

مدى رضا أسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في محافظة رام الله والبيرة (2000-2016) #

**Satisfaction of the families of Palestinian martyrs from the role of foundation for the welfare of the families of Palestinian martyrs and the wounded in Ramallah and Al-Beireh governorate (2016-2000)**

عايد الوريكات\*، وطارق قنداح\*\*

**Ayed Al-Wraikat & Tareq Qundah**

\*قسم علم الاجتماع، كلية الآداب، الجامعة الأردنية، الأردن.

\*\*طالب دكتوراه: قسم علم الاجتماع، الجامعة الأردنية،

حالياً: وزارة الصحة الفلسطينية، رام الله، فلسطين

\*\*الباحث المراسل: tareq.qundah@gmail.com

تاريخ التسليم: (2018/3/29)، تاريخ القبول: (2018/6/10)

**ملخص**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى رضا أسر الشهداء الفلسطينيين عن دور "مؤسسة رعاية أسر الشهداء" في محافظة رام الله والبيرة خلال الأعوام 2000-2016 ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهج المسح الاجتماعي، حيث قام الباحث بتصميم استبانة لاستقصاء آراء عينة الدراسة المتمثلة بأسر الشهداء الفلسطينيين، وتم إجراء الاختبار وإعادة الاختبار والتأكد من صدق وثبات الأداة، كما تم اختيار عينة عشوائية منتظمة مكونة من 150 أسرة ممن يسكنون في محافظة رام الله والبيرة، والتي شكلت ما نسبته 15% من المجتمع الكلي. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية لبرامج الرعاية (المالية، الدعم النفسي، التعليمية) على الرضا العام لأسر الشهداء عن دور المؤسسة. وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات الموجهة لمؤسسة رعاية أسر الشهداء.

**الكلمات المفتاحية:** الرضا، أسر الشهداء، الكفالة المالية، برنامج الدعم النفسي، الكفالة التعليمية، مؤسسة أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين.

# البحث مستل من اطروحة الدكتوراه للطالب طارق قنداح بعنوان "مدى رضا أسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في الضفة الغربية (2000-2016)، والتي تم مناقشتها في الجامعة الأردنية بتاريخ 2018/7/10.

## Abstract

This study aims at identifying the satisfaction of the families of the Palestinian martyrs from the role of the Welfare of Martyrs' Families Foundation in the West bank during the period 2016-2000. To do so, the study employs the social survey methodology where the researcher devised questionnaire to survey the views of the martyrs' families. The research was conducted, and all the methodic procedures were implemented, including the validity of the research tool. A regular random sample of 150 households from Ramallah and Al-Beireh governorate, constituting 15 % of the total research population, was selected. The study revealed that there is a strong and positive relationship, of a statistical significance, between the financial, psychological and educational programs presented by the Welfare of Martyrs' Families Foundation and the satisfaction of the families of the Palestinian martyrs.

**Keywords:** Satisfaction, martyrs' families, financial sponsorship program, social sponsorship program, educational sponsorship program, foundation for the welfare of the families of Palestinian martyrs and wounded.

## المقدمة

نظراً للدور المركزي الذي تضطلع به الأسرة الفلسطينية، بوصفها اللبنة الأساسية في المجتمع الفلسطيني، من دور محوري في مسيرة الحركة الوطنية الفلسطينية منذ نشأة القضية الفلسطينية وحتى اللحظة، تسعى هذه الدراسة إلى بحث واحدة من أكثر القضايا إلحاحاً وهي مدى رضا أسر الشهداء عن الدور المنوط بمؤسسة رعاية تلك الأسر خلال الفترة الواقعة من العام 2000 وحتى العام 2016 من النواحي الاقتصادية والاجتماعية، والثقافية، وعلاقة ذلك الدور في دعم مقومات الصمود للشعب الفلسطيني والتضامن الاجتماعي في وجه سياسات الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته. وتتطلع هذه الدراسة إلى سد الفجوة الواضحة في الدراسات السابقة التي مسّت، من قريب أو بعيد، موضوع أسر الشهداء في السياق الفلسطيني (المزني، 2011؛ معدي، 2005)، وذلك من حيث الرغبة في تأطير الدور الذي تضطلع به المؤسسة الرسمية الفلسطينية، متمثلاً في "مؤسسة أسر الشهداء" من النواحي: السياسية، والقانونية، والاجتماعية، والثقافية (منظمة التحرير الفلسطينية، 2017). وأخذاً بعين الاعتبار صعوبات الدراسة، نظراً لتوزيع الجغرافيات الفلسطينية داخل فلسطين التاريخية وخارجها (فلسطين المحتلة في العام 1948 والضفة الغربية، وقطاع غزة، والقدس، والشتات الفلسطيني)، فإن هذه

الدراسة ستركز على محافظة رام الله والبيرة ابتداء من العام 2000، وهو عام اندلاع انتفاضة الأقصى (Masrawe, 2008)، وحتى لحظة إعداد الدراسة سنة 2016، والذي لا تزال فيه تداعيات (انتفاضة القدس) لم تُحسم بعد. وسيظهر في بند الأهمية من هذه الدراسة ميزتها على غيرها من حيث الجدة، والأهمية السياسية والاجتماعية والثقافية.

### الإطار النظري

لتعريف مفهوم وخصائص "نسق الأسرة الفلسطينية"، نورد تعريف الأسرة الفلسطينية وذلك حسب التعداد العام للسكان والمساكن والمنشآت سنة 1997، على أنها "فرد أو مجموعة أفراد تربطهم صلة قرابة، ويقومون عادةً في مسكن واحد أو جزء منه، حيث يشتركون في المأكل أو في أي وجه من ترتيبات المعيشة" (الهوراني، 2017: 1). وتمثل الأسرة الفلسطينية، كغيرها من الأسر، الوحدة الاجتماعية الأكثر قدرة على نقل التقاليد والقيم والخبرات من جيل إلى آخر، مما يساعد على تراكم واستمرار عملية التطور في المجتمع. وفي وقت الأزمات، لا بد من الاعتماد على الموروث الثقافي كمصدر من مصادر الدعم الاجتماعي النفسي، والذي يُسهم في تخفيف حدة الآثار النفسية الناجمة عن الأحداث الصادمة (الوحيدي، 2001: 198).

وتشكل الأسرة في المجتمع الفلسطيني نواة التنظيم الاجتماعي، ومركز النشاطات الوطنية والاقتصادية والاجتماعية، حيث يمكن اعتبارها الوسيط بين الفرد والمجتمع، ويتوارث فيها الأفراد انتماءاتهم الوطنية والطبقية والدينية والثقافية والسياسية. ولهذا، فإن لها بالغ الدور في صقل هوية أفرادها عن طريق عملية التنشئة الاجتماعية، وتعتبر خاصية السيادة الذكورية في بعض الأسر الفلسطينية لا سيما في القرى والريف من أبرز سماتها، إذ أعطيت فيها السلطة المطلقة للرجل، وبالتالي يعتبر الرجل في الأسرة الفلسطينية هو المرجع الأول والأساس لمصادر الدخل والدعم الاجتماعي، وتجدر الإشارة إلى بروز دور الرجل في الكفاح المسلح والمواجهة ضد ممارسات الاحتلال الإسرائيلي أكثر من المرأة الفلسطينية (الهوراني، 2017: 1).

تُعدّ الأسرة أهم دعامة من دعائم البناء الاجتماعي، بوصفها نسقاً فرعياً من نسق أكبر، وهو المجتمع الذي تعيش في إطاره، وتتأثر بمشكلاته، حيث هناك اتفاق على التفاعل الدائم والمتبادل بينهما (مسالمة، 2011: 17).

وقد طرأت العديد من التحوّلات على بنية الأسرة في المجتمع الفلسطيني، حيث تعرّضت إلى سلسلة من النكبات والهزات على مدار عقود مضت، والتي انعكست عليها جراً ما تعرّض له الشعب الفلسطيني من ويلات وحروب منذ مطلع القرن العشرين. فالأسرة عموماً، والأسرة الفلسطينية على وجه الخصوص، ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع كل ما يدور في المجتمع من أحداث، حيث من الصعب دراستها أو فهمها بمعزل عن المجتمع، أو كظاهرة مستقلة عنه، حيث التركيب الاجتماعي والسياسي والاقتصادي لأي مجتمع، سيعكس نفسه مباشرةً على الوضع الأسري بشكل عام.

ومن جانب آخر، يمكن تحديد مفهوم أسرة الشهيد إجرائياً بأنها الأسرة المكونة من زوجة الشهيد وأبنائه، أو أم الشهيد وأبيه وأخوته، حيث الشهيد هنا هو الذي استشهد (قُتل) في أية مواجهة مع العدو الإسرائيلي أو بسببه (عوض، 2010: 54)، وكان لا بد من المرور على الواقع الفلسطيني بسياقاته المختلفة من أجل الوصول إلى أسرة الشهيد الفلسطيني كموضوع للدراسة، حيث لا يمكن فهم أو تحليل هذه الظاهرة بمعزل عن الظروف الموضوعية التي أوجدتها أو ساعدت على وجودها.

إن أسرة الشهيد، مثلها مثل أي أسرة، لها أهمية خاصة في عملية البناء والإنماء، حيث تقدم للمجتمع أئمن ثروة يعتمد عليها في بنائه وإنمائه، ألا وهي الثروة البشرية، ولن تستطيع الأسرة أن تمد المجتمع بتلك الثروة الهائلة إلا إذا قامت على أسس قوية ومقومات رئيسة تساعدها على أداء وظائفها الاجتماعية، بما ينعكس أثره على أداء المجتمع لوظائفه وبما يحقق له التنمية (عباري، 1988: 30).

وقد آلت الأحداث التي مرّت بها الأسرة الفلسطينية، بدءاً بحالات النزوح والهجرة، ومروراً بالاعتداءات الإسرائيلية على الشعب الفلسطيني والمتكررة، ووصولاً إلى الوضع الأمني القاسي في الفترة الحالية، أدى بها الحال إلى تعرض الأسرة الفلسطينية إلى أن تلحق بها خسائر جسيمة في الأرواح، وازدياد مضطرد في أعداد الشهداء الفلسطينيين، وما أفرزته تلك الأحداث من خيرات وتجارب أليمة قضت مضجع الأسرة الفلسطينية، ولا سيما أسر الشهداء، والضغوطات النفسية والمشاكل الاجتماعية الجسيمة والتي تفوق قدرة الإنسان على احتمالها بمفرده، والذي إن تم أو حصل سيؤدي بالضرورة إلى مزيد من الاضطرابات الاجتماعية والنفسية والسلوكية الناتجة عن المعاناة لدى الأسر التي فقدت مئيلها أو أحد أبنائها، وجدير بالذكر أن هذه المعاناة إن لم تجد ما تستحقه من العناية ليواسي حجمها ومستحققاتها سيؤدي حتماً إلى استمرارها ومضاعفتها (المزيني، 2001: 275).

وتواجه أسر الشهداء مشكلات وتغيّرات في هيكلية العائلة ووظائفها، كما في دينامية العلاقات داخل وخارج هذه الأسر، وهذا ينعكس بجلاء على أسلوب حياة الأسرة وعلى التغيرات الأكيّدة لهذا الأسلوب عقب صدمة الفقدان (الاستشهاد) (الناصر، 2001: 73). وفيما يخص موضوع الدراسة، فإن المشكلات التي تواجه أسر الشهداء الفلسطينيين من وجهة نظر الباحث، عبارة عن مجموعة من الظروف والصعوبات والاضطرابات التي تُحدث خللاً في نظام أسرة الشهيد، نتيجة لفقد أحد أفرادها، إذ تتعرض لها زوجة الشهيد وأبنائها، والتي تُحدث خللاً في الأدوار، وما ينتج عنها من ضغوطات مجتمعية على الزوجة في حالة استشهاد الزوج (رب الأسرة)، والذي يمثل السلطة الضابطة والمُعيل الرئيس لها.

وتظهر ردود فعل الزوجة عند استشهاد زوجها مباشرة بعد حدوث حالة الاستشهاد، إذ تتفاوت ردود الفعل هذه وفقاً لشخصية الإنسان ومدى تحمّله وتقبّله لحالة الفراق، حيث أن ردة الفعل هذه تتوقف على عدة عوامل منها؛ درجة الاعتماد على الزوج الشهيد، وعلى التجربة الشخصية للزوجة. وجدير بالذكر أن الظروف الاجتماعية والثقافية المحيطة بالزوجة تلعب دوراً

هاماً في تحديد مقدار الحزن وشدته، وطريقة التعبير عنه، لا سيما وأن المواساة والوقوف إلى جانب الزوجة تعمل على التخفيف من حدة الحزن والشعور بالأسى (عبد الناصر، 1995: 32).

ويمكننا تصنيف المشكلات التي تواجه زوجات الشهداء الفلسطينيين إلى أربعة أنواع، والتي تتركز على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والصحية والنفسية والتعليمية (قزامل، 2010: 26).

ومن جهة ثانية، فإن رضا عوائل الشهداء عن برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة لها، يقودنا إلى إعادة النظر في مفهوم الرضا عن الحياة، بكونه ذلك الشعور الذي يبحث عنه الفرد في حياته الاجتماعية والعملية والتعليمية، وهو أيضاً الشعور الذي تُبديه الأسرة نحو الحياة الاجتماعية والرعاية الصحية وظروفها الاقتصادية والسلامة العامة. ومن أبسط التعاريف وأشملها للرضا عن الحياة بوصفه "قدرة الفرد على التكيف مع المشكلات التي تواجهه والتي تؤثر في سعادته، كما يعتبر تقديراً عاماً لنوعية حياة الفرد حسب المعايير التي انتقاها لنفسه" (أبو عبيد، 2013: 11). وقد عرّفت منظمة الصحة العالمية الرضا عن الحياة بأنه "معتقدات الفرد في موقعه في الحياة وأهدافه وتوقعاته ومعايير واهتماماته في ضوء سياق ثقافي ومنظومة من القيم في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد" (منظمة الصحة العالمية، 2017).

وهناك مجموعة من المظاهر التي تقود إلى الرضا عن الحياة، إذ من يشعر بها أو يعمل على تحقيقها وإشباع رغبته فيها تجعله راض عن حياته، ومن هذه المظاهر الطمأنينة والاستقرار الاجتماعي والسعادة والعلاقات الاجتماعية. وإن أهم مظهر من مظاهر الرضا عن الحياة هو ذلك المظهر الذي يُشكّل أبرز أدوات ومصادر الدعم الاجتماعي والحماية من تأثير الضغوطات، ألا وهو العلاقات الاجتماعية، حيث تُشكل للفرد درعاً واقياً من الانحرافات والعزلة، مما يجعله يعيش مطمئناً وهادئ النفس، كما تعمل على تحفيزه ليكون شخصاً فاعلاً في المجتمع، لينال التقدير والاحترام، لا سيما وأننا نعيش عصرًا سمته البارزة هي التغيرات الثقافية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية، والتي من شأنها التأثير على مظاهر الرضا عن الحياة، وذلك لما يُميّز هذا العصر من صفات مثل؛ الضغط والتوتر، والتي تؤدي إلى اضطرابات ومشكلات تُحول بين الفرد وبين شعوره بالسعادة، وبالتالي يحلُّ التشاؤم والإحباط مكانها (النيل، 1993: 103).

هناك عوامل متعددة للرضا عن الحياة؛ أولها السعادة، والتي تتطلب رضاءً شاملاً عن الحياة، حيث تعتبر كل أسباب الراحة والاستقرار والتي تشمل؛ المسكن الجيد، والدخل، والغذاء، والاطمئنان على المستقبل، والعلاقات الاجتماعية، والجو الأسري المتوازن كوجود شريك حياة وأبناء، والاستقرار النفسي، والشعور بالحماية والتي تتمثل بإدراك الفرد لحجم الرعاية التي تُقدّم إليه، والإحساس بالأمن، وعدم الفقر، والهجر، وتخفيف حدة القلق والمساندة والمواساة وقت الشدائد والأزمات. كل هذه العوامل تُعدُّ من العوامل التي تؤدي للشعور بالسعادة، ومن أبرز الأبعاد التي تحدد رضا الإنسان عن الحياة هي الأبعاد (الاقتصادية، الحياة الصحية والصحة

النفسية، الدعم الاجتماعي والعلاقات الاجتماعية) (المالكي، 2011: 53؛ طشوش، 2015: 451).

إن ما تم استعراضه بإيجاز عن الرضا عن الحياة كمفهوم وأبعاد ومظاهر للأفراد، والذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الحياة للفرد، حيث تتناسب جودة الحياة طردياً مع مستوى الرضا، ويُعزى ذلك إلى ارتباطه بمجموعة من المؤشرات التي وفي حال غيابها أو عدم توفرها سيختل شعوره النفسي بالرضا عن الحياة، ولطالما يمثل الفرد عضواً فاعلاً في مؤسسته الاجتماعية (الأسرة)، بما تتضمنه هذه المؤسسة من أهمية، فإن رضا الأسرة عموماً عن حياتها يرتبط أيضاً بالمستوى التقييمي لجودة حياتها. وبالعودة إلى حياة أسر الشهداء الفلسطينيين، فإن تقييم جودة حياتهم عموماً لا يمكن أن يتأتى إلا من خلال تقييم تلك الأسرة للخدمات والبرامج التي تُقدّم لهم، والتي من شأنها الاهتمام بالمظاهر، والأبعاد الدالة على الرضا عن تلك الخدمات. بمعنى آخر، نجد أن هناك ارتباطاً وتطابقاً وثيقاً بين تقييم الأفراد في أسر الشهداء الفلسطينيين للخدمات والبرامج المقدمة لهم من ناحية نسبة الرضا عن جودة الخدمات الحياتية المقدمة وبين تحقيق رضاهم العام عن حياتهم.

وجدير بالذكر أن عوائل الشهداء الفلسطينيين تعتمد بشكلٍ أساسي في حياتهم على برامج الرعاية الاجتماعية المقدمة لهم من "مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين" التابعة لمنظمة التحرير الفلسطينية، والتي تأسست بهدف رعاية أسر شهداء القضية الفلسطينية، والتي تعمل على تحقيق حياة كريمة، ومساعدتهم على مواجهة مصاعب الحياة التي من أبرز أسبابها فقدان أحد أفرادها.

ويتجلى نسق مؤسسة رعاية أسر الشهداء الفلسطينيين في اعتبار حركة التحرير الوطني الفلسطيني "فتح" أن انطلاق الثورة قد خلق تغيرات اجتماعية وسياسية بين أوساط الشعب الفلسطيني، ما دعا إلى إقامة مؤسسات لتنظيم العلاقات والمهام الاجتماعية بين قوى الثورة والجماهير، وللإشراف على رعاية وتأمين الاحتياجات المعيشية والخدمات الضرورية لأسر شهداء وجرحى الثورة، كما رأت أن الترابط بين النضال العسكري والاجتماعي، ولا سيما في رعاية أسر الشهداء، قد فرض على الثورة الاهتمام بالأوضاع الاجتماعية للشعب الفلسطيني (منظمة التحرير الفلسطينية، 2017).

وبمراجعة للإطار المرجعي لمؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى، نجد أن هنالك أزمة وتناقض جوهري في إطارها المرجعي، والذي حال دون اعتماد قانون خاص ناظم لعمل هذه المؤسسة، لا سيما وأن مجلس الوزراء الفلسطيني قد ردّ مشروع قانون صادر عن المجلس التشريعي في سنة 2004، مفاده إقرار قانون ينظم موضوع حقوق أسر الشهداء (السائح، 2015: 4).

لقد ظلت مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى مختصة برعاية شهداء وجرحى الثورة الفلسطينية من حركة فتح منذ تأسيسها في سنة 1965، إلى أن انضمت حركة فتح لمنظمة التحرير الفلسطينية، وتم اعتماد المؤسسة نفسها كإحدى مؤسسات منظمة التحرير سنة 1971،

فانتسعت حدود مسؤولياتها لتشمل رعاية أسر شهداء وجرحى الثورة الفلسطينية بكل ألوانهم وانتماءاتهم السياسية والحزبية.

– الرسالة والأهداف: تهدف المؤسسة إلى تحقيق الرفاهية والعيش الكريم والرعاية الاجتماعية لأسر الشهداء الفلسطينيين، وفاءً لتضحياتهم، وإكراماً لذويهم، بما يليق بمستوى نضالاتهم، وتتطلع المؤسسة لتحقيق الرفاه الاجتماعي المتكامل لجميع أسر شهداء الثورة الفلسطينية من فلسطينيين وعرب وأجانب. وعطفاً على ما سبق، يمكن الإيجاز بالقول بأن الدور الأساس للمؤسسة هو الوقوف إلى جانب أسرة الشهيد وخلفه في أهله وذويه لرعاية عائلته وأولاده (دنيا الوطن، 2016).

– الفئات المستفيدة: تضم أسر شهداء الثورة الفلسطينية، سواء كان الشهيد متزوجاً أو أعزباً، بالإضافة إلى الجرحى، ولا سيما ذوي الإعاقات الدائمة، وجميع ضحايا الاحتلال والحروب الخاصة بالقضية الفلسطينية من فلسطينيين وعرب وأجانب (مؤسسة رعاية أسر الشهداء، 2017).

– نطاق العمل: تضم مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى ثمانية عشر مكتباً موزعين على مناطق عمل السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث المقر الفرعي في قطاع غزة، أما المقر الرئيسي فيوجد في رام الله، بالإضافة إلى فروع المؤسسة في الخارج (خارج الأراضي الفلسطينية) مثل الأردن ولبنان وسوريا والعراق ومصر، لتتمكن من تقديم خدماتها للمستحقين من ضحايا القضية الفلسطينية في كافة أماكن تواجدهم.

– البرامج والخدمات والصعوبات: تعمل مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى على تقديم خدماتها للمستفيدين من خلال سبعة برامج تخصصية، وتشمل تلك البرامج:

– برنامج الكفالة المالية: والذي من شأنه تقديم المستحقات المالية النقدية والعينية للأسر التي تم اعتمادها لدى المؤسسة؛

– برنامج الكفالة الصحية: حيث يختص بتقديم الرعاية الصحية وتوفير الاحتياجات الصحية اللازمة، من خلال اعتماد وتأمين صحي حكومي للعائلات المعتمدة، والتنسيق مع المؤسسات الأهلية، وإن استدعت الضرورة ذلك في حالة التحويلات الخارجية مثلاً؛

– برنامج الكفالة التعليمية: إذ تكفل المؤسسة بموجب هذا البرنامج تأمين التعليم المجاني لأبناء وزوجات الشهداء في المراحل الأساسية والجامعية، ومحاولة الحصول، وبالتنسيق مع الوزارات ذات العلاقة، على منح خارجية للمتفوقين من ذوي الشهداء؛

– برنامج التنمية المجتمعية: إذ تقوم المؤسسة بالتنسيق والتعاون مع المؤسسات الحكومية والأهلية من أجل الاستفادة من الأنشطة والبرامج المقدمة من تلك المؤسسات؛

– برنامج التدريب والتأهيل: إذ يهدف هذا البرنامج إلى إعادة تأهيل وتدريب المتضررين وإكسابهم مهارات جديدة بما يتناسب ووضعهم الصحي؛

- برنامج الدعم النفسي: ويهدف إلى توفير برامج ترفيهية وتربوية نفسية من خلال إقامة المخيمات الصيفية والرحلات؛
- برنامج تطوير قدرات المؤسسة: إذ يعمل على متابعة نتائج أعمال المؤسسة من الناحية المهنية والفنية، والسعي دوماً لتطوير مهارات الكادر البشري، من أجل رفع كفاءة الطاقة الإنتاجية للعاملين بها (دنيا الوطن، 2016).

ومن الجدير ذكره، أن مؤسسة رعاية أسر الشهداء تُواجه في عملها وتنفيذ مهامها مجموعة من المصاعب والعوائق. فعلاوة على الصعوبات المتعلقة بالمرجعيات، وعدم تطور النظام منذ نشأتها حتى اللحظة، إلا أنها تعاني أيضاً صعوبات على المستوى المالي وقلة عدد الموظفين، ما يؤثر على المتابعة الدقيقة. هذا بالإضافة إلى عدم وجود مقر دائم ملكاً للمؤسسة في كل محافظة، ويُشار هنا إلى أن الأزمات المالية التي تعيشها المؤسسة هي بعيدة كل البعد عن مخصصات أسر الشهداء والجرحى، والتي لا يتم المساس بها مهما كانت الظروف، ولكنها تؤثر على عمل المؤسسة التشغيلي (قرامل، 2010: 61).

#### الدراسات السابقة

بعد مراجعة طيف متعدد من الأدبيات ذات العلاقة، والتي تناولت أسر الشهداء، والمشاكل التي تواجه كل من الأسرة والزوجة والأبناء، وأخرى درست مستوى رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة من مؤسسات خدمتية، مع التعريف بالجهات الداعمة لها، وقد تم استعراض عدد من الدراسات في البيئة الفلسطينية والعربية والعالمية، وفيما يلي عرض لتلك الدراسات، وهي مرتبة بناء على تسلسل تاريخ النشر تنازلياً.

فقد هدفت دراسة (رياض، 2016) إلى تحديد مدى الرضا المجتمعي عن مستوى الخدمات المقدمة في محافظة الدقهلية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية مقدارها (500) مواطن ومواطنة، لتقييم أداء أجهزة المحافظة الإدارية المختلفة خلال العام 2014. وخلصت الدراسة إلى أن هنالك مستوى رضا مجتمعي مرتفع عن مستوى الخدمات المقدمة في المحافظة.

كما هدفت دراسة (أحمد، 2014) إلى تحديد مدى فعالية الخدمات المقدمة لأسر الشهداء المصريين والمعوقات التي تحول دون فعاليتها وكيفية تفعيلها في إطار الخدمة الاجتماعية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم مقياس فعالية الخدمات المطبقة على أسر شهداء الثورة المصرية، واستمارة تم تطبيقها على أعضاء فريق العمل بالمجلس القومي لرعاية أسر الشهداء كإداتين لاستقصاء آراء العينة، حيث تم استخدام منهج المسح الاجتماعي الشامل لأعضاء المجلس، ومنهج المسح الاجتماعي بالعينة العمدية لأسر شهداء الثورة المصرية. وقد خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المقدمة لأسر الشهداء فعالة بنسبة 79.4%، وأن من أبرز أدوار الأخصائي الاجتماعي المقدمة لأسر الشهداء هي تعديل الأفكار غير الصحيحة لديهم وتعديل نظرتهم السلبية عن الواقع.



وهدفت دراسة (بني إسماعيل وملكوش، 2011) إلى الكشف عن العلاقة ما بين الرضا عن الحياة وأساليب التنشئة الأسرية لدى المراهقين من جهة، وطبيعة العلاقة بين الرضا عن الحياة والرضا عن الأداء المدرسي من جهة ثانية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة كأداة لاستقصاء عينة الدراسة المكونة من (412) طالباً وطالبة من طلبة الصف الثامن الأساسي وحتى الصف الحادي عشر والتي تم اختيارها بالطريقة العشوائية البسيطة. وخلصت الدراسة إلى أن مستوى الرضا لدى المراهقين جاء بدرجة مرتفعة على الأداء للدرجة الكلية، وجاءت مستويات الرضا على مجالات (الحياة، التسلية والانسجام، الوضع المادي) على الترتيب.

أما دراسة (المزيني، 2011)، فهدفت إلى التعرف على مدى المعاناة النفسية لدى شهداء حرب غزة عام 2008-2009 في ضوء بعض المتغيرات، وترتيب الجوانب المتعلقة بالمعاناة النفسية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة بهدف استقصاء آراء عينة الدراسة والمكونة من (193) زوجة شهيد تم اختيارهن بالطريقة العشوائية. وخلصت الدراسة إلى أن زوجات شهداء حرب غزة ما زلن يعشن معاناة نفسية وبدرجة مرتفعة، وجاءت الجوانب المتعلقة بالمعاناة النفسية والتي تعاني منها تلك الزوجات على الترتيب الآتي (الجانب الوجداني والنفسي، ثم الجانب الفسيولوجي، والجانب المعرفي)، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في المعاناة النفسية لزوجات الشهداء تبعاً للمتغيرات (الوضع الاقتصادي، تعليم الزوجة، عمر الزوجة).

كما هدفت دراسة (مسالمة، 2011) إلى تحديد المشكلات الاجتماعية التي تواجه زوجات شهداء انتفاضة الأقصى، وتحديد المشكلات الاجتماعية لأبناء شهداء انتفاضة الأقصى، وتم استخدام منهج المسح الاجتماعي (الحصر الشامل) لأسر الشهداء الفلسطينيين المتزوجين، وعليه تم تصميم أدوات الدراسة والتي تناولت مجموعة من المشكلات الاجتماعية، وتم توزيعها على عينة عشوائية مقدارها (86) زوجة شهيد. وتوصلت الدراسة إلى أن الوزن المرجح للمشكلات المرتبطة بزوجات الشهداء الفلسطينيين بلغ (2.07) وبدرجة متوسطة، وقد جاءت أبرز تلك المشكلات (الشعور بالوحدة بعد الاستشهاد، زيادة الأدوار في الأسرة بعد الاستشهاد، عدم كفاية معاش الضمان الاجتماعي المقدم) على الترتيب، أما المشكلات المرتبطة بأبناء الشهداء الفلسطينيين فقد بلغت (2.04) وبدرجة متوسطة، وقد جاءت أبرز تلك المشكلات الاجتماعية على أبناء الشهداء (كثرة احتياجاتهم بعد استشهاد الوالد، الشعور بالحرج لعدم الوفاء بالاحتياجات، الإصابة بالاكنتاب بعد الاستشهاد) على الترتيب، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك العديد من المشكلات التي تواجه الأسر والمرتبطة بمؤسسة رعاية أسر الشهداء وبوزن مرجح بلغ (2.62) وبدرجة مرتفعة، وقد جاءت أبرز تلك المشكلات (قلة البرامج الخاصة برعاية أسر الشهداء، وعدم الانتظام في تقديم الخدمات لأسر الشهداء، وعدم كفاية ميزانية المؤسسة لرعاية أسر الشهداء، وضعف مستوى الخدمات المطلوبة لأسر الشهداء، وعدم توافر متخصصين في مجال رعاية أسر الشهداء، وتعقيد إجراءات الحصول على الخدمات المقدمة).

وناقشت دراسة كولسكي وبوندماس (Kowalski & Bondmass, 2008) الأعراض الجسمية والنفسية للهموم لدى الأرامل، إذ تم استخدام المنهج الوصفي، وقام الباحث بتصميم استبانة (أسئلة مفتوحة ومغلقة) بهدف استقصاء آراء عينة الدراسة والمكونة من (173) أرملة. وخلصت الدراسة إلى أن الأعراض الجسمية للهموم التي تعاني منها الأرامل تمثلت في (الأم واضطرابات الأمعاء، اضطرابات النوم، العصبية الزائدة) وعلى الترتيب، أما الأعراض النفسية فجاءت أعراض (الإكتئاب، القلق، الوحدة، الإحساس بالتوتر، الإحساس بالذنب) وعلى الترتيب، وقد تبين أن الأعراض الجسمية ترتبط بشكل ملحوظ بالنتيجة الكلية للأعراض النفسية، كما بينت النتائج أن أعراض الهموم عند الأرامل ربما تستمر على الأقل لخمس سنوات بعد فقدان.

وتناولت دراسة (علوان، 2008) موضوع الرضا عن الحياة وعلاقته بالوحدة النفسية، والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا عن الحياة والوحدة النفسية لدى زوجات الشهداء في محافظة غزة، والتعرف على الفروق المعنوية في متوسطات درجات كل من مقياسي الرضا عن الحياة والوحدة النفسية تبعاً للمتغيرات (تاريخ الاستشهاد، الوضع الاقتصادي، المستوى التعليمي، المهنة، الخلفية الثقافية). واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، إذ قامت الباحثة بتصميم استبانة لاستقصاء آراء عينة الدراسة والمكونة من (211) زوجة شهيد في محافظات غزة تم اختيارهن بالطريقة العشوائية. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين متغيري الرضا عن الحياة والوحدة النفسية، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متغيري الرضا ومتغير المستوى الاقتصادي لأسرة الشهيد.

وهدف دراسة (معدى، 2005) إلى تسليط الضوء على الميزات الخاصة لدى زوجات الشهداء، إن وجدت، من ناحية المشاكل والحاجات، والكشف عن العلاقة مع المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والتي تقدم الدعم المادي والنفسي والاجتماعي لهن، وإلقاء الضوء على مدى تلقي تلك الأسر للدعم الاقتصادي والاجتماعي والنفسي المقدم لهن من المؤسسات الفلسطينية الحكومية وغير الحكومية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكيفي، حيث تم إجراء مقابلات ميدانية مع عشرة من زوجات الشهداء ممن يسكن في مدينة رام الله. وخلصت الدراسة إلى أن زوجات الشهداء يتلقين دعماً مادياً وبشكل ثابت من "مؤسسة أسر الشهداء" ويبلغ نحو 600-700 شيكل شهرياً، فضلاً عن تلقي الأسر التي تعيش في المخيمات مساعدة تموينية للحاجات الرئيسية والتي تصرفها وكالة الغوث، وأن البعض من تلك الأسر تتلقى دعماً خارجياً من جهات غير رسمية لتكملة التعليم، كما تتلقى تلك الأسر عناية طبية عبر عيادات وكالة الغوث، إلا أن نتائج الدراسة قد أشارت إلى وجود نقص في الدعم النفسي والاجتماعي لزوجات الشهداء وعائلاتهن من قبل المؤسسات الرسمية، كما أن هناك زيارات رسمية يقوم بها مندوبين عن الأحزاب والأطر، إلا أنها قليلة ومتقطعة، ويتركز الدعم النفسي الذي تحصل عليه أسر الشهداء من خلال الأقارب والأهالي (المحيط الاجتماعي).

كما هدفت دراسة (السماطوي وآخرون، 2003) إلى التعرف على المشكلات التي تواجه المرأة المعيلة والتي تعزى لـ(الوفاة، السفر، الهجرة، السجن). واعتمدت الدراسة على إستمارة مقابلة أجريت على النساء المعيلات لأسر، ودليل مقابلة مع الخبراء والمتخصصين في هذا

المجال، وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 287 مفردة من النساء المعيلات لأسر في المناطق الريفية والحضرية في محافظة الجيزة. وخلصت الدراسة إلى أنه من أهم الأسباب لإعالة المرأة للأسرة هو وفاة الزوج والذي احتل المرتبة الأولى بنسبة 64.7%، وإن أهم المشكلات التي تواجه المرأة المعيلة جاءت نتيجة لعدم كفاية الدخل لإشباع احتياجات الأسرة، وإن إعالة المرأة لأسرتها له أثر سلبي على علاقتها بأبنائها وبالاقارب والجيران، كما تتعرض المرأة المعيلة لمشكلات نفسية منها الخوف من المستقبل والشعور بالقلق والعزلة، كما تعاني المرأة المعيلة من بعض الأمراض الصحية.

كما هدفت دراسة (القُدومي، 2003) إلى التعرف على مستوى الضغوطات التي تلي الصدمة التي تعاني منها أسر شهداء الأقصى لا سيما الآباء والأمهات، ومعرفة درجة التعايش مع هذه الاضطرابات لديهم، والتعرف على أثر متغيرات (صلة القرابة بالشهيد، والدخل الشهري لأسرة الشهيد، ومكان سكن الأسرة) على اضطراب الضغوط الناتجة عن الصدمة في محافظات نابلس وطولكرم وقلقيلية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة وتوزيعها على عينة عشوائية مكونة من (100) أب وأم لشهيد. وخلصت الدراسة إلى أن اضطراب الضغوطات الناتجة عن الصدمة (صدمة الاستشهاد) كانت كبيرة عند آباء وأمهات الشهداء وبدرجة (71.4%)، كما بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائية للضغوط الناتجة عن الصدمة ولصالح الأمهات، ووجود فروق دالة إحصائية للضغوط الناتجة عن الصدمة ولصالح الدخل المتدني.

كما سعت دراسة (الظفيري، 2000) إلى تعميق الفهم حول المشكلات الاجتماعية والاقتصادية والتربوية التي تعيق أداء الأرملة بواجباتها المزدوجة في رعاية الأبناء. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة بهدف استقصاء آراء عينة الدراسة المكونة من (180) زوجة شهيد تم اختيارهن بطريقة المسح الشامل. وخلصت الدراسة إلى أن زوجات الشهداء يعانون من ضغوط نفسية كبيرة انعكست على علاقتهن بأبنائهن وبشكل سلبي في العديد من المواقف، والتي جاءت بالترتيب الآتي (الدلال الزائد، التزمت بالمعاملة، ضغطت مشكلات الحياة اليومية، إدارة المنزل).

عند مراجعة الدراسات السابقة المشار إليها أعلاه، تبين أنها قد تطرقت إلى موضوع الدراسة ومتغيراتها بشكل غير مباشر، حيث تناولت عدداً منها موضوع الرضا بشكل عام، كما جاء في دراسة كل من (رياض، 2016؛ بني إسماعيل وملكوش، 2011) وهي من الدراسات العربية، وفيما يتعلق بالمشكلات التي تعاني منها الأسرة أو أحد أفرادها، جراء وفاة أو استشهاد أحد أفراد تلك الأسر، فقد تم العودة إلى عدد من الدراسات؛ مثل دراسة (المزيني، 2011؛ مسالمة، 2011؛ السمالوطي وآخرون، 2003؛ الظفيري، 2000). أما الدراسات الأجنبية التي تناولت المشاكل التي تعاني منها تلك الأسر فقد تم الرجوع إلى دراسة (Kowalski & Bondmass, 2008). كما تناولت البعض منها برامج الكفالة والرعاية الاجتماعية والتي شملت عدداً من المحاور مثل المحور الاقتصادي والاجتماعي والنفسي والرعاية المجتمعية والتي تقدمها المؤسسات الداعمة لأسر المتوفين والشهداء، إذ تم الاستفادة من عدد من الدراسات

العربية مثل دراسة (رياض، 2016؛ أحمد، 2014؛ بني إسماعيل وملكوش، 2011؛ مسالمة، 2011).

وعليه، فإن الدراسة الحالية تضيف إلى ما توصلت إليه الدراسات السابقة والتي تم الاستفادة منها في صياغة مشكلة الدراسة والمتمثلة بدراسة مستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء الفلسطينيين، ودراسة أبرز البرامج التي تقدمها تلك المؤسسة في دعم ورعاية وكفالة تلك الأسر، كما استفادت الدراسة الحالية من تلك الدراسات في تحديد طريقة اختيار العينة، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة شكلت ما نسبته 15% من مجتمع الدراسة، واستخدمت الدراسة الحالية أيضاً المنهج الوصفي التحليلي.

### مشكلة الدراسة

تنتطلع هذه الدراسة إلى سد الفجوة الواضحة في الدراسات السابقة التي مسّت موضوع أسر الشهداء في السياق الفلسطيني، وذلك من حيث رغبة الدراسة في تأطير الدور الذي تضطلع به المؤسسة الرسمية الفلسطينية، متمثلاً في "مؤسسة أسر الشهداء" من النواحي: السياسية، والقانونية، والاجتماعية، والثقافية. وأخذاً بعين الاعتبار صعوبات الدراسة، نظراً لتوزع الجغرافيات الفلسطينية داخل فلسطين التاريخية وخارجها (فلسطين المحتلة في العام 1948 والضفة الغربية، وقطاع غزة، والقدس، والشتات الفلسطيني)، فإن هذه الدراسة ستركز على محافظة رام الله والبيرة ابتداء من العام 2000 (عام اندلاع انتفاضة الأقصى)، وحتى لحظة إعداد هذا البحث سنة 2016، وعليه، تكمن مشكلة الدراسة المركزية في فحص مدى رضا أسر الشهداء عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في الفترة الواقعة من العام 2000 وحتى العام 2016 في محافظة رام الله والبيرة (من وجهة نظر هذه الأسر)، وأثر ذلك على واقع حياتها الاقتصادي، والاجتماعي، والثقافي الاجتماعي.

### تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية :

1. ما مدى تطبيق برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر؟
2. ما مدى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو البرامج المقدمة من مؤسسة رعاية أسر الشهداء ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن، عدد أفراد الأسرة)؟

### أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التحقق والتعرّف على:

1. العلاقة بين برنامج الكفالة المالية الذي تقدمه مؤسسة رعاية أسر الشهداء ومستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن دور المؤسسة.
2. العلاقة بين برنامج الكفالة التعليمية الذي تقدمه مؤسسة رعاية أسر الشهداء بمراحلها المختلفة ومستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن دور المؤسسة.
3. العلاقة بين برامج الدعم النفسي التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء ومستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن دور المؤسسة.
4. مدى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء.
5. الكشف عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات إجابات أسر الشهداء نحو مستوى الرضا العام عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر.

### أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من الناحية النظرية في التعرف على الدور الذي تضطلع به المؤسسة الرسمية "مؤسسة رعاية أسر الشهداء" تجاه أسر الشهداء، وأثر ذلك الدور على واقع حياتهم الاجتماعي والاقتصادي والثقافي، لما له من آثار اجتماعية وثقافية ووطنية. وتتجلى أهمية هذه الدراسة في توضيح أثر تمكين أسر الشهداء على عملية الصمود في وجه سياسات الاحتلال الإسرائيلي وإجراءاته بحق الشعب الفلسطيني (بوصف الأسرة أحد أبرز مقومات الصمود في الواقع الفلسطيني). أما من الناحية العملية، فتكمن أهمية الدراسة من خلال تسليطها الضوء على الثغرات والإخفاقات (إن وجدت) في سياسات وخطط مؤسسة رعاية أسر الشهداء، وآليات التنفيذ لتلك السياسات والبرامج والتي من شأنها تحقيق أفضل مستوى من الخدمات والتمكين لعوائل الشهداء، وبلوغ أعلى حد ممكن من الرضا لها، وإمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة، والبناء عليها للعمل على الارتقاء بمستوى أداء مؤسسة أسر الشهداء لتحقيق أهدافها الموسومة والموكلة إليها.

### فرضيات الدراسة

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات استجابات أسر الشهداء بين البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) ومستوى رضاهم عن تلك البرامج.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات استجابات أسر الشهداء بين مستوى رضاهم عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء

(برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة.

#### حدود الدراسة

- **الحدود المكانية:** تقتصر الدراسة على أسر الشهداء في محافظة رام الله والبيرة.
- **الحدود الزمانية:** تم إنجاز الدراسة خلال السنة الأكاديمية 2016-2017 مع الاعتماد على أسماء أسر الشهداء المسجلين رسمياً خلال الأعوام 2000-2016.
- **الحدود البشرية:** تحددت الدراسة بعينة عشوائية منتظمة من أسر الشهداء المقيمة في محافظة رام الله والبيرة.
- **الحدود الموضوعية:** دراسة مدى رضا أسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين من 2000-2016.

#### التعريفات الإجرائية

**الرضا:** وهو ذلك الشعور الذي تُبدية أسرة الشهيد الفلسطيني نحو الحياة الاقتصادية والتعليمية والنفسية والذي تم قياسه من خلال تقييم جودة الخدمات المقدمة في البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء الفلسطينيين والمعدة في الاستبانة، وهي برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي).

**أسر الشهداء:** وهي تلك الأسر الفلسطينية التي فقدت أحد أفرادها بسبب إجراءات الاحتلال الإسرائيلي والتي تقيم في محافظة رام الله والبيرة والمسجلة لدى مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين.

**الكفالة المالية:** وهي المساعدات المادية التي تقدمها أو يتم منحها لأسرة الشهيد الفلسطيني من مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين، سواء كانت عن طريق مخصصات مالية شهرية ثابتة وفقاً لنظام المؤسسة، أو مكرمات يتم منحها من جهات أخرى ذات صلة.

**برنامج الدعم النفسي:** وهو أحد البرامج السبعة التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين لأسر الشهداء وذلك من خلال تنظيم مجموعة من النشاطات الترفيهية على اختلاف أشكالها، بالإضافة إلى برامج الصحة النفسية المتخصصة في إسناد أسر الشهداء جزاء تعرضهم لصدمة فقدان.

**الكفالة التعليمية:** وهي تلك البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء بهدف تأمين التعليم المجاني لأبناء وزوجات الشهداء في المراحل الأساسية والجامعية، ومحاولة الحصول، وبالتنسيق مع الوزارات ذات العلاقة، على منح خارجية للمتفوقين من ذوي الشهداء.

مؤسسة أسر الشهداء والجرحى الفلسطينيين: وهي تلك المؤسسة التي تم أنشأتها حركة فتح منذ بداية انطلاق الثورة الفلسطينية في العام 1965، والتي تم ضمها إلى منظمة التحرير الفلسطينية سنة 1972 لتصبح إحدى مؤسساتها الرسمية، والتي تقوم برعاية أسر شهداء وجرحى القضية الفلسطينية على اختلاف انتماءاتهم الحزبية والتنظيمية.

### الطريقة والإجراءات

#### منهجية الدراسة

استخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعي والذي يعتبر أكثر المناهج شيوعاً في الدراسات التربوية، وتعتمد هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات ذات العلاقة بمشكلة الدراسة ومتغيراتها.

#### مجتمع الدراسة

أشارت الإحصاءات المتوفرة إلى أن عدد الشهداء منذ بداية العام 2000م حتى نهاية العام 2016م، قد بلغ (980) شهيداً وشهيدة في محافظة رام الله والبيرة وذلك حسب الإحصاءات المقدمة من التجمع الوطني لأسر الشهداء الفلسطينيين في رام الله سنة 2017.

#### عينة الدراسة

أما عينة الدراسة، فقد اختيرت من خلال المعاينة العنقودية باختيار محافظة رام الله والبيرة من بين المحافظات الشمالية، لبتسنى تحديد حجم مناسب لعينة الدراسة، لتكون هذه العينة ممثلة لمجتمع الدراسة، إذ تكونت العينة من (150) مبحوثاً والذين اختيروا بالطريقة العشوائية المنتظمة، وجميعهم من أسر الشهداء الفلسطينيين في محافظة رام الله والبيرة حسب السجلات، والتي تمثل نحو (15%) من حجم المجتمع المتاح، باعتبارها نسبة ممثلة لمجتمع الدراسة.

#### أداة الدراسة

قام الباحث بتطوير استبانة بهدف الكشف عن مدى رضا أسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحى في محافظة رام الله والبيرة، وذلك بالرجوع إلى أداة القياس المستخدمة في دراسة (قزامل، 2010)، وتكونت الاستبانة في صورتها النهائية من قسمين؛ ضمّ الأول منها المعلومات الشخصية المتعلقة بأسرة الشهيد، وهي: مكان سكن أسرة الشهيد، ونوع سكن أسرة الشهيد، وعدد أفراد أسرة الشهيد، بينما ضمّ القسم الثاني أدوات الدراسة المتمثلة بالبرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء، وهي ثلاثة برامج رئيسية: الكفالة المالية (7) فقرات، الكفالة التعليمية (5) فقرات، والدعم النفسي (8) فقرات، إضافة لمقياس للرضا العام عن دور المؤسسة المذكورة.

#### صدق الأداة

للتحقق من صدق محتوى أدوات الدراسة، تم فحص الصدق البنائي على النحو الآتي:

### أولاً: صدق المحتوى

للتثبت من صدق محتوى أداة الدراسة، وزعت أداة الدراسة على سبعة محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال العلوم الاجتماعية والخدمة الاجتماعية للكشف عن آرائهم ومدى الاتفاق في تقديراتهم، والتي تُعدُّ الطريقة المعتمدة في تحديد صدق محتوى الأداة، وذلك للارتقاء بمستوى مصداقيتها وضمان تحقيقها للهدف الذي وضعت من أجله، إذ أخذ بالتوصيات والملاحظات التي أشاروا إليها، وصولاً إلى الصورة النهائية المطبقة على عينة الدراسة.

### ثانياً: صدق المفردات والصدق البنائي

للتحقق من صدق المفردات (الصدق البنائي)، طبقت الأداة على عينة استطلاعية من مجتمع الدراسة وخارج عينتها، والتي بلغ حجمها (30) أسرة من أسر الشهداء في محافظة رام الله والبيرة، منهم (7) أسر تسكن المدينة و(7) أسر تسكن المخيمات و(6) أسر تسكن القرى التابعة للمحافظة. وتم فحص صدق المفردات عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة الفقرة ودرجة البعد الذي تنتمي له، فاستبعدت بعض الفقرات بعد ذلك، ثم قام الباحث بحساب الصدق البنائي لأداة الدراسة، الذي حددته قيم معاملات الارتباط (بيرسون) لمحاور الدراسة وللدرجة الكلية، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (1).

**جدول (1):** نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط كامل الأداة وكل محور من محاورها على حدة.

المحاور (البرامج التي تقدمها مؤسسة أسر الشهداء)	قيمة r	الدلالة الإحصائية
1. برنامج الكفالة المالية	0.917	0.0001
4. برنامج الكفالة التعليمية	0.870	0.0001
5. برنامج الدعم النفسي	0.919	0.0001
الدرجة الكلية	0.948	0.0001

يتبين من الجدول (1) أن قيمة معامل ارتباط بيرسون للدرجة الكلية بلغ (0.948) وبمستوى دلالة إحصائية (0.0001)، أما محاور الدراسة فقد تراوحت قيمة المعامل ما بين (0.870-0.919) وبدلالة إحصائية (0.0001) لكل منها، وهذا يبين أن جميع الدلالات الإحصائية جاءت أقل من مستوى المعنوية المحدد في الدراسة (0.05)، وعليه نرفض فرضية عدم صدق الاستبانة كاملة وعدم صدقها على مستوى المحاور، ونتيجة لذلك تتمتع الاستبانة بصدق المحتوى وصدق المفردات والصدق البنائي قبل توزيعها على عينة الدراسة.

### ثبات الأداة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alfa)، والتي تشير إلى الصدق التكويني أو ما يسمى بالتجانس الداخلي، وجاءت النتائج كما في الجدول (2).



جدول (2): نتائج اختبار كرونباخ ألفا للتحقق من الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة.

المحور	قيمة معامل كرونباخ ألفا
1. برنامج الكفالة المالية	0.760
4. برنامج الكفالة التعليمية	0.732
5. برنامج الدعم النفسي	0.817
الدرجة الكلية	0.816

نلاحظ من الجدول (2) أن قيم معامل الثبات - كرونباخ ألفا - لكل محور من محاور الدراسة جاءت بدرجة مرتفعة، وتراوح ما بين (0.732-0.817)، مما يدل على ثبات محاور الاستبانة، مع العلم أن قيمة معامل الثبات للدرجة الكلية بلغت (0.816)، وهي قيمة مرتفعة أيضاً مما يؤكد قدرة البيانات على عكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

#### تصحيح الأداة

وتم الاعتماد على النسب المئوية لإجابات عينة الدراسة بالنسبة لجميع الفقرات المتعلقة بالبرامج المقدمة من قبل مؤسسة أسر الشهداء، علماً بأن الفقرات المرتبطة بتلك البرامج قد تم تقسيمها لكل برنامج إلى مجموعتين، بحيث تم إعطاء الفقرات المرتبطة بالمجموعة الأولى الإجابات (نعم=2، لا=1)، في حين تم إعطاء الفقرات المرتبطة بالمجموعة الثانية الإجابات (دائماً=3، أحياناً=2، أبداً=1). وبذلك تم الاعتماد على تقسيم الإجابات على النحو الآتي: (0.0-33.3% درجة منخفضة، 33.4-66.6% درجة متوسطة، 66.7-100.0% درجة مرتفعة).

#### تحليل البيانات

- بعد جمع بيانات الدراسة، تم فحص أسئلة الدراسة من خلال الاختبارات الإحصائية الآتية:
1. استخدام التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص أفراد العينة.
  2. استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة، واستخراج الدرجة الكلية.
  3. إيجاد معامل الارتباط بيرسون من خلال إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة بهدف فحص العلاقة ما بين برامج الكفالة الاجتماعية ودور مؤسسة رعاية أسر الشهداء كل على حدة.

#### نتائج الدراسة

فيما يلي عرض النتائج المتعلقة بكل سؤال من الأسئلة التي حاولت الدراسة الإجابة عنها.

**السؤال الأول:** ما مدى تطبيق برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر؟

وللإجابة على السؤال الأول، تم إيجاد الأوزان النسبية لجميع الفقرات المتعلقة بمجالات الدراسة (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي)، والجدول التالي يبين تلك النتائج.

**جدول (3):** الأوزان النسبية للفقرات المتعلقة بالسؤال الأول والذي ينص على (ما مدى تطبيق برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر؟).

الرقم	الفقرة	الوزن النسبي	التقدير*
<b>المجال الأول: برنامج الكفالة المالية</b>			
1	في حال وفاة المستفيد الأول من الراتب، يتم تحويل الراتب لشخص آخر	49.0%	متوسطة
2	يخضع راتب الشهيد لأية خصومات مالية	16.0%	صغيرة
3	تحصل الأسرة على الراتب وفق قانون الخدمة المدنية	73.0%	كبيرة
4	تتلقى الأسرة راتب شهري منتظم من مؤسسة أسر الشهداء	87.0%	كبيرة
5	الراتب المقدم من مؤسسة أسر الشهداء يلبي الاحتياجات الأساسية للأسرة	5.0%	ضعيفة
<b>الدرجة الكلية للمجال الأول (برنامج الكفالة المالية)</b>			
<b>المجال الثاني: برنامج الكفالة التعليمية</b>			
1	حصل أحد أفراد الأسرة على منحة تعليمية خارجية كاملة من قبل مؤسسة أسر الشهداء	4.5%	ضعيفة
2	حصل أحد أفراد الأسرة على منحة تعليمية خارجية جزئية من قبل مؤسسة أسر الشهداء	9.0%	ضعيفة
3	تساهم مؤسسة أسر الشهداء في تأمين المواصلات للطلبة من ذوي الشهداء	6.5%	ضعيفة
4	يغطي برنامج الكفالة التعليمية المقدم من مؤسسة رعاية أسر الشهداء كافة الاحتياجات التعليمية للأسرة	19.5%	ضعيفة

...تابع جدول رقم (3)

الرقم	الفقرة	الوزن النسبي	التقدير*
<b>الدرجة الكلية للمجال الثاني (برنامج الكفالة التعليمية)</b>			
<b>المجال الثالث (برامج الدعم النفسي)</b>			
1	تنظم مؤسسة أسر الشهداء برامج ترفيهية لأسر الشهداء بشكل دوري	44.0%	متوسطة
2	تساهم البرامج الترفيهية المقدمة في تعزيز الحالة النفسية لدى أسر الشهداء	22.0%	ضعيفة
3	استفاد جميع أفراد أسرة الشهيد من برامج الدعم النفسية المقدمة	31.5%	ضعيفة
4	تم تحويل أحد أفراد الأسرة لمركز دعم نفسي من خلال مؤسسة أسر الشهداء	6.0%	ضعيفة
5	يقوم المرشد النفسي التابع للمؤسسة بالتواصل المباشر والفوري مع أي من أفراد الأسرة عند وجود اضطراب نفسي لأحد أفرادها	9.5%	ضعيفة
6	تقدم مؤسسة أسر الشهداء الدعم النفسي اللازم لأسرة الشهيد لمواجهة المشاكل الاجتماعية الناجمة عن استشهاد أحد أفرادها	15.5%	ضعيفة
7	تقدم مؤسسة أسر الشهداء الدعم النفسي اللازم لأسرة الشهيد لمواجهة المشاكل النفسية الناجمة عن استشهاد أحد أفرادها	7.5%	ضعيفة
<b>الدرجة الكلية للمجال الثالث (برامج الدعم النفسي)</b>			
<b>الدرجة الكلية لجميع المجالات</b>			
		25.10	ضعيفة
		19.43%	ضعيفة

تشير نتائج الجدول (3) أن هناك تطبيقاً للبرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء، وقد جاءت بدرجة منخفضة من وجهة نظر عينة الدراسة، إذ بلغت الدرجة الكلية للإجابات (25.10%)، وجاء المجال الأول (برامج الكفالة المالية) أولاً وبدرجة متوسطة إذ بلغت النسبة المئوية (64.00%)، تلاه المجال الثالث (برامج الدعم النفسي) وبدرجة منخفضة إذ بلغت النسبة المئوية (19.43%)، أما المجال الثاني (برنامج الكفالة التعليمية) فقد جاء ثالثاً وأخيراً، إذ بلغت الدرجة الكلية للإجابات (9.88%).

**السؤال الثاني:** ما مدى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر؟

وللإجابة على السؤال الثاني، تم إيجاد الأوزان النسبية لجميع الفقرات المتعلقة بمستوى الرضا عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي)، والجدول التالي يبين تلك النتائج.

**جدول (4):** الأوزان النسبية لمستوى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتلك الأسر.

الرقم	المجال	الوزن النسبي	التقدير*
1	المجال الأول: برنامج الكفالة المالية	8.0%	ضعيفة
2	المجال الثاني: برنامج الكفالة التعليمية	12.5%	ضعيفة
3	المجال الثالث: برامج الدعم النفسي	17.0%	ضعيفة
	<b>الدرجة الكلية لجميع المجالات</b>	<b>12.5%</b>	<b>ضعيفة</b>

تشير نتائج الجدول (4) إلى أن مستوى الرضا العام عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء قد جاء بدرجة منخفضة، إذ بلغت الدرجة الكلية لجميع المجالات (12.5%)، وقد جاءت مستويات الرضا أولاً لصالح المجال الثالث (برامج الدعم النفسي) إذ بلغت الدرجة الكلية لمستوى الرضا عن برامج الدعم النفسي ومن وجهة نظر العينة بدرجة منخفضة وبنسبة مئوية مقدارها (17.0%)، تلاه المجال الثاني (برنامج الكفالة التعليمية) إذ بلغت الدرجة الكلية لمستوى الرضا عن برامج الكفالة التعليمية ومن وجهة نظر العينة بدرجة منخفضة وبنسبة مئوية مقدارها (12.5%). أما المجال الأول (برنامج الكفالة المالية) فقد جاء ثالثاً وأخيراً إذ بلغت الدرجة الكلية لمستوى الرضا عن برامج الكفالة المالية ومن وجهة نظر العينة بدرجة منخفضة وبنسبة مئوية مقدارها (8.0%).

أما فيما يتعلق بمستوى الرضا عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسر الشهداء، فقد تم إيجاد الوزن النسبي لإجابات عينة أسر الشهداء عن الدور المقدم، والجدول التالي يبين تلك النتيجة.

**جدول (5):** المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمستوى الرضا عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسر الشهداء.

الدرجة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
منخفضة	34.8%	1.31	6.96	مستوى الرضا العام عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسر الشهداء

تشير نتائج الجدول (5) إلى أن وجهة نظر عينة الدراسة عن مستوى الرضا العام عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لتلك الأسر قد جاء بدرجة منخفضة وبنسبة مئوية مقدارها (34.8%).

**السؤال الثالث:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن، عدد أفراد الأسرة).

وللإجابة على سؤال الدراسة الثالث، تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA، والجدول التالي يبين تلك النتيجة.

**جدول (6):** نتيجة اختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA لاختبار العلاقة ما بين مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن، عدد أفراد الأسرة).

البرنامج	خصائص أسرة الشهيد	الفئة	مجموع المربعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
برنامج الكفالة المالية	مكان السكن	بين المجموعات	0.189	2	0.094	0.508	0.603
		داخل المجموعات	27.285	147	0.186		
	نوع السكن	بين المجموعات	0.302	2	0.151	0.817	0.444
		داخل المجموعات	27.171	147	0.185		
برنامج الكفالة التعليمية	عدد أفراد الأسرة للمتزوجين	بين المجموعات	0.914	2	0.457	2.917	0.058
		داخل المجموعات	16.759	107	0.157		
	مكان السكن	بين المجموعات	0.679	2	0.340	1.142	0.322
		داخل المجموعات	43.694	147	0.297		
برنامج الدعم النفسي	نوع السكن	بين المجموعات	0.819	2	0.409	1.382	0.254
		داخل المجموعات	43.554	147	0.296		
	عدد أفراد الأسرة للمتزوجين	بين المجموعات	2.460	2	1.230	8.272	* 0.000
		داخل المجموعات	15.912	107	0.149		
برنامج الدعم النفسي	مكان السكن	بين المجموعات	0.250	2	0.125	0.344	0.709
		داخل المجموعات	53.410	147	0.363		
	نوع السكن	بين المجموعات	0.193	2	0.097	0.266	0.767
		داخل المجموعات	53.467	147	0.364		
عدد أفراد الأسرة للمتزوجين	بين المجموعات	3.728	2	1.864	7.377	* 0.001	
	داخل المجموعات	27.036	107	0.253			

أشارت النتائج الواردة في الجدول (6) إلى عدم وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة المالية) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن، عدد أفراد الأسرة)، حيث جاءت قيمة (F) المحسوبة ولجميع المتغيرات أدنى من قيمتها الجدولية عند مستويات دلالة أعلى من (0.05) وهي بذلك ليست دالة إحصائياً، في حين بينت النتائج وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة التعليمية، والدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغير (عدد أفراد الأسرة)، حيث جاءت قيمة (F) المحسوبة (8.272، 7.377) وهي أعلى من قيمتها الجدولية عند مستويات دلالة (0.001، 0.000) وهي بذلك دالة إحصائياً، ولم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن)، حيث جاءت قيمة (F) المحسوبة ولجميع المتغيرات أدنى من قيمتها الجدولية عند مستويات دلالة أعلى من (0.05) وهي بذلك ليست دالة إحصائياً.

#### نتائج اختبار الفرضيات

فيما يلي عرض لنتائج اختبار فرضيات الدراسة.

**الفرضية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات استجابات أسر الشهداء بين البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) ومستوى رضاهم العام عن تلك البرامج.

ولاختبار الفرضية الأولى تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون باستخدام اختبار العلاقة Correlation، والجدول التالي يبين تلك النتائج.

**جدول (7):** نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون بين البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) ومستوى رضاهم العام عن تلك البرامج.

الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	العدد	
0.004	**0.965	150	العلاقة بين برامج الكفالة المالية التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء ومستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن تلك البرامج
0.005	**0.266	150	العلاقة بين برامج الكفالة التعليمية التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء ومستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن تلك البرامج
0.041	*0.245	150	العلاقة بين برامج الدعم النفسي التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء ومستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن تلك البرامج

تشير نتائج الجدول (7) إلى وجود علاقة إيجابية ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $0.01 \geq \alpha$ ) بين متوسط إجابات أفراد العينة نحو البرامج المقدمة من مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) وللدرجة الكلية وبين مستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن تلك البرامج، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.965، 0.266، 0.245) عند مستويات دلالة (0.004، 0.005، 0.041) على الترتيب، وهي جميعها دالة إحصائياً، وبذلك نقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات استجابات أسر الشهداء بين البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) وبين مستوى رضاهم العام عن تلك البرامج.

**الفرضية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لمتوسطات استجابات أسر الشهداء بين مستوى رضاهم عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة.

ولاختبار الفرضية الثانية تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون باستخدام اختبار العلاقة Correlation، والجدول التالي يبين تلك النتائج.

**جدول (8): نتائج اختبار (ت) للعينات المستقلة بين مستوى رضا أسر الشهداء عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) ومستوى رضاهم العام عن دور المؤسسة.**

الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط	العدد	
* 0.0001	0.864	150	مستوى الرضا عن برنامج الكفالة المالية ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة
* 0.0001	0.800	150	مستوى الرضا عن برنامج الكفالة التعليمية ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة
* 0.0001	0.911	150	مستوى الرضا عن برنامج الدعم النفسي ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة

\* توجد دلالة عند مستوى (0.01).

أظهرت النتائج في الجدول (8) وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين مستوى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن أدوار مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسرهم ومستوى رضاهم عن طبيعة الخدمات المقدمة في كل برنامج من برامج (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي)، وظهر ذلك من خلال قيمة معامل ارتباط بيرسون التي تراوحت قيمته ما بين (0.800-0.911) وبقيم دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ).

#### مناقشة النتائج

أظهرت النتائج أن هناك تطبيقاً للبرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء وبدرجة منخفضة، وتتعارض هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (أحمد، 2014) والتي أشارت إلى أن الخدمات المقدمة لأسر الشهداء المصريين قد جاءت بدرجة مرتفعة، وقد جاءت تلك المجالات حسب الترتيب الآتي:

1. برامج الكفالة المالية: أظهرت النتائج أن تطبيق برامج الكفالة المالية قد جاء بدرجة متوسطة، إذ أكدت عينة الدراسة بأنها تتلقى راتباً شهرياً منتظماً من مؤسسة أسر الشهداء وبدرجة كبيرة، وحصول تلك الأسر على الراتب وفقاً لقانون الخدمة المدنية وبدرجة تأييد مرتفعة، في حين بينت النتائج أنه وفي حال وفاة المستفيد الأول من الراتب يتم تحويل هذا الراتب لشخص آخر وبدرجة تأييد متوسطة، إلا أن أسر الشهداء قد أشارت إلى أن راتب أسرة الشهيد يخضع لخصومات مالية وبدرجة منخفضة، وعلى الرغم من ذلك فقد بينت النتائج أن الراتب المقدم من مؤسسة أسر الشهداء يلبي الاحتياجات الأساسية للأسرة وبدرجة منخفضة جداً، وهو ما أكدته نتيجة دراسة (السالموطي وآخرون، 2003) والتي بينت عدم كفاية الدخل لإشباع احتياجات الأسرة.



2. برامج الدعم النفسي: أظهرت النتائج أن تطبيق برامج الدعم النفسي قد جاءت بدرجة منخفضة، ويعزو الباحث تلك النتيجة إلى أن المؤسسة تقوم بتنظيم برامج ترفيهية لتلك الأسر وبشكل دوري قد جاء بدرجة متوسطة، إلا أن هذه النتيجة تتعارض جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (مسالمة، 2011) والتي أشارت إلى عدم الانتظام في تقدير الخدمات لأسر الشهداء، وهو ما أكدته أيضاً دراسة (معدى، 2005) والتي أشارت إلى أن الزيارات الرسمية التي يقوم بها مندوبي الأحزاب والأطراف قليلة ومتقطعة. كما أن أسر الشهداء قد استفادت من برامج الدعم النفسية المقدمة بدرجة متوسطة، والتي تتعارض مع ما أشارت إليه دراسة (أحمد، 2011) والتي خلصت إلى أن هناك دور بارز للأخصائي الاجتماعي في تعديل نظرة أسر الشهداء السلبية عن الواقع. وأن تلك البرامج الترفيهية تساهم في تعزيز الحالة النفسية لدى تلك الأسر وبدرجة منخفضة. وقد بينت النتائج وجود ضعف في الدعم النفسي اللازم والمقدم لأسرة الشهيد لمواجهة المشاكل الاجتماعية والنفسية الناجمة عن استشهاد أحد أفرادها وبدرجة منخفضة، وتتشابه هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مسالمة، 2011) والتي أشارت إلى وجود ضعف في مستوى تلك الخدمات المقدمة. كما أشارت العينة كذلك إلى أن هناك قصور في التواصل المباشر والفوري من قبل المرشد النفسي التابع للمؤسسة وأي من أفراد تلك الأسر عند وجود اضطراب نفسي لأحد أفرادها وبدرجة منخفضة، وبينت النتائج أن عملية تحويل أحد أفراد الأسرة لمركز دعم نفسي من خلال مؤسسة أسر الشهداء تتم ولكن بدرجة منخفضة.

3. برنامج الكفالة التعليمية: أظهرت النتائج أن درجة تطبيق برنامج الكفالة التعليمية قد جاء بدرجة منخفضة أيضاً. ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن برنامج الكفالة التعليمية المقدم من مؤسسة رعاية أسر الشهداء يغطي كافة الاحتياجات التعليمية لأسرة الشهيد ولكن بدرجة منخفضة، كما أشارت النتائج إلى أن أسر الشهداء قد حصلت على منحة تعليمية خارجية جزئية من قبل مؤسسة أسر الشهداء وبدرجة منخفضة، وترى عينة الدراسة ضعف مساهمة مؤسسة أسر الشهداء في تأمين المواصلات للطلبة من ذوي الشهداء، وقد أكدت عينة الدراسة حصول أحد أفرادها على منحة تعليمية خارجية كاملة من قبل المؤسسة وبدرجة منخفضة. وبذلك نستنتج أن مؤسسة رعاية أسر الشهداء لا تركز على برامج الكفالة التعليمية على الرغم من أهمية هذا البرنامج في دعم أسر الشهداء الفلسطينيين.

كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام عن البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء قد جاء بدرجة منخفضة، وقد جاءت مستويات الرضا عن تلك البرامج حسب الترتيب الآتي:

1. برامج الدعم النفسي: أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن برامج الدعم النفسي ومن وجهة نظر العينة بدرجة منخفضة، وما يؤكد تلك النتيجة ما توصلت إليه الدراسة في أن مستوى تطبيق برامج الدعم النفسي لأسر الشهداء قد جاءت بدرجة منخفضة. والذي يتفق مع دراسة (معدى، 2005) إذ أظهرت وجود تقصير في الدعم النفسي والاجتماعي لزوجات الشهداء وعائلاتهن من قبل المؤسسات الرسمية.

2. برنامج الكفالة التعليمية: أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن برامج الكفالة التعليمية ومن وجهة نظر العينة بدرجة منخفضة، وما يؤكد تلك النتيجة ما توصلت إليه الدراسة في أن مستوى تطبيق برنامج الكفالة التعليمية لأسر الشهداء قد جاءت بدرجة منخفضة. وهو مؤشر ضعيف يشير إلى عدم تركيز مؤسسة رعاية أسر الشهداء على برامج الكفالة التعليمية على الرغم من أهميتها.

3. برنامج الكفالة المالية: أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن برامج الكفالة المالية ومن وجهة نظر العينة بدرجة منخفضة، وما يؤكد تلك النتيجة ما توصلت إليه الدراسة في أن مستوى تطبيق برنامج الكفالة المالية لأسر الشهداء قد جاءت بدرجة متوسطة، ولا تتعارض هذه النتيجة مع مستوى الرضا عن برنامج الكفالة المالية، فعلى الرغم من حصول الأسر على الراتب وفقاً لقانون الخدمة المدنية واستمرار تلقيها للراتب الشهري وإجراء عملية تحويل الراتب لشخص آخر في حال وفاة المستفيد الأول من الراتب، إلا أن عينة الدراسة قد أكدت بأن الراتب المقدم من مؤسسة أسر الشهداء لا يلبي الاحتياجات الأساسية لتلك الأسر، وتتشابه هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مسالمة، 2011) والتي بينت أن من أبرز المشكلات التي تعاني منها زوجات الشهداء الفلسطينيين عدم كفاية معاش الضمان الاجتماعي المقدم لهن، في حين توصلت دراسة (علوان، 2008) إلى نفس النتيجة والتي تبين عدم وجود علاقة بين متغيري الرضا ومتغير المستوى الاقتصادي للأسرة الشهيد.

كما أظهرت النتائج أن وجهة نظر عينة الدراسة عن مستوى الرضا العام عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لتلك الأسر قد جاء بدرجة منخفضة، وقد تشابهت هذه النتيجة مع ما تم التوصل إليه مسبقاً، إذ بينت النتائج أن الدرجة الكلية للإجابات ولجميع البرامج المقدمة من قبل مؤسسة رعاية أسر الشهداء قد جاء بدرجة منخفضة، وعلى الرغم من انخفاض تلك النسبتين، إلا أن الباحث يرى أن هذا الفرق قد يعود إلى أن مؤسسة رعاية أسر الشهداء تقدم مجموعة أخرى من البرامج والتي تشمل برامج (الرعاية الصحية، برامج التنمية المجتمعية) والتي قد يكون لها دور في التأثير على درجة الرضا العام عن دور المؤسسة.

وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة المالية) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن، عدد أفراد الأسرة)، في حين بينت النتائج وجود فروق بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة التعليمية، والدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغير (عدد أفراد الأسرة)، ولم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق بين متوسطات استجابات أسر الشهداء نحو مدى تطبيق مؤسسة رعاية أسر الشهداء لبرامج (الكفالة التعليمية، الدعم النفسي) ومستوى الرضا العام عن دور المؤسسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية (مكان السكن، نوع السكن). وبذلك نستنتج أنه كلما زاد عدد أفراد أسرة الشهيد انخفض مستوى الرضا لديهم عن برامج الدعم النفسي وبرامج الكفالة التعليمية، حيث أن زيادة العدد تؤدي وبالضرورة إلى زيادة

المصاريف الملقاة على عاتق أسرة الشهيد، فضلاً عن زيادة الضغوط النفسية لدى الأسر كبيرة الحجم.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين متوسط إجابات أفراد العينة نحو البرامج المقدمة من مؤسسة رعاية أسر الشهداء (برنامج الكفالة المالية، برنامج الكفالة التعليمية، برامج الدعم النفسي) وللدرجة الكلية وبين مستوى الرضا العام لأسر الشهداء عن تلك البرامج. ويعزو الباحث تلك العلاقة إلى وجود صلة مباشرة بين مستوى الرضا عن البرنامج (الكفالة المالية) وبين كفاية البرنامج في سد الاحتياجات الأساسية لأسرة الشهيد، كما أن عدم كفاية الراتب الشهري الذي تتلقاه أسر الشهداء أدى بالضرورة إلى عدم الرضا العام عن دور المؤسسة. ويعزو الباحث عدم رضا أسر الشهداء عن برنامج الكفالة التعليمية إلى القصور في الرعاية التعليمية في مرحلة الدراسات العليا، كما أن تغطية التعليم الأساسي اقتصر على المدارس الحكومية، بالإضافة إلى أن الأدوات التعليمية المقدمة لأسر الشهداء تتركز على القدرات الأساسية في المرحلة الأساسية بشكل رئيس. وهو ما تؤكدته النتيجة التي مفادها بأن هناك عدم رضا عام عن برنامج الدعم النفسي المقدم من قبل المؤسسة، وخصوصاً فيما يتعلق بعدم قيام المرشد الاجتماعي والأخصائي النفسي بعمل زيارات دورية لأسر الشهداء، مع عدم وجود مراكز دعم نفسي تابعة للمؤسسة لاستقبال أسر الشهداء المحتاجين لها، وهذا كله من شأنه أن يترك الأسرة تواجه كافة الضغوط النفسية الناتجة عن استشهاد أحد أفرادها لوحدها، والتي بدورها ستعكس سلباً على الأسرة وعلى كافة الأصعدة. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع ما توصلت إليه دراسة (القدومي، 2003) والتي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً للضغوط الناتجة عن الصدمة ولصالح الدخل المتدني لأسر الشهداء الفلسطينيين.

كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقات ارتباط طردية وقوية بين مستوى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسرهم ومستوى رضاهم عن طبيعة الخدمات المقدمة في كل برنامج من البرامج المقدمة (الكفالة المالية، الكفالة التعليمية، الدعم النفسي)، وهو ما يدل على أن مستوى الرضا العام لأسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسرهم تأثر بشكل طردي وإيجابي وكبير بمستوى رضا هذه الأسر عن طبيعة الخدمات المقدمة في كل برنامج من البرامج.

إن هذه النتيجة تتفق مع ما أشرنا إليه خلال الإجابة عن الأسئلة الثلاث المذكورة سابقاً بوجود رضا وبدرجات (ضعيفة) عن كل برنامج من البرامج التي تقدمها المؤسسة لأسر الشهداء، مما أثر على إجاباتهم ودرجة رضاهم عند سؤالهم عن مستوى الرضا العام عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسرهم والتي جاءت بدرجة (ضعيفة) أيضاً.

واتفقت هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (مسالمة، 2011) والتي توصلت إلى نتيجة مفادها عدم كفاية معاش الضمان الاجتماعي المقدم لأسر الشهداء، وعدم تقديم رعاية كافية لأسر

الشهداء، بالإضافة إلى وجود مشكلات مرتبطة بمؤسسة رعاية أسر الشهداء الفلسطينيين، حيث عزت ذلك إلى أن ميزانية المؤسسة لا تكفي لرعاية أسر الشهداء، كما أشارت إلى قلة البرامج الخاصة برعاية أسر الشهداء، وعدم تقديم الخدمات لتلك الأسر، علاوة على ضعف مستوى الخدمة المطلوبة لتلك الأسر، وعدم توفر متخصصين في مجال رعاية أسر الشهداء، كل ذلك من شأنه أن يُفاقم من مشكلات أسر الشهداء وأعبائهم الاجتماعية، وشعورهم الدائم بعدم الرضا عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم كل الدعم اللازم لتلك الأسر، من أجل تمكينهم وتوفير حياة كريمة لهم.

### التوصيات

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج تتعلق بمستوى رضا أسر الشهداء عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء لتحقيق أهدافها، توصي الدراسة بالآتي:

- نظراً للأعباء التي تعيشها زوجة الشهيد (تدني مستوى التعليم، التغير في الأدوار الاجتماعية المنوطة بها وما يحيطها من قيود اجتماعية وما يترتب عليها من ضغوطات نفسية) كل ذلك يستدعي أن تولى هذه الفئة (زوجات الشهداء) الرعاية الاجتماعية والاقتصادية من خلال وضع برامج خاصة لتقديم الدعم والإسناد المادي (تمكين هذه الفئة من خلال مشاريع صغيرة مُدرة للدخل)، وتقديم برامج تدريبية لتأهيلهن للتمتع بمهارات تمكنهن من الاندماج والحصول على فرص عمل أفضل، وتقديم برامج دعم نفسي خاصة بزوجات الشهداء وأبنائهن.
- محاولة إعادة النظر ببرامج الكفالة المالية، وتحديد قيمة الراتب الذي يحصل عليه المستفيد والذي لا يغطي الاحتياجات الأساسية للحياة، مقارنة بمستوى غلاء المعيشة وازدياد الأعباء والالتزامات المادية على الأسرة الفلسطينية عامة، حيث يصل الراتب الأساسي لأسرة الشهيد وفقاً للدراسة إلى قيمة الحد الأدنى للأجور في الأراضي الفلسطينية، مما يعني بقاء أسرة الشهيد ضمن طبقة الفقراء والمعوزين وعدم الرفع من مكانتها والتي ضحّت بأحد أفرادها في سبيل تحقيق عيش كريم للشعب الفلسطيني.
- السعي نحو استقلالية مؤسسة رعاية أسر الشهداء من خلال توفير مصادر دعم وتمويل مالي لها، وعدم الارتهان لمصادر دخل غريبة والتي تعمل دوماً على وضع فئة أسر الشهداء على قوائم "الإرهاب" حيث ما زالت المطالبات، حتى اللحظة" بقطع رواتب تلك الأسر. إيلاء جانب الصحة النفسية اهتماماً أكبر، واعتماد أخصائيين نفسيين واجتماعيين لمتابعة ورعاية أسر وذوي الشهداء، لا سيما في المراحل الأولى، وتعزيز مقومات صمودهم وعدم عزلهم عن المجتمع.

### References (Arabic & English)

- Abdel Nasser, M. (1995). *Women's concerns - comprehensive analysis of women's psychological problems*, Cairo: Press.
- Abdelhak, Y. (1990). *Society of martyrs' families - social protection of the palestinian struggle*, Amman: Samed Al-Akhtar, Dar Al-Carmel Publishing and Distribution, 12(79), 39-49.
- Abu Obaid, D. (2013). *Satisfaction with life and its relation with the anxiety of the future on the released prisoners deported from the Gaza Strip*, unpublished MA thesis, Department of Psychology - Psychological Counseling, Islamic University Gaza, Palestine.
- Ahmed, A. (2014). The effectiveness of services offered to the martyrs families of the Egyptian revolution, *Journal of Social Work and Human Sciences Studies*, 6(36), 2155-2212.
- Al-Hourani, A. (2017). *The Palestinian family between the past and the present*, the Palestinian National Information Center, Wafa, Ramallah, Palestine.
- Al-Muzaini, O. (2011). The psychological suffering of the wives of the martyrs of the Gaza war 2008 in the light of some variables, *Journal of the Islamic University (Series of Humanities Studies)*, 19(2), 273-304.
- Al-Saeh, A. (2015). *Wives of martyrs between reality and merit and national duty*, The Land of Palestine for Studies and Documentation.
- Al-Wahidi, M. (2001). The Palestinian family and the cultural heritage that supports in times of crisis, *Journal of Childhood and Development*, 1(2), 195-199.
- Awad, A. (2010). *The problems facing the families of Palestinian martyrs and a proposed proposal to confront them from the perspective of general practice in social work*, Unpublished MA Thesis, Helwan University, Egypt.
- Bani Ismail, A. & Malkush, R. (2011). *Satisfaction with the life of adolescents and its relationship to the families' methods raising and the satisfaction with school performance and the effectiveness of a training program for improving their satisfaction with life*, PhD

- thesis, Faculty of Graduate Studies, University of Jordan, Amman, Jordan.
- Donia Al Watan (2016). *Report of the foundation for the care of the families of the martyrs and the injured on the occasion of Palestinian Martyr Day*, Gaza, Palestine.
  - Foundation for the Care of the Families of Martyrs and Wounded Palestinians (2017). *Rules of procedure*, Ramallah, Palestine.
  - Ghabari, M. (1988). *Social work, family, childhood and youth care*, King Saud University, Faculty of Arts, Riyadh, KSA.
  - Kazamel, M. (2010). *Evaluation of the roles of the general practitioner in social work in dealing with problems resulting from widowhood*, Unpublished Master Thesis, Helwan University, Egypt.
  - Kowalski, D. & Bondmass M. (2008). *Physiological and psychological symptoms of grief in widows*, Las Vegas: University of Nevada, N.V, V.S, USA.
  - Maliki, M. (2011). *The effectiveness of the ego and its relationship to satisfaction with life with a sample of Saudi women in Mecca in the light of some demographic and social variables*, Master Thesis, Umm Al Qura University, Saudi Arabia.
  - Masalama, N. (2011). *The role of community service in facing the social problems of the families of the martyrs - a study applied to the families of the martyrs in the Hebron Governorate - Palestine*, Unpublished Master Thesis in Social Work, Community Service Specialization, Helwan University, Egypt.
  - Nasser, F. & Others (2001). Socialization of the sons of martyrs and prisoners, *Journal of Arab Childhood*, 3(9), 9.
  - Nile, M. (1993). Building the measure of psychological unity and its prevalence among a diverse age group of school children in Qatar, *a Quarterly Magazine Published by the Egyptian General Book Organization*, 7(25), 102-118.
  - Palestinian Liberation Organization (2017). (FATEH Movement), The movement's website ([www.plo.ps](http://www.plo.ps)).

- Riad, M. (2014). *Social satisfaction with the performance of services institutions in Dakahlia Governorate*, 44, pp. 447-491.
- Tashtoush, R. (2015). Satisfaction with life and the perceived social support and their relationship with a sample of breast cancer patients, *Jordanian Journal of Educational Sciences*, 11(4), 449-467.
- World Health Organization. (WHO) (2017). ([www.who.org](http://www.who.org)).
- Zafairi, A. (2000). Women in households in absence of the father model of families of martyrs, *Journal of Gulf and Arabian Studies*, 26(98), 17-40.
- Qundah, T. (2018). The extent of satisfacation among the families of palestinians martyrs for the role of the welfare of martyrs's families foundation (West Bank 2000-2016). (unpoblised doctoral). Jordanian university. Jordan.

الملحق (أ)  
الاستمارة النهائية بنسختها المعدلة

الأخ - الأخت المحترمين،  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،  
يقوم الباحث بإجراء دراسة بعنوان: مدى رضا أسر الشهداء الفلسطينيين عن دور مؤسسة رعاية أسر الشهداء والجرحي في محافظة رام الله والبيرة "  
ولتحقيق أهداف الدراسة، أضع بين يديكم هذه الاستبانة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة. أمل منكم تعبئة الفقرات كافة بما يتوافق مع وجهة نظركم باهتمام وموضوعية حتى يتسنى تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، مع الإشارة إلى أن هذه البيانات ستستخدم لإغراض البحث العلمي لهذه الدراسة فقط.

شاكرًا لكم حسن تعاونكم

القسم الأول- المعلومات الشخصية المتعلقة بأسرة الشهيد بشكل مباشر

الرقم	السؤال	الإجابة
1	مكان سكن أسرة الشهيد	1. مدينة 2. قرية 3. مخيم
2	نوع سكن أسرة الشهيد	1. ملك 2. إيجار 3. سكن وكالة غوث (مخيم)
4	عدد أفراد أسرة الشهيد إذا كان متزوج قبل استشهاد (الزوجة والأبناء) فقط	1. العدد = ..... 2. لم يكن الشهيد متزوج

القسم الثاني : البرامج التي تقدمها مؤسسة رعاية أسر الشهداء  
أولاً: برنامج الكفالة المالية  
أ. أسئلة محددة الإجابة (نعم أو لا):

الرقم	السؤال	الإجابة
1	في حال وفاة المستفيد الأول من الراتب، هل يتم تحويل الراتب لشخص آخر؟	1. نعم 2. لا
2	هل يخضع راتب الشهيد لأية خصومات مالية؟	1. نعم 2. لا
3	هل تحصل الأسرة على مساعدات مالية أو عينية أو مكرمات من الرئيس الفلسطيني؟	1. نعم 2. لا
4	هل تحصل الأسرة على الراتب وفق قانون الخدمة المدنية؟	1. نعم 2. لا



## ب. فقرات تابعة لبرنامج الكفالة المالية

الرقم	الفقرات	دائماً	أحياناً	أبداً
1	تتلقى الأسرة راتب شهري منتظم من مؤسسة أسر الشهداء			
2	الراتب المقدم من مؤسسة أسر الشهداء يلبي الاحتياجات الأساسية للأسرة			
3	تعتبر أسرة الشهيد راضية عن برامج الكفالة المالية المقدمة من مؤسسة رعاية أسر الشهداء			

## ثانياً: برنامج الكفالة التعليمية

أ. أسئلة محددة الإجابة (نعم أو لا):

الرقم	السؤال	الإجابة
1	حصل أحد أفراد الأسرة على منحة تعليمية خارجية كاملة من قبل مؤسسة أسر الشهداء	1. نعم 2. لا
2	حصل أحد أفراد الأسرة على منحة تعليمية خارجية جزئية من قبل مؤسسة أسر الشهداء	1. نعم 2. لا

## ب. فقرات تابعة لبرنامج الكفالة التعليمية

الرقم	الفقرات	دائماً	أحياناً	أبداً
1	تساهم مؤسسة أسر الشهداء في تأمين المواصلات للطلاب من ذوي الشهداء			
2	تشعر بأن برنامج الكفالة التعليمية المقدم من مؤسسة رعاية أسر الشهداء يغطي كافة الاحتياجات التعليمية للأسرة			
3	تشعر بالرضا عن برامج الكفالة التعليمية المقدمة من مؤسسة رعاية أسر الشهداء			

## ثالثاً: برنامج الدعم النفسي

أ. أسئلة محددة الإجابة (نعم أو لا):

الرقم	السؤال	الإجابة
1	تنظم مؤسسة أسر الشهداء برامج ترفيهية لأسر الشهداء بشكل دوري	1. نعم 2. لا
2	تساهم البرامج الترفيهية المقدمة في تعزيز الحالة النفسية لدى أسر الشهداء	1. نعم 2. لا
3	استفاد جميع أفراد أسرة الشهيد من برامج الدعم النفسية المقدمة	1. نعم 2. لا
4	هل تم تحويل أحد أفراد الأسرة لمركز دعم نفسي من خلال مؤسسة أسر الشهداء؟	1. نعم 2. لا

## ب. فقرات تابعة لبرنامج الدعم النفسي

الرقم	الفقرات	دائماً	أحياناً	أبداً
1	يقوم المرشد النفسي التابع للمؤسسة بالتواصل المباشر والفوري مع أي من أفراد الأسرة عند وجود إضطراب نفسي لأحد أفرادها			
2	تشعر بأن مؤسسة أسر الشهداء تقدم الدعم النفسي اللازم لأسرة الشهيد لمواجهة المشاكل الاجتماعية الناجمة عن استشهاد أحد أفرادها			
3	تشعر بأن مؤسسة أسر الشهداء تقدم الدعم النفسي اللازم لأسرة الشهيد لمواجهة المشاكل النفسية الناجمة عن استشهاد أحد أفرادها			
4	تشعر بالرضا عن برامج الدعم النفسي المقدمة من مؤسسة رعاية أسر الشهداء			

رابعاً : ما هي درجة الرضا العام لديكم عن أدوار مؤسسة رعاية أسر الشهداء في تقديم الرعاية اللازمة لأسرتكم

<input type="checkbox"/> ضعيفة جداً	<input type="checkbox"/> ضعيفة	<input type="checkbox"/> متوسطة	<input type="checkbox"/> كبيرة	<input type="checkbox"/> كبيرة جداً
-------------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------