

AUGUST 2025

تجربة النساء في أريحا مع خدمات الدعم النفسي والاجتماعي تقييم وتحليل



AFRICAN
WOMEN'S
DEVELOPMENT
FUND



الفهرس

<u>الملخص التنفيذي</u>	02
<u>التأطير العام</u>	02
<u>أهمية وأهداف التقرير</u>	03
<u>منهجية التحليل وأدواته</u>	03
<u>مقدمة ما قبل عرض النتائج</u>	04
<u>تحليل النتائج</u>	05
<u>تحليل الرضا العام</u>	10
<u>الإستنتاجات</u>	11
<u>التوصيات</u>	12

الملخص التنفيذي

تُظهر نتائج بطاقة التقييم المجتمعي أن النساء في أريحا عبّرن عن رضا مقبول نسبيًا عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، حيث تراوحت المواقف بين تقييم إيجابي لبيئة الجلسات الإنسانية والسرية، وبين انتقادات لبطء الاستجابة وضعف شمولية البرامج. جاءت الفئات العمرية النشطة (35-54) الأكثر تمثيلًا، ما يعكس ارتباط الحاجة إلى الدعم مع ضغوط العمل الأسري والمعيشي.

سجّلت المشاركات مستويات رضا مرتفعة فيما يتعلق بالسرية والاحترام والشعور بالأمان داخل الجلسات، وهو مؤشر على نجاح مقدمي الخدمة في خلق بيئة مطمئنة رغم القيود الاجتماعية. بالمقابل، برزت فجوات في ملاءمة المواعيد، توافر الكوادر، وسرعة تقديم الخدمة، مما قلّل من الأثر العلاجي المباشر.

كما بيّنت النتائج قصورًا في شمولية البرامج لتلبية الاحتياجات المركبة للنساء الفلسطينيات، حيث يواجهن ليس فقط تحديات نفسية بل أيضًا أزمات اقتصادية واجتماعية متفاقمة. يُظهر ذلك أن الدعم النفسي وحده لا يكفي دون إدماج مكوّنات التمكين الاجتماعي والاقتصادي.

في السياق الفلسطيني، يتأثر رضا النساء بعوامل هيكلية تشمل القيود المفروضة على الحركة، النزوح، فقدان المعيل، والفقر، إلى جانب الوصمة المرتبطة بطلب المساعدة النفسية. هذه المحددات تعيق الوصول المتكافئ إلى الخدمات وتقلل من استدامة أثرها.

بناءً على التحليل، يمكن القول إن المؤسسات حققت نجاحًا في بناء الثقة والاحترام، لكنها تحتاج إلى تطوير سرعة الاستجابة، مرونة الجلسات، وكفاءة الكوادر. رفع مستوى الرضا يتطلب تحسين الشمولية وربط الدعم النفسي بالخدمات الاجتماعية والاقتصادية، ما ينسجم مع حاجات النساء الفلسطينيات في ظل الأوضاع الإنسانية والسياسية الراهنة.

التأطير العام

تأتي هذه الدراسة في سياق واقع معقد تعيشه النساء في مدينة أريحا، حيث تتقاطع التحديات النفسية والاجتماعية مع ظروف الاحتلال، النزوح الداخلي، الفقر، والقيود الاجتماعية. في هذا الإطار، تلعب خدمات الدعم النفسي والاجتماعي دورًا حيويًا ليس فقط في معالجة الأعراض النفسية المباشرة، بل أيضًا في تعزيز القدرة على الصمود والاندماج المجتمعي.

اعتمدت الدراسة على منهجية التقييم المجتمعي التشاركي باستخدام استبيان مبني على مقياس رضا من خمس درجات، شمل محاور تتعلق بالوصول للخدمات، جودة الجلسات، السرية، توافر الكوادر، وفعالية البرامج. شملت العينة نساء من فئات عمرية متعددة، حيث شكّلت الفئة النشطة اجتماعيًا (35-54) ما يقارب 60% من المشاركات، ما يعكس أن النساء الأكثر تحمّلًا للمسؤوليات الأسرية والمعيشية كنّ الأكثر انخراطًا في عملية التقييم.

تم تحليل البيانات باستخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، مع بناء رسوم بيانية توضح مستويات الرضا حسب كل محور. مكّن هذا النهج من رصد الجوانب الإيجابية (كالسرية، الشعور بالأمان، التعامل الإنساني) وتحديد مواطن الضعف (كالاستجابة البطيئة، نقص الكوادر، وعدم شمولية البرامج) بما يوفّر صورة شاملة وموضوعية.

يقدم هذا التقييم مدخلًا عمليًا لصنّاع القرار والمؤسسات العاملة في المجال، إذ يسلّط الضوء على جوانب التحسين المطلوبة، ويدعو إلى تطوير تدخلات أكثر شمولية ومرونة ترتبط بالواقع الفلسطيني، بحيث تدمج الدعم النفسي مع التمكين الاجتماعي والاقتصادي، وتستجيب للحاجات المركبة للنساء في ظل التحديات الإنسانية الراهنة.

أهمية وأهداف التقرير

يكتسب هذا التقرير أهميته من كونه أول محاولة منظمة لتجميع أصوات النساء في مدينة أريحا حول مستوى رضاهم عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي، في وقت تتصاعد فيه التحديات الإنسانية والاجتماعية نتيجة النزوح الداخلي، الضغوط الاقتصادية، واستمرار الاحتلال. فالنساء يشكلن الفئة الأكثر عرضة للتأثيرات المترابطة للأزمات، سواء على المستوى النفسي أو الأسري أو الاجتماعي، ما يجعل الاستماع إلى تجاربهن المباشرة ضرورة لصياغة تدخلات أكثر واقعية.

يهدف التقرير إلى قياس مستوى الرضا العام عن الخدمات المقدمة، وتحديد مواطن القوة التي يمكن البناء عليها، وكذلك رصد الثغرات التي تحدّ من فعالية البرامج. كما يسعى إلى تزويد المؤسسات العاملة في القطاع النفسي والاجتماعي بقاعدة بيانات وصفية وتحليلية تسهّل عملية التخطيط المبني على الدليل. ومن خلال هذا التقييم، يطمح التقرير إلى تعزيز المساءلة المجتمعية، وإشراك النساء أنفسهن في تقييم الخدمات التي تُقدّم لهن، بما يضمن تطويرها لتصبح أكثر ملاءمة لاحتياجاتهن الواقعية.

كذلك، يقدّم التقرير إطارًا مرجعيًا لصنّاع القرار والمانيين لفهم طبيعة الخدمات المطلوبة في أريحا، وكيفية مواءمتها مع الظروف الفلسطينية الخاصة، مع التأكيد على أن تحسين جودة الدعم النفسي والاجتماعي لا ينفصل عن الجهود الأوسع لتعزيز الصمود المجتمعي وتمكين النساء اقتصاديًا واجتماعيًا. وبذلك، يمثل التقرير أداة عملية لتطوير استجابات أكثر تكاملًا وإنصافًا.

منهجية التحليل وأدواته

اعتمد التقرير على منهجية التقييم المجتمعي التشاركي، التي تتيح إشراك المستفيدات أنفسهن في تقييم مستوى الخدمات. تم تطوير استبيان مبني على مقياس رضا خماسي (من "غير راضٍ جدًا" إلى "ممتاز")، شمل محاور متعددة مثل سهولة الوصول، جودة الجلسات، ملاءمة المواعيد، توفر الكوادر، احترام الخصوصية، والرضا العام.

تكوّنت العينة من 46 إجابة لنساء من فئات عمرية مختلفة في مدينة أريحا، بما يتيح قراءة شاملة لتجاربهن المتنوعة. وقد ضُمّت العينة شريحة وازنة من الفئة العمرية النشطة (35-54) إلى جانب الشابات وكبيرات السن، ما يضيء على النتائج بعددًا تمثيليًا نسبيًا يعكس الواقع المحلي، خصوصًا للنساء الأكثر تحمّلًا للضغوط الأسرية والمعيشية.

تم جمع البيانات عبر استبيانات ميدانية مباشرة، مع توفير بيئة آمنة ومطمئنة تضمن حرية النساء في التعبير عن آرائهن دون خشية من الأحكام الاجتماعية أو أي تأثير خارجي. وبهذا ضُمّت مصداقية الردود، خاصة في مجتمع محافظ حيث التعبير عن الرأي في قضايا نفسية قد يرتبط بالوصمة.

جرى تحليل البيانات باستخدام الجداول التكرارية والنسب المئوية لاستخراج التوزيعات الدقيقة، مع عرض النتائج عبر رسوم بيانية واضحة تعكس نسب الرضا لكل محور على حدة. كما أُجري تحليل كيفي مواز لفهم الأسباب والسياقات الاجتماعية والسياسية التي تفسّر مستويات الرضا أو عدم الرضا، وربطها مباشرة بالواقع الفلسطيني الخاص بمدينة أريحا. هذه المنهجية المزدوجة سمحت ببناء صورة متكاملة تجمع بين الدقة الكمية والعمق التفسيري، وتشكل أساسًا موثوقًا لتقديم توصيات قابلة للتنفيذ للمؤسسات المعنية.

مقدمة ما قبل عرض النتائج

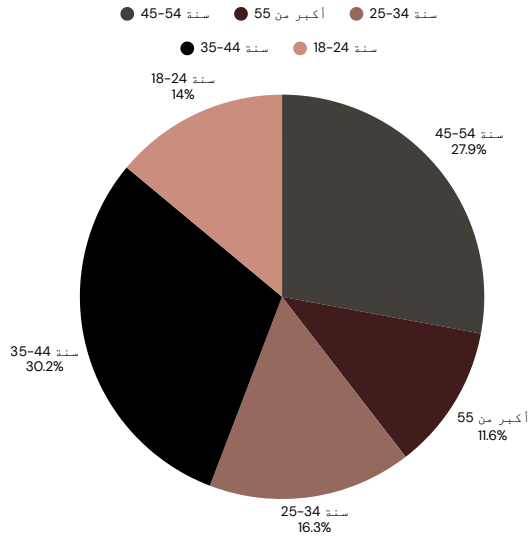
في قلب مدينة أريحا، حيث تتقاطع العراقة التاريخية مع التحديات اليومية التي يفرضها الواقع الفلسطيني، تعيش النساء تجارب متباينة بين الأمل والضغط النفسي والاجتماعي. فالمرأة هنا ليست فقط ربة منزل أو معيلة لأسرتها، بل هي أيضًا شاهدة على ظروف معقدة من فقر، نزوح، فقدان، وعزلة، تترك آثارًا عميقة على صحتها النفسية وقدرتها على الصمود.

إن الحديث عن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي لا يعني مجرد أرقام أو نسب مئوية، بل يعني قصص نساء حقيقيات يعشن تحت وطأة القيود الاجتماعية والحواجز الجغرافية والضغوط الاقتصادية. لكل إجابة من إجابات الاستبيان صدى يمتد إلى حياة أسر، وأطفال، ومجتمع كامل يعتمد على استقرار النساء وقدرتهن على التكيف.

لقد أتاح هذا التقييم للمشاركات فرصة نادرة للتعبير بصراحة عن تجاربهن، بين من وجدن في الجلسات مساحة أمان وطمأنينة، ومن اصطدمن بعقبات تحد من وصولهن أو تبقى حاجاتهن دون استجابة كافية. وهنا تكمن أهمية النتائج: فهي ليست انعكاسًا لمستوى خدمة فقط، بل مرآة لمدى قدرتنا جميعًا على الاستماع لنساء فلسطين وتلبية احتياجاتهن الواقعية.

إن ما ستعرضه النتائج لا يقتصر على قياس رضا النساء، بل يقدم نافذة لفهم كيف تعيش أريحا نساءها، وكيف يمكن للمؤسسات أن تطوّر تدخلاتها لتكون أكثر إنصافًا، أكثر شمولًا، وأكثر ملامسة لحياة المتضررات. نتائج هذا التقرير هي خطوة أولى نحو إعادة صياغة العلاقة بين مقدمي الخدمة والنساء المستفيدات، على أساس الاحترام، الثقة، والاستجابة للحاجات المتزايدة في ظل واقع استثنائي.



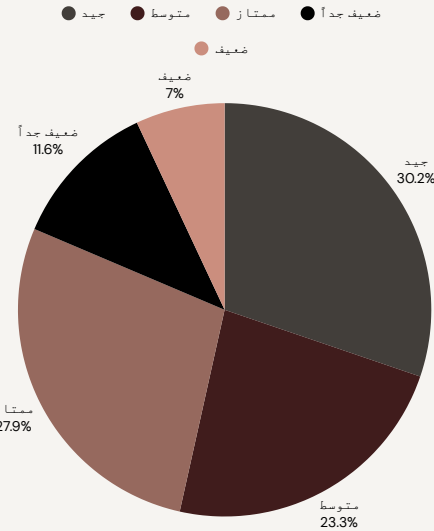


01 الفئات العمرية للمجيبين

أظهرت نتائج الاستبيان أن 30% من المشاركات كنّ ضمن الفئة العمرية 35-44 سنة، تليها فئة 45-54 بنسبة 28%، في المقابل، بلغت نسبة الفئة العمرية 25-34 سنة نحو 16%، و18-24 سنة نحو 14%، بينما شكّلت النساء فوق 55 عامًا أقل نسبة عند 12%. هذا التوزيع يوضح أن الشريحة الأكبر من المشاركات هنّ في سنّ العمل والمسؤوليات الاجتماعية، ما يعكس أهمية استهداف هذه الفئة تحديدًا في تصميم برامج الدعم. ضعف تمثيل الفئات الشابة وكبيرات السن يشير إلى قصور في الوصول إليهن، إما لقيود اجتماعية أو ضعف القنوات المستخدمة في تعبئة النساء خارج الفئة العمرية النشطة.

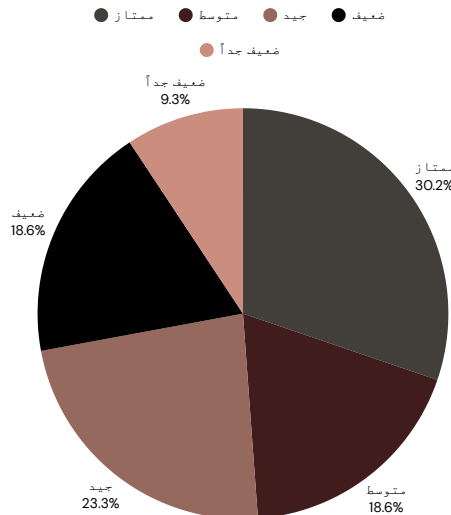
02 سهولة الوصول إلى خدمات الدعم النفسي والاجتماعي

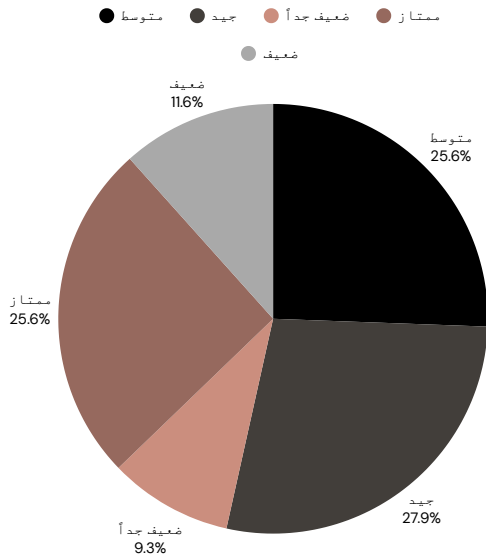
أظهرت النتائج أن 30% من النساء صنّفن سهولة الوصول إلى خدمات الدعم النفسي والاجتماعي بأنها "متوسطة"، تليها 28% وصفنها بـ"جيدة"، في حين أن 12% فقط اعتبرنها "ممتازة". بالمقابل، رأت 23% أن الوصول "ضعيف"، و7% وصفنه بـ"ضعيف جدًا". هذا يشير إلى أن ثلث المشاركات لا يجدن صعوبة واضحة في الوصول، لكن ثلثًا آخر يواجهن عراقيل ملموسة قد تتعلق بضعف التغطية الجغرافية أو نقص التوعية. كما أن التقييمات المنخفضة تظهر وجود فجوة تحتاج إلى معالجة، خاصة في المناطق الأقل حظًا بالخدمات.



03 وضوح المعلومات المقدمة عن الخدمات المتوفرة

أغلب المجيبات (60%) اعتبرن أن القنوات "ضعيفة جدًا"، مقابل 3% فقط وصفنها "ممتازة". هذه النتيجة الصادمة تكشف غياب آليات واضحة للتواصل بين النساء والجهات الداعمة، مما يضعف من قدرتهن على التعبير عن مشاكلهن أو المطالبة بتطوير الخدمات. ارتفاع هذه النسبة قد يرجع إلى غياب المكاتب الميدانية أو ضعف التواصل المؤسسي المباشر مع المستفيدات. غياب الثقة في وجود قنوات رسمية للشكاوى يجعل النساء يشعرن بالعزلة والتجاهل، وهو ما يقلل من مستوى الرضا العام عن مجمل البرامج.



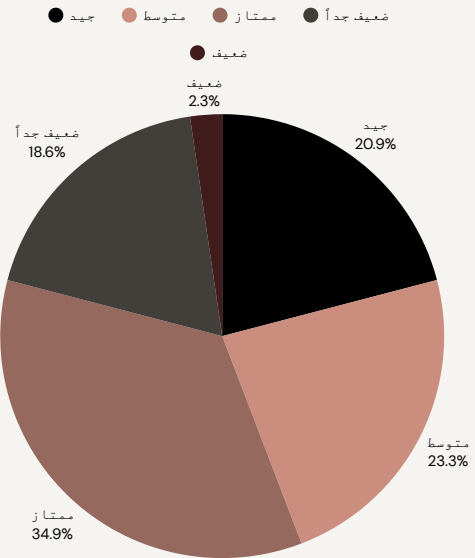


04 سرعة تقديم الخدمة عند الحاجة

أظهرت البيانات أن 28% من المشاركات وصفن سرعة تقديم الخدمة بأنها "ضعيفة"، تليها 26% صنفتها "ضعيفة جداً"، بينما قالت 25% إنها "متوسطة". في المقابل، رأت 12% فقط أن الخدمة "ممتازة"، و9% "جيدة". هذه التوزيعات توضح أن غالبية النساء يرين أن هناك تأخيراً أو بيروقراطية في الاستجابة عند الحاجة. وقد يعود ذلك إلى نقص الكوادر، أو وجود أولويات غير واضحة لدى مقدمي الخدمات. التأخير في تقديم الدعم النفسي قد يؤدي إلى تفاقم الأزمات، مما يجعل من الضروري مراجعة آليات الاستجابة الفورية وخاصة في حالات الطوارئ.

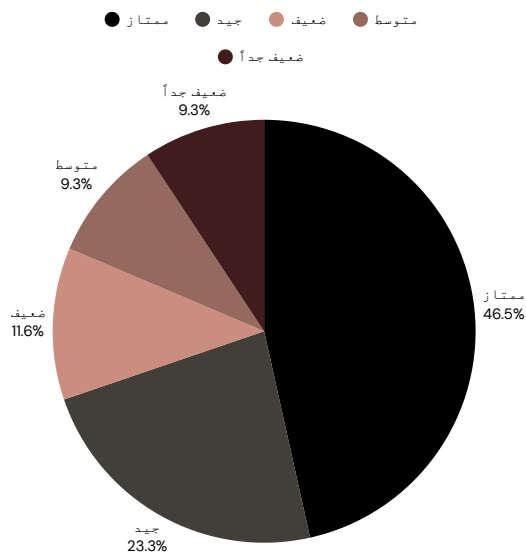
05 جودة جلسات الدعم النفسي المقدمة

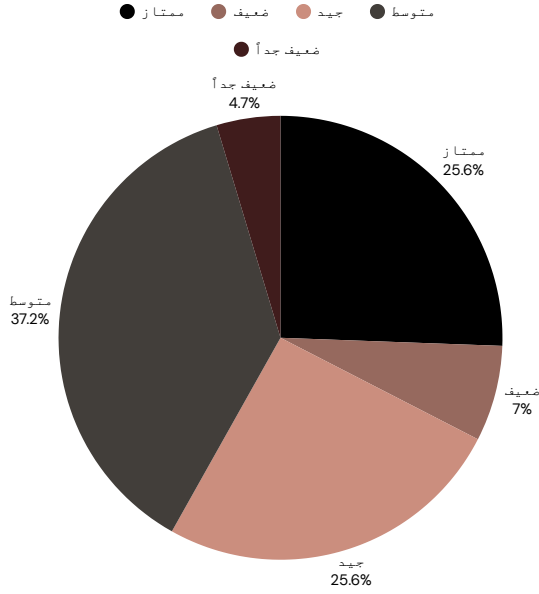
قامت 35% من النساء بتقييم جودة الجلسات بأنها "متوسطة"، في حين صنفتها 23% بأنها "ضعيفة"، و2% فقط وصفنها بـ "ممتازة". كما رأى 19% أن الجودة "جيدة"، و21% أخريات وصفنها بأنها "ضعيفة جداً". هذا التوزيع يؤكد وجود فجوة بين توقعات المستفيدات وطبيعة الخدمات المقدمة فعلياً. النسبة المتدنية للتقييمات الممتازة تشير إلى الحاجة لتطوير محتوى الجلسات، وضمان كفاءة الأخصائيين. كما أن التقييمات الضعيفة قد ترتبط بعدم مراعاة السياق الثقافي أو الاجتماعي للنساء النازحات، ما يضعف الأثر العلاجي المتوقع.



06 مدى احترام خصوصية وسرية المعلومات الشخصية

قيمت 47% من النساء احترام الخصوصية بأنه "متوسط"، في حين اعتبرته 12% "جيداً"، و9% فقط رأين أنه "ممتاز". من جهة أخرى، صنفت 23% الخصوصية بأنها "ضعيفة"، و9% "ضعيفة جداً". هذا التوزيع يشير إلى أن الثقة في حماية البيانات ما تزال محدودة، خاصة أن أقل من ربع المشاركات أعربن عن رضا فعلي. الشعور بعدم الأمان في التعامل مع البيانات قد يمنع النساء من الإفصاح عن مشكلاتهن الحقيقية، ما يحد من فاعلية الدعم النفسي. تحسين هذه الثغرة يتطلب تدريب الطاقم على أخلاقيات الخصوصية وبناء بيئة آمنة للمستفيدات.



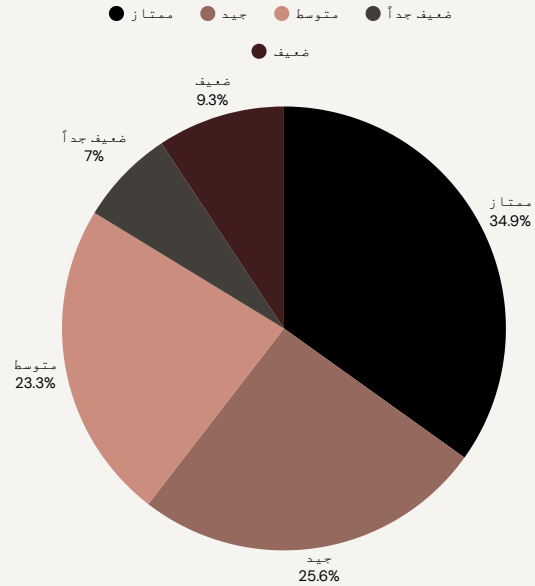


07 مدى توافر جلسات فردية وجماعية حسب الحاجة

قيمت 37% من المشاركات توافر الجلسات بأنه "متوسط"، تليها 26% وصفته بـ"جيد"، و25% فقط اعتبرته "ممتازاً". في المقابل، رأت 7% أن التوفر "ضعيف"، و5% فقط وصفته بـ"ضعيف جداً". هذه النتائج تشير إلى أن معظم المشاركات يجدن أن توفر الجلسات يلبي الحاجة جزئياً، لكن ليس بشكل مثالي. وجود تقييمات سلبية حتى وإن كانت منخفضة يعكس ضرورة تحسين آليات جدولة الجلسات وضمان مرونتها. الفجوة قد تكون في عدد الجلسات المتاحة مقارنة بعدد المستفيدات أو في محدودية الاختيارات بين جلسات فردية وجماعية.

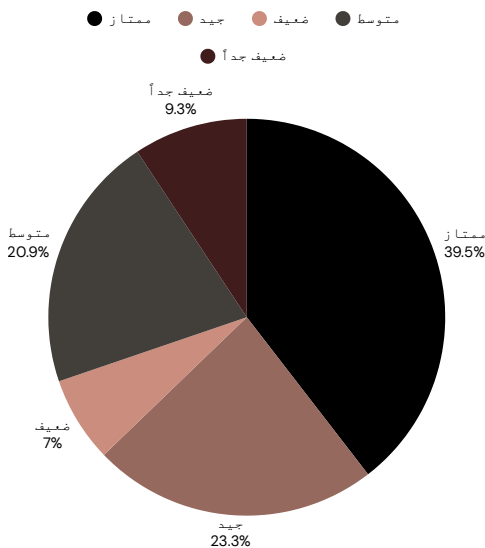
08 توفر كادر مختص ومدرب في الدعم النفسي للنازحات

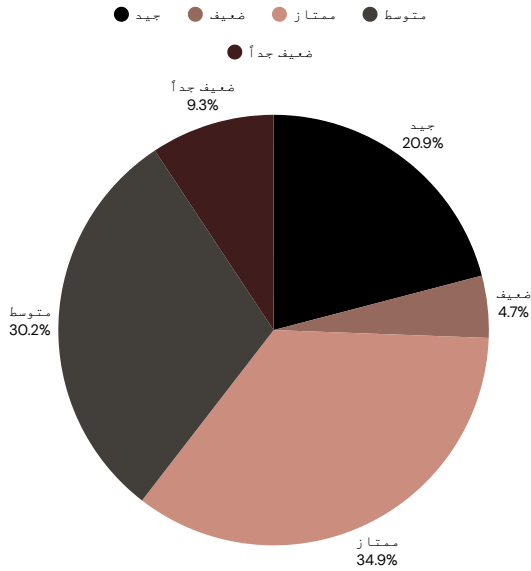
أظهرت النتائج أن 35% من النساء صنّفن توفر الكادر بأنه "متوسط"، تليها 26% وصفته "ضعيفاً"، بينما رأت 23% أنه "جيد"، و7% فقط اعتبرته "ممتازاً". كما وصفته 9% أخريات بـ"ضعيف جداً". هذه النسب تدل على أن غالبية المستفيدات يرين أن الكوادر ليست كافية أو غير مدربة بشكل مناسب. تدني التقييمات الممتازة يسلط الضوء على ضرورة الاستثمار في تدريب الكوادر وتوفير عدد كافٍ منهم. وجود مختصين نفسيين ذوي خبرة في التعامل مع النساء النازحات ضروري لضمان جودة الخدمة وتأثيرها العلاجي المستدام.



09 التعامل الإنساني والاحترام من قبل مقدمي الخدمات

صنّفت 40% من المشاركات التعامل بأنه "متوسط"، تليها 23% وصفته "ضعيفاً"، و21% فقط اعتبرته "جيداً". بينما قالت 9% إنه "ممتاز"، و7% وصفته بـ"ضعيف جداً". هذه المؤشرات تؤكد أن هناك مجالاً واسعاً لتحسين مهارات التواصل والتعامل الحساس مع المستفيدات. ضعف التقييمات الإيجابية قد يشير إلى نظرة فوقية أو استجابة غير متعاطفة من قبل الطواقم، وهو أمر خطير في بيئة تتطلب بناء الثقة. تحسين هذه التجربة يتطلب تدريباً متخصصاً في المهارات الإنسانية، خاصة عند التعامل مع فئات تعرضت للتهجير أو الصدمات.



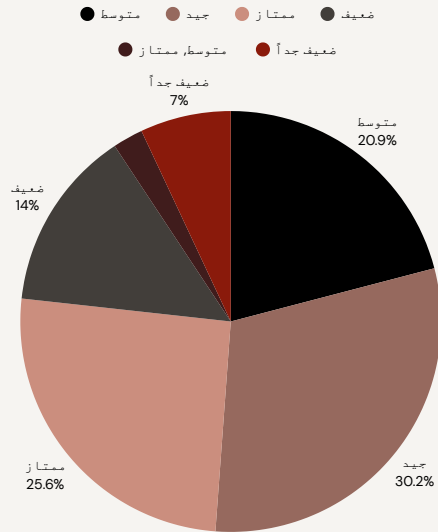


10 الشعور بالأمان والثقة أثناء جلسات الدعم

أظهرت النتائج أن 35% من النساء صنفن شعورهن بالأمان بأنه جيد و30% ممتاز، بينما 21% وصفته متوسطًا و5% ضعيف جدًا. هذا يعكس أن الغالبية شعرت بالطمأنينة، وهو أمر بالغ الأهمية في مجتمع يعاني من انعدام الأمان بسبب الاحتلال والتوتر المستمر. بعض النساء قد يجدن صعوبة في منح الثقة بسرعة نتيجة الخوف من الوصمة أو التجارب السابقة مع فقدان الأحبة والاعتقالات. لذلك، فإن توفير بيئة آمنة تراعي الخصوصية وتُشعر النساء بالقبول والدعم يمثل خطوة أساسية لتعزيز فعالية الجلسات.

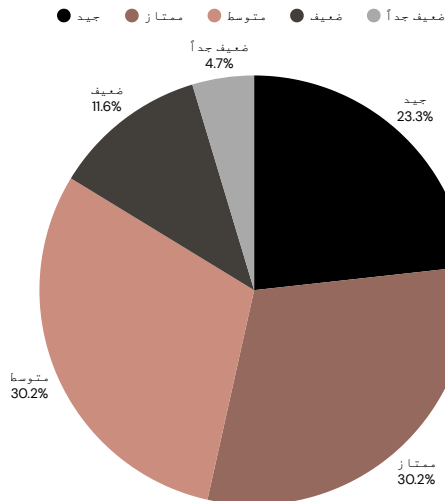
11 شمولية البرامج المقدمة لاحتياجات النساء

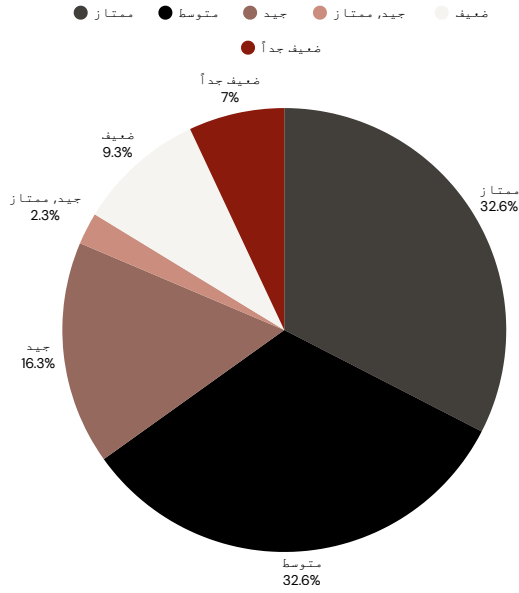
أظهرت النتائج أن 30% من المشاركات اعتبرن البرامج ضعيفة و26% جيدة، مقابل 14% فقط رأيتها ممتازة. هذا يعكس قصورًا في شمولية البرامج لتلبية احتياجات النساء الفلسطينيات، خصوصًا بعد النزوح وفقدان المعيل في السنوات الأخيرة. غالبًا ما تقتصر الخدمات على الدعم النفسي دون تمكين اقتصادي أو قانوني، ما يترك النساء في مواجهة أزمات مركبة. ضعف الموارد والقيود الاجتماعية يزيد من فجوة الشمولية، ويبرز الحاجة إلى تصميم برامج متكاملة تستجيب للسياق الفلسطيني المعقد.



12 ملاءمة أوقات ومواعيد الجلسات لاحتياجات النساء النازحات

تشير البيانات إلى أن 30% من النساء وصفن المواعيد بالضعيفة و23% بالمتوسطة، مقابل 30% جيد و12% ممتاز. هذا يوضح أن شريحة واسعة تجد صعوبة في التوافق مع أوقات الجلسات. في السياق الفلسطيني، تتحمل النساء أعباء منزلية مضاعفة وتقيّد حركتهن الحواجز والقيود الاجتماعية، ما يحد من حضورهن. لذلك، فإن توفير مواعيد أكثر مرونة أو جلسات متنقلة يعدّ ضرورة لضمان استفادة أوسع، خاصة بين النازحات في المخيمات.



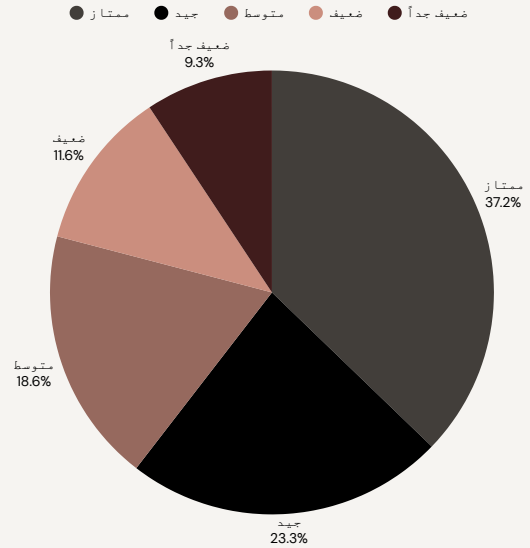


13 جودة الدعم الاجتماعي (التوجيه والدعم الاجتماعي)

أظهرت النتائج أن 33% من النساء قيمن جودة الدعم بأنها ضعيفة، ومثلها متوسطة، فيما وصفتها 16% بالجيده و7% بالممتازة. هذا يعكس محدودية واضحة في فعالية الدعم الاجتماعي المقدم. في الحالة الفلسطينية، غالبًا ما تفتقر النساء إلى شبكات مساندة حقيقية بسبب النزوح والانقسام الأسري، مما يتركهن في عزلة متزايدة. ضعف جودة هذا الدعم يشير إلى الحاجة لتعزيز برامج التوجيه وبناء روابط اجتماعية تعزز التضامن النسوي في مواجهة ضغوط الاحتلال والفقر.

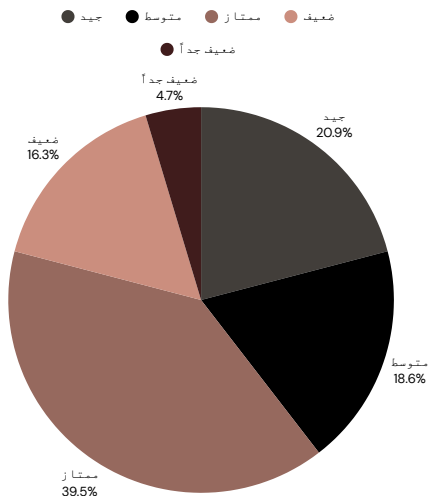
14 فعالية الدعم النفسي والاجتماعي في تحسين الحالة النفسية

أشارت النتائج إلى أن 37% قيمن الفعالية بالمتوسطة و23% بالضعيفة، مقابل 19% جيدة و12% ممتازة. هذا يعكس محدودية واضحة في التأثير الإيجابي للخدمات. في السياق الفلسطيني، تتفاقم الصدمات بفعل الاحتلال، التهجير، والضغوط الاقتصادية، مما يجعل التدخلات القصيرة غير كافية. النساء يحتجن إلى برامج طويلة الأمد تجمع بين العلاج النفسي والدعم الاجتماعي والاقتصادي لتعزيز الصمود، وهو ما لا يتوفر بالقدر الكافي حاليًا.

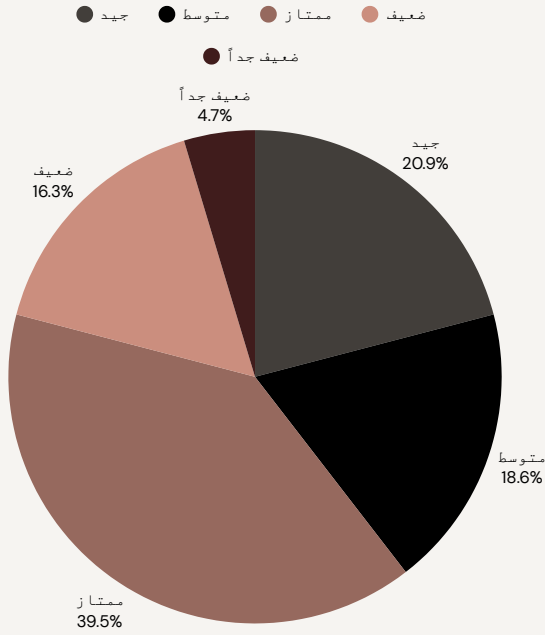


15 رضاك العام عن خدمات دعم المشاريع المقدمة للنساء في الأغوار

توضح النتائج أن 30% من النساء صنفن التعاون متوسطًا، و30% ضعيفًا، بينما 21% وصفته بالممتاز. هذا يعكس تفاوتًا واضحًا في استجابة الفرق لاحتياجات النساء. في فلسطين، النساء يواجهن أزمات مركبة تشمل الفقر والعنف الأسري وفقدان المعيل، ما يتطلب تعاونًا متعدد التخصصات. ضعف التعاون قد يكون بسبب نقص الكوادر أو عدم تدريبهم على خصوصية السياق الفلسطيني. تحسين التعاون يتطلب تطوير نهج شمولي يدمج بين الدعم النفسي والاجتماعي والقانوني.



◆ تحليل الرضى العام عن خدمات الدعم النفسي والإجتماعي المقدمة للنساء في أريحا



تُظهر نتيجة "الرضا العام" أن 55% من المشاركات لديهن انطباع إيجابي (39% جيد و16% ممتاز)، مقابل 21% متوسط و24% سلبي (19% ضعيف و5% ضعيف جداً). هذا المستوى "المقبول لكن غير الكافي" منطقي عند قراءته مع بقية المحاور: تتوافر عناصر إنسانية آمنة تحفظ الكرامة، لكن ما زالت هناك فجوات بنيوية في شمولية البرامج، السرعة، وملاءمة تقديم الخدمة لواقع النساء في فلسطين خلال السنوات الأخيرة.

على جانب الدوافع الرافعة للرضا، برزت الثقة والاحترام كقوة أساسية: 47% قيّمن الخصوصية بـ"ممتاز"، و40% رأين التعامل الإنساني ممتازاً، و67% مجتمعة عبّرن عن شعور آمن داخل الجلسات (35% جيد، 30% ممتاز). كذلك، توافر الجلسات نسبياً جيداً (37% ممتاز و26% جيد)، ووضوح

المعلومات مقبول (30% ممتاز و23% جيد). هذا يعكس حساسية مقدمي الخدمة للثقافة المحافظة، واهتماماً فعلياً بإجراءات السرية واحترام النساء—وهي نقاط بالغة القيمة في مجتمع قد ترتبط فيه الصحة النفسية بالوصمة، وتحتاج فيه النساء إلى بيئة آمنة قبل أي تدخل علاجي.

في المقابل، العوامل الخافضة للرضا ترتبط ببنية الخدمة وقدرتها على ملامسة الواقع المركّب: شمولية البرامج ما تزال ناقصة (30% ضعيفة)، وجود الدعم الاجتماعي/التوجيه متواضعة (33% ضعيف و33% متوسط) بما لا يخلق شبكة إسناد مستدامة. كذلك، الفعالية العلاجية لم تبيد مقنعة للجميع (37% متوسطة و23% ضعيفة)، والتعاون لحل المشكلات غير متسق (30% ضعيف و30% متوسط)، وسرعة الاستجابة تعاني بطناً (28% ضعيف و25% متوسط). ويزيد الطين بلة أن توافر الكوادر المدربة ما يزال دون المطلوب (35% متوسط و26% ضعيف)، وأن ملاءمة المواعيد ليست مربحة لشرائح واسعة من النازحات (30% ضعيف). هذه الفجوات تعكس محددات فلسطينية معروفة: قيود الحركة والحواجز، ضغط النزوح وفقدان المعيل، شح الموارد وتذبذب التمويل، الأدوار الاجتماعية المقيدة، والوصمة المرتبطة بطلب المساندة النفسية.

كما يفسر تركيب العيّنة جزءاً من الصورة: الحضور الأكبر كان للفئتين 35-44 (30%) و45-54 (28%)—وهما فئتان تتحملان أعباءً أسرية واقتصادية عالية—بينما تمثّل الشابات 18-24 (14%) وكبيرات السن 55+ (12%) أضعف. هذا يربّح أن الرضا العام يتأثر بتوقعات مرتفعة لدى الفئات الأكثر عبئاً وبأصوات أقل للفئات الأكثر هشاشة وصولاً، أي من قد تكون احتياجاتهن مختلفة ولم تلبّ بما يكفي.

إجمالاً، تبدو المؤسسات قد نجحت في تهيئة بيئة آمنة ومحترمة وسريّة—وهو شرط تأسيسي لأي تدخل—لكن الأثر العلاجي والاجتماعي طويل الأمد ما زال محدوداً بفعل عناصر خارج غرفة الجلسة: تأخر الخدمة، محدودية الكوادر، ضعف التوجيه الاجتماعي، وعدم شمول البرامج لاحتياجات معيشية وقانونية واقتصادية مرافقة للصدمة. لذا فنتيجة الرضا العام (إيجابي 55%) هي حصيلة طبيعية لتوازن بين جودة العلاقة العلاجية من جهة، وتحديات بنيوية وسياقية من جهة أخرى.

وبناءً على ذلك، فإن رفع الرضا من "مقبول" إلى "عالٍ" يتطلب: توسيع الشمولية (دمج تمكين اقتصادي/قانوني مع الدعم النفسي)، زيادة السرعة والمرونة (مواعيد متنقلة/مجتمعية ملائمة للنازحات)، تقوية شبكات الدعم الاجتماعي المحلي، الاستثمار في تدريب كوادر نسائية مختصة وحساسة ثقافياً، وتحسين الوصول عبر حلول تتجاوز الحواجز الجغرافية والاجتماعية. بهذه الاستجابات الواقعية للسياق الفلسطيني، يمكن تحويل نقاط القوة الحالية إلى أثر مستدام يعكس مباشرةً على مؤشرات الرضا والشفاء.

الاستنتاجات التفصيلية

تشير نتائج التقييم إلى واقع معقد تعيشه نساء أريحا، حيث تتداخل الضغوط الاقتصادية والاجتماعية مع القيود السياسية وتؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا عن الخدمات النفسية والاجتماعية. ورغم بروز بعض مظاهر الثقة والاحترام في بيئة الجلسات، إلا أن تكرار نسب الرضا المتوسطة والضعيفة يكشف عن قصور هيكلي في سرعة الاستجابة وشمولية البرامج. إن هذه الاستنتاجات تتجاوز الأرقام لتكشف عن حاجات ملحة لتطوير التدخلات، وضمان أن تكون أكثر تكاملاً وارتباطاً بالسياق الفلسطيني الخاص بالنساء.

- **ارتفاع مستوى الثقة والسرية كقاعدة أساسية للخدمات:** أظهرت النتائج أن غالبية النساء عبرن عن شعور بالأمان داخل الجلسات، وقيّمن السرية بشكل إيجابي، وهو مؤشر بالغ الأهمية في مجتمع فلسطيني محافظ حيث قد تشكل الوصمة الاجتماعية عائقاً رئيسياً أمام طلب الدعم النفسي. هذا النجاح يعكس إدراكاً من مقدمي الخدمة لأهمية الخصوصية كمدخل أساسي لبناء علاقة علاجية فعّالة.

- **الاحترام الإنساني يعزز الرضا العام:** اعتبرت نسبة كبيرة من المشاركات أن التعامل معهن كان إنسانياً واحترافياً، ما ساهم في تعزيز شعورهن بالكرامة داخل بيئة العلاج. هذه النتيجة تؤكد أن الجانب العاطفي والإنساني في تقديم الخدمة لا يقل أهمية عن الأدوات العلاجية التقنية.

- **قصور واضح في سرعة الاستجابة وملاءمة المواعيد:** أظهرت النتائج أن ما يقارب ثلث النساء واجهن صعوبة في الاستفادة من الخدمات بسبب بطء الإجراءات أو عدم ملاءمة المواعيد لظروفهن الأسرية والاجتماعية. في سياق مثل أريحا، حيث تتحمل النساء مسؤوليات منزلية وأعباء معيشية مضاعفة، فإن المرونة في المواعيد والقدرة على التدخل السريع تمثلان عنصراً حاسماً لزيادة الفاعلية.

- **عدم شمولية البرامج في تلبية الاحتياجات المركبة:** ركزت معظم التدخلات على الدعم النفسي المباشر، في حين أن النساء الفلسطينيات يواجهن أزمات متعددة تشمل العنف الأسري، فقدان المعيل، الفقر، وصعوبات قانونية. هذا يفسر تقييم نسبة كبيرة من النساء لجودة البرامج بأنها ضعيفة أو متوسطة. الحاجة واضحة لبرامج أكثر تكاملاً تربط الدعم النفسي بالتمكين الاجتماعي والاقتصادي والقانوني.

- **ضعف الدعم الاجتماعي المساند:** أظهرت البيانات أن مستويات الرضا عن التوجيه والدعم الاجتماعي كانت منخفضة، وهو مؤشر على محدودية الروابط المجتمعية المنظمة التي تساعد النساء على مواجهة أزماتهم. هذا القصور يترك النساء في حالة عزلة نسبية، ما يقلل من فاعلية التدخلات الفردية.

- **محدودية الكوادر المختصة والمتدربة:** النتائج تشير إلى أن النساء لهن قصوراً في توفر كوادر نسائية مختصة، وهو أمر بالغ الأهمية في السياق الفلسطيني حيث قد تتردد النساء في الانفتاح على كوادر غير مدربة أو غير حساسة للبعد الثقافي والاجتماعي. النقص العددي والمهني في الكوادر انعكس بشكل مباشر على تقييم الجودة والفاعلية.

- **تباين تجارب الرضا بين الفئات العمرية:** أظهرت العينة أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً (35-54) هي الأكثر انخراطاً في التقييم، ما يعكس احتياجات مضاعفة لهذه الفئة التي تقع تحت ضغط الأعباء المعيشية والأسرية. ضعف تمثيل الشباب وكبيرات السن يشي بوجود فجوة في الوصول لهذه الشرائح، ما قد يحجب مشاكل خفية وغير معبر عنها بالشكل الكافي.

- **الفاعلية العلاجية محدودة الأثر طويل الأمد:** كثير من النساء قيّمن فاعلية الدعم بأنه متوسطة أو ضعيفة، ما يعكس أن التدخلات الحالية قد تكون قادرة على توفير احتواء نفسي مؤقت، لكنها أقل قدرة على إحداث تحولات عميقة في مواجهة الصدمات المتراكمة الناتجة عن الاحتلال، النزوح، والضغوط الاقتصادية. الحالية، خصوصاً السرية والاحترام، وربطها ببرامج أكثر شمولية واستجابة، سيكون هو العامل الحاسم في رفع هذه النسبة.

- **ارتباط النتائج بالواقع السياسي والاجتماعي:** لا يمكن فصل مستويات الرضا عن السياق الفلسطيني العام؛ الحواجز العسكرية، الفقر، الانقسام الأسري، ونقص الموارد كلها عوامل تجعل تقديم خدمات نفسية واجتماعية تحديًا بنيويًا. لذا، فإن ضعف بعض المؤشرات لا يعود فقط لأداء المؤسسات، بل أيضًا للقيود الخارجية المفروضة على حركة النساء وإمكانية وصولهن.
- **الحاجة لتعزيز البعد المجتمعي والتشاركي:** رغم النجاحات الجزئية، ما تزال الخدمات تُقدّم بصورة تفاعلية محدودة، دون إشراك النساء في تصميم البرامج أو صياغة الحلول. إدماج المستفيدات في عملية التخطيط سيسهم في ضمان ملاءمة أكبر للخدمات وزيادة مستوى الرضا العام.
- **الرضا العام مقبول لكنه هش:** نسبة الرضا الإجمالية (55%) تمثل قاعدة إيجابية لكنها غير صلبة، حيث أن أي قصور إضافي في الكوادر أو التمويل قد يؤدي إلى تراجعها بسرعة. تعزيز نقاط القوة

التوصيات

تكشف نتائج التقييم أن النساء في أريحا يقيمن خدمات الدعم النفسي والاجتماعي بشكل متباين، إذ برزت الثقة والاحترام كعناصر إيجابية، بينما ظلت سرعة الاستجابة، شمولية البرامج، وتوافر الكوادر المتخصصة نقاط ضعف رئيسية. ولتطوير مستوى الخدمات ورفع الرضا العام، تقترح التوصيات التالية:

- **تسريع الاستجابة وزيادة المرونة:** اعتماد آليات تدخل عاجل وتوفير مواعيد أكثر ملاءمة لظروف النساء، خاصة المعيلات والنازحات.
- **تعزيز الكوادر المتخصصة:** الاستثمار في تدريب كوادر نسائية مؤهلة وحساسة ثقافيًا، مع ضمان توافر العدد الكافي لتغطية الاحتياجات المتزايدة.
- **توسيع شمولية البرامج:** دمج الدعم النفسي بالخدمات الاجتماعية والاقتصادية والقانونية بما يعكس الواقع المركب للنساء الفلسطينيات.
- **تحسين الوصول والإعلام:** تطوير قنوات تواصل قريبة من النساء مثل الإذاعات المحلية والقيادات المجتمعية لتوضيح طبيعة الخدمات.
- **تقوية الدعم الاجتماعي والجماعي:** تعزيز الجلسات الجماعية وأنشطة التوجيه لبناء شبكات تضامن نسوية تحد من العزلة.
- **استهداف الفئات الأقل تمثيلًا:** تخصيص برامج للشابات وكبيرات السن، عبر مبادرات متنقلة أو شراكات محلية، لضمان وصول أوسع وشمولية أكبر.
- **ترسيخ سرية وخصوصية البيانات:** الاستمرار في تعزيز السياسات الواضحة التي تكفل الخصوصية، بما يرفع مستوى الثقة ويشجع النساء على المشاركة.