



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License.

حنين يوسف محمد عثمان

الأستاذ الدكتور محمد مقداد

نشر إلكترونياً بتاريخ: ٦ يناير ٢٠٢٦ م

موجبة قوية بين أثر الحرب والحالة النفسية، وعلاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الحالة النفسية والأداء الوظيفي. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، وطبيعة العمل، في حين وُجدت فروق في الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور. توصي الدراسة بضرورة تبني منظمات المجتمع المدني برامج دعم نفسي مؤسسية مستدامة، وتعزيز بيئات العمل الداعمة، بما يساهم في حماية الصحة النفسية للعاملين والحفاظ على مستوى أدائهم الوظيفي في ظل الأزمات الممتدة.

الكلمات المفتاحية: الحرب، الحالة النفسية، الأداء الوظيفي، منظمات المجتمع المدني، العاملون الإنسانيون، قطاع غزة.

Abstract

This study aimed to examine the impact of war on the psychological well-being and job performance of

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة، في ظل الحرب الممتدة التي بدأت في أكتوبر ٢٠٢٣ وما رافقها من تدمير واسع ونزوح وضغوط نفسية مزمنة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداة لجمع البيانات من عينة قوامها (٤٠) من العاملين في منظمات المجتمع المدني المحلية. تم قياس الحالة النفسية من خلال أبعاد القلق والاكتئاب والتوتر باستخدام مقياس (DASS-21)، بينما تم قياس الأداء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وسلوك المواظبة التنظيمي. أظهرت النتائج أن أثر الحرب على العاملين كان مرتفعاً، كما كشفت عن مستوى مرتفع نسبياً من التأثير النفسي، مقابل مستوى مرتفع من الأداء الوظيفي رغم الظروف القاسية. وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية

performance were found based on gender in favor of males. The study recommends that civil society organizations adopt sustainable institutional mental health support programs and create supportive work environments to safeguard employees' psychological well-being and maintain job performance during prolonged crises.

Keywords: War, Psychological Well-being, Job Performance, Civil Society Organizations, Humanitarian Workers, Gaza Strip.

* المقدمة

يواجه قطاع غزة أوضاعاً إنسانية ومعيشية بالغة التعقيد، تتفاقم باستمرار بفعل الحروب المتكررة والعمليات العسكرية المكثفة. تشكل هذه الظروف ضغوطاً هائلة على النسيج الاجتماعي بأكمله، وتترك آثاراً نفسية عميقة تطل مختلف شرائح المجتمع (United Nations OCHA, 2024). تبرز فئة العاملين في منظمات المجتمع المدني كمجموعة تواجه تحدياً مضاعفاً: فهم يتعرضون للصدمات والأزمات كأفراد، وفي الوقت ذاته يتحملون مسؤولية الاستجابة لها وتقديم الدعم للآخرين كمحترفين (شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، ٢٠٢٤). تضعهم هذه الازدواجية في موقف بالغ الحساسية، حيث يمكن أن تؤثر المعاناة النفسية المباشرة الناجمة عن الحرب على كفاءتهم في أداء أدوارهم المهنية الحيوية. تشير تقارير حديثة إلى أن الحرب

employees working in civil society organizations in the Gaza Strip, in light of the prolonged war that began in October 2023 and its severe humanitarian and psychological consequences. The study adopted a descriptive-analytical methodology and used a questionnaire to collect data from a sample of 40 employees working in local civil society organizations. Psychological well-being was assessed through symptoms of depression, anxiety, and stress using the DASS-21 scale, while job performance was measured through job satisfaction, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. The results indicated a high level of war impact on employees, along with a relatively high level of psychological distress. Despite these conditions, employees demonstrated a high level of job performance. The findings revealed a significant positive correlation between war impact and psychological distress, and a significant negative correlation between psychological distress and job performance. No statistically significant differences were found based on educational level, years of experience, or nature of work, while significant differences in job

التي اندلعت في أكتوبر ٢٠٢٣ قد خلفت دماراً غير مسبوق على المستويين المادي والبشري، مما فاقم من حدة التحديات القائمة (Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, 2024). في مثل هذا الاطار، يظهر سؤال محوري حول قدرة منظمات المجتمع المدني، التي تعتمد على مواردها البشرية بشكل أساسي، على الحفاظ على فاعليتها واستمرار عملها. لا يمكن فهم هذا بمعزل عن الحالة النفسية للعاملين الذين يتحملون أعباءً جسيمة في ظروف بالغة القسوة (Gaza Community Mental Health Programme, 2024). إن الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين ليس نتاجاً للمهارات المهنية وحدها، بل هو حصيلة تفاعل معقد بين هذه المهارات وبين صحتهم النفسية وقدرتهم على التكيف (Abebe, 2020). لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى فحص هذه العلاقة التفاعلية بشكل منهجي. فهي تحاول رصد وتقييم الآثار النفسية المترتبة على الحرب على العاملين في هذا القطاع، ومن ثم تحليل كيفية انعكاس هذه الآثار على ممارساتهم العملية وجودة أدائهم. يأتي هذا السعي انطلاقاً من إيمان بأهمية الدور الذي تلعبه هذه المنظمات في التخفيف من وطأة الأزمة، وأهمية الحفاظ على صحة وسلامة رأس المال البشري الذي يعمل ضمنها (Echoes of conflict, 2024).

* مشكلة الدراسة وأسئلتها

تنبع مشكلة هذه الدراسة من واقع الحياة في قطاع غزة، حيث تخلق الحروب المستمرة بيئةً من الضغوط النفسية

المزمنة والطارئة. يواجه العاملون في منظمات المجتمع المدني، نتيجة لطبيعة عملهم الميداني والتواصل المباشر مع المجتمع المنكوب، مستويات عالية من التعرض للمشاهد الصادمة ورؤية المعاناة (أبو طه وأبو جامع، ٢٠٢٢). هذا التعرض، مقترناً بما يعانيه شخصياً من خسائر وتهجير وخوف، يخلق عبئاً نفسياً ثقیلاً. من ناحية أخرى، فإن فعالية هذه المنظمات ونجاحها في أداء رسالتها الإنسانية والتنمية تعتمد بشكل جوهري على أداء العاملين فيها (جودة، ٢٠٢٣). يشكل هذا التقاطع بين المعاناة الشخصية والمسؤولية المهنية إشكالية حقيقية. فمن الطبيعي ان تتوقع أن الحالة النفسية المتأثرة سلباً قد تقيد من قدرة الموظف على التركيز، واتخاذ القرارات السليمة، والحفاظ على الدافعية للعمل، والتعاون بفعالية ضمن الفريق (حمدان، ٢٠٢١). ومع ذلك، تظل هناك حاجة لأدلة منهجية وميدانية في الاطار الفلسطيني تثبت طبيعة وقوة هذه العلاقة، خاصة في أعقاب الحرب الأخيرة التي فاقمت جميع الظروف السابقة. وعليه، يمكن تلخيص الإشكالية في السؤال الرئيس الآتي: ما أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟ يتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية

التالية: -

- ١- ما أثر الحرب. بمنظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟
- ٢- ما مستوى التأثير النفسي الناجم عن الحرب لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟
- ٣- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟

٤- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)؟

* أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتدرجة التي تخدم الفهم العلمي والتطبيق العملي: -
١- رصد وتقييم طبيعة وشدة الآثار النفسية (القلق، الاكتئاب، التوتر) التي خلفتها الحرب على العاملين في منظمات المجتمع المدني.
٢- تقييم مستوى الأداء الوظيفي الحالي لهؤلاء العاملين من خلال أبعاده الرئيسية المتمثلة في الرضا والالتزام والسلوك التنظيمي.

٣- فحص طبيعة وقوة العلاقة الإحصائية بين متغير الحالة النفسية ومتغير الأداء الوظيفي، لتحديد مدى تأثير الأول على الثاني.

٤- استكشاف ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الحالة النفسية والأداء الوظيفي تعزى لاختلاف الخصائص الديموغرافية والمهنية لأفراد العينة.

٥- تقديم توصيات عملية مبنية على النتائج يمكن أن تساعد منظمات المجتمع المدني والجهات المعنية في تصميم برامج دعم نفسي ومهني فعالة، وتهيئة بيئات عمل أكثر دعماً لصحة وسلامة العاملين (أبو صفية والنحال، ٢٠٢٢).

* أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

تتناول الدراسة العلاقة بين متغيري الحالة النفسية والأداء الوظيفي في إطار إنساني يتمثل بالحرب الممتدة، وهو سياق يختلف عن بيئات العمل المستقرة التي ركزت عليها معظم الدراسات السابقة (الأسطل، ٢٠٢٣). تساهم الدراسة في إثراء النظريات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في ظل الأزمات، من خلال تقديم بيانات ميدانية من بيئة عالية الضغوط حول كيفية تفاعل العوامل النفسية مع الأداء المهني. تقدم الدراسة إطاراً مفاهيمياً يمكن البناء عليه في بحوث لاحقة تتناول تأثيرات الحرب الممتدة على مختلف القطاعات المهنية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تقدم نتائج الدراسة مؤشرات واقعية وقابلة للقياس لصانعي القرار في منظمات المجتمع المدني حول الحالة النفسية للعاملين لديها وأدائهم، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة (أبو عمرة، ٢٠٢٤). توفر أساساً علمياً لتطوير سياسات مؤسسية وبرامج تدخلية تستهدف تعزيز الصحة النفسية للعاملين وتقوية مناعتهم المهنية، مثل برامج الدعم النفسي والإرشاد، وورش العمل الخاصة بإدارة الضغوط. تساعد في توجيه الموارد المحدودة نحو احتياجات الدعم الأكثر إلحاحاً، سواء على المستوى الفردي أو المؤسسي. تسلط الضوء على أهمية دور البيئة التنظيمية الداعمة كعامل مخفف للآثار السلبية، مما يشجع المؤسسات على تبني ممارسات قيادية وإدارية تراعي الجانب الإنساني (الحلو، ٢٠٢٢).

* حدود الدراسة

١- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة جغرافياً على منظمات المجتمع المدني المحلية العاملة في قطاع غزة. وقد لا تكون النتائج قابلة للتعميم بشكل كامل على المنظمات الدولية أو تلك العاملة في الضفة الغربية، بسبب اختلاف طبيعة الاطار والضغوط.

٢- الحدود الزمانية: تجمع البيانات في إطار زمني محدد (خلال عام ٢٠٢٥)، وهو وقت لا تزال فيه الآثار المباشرة للحرب ماثلة وقد تكون بعض الاستجابات عاطفية وحادة. قد تختلف الصورة في فترات لاحقة من التعافي النفسي أو في فترات تصعيد جديدة.

٣- الحدود الموضوعية: تركز الدراسة على متغيرين رئيسيين هما الحالة النفسية (مقاساً بمظاهر القلق والاكتئاب والتوتر) والأداء الوظيفي (مقاساً بالرضا والالتزام والسلوك).

٤- الحدود المنهجية: تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الكمي وعلى أداة الاستبيان.

* مصطلحات الدراسة و تعريفاتها

١- الحرب: تشير في هذه الدراسة تحديداً إلى العمليات العسكرية المكثفة والشاملة التي شنتها الاحتلال الاسرائيلي على قطاع غزة بدءاً من أكتوبر ٢٠٢٣، وما نتج عنها من دمار مادي وبشري واسع النطاق، وتأثيرات مستمرة على الحياة اليومية والأمن الشخصي (Gaza Community Mental Health Programme, 2024).

٢- الحالة النفسية: هي الحالة العاطفية والانفعالية الراهنة للفرد، والتي تقاس في هذه الدراسة من خلال تقييم الأعراض

الشائعة للضيق النفسي في سياق الصدمة، وهي: أعراض الاكتئاب (مثل اليأس وفقدان المتعة)، وأعراض القلق (مثل الذعر والتوتر الجسدي)، وأعراض التوتر (مثل صعوبة الاسترخاء والعصبية)، وذلك باستخدام مقياس DASS-21 المعدل للسياق المحلي (Lovibond & Lovibond, 1995).

٣- الأداء الوظيفي: يقصد به مجموع السلوكيات والإنجازات التي يقدمها الموظف في عمله، وتساهم في تحقيق أهداف المنظمة. في هذه الدراسة، يُقسّم إلى ثلاثة أبعاد: الرضا الوظيفي (المشاعر الإيجابية تجاه العمل والبيئة المهنية)، الالتزام الوظيفي (الولاء العاطفي والمعياري للمؤسسة والرغبة في البقاء فيها)، وسلوك المواظبة التنظيمي (الانضباط، والمبادرة، والتعاون، وإنجاز المهام) (Motowidlo & Van Scotter, 2021).

٤- منظمات المجتمع المدني المحلية: هي المؤسسات غير الحكومية وغير الربحية التي ينشئها ويديرها أفراد من المجتمع الفلسطيني في غزة، بهدف تقديم خدمات إنسانية، أو تنمية، أو اجتماعية، أو صحية، أو قانونية للفئات المجتمعية المختلفة، خاصة في أوقات الأزمات (شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، ٢٠٢٤).

٥- الحالة النفسية في سياق الصراع: تشكل الصحة النفسية حجر الزاوية في رفاهية الإنسان وقدرته على الأداء، غير أنها من أكثر الجوانب تأثراً في أوقات الحرب والصراعات المسلحة. في بيئة مثل غزة، حيث يتعرض السكان لأزمات متراكمة، يصبح مفهوم "الصدمة المزمنة" أو "الإجهاد السام"

وصفاً دقيقاً للواقع النفسي السائد (Hobfoll et al., 2021).

٦- مفهوم الحالة النفسية وقياسها: تتجاوز الحالة النفسية في الاطار الإنساني مفهوم المزاج العابر لترتبط باستجابة الفرد العاطفية والجسدية للضغوط الشديدة والصدمات. تعرفها الجمعية الأمريكية لعلم النفس بأنها حالة من الضيق النفسي قد تشمل أعراضاً انفعالية، وسلوكية، وجسدية، تؤثر على التفكير والشعور والتصرف (APA, 2022). في الدراسات الميدانية، يُعتمد على مقاييس موحدة لتقييم هذه الحالة، وأشهرها في سياق الكوارث مقياس "DASS-21" الذي يقيس ثلاث فئات أساسية من الأعراض هي الاكتئاب والقلق والتوتر، والتي تعتبر شائعة بين الناجين من الصدمات الجماعية (Lovibond & Lovibond, 1995).

* الاطار النظري

* النظريات المفسرة للاستجابة النفسية للصدمة

تقدم عدة نظريات إطاراً لفهم كيف تؤثر الحرب على الصحة النفسية: -

١- نظرية التقييم المعرفي (Lazarus & Folkman, 1984): تفترض أن استجابة الفرد للضغط تعتمد على تقييمه للحدث. فإذا قِيم الفرد الحرب كتهديد يتجاوز موارده للتكيف، فإنه سيشعر بالعجز والضيق النفسي الحاد. يفسر هذا لماذا يعاني بعض العاملين في المجال الإنساني من ضغوط شديدة؛ فهم يواجهون تهديداً وجودياً شخصياً بينما يتحملون مسؤولية مساعدة الآخرين على التكيف، مما يستنفد مواردهم النفسية سريعاً.

٢- نظرية الإرهاق (Maslach & Jackson, 1981):

تركز على العاملين في المهن المساعدة، وتشير إلى أن التعرض المزمن لضغوط العمل العاطفية دون دعم كافٍ يؤدي إلى ثلاثي الإرهاق: الإنهاك العاطفي (الشعور بالإفراغ النفسي)، تبني المشاعر (الاتجاه السلبي واللامبالي نحو المستفيدين)، وانخفاض الإحساس بالإنجاز الشخصي. هذه النظرية ذات صلة مباشرة بواقع العاملين في منظمات غزة الذين يعملون بلا هوادة لمواجهة احتياجات هائلة في ظل موارد شحيحة.

٣- النموذج البيئي (Bronfenbrenner, 2020):

يؤكد أن الفرد يتأثر بأنظمة بيئية متداخلة. فالحرب تدمر النظام الداعم الأساسي (الأسرة، المنزل، الحي)، وتخلخل النظام المجتمعي الأوسع (الخدمات، الاقتصاد)، مما يحرم الفرد من طبقات الحماية التي تعزز مرونته النفسية.

* مظاهر التأثير النفسي للحرب

تظهر الدراسات في الاطار الفلسطيني أن الحرب تؤدي إلى مجموعة من الاضطرابات النفسية، أبرزها ارتفاع معدلات اضطراب الكرب التالي للصدمة (PTSD)، والاكتئاب، والقلق العام، بالإضافة إلى أعراض جسدية نفسية المنشأ (Thabet et al., 2022). بالنسبة للعاملين في المجتمع المدني، فإن الطبيعة الميدانية لبعض الأعمال تعرضهم بشكل مباشر لمشاهد الدمار والمعاناة، مما يزيد من خطر تعرضهم للصدمة الثانوية، حيث يتأثرون عاطفياً من خلال التعاطف مع معاناة الآخرين (أبو سمرة، ٢٠٢١). تشير دراسة أقطم (٢٠٢٥) إلى أن غزة تشهد أزمة نفسية جماعية معقدة،

تتطلب تدخلات مكيفة ثقافياً وتتعامل مع الصدمات المتعددة والمتراكمة.

* الأداء الوظيفي في بيئات الأزمات

يعد الأداء الوظيفي المخرج النهائي الذي تسعى أي منظمة لتحسينه، غير أن تعريفه وقياسه يصبح أكثر تعقيداً في بيئات غير مستقرة حيث قد تتغير الأولويات وتتدخل المعايير الاعتيادية.

* مفهوم الأداء الوظيفي وتطوره

تطور مفهوم الأداء الوظيفي من التركيز على الإنتاجية الكمية إلى اعتباره بناءً متعدد الأبعاد. يعرفه كامبل (Campbell, 2021) على أنه تلك السلوكيات الفعلية التي ينخرط فيها الموظف وتساهم في أهداف المنظمة. يميز الباحثون عادة بين نوعين: أداء المهام (إنجاز الواجبات الرسمية المحددة في الوصف الوظيفي) والأداء الاطارى (السلوكيات التطوعية التي تدعم البيئة الاجتماعية والنفسية للمنظمة، مثل التعاون ومساعدة الزملاء) (Motowidlo & Van Scotter, 2021). في سياق الأزمات، يصبح الأداء الاطارى، كالمرونة والمبادرة والتعاون، بالغ الأهمية وقد يفوق أداء المهام الاعتيادية أهميةً.

أبعاد الأداء الوظيفي محل الدراسة: تركز هذه الدراسة على ثلاثة أبعاد مترابطة: -

١- **الرضا الوظيفي:** وهو المكون العاطفي، ويعبر عن المشاعر الإيجابية أو السلبية التي يكوّنها الفرد تجاه عمله وبيئته. ينبع من عوامل داخلية (كالإحساس بالإنجاز) وخارجية (كالدعم

الإداري وظروف العمل). في الأزمات، قد يتأثر الرضا بشدة بسبب فقدان الموارد الأساسية وعدم اليقين (عائش، ٢٠٢٠).
٢- **الالتزام التنظيمي:** وهو المكون المعيارى والعاطفى، ويعكس قوة ارتباط الهوية الفردية بالهوية المؤسسية، والرغبة في البقاء والعطاء للمنظمة. في أوقات الشدة، قد يتعزز الالتزام بسبب الشعور بالرسالة المشتركة، أو يضعف بسبب الإحباط وتراجع الثقة في قدرة المؤسسة على حماية موظفيها (الأسطل، ٢٠٢٣).

٣- **سلوك المواظبة التنظيمي:** وهو المكون السلوكى، ويشمل السلوكيات الملاحظة والملموسة مثل الانضباط، وإتمام المهام في الوقت المحدد، والمبادرة في حل المشكلات، والعمل بروح الفريق. غالباً ما يكون هذا البعد هو الأكثر تأثراً مباشرة بالحالة النفسية، حيث يمكن للقلق والاكتئاب أن يضعفا التركيز والطاقة والدافعية للأداء (جودة، ٢٠٢٣).

٤- **العوامل المؤثرة على الأداء في الأزمات:** يخضع الأداء الوظيفي في بيئة كغزة لتأثير مجموعة معقدة من العوامل: العوامل الشخصية (كالمهارات والخبرة والمرونة النفسية)، والعوامل التنظيمية (كفعالية القيادة، ووضوح الاتصالات، وتوفر الدعم المؤسسى)، والعوامل البيئية الخارجية (كشدة التهديد الأمنى، وعدم الاستقرار المعيشى) (Al-Hadidi & Bashir, 2024). تكمن الصعوبة في أن هذه العوامل تتآزر سلباً في كثير من الأحيان، مما يخلق تحدياً كبيراً للحفاظ على أي مستوى مقبول من الأداء.

* العلاقة بين الحالة النفسية والأداء الوظيفي

يشكل الرابط بين الصحة النفسية والأداء المهني حقيقة راسخة في أدبيات علم النفس التنظيمي وعلم نفس العمل، حيث تشير الغالبية العظمى من الدراسات إلى وجود علاقة طردية إيجابية بين الاستقرار النفسي والفعالية في العمل، وعكسية سلبية بين الضيق النفسي وضعف الأداء (Spector, 1997).

* آليات التأثير

يؤثر الضيق النفسي على الأداء الوظيفي عبر مسارات متعددة:-

١- **المسار المعرفي:** يضعف القلق والاكتئاب الوظائف المعرفية العليا مثل التركيز، والذاكرة العاملة، وسرعة معالجة المعلومات، واتخاذ القرارات. قد يصبح الموظف المشتت ذهنياً أكثر عرضة للوقوع في أخطاء أو يتجنب اتخاذ القرارات المعقدة (Hassan & Mahmoud, 2023).

٢- **المسار الانفعالي والدافعي:** يستنزف الضيق النفسي الطاقة العاطفية، مما يؤدي إلى انخفاض الدافعية الجوهرية للعمل، وفقدان الشعور بالكفاءة الذاتية، وتراجع الرضا. قد ينسحب الموظف عاطفياً من عمله وزملائه (عطوان، ٢٠٢٢).

٣- **المسار السلوكي:** تترجم الصعوبات المعرفية والانفعالية إلى سلوكيات ملموسة مثل التغيب المتكرر (حتى مع الحضور الجسدي "الحضورية" أو "التغيب الذهني")، وتأخر إنجاز المهام، وضعف جودة العمل، وتوتر العلاقات مع الزملاء والمستفيدين (أبو ظاهر وأبو حطب، ٢٠٢١).

الدراسات الداعمة للعلاقة بين مستويات التوتر النفسي ومؤشرات الأداء الوظيفي: في الاطار الفلسطيني والإقليمي، تدعم العديد من الدراسات وجود هذه العلاقة القوية. فقد وجدت دراسة حمدان (٢٠٢١) علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين مستويات التوتر النفسي ومؤشرات الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات غير الحكومية أثناء الكوارث. وأشارت دراسة محمود وموسى (٢٠٢٣) إلى أن التراجع في الصحة النفسية لدى العاملين في مجال الإغاثة انعكس سلباً على فعالية أدائهم بنسب ملحوظة. على الصعيد الدولي، تؤكد دراسة مثل التي أجراها Yusuf & Kamara (٢٠٢٣) أن الصحة النفسية هي أحد المحددات الرئيسية للإنتاجية وجودة العمل في البيئات الهشة.

دور العوامل المعدلة: من المهم الإشارة إلى أن قوة العلاقة السلبية بين الضيق النفسي وضعف الأداء ليست ثابتة، بل تتأثر بعوامل معدلة. أهم هذه العوامل هو الدعم التنظيمي المدرك، وهو اعتقاد الموظف بأن مؤسسته تهتم لرفاهه وتدعمه عندما يواجه صعوبات (Alavi & Gill, 2021). يمكن للدعم المؤسسي الفعال (كالتواصل الفعال، والمرونة في ظروف العمل، وتوفير خدمات الإرشاد) أن يخفف من وطأة الضغوط النفسية ويمنع تحولها إلى تراجع كبير في الأداء. بمعنى آخر، يمكن للبيئة التنظيمية الجيدة أن "تحمي" الأداء حتى في ظل ظروف نفسية صعبة (Hussein & Badran, 2022).

* منظمات المجتمع المدني في غزة: الاطار الحاضن

لا يمكن تحليل العلاقة بين الحرب والصحة النفسية والأداء بمعزل عن الاطار المؤسسي الذي يجري فيه. تُشكل

منظمات المجتمع المدني المحلية في غزة نظاماً حيوياً وبيئة عمل فريدة، تحدد إلى حد كبير طبيعة التجربة التي يمر بها العاملون. **الطبيعة والدور:** تعمل هذه المنظمات، رغم التحديات الجسدية، كشبكة أمان مجتمعي أولى. فهي تقدم خدمات الإغاثة الطارئة، والدعم النفسي والاجتماعي، والخدمات الصحية والتعليمية، والدفاع عن الحقوق (UNDP, 2023). هذا الدور يجعلها في قلب العاصفة، وأولى الجهات التي يلجأ إليها المجتمع المنكوب، مما يضاعف الأعباء على كاهل العاملين فيها.

التحديات الهيكلية: تواجه هذه المنظمات تحديات هيكلية تعمق من ضغوط العمل:

عدم الاستقرار المالي: الاعتماد الشديد على التمويل الخارجي المتقلب يجعل الوظائف غير آمنة، ويمنع التخطيط طويل الأمد (شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، ٢٠٢٤).

القيود الأمنية واللوجستية: الحصار والحرب يعيقان الحركة، ووصول الإمدادات، وتنفيذ المشاريع، مما يزيد من الإحباط والشعور بالعجز بين العاملين.

الأعباء الزائدة: نقص الموارد البشرية مقابل حجم الاحتياجات الهائل يؤدي إلى أعباء عمل غير واقعية، وساعات عمل طويلة، وعدم وجود فترات تعافي كافية (البرغوثي وعبد العال، ٢٠٢٣).

البيئة التنظيمية الداخلية: تتفاوت قدرة هذه المنظمات داخلياً في خلق بيئة داعمة. تشمل الممارسات الإيجابية القيادة المتعاطفة، والاتصالات الشفافة، والاعتراف بالجهد، وتوفير مساحات للتعبير عن المشاعر. في المقابل، قد تفتقد بعض

المنظمات لهذه الممارسات، أو تعاني من بيروقراطية داخلية، أو عدم مساواة، مما يفاقم الضغوط النفسية للعاملين (محمود وموسى، ٢٠٢٣).

كعامل معدل في العلاقة المدروسة: تُعدّ البيئة التنظيمية في منظمات المجتمع المدني عاملاً مُعدلاً مهماً في العلاقة بين الحرب والأداء الوظيفي؛ إذ يمكن للمؤسسات الداعمة للصحة النفسية أن تخفف من الآثار السلبية للحرب على الأداء، بينما تؤدي المؤسسات التي تتجاهل هذه الأبعاد إلى زيادة الاستنزاف النفسي وتحويل الصدمة الخارجية إلى أزمة أداء داخلية (Yusof et al., 2022). وعليه، فإن فهم خصائص وديناميكيات هذه المنظمات يُعدّ ضرورياً بقدر أهمية فهم خبرات العاملين أنفسهم.

* الدراسات السابقة

١- دراسة أبو طه وأبو جامع (٢٠٢٢): بعنوان "أثر العدوان الإسرائيلي على الصحة النفسية لدى العاملين في المؤسسات الإنسانية في قطاع غزة". استخدمت المنهج الوصفي التحليلي على عينة قوامها ٢١٤ موظفاً. من أهم نتائجها: أن ٧١٪ من العاملين أظهروا أعراض قلق واكتئاب بعد العدوان، مع تأثر النساء بشكل أكبر. أوصت بتوفير برامج دعم نفسي مؤسسية وإدماج الصحة النفسية في خطط الطوارئ.

٢- دراسة عطوان (٢٠٢٠): تناولت "الصحة النفسية للعاملين في المؤسسات الأهلية بعد حرب ٢٠١٤". وجدت أن ٦٢٪ من أفراد العينة (١٥٠ موظفاً) عانوا من أعراض الاكتئاب والقلق، وكانت اضطرابات النوم والانفعال الزائد

من أكثر الأعراض انتشاراً. شددت على ضرورة تدخلات ما بعد الصدمة داخل المؤسسات.

٣- دراسة أبو سمرة (٢٠٢١): ركزت على "التوتر النفسي لدى موظفي منظمات المجتمع المدني في ظل الأزمات المتكررة". كشفت عن مستويات مرتفعة من التوتر، خاصة لدى العاملين في الطوارئ والميدان، وربطت ذلك بضغط العمل والغموض المؤسسي.

٤- دراسة Thabet et al (٢٠٢٢): أجريت في غزة على عينة من العاملين في المنظمات غير الحكومية، ووجدت أن ٦٤٪ منهم أظهروا أعراضاً لاضطراب ما بعد الصدمة (PTSD).

٥- دراسة Böttche et al (٢٠٢١): وهي تحليلية عالمية، أشارت إلى أن العيش في بيئات حرب مزمنة يؤدي إلى "صدمة تراكمية" تظهر على شكل اضطرابات عاطفية وسلوكية معقدة، كالخدر العاطفي أو الانفجارات الغاضبة.

٦- دراسة Mousa et al (٢٠٢٣): قارنت بين العاملين الإنسانيين في غزة ولبنان، ووجدت مستويات عالية من الإرهاق الوظيفي (Burnout) والشعور بعدم التقدير، مما أثر سلباً على مشاركتهم في العمل.

٧- دراسة جودة (٢٠٢٣): حول "محددات الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية في ظل الحصار". خلصت إلى أن الأداء يتأثر بعوامل مثل الاستقرار المالي والتحفيز والثقة بالإدارة، بينما شكّل القلق النفسي أحد أبرز المعوقات.

٨- دراسة الحلو (٢٠٢٢): قاست "الأداء الوظيفي في المؤسسات الإغاثية بعد العدوان على غزة ٢٠٢١". أظهرت

تراجعاً فورياً في الأداء بنسبة ٣٥٪، خاصة في الالتزام والانضباط، مع تحسن تدريجي بعد تدخلات الدعم.

٩- دراسة عايش (٢٠٢٠): بحثت في "تأثير الضغوط النفسية الناتجة عن الأزمات على أداء العاملين في الجمعيات الخيرية". أكدت على وجود علاقة عكسية قوية بين شدة الضغوط النفسية ومستوى الأداء، خاصة في البيئات غير الداعمة.

١٠- دراسة Al-Hadidi & Bashir (٢٠٢٤):

ناقشت استراتيجيات التكيف التنظيمي وأداء الموظفين في البيئات غير المستقرة، مشيرة إلى أهمية المرونة المؤسسية والقيادة الداعمة.

١١- دراسة Capitello et al (٢٠٢٣): قدمت رؤية

حول أداء الموظفين في الأوضاع الإنسانية، مشددة على أن الأنظمة التقليدية لتقييم الأداء قد لا تكون ملائمة، وأن الأداء الاطاري (كالتعاون والمرونة) يصبح أكثر قيمة.

١٢- دراسة حمدان (٢٠٢١): وهي الأكثر مباشرة بموضوع الدراسة الحالية، بحثت في "العلاقة بين التوتر النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي المنظمات غير الحكومية في أوقات الكوارث". أثبتت وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وكانت العلاقة أوضح لدى العاملين الميدانيين. أوصت بتقوية الدعم المؤسسي خلال الأزمات.

١٣- دراسة الخالدي (٢٠٢٠): (كما أشارت إليها الباحثة في الإطار النظري) وجدت أن المشاعر السلبية المزمنة قللت من الالتزام الوظيفي بنسبة ٤٢٪ لدى العاملين في مجال الإغاثة.

١٤- دراسة الأسطل (٢٠٢٣): رغم تركيزها على بيئة أكاديمية (جامعة الأقصى)، إلا أنها قدمت دليلاً قوياً على وجود أثر ذي دلالة إحصائية للرضا الوظيفي على فعالية الأداء.

١٥- دراسة أبو صفية والنحال (٢٠٢٢): بحثت في العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء الوظيفي في المؤسسات الأهلية في ظل التصعيدات، ودعمت الفرضية القائلة بتأثير الضغوط سلباً على الأداء.

* التعقيب النقدي وأوجه الاستفادة

١- التركيز على القياس المنفصل: ركزت معظم الدراسات المحلية على قياس إما الحالة النفسية أو الأداء الوظيفي في أعقاب حروب سابقة (٢٠١٤، ٢٠٢١). قدمت هذه الدراسات صورة قيمة عن حدة كل مشكلة على حدة.

٢- ندرة الدراسات التكاملية الحديثة: على الرغم من وجود دراسة كدراسة حمدان (٢٠٢١) التي تناولت العلاقة، إلا أن الدراسات التي تربط المتغيرين في نموذج تكاملي واحد، وتطبقه على واقع الحرب الشاملة التي بدأت في ٢٠٢٣، لا تزال نادرة. تشكل هذه الفجوة المبرر الأساسي للدراسة الحالية.

٣- الاستفادة المنهجية والأداتية: استفادت الدراسة الحالية بشكل كبير من الدراسات السابقة في تصميم أداة البحث. فاعتماد مقياس DASS-21 للصحة النفسية مستند إلى استخدامه في دراسات مثل أبو طه وأبو جامع (٢٠٢٢). كما أن أبعاد الأداء الوظيفي (الرضا، الالتزام، السلوك) مستمدة من أدبيات محلية وعالمية تم تطبيقها في سياقات مشابهة

(كدراسات جودة ٢٠٢٣، والحلو ٢٠٢٢، و Motowidlo & Van Scotter, 2021).

٤- تطور مفهوم الاطار: أظهرت الدراسات الأحدث، مثل دراسة أقطم (٢٠٢٥) الاستعراضية، فهماً أعمق لتعقيد الصحة النفسية في غزة كأزمة متراكمة وليست حادثة منفردة. كما أشارت دراسات مثل Yusef et al (٢٠٢٢) إلى الدور الحاسم للبيئة التنظيمية، وهو ما تحاول الدراسة الحالية استكشافه بشكل ضمني من خلال تحليلها لواقع منظمات المجتمع المدني.

* تميز الدراسة الحالية

تميّز الدراسة الحالية بعدة جوانب أساسية؛ إذ تُجرى في إطار زمني يتزامن مع واحدة من أعنف وأطول الحروب على غزة، ما يمنح نتائجها واقعية ومصدقية عالية. كما تتناول الحرب كمتغير مستقل، والصحة النفسية كمتغير وسيط، والأداء الوظيفي كمتغير تابع، متجاوزة الارتباطات الثنائية البسيطة. وتتميز كذلك بتحديد الدقيق لمجتمع الدراسة، حيث تركز على العاملين في منظمات المجتمع المدني المحلية في غزة، بما تحمله طبيعة عملهم من تحديات في ظل الحرب.

* منهجية الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي (المسحي) في هذه الدراسة. ويعد هذا المنهج الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة، حيث أنه يركز على وصف الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ويقوم بتحليل العلاقات بين متغيراتها (عابد وعبد الهادي، ٢٠٢٤). فمن خلال هذا المنهج يمكن وصف أثر

الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني بغزة، وتحليل طبيعة واتجاه العلاقة بين هذه المتغيرات، مما يوفر فهماً واقعياً وعميقاً للظاهرة المدروسة (الأسطل، ٢٠٢٣).

* مجتمع الدراسة وعينتها

* مجتمع الدراسة

يشمل مجتمع الدراسة جميع العاملين في منظمات المجتمع المدني المحلية المسلحة والمنضوية تحت شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة، والبالغ عددهم قرابة (٣٠٠٠) موظف وموظفة وفقاً لإحصاءات الشبكة لعام ٢٠٢٤ (شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، ٢٠٢٤).

* عينة الدراسة وأسلوب اختيارها

نظراً للظروف الأمنية والإنسانية الصعبة التي يمر بها قطاع غزة، والتي تعيق الوصول إلى مجتمع الدراسة بشكل كامل ومنهجي، تم الاعتماد على أسلوب العينة غير الاحتمالية (العينة المتاحة أو الملائمة). حيث تم توزيع الاستبيان على المؤسسات التي يمكن الوصول إليها عبر قنوات اتصال متاحة. وقد بلغ عدد الاستبانات التي تم جمعها وتحليلها (٤٠) استبانة، وهي عينة تعتبر مناسبة للدراسات الاستكشافية والوصفية في مثل هذه الظروف الاستثنائية، كما أنها تتيح إجراء تحليلات إحصائية ذات دلالة حول العلاقات بين المتغيرات (حمدان، ٢٠٢١).

* أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام أداة الاستبيان الإلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد العينة. وتم

تصميم الاستبيان وإدارته باستخدام منصة Google Forms، نظراً لمزاياها المتعددة في سياق الدراسة، مثل: سرعة التوزيع وجمع الاستجابات، وانخفاض التكلفة، وتجاوز عقبات الحركة والتنقل، وسهولة تحويل البيانات إلى صيغ قابلة للتحليل الإحصائي.

البيانات الديموغرافية والمهنية: (٦ فقرات) تشمل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل، ونوع المؤسسة.

أثر الحرب: (١١ فقرة) تقيس مدى تعرض المستجيب لتجارب الحرب (كفقدان الأقارب، التهجير، تدمير المنزل، المشاهد الصادمة).

الحالة النفسية الحالية: (١٢ فقرة) مقياس مختصر لـ DASS-21 يقيس أعراض الاكتئاب، القلق، والتوتر خلال الأسبوعين الماضيين.

الأداء الوظيفي الحالي: (١٢ فقرة) تقيس الأداء بعد الحرب عبر ثلاثة أبعاد: الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، وسلوك المواطنة (الإنجاز، المبادرة، التعاون).

مقياس التقدير: مقياس ليكرت الخماسي (من ١ "لا أوافق بشدة" إلى ٥ "أوافق بشدة") للمحاور ٣ و٤، ومقياس تكراري/تأثري مماثل للمحور الثاني (أثر الحرب).

* إجراءات تطبيق الأداة وجمع البيانات

تم اتباع الخطوات التالية في عملية جمع البيانات: -

١- التصميم النهائي والبرمجة: بعد صياغة فقرات الاستبيان

بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، تم إنشاء نموذج

الاستبيان الإلكتروني النهائي على منصة Google Forms، مع ضمان واجهة سهلة ومفهومة.

٢- التواصل مع المؤسسات: تم إعداد خطاب رسمي موجه لمديري أو مسؤولي الموارد البشرية في مجموعة من منظمات المجتمع المدني المحلية في غزة، يشرح أهداف الدراسة وأهميتها، ويطلب تعميم رابط الاستبيان الإلكتروني على العاملين لديها. وتم اختيار المؤسسات لتمثل تنوعاً في المجالات (إغاثية، تنموية، صحية، حقوقية).

٣- توزيع الاستبيان: تم إرسال رابط الاستبيان مرفقاً بخطاب الشرح عبر البريد الإلكتروني الرسمي للمؤسسات المستهدفة.

٤- المتابعة والتذكير: تمت متابعة المؤسسات التي لم تستجب عبر رسائل تذكيرية لضمان زيادة معدل الاستجابة.

٥- فترة جمع البيانات: استمرت عملية جمع البيانات لمدة أربعة أسابيع خلال عام ٢٠٢٥.

* الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار ٢٦ لتحليل البيانات عبر استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لخصائص العينة وتحديد مستويات متغيرات الدراسة، شملت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية واختبار T لقياس الفروق بين متغيرات الدراسة.

* النتائج والتوصيات والخاتمة

يتضح فيما يلي توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات العامة للأفراد فيها: -

جدول (١): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات العامة

المعلومات العامة (n=40)	العدد	%
الجنس		
ذكر	22	55.0
أنثى	18	45.0
المؤهل العلمي		
دبلوم أو أقل	3	7.5
بكالوريوس	28	70.0
ماجستير	9	22.5
دكتوراه	-	-
سنوات الخبرة في العمل المجتمعي/الإسكاني		
أقل من 3 سنوات	10	25.0
من 3 إلى أقل من 7 سنوات	10	25.0
من 7 إلى أقل من 10 سنوات	6	15.0
10 سنوات فأكثر	14	35.0
طبيعة العمل الحالي		
إداري/مكتبي	16	40.0
ميداني	4	10.0
مختلط	18	45.0
دعم فني/إجسني	2	5.0

* الإجابة عن أسئلة الدراسة

١- ما أثر الحرب بمنظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط

الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري والترتيب.

جدول (٥) أثر الحرب بمنظمات المجتمع المدني في قطاع غزة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	فقدان أحد أفراد الأسرة أو الأقران.	3.68	1.42	73.50	10
2.	فقدان زميل أو عمل مقرب.	3.70	1.40	74.00	9
3.	الإصابة الجسدية لي أو لأحد أفراد أسرتي.	3.05	1.66	61.00	11
4.	تدمير أو أضرار جسيمة في منزلي/مساكني.	4.45	1.15	89.00	1
5.	فقدان الممتلكات الشخصية المهمة.	4.28	1.26	85.50	7
6.	اضطراب أمني للفرد من مكان سكنها الأصلي.	4.40	1.24	88.00	4
7.	تعرضي للتهجير المتكرر (كثير من مرار).	4.45	1.18	89.00	2
8.	العيش في ظروف سكنية صعبة/غير آمنة.	4.30	1.18	86.00	5
9.	مشاهدتي المبالغة لأحداث عنف أو تدمير.	4.28	1.24	85.50	6
10.	سماع أخبار مروعة عن أحداث قريبة بشكل متكرر.	4.13	1.28	82.50	8
11.	الشعور الدائم بالخوف على سلامتي وسلامة عائلتي.	4.40	1.13	88.00	3
	أثر الحرب بشكل عام	4.10	1.05	82.00	

يبين جدول (٥) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات

المجال يساوي ٤.١٠ وبذلك فإن الوزن النسبي 82.00%،

وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات المجال بشكل عام

بنسبة 82.00%، وقد حصلت الفقرة " تدمير أو أضرار

جسيمة في منزلي/مساكني " على أعلى درجة موافقة بنسبة

89.00%، بينما حصلت الفقرة " الإصابة الجسدية لي أو

لأحد أفراد أسرتي " على أقل درجة موافقة بنسبة 61.00%.

تشير نتائج جدول (٥) إلى الحرب شكلت تجربة قاسية شاملة طالت الجوانب المعيشية والنفسية والاجتماعية، مؤثرة في استقرارهم الشخصي والمهني. أظهرت النتائج تصدر أبعاد المسكن والتهجير والخوف المستمر، حيث حصلت فقرة تدمير المنزل على أعلى وزن نسبي (٨٩.٠٠٪)، تلتها التهجير المتكرر ثم الخوف الدائم على السلامة الشخصية والأسرية. يعكس ذلك خطورة فقدان الأمان المادي والوجودي وتأثيره التراكمي على الاستقرار النفسي. في المقابل، جاءت الإصابات الجسدية في المرتبة الأخيرة (٦١.٠٠٪)، مما يشير إلى انتشار أوسع للأذى النفسي والاجتماعي والمادي مقارنة بالإصابات المباشرة، وهو نمط شائع في الحروب الشاملة.

تتفق هذه النتائج مع دراسات سابقة أكدت شدة آثار الحروب في غزة على العاملين الإنسانيين. فقد أشارت أبو طه وأبو جامع (٢٠٢٢) إلى تفوق فقدان المسكن والزواج القسري في إحداث الضغط النفسي على الإصابات الجسدية. كما تتوافق مع عطوان (٢٠٢٠) وأبو سمرة (٢٠٢١) في ارتفاع القلق والتوتر بسبب التهجير والعيش غير الآمن، ومع تقارير GCMHP (٢٠٢٤) حول الصدمة المزمنة الناتجة عن التهديد المستمر. دولياً، تنسجم مع Hobfoll et al (٢٠٢١) بأن تدمير الموارد الأساسية أكثر إضراراً بالصحة النفسية في النزاعات طويلة الأمد. تختلف النتائج جزئياً مع دراسات سابقة وضعت فقدان الأسرة أو الإصابة الجسدية في الصدارة (مثل حروب ٢٠١٤ و ٢٠٢١)، ويُعزى ذلك لخصوصية حرب أكتوبر ٢٠٢٣ باتساع الدمار وطول الزواج وانحيار البنية التحتية، مما جعل الأذى المعيشي والنفسي اليومي

أبرز. كما تختلف عن دراسات عربية في سياقات أقل كثافة، حيث كان التهديد أقل شمولاً وأكثر ارتباطاً بالعمل الميداني فقط.

ترى الباحثة أن ارتفاع أثر الحرب يعكس أن العاملين في منظمات المجتمع المدني يعيشون الصدمة ذاتها التي يعانيها المجتمع، يتقاسمون الخسارة والخوف والزواج، ومع ذلك يُطلب منهم الاستمرار في أداء أدوارهم المهنية والإنسانية.

٢- ما مستوى التأثير النفسي الناجم عن الحرب لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟
للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري والترتيب.

جدول (٦) مستوى التأثير النفسي الناجم عن الحرب لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	شعرت بعدم وجود شيء يبهجي أو يسعدني.	3.90	1.13	78.00	3
2.	شعرت باليأس والإحباط تجاه المستقبل.	4.25	0.90	85.00	1
3.	شعرت أن حياتي لا معنى لها.	3.70	1.20	74.00	6
4.	وجدت صعوبة في تحفيز نفسي للقيام بأي عمل.	3.43	1.15	68.50	10
5.	شعرت بالوحشة (مثلاً في الدين) دون سبب واضح.	3.13	1.34	62.50	12
6.	شعرت بأنني أشعر بالذعر دون سبب واضح.	3.40	1.28	68.00	11
7.	شعرت بالقلق من مواقف قد أتعرض فيها للإحراج.	3.68	1.16	73.50	7
8.	شعرت بأن قلبي ينبض بقوة أو بوعاء دون مجهود بدني.	3.63	1.17	72.50	8
9.	وجدت صعوبة في الانسواء.	3.95	1.11	79.00	2
10.	تجويت بشكل مفرط (غضب أو حساسية زائدة) لأدور بسيطة.	3.85	1.14	77.00	5
11.	شعرت أنني أستخدم الكثير من طاقتي العصبية.	3.85	1.19	77.00	4
12.	وجدت صعوبة في التحلي بالصبر مع الآخرين.	3.55	1.20	71.00	9
	مستوى التأثير النفسي بشكل عام	3.69	0.95	73.83	

يبين جدول (٦) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي ٣.٦٩ وبذلك فإن الوزن النسبي 73.83٪، وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات المجال بشكل عام بنسبة 73.83٪، وقد حصلت الفقرة " شعرت باليأس والإحباط تجاه المستقبل " على أعلى درجة موافقة بنسبة

85.00%، بينما حصلت الفقرة " شعرت بالرغبة (مثلاً في
اليدين) دون سبب واضح " على أقل درجة موافقة بنسبة
62.50%.

تشير نتائج جدول (٦) إلى أن الضغط النفسي المزمن
تجلى في اليأس والإحباط تجاه المستقبل، وصعوبة الاسترخاء،
واستنزاف الطاقة العصبية. كما يظهر ترتيب الفقرات تفوق
التأثيرات المعرفية والانفعالية على الأعراض الجسدية، حيث
جاءت الرغبة والذعر دون سبب في المراتب الأخيرة.

تتفق هذه النتائج مع دراسة أبو طه وأبو جامع
(٢٠٢٢) التي أكدت ارتفاع اليأس والضغط النفسي بسبب
التعرض المستمر للحرب وعدم وضوح المستقبل. كما تتوافق
مع عطوان (٢٠٢٠) في شيوع صعوبة الاسترخاء والاستنزاف
العصبي وسرعة الانفعال لدى العاملين في بيئات النزاع، ومع
تقارير GCMHP حول انتشار القلق والاكتئاب وفقدان
الأمل خلال الحروب الممتدة.

تختلف النتائج مع دراسة أبو سمرة (٢٠٢١) التي
أظهرت تفوق الأعراض الجسدية الحادة مثل الرغبة ونوبات
الذعر في فترات التصعيد القصيرة، ومع دراسات عقب
حروب قصيرة الأمد ركزت على الذعر الحاد. يُعزى
الاختلاف إلى استمرارية وطول الحرب الحالية، مما حوّل
الأعراض من حادة إلى مزمنة يسيطر عليها الإحباط وفقدان
الأمل.

ترى الباحثة أن ارتفاع التأثير النفسي يعكس إنهماكاً
تراكمياً ناتجاً عن تداخل المعاناة الشخصية مع الأعباء المهنية
في حرب طويلة الأمد. كما يدل بروز اليأس والإحباط على

تآكل الأمل بالمستقبل، مما يستدعي تدخلات نفسية مؤسسية
مستدامة تركز على الدعم النفسي، تعزيز المرونة، والحد من
الاستنزاف العصبي للعاملين.

٣- ما مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام المتوسط
الحسابي والوزن النسبي والانحراف المعياري والترتيب.

جدول (٧) مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع
المدني في قطاع غزة

م	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	أشعر براغمات حقيقي بأهداف المؤسسة التي أصّل بها .	4.18	1.15	83.50	10
2.	أنا على استعداد لبذل جهد إضافي لمساعدة المؤسسة على النجاح .	4.33	1.02	86.50	5
3.	أشعر بالفخر لانتمائي إلى هذه المؤسسة .	4.43	0.90	88.50	2
4.	لا أفكر في ترك عملي الحالي رغم الصعوبات .	4.33	0.97	86.50	7
5.	أنا راضٍ بشكل عام عن وظيفتي الحالية .	4.00	1.11	80.00	11
6.	أشعر بالإحباط وفرضاً عند إكمال مهامي .	4.38	1.00	87.50	4
7.	علاقاتي مع زملاء العمل في المؤسسة جيدة وناضجة .	4.23	1.12	84.50	8
8.	أشعر بأنني ألتقي التقدير المناسب على عملي .	3.75	1.21	75.00	12
9.	أقوم بالواجبات الرسمية للعمل قدر المستطاع في الظروف الحالية .	4.23	1.10	84.50	9
10.	أحرص على إنجاز المهام الموكلة إلي بدقة وفي الوقت المحدد .	4.33	0.92	86.50	5
11.	أتحلى بالمسؤولية وأبادر لحل المشكلات التي تواجهني في العمل .	4.43	0.81	88.50	3
12.	أبتون بشكل فعال مع أعضاء الفريق لتحقيق أهداف العمل .	4.45	0.88	89.00	1
	مستوى الأداء الوظيفي بشكل عام	4.25	0.86	85.04	

يبين جدول (٧) أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات
المجال يساوي ٤.٢٥ وبذلك فإن الوزن النسبي 85.04%،
وهذا يعني أن هناك موافقة على فقرات المجال بشكل عام
بنسبة 85.04%، وقد حصلت الفقرة " أتعاون بشكل فعال
مع أعضاء الفريق لتحقيق أهداف العمل " على أعلى درجة
موافقة بنسبة 89.00%، بينما حصلت الفقرة " أشعر بأنني
ألتقى التقدير المناسب على عملي " على أقل درجة موافقة
بنسبة 75.00%.

تشير نتائج الدراسة إلى أن حفاظ العاملين على التزام
مهني عالٍ والتعاون والإنجاز رغم الظروف الصعبة، مع تباين

بين الجوانب؛ إذ تصدر التعاون الفعال مع الفريق والانتماء والفخر بالمؤسسة، بينما جاء الشعور بتلقي التقدير المناسب في المرتبة الأخيرة، مما يشير إلى فجوة بين الجهد والدعم المؤسسي.

تتفق هذه النتائج مع دراسة عطوان (٢٠٢٠) التي أظهرت التزاماً مهنيًا مرتفعاً رغم الضغوط النفسية في الحروب، ومع أبو طه وأبو جامع (٢٠٢٢) التي أكدت دور الانتماء المؤسسي والتعاون في المحافظة على الأداء، ومع جودة (٢٠٢٣) التي ربطت الأداء بالإدارة الفعالة والدعم المؤسسي في الأزمات المستمرة.

تختلف النتائج مع دراسة أبو سمرة (٢٠٢١) والحلو (٢٠٢٢) التي أظهرتا انخفاض الأداء بسبب الإرهاق النفسي ونقص الموارد، ومع عايش (٢٠٢٠) التي ربطت الضغوط الشديدة بتراجع الأداء. يُعزى الاختلاف إلى خصوصية حرب أكتوبر ٢٠٢٣ التي عززت التضامن والتعاون، مساهمة في الحفاظ على الأداء رغم الضغوط.

ترى الباحثة أن ارتفاع الأداء يعكس دافعية داخلية قوية مبنية على البعد الإنساني والمهني أكثر من الخوافز المادية. كما ترى أن انخفاض الشعور بالتقدير المؤسسي يتطلب تدخلات إدارية لتعزيز الدعم والتقدير، لضمان استدامة الأداء المرتفع وفعالية المنظمات في ظل الحرب المستمرة.

٤- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات عينة الدراسة حول أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات

المجتمع المدني في قطاع غزة تعزى لمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)؟
ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الاسئلة الفرعية التالية: -

٥- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات عينة الدراسة حول أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة تعزى الى الجنس.
للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار " T - لعينتين مستقلتين"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٨): نتائج اختبار " T - لعينتين مستقلتين " - الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
أثر الحرب	ذكر	22	4.32	0.56	1.375	0.183
	أنثى	18	3.83	1.41		
حالاتك النفسية خلال الأسابيع الماضية	ذكر	22	3.58	0.95	-0.847	0.402
	أنثى	18	3.83	0.96		
أدائك الوظيفي في الفترة الحالية	ذكر	22	4.53	0.53	2.267	0.033
	أنثى	18	3.91	1.05		

من النتائج الموضحة في جدول (٨) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار " T - لعينتين مستقلتين " أقل من مستوى الدلالة 0.05 لمجال " أدائك الوظيفي في الفترة الحالية " وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول هذا المجال تُعزى إلى متغير الجنس وذلك لصالح الذكور.

تشير نتائج اختبار الى ان تقارب إدراك الذكور والإناث لأثر الحرب ومعاناتهم النفسية الآتية، ويمكن تفسيره بشمولية آثار الحرب على جميع العاملين دون تمييز جوهري

بين الجنسين، في سياق ضاغط يتسم باستمرار الصدمات وتعدد التهديدات.

في المقابل، أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في مجال الأداء الوظيفي الحالي تعزى للجنس، لصالح الذكور الذين حققوا متوسطاً حسابياً أعلى. ترى الباحثة أن ذلك يعود إلى عوامل سياقية ومجتمعية، مثل تعدد الأدوار والأعباء الأسرية على المرأة العاملة في ظل التزوج وفقدان الاستقرار، مما يؤثر سلباً على أدائها الوظيفي. كما يرجع إلى هوامش حركة أوسع للذكور وقدرتهم الأكبر على التكيف في بيئات خطيرة، وتسد بعض المهام الميدانية لهم في الطوارئ. تؤكد الباحثة أن هذه الفروق لا تعكس اختلافاً في الكفاءة، بل تأثيرات غير متكافئة للحرب على الأدوار الجندرية وانعكاسها على الأداء.

أما باقي المجالات فقد تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول هذه المجالات تُعزى إلى متغير الجنس.

تشير نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مجال أثر الحرب والحالة النفسية خلال الأسبوعين الماضيين، مما يدل على أن تداعيات الحرب النفسية والإنسانية طالت الجميع بدرجة متقاربة، في سياق حرب شاملة فرضت مستويات متشابهة من الخوف وعدم الأمان والضغط النفسية، متجاوزة الفروق الجندرية ومنتجة معاناة جماعية قاسية.

في المقابل، أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي الحالي تعزى للجنس، لصالح الذكور الذين حققوا متوسطاً أعلى. يشير ذلك إلى أن التأثيرات غير المتكافئة للحرب تظهر بوضوح أكبر في القدرة على الحفاظ على الأداء الوظيفي تحت الضغط، لا في مستوى المعاناة النفسية.

تتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة أكدت عدم وجود فروق جوهرية جندرية في التأثير النفسي بالصدمات الجماعية، كما في أبو سمرة (٢٠٢١) وأبو طه وأبو جامع (٢٠٢٢)، حيث تفوق شدة التعرض واستمراريته متغير الجنس. كما تتوافق مع دراسات دولية في نزاعات ممتدة أظهرت ضيقاً نفسياً جمعياً يقلل وضوح الفروق الجندرية الانفعالية. أما تفوق الذكور في الأداء، فيتفق مع دراسات في بيئات النزاع أوضحت استمراريتهم الوظيفية الأعلى في مهام ميدانية أو ضاغطة زمنياً (حمدان، ٢٠٢١؛ جودة، ٢٠٢٣). تختلف النتائج مع دراسات وجدت تضرراً نفسياً أكبر للإناث، كعطوان (٢٠٢٠) التي أشارت إلى ارتفاع القلق والاكتئاب لدى النساء العاملات، أو دراسات أظهرت تراجعاً أكبر في أداء الذكور بسبب التعرض الميداني المباشر. يُعزى الاختلاف إلى خصوصية حرب أكتوبر ٢٠٢٣ بطولها وشموليتها وتداخل الأدوار، مما زاد الأعباء المتزلية والرعاية على الإناث مقارنة بحروب أقصر.

ترى الباحثة أن عدم الفروق في أثر الحرب والحالة النفسية يؤكد فرض الحرب واقعاً نفسياً قاسياً متشابهاً ألغى الفوارق التقليدية في الاستجابة. أما فروق الأداء لصالح

الذكور، فتعكس تأثير الأدوار الاجتماعية والجنسانية، حيث تواجه المرأة العاملة أعباءً مركبة (أسرية، سكنية، نفسية) تحد من أدائها. تؤكد الباحثة ضرورة تبني المنظمات سياسات حساسة للنوع الاجتماعي، توفر دعماً نفسياً وتنظيماً مرناً للعاملات، لتحقيق العدالة المهنية والحفاظ على الأداء المؤسسي في الأزمات الممتدة.

٦- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات عينة الدراسة حول أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة تعزى إلى المؤهل العلمي. للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (٩): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع التباينات	درجات الحرية	متوسط التباينات	قيمة F	مستوى الدلالة
أثر الحرب	بين المجموعات	1.169	2	0.585	0.522	0.598
	داخل المجموعات	41.439	37	1.120		
	المجموع	42.608	39			
حالة النفسية خلال الأزمات الممتدة	بين المجموعات	0.337	2	0.168	0.178	0.838
	داخل المجموعات	35.027	37	0.947		
	المجموع	35.364	39			
أدوار الوظيفي في القوة العاملة	بين المجموعات	0.980	2	0.490	0.658	0.524
	داخل المجموعات	27.555	37	0.745		
	المجموع	28.535	39			

من النتائج الموضحة في جدول (٩) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي.

تشير نتائج اختبار التباين الأحادي إلى أن الحرب في قطاع غزة شكّلت عامل ضغط شاملاً أثر على العاملين في منظمات المجتمع المدني بصورة متقاربة، بغض النظر عن

اختلاف مستوياتهم التعليمية، حيث طغت شدة الظروف الإنسانية والنفسية الناتجة عن الحرب على الفروق المرتبطة بالتحصيل الأكاديمي.

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع عدد من الدراسات السابقة التي أكدت أن المؤهل العلمي لا يُعد متغيراً حاسماً في تفسير مستوى التأثير النفسي أو الأداء الوظيفي في سياقات الحروب والأزمات الممتدة. فقد توصلت دراسة عطوان (٢٠٢٠) ودراسة حمدان (٢٠٢١) إلى أن شدة الأزمة وطول مدتها تقلل من تأثير المتغيرات التعليمية، وتجعل العاملين - على اختلاف مؤهلاتهم - عرضة لمستويات متقاربة من الضغوط النفسية والتحديات المهنية. كما تتفق النتائج مع ما أشار إليه جودة (٢٠٢٣) بأن طبيعة العمل في منظمات المجتمع المدني خلال الطوارئ تعتمد على الاستجابة الميدانية والعمل الجماعي أكثر من اعتمادها على المؤهل العلمي.

تختلف نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى المؤهل العلمي. فقد بينت دراسة الخالدي (٢٠٢٠) أن العاملين من ذوي المؤهلات العليا أظهروا مستويات أفضل من التكيف النفسي وإدارة الضغوط مقارنة بذوي المؤهلات الأدنى. كما توصلت دراسة عايش (٢٠٢٠) إلى أن المؤهل العلمي أسهم في تعزيز الأداء الوظيفي والتخفيف من حدة الضغوط النفسية في المؤسسات الأهلية. كذلك تختلف النتائج مع دراسة الأسطل (٢٠٢٣) التي أشارت إلى وجود فروق في الأداء الوظيفي لصالح أصحاب المؤهلات العليا، خاصة في البيئات التنظيمية المستقرة نسبياً. ويُعزى هذا الاختلاف إلى

اختلاف السياق الزمني والبيئي، حيث أُجريت تلك الدراسات في ظروف أقل شمولية وحدة مقارنة بالحرب الممتدة التي تتناولها الدراسة الحالية.

ترى الباحثة أن عدم وجود فروق تعزى للمؤهل العلمي يؤكد أن الحرب الأخيرة فرضت واقعاً نفسياً ومهنياً ضاغطاً تجاوز الفروق الأكاديمية، وجعل الخبرة الميدانية، والدعم التنظيمي، والقدرة على التكيف الفوري عوامل أكثر تأثيراً من المستوى التعليمي. كما ترى الباحثة أن هذه النتيجة تبرز أهمية تصميم برامج الدعم النفسي والتأهيل المهني داخل منظمات المجتمع المدني على أساس شامل يستهدف جميع العاملين دون تمييز تعليمي، مع التركيز علىهيئة بيئة عمل مرنة وداعمة قادرة على الحفاظ على الصحة النفسية والأداء الوظيفي في ظل الأزمات الممتدة.

٧- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات عينة الدراسة حول أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة تعزى إلى سنوات الخبرة. للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١٠): نتائج اختبار "التباين الأحادي" - سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع التريعات	درجات الحرية	متوسط التريعات	قيمة F	مستوى الدلالة
أثر الحرب	بين المجموعات	3.903	3	1.301	1.210	0.320
	داخل المجموعات	38.706	36	1.075		
	المجموع	42.608	39			
حالتك النفسية خلال الأسابيع الماضية	بين المجموعات	4.147	3	1.382	1.594	0.208
	داخل المجموعات	31.217	36	0.867		
	المجموع	35.364	39			
أدائك الوظيفي في الفترة الحالية	بين المجموعات	2.921	3	0.974	1.369	0.268
	داخل المجموعات	25.614	36	0.711		
	المجموع	28.535	39			

من النتائج الموضحة في جدول (١٠) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات الخبرة.

تشير نتائج اختبار التباين الأحادي الواردة في جدول (١٠) إلى أن سنوات الخبرة المهنية لم تسهم في إحداث تباين جوهري في إدراك العاملين لتداعيات الحرب أو في مستوى تأثرهم النفسي وأدائهم الوظيفي، في ظل ظروف استثنائية فرضت ضغوطاً شديدة ومتشابهة على جميع العاملين.

تتفق هذه النتيجة مع عدد من الدراسات السابقة التي أكدت أن سنوات الخبرة تفقد قدرتها التفسيرية في سياقات الأزمات الممتدة والحروب، حيث تتراجع الفروق بين العاملين الجدد وذوي الخبرة الطويلة نتيجة التعرض الجماعي والمستمر للضغوط النفسية. فقد أشارت دراسة عطوان (٢٠٢٠) ودراسة حمدان (٢٠٢١) إلى أن الخبرة المهنية لا توفر بالضرورة حماية نفسية في ظل الصدمات الشديدة والمتكررة. كما تتوافق النتائج مع ما توصلت إليه دراسة جودة (٢٠٢٣) التي بينت أن طبيعة العمل الإنساني في حالات الطوارئ تفرض أدواراً متشابهة على العاملين بغض النظر عن سنوات خبرتهم.

تختلف نتائج الدراسة الحالية مع بعض الدراسات التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى سنوات الخبرة، حيث أظهرت دراسة الخالدي (٢٠٢٠) أن العاملين ذوي الخبرة الأطول كانوا أكثر قدرة على التكيف النفسي وإدارة الضغوط مقارنة بذوي الخبرة المحدودة. كما أشارت دراسة عايش (٢٠٢٠) إلى أن تراكم الخبرات المهنية

جدول (١١): نتائج اختبار "التباين الأحادي" – طبيعة العمل

المجال	مصدر التباين	مجموع التكرارات	درجات الحرية	متوسط التكرارات	قيمة F	مستوى الدلالة
أثر الحرب	بين المجموعات	0.633	3	0.211	0.181	0.909
	داخل المجموعات	41.976	36	1.166		
	المجموع	42.608	39			
حالات النفسية خلال الأسابيع الماضية	بين المجموعات	0.547	3	0.182	0.189	0.904
	داخل المجموعات	34.817	36	0.967		
	المجموع	35.364	39			
أدائك الوظيفي في الفترة الحالية	بين المجموعات	0.732	3	0.244	0.316	0.814
	داخل المجموعات	27.803	36	0.772		
	المجموع	28.535	39			

من النتائج الموضحة في جدول (١١) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى طبيعة العمل.

تشير نتائج اختبار التباين الأحادي إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي تعزى إلى طبيعة العمل، مما يدل على أن ظروف الحرب شكّلت عامل ضغط شامل أثر على جميع العاملين في منظمات المجتمع المدني بغض النظر عن نوع مهامهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات أكدت تعميم الأثر النفسي في بيئات الحرب المزمنة، مثل Thabet et al (٢٠٢٢)، Böttche et al (٢٠٢١)، و Mousa et al (٢٠٢٣)، وكذلك دراسة حمدان (٢٠٢١).

في المقابل، تختلف هذه النتيجة مع بعض الدراسات التي أشارت إلى وجود فروق تعزى لطبيعة العمل، خاصة لدى العاملين الميدانيين، مثل أبو طه وأبو جامع (٢٠٢٢) وعطوان (٢٠٢٠). ويعزى هذا الاختلاف إلى تباين السياقات البحثية، وشدة الأحداث الصادمة، وخصائص العينات وأدوات القياس المستخدمة.

يسهم في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الأهلية من خلال تطوير مهارات التعامل مع الأزمات واتخاذ القرار. ويعزى هذا الاختلاف إلى اختلاف السياق، إذ أجريت تلك الدراسات في ظروف أقل حدة أو في أزمات قصيرة الأمد، في حين جاءت الدراسة الحالية في سياق حرب ممتدة وشاملة أضعفت أثر الخبرة المهنية.

ترى الباحثة أن عدم وجود فروق تعزى إلى سنوات الخبرة يعكس حجم التأثير الطاعني للحرب، حيث أصبحت الخبرة المهنية غير كافية وحدها للتخفيف من الآثار النفسية أو للحفاظ على الأداء الوظيفي. كما ترى الباحثة أن التعرض المستمر للضغوط والصدمات قد أدى إلى استنزاف الموارد النفسية لدى جميع العاملين، بغض النظر عن سنوات خبرتهم، مما يستدعي تبني تدخلات دعم نفسي وتنظيمي شاملة تستهدف جميع فئات العاملين في منظمات المجتمع المدني، مع التركيز على تعزيز الصمود النفسي والعمل الجماعي في بيئات العمل خلال الأزمات الممتدة.

٨- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ في اتجاهات عينة الدراسة حول أثر الحرب على الحالة النفسية والأداء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة تعزى إلى طبيعة العمل. للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "التباين الأحادي"، والجدول التالي يوضح ذلك.

وترى الباحثة أن عدم وجود فروق تعزى إلى طبيعة العمل في الدراسة الحالية يعكس واقعاً إنسانياً استثنائياً تتداخل فيه الأدوار الوظيفية، وتتقارب فيه مصادر التهديد والضغط النفسي، حيث يتعرض جميع العاملين في منظمات المجتمع المدني لتجارب صادمة وضغوط مستمرة، سواء كانوا يعملون في الميدان أو في الأعمال الإدارية. كما تعتقد الباحثة أن طبيعة العمل في ظروف الحرب تفقد الكثير من خصائصها التقليدية، ليصبح العامل الحاسم هو التعرض المشترك للحرب وتداعياتها، مما يؤدي إلى تشابه الاستجابات النفسية ومستويات الأداء الوظيفي بين مختلف فئات العاملين.

٩- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ بين أثر الحرب وبين الحالة النفسية والأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام اختبار "معامل بيرسون للارتباط"، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١٢): معامل الارتباط بين أثر الحرب وبين الحالة النفسية والأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة

المؤال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ بين أثر الحرب وبين الحالة النفسية لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة	0.632	0.000
هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha < 0.05)$ بين أثر الحرب وبين الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة	-0.305	0.028

* العلاقة بين أثر الحرب وبين الحالة النفسية لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة

يبين جدول (١٢) أن معامل الارتباط يساوي 0.632، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الحرب وبين الحالة النفسية لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة.

تشير نتائج معامل ارتباط بيرسون إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الحرب وكلٍّ من الحالة النفسية والأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة. فقد أظهرت النتائج علاقة ارتباط موجبة قوية نسبياً بين أثر الحرب والحالة النفسية، ما يدل على أنه كلما ازداد تأثير الحرب ازدادت حدة الاضطرابات النفسية لدى العاملين. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين أثر الحرب والأداء الوظيفي، مما يشير إلى أن تصاعد تأثير الحرب ينعكس سلباً على مستوى الأداء الوظيفي. وتعكس هذه النتائج بوضوح الترابط الوثيق بين الظروف الحربية القاسية من جهة، والتدهور في الصحة النفسية وتراجع الكفاءة الوظيفية من جهة أخرى، الأمر الذي يؤكد أن الحرب تُعد عاملاً ضاعطاً مؤثراً في الجوانب النفسية والمهنية للعاملين في منظمات المجتمع المدني.

* العلاقة بين أثر الحرب وبين الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة

يبين جدول (١٢) أن معامل الارتباط يساوي -0.305، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.028

وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أثر الحرب وبين الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة. تُظهر النتائج وجود علاقة عكسية بين ازدياد تأثير الحرب وتراجع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين، بما يعكس الأثر السلبي للضغوط النفسية والبيئية المصاحبة للحرب على كفاءتهم والتزامهم وجودة أدائهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسات سابقة أكدت أن الضغوط النفسية الناتجة عن الأزمات والحروب تُضعف الأداء الوظيفي، مثل دراسات حمدان (٢٠٢١)، عايش (٢٠٢٠)، جودة (٢٠٢٣)، وCapitello et al (٢٠٢٣).

في المقابل، تختلف جزئياً مع بعض الدراسات التي أشارت إلى إمكانية الحفاظ على الأداء في ظل الأزمات بفضل الدعم المؤسسي والقيادة الداعمة، كما في دراسة Al-Hadidi & Bashir (٢٠٢٤). وترى الباحثة أن العلاقة السالبة تعكس واقع العمل الإنساني في غزة، حيث يؤدي الاستنزاف النفسي، وعدم الاستقرار، وضعف الموارد إلى تراجع الأداء، مما يستدعي تعزيز سياسات الدعم النفسي وتحسين بيئة العمل خلال الأزمات.

* التوصيات

توصي الدراسة بضرورة تبني منظمات المجتمع المدني برامج دعم نفسي مؤسسية مستدامة للعاملين، وتعزيز بيئة العمل الداعمة والمرونة، على النحو التالي: -

١- تبني برامج دعم نفسي مؤسسية مستدامة: ضرورة توفير جلسات إرشاد ودعم نفسي منتظمة للعاملين، بما يخفف من آثار الضغوط والصدمات المتراكمة الناتجة عن الحرب.

٢- تعزيز بيئة العمل الداعمة والمرونة: تهيئة سياسات عمل مرنة تراعي الظروف الإنسانية للعاملين، وتساهم في تقليل التوتر وتحسين التوازن بين العمل والحياة.

٣- مراعاة الفروق الجندرية في بيئة العمل: الأخذ بعين الاعتبار الأعباء الأسرية والاجتماعية، خاصة لدى العاملات، عند توزيع المهام وساعات العمل خلال الأزمات.

٤- تفعيل آليات التقدير والتحفيز الوظيفي: تعزيز الشعور بالتقدير المعنوي والاعتراف بالجهود المبذولة، لما له من دور في رفع الدافعية والحفاظ على الأداء الوظيفي.

٥- إدماج تنمية المرونة النفسية في التدريب المهني: تصميم برامج تدريبية تركز على إدارة الضغوط وبناء الصمود النفسي، بما يعزز قدرة العاملين على الاستمرار في العمل تحت الأزمات.

* الخاتمة

خلصت الدراسة إلى أن الحرب في قطاع غزة خلّفت آثاراً نفسية عميقة لدى العاملين في منظمات المجتمع المدني، كان لها تأثير واضح على أدائهم الوظيفي، رغم حفاظهم على مستوى مرتفع من الالتزام والمسؤولية المهنية. وتؤكد النتائج أن دعم الصحة النفسية للعاملين يشكل مدخلاً أساسياً لتعزيز فعالية هذه المنظمات واستمراريتها، خاصة في سياقات الحروب والأزمات طويلة الأمد.

* المراجع

أولاً- المراجع العربية

الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، ٢٦(٢)،

١١٥-١٣٨.

أبو عمرة، م. (٢٠٢٤). أثر القيادة الإدارية في معالجة الأزمات بعد السابع من أكتوبر في قطاع غزة. مجلة ربحان للنشر العلمي، ٥٤(١)، ٧٧-٩٦.

أحمد، ص. م. (٢٠٢٢). أثر الأزمات والحروب على الأداء الوظيفي في المؤسسات غير الحكومية: دراسة حالة قطاع غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث الإنسانية والاجتماعية، ٦٠(٢)، ٢٣٨-٢١٣.

أقظم، إ. (٢٠٢٥). استعراض سردي للأثر النفسي الاجتماعي للحرب في غزة وأثرها على الصحة النفسية في المجتمعات المتضررة. الشرق الأوسط وصحة الجمهور، ٣١ (2).

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40116261/>

الأسطل، ر. ع. (٢٠٢٣). أثر الرضا الوظيفي في فعالية الأداء لدى الأفراد العاملين بجامعة الأقصى. مجلة الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية (JALHSS)، ١٢٧. ١٤٥-١٤٦، (79).

<https://www.jalhss.com/index.php/jalhss/article/view/873>

البرغوثي، م.، & عبد العال، س. (٢٠٢٣). الضغوط النفسية في منظمات المجتمع المدني بقطاع غزة. مجلة دراسات نفسية واجتماعية، ١٩ (٢)، ٦٦-٨٤.

أبو جامع، س.، & أبو طه، ن. (٢٠٢٢). أثر العدوان الإسرائيلي على الصحة النفسية لدى العاملين في المؤسسات الإنسانية في قطاع غزة. مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)، ٢٦(٢)، ١١٥-١٣٨.

أبو حمور، ع.، ومصلح، ي. (٢٠٢١). الذكاء الروحي وعلاقته بفعالية الذات لدى العاملين في مؤسسات المجتمع المدني. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ٥٤(٩)، ٤٤-٦١.

أبو حطب، أ.، & أبو ظاهر، أ. (٢٠٢١). الضغوط النفسية وأثرها على الموظف الإنساني. مجلة العلوم الاجتماعية، ١١(٣)، ٩٥-١١٠.

أبو صفية، م.، والنحال، س. (٢٠٢٢). الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الأهلية في قطاع غزة في ظل التصعيدات الأمنية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٣٠ (٤)، ١٣٥-١٥٨.

<https://doi.org/10.12816/ijies.2022.30.4.6>

أبو طه، ن.، وأبو جامع، س. (٢٠٢٢). أثر العدوان الإسرائيلي على الصحة النفسية لدى العاملين في المؤسسات الإنسانية في قطاع غزة. مجلة جامعة

شبكة المنظمات الأهلية الفلسطينية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي - برنامج مساعدة الشعب الفلسطيني. (٢٠٢٤). دراسة تقييمية حول واقع منظمات المجتمع المدني في ظلّ الحرب الإسرائيلية على قطاع غزة. غزة، فلسطين.

صالحة، ن. م. (٢٠٢٣). أثر الضغوط النفسية الناتجة عن الحروب على كفاءة أداء العاملين في القطاع الصحي بغزة. مجلة أبحاث الاقتصاد والتنمية، ١٠(٢)، ١١٢-١٣٣.

عابد، ن. أ.، وعبد الهادي، س. م. (٢٠٢٤). الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدى العاملين في المؤسسات الإنسانية خلال الطوارئ. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٣٢(١)، ١٠١-١٢٦.

<https://doi.org/10.35658/edu.20>

24.32.1.5

عايش، س. (٢٠٢٠). تأثير الضغوط النفسية الناتجة عن الأزمات على أداء العاملين في الجمعيات الخيرية بقطاع غزة. المجلة الفلسطينية للدراسات الإدارية، ٥(٢)، ٥٥-٧٤.

عاصي، م.، الراوي، س. (٢٠٢٣). التكيف المؤسسي كمدخل لتقليل التوتر لدى الموظفين. مجلة العلوم الإدارية، ١٥(٢)، ١٨٠-١٩٩.

عطوان، ن. (٢٠٢٠). الصحة النفسية للعاملين في المؤسسات الأهلية بعد حرب ٢٠١٤ في قطاع غزة. مجلة العلوم

بركات، س. أ. (٢٠٢٠). تأثير الأزمات على الأداء الإداري في منظمات العمل الإنساني. مجلة الإدارة والتنمية، ٧٧-٩٤، (١).

الحلو، ع. (٢٠٢٢). الأداء الوظيفي في المؤسسات الإغاثية بعد العدوان على غزة ٢٠٢١. مجلة جامعة الإسراء للعلوم الإنسانية، ٧(٣)، ١١٢-١٣٤.

حمدان، م. (٢٠٢١). العلاقة بين التوتر النفسي والأداء الوظيفي لدى موظفي المنظمات غير الحكومية في أوقات الكوارث. مجلة العلوم النفسية - جامعة النجاح، ٢٩(١)، ١٣٣-١٥٨.

الخطيب، ن.، أبو جراد، م.، والزناقي، خ. (٢٠٢١). الصحة النفسية للعاملين في منظمات المجتمع المدني في غزة. مجلة دراسات نفسية، ١٩(١)، ٤٥-٦١.

الحوالدة، م. أ. (٢٠٢٣). الذكاء الروحي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى معلمي المرحلة الثانوية في ظلّ الأزمات. مجلة العلوم النفسية، ٢٧(١)، ٧٧-٩٨. الشبكة العربية للمنظمات غير الحكومية للتنمية. (٢٠٢٥). المنظمات الأهلية في قطاع غزة في ظلّ الكارثة الإنسانية المستمرة. بيروت، لبنان.

دغيم، ر. س. (٢٠٢٠). الأداء الوظيفي: المفهوم، الأبعاد، المؤشرات. دمشق: دار الإبداع للنشر والتوزيع. الزعانين، أ. م. (٢٠١٨). أثر استراتيجيات التطوير التنظيمي على مستوى الأداء الوظيفي بمنظمات العمل الأهلي الفلسطيني في قطاع غزة. مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، ٢٠(٢)، ٣٤٥-٣٧٨.

- crisis: A resilience perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 42(6), 712–728.
- Al-Hadidi, A., & Bashir, M. (2024). Organizational adaptation strategies and employee performance in volatile environments. *International Journal of Crisis Management*, 10(2), 100–119.
- Ali, M., & Park, J. (2021). Workplace flexibility and performance: A study in the digital age. *Journal of Organizational Behavior*, 42(3), 455–470.
- Al-Krenawi, A. (2020). Mental health and administrative resilience in war-affected areas: Insights from Palestinian NGOs. *International Social Work*, 63(4), 493–507. <https://doi.org/10.1177/0020872819870202>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & ten Brummelhuis, L. L. (2021). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 35(3), 231–243.
- Capitello, R., De Salvo, M., & Giudice, A. L. (2023). Employees' job performance in humanitarian settings: Insights from crisis crisis: A resilience perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 42(6), 712–728.
- الإنسانية والاجتماعية — جامعة غزة، ١٨(٢)، ٧٧–٩٥.
- عطوان، ن. (٢٠٢٢). العلاقة بين الضغوط النفسية ومستوى الأداء في المؤسسات غير الربحية. *المجلة العربية لعلم النفس*، ١٧(١)، ٢٧–٤٤.
- جودة، ر. (٢٠٢٣). محددات الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الأهلية في ظل الحصار. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٣(١)، ٦٧–٨٩.
- محمود، ن.، & موسى، أ. (٢٠٢٣). بيئة العمل والأداء في منظمات الإغاثة الفلسطينية. *المجلة العربية للإدارة*، ٤٣(١)، ١١٢–١٣٥.
- رضوان، ر. ع.، & عوض الله، أ. م. (٢٠٢١). التوافق النفسي والاجتماعي لدى العاملين في منظمات الإغاثة بقطاع غزة في ضوء الضغوط الناتجة عن الحروب. *المجلة الفلسطينية للتنمية*، ٦(١)، ٨٩–١٠٥.
- ثانياً- المراجع الأجنبية
- Abebe, G. (2020). Job-related pressures and their impact on employee job performance: In the case of public and private commercial banks in the branches of the greater Dessi city in Ethiopia (Master's thesis, Addis Ababa University).
- Alavi, S., & Gill, A. (2021). Organizational adaptation in

- González-Romá, V., & Hernández, A. (2020). Climate uniformity: Its influence on team performance. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 593–605.
- Hassan, A., & Mahmoud, R. (2023). War-related trauma and administrative performance in humanitarian organizations: A quantitative assessment. *Journal of Humanitarian Affairs*, 5(1), 45–59.
- Hobfoll, S. E., Mancini, A. D., Hall, B. J., Canetti, D., & Bonanno, G. A. (2021). The limits of resilience: Distress following chronic political violence among Palestinians. *Social Science & Medicine*, 277, 113930. <https://doi.org/10.1016/j.socsci.med.2021.113930>
- Hussein, K., & Badran, H. (2022). Organizational adaptability as a moderator in stress-performance relationship. *Journal of Workplace Psychology*, 36(4), 327–340.
- James, E., & Wooten, L. (2021). Leadership as (Un)usual: How to display competence in times of crisis. *Organizational Psychology Review*, 11(3), zones. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(2), 415–430. <https://doi.org/10.1108/IJOA-06-2022-3302>
- Echoes of conflict: The enduring mental health struggle of civilians in the Gaza Strip. (2024). *The Lancet Regional Health – Eastern Mediterranean*, 20, 100789.
- Emmons, R. A. (2021). *The psychology of ultimate concerns: Motivation and spirituality in personality*. Guilford Press.
- Farooq, R., & Ahmed, S. (2023). Strategic performance management: An integrative approach. *Performance Improvement Quarterly*, 36(1), 25–39.
- Gaza Community Mental Health Programme. (2024). Nine months of Israel's war on Gaza: The mental health impacts and the GCMHP's response. Gaza: GCMHP.
- Gaza Community Mental Health Programme. (2025). *Mental health crisis: Two years of living under genocide in the Gaza Strip*.

- performance: A meta-analytic review. *Human Resource Management Review*, 33(2), 100876.
- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights. (2024, May 30). Human rights situation in the occupied Palestinian territory: Impact of the Gaza hostilities on civil society organizations and their staff.
- Park, S., & Kim, Y. (2024). Dimensions of job performance and the role of emotional intelligence. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(2), 219–235.
- PNGO. (2024). Civil Society Organizations Database. Palestinian NGO Network.
- Rahman, M. A., & Wang, Y. (2024). Performance metrics in public sector organizations: A systematic review. *Public Administration Review*, 84(1), 114–132.
- Shao, Y., Nijstad, B. A., & Täuber, S. (2022). Creativity under stress: The role of psychological safety. *Journal of Organizational Behavior*, 43(1), 29–45.
- 231–245.
<https://doi.org/10.1177/2041386621992593>
- Kim, J., & Lee, S. (2021). Understanding the drivers of employee performance in knowledge-intensive industries. *Journal of Business Research*, 134, 643–652.
- King, D. B. (2022). Rethinking spiritual intelligence: Theoretical and empirical foundations. *Journal of Spirituality in Mental Health*, 24(1), 1–18.
<https://doi.org/10.1080/19349637.2021.1924856>
- Lovibond, S. H., & Lovibond, P. F. (1995). *Manual for the Depression Anxiety Stress Scales* (2nd ed.). Psychology Foundation of Australia.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (2021). Job performance: Theory, research, and practice. In N. Schmitt & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of Psychology* (2nd ed., Vol. 12, pp. 39–64). Wiley.
<https://doi.org/10.1002/9781119791766.ch3>
- Nguyen, T., & Lu, V. (2023). Employee engagement and job

- employee well-being in crisis times. *Asian Journal of Management*, 18(3), 215–232.
- Zhou, X., Huo, Y., & Zhang, Y. (2022). Performance feedback and employee effectiveness in remote work environments. *Organizational Psychology Review*, 12(1), 61–79.
- Zohar, D., & Marshall, I. (2021). *Spiritual intelligence: The ultimate intelligence*. Bloomsbury Publishing.
- Tariq, H., Yasir, M., & Majid, A. (2023). Leadership support and employee performance: Mediating role of motivation. *Journal of Management Development*, 42(3), 301–320.
- Thoresen, S., Blix, I., & Wentzel-Larsen, T. (2022). Work functioning after exposure to war: A population-based study of humanitarian workers. *Journal of Traumatic Stress*, 35(2), 351–360. <https://doi.org/10.1002/jts.22738>
- UNDP. (2023). *Community-Based Organizations and Resilience in Fragile Settings*. United Nations Development Programme.
- United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (OCHA). (2024, May 18). *Occupied Palestinian Territory (oPt): Gaza – Protection Analysis Update*.
- WHO. (2022). *Mental health in emergencies*. World Health Organization.
- World Health Organization. (2024). *Mental health at work: Fact sheet*. Geneva: WHO.
- Yusof, R., Lim, Y., & Tan, C. (2022). *Adaptive organizations and*