Route Educational and Social Science Journal ISSN: 2148-5518
Volume 5(3), February 2018

دور منصات ومواقع التواصل الاجتماعي في نقل واقع اللاجئين السوريين

د.ابراهيم بعزيز*

ملخص:

يحاول الباحث من خلال هذه الورقة أن يبرز دور مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة في تسليط الضوء على واقع اللاجئين السوريين، وذلك من خلال تبيان تأثير الإعلام الجديد وتطبيقات شبكة الانترنت في تنوير الرأي العام وفي نقل الصورة الحقيقية التي يحجم الإعلام التقليدي عن نقلها في كثير من الأحيان لأسباب عديدة، إذ أن هذه المواقع التواصلية قد أتاحت الفرصة للأفراد لنقل مختلف انشغالاتهم وهمومهم للعالم، وهو ما يمكن أن يستغله اللاجئون السوريون لخدمة قضيتهم ولتقديم تغطيات ومواد إعلامية تعكس فعلا الواقع المعيش، وتدفع نحو خلق رأي عام دولي يدعم مشاريع وآليات لإيجاد حلول تخفف من معاناتهم، وتحل مشاكلهم وانشغالاتهم التي يعيشونها يوميا.

ويحاول الباحث كذلك أن يبين أهم التطبيقات والمنصات التواصلية التي يمكن أن توظف في إطار نقل واقع اللاجئين السوريين، وتحسيس الرأي العام العالمي أو العربي-الإسلامي من أجل التحرك لإيجاد مخارج لحل المشاكل والعقبات العديدة التي يواجهونها.

علاوة على توظيف هذه المواقع الالكترونية كذلك لتمكين اللاجئين السوريين من التأقلم مع واقعهم الجديد، ومحاولة مساعدة أفراد عائلاتهم على التكيف النفسي في هذا الواقع الاجتماعي، وتغيير نمط حياتهم بشكل يجعلهم يتعايشون بشكل إيجابي وبشكل يجعلهم أفرادا منتجين ويخلقون فرصا في بلدان اللجوء، كي لا ينظر إليهم كعالة على المجتمع المستقبل.

الكلمات الدالة: اللاجئون السوريون، مواقع التواصل، الانترنت.

---

*– **الدكتور إبراهيم بعزيز:** أستاذ الإعلام بكلية الإعلام والاتصال في جامعة الجزائر، دكتوراه في علوم الإعلام والاتصال بتقدير مشرف جداً، كلية علوم الإعلام والاتصال، جامعة الجزائر3، فيفري2014م، ودكتوراه في اقتصاد علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر2، مارس2017م، يجيد عدة لغات منها: اللغة الألمانية والفرنسية، أشرف وناقش العديد من الرسائل والأطروحات الجامعية، شارك في عديد المؤتمرات الدولية، له عدة مؤلفات من أهمها: تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتأثيراتها الاجتماعية والثقافية، والتضليل الإعلامي: كيف تقوم وسائل الإعلام بتسطيح ثقافة الأفراد وتغييب الوعي.

- **مقدمة:**

يعيش الملايين من السوريين منذ مطلع سنة 2011م ظروفا مزرية في العديد من البلدان التي هاجروا أو لجئوا إليها، ولا شك أن هذه المعاناة لها عدة جوانب (مادية، اجتماعية، نفسية...).وهذا ما يجعل أزمة اللاجئين السوريين من أكبر وأعقد الأزمات الإنسانية الحالية، فهناك 12 مليون شخص مسته الأزمة بشكل مباشر[1].فقد تسببت الأزمة السورية في نزوح حوالي 04 مليون لاجئ إلى غاية 2015م[2].

ويتوزع اللاجئون السوريون في العديد من الدول المجاورة (العراق، لبنان، الأردن، تركيا...) ، كما يوجد آخرون توزعوا في أوربا (ألمانيا، اليونان، إيطاليا...) وفي أمريكا وكندا.ولكن إلى غاية الآن لا تزال أغلب نسبة موجودة في تركيا[3]، التي تواجه أكبر موجة تدفق لاجئين في الشرق الأوسط منذ الماضي[4].

وقد اجتمعت أسباب المعاناة وفواعلها على اللاجئين السوريين، فبين معاناة نفسية وألم داخلي على خراب بلدهم، وبين حسرة على ضياع ممتلكاتهم وبيوتهم، وبين تيهان وضياع وخوف من المستقبل المجهول، ومن الوضع الذي ستؤول إليه أحوالهم.وتعددت التشريعات والقوانين في مختلف البلدان التي دخلوها، والتي تتقاذف مصيرهم بشكل جعلهم في حالة تخوف دائم وترقب مستمر، لما يمكن أن تصدره هذه البلدان من قوانين وقرارات يمكن أن تحدد مصيرهم ومستقبلهم.فما أصدرته بعض البلدان من قرارات كغلق الحدود، وعدم استقبال اللاجئين، أو منعهم من بعض الحقوق كالعمل والتجنس وغير ذلك، مع ما كان يتداوله الإعلام من أخبار حول اللاجئين، كإمكانية طردهم، أو عدم منحهم وثائق إقامة وعمل ودراسة...الخ، هذه كلها عوامل جعلت اللاجئين يعيشون اضطرابا دائما، زاد من ألم مغادرتهم لبلدانهم قسرا، ومن ألم فقدانهم لبعض أفراد أهاليهم وعائلاتهم.

---

[1] Crimson Hexagon, « **The Syrian refugee crisis on social media**“, report, p2,(http://pages.crimsonhexagon.com/WC2016-03-31-EB-SyrianRefugeeCrisisonSocialMedia_Registration.html).(20-5-2017)

[2] Joseph Guay, **Social cohesion between Syrian Refugees and Urban Host Communities in Lebanon and Jordan**, world vision, 2015,p.5, (www.preparecenter.org/sites/.../social-cohesion-clean-10th-nov-15.pdf).(25-7-2017)

[3] Ayhan Kaya , Aysu Kıraç, « **VULNERABILITY ASSESSMENT OF SYRIAN REFUGEES IN ISTANBUL** » Istanbul :*Support to Life, 2016 , (* www.data.unhcr.org/syrianrefugees/download.php?id=13065),).(25-7-2017)

[4] „**Syrian refugees in Turkey challenges to and opportunities for longer-term integration**“ , workshop, (https://www.saferworld.org.uk/.../c4p-turkey-briefing-final.pdf), 24-7-2017)

ورغم قيام العديد من البلدان المضيفة بإصدار قوانين واتخاذ قرارات لصالح اللاجئين، إلا أن الوضعية الاجتماعية والاقتصادية، وحتى الحالة النفسية والمزاج العام للاجئ، تبقى رهينة عدد من العوامل، ولاسيما الإعلام، فهو قادر على تحسين أوضاعهم من خلال إيصال همومهم ومشاكلهم للمعنيين وللهيئات الرسمية والمنظمات الإغاثية، كما يمكن أن يوجه الرأي العام توجيها إيجابيا للتعاطف والتضامن معهم، والتحرك للقيام بأنشطة وأعمال لخدمة قضيتهم.

ولا شك أن هذا الدور لا تؤديه كل وسائل الإعلام ولاسيما التقليدية منها، فهناك الكثير من الوسائل الإعلامية التي تلعب دورا عكسيا، من خلال التحريض ضد المهاجرين وتصويرهم بأسوأ الأشكال.وهذا بسبب ارتباط هذه الوسائل بأجندات مالكيها وقناعاتهم وإيديولوجياتهم مواقفهم.علاوة على التأثير الذي يحدثه ممولو هذه المؤسسات الإعلامية وحتى المعلنون فيها. ولعل هذا ما يفتح المجال لوسائل الاتصال الجديدة لتغطية هذا الفراغ الإعلامي، ومواجهة التضليل الإعلامي والتوجيه السلبي للرأي العام، الممارس من طرف الإعلام التقليدي، فوسائل الاتصال الجديدة مستقلة نسبيا عن كل الارتباطات السابقة الذكر، مما يجعلها حرة وذات مصداقية إلى حد ما، فالكثير من المدونات وصفحات مواقع التواصل الاجتماعي يمتلكها في الغالب أفراد ومواطنون، همهم الوحيد هو إيصال رسالتهم، ونقل واقعهم المعاش للرأي العام.

وهذا ما جعلنا نطرح في هذه المداخلة موضوع مساهمة مواقع التواصل الاجتماعي في نقل الوضع الحقيقي لما يعيشه اللاجئون السوريون في مختلف البلدان.

- **إشكالية الدراسة:**

أصبحت وسائل الإعلام الاجتماعي من أكثر الوسائل استخداما في وقتنا الحالي، مما جعلها تنال القسط الأوفر من نسبة التأثير في الرأي العام، وفي التأثير على الأفراد، سواء في حياتهم وسلوكياتهم أو في أفكارهم ومواقفهم.فهي تسهم في تنوير الرأي العام بشكل كبير حول مختلف القضايا والمشاكل التي يعيشها مختلف الأفراد، في مختلف مناطق العالم، إذ أن الكثير من الأزمات والأحداث التي أحجمت وسائل الإعلام التقليدية عن تغطيتها وتناولها، أو مارست دورا تضليليا حيالها، قامت وسائط ومنصات التواصل الاجتماعي بتغطية هذا الفراغ ومواجهة هذا التهميش والحصار الإعلامي المفروض.من خلال مختلف المشاركات والمنشورات التي يقوم بها الأفراد، أو من يطلق عليهم الصحفيون المواطنون.

والأكيد أن ما حصل في العديد من الدول العربية من أحداث منذ مطلع سنة 2011م يعد أبرز مثال على ذلك، حيث شهدنا تلاعبا كبيرا من طرف وسائل الإعلام المنتمية لمختلف التيارات والتوجهات السياسية،حيث تم قلب الحقائق بشكل كلي وتزييف الوقائع والأحداث، مما أدى إلى تشويه الصورة وتغليط الرأي العام المحلي والدولي.

ومن المعروف أن هذا الواقع هو ما دفع الأفراد إلى إزالة هذه الوساطة التي كانت تقوم بها وسائل الإعلام، فأسسوا فضاءاتهم الخاصة للنشر والتواصل والتفاعل، عبر المدونات الالكترونية ومواقع التشبيك الاجتماعي ومواقع بث وتحميل تسجيلات الفيديو، ومواقع الويكي وغيرها.فأصبحوا ينقلون الأحداث والوقائع اليومية من مكان الحدث، دون وساطة من أحد، مما جعلهم مصدرا ليس فقط للأفراد المهتمين بأحداث هذه المناطق في كل دول العالم، وإنما مصدرا أيضا حتى لوسائل الإعلام التقليدية التي لا تملك مراسلين في المنطقة أو لا تملك مادة إعلامية بخصوص هذه الأحداث.

وغني عن القول أن الأزمة السورية كانت من أكثر الأزمات التي تم تغطية غالبية أحداثها من طرف المواطنين، مما جعل مواقع التواصل الاجتماعي تعج بالمضامين المختلفة (فيديوهات، نصوصا، تعليقات...) حولها.ولاشك أن أبرز ما ترتب عن الأزمة السورية من أزمات فرعية، هي أزمة اللاجئين، فقد نزح الملايين من السوريين نحو البلدان المجاورة منذ الأشهر الأولى للأزمة، مما جعلها تنال قدرا معتبرا من التغطية الإعلامية.

ولكن المثير للانتباه في هذه التغطية أنها كانت موجهة في كثير من الأحيان، ولا تعكس الواقع الفعلي للاجئين، ممارسة بذلك دورا تضليليا قلب الحقائق وشوه الصورة الفعلية لما يحصل على الأرض.

ومن هذا المنطلق فقد حاولت إشكالية هذه الدراسة أن تركز على الدور الفعلي لمواقع ومنصات التواصل الاجتماعي في نقل واقع اللاجئين السوريين، وفي تنوير الرأي العام حول حقيقة ما يعيشونه من معاناة وألم.

- **أهداف الدراسة:** تحاول هذه الدراسة أن تحقق مجموعة من الأهداف التي يمكن ذكرها فيما يلي:

-إبراز دور مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة في تسليط الضوء على واقع اللاجئين السوريين.

- تبيان تأثير الإعلام الجديد وتطبيقات شبكة الانترنت في تنوير الرأي العام وفي نقل الصورة الحقيقية التي يحجم الإعلام التقليدي عن نقلها.

- يبين أهم التطبيقات والمنصات التواصلية التي يمكن أن توظف في إطار نقل واقع اللاجئين السوريين، وتحسيس الرأي العام العالمي أو العربي-الإسلامي من أجل التحرك لإيجاد مخارج لحل المشاكل والعقبات العديدة التي يواجهونها.

- كيف يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تخدم قضية اللاجئين وتقدم تغطيات ومواد إعلامية تعكس فعلا الواقع المعاش، وتدفع نحو خلق رأي عام دولي يدعم مشاريع وآليات لإيجاد حلول تخفف من معاناتهم، وتحل مشاكلهم وانشغالاتهم التي يعيشونها يوميا.

-كيف يمكن توظيف هذه المواقع الالكترونية لتمكين اللاجئين السوريين من الاندماج والتأقلم مع واقعهم الجديد، ومحاولة مساعدة أفراد عائلاتهم على التكيف النفسي في هذا الواقع الاجتماعي، وتغيير نمط حياتهم بشكل يجعلهم يتعايشون بشكل إيجابي وبشكل يجعلهم أفرادا منتجين ويخلقون فرصا في بلدان اللجوء، كي لا ينظر إليهم كعالة على المجتمع المستقبل.

- **أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول أهم أزمة إنسانية في العصر الحالي وأعقدها على الإطلاق، وهي أزمة اللاجئين السوريين، التي تتشعب أبعادها الاجتماعية والإنسانية والاقتصادية...الخ، مما يجعل دراسة أي جانب من هذه الجوانب يكتسي أهمية بالغة، خاصة إذا ما تناولت الدراسة زاوية تمكن من خلالها إيجاد حلول معينة أو اقتراح توصيات قد تفيد في تخفيف الأزمة.

ولا شك أن الجانب الإعلامي لهذه الأزمة يحظى بالأهمية القصوى، وهو ما يكسب هذه الدراسة أهميتها، فهي تحاول أن تبرز كيفية توظيف الإعلام الاجتماعي لخدمة قضية اللاجئين السوريين، ونقل الواقع الحقيقي لمعاناتهم ومأساتهم للرأي العام العربي أو الدولي.

1.مواقع التواصل الاجتماعي وأزمة اللاجئين السوريين:

تشير العديد من الدراسات السابقة التي اطلعنا عليها، إلى أن مواقع التواصل الاجتماعي لعبت دورا كبيرا بالنسبة للاجئين السوريين، وذلك سواء أثناء مسارهم ورحلتهم التي لجئوا فيها إلى بلدان أخرى، أو أثناء تواجدهم في بلدان اللجوء.

فتشير مثلا دراسة "كوتشر وليزا ماري" إلى أن الكثير من اللاجئين يعتبرون أن التواصل الدائم بالانترنت عموما ومواقع التواصل خصوصا له أهمية قصوى، فمنهم من يعتبرها ذات أهمية تعادل أهمية الغذاء[5]، نظرا لكونها قد تساعدهم في تامين حياتهم من خلال معرفة طريقهم ومسارهم، والحصول على الأخبار والمعلومات حول بلدان اللجوء وإجراءاتها الإدارية والقانونية.

وتفيد كذلك دراسة ماري وآخرون سنة 2015م أن الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي والهواتف النقالة لعبت دورا هاما أثناء رحلة اللاجئين السوريين لأوربا، فقد أفاد 53 بالمئة أنهم اعتمدوا عليها في رحلتهم[6]، لكونها تسمح لهم بمعرفة الطريق والموقع الذي يتواجدون فيه.كما تسمح لهم بترجمة لغة البلد المضيف، ومعرفة بعض الإجراءات الإدارية.وتشير نفس الدراسة إلى أن موقع فايسبوك يعد أكثر المواقع استخداما من طرف اللاجئين، ويليه تويتر وواتسأب وسنابشات.ويتم في صفحات عبر الفايسبوك نقاشات تهمهم، وتنشر أخبار عن سوريا، وإجراءات اللجوء، وتفاصيل رحلاتهم وخبراتهم[7].

وبالتالي يحتاج اللاجئون بشكل كبير لتكنولوجيات الاتصال وشبكة الانترنت والهواتف النقالة، سواء للتواصل مع ذويهم أو للحصول على الأخبار، وهو ما جعل هيئات الإغاثة تهتم بهذا الأمر، من أجل تحسين حياة اللاجئين[8]، ومن أجل تسهيل حل مشاكلهم اليومية التي يعيشونها. ولهذا فإن مواقع التواصل لا تساعد فقط اللاجئين من خلال نشر المعلومات الخاصة بهم، وإنما تمنح أيضا الناس الذين يريدون مساعدة اللاجئين آليات القيام بذلك[9]، فهي تحرك الأفراد وتحفزهم للمساعدة من خلال نقل بعض الصور والقصص التي تعبر عن حجم المعاناة التي يعيشها اللاجئون.

---

[5] Nadia Kutscher , Lisa-Marie Kreß, « **Internet ist gleich mit Essen :Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge** », *Universität Vechta* ,Dezember 2015, (https://images.dkhw.de/.../Studie...digitale_Medien/Studie_digitale. **Medien_und_Fluechtlingskinder_Langversion.pdf**.) ,(24-7-2017)

[6] Marie Gillespie et al., **Mapping Refugee Media Journeys Smartphones and Social Media Networks**, Research Report, The Open University/ France Médias Monde, 2016, p031

[7] Marie Gillespie et al., op.cit., p056

[8] GSMA, « **THE IMPORTANCE OF MOBILE FOR REFUGEES: A LANDSCAPE OF NEW SERVICES AND APPROACHES** ,,, january 2017, (https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf.).(24-7-2017)

[9] ShareAmerica, « **5 ways social media helps Syrian refugees**", 2016, (https://share.america.gov/5-ways-social-media-helps-syrian-refugees/), (24-7-2017)

وقد لعبت منصات التواصل الاجتماعي دورا كبيرا في إبراز الواقع الفعلي للأزمة السورية[10]، خاصة مع تراجع دور وسائل الإعلام التقليدية، التي غابت بشكل ملحوظ عن تغطية الكثير من الأحداث.علاوة على قيامها بدور تضليلي فيما قامت بتغطيته.

فوسائل الإعلام يمكن أن تقدم صورة اللاجئ السيئ كما يمكن أن تسوق لصورة اللاجئ الجيد، وهذا يبدوا عبر المصطلحات المستخدمة والصور الذهنية المرسخة وكيفية تناول الأخبار والأحداث المرتبطة بهم[11].

ومن دون شك أن ما يؤلم اللاجئين السوريين ليس فقط أنهم تركوا بلدانهم وأراضيهم وممتلكاتهم، وأنهم في بلد آخر قد يتغير تعامله معهم في أي لحظة، ولكن نظرة مواطني البلد المضيف لهم ونظرة وسائل الإعلام كذلك لها تأثيرها ووقعها المؤلم إذا ما كانت سلبية، فالواقع المزري الذي تعيشه شعوب البلدان المجاورة لسوريا، وحتى الأحداث التي تعيشها البلدان الأخرى كتركيا وألمانيا (تفجيرات، عنف)، تجعل اللاجئين السوريين تحت ضغط رهيب مخافة الربط بين تواجدهم وحصول هذه الأحداث، خاصة إذا ما حصلت بعض الأحداث السلبية الأخرى ذات الارتباط باللاجئين(سرقة أو اعتداء مثلا)، مع تركيز بعض وسائل الإعلام عليها، وهو ما يؤدي بشكل واضح إلى تغيير نظرة الناس وتغيير الرأي العام تجاههم.

وعلى العكس من ذلك فإن وسائل الإعلام إذا أدت دورها باحترافية وموضوعية فإنها تلعب دورا كبيرا في توجيه الرأي العام بشكل إيجابي حيال اللاجئين، وعلى الأقل التخفيف من حدة ووطأة الحملات المعادية والمحرضة ضدهم.

ولهذا تعد وسائل الإعلام من أكثر الأدوات التي يمكن أن تخدم وتساعد اللاجئين وتخدم قضيتهم وتنقل أوضاعهم، خاصة عبر منصات التواصل الاجتماعي، حيث أنها تنقل واقعهم وتعلم الجمهور العالمي بوضعهم المؤلم والمأساوي[12].

ولعل هذا ما دفع بالكثير من الناشطين والمتعاطفين مع اللاجئين السوريين بالاعتماد على منصات التواصل الاجتماعي لمساعدتهم بمختلف الأشكال (جمع تبرعات، كشف حقائق، التعبير عن

[10] Teresa Salvadoretti, "**The role of social media in the Syrian Crisis**", (http://www.asfar.org.uk/the-role-of-social-media-in-the-syrian-crisis/).(24-7-2017)

[11] Marta SZCZEPANIK, « **The 'Good' and 'Bad' Refugees? Imagined Refugeehood(s) in the Media Coverage of the Migration Crisis** », *Journal of Identity and Migration Studies*, Volume 10, number 2, 2016 , pp.23-33

[12] JEFFREY GHANNAM, « Media as a Form of Aid in Humanitarian Crises », WASHINGTON, Center for International Media Assisstance, April 2016, (www.med-media.eu/wp-content/uploads/2016/10/CIMA-Insights_MENA-Crisis-Reporting_Web.pdf.), (26-7-2017)

التضامن...).فامتلأت صفحات التواصل بأعداد لا متناهية من التسجيلات والنصوص والتعليقات والهاشتاغات والتغريدات.

وتشير بعض المصادر أنه ومنذ بداية 2011 إلى غاية 2015م، كان هناك حوالي 20 مليون تغريدة بالانجليزية عبر تويتر حول الأزمة السورية، 70 بالمئة منها تخص أزمة اللاجئين[13].أما بخصوص نوع التغريدات العربية، فقد مثلت التغريدات حول الدعم والمبادرات الإيجابية للاجئين 461827 تغريدة[14].

وازدادت كذلك المواقع والصفحات التي يؤسسها السوريون أنفسهم لخدمة قضيتهم، فمثلا نجد "ما يفوق تقريبا 500 مجموعة وصفحة أنشئت عبر فايسبوك من طرف اللاجئين، ويناقش فيها قضايا الهجرة، الحياة في أوربا، كيفية تنقلهم، وضعية بلدانهم وبلدان اللجوء"[15].

ويزداد عدد هذه الصفحات والهاشتاجات بشكل ملحوظ يوميا، فمنها ما يقدم مساعدات، معلومات، كتب ودروس لتعلم اللغة، توجيهات ونصائح...الخ.

ومن أهم صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة باللاجئين[16] نذكر:

صفحة المرصد السوري لحقوق الإنسان(Syrian Observatory for Human Rights)، https://www.facebook.com/syriahroe?fref=ts

- صفحة أخبار سورية(Syria News): https ://www.facebook.com/syrianewsofficial
- صفحة الحقيقة السورية(Syrian Truth):
https://www.facebook.com/Syrian.Truth ?fref=ts-
- صفحة اللاجئون السوريون في العالم (Syrian refugees in the world):
www.facebook.com/groups/568808176470929/
- صفحة اللاجئون السوريون (Syrian refugees 2011):www.facebook.com/groups/131971436882270

[13] Crimson Hexagon, op.cit., p3

[14] Ibid, p17

[15] UNHCR, « **Discourse of Arabic speaking and Afghan refugees and migrants on social media from March to December 2016** », April 2017, (http://www.unhcr.org/5909af4d4.pdf.),(26-7-2017)

[16] Marie Gillespie et al., op.cit.,, p057

2. وسائل الإعلام الاجتماعية وتسهيل اندماج اللاجئين:

من بين القضايا الأساسية ذات الارتباط بأزمة اللاجئين، قضية الاندماج (integration) أو التأقلم مع ظروف الحياة الجديدة في مجتمعات ذات واقع مختلف (دينيا، ثقافيا، اجتماعيا، اقتصاديا، سياسيا...).وهذا لا يمثل انشغالا فقط لدى اللاجئين أنفسهم، وإنما يشغل حتى الحكومات والبلدان التي يتواجد فيها هؤلاء اللاجئون.

فنجد الكثير من دول اللجوء، أكثر ما يهمها ويؤرقها بخصوص قضية اللاجئين، هو كيفية اندماجهم في المجتمع[17]، فهذا أمر أساسي يبين مدى نجاح هذا البلد في عمله ومبادرته الإنسانية لإيواء واستقبال هؤلاء اللاجئين، كما أنه يبين كذلك مدى نجاح اللاجئين في الدخول في نمط الحياة الجديدة والاندماج بشكل جيد، من خلال تعلم لغة البلد المضيف، والقيام بتكوين ملائم، وخاصة إيجاد عمل مناسب.

فالنجاح المادي أو الاقتصادي للاجئ من خلال إيجاد عمل مناسب، هو ما يسهل عليه القيام بالأمور الأخرى(الدراسة، التنقل، الزواج...). علاوة على أنه "يساعده في الحصول على الاعتراف والقبول الاجتماعي (soziale Anerkennung) والاندماج الاجتماعي (soziale Integration) وهذا ما يؤدي بدوره إلى تحقيق التناغم أو التجانس الاجتماعي (soziale Kohärenz)[18] في المجتمع الذي يعيش فيه اللاجئون.

كما لا يمكن أن ننسى كذلك أن "نجاح اللاجئين في بلدان اللجوء يرتبط بشكل واضح بمدى التناغم الاجتماعي القائم فيما سبق بين الشعبين"[19]، فالتقارب الثقافي والاجتماعي...الخ، خاصة في البلدان العربية (الأردن، لبنان...) أو البلدان الأخرى المجاورة (تركيا)، قد يساعد بشكل فعلا على الاندماج السريع.

---

[17] Sin Yi Cheung, Jenny Phillimore, **Social networks, social capital and refugee integration**, Research Report for Nuffield Foundation April 2013,(www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/Phillimore%20Refugree%20Integration%20Report.pdf..), (19-7-2017).

[18] Dietrich Thränhardt , „**Die Arbeitsintegration von Flüchtlingen in Deutschland, Humanität, Effektivität, Selbstbestimmung** », Bertelsmann Stiftung , p.35 (/www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/28_Einwanderung_und_Vielfalt/Studie_IB_Die_Arbeitsintegration_von_Fluechtlingen_in_Deutschland_2015.pdf.) , (19-7-2017)

[19] Sansom Milton et Al., « **A Field Study Report The Case of Syrian Refugees in the Za'atari Refugee Camp, Jordan** », The University of York, , York , *6-18 December, 2012, p25.*

وحتى في البلدان الأوربية المختلفة (دينيا، ثقافيا، سياسيا...)، يمكن أن تسهم عدة عوامل في خلق هذا التقارب والتجانس، والذي يسهل عملية الاندماج، والأكيد أن الإعلام يؤدي جزء هاما من هذه العملية الإدماجية، بفضل قدرته الإقناعية والتأثيرية في المجتمع، وبفضل دوره في تشكيل الرأي العام والاتجاهات نحو مختلف القضايا.فيمكن للإعلام أن يهيئ الرأي العام لاستقبال اللاجئين بشكل جيد، وتقبلهم في المجتمع ومساعدتهم، كما يقوم بنشر صور نمطية إيجابية تجاههم، وهو ما يقلل من حملات العداء تجاههم (التي يحركها أحزاب اليمين المتطرف والحركات والجمعيات المعادية للأجانب...).كما يمكن لوسائل الإعلام أن تقدم دعما نفسيا للاجئين، من خلال كيفية معالجتها لقضاياهم ومشاكلهم، بشكل يفضي إلى تقديم حلول وتوجيهات تخفف عنهم وطأ أزمتهم ومعاناتهم.

ولا شك أن وسائل الإعلام التقليدية تؤدي دورا معتبرا ليس فقط في اندماج اللاجئين في البلدان المستقبلة[20]، وإنما هي تساعد كذلك على حل مشاكل اللاجئين، وتحفيز المجتمع المدني لمعاونتهم من خلال ما تنشره من أخبار ومضامين إيجابية[21]، كما أنها يمكن أن تثير نقاشات مجتمعية وسياسية حول اللاجئين وقضاياهم ومشاكلهم، وكيفية إدماجهم والتضامن معهم[22].

ويزداد هذا الدور أهمية مع وسائل الإعلام الاجتماعية بحكم نسبة انتشارها المرتفعة بين الأفراد، وتوفرها لديهم في كل مكان تقريبا(عبر هواتفهم غالبا)، وسهولة استخدامها من طرف اللاجئين، علاوة على خصائصها (التفاعلية، الآنية...).فهي تجعل اللاجئ على اطلاع دائم بظروف البلد المضيف، وقوانينها وإجراءاتها المعمول بها.وذلك من خلال العديد من الصفحات والمجموعات عبر مواقع التواصل، سواء تلك التي يؤسسها اللاجئون أنفسهم، أو الهيئات والجمعيات الموجودة في البلد المضيف.وهي تتيح معلومات مفيدة تؤدي بشكل ملحوظ إلى تغيير حياة اللاجئ، فقد تساعده على إيجاد تكوين مناسب، وعمل، ومكان مأوى، ومواصلة الدراسة وتعلم اللغة.

[20] Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, « **Der Nationale Integrationsplan Neue Wege – Neue Chancen** », Berlin : Presse- und Informationsamt der Bundesregierung,2007, p.157

[21] Karl-Heinz Meier-Braun, „**Migration und die Rolle der Medien**“, (https://jungkbibliothek.files.wordpress.com/2016/12/meier-braun.pdf.), (28-7-2017).

[22] Ricarda Drüeke, Katharina Fritsche, « **Geflüchtete in den Medien – Medien für Geflüchtete** », *Medien Journal* 4/2015 • Flucht, Migration und politische Kommunikation, pp.12-18

وتعد هذه الأمور كلها ذات أهمية قصوى في تسهيل وتسريع اندماج اللاجئين، فالحصول على تكوين مناسب وتعلم لغة البلد المضيف، ومواصلة الدراسة والحصول على عمل ملائم، كلها أمور أساسية في عملية الإندماج.

3. مواقع التواصل كبديل للإعلام التقليدي في تغطية أزمة اللاجئين:

نلاحظ في تغطيات الكثير من الوسائل الإعلامية للمواضيع المرتبطة بأزمة اللاجئين السورية أنها تنقلها بشكل خاطئ مقصود في غالبية الأحيان، فتقوم في مرات بتهوين هذه الأحداث والوقائع، وفي مرات أخرى تقوم بتهويلها وتضخيمها لتأدية وتحقيق غايات معينة.

ولا شك أن ما تقوم به بعض هذه الوسائل الإعلامية(قنوات، صحف...) من تهويل بعض الأحداث المرتبطة باللاجئين وتصويرها بشكل مأساوي (*Dramatisierung*)[23] هو ما يزيد من العداء تجاههم، ويكثف حملات الاعتداء عليهم والتحريض ضدهم.

فهناك صورة سلبية تنشرها وسائل الإعلام التقليدية وحتى بعض صفحات مواقع التواصل الاجتماعي، حول مواطني الشرق الأوسط، مفادها أنهم مصدر العنف والإرهاب وبأنهم خطيرون[24]، كما تسببت أزمة اللاجئين وبعض التفجيرات الأوربية في الغرب في إثارة شعور الكره ومعاداة المسلمين واللاجئين في أوربا[25].

وتقدم وسائل الإعلام الألمانية مثلا صورا نمطية سلبية حول اللاجئين، حيث تصفهم غالبا بالعنف والإرهاب والأجانب[26]، ونفس الشيء نجده في بعض وسائل الإعلام الفرنسية والأمريكية خصوصا، ووسائل الإعلام الغربية عموما، وحتى العربية كذلك، والتي تمارس تضليلا واضحا بخصوص الأزمة السورية، وهذا خدمة لأصحاب هذه الوسائل ومن يقفون ورائها.كما أن هناك نقصا في الأخبار والمعلومات الدقيقة خاصة في ظل الاتهامات المتبادلة بين مختلف الأطراف المحلية الإقليمية والدولية.ولكن

---

[23] Ruhrmann Georg, Songül Demren, « **Wie Medien über Migranten berichten** »,p.5, in Schatz, Heribert/ Holtz-Bacha, Christina/ Nieland, Jörg-Uwe: **Migranten und Medien. Neue Herausforderungen an die Integrationsfunktion von Presse und Rundfunk**.Wiesbaden 2000. S. 69-81.

[24] Jill Walker Rettberg & Radhika Gajjala, « **Terrorists or cowards: negative portrayals of male Syrian refugees in social media** », Feminist Media Studies, 16. 1., (2016), P.179

[25] Jan Hanzelka, Ina Schmidt, « **Dynamics of Cyber Hate in Social Media: A Comparative Analysis of Anti-Muslim Movements in the Czech Republic and Germany** », *International Journal of Cyber Criminology*, Vol 11 Issue (1 January – June 2017), pp.143-144

[26] Elisabeth Addicks et al., **Stereotype Berichterstattung über ethnische Gruppen in deutschen Tageszeitungen** , Thüringen :Friedrich-Ebert-Stiftung, 2012, Pp.24-25

مع مواقع التواصل الاجتماعي التي ينشر عبرها عدد كبير من النصوص والمقاطع والفيديوهات على المباشر، لا يمكن إخفاء الحقيقة أو تجاهلها[27].

ولهذا فإن نقصان الثقة في الإعلام التقليدي يدفع الأفراد إلى مزيد من الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي.والتي تستخدم من أجل جمع المعلومات، حول الوجهة، والأوضاع.كما يتم تبادل الصور.ومن أكثر هذه التطبيقات والمنصات الاجتماعية استخداما موقع فايسبوك وفايبر وواتسأب[28].

ولاشك أن الأفراد يلجئون لمواقع التواصل الاجتماعي للحصول على الأخبار والمعلومات التي تخفيها عليهم وسائل الإعلام التقليدية، فهذه الأخيرة موجهة من طرف الكثير من الجهات (الحكومات، المؤسسات المالكة والممولة والمعلنة، الأحزاب...)، في حين أن مواقع التواصل الاجتماعي وما ينشا من صفحات ومجموعات، متحررة في الغالب من هذه الأطراف، لأنها ملك لمواطنين هم في الأصل أصحاب هذه القضية، فهم الذين يعانون منها وهم الذين يتواجدون في قلب الحدث، وهذا ما يكسبهم مصداقية أكثر يجدها الجمهور مغيبة في الإعلام التقليدي.

4. استفادة اللاجئين من خدمات مواقع التواصل الاجتماعي:

نظرا للحاجة الماسة للاتصال والحصول على المعلومات والأخبار لدى اللاجئين[29]، فإنهم يجدون ضالتهم في مواقع التواصل الاجتماعي.فهي توفر لهم خدمات عديدة يستفيدون منها، فهي تجعلهم مثلا على تواصل دائم مع بلدهم الأم من خلال معرفة أخباره وأوضاعه، وعبر التواصل مع العائلة والأصدقاء هناك، كما تسمح لهم ببناء علاقات جديدة، وتوجههم في البلد المضيف، من خلال معرفة مواقعهم والطرق التي يسلكونها[30]، كما توفر لهم معلومات حول كيفية حل مشاكلهم، على غرار طرق وأماكن تعلم لغة البلد المضيف، وإيجاد تكوين مناسب وعمل.كما أن هناك صفحات عديدة ترشدهم حول الإجراءات المختلفة، كإجراءات الإقامة والجنسية والدراسة.

---

[27] Hasna Askhita, « **Disinformation in news reporting in the current crisis of Syria** »,2016, (http://blogs.sub.uni-hamburg.de/ifla-newsmedia/wp-content/uploads/2016/04/Askhita-Disinformation-in-News-Reporting-in-the-Current-Crisis-of-Syria.pdf), (29-7-2017).

[28] Carola Richter, Martin Emmer, Marlene Kunst, **Wie Geflüchtete Medien nutzen Eine Expertise für den Mediendienst Integration**, Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft, Freie Universität Berlin, 2016, p.4

[29] Theodora Hannides, Nicola Bailey and Dwan Kaoukji, « **VOICES OF REFUGEES : INFORMATION AND COMMUNICATION NEEDS OF REFUGEES IN GREECE AND GERMANY** », RESEARCH REPORT, JULY 2016, london : BBC Media Action,2016, pp.15-17

[30] Nadia Kutscher , Lisa-Marie Kreß, op.cit., p.1

وبالتالي هناك فعلا حاجة ماسة لدى اللاجئين السوريين للوصول إلى مصادر المعلومات والأخبار عبر الوسائط الجديدة، وذلك إما لتسهيل تواصلهم بينهم، أو مع الهيئات الإغاثة، أو تسهيل تنقلاتهم وحصولهم على الأدوية[31].

كما تساعد مواقع التواصل الاجتماعي اللاجئين السوريين في الحصول على مناصب الشغل والتعرف على المناصب الشاغرة، ويقدم لهم أصدقاء عبر مواقع التواصل معلومات وأخبار حول التشغيل والمناصب.كما يمكنهم التواصل مع غيرهم للتنفيس عبر النقاش حول مشاكلهم وهمومهم[32].

على سبيل المثال تم في مخيم الزعتري بالأردن، إطلاق صفحتين عبر فايسبوك،(Za'atari Camp Coordination) من طرف شباب، يتم فيهما نشر الأخبار والتعليقات حول المخيم وأهم الأشياء، ويتواصل حتى مكتب الأمم المتحدة للإغاثة معهم ليقدم معلومات حول أنشطته وخدماته[33].وعليه فإن منصات التواصل تحفز كذلك المنظمات والجمعيات والمتطوعين على مساعدة اللاجئين، وهذا ما يبدوا في عدد من الصفحات المخصصة لجمع تبرعات أو دعم اللاجئين بمختلف الطرق والأشكال.

ولهذا ترى الكثير من المنظمات الأممية أن تكنولوجيا الاتصال والانترنت يمكن أن تساعدهم في تحسين أوضاع اللاجئين في العالم، من خلال تمكينها من التواصل معهم ومعرفة احتياجاتهم، وتقديم الخدمات الإنسانية لهم.فكلما كان اللاجئون في حالة تواصل دائم كلما استفادوا اجتماعيا وسياسيا وتربويا وثقافيا واقتصاديا. فتكنولوجيا الاتصال تسمح للمجتمعات التي تؤويهم أن تساعدهم، وكذلك الجمعيات والشبكات الإنسانية.وتخلق لهم فرصا للتواصل مع عائلاتهم وأصدقائهم[34].

كما أن مواقع التواصل الاجتماعي أسهمت في تنقل اللاجئين السوريين الأوائل إلى البلدان المجاورة، ثم لعبت دورا كذلك في التحاق ذويهم وأفراد آخرين، من خلال منحهم معلومات وأخبار حول الطرق المثلى والبلدان التي تقدم حق اللجوء، ولعبت دورا في اختزال التكاليف والابتعاد عن الخطر.وقد مكنت

---

[31] Janine di Giovanni et al., « **Lost: Syrian Refugees and the Information Gap** » internews,november 201 3, (www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf.), (30-07-2017).

[32] UNHCR, « **Arbeitsmarktintegration : Die Sicht der Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommenen in der Schweiz** », Dezember 2014,(www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/.../UNHCR-Integrationsstudie_CH_web.pdf) p.44

[33] Alexander Betts, Louise Bloom, Nina Weaver, « **Refugee Innovation Humanitarian innovation that starts with communities** », Humanitarian Innovation Project, University of Oxford, July 2015, P.24

[34] UNHCR The UN Refugee Agency , « **CONNECTING REFUGEES How Internet and Mobile Connectivity can Improve Refugee Well-Being and Transform Humanitarian Action** », (www.unhcr.org/connectivity-for-refugees)

من تشكيل شبكة اتصال دولية بين المهاجرين، وسلسلة من المهاجرين المتتابعين (migration chains).كما خلقت شبكات من العلاقات الجديدة سواء بين المهاجرين أنفسهم أو بينهم وغيرهم من المواطنين في دول اللجوء[35].كما تسمح لهم بمعرفة أماكن تواجدهم (موقعهم)، التواصل مع عائلاتهم، والتواصل مع الحقوقيين والمنظمات غير الحكومية والصحفيين، إيجاد الناس الآخرين، لتقديم تفاصيل رحلتهم للآخرين، والحصول على صحبة لاجئين آخرين في رحلتهم، استعراض الفرص والمخاطر، وأين يتحصلون على مساعدة قانونية وطبية، أي المدن توفر فرصا للعمل، وحماية ومأوى، وتعليم اللغة[36].هذا وتستخدم كذلك في الترجمة أو لمعرفة الطريق أو معرفة أماكن توفر الحاجات الضرورية (الغذاء، الدواء...).ولكن لا يمكن إغفال الجانب السلبي لهذه المواقع التواصلية، التي يمكن أن توفر لهم معلومات غير موثوقة وتعرض حياتهم للخطر[37].

5. منصات التواصل الاجتماعي وتغيير الرأي العام (الإقليمي والدولي):

تؤدي وسائل الإعلام الجديدة والتقليدية دورا في تشكيل تصورات ومواقف الناس حيال مختلف الأزمات[38]، وتعد الأزمة السورية من أكثر الأزمات والنزاعات التي تناولتها مضامين منصات التواصل الاجتماعي (most socially mediated civil conflict)، فهناك حجم استثنائي مما يعرفه العالم الخارجي حول سوريا مصدره الفيديوهات والتحليلات والتعليقات المنشورة عبر مواقع التواصل[39]، سواء كانت تسجيلات فيديو عبر يوتيوب، أو نصوص وتعليقات وتغريدات[40].

ولا شك أن هذه المضامين المنشورة عبر وسائل التواصل تؤدي دورا هاما في تحسيس الرأي العام بواقع اللاجئين السوريين، وحثهم على التحرك من أجل مساعدتهم والقيام بما يمكن أن يساعدهم على تغيير حياتهم للأفضل.

---

[35] Zümrüt Sönmez , « **THE ROLE OF SOCIAL NETWORKS IN THE MOVEMENT OF SYRIAN REFUGEES TO NEIGHBOURING COUNTRIES** », *research 35*, (march 2017), p.2

[36] Marie Gillespie et al., op.cit., p19-13

[37] Ibid. p05

[38] ALEXANDER CALLUM HARRISON, « **Mediations of 'the Refugee Crisis': The (Ir)reconciliation of Ideological Contradictions in Fortress Europe** », *Networking Knowledge* 9(4), p.4.

[39] Marc Lynch, Deen Freelon, Sean Aday, **SYRIA'S SOCIALLY MEDIATED CIVIL WAR**, (washinton : United States Institute of Peace, 2014).

[40] Alexandra Siegel, **Social Media and Political Participation Lab**, New York University, Syrian Refugee Crisis Data Report , September 16, 2016.

وقد جلبت مواقع التواصل انتباه الرأي العام الدولي عامة والمواطنين الغربيين المتعاطفين مع اللاجئين خصوصا بداية 2015م، ولاسيما الأوربيون المتضامنون معهم[41]، وهناك أمثلة عديدة تبين تأثير منصات التواصل على الرأي العام وجعله يتحرك، وتغيير نظرته لما يحدث من وقائع.

ومن بين المضامين المنشورة التي حركت الرأي العام الدولي عبر مواقع التواصل الاجتماعي نذكر:

- **صورة اللاجئ عبد الحليم العطار:**

وهي صورة التقطت له في بيروت وهو يبيع الأقلام حاملا ابنته ذات الأربع سنوات على كتفيه، حيث نشرت له الصورة عبر تويتر من طرف الناشط السويدي Gissur Simonarson وتلاها إطلاق وسم "اشتر الأقلام"، وبعدها قام بفتح حساب جمع من خلاله 200000 دولار لعائلة العطار،

[41] Jill Walker Rettberg & Radhika Gajjala, « **Terrorists or cowards: negative portrayals of male Syrian refugees in social media** », *Feminist Media Studies*, 16. 1., (2016), P178

الذي قام بفتح ثلاث محلات بهذه الأموال، وشغل 16 لاجئا آخر[42].وقد أدت هذه الصورة إلى تحريك الرأي العام الدولي بشكل ملحوظ، فأثارت موجة من التعاطف والتضامن مع اللاجئين السوريين بشكل غير مسبوق، وهو ما تبين في إقبال الناس من كل دول العالم على التبرع بهذا المبلغ في وقت وجيز.

وقد صرح اللاجئ فيما بعد بأنه "الآن قادر على إرسال ابنتيه إلى المدرسة بهذا المال"[43]، وهذا ما يبين كما قلنا سابقا أن مضامين مواقع التواصل الاجتماعي قد تغير مجرى حياة اللاجئين كلية إذا ما حسن استخدامها.

- **صورة الطفل أيلان:**

وقد انتشرت الصورة يوم وفاة الطفل في 2 سبتمبر 2015م، مما خلق صدمة مزلزلة لدى الرأي العام حول اللاجئين[44]، ورغم أن الصورة نشرتها عديد وكالات الأنباء ووسائل الإعلام إلا أنها في البداية لم تثر اهتمام الرأي العام، وبعد أن نشرت في موقع تويتر وأطلقت بعض الهاشتاغات حولها، بدأ سيل التعليقات والمشاركات ينهمر، بشكل أثار زوبعة إعلامية وسياسية، فأصبحت كل وسائل الإعلام

[42] ShareAmerica, « 5 ways social media helps Syrian refugees", 2016, (https://share.america.gov/5-ways-social-media-helps-syrian-refugees/)

[43] Salma Abdelaziz , « **Social media finds Syrian refugee, provides dad a new start** » ,31 08 2015, (http://edition.cnn.com/2015/08/28/middleeast/social-media-and-syrian-refugee/index.html), (30-7-2017)

[44] Mike Thelwall, « **undermining Aylan: LessThan Sympathetic International Responses** », in Vis, F., & Goriunova, O. (Eds.). ,The Iconic Image on Social Media: A Rapid Research Response to the Death of Aylan Kurdi, 2015, p.31

التقليدية والجديدة تركز على الصورة ورمزيتها ودلالاتها[45]، وقد حركت فضاءات شبكة الانترنت كمواقع التواصل ومحركات البحث، حيث أن الصورة جعلت شهر سبتمبر الذي نشرت فيه يمثل أكبر نسبة بحث عن موضوع اللاجئين والهجرة في تاريخ الموقع[46].

وقد حركت صورة الطفل أيلان المنشورة الرأي العام الدولي بشكل كبير، مما أثار زوبعة إعلامية وجدلا سياسيا، حول كيفيات هجرة هؤلاء اللاجئين، وأثارت النقاش حول المهربين والجماعات المستفيدة والمستغلة لأزمة الهجرة.

كما أنها حركت مشاركات الأفراد عبر مواقع التواصل الاجتماعي وتعليقاتهم ومنشوراتهم حول هموم اللاجئين وأوضاعهم المزرية[47]، مما غير بشكل واضح نظرة المواطنين الغربيين للاجئين، وقد شهدنا في هذه الفترة تزايد عدد حملات ومبادرات التضامن مع اللاجئين، ونظمت وقفات وتجمعات شعبية لمطالبة حكوماتهم بالقيام بإجراءات لتسهيل قدوم مزيد من اللاجئين، وتوفير الإمكانيات اللازمة لإيوائهم وإدماجهم.

- **صور السفن التي تقل اللاجئين الأوربيين الهاربين من جحيم الحرب العالمية:**

[45] Francesco D'Orazio," Journey of an Image: From a Beach in Bodrum to Twenty Million ScreensAcrossthe World", in Vis, F., & Goriunova, O. (Eds.), The Iconic Image on Social Media: A Rapid Research Response to the Death of Aylan Kurdi, 2015, p.12-18

[46] Simon Rogers ,« **What Can Search Data Tell UsAbout How the Story of Aylan KurdiSpread Around the World?** » in Vis, F., & Goriunova, O. (Eds.), The Iconic Image on Social Media: A Rapid Research Response to the Death of Aylan Kurdi, 2015, p.20.

[47] Alexandra Siegel, op.cit.

وقد أدت هذه الصور والتعليقات التي صاحبتها إلى إيقاظ الضمير الأوربي وتذكيره بما مر عليه في الأزمات والحروب السابقة، حينما كان في نفس وضعية السوريين اليوم وبقية الهاربين من الحروب والأزمات.كما أدت إلى تغيير رأي الكثير من الأوربيين المعارضين لاستقبال اللاجئين، وبرز هذا في تراجع محسوس لحركات وتجمعات معارضة اللاجئين.

كما أن هذه الصور جعلت جميع الأفراد والشعوب والدول تدرك أن الأزمات والكوارث والحروب يمكن أن تطال أي منطقة من العالم في أي وقت، وبالتالي قد يعيشون في نفس من الأيام نفس الظروف المزرية التي يعيشها اللاجئون، ويطرقون أبواب البلدان التي يمكن أن تؤويهم وتستقبلهم.ولعل هذا ما جعل الكثير من الأصوات تتعالى لتطالب بضرورة استقبال اللاجئين واحترامهم من مبدأ إنساني قبل كل شيء مهما كانت ديانتهم وأصولهم وعاداتهم ولغاتهم.

- **صور اللاجئين الغرقى:**

وقد غيرت هذه الصور وما صاحبها من تعليقات صادمة ومحركة فعلا مشاعر الأفراد المتلقين، كما غيرت نظرة العالم تجاه اللاجئين، فغرق هؤلاء الهاربين من جحيم الموت، يعني أن الإنسانية فشلت في إنقاذهم فعلا من الموت، فقد هربوا من الموت ووقعوا فيه على أبواب هذه البلدان الأوربية.ولهذه الصور دلالة كبيرة ورمزية عميقة، فهي تعبر عن عمق الأزمة التي يعيشها السوريون، فمن يمكن أن يغامر بحياته بهذا الشكل، أكيد أنه كان يعيش وضعا لا يقل تأزما ومأساوية، لدرجة أنه قد يرى في المغامرة بعائلته ويعبر البحر في رحلة مجهولة العواقب، مخرجا له مما يعيش فيه.

- **صور حول طريقة التعامل مع اللاجئين:**

@kanatsizmelek83 انجي صانب · 17 Oct 2015

الفرق بين الجندي التركي وخفر السواحل اليوناني!!
#تركي_الثقفي #اليونان #سوريا #لاجئون_إلى_أين

وتبين الكثير من هذه الصور المنشورة تعامل أعوان الأمن وحراس الحدود مع اللاجئين، سواء من كان منهم حيا أو من كان ميتا، وفي هذه الصورة على سبيل المثال يبدو الفرق واضحا بين اليونانيين والأتراك في تعاملهم.فالتعامل الإنساني مع اللاجئين في الكثير من الدول كان أمرا فارقا، وأمرا يعكس بوضوح سياسة ذلك البلد حيال اللاجئين، وهذا ما يبدو واضحا في الميدان، فالتعامل الجيد مع اللاجئين من طرف تركيا وتوفير الظروف الملائمة أمر يعترف به حتى الأمريكيون في تقرير صادر عن مؤسسة براند[48].

ولهذا فإن هذه الصورة قد أثرت في الرأي العام الغربي بشكل جعل الكثير من الدول تغير في تشريعاتها وقراراتها الخاصة باللاجئين، وحتى على المستوى الشعبي كانت هناك تحركات ومطالبات لتحسين التعامل مع المهاجرين واللاجئين.

[48] انظر الصفحة 16 من التقرير:

William Young et al., **Spillover from the Conflict in Syria An Assessment of the Factors that Aid and Impede the Spread of Violence**, (RAND Corporation, 2014, ()www.rand.org/t/rr609)

6. توظيف مواقع التواصل الاجتماعي لتصحيح الصور الذهنية الخاطئة حول اللاجئين:

أسهمت العديد من الوسائل الإعلامية التقليدية، سواء كانت عربية أو غربية، في خلق صور ذهنية سلبية تجاه اللاجئين السوريين.

على سبيل المثال أشارت دراسة محمود السماسيري ، رانيا محمد أن "أبرز ملامح الصورة الذهنية للاجئين السوريين والتي تشكلت بفعل وسائل الإعلام الأردنية، أن وجودهم كان سببا في غلاء الأسعار وإيجارات الشقق، وأنهم يضيقون فرص العمل على الأردنيين"[49].

ونفس النظرة السلبية نجدها لدى الكثير من مواطني الدول التي تعيش أزمات أوضاعا صعبة، فليس من السهل أن لا يربط هؤلاء بين أزماتهم الداخلية وتواجد اللاجئين في بلدانهم، سواء كان ذلك واقعيا أو غير واقعي.ونجد هذا التيار أو الرأي منتشرا بالخصوص في الدول الأوربية التي تعرف في السنوات الأخيرة صعودا وانتشارا ملحوظا في الساحة.

ولذلك فإن وسائل الإعلام الجديدة ومنصات التواصل يمكن أن تغير الأفكار الخاطئة والصور النمطية السلبية تجاه اللاجئين السوريين، خاصة مع بعض الأحداث الإرهابية الحاصلة في الغرب[50]، أين يتعرض اللاجئون لاعتداءات وحملات ضدهم من طرف المواطنين الذين يرفضون تواجدهم.

وعليه فإن الكثير من المعلومات الخاطئة حول اللاجئين، وحول طبيعة وشخصية المواطنين العرب، التي نشرتها ورسختها منذ عقود وسائل الإعلام التقليدية، جاءت مواقع التواصل لتكشف حقيقتها وتوضح زيف المضامين التي كانوا يتلقونها سابقا.

7. تحفيز الأفراد لمساعدة اللاجئين:

تحفز وسائل الاتصال الجديدة الأفراد بشكل كبير للقيام بالعديد من المبادرات التطوعية في المجتمع، ويبرز ذلك في العديد من الكوارث الطبيعية، والأزمات والحروب والنزاعات المسلحة.ولعل أزمة اللاجئين

---

[49] محمود السماسيري ، رانيا محمد احمد النمس، **"دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين :دراسة ميدانية"**، أبحاث المؤتمر الدولي الثاني :اللاجئون في الشرق الأوسط. الأمن الإنساني :التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة" مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، 2017 ص330

[50] Cléa Desjardins, « **Fear-mongering or friendly: how social media shapes attitudes towards refugees**", 2016, (http://www.concordia.ca/cunews/main/releases/2016/09/14/fear-mongering-or-friendly-how-social-media-shapes-attitudes-towards-refugees.html..)

السوريين كانت من أكثر الأزمات التي تناولتها مواقع التواصل الاجتماعي، بشكل يدفع الأفراد للتحرك والقيام بما يقدرون عليه من أنشطة وأعمال لمساعدة هؤلاء اللاجئين.

ولعل أكثر الصفحات شهرة، صفحة Humans of New York التي دعمت الكثير من اللاجئين، فمثلا نشرت منشورا حول الأطفال اللاجئين في اليونان، فأطلقت إثر ذلك حملة (One Refugee Child) في أمريكا، وقد أصبحت منظمة لنساء يقمن بمساعدة الأطفال اللاجئين[51].

علاوة على الكثير من المدونات الالكترونية والمواقع التي تقدم مساعدات بأشكال مختلفة للاجئين، على غرار صفحات تعليم اللغات (الألمانية والانجليزية)، صفحات تقديم النصائح حول الإجراءات الإدارية، المتعلقة بكيفيات الحصول على وثائق الإقامة أو اللجوء أو العمل...الخ.

8. أهم المنصات التواصلية التي يمكن أن تخدم أزمة اللاجئين السوريين:

رغم أن اللاجئون يستخدمون بدرجة أساسية مواقع التشبيك الاجتماعي (خصوصا فايسبوك) لنقل واقعهم المزري، إلا أن هناك الكثير من المواقع والتطبيقات الأخرى التي يمكن أن توظف في هذا الإطار ونذكر منها:

-مواقع الويكي: وهي من المواقع السهلة الاستخدام، والتي تتيح للمستعمل نشر النصوص حول مختلف المواضيع، ويمكن له أن يقوم بتعديلها وتغييرها، ومن أشهر مواقع الويكي موسوعة ويكيبيديا.ومما يجعل هذه المواقع مهمة لخدمة أزمة اللاجئين، أنها تلعب دورا توثيقيا يدوم لمدة أطول من مضامين مواقع التواصل الاجتماعي.فما يكتب فيها قد يكون مصدر معلومات في الوقت الحالي وحتى في السنوات القادمة، وبالتالي فإن الجانب الإعلامي والاتصالي لأي أزمة مهم جدا، فهو الذي يشكل الرأي العام ويحدد مواقف وآراء الناس تجاهها.خاصة أن الكثير من الأفراد والقراء يعتمدون عليها في بحثهم عن المعلومات المختلفة، مما يجعل من يحسن توظيفها يخدم قضيته ويوفر مصادر حولها، تتناول قضيته بالشكل الذي يراه مناسب.

-المدونات الالكترونية: من أكثر المواقع التي تشكل ما يسمى بالفضاء العمومي الافتراضي المدونات الالكترونية، فهي لا تكتسب أهميتها فقط من حيث طبيعة جمهورها (الذي يعتبر في الغالب من المثقفين والقراء ذوي الإطلاع)، وإنما كذلك من حيث سعة انتشارها بين الأفراد وكذلك نسبة تأثيرها.ونجد على

[51] ShareAmerica,op.cit.

سبيل المثال كثير من المدونات التي عرفت في مجالات عديدة (سياسية، ثقافية، علمية...)، وفاقت شهرتها شهرة العديد من الصحف والدوريات الموجودة من عقود.

ويمكن توظيف المدونات لخدمة اللاجئين السوريين، مثلا في نشر الدروس والكتب الخاصة باللغات الأجنبية، وتقديم النصائح للاجئين الجدد حول الإجراءات الإدارية وطرق الحصول على وثائق الإقامة والعبور والسكن والجنسية...الخ. علاوة على إمكانية استخدام المدونات في نشر أهم الأخبار التي يمكن أن تهم اللاجئين، سواء في المخيمات وأماكن السكن، أو المنتشرين في مختلف المدن والمناطق الموجودة في بلدان اللجوء.

-مواقع بث وتحميل تسجيلات الفيديو: وهي مواقع لنشر وتحميل مقاطع صوتية ومسموعة، ويمكن خلالها تأسيس قنوات خاصة بالمستعملين.ومن أشهر المواقع موقعي يوتيوب ودايلي موشن.ومما يجعل هذه المواقع مهمة لقضية اللاجئين السوريين، أنها تحمل وتنشر مضامين بالصوت والصورة، ومن المعروف أن هذه المضامين تؤثر بدرجة أكثر من النص المكتوب على الجمهور، فإمكانية استخدام المؤثرات الصوتية والبصرية تجعل هذا النوع من المضامين أكثر تأثيرا في نفسيات الأفراد، كما أنها سهلة الاستخدام من طرف كل الأفراد مهما كان مستواهم.

وحتى من حيث المصداقية، فإن المضامين السمعية البصرية أكثر مصداقية لدى الجمهور من المضامين المكتوبة.وهذا ما يجعل هذه المواقع بمثابة قنوات خاصة يمكن للاجئين استخدامها بما يخدم قضيتهم، ويحسن أوضاعهم.ومن أهم المجالات التي يمكن استخدامها فيه، تعلم اللغات السائدة في بلدان اللجوء، فهي تسمح للاجئين بالتعلم مجانا وبفعالية أكثر، علاوة على التواصل مع المتعلمين الآخرين.

-مواقع التشبيك الاجتماعي(social networking sites): من المعروف أن مواقع التشبيك الاجتماعي كانت ولازالت من أكثر المنصات الالكترونية المستخدمة (على غرار فايسبوك وتويتر)، وذلك يعود لأنها ظهرت قبل التطبيقات الأخرى تقريبا واشتهرت قبلها، علاوة على سهولة استخدامها ولخدماتها العديدة.

ومهما يكن فإنها تبقى لحد الآن من أكثر منصات التواصل تأثيرا في الرأي العام، ومن أكثرها لفتا لانتباه الجمهور نحو مختلف القضايا.ولذلك فإن أزمة اللاجئين السورين يمكن أن تخفف العديد من جوانبها، فلها العديد من الخدمات التفاعلية المفيدة للاجئين.

–تطبيقات الواتسأب والسنابشات والانستغرام...الخ: ورغم أن هذه التطبيقات لم تنتشر بنفس درجة انتشار مواقع التشبيك (فايسبوك وتويتر ومايسبايس) في البيئة العربية، إلا أنها بدأت في السنوات الأخيرة تعرف زيادة ملحوظة في عدد مستخدميها.وإن كانت تركز هذه التطبيقات بالدرجة الأولى على الصور، فإنها مهمة كذلك للتأثير في الرأي العام، وتقديم صور فعلية حول واقع اللاجئين في مختلف أماكن تواجدهم.خاصة ونحن نعيش في عصر الصورة، إذ أن الصورة لها تأثير كبير ويمكن أن تغير وجهة نظر الأفراد في ظرف وجيز. وكما يقول المثل الصيني "صورة واحدة خير من ألف كلمة".فكثيرا ما كانت صور تنشر عبر مختلف وسائل الإعلام، أكثر تأثيرا من العديد من الكتابات والحصص والتحقيقات والبرامج الإعلامية.

ولذلك فإن هذه التطبيقات يمكن أن توظف لخدمة قضية اللاجئين السوريين من خلال تحريك الرأي العام وتنويره بالحقائق الفعلية، وكشف الصور المزيفة العديدة التي تتناقلها وسائل الإعلام الأخرى.

– خاتمة:

من الأكيد أن أزمة اللاجئين السوريين تعد من أكثر الأزمات الإنسانية تعقيدا، نظرا لعدد الأشخاص الذين مستهم، ونظرا لطول هذه الأزمة (دخلت عامها السادس).كما أنها من أكثر الأزمات التي لعبت فيها مختلف وسائل الإعلام دورا واضحا، يختلف باختلاف مالكي الوسيلة وباختلاف أصحاب المصلحة في تعقد هذه الأزمة وتعفنها. ولا شك أن منصات التواصل الاجتماعي قد لعبت دورا كبيرا كذلك، من خلال "التعاون الذي حصل بين الصحفيين المحترفين والصحفيين المواطنين من أجل نقل أصوات السوريين إلى العالم، بسبب العراقيل والصعوبات التي يواجهها الصحفيون المحترفون في التغطية الميدانية لما يحصل.فهذه أول حرب يقوم الشهود العيان والمدنيون بتغطيتها إعلاميا عبر مواقع التواصل الاجتماعي.لكن على الصحفيين المحترفين أن يؤدوا دور حراس البوابة، بمعنى غربلة المضامين المرسلة من طرف المواطنين أو الشهود العيان للتحقق منها.فهناك خط رفيع بين ما يقدمه الصحفيون المواطنون والدعاية، والذي يعود سببه إلى تقليل الثقة فيهم من طرف بعض الإعلاميين المحترفين"[52].

ورغم ذلك تبقى منصات التواصل الاجتماعي من أكثر الوسائل المؤثرة في الرأي العام العربي والإقليمي والدولي، وهذا ما يجعلها ذات أهمية بالغة، بخصوص توظيفها للتخفيف من معاناة اللاجئين السوريين بمختلف الأشكال والطرق.

[52] Madeline Storck, **Streaming the Syrian War: A case study of the partnership between professional and citizen journalists in the Syrian Conflict,** MSc Dissertation in Media, Communication and Development, Department of Media and Communications, London School of Economics and Political Science, August 2013.

– قائمة المصادر والمراجع:

- محمود السماسيري ، رانيا محمد احمد النمس، **"دور وسائل الإعلام الأردنية في تشكيل الصورة الذهنية لدى المواطن الأردني عن اللاجئين السوريين :دراسة ميدانية"**، أبحاث المؤتمر الدولي الثاني :اللاجئون في الشرق الأوسط. الأمن الإنساني :التزامات المجتمع الدولي ودور المجتمعات المضيفة" مركز دراسات اللاجئين والنازحين والهجرة القسرية، جامعة اليرموك، 2017 .

- Alexander Betts, Louise Bloom, Nina Weaver, « **Refugee Innovation Humanitarian innovation that starts with communities** », Humanitarian Innovation Project, University of Oxford, July 2015, P.24
- ALEXANDER CALLUM HARRISON, « **Mediations of 'the Refugee Crisis': The (Ir)reconciliation of Ideological Contradictions in Fortress Europe** », *Networking Knowledge* 9(4), p.4.
- Alexandra Siegel, **Social Media and Political Participation Lab**, New York University, Syrian Refugee Crisis Data Report , September 16, 2016.
- Ayhan Kaya , Aysu Kıraç, « **VULNERABILITY ASSESSMENT OF SYRIAN REFUGEES IN ISTANBUL** » Istanbul :*Support to Life, 2016 , (* www.data.unhcr.org/syrianrefugees/download.php?id=13065),).(25-7-2017)
- Carola Richter, Martin Emmer, Marlene Kunst, **Wie Geflüchtete Medien nutzen Eine Expertise für den Mediendienst Integration**, Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft, Freie Universität Berlin, 2016, p.4
- Cléa Desjardins, « **Fear-mongering or friendly: how social media shapes attitudes towards refugees**", 2016, (http://www.concordia.ca/cunews/main/releases/2016/09/14/fear-mongering-or-friendly-how-social-media-shapes-attitudes-towards-refugees.html..)
- Crimson Hexagon, « **The Syrian refugee crisis on social media**", report, p2,(http://pages.crimsonhexagon.com/WC2016-03-31-EB-SyrianRefugeeCrisisonSocialMedia_Registration.html).(20-5-2017)
- Die Beauftragte der Bundesregierung für Migration, Flüchtlinge und Integration, « **Der Nationale**

Integrationsplan Neue Wege – Neue Chancen », Berlin : Presse- und Informationsamt der Bundesregierung,2007, p.157

- Dietrich Thränhardt , „**Die Arbeitsintegration von Flüchtlingen in Deutschland, Humanität, Effektivität, Selbstbestimmung** », Bertelsmann Stiftung , p.35 (/www.bertelsmann-tiftung.de/fileadmin/files/Projekte/28_Einwanderung_und_Vielfalt/Studie_IB_Die_Arbeitsintegration_von_Fluechtlingen_in_Deutschland_2015.pdf.), (19-7-2017)
- Elisabeth Addicks et al., **Stereotype Berichterstattung über ethnische Gruppen in deutschen Tageszeitungen** , Thüringen :Friedrich-Ebert-Stiftung, 2012, Pp.24-25
- Francesco D'Orazio," **Journey of an Image: From a Beach in Bodrum to Twenty Million ScreensAcrossthe World**", in Vis, F., & Goriunova, O. (Eds.), **The Iconic Image on Social Media: A Rapid Research Response to the Death of Aylan Kurdi**, 2015, p.12-18
- GSMA, « **THE IMPORTANCE OF MOBILE FOR REFUGEES: A LANDSCAPE OF NEW SERVICES AND APPROACHES** ,,, january 2017, (https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/wp-content/uploads/2017/02/The-Importance-of-mobile-for-refugees_a-landscape-of-new-services-and-approaches.pdf.).(24-7-2017)
- Hasna Askhita, « **Disinformation in news reporting in the current crisis of Syria** »,2016, (http://blogs.sub.uni-hamburg.de/ifla-newsmedia/wp-content/uploads/2016/04/Askhita-Disinformation-in-News-Reporting-in-the-Current-Crisis-of-Syria.pdf), (29-7-2017).
- Jan Hanzelka, Ina Schmidt, « **Dynamics of Cyber Hate in Social Media: A Comparative Analysis of Anti-Muslim Movements in the Czech Republic and Germany** », *International Journal of Cyber Criminology*, Vol 11 Issue (1 January – June 2017), pp.143-144
- Janine di Giovanni et al., « **Lost: Syrian Refugees and the Information Gap** » internews,november 201 3, (www.internews.org/sites/default/files/resources/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web.pdf.), (30-07-2017).
- JEFFREY GHANNAM, « Media as a Form of Aid in Humanitarian Crises », WASHINGTON, Center for International Media Assisstance, April 2016, (www.med-media.eu/wp-content/uploads/2016/10/CIMA-Insights_MENA-Crisis-Reporting_Web.pdf.), (26-7-2017)
- Jill Walker Rettberg & Radhika Gajjala, « **Terrorists or cowards: negative portrayals of male Syrian refugees in social media** », Feminist Media Studies, 16. 1., (2016), P.179

- Jill Walker Rettberg & Radhika Gajjala, « **Terrorists or cowards: negative portrayals of male Syrian refugees in social media** », *Feminist Media Studies*, 16. 1., (2016), P178
- Joseph Guay, **Social cohesion between Syrian Refugees and Urban Host Communities in Lebanon and Jordan**, world vision, 2015,p.5, (www.preparecenter.org/sites/.../social-cohesion-clean-10th-nov-15.pdf).(25-7-2017)
- Karl-Heinz Meier-Braun, „**Migration und die Rolle der Medien**“, (https://jungkbibliothek.files.wordpress.com/2016/12/meier-braun.pdf.), (28-7-2017).
- Madeline Storck, **Streaming the Syrian War: A case study of the partnership between professional and citizen journalists in the Syrian Conflict,** MSc Dissertation in Media, Communication and Development, Department of Media and Communications, London School of Economics and Political Science, August 2013.
- Marc Lynch, Deen Freelon, Sean Aday, **SYRIA'S SOCIALLY MEDIATED CIVIL WAR**, (washinton : United States Institute of Peace, 2014).
- Marie Gillespie et al., **Mapping Refugee Media Journeys Smartphones and Social Media Networks**, Research Report, The Open University/ France Médias Monde, 2016, p031
- Marta SZCZEPANIK, « **The 'Good' and 'Bad' Refugees? Imagined Refugeehood(s) in the Media Coverage of the Migration Crisis** », *Journal of Identity and Migration Studies*, Volume 10, number 2, 2016 , pp.23-33
- Mike Thelwall, « **undermining Aylan: LessThan Sympathetic International Responses** », in Vis, F., & Goriunova, O. (Eds.). ,**The Iconic Image on Social Media: A Rapid Research Response to the Death of Aylan Kurdi**, 2015, p.31
- Nadia Kutscher , Lisa-Marie Kreß, « **Internet ist gleich mit Essen :Empirische Studie zur Nutzung digitaler Medien durch unbegleitete minderjährige Flüchtlinge** », *Universität Vechta* ,Dezember 2015, (https://images.dkhw.de/.../Studie...digitale_Medien/Studie_digitale. **Medien_und_Fluechtlingskinder_Langversion.pdf**.) ,(24-7-2017)
- Ricarda Drüeke, Katharina Fritsche, « **Geflüchtete in den Medien – Medien für Geflüchtete** », *Medien Journal* 4/2015 • Flucht, Migration und politische Kommunikation, pp.12-18
- Ruhrmann Georg, Songül Demren, « **Wie Medien über Migranten berichten** »,p.5, in Schatz, Heribert/ Holtz-Bacha, Christina/ Nieland, Jörg-Uwe: **Migranten und Medien. Neue**

Herausforderungen an die Integrationsfunktion von Presse und Rundfunk.Wiesbaden 2000. S. 69-81.

- Salma Abdelaziz , « **Social media finds Syrian refugee, provides dad a new start** » ,31 08 2015, (http://edition.cnn.com/2015/08/28/middleeast/social-media-and-syrian-refugee/index.html), (30-7-2017)
- Sansom Milton et Al., « **A Field Study Report The Case of Syrian Refugees in the Za'atari Refugee Camp, Jordan** », The University of York, , York , *6-18 December, 2012, p25.*
- ShareAmerica, « **5 ways social media helps Syrian refugees**", 2016, (https://share.america.gov/5-ways-social-media-helps-syrian-refugees/), (24-7-2017)
- ShareAmerica, « 5 ways social media helps Syrian refugees", 2016, (https://share.america.gov/5-ways-social-media-helps-syrian-refugees/)
- Simon Rogers ,« **What Can Search Data Tell UsAbout How the Story of Aylan KurdiSpread Around the World?** » in Vis, F., & Goriunova, O. (Eds.), **The Iconic Image on Social Media: A Rapid Research Response to the Death of Aylan Kurdi**, 2015, p.20.
- Sin Yi Cheung, Jenny Phillimore, **Social networks, social capital and refugee integration**, Research Report for Nuffield Foundation April 2013,(www.nuffieldfoundation.org/sites/default/files/files/Phillimore%20Refugree%20Integration%20Report.pdf..), (19-7-2017).
- „**Syrian refugees in Turkey challenges to and opportunities for longer-term integration**" , workshop, (https://www.saferworld.org.uk/.../c4p-turkey-briefing-final.pdf), 24-7-2017)
- Teresa Salvadoretti, "**The role of social media in the Syrian Crisis**", (http://www.asfar.org.uk/the-role-of-social-media-in-the-syrian-crisis/).(24-7-2017)
- Theodora Hannides, Nicola Bailey and Dwan Kaoukji, « **VOICES OF REFUGEES : INFORMATION AND COMMUNICATION NEEDS OF REFUGEES IN GREECE AND GERMANY** », RESEARCH REPORT, JULY 2016, london : BBC Media Action,2016, pp.15-17
- UNHCR The UN Refugee Agency , « **CONNECTING REFUGEES How Internet and Mobile Connectivity can Improve Refugee Well-Being and Transform Humanitarian Action** », (www.unhcr.org/connectivity-for-refugees)
- UNHCR, « **Arbeitsmarktintegration : Die Sicht der Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommenen in der Schweiz** », Dezember 2014,(www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/.../UNHCR-Integrationsstudie_CH_web.pdf) p.44

- UNHCR, « **Discourse of Arabic speaking and Afghan refugees and migrants on social media from March to December 2016** », April 2017, (http://www.unhcr.org/5909af4d4.pdf.),(26-7-2017)
- William Young et al., **Spillover from the Conflict in Syria An Assessment of the Factors that Aid and Impede the Spread of Violence**, RAND Corporation, 2014, ()www.rand.org/t/rr609)(
- Zümrüt Sönmez , « **THE ROLE OF SOCIAL NETWORKS IN THE MOVEMENT OF SYRIAN REFUGEES TO NEIGHBOURING COUNTRIES** », *research 35*, (march 2017), p.2