المجتمع الذين يذهبون للمدارس الأساسية؟ %	
هـ. 3	ما هي النسبة المئوية لأطفال اللاجئين من عمر 12-16 عاما داخل هذا المجتمع الذين يذهبون للمدارس الثانوية؟ %	
هـ. 4	ما هي التحديات التي تمنع الأطفال من الذهاب إلى المدارس الأساسية في هذا المجتمع (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟	
	لا توجد خدمة معروفة متوفرة	صعوبة المناهج بالنسبة للسوريين / عدم وجود اللوازم المدرسية
	نقص الكوادر التدريسية	عدم وجود أماكن متوفرة / التكاليف باهظة
	مخاوف أمنية	بعد المسافة / الأطفال غير مسجلين لدى UNHCR
	أخرى (حدد)	
هـ. 5	ما هي التحديات التي تمنع الأطفال من الذهاب إلى المدارس الثانوية في هذا المجتمع؟	

REACH Informing more effective humanitarian action

	لا توجد خدمة معروفة متوفرة	صعوبة المناهج بالنسبة للسوريين		عدم وجود اللوازم المدرسية
	عدم وجود معلمين	التكاليف باهظة		مخاوف أمنية
	بعد المسافة	المدرسة تمنع اللاجئين السوريين من الدراسة فيها		
	لا يذهبون للمدرسة لأنهم يعملون			أخرى (حدد)
و	**المياه**			
و. 1	من أين يحصل اللاجئون في هذا المجتمع على مياه الشرب والاستحمام/ النظافة (جميع الاستخدامات الأخرى أيضا)؟			
		مياه الشبكة العامة تصل إلى مسكن الأسرة %		
		شراء المياه من المتاجر %		
		شراء المياه من صهريج خاص %		
		أخرى (حدد) %		
و. 1. 1	هل يوجد مصدر مائي ثانوي يعتمد عليه الناس، وما هو؟			
		بئر خاص أو ارتوازي %		
		شراء الماء من المتاجر %		
		شراء الماء من صهريج خاص %		
و. 2	إذا كانت المياه تصل إلى مسكن الأسرة عبر الشبكة العامة، فكم يوما في الأسبوع يتم تزويد الأسرة بالماء عبرها؟			
	يوم واحد	يومان	ثلاثة أيام	أربعة أيام	خمسة أيام	ستة أيام
	سبعة أيام	أقل من مرة واحدة في الأسبوع كل أسبوعين				
و. 2. 2	وكم ساعة في اليوم الواحد؟					
	1-4 ساعات	5-10 ساعات	11-14 ساعة			
	15-20 ساعة	21-24 ساعة				
و. 3	إذا كانت المياه تصل إلى هذا المجتمع بواسطة الصهاريج، فكم يوما في الأسبوع تصل فيها بالمتوسط؟					
	أقل من يوم واحد أسبوعيا	1-2 يوم أسبوعيا				
	3-7 أيام أسبوعيا					
و. 4	بشكل عام، ما هو التغير الذي طرأ على وصول اللاجئين في هذا المجتمع إلى المياه مقارنة بما كان الحال عليه قبل ستة شهور؟					
	أفضل بكثير	أفضل قليلا	لم يطرأ تغير			
	أسوأ قليلا	أسوأ بكثير				
ز	**النظافة**					
ز. 1	كم تبلغ نسبة أسر اللاجئين التي تستخدم:					
		مراحيض خاصة مرتبطة بنظام الصرف الصحي %				
		مراحيض خاصة مرتبطة بحفر امتصاصية %				
		مراحيض خارجية (للأسرة) %				
		مراحيض خارجية في أماكن عامة %				
		لا تستخدم مراحيض %				
		أخرى (حدد) %				
ز. 2	ما هي التحديات الأساسية التي تحول دون استخدام اللاجئين للمراحيض (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟					
	المسافة	الأمان	عدم وجود مراحيض منفصلة للإناث			
	عدم وجود مراحيض منفصلة للأطفال	المراحيض مغلقة باستمرار مع صعوبة الوصول لمفاتيحها				
	أخرى (حدد)					
ز. 3	ما هو التغير الذي طرأ على عدد اللاجئين القادرين على الوصول إلى المراحيض واستخدامها؟					
	ارتفع العدد كثيرا	ارتفع العدد قليلا				
	لم يطرأ أي تغير على العدد	انخفض العدد قليلا				
	انخفض العدد كثيرا					

ح	إدارة المياه العادمة			
ح. 1	كيف تتخلص أسر اللاجئين من المياه العادمة؟			
		شبكات المجاري العامة %		
		يتم التخلص منها في الشوارع %		
		صهاريج النضح الخاصة %		
		أخرى (حدد)		
ح. 2	ما هي التحديات التي يواجهها اللاجئون المعتمدون على النضح (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟			
	عدم وجود الخدمة في المجتمع	الخدمة موجودة لكنها لا تشمل اللاجئين		
	الخدمة موجودة لكن يتعين على اللاجئين دفع مقابل للحصول عليها			
	عمليات النضح غير كافية	أخرى (حدد)		
ح. 3	ما هو التغير الذي طرأ على عدد اللاجئين الذي يحتاجون لخدمات النضح أو يعتمدون عليها خلال الشهور الستة الماضية؟			
	ارتفع العدد كثيرا	ارتفع العدد قليلا		
	لم يطرأ أي تغير على العدد	انخفض العدد قليلا		
	انخفض العدد كثيرا			
ط	**إزالة النفايات**			
ط. 1	كيف تتخلص الأسر من نفاياتها؟			
		نظام جمع النفايات التابع للبلدية %		
		بإلقائها في أي مكان في الخارج %		
		أخرى (حدد)		
ط. 2	ما هي التحديات التي تواجهها أسر اللاجئين فيما يتعلق بالتخلص من النفايات (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟			
	الخدمة غير موجودة في المجتمع	الخدمة موجودة لكنها لا تشمل اللاجئين		
	الخدمة موجودة لكن يتعين على اللاجئين دفع مقابل لها			
	الخدمة موجودة لكنها غير كافية	أخرى (حدد)		
ط. 3	ما هو التغير الذي طرأ على نظافة المجتمع مقارنة بما كانت عليه قبل ستة أشهر؟			
	أصبحت أفضل كثيرا	أفضل قليلا	لم يطرأ عليها أي تغير	
	أسوأ قليلا	أسوأ كثيرا		
ي	**الكهرباء للاستخدام المنزلي**			
ي. 1	ما هي مصادر الكهرباء التي يستخدمها اللاجئون في المجتمع؟			
		الشبكة العامة %		
		مصادر خاصة (مثل المولد الكهربائية) %		
		أخرى (حدد)		
ي. 2	ما هي التحديات التي تواجهها أسر اللاجئين للوصول إلى الكهرباء (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟			
	باهظة التكاليف	متوفرة لبعض الوقت فقط	أخرى (حدد)	
	إذا كانت الكهرباء متوفرة لبعض الوقت فقط، فكم عدد ساعات توفرها في اليوم الواحد؟			
	1-4 ساعات	5-10 ساعات	11-14 ساعة	
	15-20 ساعة	21-24 ساعة		
ي. 3	كيف يحصل اللاجئون على الكهرباء عند عدم توفرها من الشبكة العامة؟			
		المولدات الكهربائية %		
		الطاقة الشمسية %		
		أخرى (حدد)		
ي. 4	ما هو التغير الذي طرأ على أسعار إمدادات الكهرباء للاجئين مقارنة بما كان عليه الوضع قبل ستة شهور؟			
	أسوأ كثيرا	أسوأ قليلا	لم يطرأ أي تغير	
	ارتفعت الأسعار قليلا	ارتفعت الأسعار كثيرا		

ك	الصحة				
ك. 1	ما هي مرافق الرعاية الصحية التي يستطيع اللاجئون الوصول إليها في هذا المجتمع؟				
		عيادة صحية أولية (محلية) %			
		مستشفى (محلي) %			
		عيادة صحية أولية تديرها منظمة غير حكومية أو الأمم المتحدة %			
		مستشفى تديره منظمة غير حكومية أو الأمم المتحدة %			
		المستشفى الإماراتي %			
		مستشفى تابع للجيش/ الدفاع المدني الأردني %			
		مستشفى/ مستوصف حالات طارئة ميداني عسكري دولي			
ك. 3	هل يستطيع اللاجئون الوصول إلى رعاية صحية كافية في هذا المجتمع؟				
	نعم	لا			
ك.3. 1	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟				
	باهظة التكاليف	بعيدة جدا	نقص الكوادر الطبية		
	نقص اللوازم الطبية		غير ملائمة للنساء		
	عدم وجود ملف لدى المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين		المشاكل الأمنية		
	غياب خدمات التطعيم للأطفال		أخرى (حدد)		
ك. 4	ما هو التغير الذي طرأ على أعداد اللاجئين القادرين على الوصول لرعاية صحية كافية مقارنة بما كان الوضع عليه قبل ستة شهور؟				
	أفضل كثيرا	أفضل قليلا	لم يطرأ أي تغير		
	أسوأ قليلا	أسوأ كثيرا			
ل	أسباب المعيشة				
ل. 1	ما هي الأنشطة المدرة للدخل التي تزاولها الأسر السورية في هذا المجتمع؟				
		التجارة والأعمال %			
		الزراعة %			
		الإنشاءات %			
		أعمال يومية أخرى %			
		رأس الأسرة عاطل عن العمل %			
		أخرى (حدد)			
ل. 2	من هو المعيل الرئيسي لكل أسرة؟				
	ذكر يقل عمره عن 18 عاما	أنثى يقل عمرها عن 18 عاما			
	ذكر يزيد عمره على 18 عاما	أنثى يزيد عمرها على 18 عاما			
ل. 3	ما هي التحديات التي تواجهها أسر اللاجئين للوصول إلى أسباب المعيشة (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟				
	عدم وجود وظائف كافية	تدني الأجور	أخرى (حدد)		
	صعوبة الحصول على تصريح عمل/ الخبرة غير مقبولة في الأردن				
	الحاجة للعناية بالأطفال في الأسرة				
م	التكاليف الشهرية للأسرة				
م. 1	ما هو المتوسط الشهري لتكاليف الأسرة السورية بالدينار الأردني؟				
		المأوى			
		الغذاء			
		الماء			
		الصحة			
		التعليم			
		الملابس			
		مواد النظافة الشخصية (مثل الصابون، معجون الأسنان، الشامبو، الحفاضات، مواد المطبخ)			

REACH Informing more effective humanitarian action

ن	ترتيب الاحتياجات		
ن. 1	ما هي الاحتياجات الثلاثة الأكثر إلحاحا لدى اللاجئين في هذا المجتمع؟		
ن.1. 1	الأولوية الأولى		
	الماء	المأوى	النقد لدفع الإيجار
	المساعدات الغذائية	المساعدات الصحية	التعليم
	النقد للعمل/ الوظيفة	النظافة	المواد المنزلية
	مؤونة الشتاء	أخرى	
ن.1. 2	الأولوية الثانية		
	الماء	المأوى	النقد لدفع الإيجار
	المساعدات الغذائية	المساعدات الصحية	التعليم
	النقد للعمل/ الوظيفة	النظافة	المواد المنزلية
	مؤونة الشتاء	أخرى	
ن.1. 3	الأولوية الثالثة		
	الماء	المأوى	النقد لدفع الإيجار
	المساعدات الغذائية	المساعدات الصحية	التعليم
	النقد للعمل/ الوظيفة	النظافة	المواد المنزلية
	مؤونة الشتاء	أخرى	
ن. 2	هل توجد أية توترات بين اللاجئين والمجتمع المستضيف؟		
	نعم	لا	لا أعلم
ن. 3	إذا كانت الإجابة نعم، فبماذا يرتبط سبب هذه التوترات (حدد جميع الخيارات المنطبقة)؟		
	الماء	المأوى	النقد لدفع الإيجار
	المساعدات الغذائية	المساعدات الصحية	التعليم
	النقد للعمل/ الوظيفة	النظافة	المواد المنزلية
	مؤونة الشتاء	أخرى	
ن. 4	إذا كانت الإجابة نعم، فما هو التغير الذي طرأ على مستوى التوتر خلال الشهور الستة الماضية؟		
	تراجع مستوى التوتر كثيرا		تراجع مستوى التوتر قليلا
	لم يطرأ أي تغير على مستوى التوتر		ارتفع مستوى التوتر قليلا
	ارتفع مستوى التوتر كثيرا		
ن. 5	هل تعرف سوريين في مجتمعك يستطيعون إضافة معلومات إلى هذه الأسئلة؟		
	نعم	لا	
ن.5. 1	إذا كانت الإجابة نعم، هل تستطيع أن تقدم أسماءهم وأرقام هواتفهم؟ سوف تحتفظ ACTED بهذه المعلومات بشكل سري.		

الملحق 2: أداة التقييم على المستوى الجزئي (مجموعات المناقشة)

1	الأسئلة الأساسية
	ما هي أبرز التحديات التي تواجه هذا المجتمع؟ كيف يتكيف مجتمعك مع هذه التحديات؟ إلى متى برأيك يستطيع مجتمعك الاستمرار في التكيف مع هذه التحديات؟ ماذا ستفعل إذا تدهور الوضع؟ هل هناك أية مخاوف متعلقة بالأمان في هذا المجتمع؟ ما هي إن وجدت؟ ما الذي يمكن فعله برأيك لتحسين الأمان في مجتمعك؟ ما هي الطريقة الأكثر شيوعا لتسوية النزاعات في المجتمع؟ (على سبيل المثال: تدخل الشرطة، الجيران، قادة المجتمع، شيوخ العشائر، إلخ) ما هي المصادر الثلاثة الرئيسية للتوتر في مجتمعك؟ (حسب الأولوية: 1، 2، 3) ماذا تتوقع أن يحدث في المستقبل لمصادر التوتر التي ذكرتها؟ ولماذا؟ (على سبيل المثال: سوف تصبح أسوأ، سوف يتحسن وضعها، سوف تبقى على حالها، سوف تختفي، إلخ). ما هي الطريقة المثلى برأيك لمعالجة مصادر التوتر الثلاثة التي ذكرتها؟
2	الأسئلة الإضافية
	هل يوجد في مجتمعك أية مبان حكومية بحاجة إلى خدمة؟ - هل لديها مشكلات في الوصول إلى المياه؟ - هل لديها مشكلات في النظافة؟ - هل لديها احتياجات متعلقة بالبنية التحتية؟ (مثل التسربات أو الشقوق أو المواسير المكسورة، إلخ).

الملحق 3: أداة التقييم على المستوى الكلي (التقييم الفردي)

استبيان التقييم على المستوى الكلي					
موقع المجتمع					
المحافظة	_____	الحي	_____		
المنطقة	_____	الإحداثيات الجغرافية	_____		
مجموعة المناقشة					
الأردنيون:	رجال	نساء	شباب	شابات	
السوريون:	رجال	نساء	شباب	شابات	
التاريخ واسم المقرر:					
تاريخ التقييم:					
دور المقرر في قيادة/ تسجيل الأسئلة					
1	**الخصائص الديمغرافية:**				
1.1	من فضلك اذكر الجنس	أ. ذكر	ب. أنثى		
2.1	من فضلك اذكر العمر	_____			
3.1	هل أنت ملتحق بعمل/ مدرسة في الوقت الحالي؟	نعم	لا		
4.1	كم مضى على إقامتك في هذا المجتمع؟				
	أ. أقل من شهر واحد	ب. من شهر إلى 6 شهور			
	ج. من 6 إلى 12 شهرا	د. من سنة إلى سنتين	هـ. أكثر من سنتين		
2	**السكان**				
1.2	إذا كنت سوريا، فمن أي المناطق في سوريا أتيت؟				
2.2	ما هو التغير الذي طرأ على عدد الأفراد المقيمين في هذا المجتمع مقارنة بما كان الحال عليه قبل 12 شهرا؟ (إذا اخترت "ج" أو "د" أو "هـ"، فانتقل مباشرة إلى السؤال 2. 3)				
	أ. زيادة كبيرة	ب. زيادة طفيفة	ج. لم يطرأ أي تغيير		
	د. انخفاض طفيف	هـ. انخفاض كبير			
1.2.2	إذا ارتفع عدد السكان، فماهي سمات القادمين الجدد؟				
	أ. الغالبية رجال	ب. الغالبية نساء	ج. الغالبية أطفال		
	د. عدد متساو من الرجال والنساء والأطفال	هـ. لا أعلم			
2.2.2	من أين جاء أغلب القادمين الجدد؟				
	أ. من سوريا مباشرة	ب. من مخيم الزعتري	ج. من مخيم آخر في الأردن		
	د. من مدينة أو بلدة أردنية أخرى	هـ. لا أعلم			
3.2.2	لماذا جاء هؤلاء الأفراد إلى هذا المجتمع برأيك؟				
	أ. الوظائف	ب. التعليم	ج. توفر الإسكان		
	د. الأمن	هـ. الصحة	و. وجود أقارب/ أصدقاء هنا		
	ز. الوصول إلى الموارد الطبيعية (أرض يمكن زراعتها/ حراثتها)	ح. غير ذلك (اشرح من فضلك)			
3.2	ما هي التغيرات التي تتوقع أن تطرأ على عدد سكان مجتمعك خلال فترة 12-24 شهرا المقبلة؟				
	(إذا اخترت "ج" أو "د" أو "هـ"، فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)				
	أ. سوف يزداد بشكل كبير	ب. سوف يزداد بشكل طفيف	ج. لن يطرأ عليه أي تغيير		
	د. سوف ينخفض بشكل طفيف	هـ. سوف ينخفض بشكل كبير			
1.3.2	إذا كنت تتوقع زيادة في عدد السكان، فما هي سمات القادمين الجدد؟				
	أ. الغالبية رجال	ب. الغالبية نساء	ج. الغالبية أطفال		
	د. عدد متساو من الرجال والنساء والأطفال	هـ. لا أعلم			
3	**الوصول إلى المياه**				

1.3	هناك وصول كاف إلى المياه النقية والموثوقة في مجتمعك:			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
2.3	الوصول إلى المياه يسبب توترات في مجتمعك:			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
	ز. أفضل عدم الإجابة			
1.2.3	السبب في هذه التوترات هو:			
	أ. غياب العدالة بين الأردنيين والسوريين في الوصول إلى المياه	ب. الإدارة السيئة لخدمات المياه		
	ج. المياه غير موثوقة	د. وجود نقص في المياه	هـ. المياه باهظة الثمن	
	و. مشاكل أمنية تحول دون الوصول للمياه	ز. المياه غير صالحة للشرب	ح. غير ذلك (اشرح من فضلك)	
3.3	ما مدى إلحاح التحديات المتعلقة بالوصول إلى المياه في مجتمعك؟			
	أ. ملحة إلى الحد الأقصى	ب. ملحة جدا	ج. ملحة	د. ذات أولوية
	هـ. أقل أهمية	و. غير مهمة على الإطلاق		
4.3	أعتقد أن الوصول إلى المياه سوف يتحسن في المستقبل القريب (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و"، فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
1.4.3	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟			
	أ. انتقال المزيد من الأفراد إلى المجتمع	ب. الوصول إلى المياه أصبح أكثر سوءا		
	ج. غياب الاستثمارات في المجتمع			
4	**التعليم**			
1.4	هناك وصول كاف إلى الخدمات التعليمية في مجتمعك:			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
2.4	هل تم تقسيم اليوم الدراسي بين التلاميذ الأردنيين والسوريين في مجتمعك؟			
	نعم	لا		
3.4	الوصول إلى الخدمات التعليمية يسبب توترات في مجتمعك: (إذا اخترت "ج" أو "د" أو "هـ" أو "و" أو "ز" فانتقل مباشرة إلى السؤال 4.4)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
	ز. أفضل عدم الإجابة			
1.3.4	السبب في هذه التوترات هو:			
	أ. غياب العدالة بين الأردنيين والسوريين في الوصول إلى الخدمات	ب. الإدارة السيئة للخدمات التعليمية		
	ج. المشكلات الأمنية في المؤسسات التعليمية	د. الصفوف المختلطة		
	هـ. عدم الموافقة على المناهج	و. الاكتظاظ الزائد في المدارس		
	ز. أسباب غير ذلك (اشرح من فضلك)			
4.4	ما مدى إلحاح التحديات المتعلقة بالتعليم في مجتمعك؟			
	أ. ملحة إلى الحد الأقصى	ب. ملحة جدا	ج. ملحة	د. ذات أولوية
	هـ. أقل أهمية	و. غير مهمة على الإطلاق		
5.4	أعتقد أن الخدمات التعليمية سوف تتحسن في المستقبل القريب: (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و" فانتقل مباشرة إلى السؤال 1.5)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
1.5.4	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟			
	أ. انتقال المزيد من الأفراد إلى المجتمع	ب. نقص التمويل	ج. نقص المعلمين المؤهلين	
	د. غير ذلك (اشرح من فضلك)			

5	أسباب المعيشة			
1 .5	هناك فرص كافية في مجتمع لكسب العيش (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و" فانتقل مباشرة إلى السؤال 2 .5)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
2 .5	الوصول إلى وظائف مدرة للدخل يسبب توترات في مجتمعك (إذا اخترت "ج" أو "د" أو "هـ" أو "و" فانتقل مباشرة إلى السؤال 3 .5)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
	ز. أفضل عدم الإجابة			
1 .2 .5	السبب في هذه التوترات هو:			
	أ. غياب العدالة بين الأردنيين والسوريين في الوصول إلى التشغيل		ب. الأجور غير كافية	
	ج. مشكلات أمنية في العمل		د. التمييز في مكان العمل	
	هـ. عدم توفر الوثائق		و. غير ذلك (اشرح من فضلك)	
3 .5	ما مدى إلحاح التحديات المتعلقة بأسباب المعيشة في مجتمعك؟			
	أ. ملحة إلى الحد الأقصى	ب. ملحة جدا	ج. ملحة	د. ذات أولوية
	هـ. أقل أهمية	و. غير مهمة على الإطلاق		
4 .5	أعتقد أن إمكانية كسب العيش سوف تتحسن في المستقبل القريب: (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و" فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
1 .4 .5	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟			
	أ. انتقال المزيد من الأفراد إلى المجتمع		ب. تدهور الوضع مؤخرا	
	ج. غياب الاستثمارات في المجتمع		د. غير ذلك (اشرح من فضلك)	
6	المأوى			
1 .6	يوجد ما يكفي من المأوى في مجتمعك:			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
2 .6	الوصول إلى المأوى يسبب توترات في مجتمعك (إذا اخترت "ج" أو "د" أو "هـ" أو "و" فانتقل مباشرة إلى السؤال 3 .6)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
	ز. أفضل عدم الإجابة			
1 .2 .6	السبب في هذه التوترات هو:			
	أ. عدم كفاية المعروض من المنازل/ الشقق	ب. باهظة التكاليف	ج. المنازل لا تصلح للعيش فيها (الجدران متداعية، وجود تسربات، إلخ)	
	د. الاكتظاظ في المنازل/ الشقق		هـ. الممارسات التمييزية عند البحث عن منزل/ شقة	
	و. الاكتظاظ	ز. عدم وجود مكان لنصب الخيمة	ح. غير ذلك (اشرح من فضلك)	
3 .6	ما مدى إلحاح التحديات المتعلقة بالمأوى في مجتمعك؟			
	أ. ملحة إلى الحد الأقصى	ب. ملحة جدا	ج. ملحة	د. ذات أولوية
	هـ. أقل أهمية	و. غير مهمة على الإطلاق		
4 .6	أعتقد أن وضع الإسكان سوف يتحسن في المستقبل القريب: (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و" فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
1 .4 .6	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟			
	أ. انتقال المزيد من الأفراد إلى المجتمع		ب. تدهور الوضع مؤخرا	
	ج. غياب الاستثمارات في المجتمع		د. غير ذلك (اشرح من فضلك)	

REACH Informing more effective humanitarian action

7	الأمن			
1.7	أين تشعر بالأمن أكثر من أي مكان آخر؟			
	أ. في الشوارع	ب. داخل المنزل	ج. في السوق/ في المتجر	
	د. في المدرسة/ العمل	هـ. في المسجد	و. لا يوجد مكان معين (أشعر بالأمن في كل مكان)	
	ز. غير ذلك (اشرح من فضلك)			
2.7	ما الذي يفقدك الشعور بالأمن؟			
	أ. لا يوجد عدد كاف من الشرطة	ب. الشباب المتسكعون	ج. الشعور بأنني ضحية للتمييز	
	د. الشعور بأنني مهدد	هـ. غير ذلك (اشرح من فضلك)		
3.7	من هم الذين يفقدونك الشعور بالأمن أكثر من غيرهم؟			
	أ. الشباب	ب. الأردنيون	ج. السوريون	
	د. السلطات	هـ. الجيران	و. غير ذلك (اشرح من فضلك)	
8	الصحة			
1.8	هناك وصول كاف إلى الخدمات الصحية في مجتمعك:			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
2.8	الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية (أو عدم الوصول إليها) يسبب توترات في مجتمعك (إذا اخترت "ج" أو "د" أو "هـ" أو "و" فانتقل مباشرة إلى السؤال 3.8)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
	ز. أفضل عدم الإجابة			
1.2.8	السبب في هذه التوترات هو:			
	أ. غياب العدالة بين الأردنيين والسوريين في الوصول إلى الخدمات	ب. الاكتظاظ في مراكز الرعاية الصحية		
	ج. الرعاية الصحية مكلفة جدا	د. غير ملائمة للنساء		
	هـ. بعيدة جدا	و. عدم وجود الأوراق الثبوتية اللازمة للوصول إلى الخدمات		
	ز. مشكلات أمنية في مرافق الرعاية الصحية	ح. غير ذلك (اشرح من فضلك)		
3.8	ما مدى إلحاح التحديات المتعلقة بالصحة في مجتمعك؟			
	أ. ملحة إلى الحد الأقصى	ب. ملحة جدا	ج. ملحة	د. ذات أولوية
	هـ. أقل أهمية	و. غير مهمة على الإطلاق		
4.8	أعتقد أن وضع الرعاية الصحية سوف يتحسن في المستقبل القريب: (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و" فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
1.4.8	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟			
	أ. انتقال المزيد من الأفراد إلى المجتمع	ب. تدهور الوضع مؤخرا		
	ج. غياب الاستثمارات في المجتمع	د. غير ذلك (اشرح من فضلك)		
9	الثقافة والتقاليد والهوية			
1.9	أشعر بأنني جزء من هذا المجتمع (إذا اخترت "أ" أو "ب" أو "ج" أو "و" أو "ز" فانتقل مباشرة إلى الخطوة 2.9)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم	
	ز. أفضل عدم الإجابة			
1.1.9	إذا كانت الإجابة لا، فما السبب؟			
	أ. صعوبة الاندماج	ب. لا أرغب في الاندماج		
	ج. المجتمع/ الثقافة مختلفة جدا بالنسبة لي	غير ذلك (اشرح من فضلك)		
2.9	ثقافة الأردنيين والسوريين متشابهة (إذا اخترت "أ" أو "ب" فانتقل إلى السؤال 2.9.1؛ أما إذا اخترت "ج" أو "د" فانتقل مباشرة إلى السؤال 2.9.2)			
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد	

	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم
	ز. أفضل عدم الإجابة		
1.2.9	إذا كانت الإجابة نعم، فما هو أكبر وجوه التشابه؟		
	أ. اللغة	ب. الدين	ج. الملابس
	د. القيم	هـ. الظروف الاجتماعية- الاقتصادية	و. الظروف السياسية
	ز. غير ذلك (اشرح من فضلك)		
2.2.9	إذا كانت الإجابة لا، فما هو أكبر وجوه الاختلاف؟		
	أ. اللغة	ب. الدين	ج. الملابس
	د. القيم	هـ. الظروف الاجتماعية- الاقتصادية	و. الظروف السياسية
	ز. غير ذلك (اشرح من فضلك)		
3.9	ما هو العامل الأكثر أهمية لديك؟		
	أ. الجنسية	ب. الانتماء العشائري	ج. الدين
	د. الروابط الجغرافية (إقليميا أو محليا)	هـ. العائلة	و. غير ذلك (اشرح من فضلك)
10	**توزيع المساعدات**		
1.10	هل حصل المجتمع على دعم/ مساعدات خارجية؟ (إذا كانت الإجابة لا فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)		
	نعم	لا	
1.1.10	يتم توزيع هذا الدعم بالتساوي بين الأردنيين والسوريين؟		
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم
2.1.10	يتم توزيع الدعم على من هم أكثر حاجة إليه		
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم
3.1.10	لقد ساهم هذا الدعم في مساعدة المجتمع:		
	أ. أوافق بشدة	ب. أوافق	ج. محايد
	د. لا أوافق	هـ. لا أوافق بشدة	و. لا أعلم
4.1.10	هل ترتبت على الدعم أية آثار سلبية على المجتمع؟ (إذا كانت الإجابة نعم، فانتقل مباشرة إلى القسم التالي)		
	نعم	لا	
1.4.1.10	إذا كانت الإجابة نعم، كيف تأثر المجتمع؟		
	أ. أصبحت الأشياء أغلى ثمنا	ب. ارتفع مستوى التوتر	
	ج. انتقل المزيد من الأفراد إلى المجتمع	د. غير ذلك (اشرح من فضلك)	
11	**العلاقات المجتمعية**		
1.11	ما هو انطباعك العام عن المكونات التالية في مجتمعك:		
1.1.11	الأردنيين:		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة
2.1.11	السوريين:		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة
3.1.11	الشرطة:		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة
4.1.11	الجيران		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة

11. 1. 5	الشباب		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة
11. 1. 6	البلدية		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة
11. 1. 7	الادارة المحلية		
	أ. إيجابي جدا	ب. إيجابي	ج. محايد
	د. سلبي	هـ. سلبي جدا	و. أفضل عدم الإجابة
12	**أسئلة إضافية**		
12. 1	هل يوجد نظام لجمع نفايات المنازل في مجتمعك؟ (إذا كانت الإجابة لا، فانتقل إلى السؤال 12. 2)		
	نعم	لا	
12. 1. 1.	هل يغطي هذا النظام أسرتك؟		
	نعم	لا	
12. 1. 2	إذا كنت مشمولا بالخدمات، فما مدى رضاك عن جمع النفايات في مجتمعك؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	
12. 2	ما مدى رضاك عن نظافة الشوارع في مجتمعك؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	
12. 3	ما مدى رضاك عن الخدمات البلدية في مجتمعك؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	
12. 4	ما مدى رضاك عن جمع النفايات الصلبة في مجتمعك؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	
12. 6	ما مدى رضاك عن الإدارة المائية في مجتمعك؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	
12. 6	ما مدى رضاك عن فرص العمل في هذا المجتمع؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	
12. 7	ما مدى رضاك عن ظروف الطرق في هذا المجتمع؟		
	أ. راض جدا	ب. راض	ج. محايد
	د. مستاء	هـ. مستاء جدا	