Bilad Alrafidain Journal of Humanities and Social Science Vol. 8, No. 1 **ISSN: 2788-6026**
Doi: 10.54720/bajhss/2026.080107 **Pages: 77-88**

أثر اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد الصمود النفسي دراسة استطلاعية لأصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة

م. د. عباس كاظم جواد[1]، م. م. حمزة عدنان هاشم[2]
[1]كلية العلوم الإسلامية، جامعة ديالى، ديالى، 32001، العراق.
[2]رئاسة جامعة ديالى، 32001، ديالى، 32001، العراق.
[1]abasskjuad@uodiyala.edu.iq، [2]hamzalklany@uodiyala.edu.iq

الملخص
يهدف البحث الحالي الى تحليل وتفسير العلاقة بين اليقظة الذهنية للقيادة وابعاد الصمود النفسي وإمكانية الاستفادة من الطرح المعرفي والسلوكي التي فسرتها محاور البحث النظرية والتطبيقية وفي ضوء ذلك يمكن تشخيص مشكلة البحث الأساسية المتمثلة هل هنالك علاقة ارتباط واثر ذو دلالة احصائية بين فاعلية اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد الصمود النفسي ومن خلال تحديد مشكلة البحث والوصول الى افضل الحلول لإشكاليات البحث تم بناء نموذج افتراضي يعكس علاقة الارتباط والاثر بين متغيرات البحث المتمثلة باليقظة الذهنية للقيادة وقدرات الصمود النفسي وبالتالي الوصول الى افضل وادق النتائج التي يمكن الاستفادة منها في إيجاد الحلول لمشكلة البحث ومن اجل تحقيق ذلك تم اختيار البيئة الأكثر ملائمة لمتغيرات البحث والمتمثلة بشركة اللدائن العامة في بعقوبة حيث تم تحديد العينة القصدية من أصحاب القرار في الشركة المبحوثة والبالغة 71 ومن اجل تفسير محاور البحث النظري والتطبيقي تم اختيار المنهج التحليلي لوصول الى نتائج سليمة ودقيقة حيث تم استخدام أداة البحث الرئيسية المتمثلة باستمارة البحث ومجموعة من الأساليب الإحصائية المتمثلة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري والمعنوية وانحدار المسار وغيرها التي توصل الباحث من خلالها الى مجموعة من الاستنتاجات التي عكست طبيعة العلاقة بين اليقظة الذهنية للقيادة وأبعاد الصمود النفسي لدى أصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة، والتي كانت من اهمها ثبوت وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مستويات اليقظة الذهنية للقيادات داخل الشركة وقدرتهم على تعزيز الصمود النفسي للعاملين، مما يدل على أن ممارسات القيادة الواعية تسهم بفاعلية في تحسين التكيف النفسي والمهني داخل بيئة العمل.والتي من خلالها تمكن الباحث من اقتراح عدد من التوصيات يمكن أن تسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الصمود النفسي داخل الشركة، والتي كانت من اهمها تصميم برامج تدريبية دورية للقيادات والعاملين حول مهارات اليقظة الذهنية بما يشمل إدارة الانتباه، تنمية الوعي الذاتي، التفكير الواعي واتخاذ القرار بعيدا عن الضغوط والانفعالات اللحظية.
الكلمة المفتاحية: اليقظة الذهنية، ابعاد الصمود النفسي، شركة اللدائن في بعقوبة.

The Impact of Leaders' Mindfulness on Achieving the Dimensions of Psychological Resilience: An Exploratory Study of Decision-Makers at the Plastics Company in Baqubah

[1]Lect. Dr. Abbass Khadum Jawad, [2]Assist. Lect. Hamza Adnan Hashim
[1]College of Islamic Sciences, University of Diyala, 32001, Diyala, Iraq
[2]Presidency of Diyala University, Diyala, 32001, Iraq
[1]abasskjuad@uodiyala.edu.iq, [2]hamzalklany@uodiyala.edu.iq

Bilad Alrafidain Journal of Humanities and Social Science Vol. 8, No. 1 ISSN: 2788-6026
Doi: 10.54720/bajhss/2026.080107 Pages: 77-88

Abstract

The current study aims to analyze and interpret the relationship between leaders' mindfulness and the dimensions of psychological resilience, and to examine the extent to which the cognitive and behavioral perspective—articulated through the study's theoretical and applied frameworks—can be utilized. In light of this, the core research problem can be identified as follows: Is there a statistically significant correlation and effect between the effectiveness of leaders' mindfulness and the achievement of psychological resilience dimensions? To outline the research problem and reach the best solutions to the study's issues, a hypothetical model was developed to reflect the correlational and causal relationships among the study variables, namely leaders' mindfulness and psychological resilience capacities, thereby enabling the most accurate and beneficial results for addressing the research problem. To achieve this objective, the most suitable research setting was selected: the General Company for Plastics in Baqubah. A purposive sample of 71 decision-makers from the company was identified. To interpret the theoretical and applied axes of the study, the analytical approach was adopted to ensure sound and precise results. The primary research instrument was a questionnaire, alongside a set of statistical techniques, including the arithmetic mean, standard deviation, significance testing, path regression, and others. The study reached several conclusions reflecting the nature of the relationship between leaders' mindfulness and the dimensions of psychological resilience among decision-makers at the Plastics Company in Baqubah. Most notably, the findings confirmed a significant positive correlation between the levels of mindfulness among company leaders and their ability to enhance employees' psychological resilience. This indicates that mindful leadership practices effectively contribute to improving psychological and professional adjustment within the work environment. Based on these findings, the researchers proposed a number of recommendations that may contribute to improving organizational performance and strengthening psychological resilience within the company. Chief among these is the design of periodic training programs for leaders and employees on mindfulness skills, including attention management, development of self-awareness, mindful thinking, and decision-making away from pressure and momentary emotional reactions.

Keywords: mindfulness; dimensions of psychological resilience; Plastics Company in Baqubah.

المقدمة

في ظل السباق التنافسي للشركات العالمية بمختلف انواعها ومنتوجاتها وهيمنة التكنلوجيا الرقمية على مختلف انشطة وأقسام تلك الشركات اصبح جليا ان هذا لا يكفي لاستمرارية تلك الشركات في السوق فهي اصبحت تراهن على العاملين لديها الذين يمثلون اساس الانطلاق لتلك الشركات نحو الاسواق العالمية ودراسة سلوكهم الإداري والتنظيمي من خلال الاهتمام بقدرات الصمود النفسي لديهم وصناعة جيل من العاملين لديهم الكفاءة والقدرة على تخطي الصعاب وتعزيز مصادر القوة والمرونة في العمل فقدرات الصمود النفسي له الملكة في نيل الميزة التنافسية التي تحلم بها كثير من تلك الشركات .وهذا لا يتم من خلال قيادة اعتيادية بل قيادة تتمتع بالذهن المتوقد القادر على التميز والانفتاح على الانظمة الجيدة والتحدي والولاء والقدرة على الوعي.

من هنا جاء اختيار عنوان البحث، اليقظة الذهنية للقيادة ودورها في تحقيق ابعاد الصمود النفسي ولتحليل العلاقة بين اليقظة الذهنية للقيادة وإبعاد الصمود النفسي اعتمدت على ابعاد المتغير المستقل المتمثلة اليقظة الذهنية (التميز، الانفتاح على الجديد، والتوجه نحو الحاضر، الوعي) وابعاد الصمود النفسي المتمثلة ب (الكفاءة، حل المشكلات، المرونة، التعاطف) لكي يصبح واضحا لدى القارئ مبررات اختيار عنوان البحث وصعوبات اختيار ابعاد متغيرات البحث وتفسيرها بصورة تطبيقه في مجتمع الدراسة. حيث مثلت شركة اللدائن في بعقوبة مجتمع البحث اما عينة البشرية فتم اختيارها من اصحاب القرار والمتمثلة مسؤولي الشعب والوحدات الذين يمثلون الركن الاساسي لشركة اللدائن في بعقوبة من اجل التعرف على تأثير اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد الصمود النفسي في المؤسسة المبحوث وتثقيفهم بمتغيرات البحث وجعلهم أكثر فهما بتحقيق ابعاد البحث بصورة صحيحة. وشمل

البحث ثلاثة محاور شمل المحور الإطار النظري لمتغيرين (ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة، وابعاد الصمود النفسي من اهداف المتغيرين واهميتها وكذلك أبعاد المتغيرين اما المحور الثاني تكلم عن الإطار التطبيقي للبحث اما المحور الثالث فجاء بأهم الاستنتاجات وتوصيات اتي توصل اليها البحث التي يمكن الاستفادة منها في تطبيق اهداف البحث.

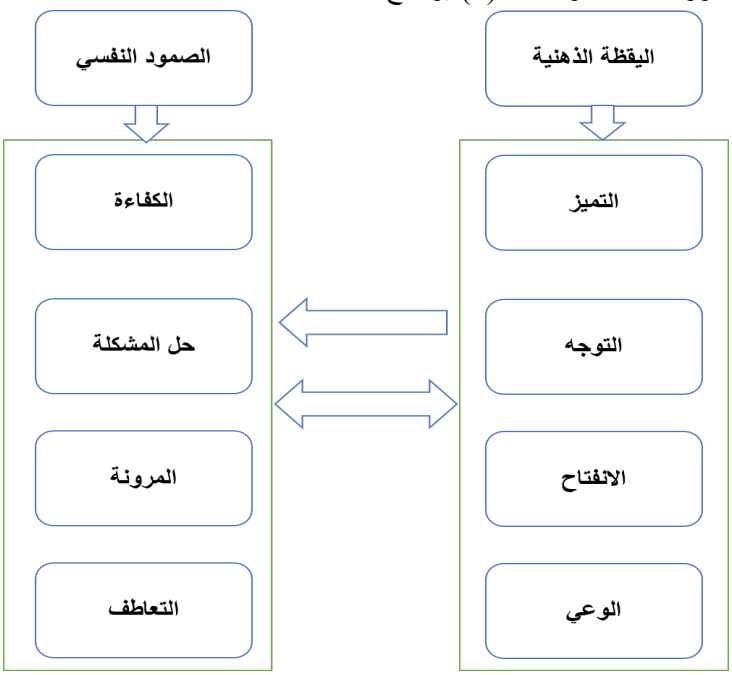
أولا/ إشكالية البحث

تعمل الشركة العامة لإنتاج اللدائن في بعقوبة في ظروف غير مشجعة، نتيجة بيئة العمل غير مستقرة ودائمة التغيير وهذا يمثل تحدي صريح لأصحاب القرار وللقيادات بمختلف اصنافها وتشكيلاتها ان ما تم ملاحظته من قبل الباحث من خلال الاطلاع الميداني لواقع الشركة المبحوث يدل على ضعف واضح في ايجاد قيادة ذكية تتمتع بمواهب اليقظة الذهنية والبصيرة النافذة التي من خلالها تصنع كادر بشري يمتلك خصائص قدرات الصمود النفسي الذي يمكنه من تحقيق الميزة التنافسية. بناء على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث بالإجابة غلى التساؤل الرئيس هل هنالك علاقة ارتباط وأثر ذات دلالة احصائية بين فاعلية اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد الصمود النفسي وترتبط الاجابة على التساؤل أعلاه بمجموعة من التساؤلات البحثية الفرعية الذي يسعى البحث للإجابة عنها:

أ. ما مدى إدراك الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة ودورها في تحقيق ابعاد الصمود النفسي.
ب. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة وتحقيق ابعاد الصمود النفسي في الشركة المبحوث.
ت. هل هنالك تأثير معنوي لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد الصمود النفسي في الشركة المبحوث.
ث. هل تتمتع الشركة العامة لصناعة اللدائن القدرة على مواجهة الصعوبات والتحديات في تحقيق ابعاد الصمود النفسي من خلال وجه نظر عينة البحث.

ثانيا/ اهمية البحث

أ. اهمية المتغير الرئيسي للبحث المتمثل باليقظة الذهنية للقيادة وتناوله لاحد المتغيرات الحديثة والتي تعطي طلاء" معاصرا للمنظمات والاعمال والذي يحقق لها التفوق في سوق الاعمال.
ب. تناوله لاحد المتغيرات الروحية والنفسية والاجتماعية والمتمثلة بمتغير الاستجابة المتمثل بقدرات الصمود النفسي والذي يمس السمو الروحي للعاملين وتفجير المهارات الكامنة لديهم.
ت.اهمية القطاع المبحوث لما له من موقع متميز ويحتضن كادر بشري له القدرة على التجديد والابتكار والقدرة على التعلم والاستفادة من الأساليب المرونة المعاصر. شكل (1) يوضح مخطط البحث.



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

خامسا/ فرضيات البحث

اولا- الفرضية الرئيسة الأولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة وتحقيق ابعاد الصمود النفسي وتنطلق منها الفرضيات الفرعية الاتية:

أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة والكفاءة.

ب - توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة وحل المشكلة.

تـ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة والمرونة.

ث- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة والتعاطف.

ثانيا- الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد أثر معنوي اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد الصمود النفسي).

أ- أثر معنوي اليقظة الذهنية للقيادي بعد الكفاءة.

ب - أثر معنوي لسلوكيات اليقظة الذهنية في بعد حل المشكلة.

ت - أثر معنوي اليقظة الذهنية في بعد المرونة.

ث. أثر معنوي اليقظة الذهنية في بعد التعاطف.

سادسا/ حدود البحث

أ- الحدود المكانية: شركة انتاج اللدائن في بعقوبة

ب- الفترة الزمنية: وهي من 2024/1/1الى2024/12/1

ت- الكادر البشري: وتمثل القيادات في الشركة العامة لإنتاج اللدائن

سابعا/ الدراسات السابقة

1- **دراسة القشاش [1] :(**إثر مهارات الوعي الذاتي للقادة على تنمية الاداء الاستراتيجي**).** التي تناولت من خلالها الدراسة أثر الوعي الذاتي الذي هو أحد مكونات اليقظة الذهنية في تعزيز الاداء الاستراتيجي والذي توصلت من خلالها الدارسة الى ضرورة دعم وتدريب القادة على المهارات والوعي الذاتي لرفع قدرتهم على الصمود والتكيف.

2- **دراسة** البدري **[2]** :(سلوكيات القيادة والوعي وتأثيرها في تعزيز الازدهار في العمل). تم من خلالها دراسة سلوكيات القيادة الواعية وتأثيرها على الازدهار الوظيفي في العمل والتي توصلت من خلالها الدراسة ان القيادة الواعية ترتبط ايجابيا" بعامل الصمود النفسي والازدها في بيئة العمل مما يفيد في بحوث القيادات والمنظمات.

ثامنا/ اساليب جمع البيانات وتحليلها

جاءت اساليب جمع البيانات بمحورين مهمين مثل الاول بالجانب النظري الذي مثلته المجموعة من المصادر والمراجع والدوريات ومواقع الأنترنت وكذلك المراجع الاجنبية بالمثل اما الجانب التحليلي فقد مثل بمصدرها الاساسي الا وهو الاستبانة حيث تم تصميمها وفق مقاييس مهمة تعبر عن صحة العبارات والاسئلة التي جاءت بها والتي تم تفسيرها بمجموعة من الأدوات الاحصائية والاساليب المهمة لاختبار صحة الفروض من اجل الوصول الى ادق النتائج.

تاسعا/ الصدق الظاهري

وهي لتأكيد ثبات المقياس اذ تم استخدام مقياس كرومباخ الفا واتضح ان معامل الفا كان (83.4%)على المستوى الاجمالي وقد بلغ (88.7%)على مستوى فاعلية سلوكيات اليقظة الذهنية (95%)على مستوى ابعاد الصمود النفسي" الصمود النفسي" وتعد هذه النسبة مقبولة في المقاييس الوصفية

عاشرا/ مقايس الفقرات الاستبانة

ويبن الجدول رقم (1) وصف الاستبانة بمحاورها الرئيسة كافة التي وضحت بشكل تفصيلي فقرات متغيرات البحث من مجموع الاستبانة واضيف حقل خاص بمقاييس الاستبانة ومصادرها لكل متغير من متغيرات البحث.

جدول رقم (1) تفصيل فقرات متغيرات البحث مع معلومات الاستبانة

الرقم	المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية	عدد العناصر	الارقام	المرجع
1	اليقظة الذهنية	1.التميز 2. الانفتاح 3.التوجة 4.الوعي	4 3 4 2	5-1 8-6 13-9 15-13	الحاكم[3]
2	الصمود النفسي	1.الكفاءة 2. حل المشكلة 3.التعاطف 4.المرونة	3 4 4 3	20-16 24-21 28-25 31-29	Elmubashe [4]
3	المجموع		31	31-1	

الحادي عشر/ منهج البحث

اعتمد البحث في الوصول للجانب النظري والعلمي على المنهج الوصفي والتحليلي فهو يصف جميع المراجع والكتب والدوريات ومواقع الانترنت بأسلوب دقيق وواضح وسلس وبما يتناسب مع مشكلة البحث وغاياته وأهدافه اما في الجانب العلمي فقد تم الاعتماد على الوصف التحليلي بادوا ت احصائية غاية في الدقة من اجل الوصول الى نتائج مهمة تتلاءم واهداف البحث المرجوة.

المبحث الأول

التأطير النظري

1. مفهوم اليقظة الذهنية

تعددت تعريفات اليقظة الذهنية للقيادة منها مساعدة ممارسة تمارين اليقظة الذهنية في صرف الانتباه عن هذا التفكير الآلي السلبي، من خلال التركيز على الحاضر لعيش اللحظة الحالية، والانتباه إلى ما يحدث بالداخل من أفكار وانفعالات وأحاسيس جسدية ودوافع. ويتم بعد ذلك تدريب الشخص على استخدام حواسه الخمس (ما يراه ويسمعه ويشمه ويلمسه وتذوقه) لضبط ما يحدث من حوله دون إصدار أحكام استباقية سلبية[5].

وفي أطار التعاطف مع الذات تعرف اليقظة الذهنية للقيادة اليقظة الذهنية هي إدراك و تدريب للعقل، ومثل أي تمرين يستغرق بعض الوقت لرؤية الفوائد. وتكمن الحيلة في المثابرة، والتعامل مع العملية بالتعاطف مع الذات، والسماح بالتفكير والتغيير والمرونة بين التقنيات والتدخلات المختلفة [6] .

ويرى الباحث اليقظة الذهنية ظاهرة جذبت انتباه العديد من العلماء والأطباء على مدى العقد الماضي. ويكمن سبب الاهتمام الكبير باليقظة الذهنية في الفوائد العديدة التي تأتي من ممارستها. وقد تم العثور على هذه التأثيرات الإيجابية في مجالات مختلفة من الوظائف البشرية: العاطفية والإدراكية والسلوكية والشخصية ولليقظة الذهنية للقيادة عدة وجوة تصنع من خلالها نماذج فكرية متقدمة فقد تكون تكنلوجية في مجال الابتكار والابداع وقد تكون تنافسية تحقق بيئة داخلية وخارجية على المستوى المحلي والاقليمي وقد تكون سلوكية واجتماعية.

2. ولليقظة الذهنية للقيادة فوائد يمكن اجماليا بالنقاط التالية [7] .

1- المزيد من التركيز، فحين نركز انتباهنا نكتسب المزيد من السيطرة والقوة في جميع مجالات- الحياة، فالتركيز المتأتي من اليقظة العقلية يحسن ادائنا في العمل، في الدراسة، في الحياة الاجتماعية.
2- تعزيز الشعور بالقدرة على ادارة البيئة المحيطة من خلال تعزيز الاستجابات الكيفية لمواجهة الضغوط.
3- تحسين الشعور بالتماسك لان الوعي لحظة بلحظة ربما يسيل الانفتاح على الخبرات والاحساس بها.
4- تعزيز الشعور بمعنى الحياة واستكشاف المعنى.
5- تفتح الذات تجاه البعد الروحي، فالشعور المتزايد بالحرية الداخلية والوعي يربطنا أكثر بالشعور- بغاية تتجاوزنا كأشخاص وتفتح الطريق مباشرة لاختبار الحياة با بعد من بعدها المادي وفتح ذواتنا تجاه بعدها الروحي.

ويمكن استخدام اليقظة العقلية لتنمية وعي ما وراء المعرفة الذي يتم تعلمه لملاحظة الافكار او المشاعر مثل التفكير والعاطفة. وتشجيع الفرد على تطوير منظور عدم التمركز. ويشار الى ان ليقظة العقلية فوائد فسيولوجية ونفسية وتتمثل الفوائد الفسيولوجية في

التغيرات الفسيولوجية التي تحدث لدى الفرد ومنها خفض الالم المزمن مثلا في حين تتمثل الفوائد النفسية في خفض الضغوط والقلق والمخاوف المرضية فضلا عن تحسين الذاكرة العاملة وعمليات الانتباه والتسامح

3. ابعاد اليقظة الذهنية

اليقظة الذهنية بعاد مهمة تحدد ملامح البحث وترسم اهم أهدافه وتفسر اهم نتائجه النظرية والعملية التي تجعل من نتائج البحث وتوصياته قابلة للتحقيق ومن تلك الابعاد الاتي:

أ- التميز

المنظمات المتميزة تحيز نحو العمل والفعل أي انها بالفعل وليس الكلام والتنظير والتخطيط الورقي فاليقظة الذهنية للقيادة تعطي العاملين حرية كبيرة للمبادرة والابداع والتجريب وبذات الوقت تمارس رقابة ومتابعة محكمة فهي تحقق ذلك من خلال ثقافة التميز لأن الافراد يشتركون في القيم والمعتقدات فهي ثقافة قوية ولكن مرنة تهتم بقوة العقل وليس العضلات تكافئ على أساس الأداء وليس على أساس الموقع الوظيفي او طول الخدمة لها بناء تنظيمي لا هرمي وجهاز اداري صغير وتثمن الابداع والريادة [8].

ب- الانفتاح

يعد الانفتاح على الجديد من اهم الموارد المنظمة في المنظمات المعاصرة وخلافا لغيرها من المنظمات الخاملة فالانفتاح على الجديد يعد نوعا من انواع المعرفة القائمة الذي يؤدي الى امتلاك القدرة على توليد معرفة جديدة وهنا تحاول المنظمات الانفتاح على كل جديد فمن خلال ذلك تحاول امتلاك القدرات للتعامل مع التهديدات واستغلال الفرص عبر تحسين انشطتها وعملياتها التي تنطوي على توليد وخزن ومشاركة وتطبيق المعرفة من خلال نماذجها الخاصة في ادارة معرفتها لتحقيق أفضل اداء منظمي[9] .

ت- التسامي

عمل التسامي على تحويل التجارب الصادمة والإحباط الناتج عن الفشل إلى أنشطة وممارسات بناءة يقوم بها الشخص، وهذه الأنشطة هي آلية وقائية للنفس، تعمل على تخفيف التوتر الداخلي، وإعادة توجيه الطاقة الناتجة عنه إلى أعمال مفيدة. ولتحقيق التسامي الذاتي، يمكن للشخص القيام ببعض الأمور التي تطور من شخصيته، وتوصله إلى تحقيق التسامي لبحث عن الوضعية التي تدخل الشخص في حالة من الهدوء والسكينة، واستغلها للدخول في حالة الإلهام للوصول إلى الوعي، يتوجب على الشخص تعزيز نفسه بالمعرفة والحكمة.

ث- الايمان

تراعي اليقظة الذهنية للقيادة قيم الايمان الراسخة للعاملين فالإيمان الراسخ هو اساس القيادة الروحية التي تحقق المنظمات الريادية فالإيمان يحقق الولاء التام الذي يحقق بدورة جودة المنتج على اساس الجودة الشاملة وكذلك يعمل الايمان عمل المحرك الناجح لروح الفريق والعمل الجماعي فهو يطرد العجز والكسل والنرجسية والتنمر والمحسوبية والاستفادة على حساب الاخرين وتحقيق الذات على حساب المصالح العامة للشركة فلأيمان ابعاد خاصة يمكن من خلالها تحقيق التفوق المنظمي وتحقيق الميزة التنافسية وتعديل السلوك البشري وتحقيق مزايا راس المال البشري الناجح وراس المال المعرفي والفكري وتعديل المسار السلوكي والاخلاقي الايجابي للعاملين.

ثانيا: المتغير الاستجابة الصمود النفسي

1. **مفهوم الصمود النفسي**

يمكن تعريف الصمود النفسي امكانية الفرد على الصبر والتحمل والقدرة على مواجهة التحديات والازمات والتهديدات بطريقة تحقق أعظم النتائج المرجوة بطرق تقي من خسارة الهوية المنظمة [10]. ويمكن تعريف الصمود النفسي "الابتعاد عن المشاعر السلبية والتعامل بكياسة وايجابية مع البيئة التي يعمل بها وبالشكل الذي يحقق اعلى توافق نفسي ويكون قادرا على تحمل المسؤولية فهو يملك القدرة على التحكم بالذات والتحكم في انفعالاته وتجاوز الازمات بكل صبر وتعقل[**11**]. ويرى الباحث بانة الصمود النفسي هو الصلابة المنشودة للأفراد التي تطلي شخصية الافراد بالأمل واعطاء معنى للحياة الوظيفية وهذا يطرد القلق والارتباك والمخاوف واعادة التقييم المعرفي للقدرات والامكانيات الخاصة فهم رائعون بميزة الصبر ويعطي الصمود النفسي دينامية تطوي على التكامل من جهة والحصانة الداخلية والخارجية من جهة اخرى التي تقي من الاثار السلبية.

2. اهمية الصمود النفسي

الصمود النفسي يؤدي العمليات التالية:

1- يعدل من أدراك الفرد لأداءه ويجعله يبدو اقل وطأة.

2-يؤدي الى اساليب مواجهة نشطة وتنقله من حال الى حال.

3 -يؤثر على اسلوب المواجهة بطريقة غير مباشرة من خلال تأثيره على الدعم الاجتماعي.

4-يرتبط الصمود إيجابيا بالتفاؤل والأمل وروح الدعابة وإدراك المساندة الاجتماعية، كما يرتبط سلبا بالاكتئاب واليأس والشعور بالألم، فهو يتمثل في استعادة التوازن بعد التعرض للصدمات، والمحافظة على الحالة الإيجابية والتأثير الفعال والتماسك والثبات الانفعالي في الظروف الصعبة، مع الشعور بحالة من الاستبشار والتفاؤل والاطمئنان إلى المستقبل.

5-الصمود النفسي هو الذي يمنح الناس القوة العاطفية للتعامل مع الصدمة وتوابعها، والأشخاص الصامدون يستخدمون مواردهم ونقاط قوتهم ومهاراتهم للتغلب على التحديات والعمل من خلال النكسات، حيث يشعر الذين يفتقرون إلى المرونة بالارتباك أو العجز.

3. ابعاد الصمود النفسي

الصمود النفسي ابعاد اساسية ومهمة يمكن ان تفسر اهم خطوات التحليلي الاحصائي وترجمة المحور المعرفي والنظري للبحث والوصل الى الحل الامثل لمشكلة البحث واثبات صحة فرضياته ومن تلك الابعاد كالاتي:

أ- الكفاءة

في الأسواق التنافسية، وفي ظل التسارع المستمر لنمو التكنولوجيا و المعرفة في العالم، فيجب على الشركات الرائدة أن تظل تواكب هذا التسارع المستمر، وعلى الشركات المتنامية أن تكون قادرة على دخول هذا السباب، والمنافسة فيه، ويعد الاستثمار في الكادر الوظيفي هو الأفضل فمن خلال تطوير مهاراتهم ومعارفهم، يمكن للشركة الرفع من الإنتاجية، ومن جودة العمل، والأخذ بالشركة إلى آفاق جديدة لم تكن في المخطط فمثلما تقوم الشركة بتطوير الموظفين يقوم الموظفين بتطوير الشركة، لذلك كان موضوع رفع كفاءة الموظفين أحد القضايا المهمة بداخل كل شركة. سوف نتعرف في هذا المقال على كيف يمكن زيادة كفاءة العمل[12].

ب- حل المشكلة

اعتبر حل المشكلات من المهارات الأساسية، التي تعنى بدراسة تفاصيل المشكلة، والصعوبات المرافقة لها، بهدف معرفة حلها، مع القدرة على تنفيذه ومتابعته، لضمان عدم تكرار حدوث المشكلة. يعتبر اتخاذ القرارات عملية فكرية منهجية ومنظمة، تتطلب القدرة على جمع الخيارات المتاحة، وموازنة أضرارها ومنافعها، بالإضافة لمقارنتها مع البدائل الأخرى، والتنبؤ بنتائجها ومالات تنفيذها، حتى يتمكن الشخص من اتخاذ قراره على أساس منطقي موثوق ومحكم[13].

ث- المرونة

تعرف المرونة بأنها قدرة المرء على توليد العديد من الأفكار الجديدة وغير التقليدية وهي تعبر عن سلاسة أفكاره وقدرته على تغييرها بما يلائم المواقف المختلفة والطارئة التي يوجهها والتأقلم معها. كما أنها تعني مدى استيعاب الأفراد الأفكار الجديدة وتقبلهم لها وفقا للظروف المتغيرة ووجهات النظر المتعددة. وتنقسم المرونة العقلية إلى قسمين أساسيين. أولا المرونة التكيفية وتعني قدرة المرء على تغيير طريقة تفكيره في مواجهة المشكلات وحلها ثانيا. المرونة التلقائية وتعني قدرة المرء على الانتقال من فكرة إلى أخرى عند مواجهة مشكلة ما بشكل تلقائي دون التقيد بإطار معين في التفكير.

ج- التعاطف

ان القيادة العاطفية هي التي تعترف اولا بان مشاعر وعواطف العاملين ليست اشياء غير مرغوب فيها بالعمل وثانيا ان الافراد عندما يكونوا مؤهلين تكون خصائصهم الشخصية جزء من التحفيز العمل ومبادراتهم تطويره وان الذكاء العاطفي هو التسمية والمهارة الجديدة لقدرة القيادة على التأثير بالأخرين وخاصة ذوي التأهيل العالي الذي نلم يعد بالإمكان قيادتهم وادارتهم الا بصيغ جديدة التي في مقدمتها التحفيز القائم على العواطف والمشاعر وربما العاطفة اخذت تكتسب اهمية متزايدة في الاعمال بالاعتماد على المورد الجديد المتمثل براس المال النفسي [14].

المبحث الثاني
الجانب العملي

تمهيد:

يتم اجراء اختبارات الجانب العملي في الجانب العملي بهدف الوصول الى النتائج لتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة البحث.

أولا: وصف عينة البحث. الجدول (2) يحتوي على معلومات شخصية حول عينة معينة تحتوي على 71 فردا. هذا الجدول يقسم العينة إلى ثلاث سمات رئيسية: النوع الاجتماعي، والعمر، والتحصيل الدراسي. يظهر الجدول العدد الإجمالي للأفراد ونسبتهم المئوية في كل فئة لكل سمة.

جدول (2) المعلومات الشخصية للعينة

السمة	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	67	%94
	انثى	4	%6
	المجموع	71	%100
العمر	اقل من 30 سنة	17	%24
	31 – 40 سنة	21	%30
	40 – 50 سنة	24	%34
	50 سنة فأكثر	9	%13
	المجموع	71	%100
التحصيل الدراسي	اعدادية فما دون	3	%4
	بكالوريوس	42	%59
	شهادة عليا	26	%37
	المجموع	71	%100

ويتضح من الجدول أعلاه:

1. النوع الاجتماعي: حيث ان النوع الذكوري: يمثل 94% من العينة، أي 67 فردا. في حين ان النوع الأنثوي: يمثل 6% من العينة، أي 4 أفراد. وهو يشير إلى أن الأفراد الذكور يمثلون الغالبية العظمى من العينة.
2. العمر: حيث ان الفئة العمرية أقل من 30 سنة: يمثلون 24% من العينة (17 فردا). اما الفئة العمرية بين 31 و40 سنة: يمثلون 30% من العينة (21 فردا). في حين ان الفئة العمرية بين 40 و50 سنة: يمثلون 34% من العينة (24 فردا). وأخيرا فان الفئة العمرية 50 سنة فأكثر: يمثلون 13% من العينة (9 أفراد). وهو يعكس توزيع الأعمار داخل العينة، حيث يمكن ملاحظة أن الأفراد في الفئة العمرية بين 40 و50 سنة يمثلون النسبة الأكبر.
3. التحصيل الدراسي: حيث ان الذين يملكون تحصيل دراسي "اعدادية فما دون" يمثلون 4% من العينة (3 أفراد). اما الذين يملكون درجة البكالوريوس يمثلون 59% من العينة (42 فردا). وأخيرا فان الذين يملكون شهادة عليا يمثلون 37% من العينة (26 فردا). ويظهر هذا الجزء من الجدول أن الأفراد الذين يمتلكون درجة البكالوريوس هم الأكثر تمثيلا في العينة.

ثانيا: التحليل الوصفي: سيتم تحليل أبعاد ومتغيرات الدراسة باستخدام الإحصاء الوصفي من وسط حسابي وانحراف المعياري، وهي أدوات أساسية في البحث والتحليل الإحصائي. تلك الأدوات تسهم في توضيح توزيع البيانات وقياس مدى التباين بين مختلف المتغيرات المطروحة في الدراسة. وسيتم تحليل أبعاد المتغيرات (اليقظة الذهنية، الصمود النفسي) في الجدول (3) التالي:

جدول (3) التحليل الوصفي لمتغيرات وابعاد البحث

ت	المتغير او البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الروية	3.427	0.726
2	الانفتاح	3.594	0.714
3	التسامي	3.417	0.730
4	الايمان	3.400	0.707
المتغير	اليقظة الذهنية	3.460	0.666
1	الكفاءة	2.917	0.877
2	حل المشكلة	3.590	0.611
3	التعاطف	3.277	0.616
4	المرونة	3.605	0.519
المتغير	الصمود النفسي	3.348	0.551

الجدول يقدم تحليل وصفي لمتغيرات وأبعاد البحث بما في ذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير. والقيم الإحصائية والتفسير الإداري لكل فقرة:

1- متغيرات اليقظة الذهنية: جاء بالوسط الحسابي 3.460 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري 0.666 أي تشتت قليل لآراء العينة، وقد تضمن المتغير اليقظة الذهنية للقيادة الابعاد الاتي:

- ✓ بعد الروية: جاء بوسط حسابي بالغ 3.427 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.726 أي تشتت قليل، مما يشير إلى تباين في مدى الاهتمام والتركيز على الروية بين المشاركين.
- ✓ بعد الانفتاح: جاء بالوسط الحسابي 3.594 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري: 0.714 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتظهر النتائج بان هنالك تباينا معتدلا في مستوى المرونة بين الأفراد.
- ✓ بعد التوجه: وجاء بالوسط الحسابي 3.417 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري 0.730 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتشير النتائج إلى تباين معتدل في مدى انتشار هذه السمة بين الأفراد.
- ✓ بعد الوعي: فقد جاء بالوسط الحسابي 3.400 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.707 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتشير إلى تباين معتدل في مستوى الوعي بين المشاركين.

2- متغيرات الصمود النفسي: جاء بالوسط الحسابي 3.348 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري 0.551 أي تشتت قليل لآراء العينة، وقد تضمن المتغير الصمود النفسي الابعاد الاتي:

- ✓ بعد الكفاءة: جاء بالوسط الحسابي 2.917 مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.877 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتشير النتائج إلى أن مستوى الكفاءة يظهر تطبيقا ضعيفا في مستوى الكفاءة بين الأفراد.
- ✓ بعد حل المشكلة: جاء بالوسط الحسابي 3.590 مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.611 أي تشتت قليل في اراء العينة، ويشير إلى أن حل المشكلة مطبق بمستوى مرتفع بمستوى حل المشكلة في المؤسسة المبحوث.
- ✓ بعد التعاطف: فقد جاء بالوسط الحسابي 3.277 مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.616 أي بتشتت قليل في اراء العينة، ويشير إلى أن شركة اللدائن في بعقوبة تميل إلى قلة في الاهتمام في مستوى التعاطف.
- ✓ بعد المرونة: جاء بالوسط الحسابي 3.605 مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.519 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتظهر النتائج تباينا معتدلا في مستوى المرونة.

ثالثا: اختبار الفرضيات

يتم اختبار الفرضيات البحثية من خلال أساليب معامل الارتباط البسيط الذي يوضح العلاقة بين متغيرين اثنين، في حين ان الانحدار الخطي البسيط يوضح تأثير المتغير المستقلة في متغير تابع، وكالاتي:

1- اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط بين المتغير اليقظة الذهنية للقيادة وبين المتغير الصمود النفسي ويتضح من الجدول (4) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.746**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الأولى.

جدول (4) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.746	71	0.000

وتنبثق منها الاختبارات للفرضيات الفرعية الاتية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة والكفاءة ويتضح من الجدول (5) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.661**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (5) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.661	71	0.000

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة وحل المشكلة ويتضح من الجدول (6) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.674**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

Bilad Alrafidain Journal of Humanities and Social Science Vol. 8, No. 1 **ISSN: 2788-6026**
Doi: 10.54720/bajhss/2026.080107 **Pages: 77-88**

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.674	71	0.000

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة والمرونة
ويتضح من الجدول (7) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.573**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (7) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.573	71	0.000

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة والتعاطف
ويتضح من الجدول (8) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.702**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (8) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.702	71	0.000

2- اختبار الفرضية الثانية: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في المتغير الصمود النفسي.
ويتضح من الجدول (9) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار الصمود النفسي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.902) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في الصمود النفسي، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.557) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل الصمود النفسي بسبب التغير في اليقظة الذهنية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان هنالك تأثير اليقظة الذهنية في الصمود النفسي ويقبل الباحث الفرضية الثانية.

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.441	0.902	0.557	86.583	0.000

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد الكفاءة.
ويتضح من الجدول (10) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.349) وهي اقل مقدار للأبداع، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.764) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في الكفاءة، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.437) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل للأبداع بسبب التغير في اليقظة الذهنية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)<(0.05) أي ان هنالك تأثير اليقظة الذهنية في بعد الكفاءة ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الاولى.

جدول (10) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.349	0.764	0.437	58.773	0.000

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد حل المشكلة.
ويتضح من الجدول (11) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار للتعلم التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.638) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في حل المشكلة، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.454) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل حل المشكلة بسبب التغير في اليقظة الذهنية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان هنالك تأثير اليقظة الذهنية في بعد حل المشكلة ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (11) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.441	0.638	0.454	72.559	0.000

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد المرونة.

ويتضح من الجدول (12) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.592) وهي اقل مقدار للتدريب، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.711) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في المرونة، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.328) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل المرونة بسبب التغير في اليقظة الذهنية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان هنالك تأثير اليقظة الذهنية في بعد المرونة ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (12) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.592	0.711	0.328	48.623	0.000

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد التعاطف.

ويتضح من الجدول (13) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.670) وهي اقل مقدار للجودة الشاملة، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.914) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في التعاطف، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.493) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل في التعاطف بسبب التغير في اليقظة الذهنية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000) <(0.05) أي ان هنالك تأثير اليقظة الذهنية في بعد التعاطف ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (13) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.670	0.914	0.493	89.352	0.000

المبحث الثالث
الاستنتاجات والتوصيات

اولا: الاستنتاجات

توصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات التي عكست طبيعة العلاقة بين اليقظة الذهنية للقيادة وأبعاد الصمود النفسي لدى أصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة، ويمكن تلخيص أبرزها بالآتي:

1. ثبت وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مستويات اليقظة الذهنية للقيادات داخل الشركة وقدرتهم على تعزيز الصمود النفسي للعاملين، مما يدل على أن ممارسات القيادة الواعية تسهم بفاعلية في تحسين التكيف النفسي والمهني داخل بيئة العمل.
2. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن أبعاد اليقظة الذهنية (التميز، الانفتاح، التوجه، الوعي) تتوافر بدرجة جيدة داخل الشركة، إلا أنها بحاجة إلى تعزيز مستمر لضمان انعكاسها على الأداء المؤسسي بصورة أكبر.
3. تبين أن أبعاد الصمود النفسي جاءت بمستويات متفاوتة، إذ حققت المرونة وحل المشكلات أعلى المتوسطات، بينما ظهر بعد الكفاءة بمستوى أقل مقارنة بباقي الأبعاد، مما يشير إلى حاجة المؤسسة إلى العمل على رفع قدرة أفرادها على الإنجاز والإبداع المهني.
4. أكدت نتائج الانحدار وجود أثر معنوي لليقظة الذهنية للقيادة في تعزيز الصمود النفسي، مما يعني أن تطوير الوعي القيادي واستثمار مهارات التركيز والتفكير الواعي يمكن أن ينعكس إيجابا في قدرة العاملين على مواجهة الضغوط والتغيرات.
5. أظهرت الدراسة أن البيئة التنظيمية في شركة اللدائن ما تزال تواجه تحديات في استثمار رأس المال البشري بصورة مثالية، إلا أن توفر مقومات اليقظة الذهنية والصمود النفسي يشكل أساسا مناسبا لتطوير أداء الشركة وتعزيز استقرارها.

ثانيا: التوصيات

استنادا إلى الاستنتاجات السابقة، يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتعزيز الصمود النفسي داخل الشركة، وهي كالتالي:

1. تصميم برامج تدريبية دورية للقيادات والعاملين حول مهارات اليقظة الذهنية بما يشمل إدارة الانتباه، تنمية الوعي الذاتي، التفكير الواعي واتخاذ القرار بعيدا عن الضغوط والانفعالات اللحظية.
2. تعزيز بيئة دعم نفسي ومهني داخل الشركة تشجع على تبادل الأفكار، حل المشكلات بشكل جماعي، وتبني ثقافة العمل بروح الفريق، مما يرفع مستوى الكفاءة والتعامل الإيجابي مع التحديات.

تفعيل استراتيجيات تنمية الصمود النفسي لدى الموظفين من خلال ورش عمل تركز على مهارات التكيف، المرونة، والتعامل مع الضغوط الوظيفية، بما يعزز قدرة العاملين على مواجهة التغيرات.

المصادر

[1] القشاش، نهى ممدوح،(2020).اثر مهارات الوعي الذاتي للقادة على تنمية الأداء الاستراتيجي ،دراسة ميدانية ،المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر

[2]البدري، م.ث.ر.(2025). سلوكيات القيادة الواعية وتأثيرها في تعزيز الازدهار في العامل ،دراسة تحليلية، رسالة ماجستير ،كلية الإدارة والاقتصاد ،جامعة كربلاء

[3]الحاكم ،عبد الله،(2016)،المتغيرات التنظيمية في إعادة هندسة العمليات الإدارية ، ط1 ،دار الخرطوم للنشر والتوزيع ،الخرطوم ، السودان.

[4] Elmubasher , Nuha,(2020), "The effect of Customer Relationship Management Dimensions on the Organizational Performance in Telecommunication Sectors in Sudan", Arab Journal for Scientific Publishing (AJSP) ISSN: 2663-5798.

[5]شريفي ,جلول ,(2015) ,واقع ادارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الحكومية ,ط1 ,دار التيسير للطباعة والنشر ,بلقايد ,الجزائر

[6]الجابري ,حسناء ,(2023),تأثير استكشاف الفرص والقدرات التنافسية ,ط1 .دار بغداد للنشر والتوزيع ,بغداد ,العراق

[7]الخفاجي، علي كريم،(2011) ، أثر العوامل التنظيمية في تخطيط الحملات الترويجية ، ط2, دار بابل للنشر والتوزيع ,بابل ,العراق

[8]الساعدي، مؤيد، زعلان، ،(2013) ، دور عمليات ادارة المعرفة في البصمة الو ا رثية التنظيمية ,ط1, دار بغداد للنشر والتوزيع ,بغداد ,العراق

[9]الصانع، ايمان سالم(2013) ، أثر محددات الرشاقة الاستر اتيجية في الفاعلية التنظيمية ,ط1, دار صفاء للنشر والتوزيع ,عمان الأردن.

[10] Abdi, Mohammad Amin, (2019). Effects of E-Crm on The Service Attributes and Quality of Customer-Bank Relationship, International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies, Volume 11 No.04 ISSN 2228-9860..

[11] Abdullateef, A. O., Mokhtar, (2010). the impact of CRM dimensions on call center performance. *International Journal of Computer Science and Network Security*, *10*(12), 184-195.

[12] Anastassiu, Monica, (2016). The quest for organizational flexibility: driving changes in business processes through the identification of relevant context. Business Process Management Journal, Volume 22 Issue 4

[13] Anderson, K. K. (2002). Carol: Customer Relationship Management. McGraw-Hill, New York Chicago San Francisco Lisbon Madrid.

[14] Fakrulla, S, 2017 , Dimensions of Customer Relationship Management (CRM) Practices in Retail Sector , National Conference on Marketing and Sustainable Development, ISBN 978-1-943295-