

اليقظة الذهنية للقيادة ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي دراسة استطلاعية لأصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة

م.د عبد العزيز براك محسن

ا.م.د محمود شكر محمد

dr.mahmoudshukr@uodiyala.edu.iq

المستخلص

يهدف البحث الحالي الى تحليل وتفسير العلاقة بين اليقظة الذهنية للقيادة وابعاد التميز التنظيمي 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 التميز التنظيمي ومن خلال تحديد مشكلة البحث والوصول الى افضل الحلول لاشكاليات البحث تم بناء نموذج افتراضي يعكس علاقة الارتباط والاثر بين متغيرات البحث المتمثلة باليقظة الذهنية للقيادة وقدرات التميز التنظيمي 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 ٦١ ومن اجل تفسير محاور البحث النظري والتطبيقي تم اختيار المنهج الوصفي 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 من شأنها تحقيق النتائج الأفضل التي يمكن الاستفادة منها في تحقيق اهداف البحث

الكلمات المفتاحية: اليقظة الذهنية, التميز التنظيمي, الوعي, التوجه, الانفتاح, المرونة

Abstract

The current research aims to analyze and interpret the relationship between leadership mindfulness and dimensions of psychological resilience and the possibility of benefiting from the cognitive and behavioral approach that was explained by the theoretical and applied research axes. In light of this, the basic research problem can be diagnosed, which is: Is there a statistically significant correlation and effect between the effectiveness of leadership mindfulness in achieving dimensions of psychological resilience? By defining the research problem and reaching the best solutions to the research problems, a hypothetical model was built that reflects the correlation and effect relationship between the research variables represented by leadership mindfulness and psychological resilience capabilities, thus reaching the best and most accurate results that can be used in finding solutions to the research problem. In order to achieve this, the most appropriate environment for the research variables was chosen, which is the General Plastics Company in Baqubah, where the intentional sample of decision-makers in the researched company was determined, amounting to 61. In order to interpret the theoretical and applied research axes, the descriptive analytical approach was chosen to reach sound and accurate results, as the main research tool represented by the research form and a set of statistical methods

were used, including the arithmetic mean, standard deviation and significance. The slope of the path and others that would achieve the best results that can be used to achieve the research objectives

Keywords: Mindfulness, organizational excellence, awareness, orientation, openness, flexibility

المقدمة

في ظل السباق التنافسي للشركات العالمية بمختلف أنواعها ومنتجاتها وهيمنة التكنولوجيا الرقمية على مختلف أنشطة وأقسام تلك الشركات أصبح جلياً أن هذا لا يكفي لاستمرارية تلك الشركات في سوق فهي أصبحت تراهن على العاملين لديها الذين يمثلون أساس الانطلاق لتلك الشركات نحو الأسواق العالمية ودراسة سلوكهم الإداري والتنظيمي من خلال الاهتمام بقدرات التميز التنظيمي لديهم وصناعة جيل من العاملين لديهم الكفاءة والقدرة على تخطي الصعاب وتعزيز مصادر القوة والمرونة في العمل فقدرات التميز التنظيمي 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 التميز التنظيمي ولتحليل العلاقة بين اليقظة الذهنية للقيادة وابعاد التميز التنظيمي اعتمدت على ابعاد المتغير المستقل المتمثلة اليقظة الذهنية(التميز, الانفتاح على الجديد, والتوجه نحو الحاضر, الوعي) وابعاد التميز التنظيمي المتمثلة ب(الكفاءة, حل المشكلات, المرونة, التعاطف) لكي يصبح واضح لدى القارئ مبررات اختيار عنوان البحث وصعوبات الاختيار 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 رؤساء الشعب والوحدات الذين يمثلون الركن الاساسي لشركة اللدائن في بعقوبة من اجل التعرف على تأثير اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي في المؤسسة المبحوثة وتنقيفهم بمتغيرات البحث وجعلهم اكثر فهماً بتحقيق ابعاد البحث بصورة صحيحة

شمل البحث اربع الأركان مثل الأول الدراسة المنهجية للبحث أما المحور الثاني فقد الاطار النظري لمتغيرين (ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة , وابعاد التميز التنظيمي من اهداف المتغيرين واهميتها وكذلك ابعاد المتغيرين اما المحور الثالث فقد الاطار التطبيقي للبحث اما المحور الرابع فجاء بأهم الاستنتاجات وتوصيات البحث التي يمكن الاستفادة منها في تطبيق اهداف البحث

المبحث الأول: منهج البحث

1- مشكلة البحث

تعمل ادارة الشركة العامة لانتاج اللدائن في بعقوبة في ظروف غير مشجعة, نتيجة بيئة العمل الغير مستقرة ودائمة التغيير وهذا يمثل تحدي صريح لاصحاب القرار وللقيادات بمختلف اصنافها وتشكيلاتها ان ماتم ملاحظته من قبل الباحث من خلال الاطلاع الميداني لواقع الشركة المبحوثة يدل على ضعف واضح في ايجاد قيادة ذكية تتمتع بمواهب اليقظة الذهنية والبصيرة النافذة التي من خلالها تصنع كادر بشري يمتلك خصائص قدرات التميز التنظيمي الذي يمكنه من تحقيق الميزة التنافسية بناءً على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث بالإجابة على التساؤل الرئيس "هل هنالك علاقة ارتباط واثر ذو دلالة احصائية بين فاعلية اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي" وترتبط الاجابة على التساؤل أعلاه بمجموعة من التساؤلات البحثية الفرعية الذي يسعى البحث للإجابة عنها:

- أ. ما مدى ادراك ادارة الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي
- ب. هل توجد علاقة لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة وتحقيق ابعاد التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة
- ت. هل هنالك تاثير لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة

٢. أهمية البحث :-

- أ. أهمية المتغير الرئيسي للبحث المتمثل باليقظة الذهنية للقيادة وتناولة لاحد المتغيرات الحديثة والتي تعطي طلاء معاصر للمنظمات الاعمال والذي يحقق لها التفوق في سوق الاعمال
- ب. تناولة لاحد المتغيرات الروحية والنفسية والاجتماعية والمتمثلة بالمتغير الاستجابي المتمثل بقدرات التميز التنظيمي والذي يمس السمو الروحي للعاملين وتفجير المهارات الكامنة لديهم
- ت. أهمية القطاع المبحوث لما له من موقع متميز ويحتضن كادر بشري له القدرة على التجديد والابتكار والقدرة على التعلم والاستفادة من الأساليب المرونة المعاصر

٣. اهداف البحث

- يهدف البحث الى تحقيق ما يلي:
- أ. ادراك الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي
 - ب. التعرف والاستفادة من العلاقة الارتباط لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة وتحقيق ابعاد التميز التنظيمي في تحقيق اهداف الشركة المبحوثة
 - ث. الاستفادة من علاقة التأثير المعنوي لفاعلية اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة

٤ - فرضيات البحث

اولاً- الفرضية الرئيسية الأولى (توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة وتحقيق ابعاد التميز التنظيمي وتنطلق منها الفرضيات الفرعية الآتية :

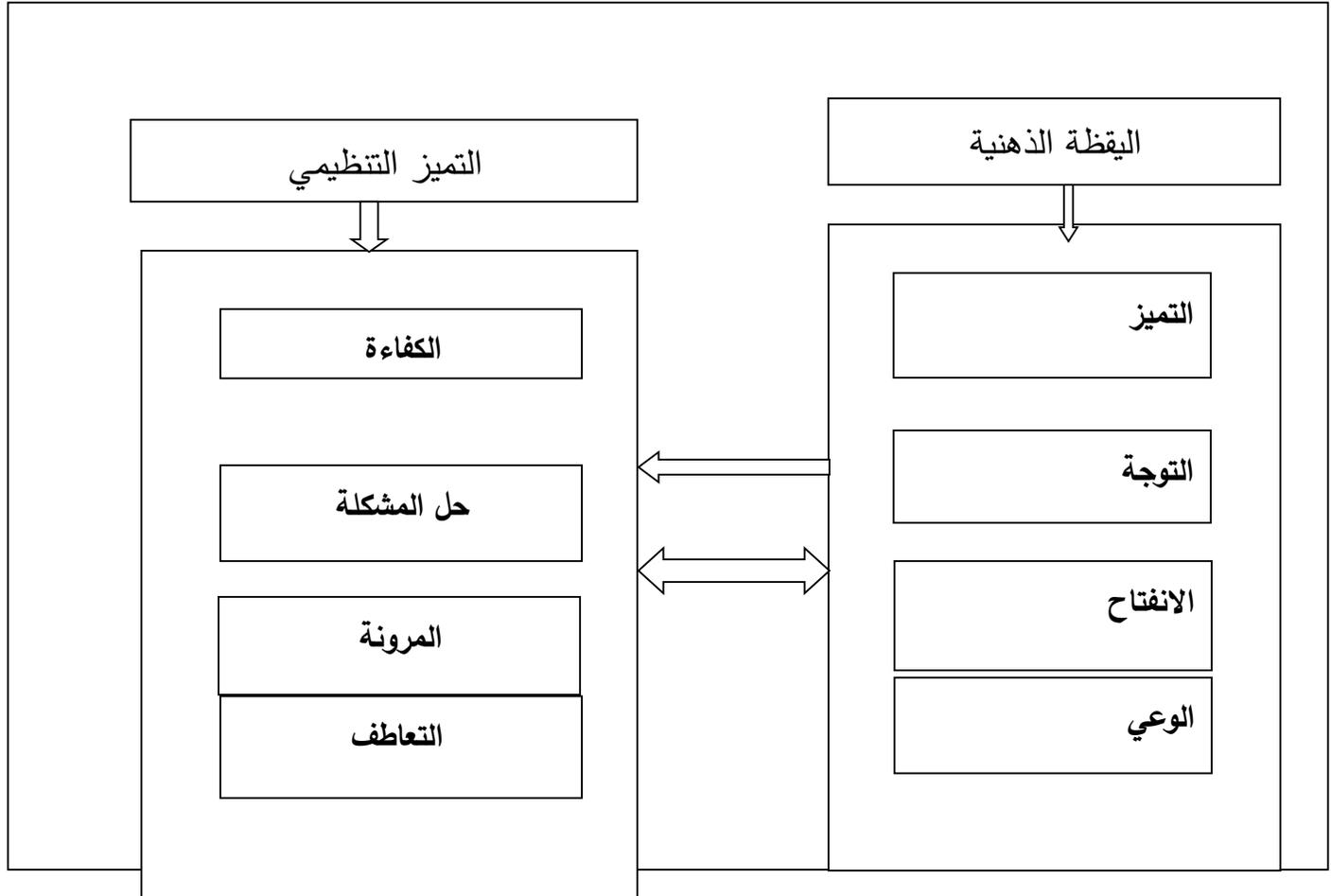
- أ- توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة والكفاءة
 - ب- توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة وحل المشكلة
 - ت- توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة والمرونة
- توجد علاقة ارتباط ذو دلالة معنوية بين ابعاد اليقظة الذهنية للقيادة والتعاطف
- ثانياً - الفرضية الرئيسية الثانية (يوجد اثر معنوي اليقظة الذهنية للقيادة في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي)
- أ- اثر معنوي اليقظة الذهنية للقيادة في بعد الكفاءة
 - ب - اثر معنوي لسلوكيات اليقظة الذهنية في بعد حل المشكلة
 - ت - اثر معنوي اليقظة الذهنية في بعد المرونة
 - ث. اثر معنوي اليقظة الذهنية في بعد التعاطف

٤ - انموذج البحث

د. اذ ان المتغير المستقل هو اليقظة الذهنية للقيادة بأبعادها (التميز ، الانفتاح ، التوجه ، الايمان) اما المتغير الاستجابي فهو بأبعادها (الكفاءة ، حل المشكلة ، التعاطف ، المرونة)

الشكل (١)

المخطط الفرضي للبحث



٧. حدود البحث

أ. الحدود المكانية: شركة انتاج اللدائن في بعقوبة

ب. الفترة الزمنية: وهي من ٢٠٢٤/١٢/١ إلى ٢٠٢٤/١/١

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

٨. 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 بمصدر رها الاساسي الا وهي 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

١٠. منهج البحث:

اعتمد البحث في الوصول الجانب 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 على الوصف التحليلي بادوات احصائية غاية في الدقة من اجل الوصول الى نتائج مهمة تلائم واهداف البحث المرجوة

المبحث الثاني/ التاثير النظري

١. مفهوم اليقظة الذهنية:

تعددت تعريفات اليقظة الذهنية للقيادة منها ساعد 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 الخمسة (ما يراه ويسمعه ويشمه ويلمسه ويتذوقه) لضبط ما يحدث من حوله دون إصدار أحكام استباقية سلبية.

(شريف: ٢٠٢٣, ٢٥١)

وفي اطار التعاطف مع الذات تعرف اليقظة الذهنية للقيادة

اليقظة الذهنية هو إدراك أنها تدريب للعقل، ومثل أي تمرين سيستغرق بعض الوقت لرؤية الفوائد. وتكمن الحيلة في المثابرة، والتعامل مع العملية بالتعاطف مع الذات، والسماح بالتفكير والتغيير والمرونة بين التقنيات والتدخلات المختلفة (الجابري: ٢٠٢٣, ٣٨٧)

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 وجوه تصنع من خلالها نماذج فكرية متقدمة فقد تكون تكنولوجية في مجال الابتكار

والابداع وقد تكون تنافسية تحقق بيئة داخلية وخارجية على المستوى المحلي والاقليمي وقد تكون سلوكية واجتماعية

٢. وليقظة الذهنية للقيادة فوائد يمكن اجمالها بالنقاط التالية
(جمال: ٢٠٢٢، ٧٦)

- ١- المزيد من التركيز، فحين نركز انتباهنا نكتسب المزيد من السيطرة والقوة في جميع مجالات- الحياة، فالتركيز المتأني من اليقظة العقلية يحسن اداننا في العمل، في الدراسة، في الحياة الاجتماعية.
- ٢- تعزيز الشعور بالقدرة على ادارة البيئة المحيطة من خلال تعزيز الاستجابات الكيفية لمواجهة- الضغوط.
- ٣- تحسين الشعور بالتماسك لان الوعي لحظة بلحظة ربما يسيل الانفتاح على الخبرات والاحساس بها.
- ٤- تعزيز الشعور بمعنى الحياة واستكشاف المعنى-
- ٥- تفتح الذات تجاه البعد الروحي، فالشعور المتزايد بالحرية الداخلية والوعي يربطنا اكثر 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 التمرکز. 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 فضلاً عن تحسين الذاكرة العاملة وعمليات الانتباه والتسامح

٣. ابعاد اليقظة الذهنية

اليقظة الذهنية ابعاد 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 لان الافراد يشتركون في القيم والمعتقدات فهي ثقافة قوية ولكن مرنة تهتم بقوة العقل وليس العظلات تكافى على أساس الأداء وليس على أساس الموقع الوظيفي او طول الخدمة لها بناء تنظيمي لاهرمي وجهاز اداري صغير وتتمن الابداع والريادة (الخفاجي: ٢٠١١، ٩٨)

ب. الانفتاح

يعد الانفتاح على الجديد م اهم الموارد المنظمة في المنظمات المعاصرة وخلافا لغيرها من المنظمات الخاملة فالانفتاح على الجديد يعد نوع 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 وخرن ومشاركة

وتطبيق المعرفة من خلال نماذجها الخاصة في ادارة معرفتها لتحقيق افضل اداء منظمي (الساعدي:٢٠١٣, ٩٠)

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 التساميلبحث 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.الايمن

تراعي اليقظة الذهنية للقيادة قيم الايمان الراسخة للعاملين فالايمن الراسخ هو اساس القيادة الروحية التي تحقق المنظمات الريادية فالايمن يحقق الولاء التام الذي يحقق بدوره 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 فالايمن 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 (الصانع: ٢٠١٣, ٧٦)

ثانياً: المتغير الاستجابي التميز التنظيمي

١. مفهوم التميز التنظيمي:

يمكن تعريف التميز التنظيمي امكانية الفرد على الصبر والتحمل والقدرة على مواجهة التحديات والازمات والتهديدات بطريقة تحقق اعظم النتائج المرجوة بطرق تقي من خسارة الهوية المنظمة " (Abdi:2019,33) ويمكن تعريف التميز التنظيمي "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 " (Abdullateef:2010,55).

ويرى الباحث بانه التميز التنظيمي هو الصلابة المنشودى للافراد التي تطلي شخصية الافراد بلامل واعطاء معنى للحياة الوظيفية وهذا يطرد القلق والارتباك والمخاوف واعادة التقييم المعرفي للقدرات والامكانيات الخاصة فهم رائعون بميزة الصبر ويعطي التميز التنظيمي دينامية تطوي على التكامل من جهة والحصانة الداخلية والخارجية من جهة اخرى التي تقي من الاثار السلبية

٢. اهمية التميز التنظيمي

الصمود النفسي يؤدي العمليات التالية (حمزة:٢٠١٢. ٧٧)

- ١ - يعدل من ادراك الفرد لأدائه ويجعله تبدو اقل وطأة.
- 2 يؤدي الى أساليب مواجهة نشطة أو تنقله من حال الى حال

- ٣ - يؤثر على أسلوب المواجهة بطريقة غير مباشرة من خلال تأثيره على الدعم الاجتماعي .
- ٤ . يرتبط الصمود إيجابياً بالتفاؤل والأمل وروح الدعابة وإدراك المساندة الاجتماعية، كما يرتبط سلباً 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.
- ٥ . التميز التنظيمي 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،

2. ابعاد التميز التنظيمي :

التميز التنظيمي 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

١. الكفاءة

في الأسواق التنافسية، وفي ظل التسارع المستمر لنمو التكنولوجيا و المعرفة في العالم، فيجب على الشركات الرائدة أن تظل تواكب هذا التسارع المستمر، و على الشركات المتنامية أن تكون قادرة على دخول هذا السبب، 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 فمثلاً تقوم الشركة بتطوير الموظفين يقوم الموظفون 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(Anastassiou:2016,54)

ب. حل المشكلة

عتبر حل المشكلات من المهارات الأساسية؛ التي تُعنى 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 ومآلات تنفيذها، حتى يتمكن الشخص من اتخاذ قراره على أساس منطقي موثوق ومُحكم(Anderson:2002,23)

ت. المرونة

تُعرف المرونة بأنها قدرة المرء على توليد العديد من الأفكار الجديدة وغير التقليدية وهي تعبر عن سلاسة أفكاره وقدرته على تغييرها بما يُلائم المواقف المختلفة والطارئة التي يواجهها والتأقلم معها. كما أنّها تعني مدى استيعاب الأفراد الأفكار الجديدة وتقبلهم لها وفقاً للظروف المتغيرة ووجهات النظر المتعددة .

وتنقسم المرونة العقلية إلى قسمين أساسيين.. أولاً المرونة التكيفية وتعني قدرة المرء على تغيير طريقة تفكيره في مواجهة المشكلات وحلها ثانياً.. المرونة التلقائية وتعني قدرة المرء على الانتقال من فكرة إلى أخرى عند مواجهة مشكلة ما بشكل تلقائي دون التقيد بإطار معين في التفكير (Elmubashe:202,67)

ث. التعاطف

ان القيادة العاطفية هي التي تعترف اولاً بان مشاعر وعواطف العاملين ليست اشياء غير مرغوب فيها بالعمل وثانياً ان الافراد عندما يكونوا مؤهلين تكون خصائصهم الشخصية جزء من التحفيز العمل ومبادرتهم اتطويرة وان الذكاء العاطفي هو التسمية والمهارة الجديدة لقدرة القيادة على التأثير بالآخرين وخاصة ذوي التاهيل العالي الذين لم يعد بالامكان 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 (Facula:٢٠١٦,65)

المبحث الثالث: الجانب العملي

تمهيد:

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

اولاً. الصدق المحتوى

وهي لتأكيد ثبات المقياس اذ تم استخدام مقياس كرومباخ الفا واتضح ان معامل الفا كان (٨٣,٤%) على المستوى الاجمالي وقد بلغ (٨٨,٧%) على مستوى فاعلية سلوكيات اليقظة الذهنية (٩٥%) على مستوى ابعاد التميز التنظيمي "التميز التنظيمي" وتعد هذه النسبة مقبولة في المقاييس الوصفية

١. مقياس الفقرات الاستبانة

ويبين الجدول رقم (١) وصف الاستبانة بمحاورها الرئيسية كافة التي وضحت بشكل تفصيلي فقرات متغيرات البحث

من مجموع الاستبانة واذيف حقل خاص بمقاييس الاستبانة ومصادرهما لكل متغير من متغيرات البحث

المرجع	الارقام	عدد العناصر	المتغيرات الفرعية	المتغير الرئيسي	الرقم
(الحاكم, ٢٠١٦)	٥-١	٤	١. التميز	اليقظة الذهنية	١
	٨-٦	٣	٢. الانفتاح		

	١٣-٩	٤	٣. التوجه		
	١٥-١٣	٢	٤. الوعي		
Elmubashe:2 02	٢٠-١٦	٣	١. الكفاءة	التميز التنظيمي	٢
	٢٤-٢١	٤	٢. حل المشكلة		
	٢٨-٢٥	٤	٣. التعاطف		
	٣١-٢٩	٣	٤. المرونة		
	٣١-١	٣١		المجموع	٣

جدول رقم (١)

ثانياً: وصف عينة البحث

الجدول (٢) يحتوي على معلومات شخصية حول عينة معينة تحتوي على ٧١ فرداً. 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 (٢) المعلومات الشخصية للعينة			
السمة	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	٦٧	%٩٤
	انثى	٤	%٦
	المجموع	٧١	%١٠٠
العمر	أقل من ٣٠ سنة	١٧	%٢٤
	٣١ - ٤٠ سنة	٢١	%٣٠
	٤٠ - ٥٠ سنة	٢٤	%٣٤
	٥٠ سنة فأكثر	٩	%١٣
	المجموع	٧١	%١٠٠
التحصيل الدراسي	اعدادية فما دون	٣	%٤
	بكالوريوس	٤٢	%٥٩
	شهادة عليا	٢٦	%٣٧
	المجموع	٧١	%١٠٠

ويتضح من الجدول أعلاه:

1. النوع الاجتماعي: حيث ان النوع الذكوري: يمثل ٩٤% من العينة، أي ٦٧ فردًا. في حين ان النوع الأنثوي: يمثل ٦% من العينة، أي ٤ أفراد. وهو يشير إلى أن الأفراد الذكور يمثلون الغالبية العظمى من العينة.

2. العمر: حيث ان الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة: يمثلون ٢٤% من العينة (١٧ فردًا). اما الفئة العمرية بين ٣١ و ٤٠ سنة: يمثلون ٣٠% من العينة (٢١ فردًا). في حين ان الفئة العمرية بين ٤٠ و ٥٠ سنة: يمثلون ٣٤% من العينة (٢٤ فردًا). وأخيرا فان الفئة العمرية ٥٠ سنة فأكثر: يمثلون ١٣% من العينة (٩ أفراد). وهو يعكس توزيع الأعمار داخل العينة، حيث يمكن ملاحظة أن الأفراد في الفئة العمرية بين ٤٠ و ٥٠ سنة يمثلون النسبة الأكبر.

3. التحصيل الدراسي: حيث ان الذين يملكون تحصيل دراسي "اعدادية فما دون" يمثلون ٤% من العينة (٣ أفراد). اما الذين يملكون درجة البكالوريوس يمثلون ٥٩% من العينة (٤٢ فردًا). وأخيرا فان الذين يملكون شهادة عليا يمثلون ٣٧% من العينة (٢٦ فردًا). ويُظهر هذا الجزء من الجدول أن الأفراد الذين يمتلكون درجة البكالوريوس هم الأكثر تمثيلاً في العينة.

ثانياً: 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، التميز التنظيمي) في الجدول (٣) التالي:

جدول (٣) التحليل الوصفي لمتغيرات وابعاد البحث			
ت	المتغير او البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	الروية	3.427	0.726
٢	الانفتاح	3.594	0.714
٣	التسامي	3.417	0.730
٤	الايمان	3.400	0.707
المتغير	اليقظة الذهنية	3.460	0.666
١	الكفاءة	2.917	0.877
٢	حل المشكلة	3.590	0.611
٣	التعاطف	3.277	0.616
٤	المرونة	3.605	0.519

المتغير	التميز التنظيمي	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 ٣,٤٢٧ أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري فقد بلغ ٠,٧٢٦ أي تشتت قليل، مما يشير إلى تباين في مدى الاهتمام والتركيز على الروية بين المشاركين.

✓ بعد الانفتاح: جاء بالوسط الحسابي ٣,٥٩٤ أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري: ٠,٧١٤ أي تشتت قليل في آراء العينة، وتظهر النتائج بان هنالك تبايناً معتدلاً في مستوى المرونة بين الأفراد.

✓ بعد التوجه: وجاء بالوسط الحسابي ٣,٤١٧ أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري ٠,٧٣٠ أي تشتت قليل في آراء العينة، وتشير النتائج إلى تباين معتدل في مدى انتشار هذه السمة بين الأفراد.

✓ بعد الوعي: فقد جاء بالوسط الحسابي ٣,٤٠٠ أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري ٠,٧٠٧ أي تشتت قليل في آراء العينة، وتشير إلى تباين معتدل في مستو الوعي بين المشاركين.

2- متغيرات التميز التنظيمي: 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 التميز التنظيمي الابعاد الاتي:

✓ بعد الكفاءة: جاء بالوسط الحسابي ٢,٩١٧ مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري ٠,٨٧٧ أي تشتت قليل في آراء العينة، وتشير النتائج إلى أن مستوى الكفاءة يُظهر تطبيقاً ضعيفاً في مستوى الكفاءة بين الأفراد.

✓ بعد حل المشكلة: جاء بالوسط الحسابي ٣,٥٩٠ مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري ٠,٦١١ أي تشتت قليل في آراء العينة، ويشير إلى أن حل المشكلة مطبق بمستوى مرتفع بمستوى حل المشكلة في المؤسسة المبحوثة.

✓ بعد التعاطف: فقد جاء بالوسط الحسابي ٣,٢٧٧ مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري ٠,٦١٦ أي بتشتت قليل في آراء العينة، ويشير إلى أن دائرة الأحوال المدنية في مدينة بعقوبة تميل إلى قلة في الاهتمام في مستوى التعاطف.

✓ بعد المرونة: جاء بالوسط الحسابي ٣,٦٠٥ مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري ٠,٥١٩ أي تشتت قليل في آراء العينة، وتظهر النتائج تبايناً معتدلاً في مستوى المرونة.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

يتم اختبار الفرضيات البحثية من خلال الأساليب 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 التميز التنظيمي

ويتضح من الجدول (٤) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (٠,٧٤٦,**) وبدرجة حرية (٧١) وبمعنوية إحصائية (٠,٠٠٠)>(٠,٠٥) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الأولى.

جدول (٤) نتائج معامل الارتباط بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**٠,٧٤٦	٧١	٠,٠٠٠

وتتبع منها الاختبارات للفرضيات الفرعية الآتية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة والكفاءة

ويتضح من الجدول (٥) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (٠,٦٦١,**) وبدرجة حرية (٧١) وبمعنوية إحصائية (٠,٠٠٠)>(٠,٠٥) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (٥) نتائج معامل الارتباط بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**٠,٦٦١	٧١	٠,٠٠٠

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة وحل المشكلة

ويتضح من الجدول (٦) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (٠,٦٧٤,**) وبدرجة حرية (٧١) وبمعنوية إحصائية (٠,٠٠٠)>(٠,٠٥) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (٦) نتائج معامل الارتباط بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**٠,٦٧٤	٧١	٠,٠٠٠

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة والمرونة

ويتضح من الجدول (٧) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (٠,٥٧٣,**) وبدرجة حرية (٧١) وبمعنوية إحصائية $(0,000) > (0,05)$ أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (٧) نتائج معامل الارتباط بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**٠,٥٧٣	٧١	٠,٠٠٠

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين اليقظة الذهنية للقيادة والتعاطف

ويتضح من الجدول (٨) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (٠,٧٠٢,**) وبدرجة حرية (٧١) وبمعنوية إحصائية $(0,000) > (0,05)$ أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (٨) نتائج معامل الارتباط بين المتغيرات		
قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**٠,٧٠٢	٧١	٠,٠٠٠

2- اختبار الفرضية الثانية: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في المتغير التميز التنظيمي

ويتضح من الجدول (٩) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (٠,٤٤١) وهي اقل مقدار التميز التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (٠,٩٠٢) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في التميز التنظيمي، اما معامل التحديد فقد بلغ (٠,٥٥٧) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل التميز التنظيمي بسبب التغير في اليقظة الذهنية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية $(0,000) > (0,05)$ أي ان هنالك تأثير اليقظة الذهنية في التميز التنظيمي ويقبل الباحث الفرضية الثانية.

جدول (٩) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
٠,٤٤١	٠,٩٠٢	٠,٥٥٧	٨٦,٥٨٣	٠,٠٠٠

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد الكفاءة

ويتضح من الجدول (١٠) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (٠,٣٤٩) وهي اقل مقدار للأبداع، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (٠,٧٦٤) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في الكفاءة، اما معامل التحديد فقد بلغ (٠,٤٣٧) 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 الكفاءة ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الاولى.

جدول (١٠) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
٠,٣٤٩	٠,٧٦٤	٠,٤٣٧	٨٦,٥٨٣	٠,٠٠٠

٠,٣٤٩	٠,٧٦٤	٠,٤٣٧	٥٨,٧٧٣	٠,٠٠٠
-------	-------	-------	--------	-------

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد حل المشكلة ويتضح من الجدول (١١) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (٠,٤٤١) وهي اقل مقدار للتعلم التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (٠,٦٣٨) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في حل المشكلة، اما معامل التحديد فقد بلغ (٠,٤٥٤) 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 (١١) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
٠,٤٤١	٠,٦٣٨	٠,٤٥٤	٧٢,٥٥٩	٠,٠٠٠

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد المرونة ويتضح من الجدول (٣) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (٠,٥٩٢) وهي اقل مقدار للتدريب، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (٠,٧١١) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في المرونة، اما معامل التحديد فقد بلغ (٠,٣٢٨) 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 (١٢) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
٠,٥٩٢	٠,٧١١	٠,٣٢٨	٤٨,٦٢٣	٠,٠٠٠

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في بعد التعاطف ويتضح من الجدول (١٣) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (٠,٦٧٠) وهي اقل مقدار للجودة الشاملة، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (٠,٩١٤) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في التعاطف، اما معامل التحديد فقد بلغ (٠,٤٩٣) 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 (١٣) نتائج الانحدار الخطي البسيط				
الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
٠,٦٧٠	٠,٩١٤	٠,٤٩٣	٨٩,٣٥٢	٠,٠٠٠

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات

١. تم إثبات الفرضية الأولى وجود علاقة ارتباط بين المتغير اليقظة الذهنية للقيادة وبين المتغير التميز التنظيمي بقيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (٠,٧٤٦,**) وبدرجة حرية (٧١) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين وهذا دليل ناجح لعلاقة الارتباط لمتغيرات البحث في الشركة المبحوثة.
٢. يستنتج البحث ان هنالك تأثير للمتغير اليقظة الذهنية للقيادة في المتغير التميز التنظيمي ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (٠,٤٤١) وهي اقل مقدار التميز التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (٠,٩٠٢) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي اليقظة الذهنية في التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة.
٣. حققت نتائج البحث المياني ان علاقة الارتباط المتغير المستقل المتمثل باليقظة الذهنية للقيادة بالتميز التنظيمي حققت اقل علاقة ارتباط عند بعد الكفاءة عند قيمة ٠,٦٦١.
٤. من خلال نتائج البحث الميداني حقق متغير البحث اليقظة الذهنية للقيادة عند بعد التميز اقل وسط حسابي حيث بلغ ٣,٤٢٧ فعلى قيادة الشركة الاهتمام بهذا البعد.
٥. من خلال ادبيات البحث النظري تبين ان هنالك العديد من الدراسات التي اهتمت بأنواع القيادة ونظرياتها ولكن تم تطرق بشكل ضئيل باهتمام قيادة معاصرة مثل اليقظة الذهنية للقيادة بمتغير التميز التنظيمي.

ثانياً - التوصيات

١. الاهتمام بقيادة جديدة ومعاصرة قادرة على نجاح على الارتباط والاتصال الناجح بالمرؤوسين القادرين الى الوصول الى التميز التنظيمي الناجح.
٢. اعطاء المجال وتفويض الصلاحيات لقدرة تأثير تلك القيادات على متغير التميز التنظيمي وبالتالي تحقيق اهداف الشركة المنشودة.
٣. على قيادة شركة اللدائن في بعقوبة الاهتمام ببعد التميز كونه حقق اقل وسط حسابي وفي حالة عدم الاهتمام بهذا البعد الامر الذي يؤدي الى ضعف واضح في الوصول الى الاداء الامثل.
٤. جعل هذا البحث او الدراسة محطة انطلاق الى دراسات او بحوث تربط متغير اليقظة الذهنية للقيادة بمتغيرات اخرى اكثر الاستفادة وتحقق اعلى مستوى من التميز والتطور المنشود.

المصادر والمراجع

اولاً. العربية

١. التركي , اسراء, (٢٠٢٣), إدارة الموارد البشرية , دار الكتب الجامعية , الرياض , السعودية
٢. الجابري , حسناء , (٢٠٢٣), تأثير استكشاف الفرص والقدرات التنافسية , ط١ . دار بغداد للنشر والتوزيع , بغداد , العراق
٣. الحاكم , عبد الله , (٢٠١٦) , المتغيرات التنظيمية في اعادة هندسة العمليات الادارية , ط١ , دار الخرطوم للنشر والتوزيع , الخرطوم , السودان
٤. الخفاجي , علي كريم, (٢٠١١) ، أثر العوامل التنظيمية في تخطيط الحملات الترويجية ، ط٢, دار بابل للنشر والتوزيع , بابل , العراق
٥. الساعدي , مؤيد , زعلان , (٢٠١٣) ، دور عمليات ادارة المعرفة في البصمة الوارثية التنظيمية , ط١ , دار بغداد للنشر والتوزيع , بغداد , العراق
٦. الخالدي , رغد , (٢٠٢٢) , القيادة الاخلاقية وتأثيرها في الانغراس الوظيفي , ط٢, دار اليازوري للنشر , عمان , الاردن
٧. شريفي , جلول , (٢٠١٥) , واقع ادارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الحكومية , ط١ , دار التيسير للطباعة والنشر , بلقايد , الجزائر
٨. الصانع , ايمان سالم (٢٠١٣) ، أثر محددات الرشاقة الاستراتيجية في الفاعلية التنظيمية , ط١ , دار صفاء للنشر والتوزيع , عمان الاردن
٩. العلواني , كمال محيسن, (٢٠١٨), إدارة خبرة الزبون ادارة تسويقية مبتكرة لتحقيق الميزة التنافسية , ط٢, دار واسط للنشر والتوزيع , واسط , العراق
١٠. الفتحي , اسماعيل , (٢٠٢٠) , دور الذكاء الاستراتيجي في المناعة التنظيمية , دار القاهرة للنشر والتوزيع , القاهرة , مصر
١١. الياسري , ياسين , (٢٠٢٠) , المرونة التنظيمية في حالة عدم التأكد البيئي , ط١ , دار التآخي للنشر والتوزيع , بغداد , العراق

١٢. القادري, عبد العزيز, (٢٠٢٠), إدارة المشروعات الاستثمارية ١ط١, دار اليازوري للنشر, عمان, الاردن,

ثانياً الاجنبية

1. 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..
2. 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.
3. Anastassiou, 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
4. Anderson, K. K. (2002). Carol: Customer Relationship Management. McGraw-Hill, New York Chicago San Francisco Lisbon Madrid.
5. 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.
- 6 . Fakrulla, S, 2017 , Dimensions of Customer Relationship Management (CRM) Practices in Retail Sector , National Conference on Marketing and Sustainable Development, ISBN 978-1-943295-10-