

دور متطلبات موارد العمل في تقليل الصدمة في مكان العمل (دراسة تحليلية لآراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في كلية التجارة وكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة السليمانية)

علي عباس خلوف^١، ميديا اراس محمد سعيد^٢ و ثافا عمر فتاح^٣
^{١,٣} قسم إدارة التسويق، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، السليمانية إقليم كردستان، العراق
^٢ قسم إدارة الأعمال، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة السليمانية، السليمانية إقليم كردستان، العراق

المستخلص

تسعى المنظمات وبشكل دوري الى تحقيق اهدافها في ضوء التغييرات البيئية المعاصرة، حيث على تلك المنظمات البدء اولاً بتقليل التوتر في حياة الموظفين ومساعدتهم على السعي لتحقيق مزيد من التوازن في حياتهم العمل، وان إحدى الطرق التي قد يؤدي الى زيادة إنتاجية الموظفين وعامل مهم في نجاح المنظمة هي التوازن بين الموارد والمتطلبات العمل، وأن متطلبات الوظيفة هي عموماً أحد أهم عوامل التنبؤ بنتائج تنظيمية هامة مثل الرفاهية النفسية، والارتباط الوظيفي، وان الغرض الرئيس من البحث الحالي هو تشخيص المفاهيم الفكرية للمتغيرات في اطار العلاقة والاثار بينها، حيث كلما كانت جهود المنظمات المعاصرة باتجاه تحقيق التوازن بين موارد ومتطلبات العمل كلما أدى إلى تقليل الصدمة في مكان العمل، الى جانب ذلك وزعت استارة الاستبانة الكترونياً على عينة من اعضاء الهيئة التدريسي في كلية التجارة وكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة السليمانية، ومن أجل اختبار فرضية البحث، تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSSV.24)، فقد بينت النتائج إلى أن هناك مستويات معنوية مادون المتوسط من التوافق السلبي بين متطلبات موارد العمل وبين الصدمة في مكان العمل على مستوى الكليتين المبحوثتين بجامعة السليمانية في مدينة السليمانية بإقليم كردستان العراق، أي أنه كلما زاد اعتماد كل من كلية الإدارة والاقتصاد وكلية التجارة المبحوثتين على متطلبات موارد العمل كلما أدى ذلك إلى تقليل في الصدمة في مكان العمل بل و إجراء تقييم دوري للبيئة الوظيفية وبشكل دوري لتحديد مستوى مظاهر الصدمة في مكان العمل والعمل على معالجتها فوراً وتقليل حالات الإساءة والعنف بشكل أكبر، وتكريس ثقافة عمل قائمة على الاحترام والتعاون.

مفاتيح الكلمات: متطلبات-موارد العمل، الصدمة في مكان العمل، جامعة السليمانية.

1. المقدمة^١

المتميزة والفعالة لمواجهة التغييرات المتسارعة والمتلاحقة والتي لا يمكن التنبؤ بها في بيئة عمل المنظمات، إذ تتيح للمنظمات إمكانية تحقيق التوازن المطلوب بين النتائج النفسية والتحفيزية والسلوكية والاجتماعية والتنظيمية. لذلك ركزة البحث الحالي على أهمية متطلبات - موارد العمل، وكيفية تحقيق التوازن بينها في جامعة السليمانية، وانعكاسه على تقليل الصدمة في مكان العمل. وكذلك يهدف هذا البحث على تحديد دور متطلبات - موارد العمل في صدمة في مكان العمل داخل جامعة السليمانية.

2. منهجية البحث

2.1. مشكلة البحث

أن العمال السعداء هم أكثر إنتاجية في المنظمة، لذلك كانت الصدمة في مكان العمل مصدر قلق دائم لدى المنظمات في جميع أنحاء العالم، حيث أشارت دراسات حديثة أبرزها (Yang, et al.,2024,2) و (Rajak, et al.,2024,3) أن الصدمة في مكان العمل يتزايد بسبب زيادة عبء العمل، والعاملين الذين أبلغوا عن تعرضهم للصدمة في مكان العمل عانوا من انخفاض الأداء الوظيفي وارتفاع دوران العمل وكلاهما مرتبط بمشاكل صحية ونفسية، لذلك من المهم ضمان السلامة النفسية والمهنية للعاملين وإعادتهم لبيئة العمل بعد تعرضهم للصدمة. لذلك حظي موضوع الرفاهية النفسية للعاملين اهتمام المديرين وصانعي القرارات في المنظمات المعاصرة نظراً لكونها عامل حاسماً في تعزيز الأداء، وتقليل الاحتراق الوظيفي، وتعد متطلبات الوظيفة ومواردها أحد الآليات

البريد الإلكتروني للمؤلف : rawa.hamakarim@univsul.edu.iq

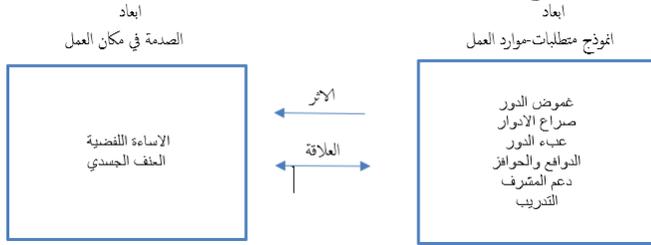
حقوق الطبع والنشر © ٢٠٢٦ علي عباس خلوف، ميديا اراس محمد سعيد و ثافا عمر فتاح. هذه مقالة الوصول اليها مفتوح مرورة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبية - CC BY-NC-ND 4.0



^١ مجلة جامعة كويه للعلوم الانسانية والاجتماعية. المجلد ٩، العدد ١ (٢٠٢٦)
أستلم البحث في ١٣ كانون الثاني ٢٠٢٤؛ قبل في ٩ مارس ٢٠٢٥
ورقة بحث منظمة: نُشرت في ١٠ آذار ٢٠٢٦

4.2. نموذج البحث الافتراضي

في ضوء تحقيق اهداف البحث وتحديد فرضياته قام الباحثون بتوليف النموذج الافتراضي للبحث، كما موضع في الشكل الآتي:



شكل (1) المخطط الفرضي للبحث

المصدر: من إعداد الباحثين

5.2. فرضيات البحث

في ضوء مشكلة واهداف البحث، يسعى الباحثون الى التحقق من مدى صحة الفروض والتي يمكن صياغتها على نحو التالي:
الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين (متطلبات - موارد العمل) وصدمة في مكان العمل على المستوى الكلي والجزئي
الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير معنوي مباشر ذي دلالة إحصائية لمتطلبات-موارد العمل وأبعاده في صدمة في مكان على المستوى الكلي والجزئي.

6.2. حدود البحث

أ. **الحدود الموضوعية:** يعد متغير موارد-متطلبات العمل بأبعاده المتغير المستقل، والصدمة في مكان العمل بأبعاده متغير تابع.
 ب. **الحدود المكانية:** تم اختيار قطاع التعليم، والتطبيق في جامعة السلبيانية، إقليم كردستان-العراق.
 ت. **الحدود البشرية:** تم اختيار عينة عشوائية من التدريسيين في جامعة السلبيانية، إقليم كردستان-العراق.
 ث. **الحدود الزمانية:** تتمثل في مدة جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب النظري والجانب الميداني في الجامعة المبحوثة بدءاً من (1/6/2024) لغاية (1/12/2024).

7.2. منهج البحث

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأسلوب الذي استخدمه الباحثون في الإجابة على أسئلة البحث وتحقيق فرضياتها، وقام الباحثون بجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حسب الإمكانيات وتحليلها تحليلاً دقيقاً للتوصل إلى استنتاجات علمية ومفيدة. واستكملوا لمتطلبات الجانب العملي اعتمد الباحثون على استشارة الاستبيان التي تم إعدادها لهذا الغرض.

8.2. أساليب جمع البيانات

اعتمد الباحثون على عدة مصادر لتغطية الإطار النظري والميداني من خلال الطرق التالية:

أ. **الإطار النظري:** لغرض تغطية الجانب النظري للبحث، اعتمد الباحثون على المصادر العربية والأجنبية الموثوقة بالكتب، الرسائل والاطاريح الجامعية، الدوريات والمؤتمرات العلمية وكذلك الوصول إلى شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

شهد العالم سلسلة من الأوبئة والأمراض بعضها اقتصر على منطقة او بلد او قارة والبعض الآخر اجتاحت العالم وأدى الى وفاة الألف، والبعض الآخر حصد ملايين من خسائر اقتصادية وموارد طبيعية كبرى، وصولاً الى جائحة كورونا والتي كانت بمثابة صدمة نفسية للعالم، إضافةً إلى أن الوضع الراهن للمنظمات تتسم في بيئة أعمالهم بالتغيرات السريعة وعدم الاستقرار على المستوى الاقتصادي والسياسي، وتواجه المنظمات بشكل عام العديد من الصعوبات والتحديات كزيادة استخدام التطورات التكنولوجية وزيادة الإنتاجية والتي لا يمكن تحقيقها إلى من خلال كوادر ماهرين ومخلصين لعملهم وأدى ذلك الى زيادة الضغط على الموظفين وشعورهم بالارهاق والتعب المستمر مما أدى الى الصدمة في توقعاتهم اتجاه مكان العملهم، كل ذلك وضعت تلك المنظمات امام تحديات وصعوبات كبيرة لتحسين بيئة عملها. حيث أشار (Wang, et al.,2023:4455) الى ان إحدى الطرق التي قد يساهم إلى رفاهية النفسية والجسدية في مكان العمل هو تحقيق (متطلبات - الموارد العمل)، لذلك جاءت هذه البحث ليساهم في التعرف على طبيعة تلك العلاقة والاثر ما بين المتغيرين وتجسيد مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية:

أ. ما طبيعة العلاقة بين متطلبات - موارد العمل والصدمة في مكان العمل (جامعة السلبيانية)؟
 ب. هل لمتطلبات - موارد العمل أثر في تقليل الصدمة في مكان العمل (جامعة السلبيانية)؟

2.2. أهمية البحث

يمكن تحديد أهمية البحث بجانبها النظري والميداني بالنقاط التالية:-
 أ. يستمد البحث الحالي أهميته الأساسية من أهمية متغيراتها ومدى حدتها (محتوى متجدد)، كونها تساهم في تدعيم الجهود البحثية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي.
 ب. تسليط الضوء على أهمية متطلبات - موارد العمل، وكيفية تحقيق التوازن بينها في جامعة السلبيانية، وانعكاسه على تقليل الصدمة في مكان العمل.
 ت. افادة ادارة الجامعات الحكومية في إقليم كردستان لاهمية التوازن بين متطلبات-موارد العمل ومساهمتها في تطوير الحياة التعليمية والاجتماعية والثقافية.
 ث. يساعد متخذي القرار في الجامعات الحكومية الى الاستفادة من نتائج البحث الحالي وكيفية تحقيق التوازن بين متطلبات - موارد العمل كاخدي سبل التقليل من الصدمة في مكان العمل.

3.2. أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الآتي:-
 أ. بناء إطار معرفي لمتغيرات الدراسة (متطلبات - موارد العمل وصدمة في مكان العمل) وابعادها الفرعية، عبر تتبع المسارات الفكرية للأدبيات الإدارية الرصينة.
 ب. الاسهام المعرفي في رفد المكتبات العراقية والعربية في مجال متطلبات - موارد العمل وصدمة في مكان العمل.
 ت. تحديد دور متطلبات - موارد العمل في صدمة في مكان العمل داخل جامعة السلبيانية.
 ث. استكشاف نتائج اختبار المخطط الفرضي وسبل تعميم نتائج على الميدان المبحوث.

الجدول (1)

أبرز التعاريف حول نموذج متطلبات - موارد العمل

التسلسل	المصادر	تعريف نموذج متطلبات - موارد العمل
1	(Bakker and Demerouti,2017:273)	مجموعة من الجوانب المادية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية للوظيفة والتي تتطلب جهداً بدنياً ونفسياً (إدراكياً وعاطفياً) متواصلاً من جانب الموظف، وترتبط ببعض التكاليف النفسية والجسدية كالإرهاق والأعباء الجسدية.
2	(Foli and Thompson,2019:2)	مجموعة من الخصائص المادية والاجتماعية والتنظيمية للوظيفة التي تتطلب جهداً بدنياً وذهنياً من جانب الموظف، وترتبط ببعض التكاليف النفسية والجسدية كالإرهاق والأعباء الجسدية.
3	(Bilotta, et al,2021:268)	هي الخصائص الجسدية أو الاجتماعية أو التنظيمية للعمل التي تتطلب جهداً بدنياً أو عقلياً مطولاً من قبل الموظفين وترتبط لاحقاً بتخفيضات كبيرة في صحة الموظف وأدائه، وموارد العمل هي الجوانب الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية أو التنظيمية للعمل التي تساعد على تحفيز الموظفين نحو تحقيق أهداف العمل وتقليل العواقب الفسيولوجية والنفسية لمتطلبات العمل المتزايدة.
4	(Bakker, et al,2023:32)	مجموعة من الخصائص المادية والاجتماعية والتنظيمية للوظيفة والتي تعمل على تخفيض متطلبات الوظيفة وتكاليفها المرتبطة بها، كما تعمل على تحقيق أهداف الوظيفة، كما تدعم النمو وتطور الذات.

من إعداد الباحثين بالاعتماد على المصادر المذكورة سابقاً
بناء على آراء الكتاب والباحثين السابقين، فقد عرف الباحثون أن نموذج متطلبات -
موارد العمل هو تحقيق التوازن بين الحياة والعمل من أجل تحقيق أفضل النتائج وتجنب
السلبية منها.

3.1.2. أهمية تطبيق نموذج متطلبات - موارد العمل: (وضح كلاً من (Hu, et al,2016:127) و (Cheung, et al,2021:10) أهمية تطبيق نموذج متطلبات - موارد العمل بالنقاط التالية :-

- تقليل المشاكل الصحية وتقليل الاحتراق الوظيفي.
- تقليل متطلبات العمل والتكلفة الفسيولوجية والنفسية المرتبطة بها.
- تحفيز النمو والتعلم والتطور الشخصي.
- تحقيق أهداف العمل.
- المشاركة في العمل والالتزام التنظيمي.
- زيادة رفاهية الموظفين.
- ترسيخ مناخ ملاءم للعاملين.
- اكتساب رضا العملاء.

3.1.3. آثار المتطلبات العمل Job Demands: المطالب العمل هي خصائص العمل وأن زيادة المطالب العمل بدون توفير الموارد اللازمة يؤدي إلى بعض من المشاكل حسب (Hu, et al,2016:127) و (Searle and Lee,2015:48) وهو إنفاق الطاقة والجهد، وبالتالي قد تؤدي إلى إجهاد، بما في ذلك الإرهاق (شكل من أشكال إجهاد)، عدم الالتزام وانخفاض الولاء والرضا وزيادة دوران العمل، وانخفاض جودة العمل وكذلك يمكن توضحه في الشكل التالي:

ب. الإطار الميداني: للحصول على البيانات الخاصة بالجانب الميداني اعتمد الباحثون على استمارة الاستبانة المدارة إلكترونياً والزيارات الميدانية.

2.9. مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث من المحاور المهمة التي تسهم إسهاماً مباشراً في نجاح البحث أو فشله، وهو مصطلح علمي منهجي يقصد به جميع المفردات التي قد تكون محلاً للدراسة أو الأفراد والأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة (عيشور، 2017:226)، ويمثل المجتمع الكلي للبحث الحالي جميع الكوادر التدريسية في كلية الإدارة والاقتصاد وكلية التجارة في جامعة السلمانية، وبلغ عددهم تقريباً (200) تدریساً في كليتي المحوثة، وقام الباحثون بتوزيع استمارة الاستبيان بشكل الكتروني على كافة اعضاء الهيئة التدريسية عن طريق (Google Form)، وتم استرجاع (64) استبانة فقط، ووفقاً لمعادلة (Sekaran and Bougie,2016:295) أن حجم العينة مناسبة لهذا المجتمع، وبعد التدقيق تبين جميعها صالحة للتحليل، ونسبة الاسترجاع هي (100%)، وهذا نسبة ممتازة وقابلة للتحليل للدراسات العلوم الإدارية.

3. الجانب النظري

3.1. نموذج متطلبات - موارد العمل Job Demands-Resources Model

3.1.1. مفهوم وتعريف نموذج متطلبات - موارد العمل: تقترح نظرية Job Demands –Resources (JD-R) بأن بيئات العمل تبرز عمليتين مستقلتين، وهما عملية الإجهاد (ضعف الصحة) والعملية التحفيزية. تبدأ عملية الإجهاد بمتطلبات عمل عالية باستمرار قد تستنفد موارد الموظفين النشطة (Lee, et al,2023:6)، وتؤدي إلى الإرهاق والمشاكل الصحية والأداء الضعيف (Barnard, et al,2023:3). في المقابل تبدأ العملية التحفيزية بموارد وظيفية على تحقيق أهدافهم المتعلقة بالعمل وأن العديد من الموارد الوظيفية يؤدي الدعم وردود الفعل على الأداء والتدريب الإشرافي إلى المشاركة في العمل وبالتالي إلى أداء أعلى (Wang, et al,2023:4455). بالإضافة إلى ذلك، تفترض نظرية أن موارد العمل تكسب إمكاناتها التحفيزية عندما يواجه الموظفون تحديات وظيفية شديدة الصعوبة (Van Wingerden, et al,2016:689).

طبقاً لنموذج متطلبات - موارد العمل، فإن زيادة متطلبات الوظيفة ترتبط بشكل رئيسي بالمشاكل والاختلالات الصحية للموظف والتي قد ينتج عنها بعض الاتجاهات السلبية في العمل مثل انخفاض درجة الالتزام التنظيمي، زيادة فترات التغيب عن العمل، وظهور نوايا لترك العمل، بالإضافة إلى أنها تعد مؤشراً لحدوث الاحتراق الوظيفي على المدى البعيد (Mazzetti, et al,2023:1072)، في حين تؤدي زيادة موارد العمل إلى زيادة الدافعية في الأداء، وتدفع بالتالي في طريق تحقيق أهداف المنظمة، كما يؤدي نقص تلك الموارد إلى الإحباط وإعاقة تحقيق الأهداف وعدم التناهي في العمل (السنتي وعزيرة، 2016:236)، بالمقابل فإن تقليل متطلبات العمل يجب ألا يكون على أساس انخفاض معايير الجودة أو الإنتاج، في الواقع يجب أن يؤدي تقليل متطلبات العمل المعرفية والعاطفية والجسدية غير الضرورية إلى تحسين رفاهية الموظف وبالتالي التأثير بشكل إيجابي على النتائج (Schaufeli,2017:121). فمن الأفضل التركيز على زيادة موارد العمل بكل أنواعه من أجل تغطية متطلبات العمل (Castro, et al,2023:2). تعدد آراء الباحثين حول تعريف نموذج متطلبات - موارد العمل، والجدول التالي يوضح آراء البعض منهم.

عمليات دراسة وتحليل وتفسير للجوانب المتعلقة بها، عرض الباحثون جميع الابعاد حسب تطلعيها، وبالتالي استناداً الى ماتم عرضه من المصادر السابقة يمكن تحديد (أبعاد متطلبات - الموارد العمل) في هذه الدراسة بالابعاد الآتية: -

أ. **غموض الدور (Role Ambiguity):** هي حالة من عدم اليقين المحيط بالشخص نتيجة عدم وجود معلومات صحيحة عن الدور الذي يجب أن يلعبه الفرد داخل المنظمة، أو طريقة لعب هذا الدور أو عدم وضوح الأهداف والمسؤوليات والنتائج المرتبطة بواجبات وظيفة معينة (Rageb, et al,2013:56).

ب. **صراع الأدوار (Role Conflict):** يحدث صراع الأدوار عندما تتعارض المعتقدات الشخصية لفرد ما مع متطلبات العمل الذي يقوم به، أو عند التعارض ضمن نطاق وظيفته من شركاء الدور (العملاء والزعماء والمديرين)، وبالتالي عدم القدرة على تحقيق ما سبق في ان واحد (Babakus, et al,2009:486).

ت. **عبء الدور- دور الزائد (Role Overload):** يشير إلى الدرجة التي يضع فيها الفرد نفسه تحت ضغوط العمل والوقت بسبب زيادة واجبات ومسؤوليات الوظيفة (القيشي، 2010:21).

ث. **الدوافع والحوافز - المكافآت (Rewards):** أداة تستخدمها الإدارة لتحفيز الموظفين وزيادة دوافعهم للقيام بعمل متميز، ولكي تضمن امتثالهم للقواعد واللوائح والقوانين بالمنظمة (السلنتي وعزيزة، 2016:239).

ج. **دعم المشرف- الرؤساء (Supervisory Support):** يعبر عن درجة الاهتمام والمساندة والثقة التي يوليها المشرف تجاه رؤوسيه في العمل (Kim,2014:58).

ح. **التدريب (Training):** عملية تعلم تتضمن اكتساب مهارات ومفاهيم وقواعد أو اتجاهات لزيادة وتحسين أداء الفرد، وهو يؤثر على إنتاجية واتجاهات الفرد لعمله (Umana, et al,2024:6).

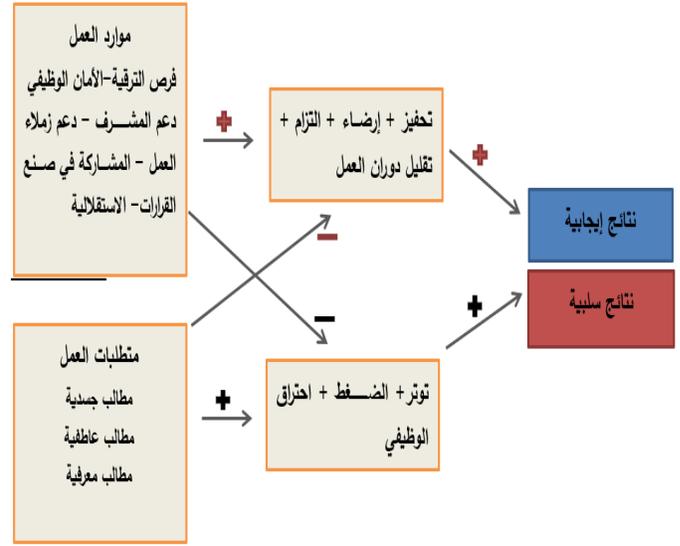
3. 2. الصدمة في مكان العمل

3. 2. 1. **مفهوم وتعريف الصدمة في مكان العمل:** مصطلح "الصدمة في مكان العمل" مرتبط بالأحداث أو الإصابات أو الأمراض الشخصية، أو الجرائم التي تحدث داخل بيئة العمل. وبالتالي قد يكون الموظفين (ضحايا) أو (شهود) لأزمة غير متوقعة، والمشكلة تكون داخل المكان العمل هو ان هذه الاحداث والتجربة لا يدرج كجزء من "الوصف الوظيفي" الخاص بهم (Lewis,1993:124)، وتنقسم ردود فعل الموظف تجاه الصدمة إلى ثلاث مراحل رئيسية (ردود الفعل الفورية في وقت الصدمة) و(ردود الفعل الحادة في الشهر التالي للصدمة) و (ردود الفعل المزمنة أو طويلة الأمد) (Tehrani,2004:25).

وهناك آراء مختلفة حول الحالات التي تعتبر كصدمة في مكان العمل، بما أن الصدمة لا يمكن التنبؤ بها، فمن الممكن أن تظهر بطرق مختلفة، ويمكن أن يوجد في (السياقات الاجتماعية والبيئية والهيكلية- التنظيمية). فيما يلي أمثلة لبعض الحالات التي تعتبر صدمة في مكان العمل:

- يتأذى الأفراد نتيجة إهمالهم أو نتيجة إهمال الموظفين الآخرين.
- تعرض شخص ما للسرقة.
- يحدث تسريح كبير للموظفين.
- تشخيص إصابة الموظف بمرض خطير يتطلب دخول المستشفى (Lewis,1993:126).

- العنف الجسدي أو الجنسي الفعلي أو التهديد به من قبل موظف آخر بشكل جماعي أو فردي (Wang,et al,2023:1160).



الشكل (2) نموذج المتطلبات الوظيفية وموارد العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

3. 1. 4. **أبعاد نموذج متطلبات - الموارد العمل:** اختلفت الآراء حول أبعاد متطلبات - الموارد العمل، حيث قاموا بعض من الباحثين بالفصل بينها وأشاروا الى كل من المتطلبات والموارد العمل على حد، وسيقوم الباحثون بعرض بعضهم كالآتي:
أ. **أبعاد متطلبات الوظيفة تمثل بالآتي من وجهة نظر (السلنتي وعزيزة، 2016:238) و (Bilotta, et al,2021:268):**

- عبء العمل الجسدي.
- ضغط العمل والوقت.
- بيئة العمل المادية.
- غموض الدور وصراع الدور.
- المتطلبات العاطفية والمتطلبات العقلية والمتطلبات البدنية والمتطلبات النفسية.
- إفاق الطاقة والجهد.

ب. **أبعاد الموارد داخل المنظمة تكون كما يلي:**

- على مستوى المنظمة: تتمثل فرص الترفي والمكافآت المالية والأمان الوظيفي والتدريب والدعم التكنولوجي (السلنتي وعزيزة، 2016:238).
- على مستوى العلاقات الاجتماعية داخل التنظيم: وتتمثل في دعم المشرف ودعم زملاء العمل وروح الفريق (Mazzetti, et al,2023:1075).
- على مستوى تنظيم العمل: تتمثل في وضوح الدور والمشاركة في اتخاذ القرارات (Bilotta, et al,2021:269).

■ على مستوى المهمة: تتمثل في التغذية العكسية وتنوع المهارات وأهمية المهمة والاستقلالية (السلنتي وعزيزة، 2016:238) و (Barnard, et al,2023:5).

■ على مستوى الشخصية: إحساس الفرد بالقدرة على التحكم في بيئته والتأثير عليها بنجاح، والكفاءة الذاتية، والفعالية الشخصية، والتفاؤل، والأمل، والمرونة (السلنتي وعزيزة، 2016:238).

وبعد استطلاع الباحثون على مجموعة من الاديبيات المذكورة، ووصف عدد من الباحثين حول متطلبات - الموارد العمل من خلال مجموعة من الابعاد التي توصلوا اليها بعد

- الخوف من الخطر أو الإصابة (Conti,2022:33).
 - الاستياء تجاه الإدارة.
 - زيادة التغيب عن العمل.
 - انخفاض إنتاجية العمل (Lewis,1993:126).
 - زيادة معدل دوران القوى العاملة (Wordsworth and Nilakant,2021:3).
- بناءً على ما ذكر سابقاً، يوضح الباحثون من خلال الشكل (3) نتائج وأعراض الصدمة في مكان العمل:



الشكل (3)

نتائج وأعراض الصدمة في مكان العمل

المصدر: من إعداد الباحثين

3.2.3. ابعاد الصدمة في مكان العمل: تتمثل ابعاد الصدمة في مكان العمل بالاستناد الى (Newman, et al.,2021:4) و (Niiyama, et al.,2009:6) بعدين رئيسيين هما (بعد الإساءة اللفظي وبعد العنف الجسدي)، ولاسيما تكون تصرفات تقع داخل المنظمات ولهم دور أساسي على سلوك الافراد داخل المنظمة، وان الباحثون على اتفاق مع الكتاب السابقين، وفيما يلي عرض مختصر لكل بعد:

أ. الإساءة اللفظية (Verbal aggression): تتم لفظي أو إهانة أو اعتداء يمكن توجيهه للضحية أو إنها عبارة سلبية كالإهانات أو السخرية أو التهم أو التهديد (Ridha,2021:95). من جهة أخرى أشار (Ali,2020:710) الى أن الإساءة اللفظية ليس فقط عن طريق الكلام (كلمات) ولكن قد تكون أيضاً عن طريق إشارات لغوية غير مباشرة أخرى مثل نبرة الصوت أو لغة الجسد أو الشتائم المستمرة، والتعليقات الساخرة التي تحط باستمرار من احترام الفرد.

ب. العنف الجسدي (Physical aggression): الاستخدام المتعمد للقوة الجسدية أو التهديد ضد فرد في المنظمة ويؤدي الى اذى جسدي (حجة وآخرون،2023:739). وهو استخدام القوة للتسبب في الإصابة أو الأذى أو الوفاة (Sallal, et al.,2023:371). وأوضحه (عطشان،2021:427) بالعنف الجسدي من منظور أوسع وهو استخدام الايدي والارجل او اي اداة من شأنها إلحاق الالم بالفرد وترك آثار واضحة على جسده والذي يتخذ اشكالا متنوعة مثل الضرب، الحرق، الدفع، الخنق،

- تعرض الفرد الى حادث مرور يؤدي الى عاقبة أو وفاة.
- التعرض التراكمي والمتكرر للإساءة اللفظية أو سلوك إيذاء النفس أو التفاصيل المنفرة للأحداث المؤلمة في الدور المهني هي أشكال من الصدمات في مكان العمل (Newman,et al.,2021:2).
- حصول كوارث طبيعية مثل الأوبئة والأمراض والفيضانات.
- حصول مشكلات دولية مثل الحروب أو التهجير القسري أو العمليات الارهابية.
- حصول اهمال عاطفي من خلال الانفصال أو الطلاق (رضي،2022:130).
- بالإضافة الى ذلك، تختلف وجهات النظر حول كل مفهوم من مفاهيم الفكر الإداري، ما يوفر للباحثين مساحة من التنوع الذي يثري بدوره حالة البحث العلمي ويخلق أيضاً حالة من التنوع في التطبيق. في هذه الحالة يتم استعراض عدد من الجهود والمساهمات في سياق بلورة تعريف محدد لمفهوم (صدمة في مكان العمل) على النحو الآتي:

الجدول (2)

أبرز التعاريف حول الصدمة في مكان العمل

التسلسل	المصادر	تعريف الصدمة في مكان العمل
1	(Hughes, et al.,2012:72)	هي أحد استجابات الفرد المحتملة لأعمال أو أحداث داخلية أو خارجية هذه الأحداث "تسببها" فرد أو أكثر أو قوى طبيعية تؤدي إلى ضائقة نفسية أو تلف في الممتلكات أو إصابة أو وفاة واحد أو أكثر من موظفي المنظمة. يمكن أن تؤثر هذه الأحداث على منظمة واحدة أو أكثر في وقت واحد.
2	(Newman, et al.,2021:2)	تعرض الشخص بشكل مباشر أو غير مباشر، للإساءة اللفظية أو سلوك إيذاء النفس أو التفاصيل المنفرة للأحداث المؤلمة في الدور المهني في مكان العمل.
3	(Wordsworth and Nilakant,2021:3)	أحد أنواع الأحداث المتعلقة بالعمل، التي تجعل الشخص يتوقف مؤقتاً ويفكر في المعنى أو التضمين للحدث.
4	(رضي، 2022: 129)	حدث صادم يؤدي بالفرد على عدم القدرة على التكيف، ويتعلق في اغلب الاحيان بمحادث خارج عن ارادة الفرد.
5	(Wang, et al.,2023:1160)	أي تجربة مزججة تؤدي إلى خوف كبير، أو عجز، أو انفصال، أو ارتباك، أو أي مشاعر مزججة أخرى شديدة بما يكفي لإحداث تأثير سلبي طويل الأمد على مواقف الشخص وسلوكه وعواطفه.
6	(Collins, et al.,2023:313)	استجابة نفسية للأحداث المؤلمة، يمكن أن يكون لها آثار سلبية طويلة المدى على الصحة العقلية والجسدية للفرد، بما في ذلك الاكتئاب والأفكار الانتحارية.
7	(الجندي،2023:383)	الحالة التي يمر بها العامل من توتر وركب نتيجة تعرضه لعدة ضغوط غير متوقعة أو ظروف استثنائية سلبية أثناء عمله داخل المنظمات.
8	(فرهود،2023:454)	الاستجابة الاجتماعية والجسدية والعاطفية لشخص ما، إلى ما هو غير متوقع أو غير مرغوب والتي لا يمكن تحملها.

المصدر: من إعداد الباحثين

3.2.2. نتائج وأعراض الصدمة في مكان العمل: أن الصدمة تغير رؤيا الافراد للحياة لتجعلها ينسى بعض الجوانب الأساسية حول ما يعنيه، وقد يؤدي إلى فقدان الفرد لقيمه وأحلامه، ومن أعراض اضطراب ما بعد الصدمة ما يلي:

- الشعور بالحزن واليأس والاكتئاب.
- الأفكار المتطفلة (بما في ذلك ذكريات الماضي والأحلام) (رضي،2022:131).
- الرغبة بالانسحاب الاجتماعي والعزلة عن زملاء العمل (Newman, et al.,2021:2).

النسبة المئوية %	كلية الادارة والاقتصاد		كلية التجارة	
	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %
66.7	28	58.3	14	31 - 40 سنة
33.3	14	41.7	10	50 - 41 سنة
100.0	42	100.0	24	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

ث. **التحصيل الدراسي:** يوضح الجدول (6) بأن غالبية المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد هم من حملة شهادة الماجستير (N=20) وبلغت نسبتهم (83.3%) والبقية كانوا من حملة شهادة الدكتوراه (N=4) وبلغت نسبتهم (16.7%). وفي نفس الوقت نرى بأن اقل من نصف المستجيبين في كلية التجارة هم من حملة شهادة البكالوريوس (N=20)، وبلغت نسبتهم (47.6%)، ويأتي في المرتبة الثانية حملة شهادة الماجستير وبنسبة (42.9%)، وفي المرتبة الاخيرة يأتي حاملي شهادة الدكتوراه وبنسبة (9.5%).

الجدول (6)

توزيع افراد العينة حسب التحصيل الدراسي

التحصيل الدراسي	كلية الادارة والاقتصاد		كلية التجارة	
	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %
بكالوريوس	0	0.0	20	47.6
ماجستير	20	83.3	18	42.9
دكتوراه	4	16.7	4	9.5
المجموع	24	100.0	42	100.0

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

ج. **عدد سنوات الخدمة:** يوضح الجدول (7) بأن نسبة معدل الافراد المستجيبين حسب عدد سنوات الخدمة في كلية الادارة والاقتصاد ومن الفئة (من 15 - 11 سنة) قد بلغ (50.0%) والتي يمثل أعلى معدل مقارنة بعدد سنوات الخدمة الإجمالية الأخرى، وجاء الفئتين (أكثر من 15 سنة) و(من 10 - 5 سنة) بالمرتبة الثانية والثالثة وبنسب بلغت (33.3%) و (16.7%) على التوالي. وفي نفس الوقت نرى بأن نسبة للمستجيبين في كلية التجارة ومن الفئة (من 15 - 11 سنة) قد بلغ (42.9%) والتي يمثل أعلى معدل، وجاء في المرتبة الثانية الفئة (أكثر من 15 سنة) بنسبة (28.6%)، وجاء الفئتين (من 10 - 5 سنة) و(اقل من 5 سنوات) بالمرتبة الثالثة والاخيرة وبنسب بلغت (19.0%) و (9.5%) وعلى التوالي.

الجدول (7)

توزيع افراد العينة حسب عدد سنوات الخدمة

النسبة المئوية %	كلية الادارة والاقتصاد		كلية التجارة	
	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %
66.7	28	58.3	14	31 - 40 سنة
33.3	14	41.7	10	50 - 41 سنة
100.0	42	100.0	24	المجموع

الرمي، وشد الشعر. وقد يصل الشخص الى هذه المرحلة بعد مروره بالعنف الكلامي والنفسي.

4. الجانب الميداني للبحث

4.1. وصف خصائص عينة البحث

أ. **الكلية:** يوضح الجدول (3)، توزيع أفراد عينة البحث حسب الكلية وتبين بأن عدد المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد هي (N=24) وبنسبة (36.4%)، اما المستجيبون في كلية التجارة فيشكلون أكثرية عينة البحث والبالغة (66) مستجيب وبعدها (N=42) وبنسبة (63.6%)، وهذا يشير إلى أن المعدل الأكبر من المستجيبون ينتمون الى كلية التجارة بجامعة السلمانية في اقليم كردستان العراق.

جدول (3)

توزيع الافراد حسب الكلية

النسبة المئوية %	التكرار	الكلية
36.4	24	كلية الادارة والاقتصاد
63.6	42	كلية التجارة
100	66	المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

ب. **الجنس:** يوضح الجدول (4)، توزيع أفراد عينة البحث حسب الجنس، وتبين بأن معدل الذكور المستجيبون لعبارات الاستبانة في كلية الادارة والاقتصاد قد بلغ (N=9) مستجيب وبنسبة (37.5%) بينما بلغ عدد الإناث (N=15) وبنسبة (62.5%). اما بالنسبة للمستجيبون من الذكور لعبارات الاستبانة في كلية التجارة قد بلغ (N=25) مستجيب وبنسبة (59.5%) بينما بلغ عدد الإناث (N=17) وبنسبة (40.5%). وهذا يشير إلى أن المعدل الأكبر للمستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد هن من الاناث على عكس كلية التجارة التي تبين بأن أكثرية المستجيبين هم من الذكور.

الجدول (4)

توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	كلية الادارة والاقتصاد		كلية التجارة	
	التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	9	37.5	25	59.5
انثى	15	62.5	17	40.5
المجموع	24	100.0	42	100.0

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

ت. **العمر:** يلحظ من الجدول (5) بأن نسبة معدل الافراد حسب العمر في كلية الادارة والاقتصاد من الفئة (31 - 40) سنة قد بلغ (58.3%) والتي يمثل الأكثرية مقارنة بالفئة العمرية الأخرى (41 - 50) سنة والتي بلغ (41.7%)، ونرى أيضاً بأن نسبة معدل الافراد وفقاً للعمر في كلية التجارة ومن الفئة العمرية (31 - 40) سنة قد بلغ (66.7%) والتي يمثل المعدل الأكبر مقارنة بالفئة العمرية الأخرى (41 - 50) سنة والتي بلغ (33.3%)، وهذه النسب يؤكد بأن اغلبيية المستجيبين هم من فئات عمرية متوسطة العمر.

الجدول (5)

توزيع افراد العينة حسب العمر

(3.53) وبانحراف معياري (826). وبأهمية نسبية بلغ (70.7%) وجاء هذا البعد بالترتيب الثاني مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية الادارة والاقتصاد على حساب كلية التجارة. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (X1) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد والذي ينص على "تنتم الوظيفة داخل مكان عملك بأهداف واضحة". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.00) (417). في حين حقق العبارة (X2) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلية التجارة والذي ينص على "لدى الكوادر التدريسية والادارية معلومات كافية بما هو المتوقع منهم لقيام به داخل مكان العمل" ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.81)، (740).

صراع النور: يعكس الجدول (9) وسط حسابي كلي متوسط الاهمية بلغ (3.37) وبانحراف معياري كلي (984). وبأهمية نسبية بلغ (67.55%) وجاء هذا البعد بالترتيب الثالث مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام متوسط الاهمية أيضاً بلغ (3.31) وبانحراف معياري (1.023) وبأهمية نسبية بلغ (66.2%) وجاء هذا البعد بالترتيب الرابع مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية الادارة والاقتصاد على حساب كلية التجارة. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (X6) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلتا الكليتين والذي ينص على "يبدل الكوادر التدريسية والادارية همدا كبيرا ليرضاء رؤسائهم وزملائهم في العمل". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي (3.67) (3.62) والانحراف المعياري (1.007)، (882).

عبء النور: يعكس الجدول (9) وسط حسابي كلي متوسط الاهمية بلغ (3.41) وبانحراف معياري كلي (939). وبأهمية نسبية بلغ (68.3%) وجاء هذا البعد بالترتيب الثاني مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام متوسط الاهمية أيضاً بلغ (3.56) وبانحراف معياري (948). وبأهمية نسبية بلغ (71.2%) وجاء هذا البعد بالترتيب الاول مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (X12) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد والذي ينص على "الكوادر التدريسية والادارية لديهم الكثير من العمل الذي من الصعب قيام به من قبل موظف واحد". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.58) (974). في حين حقق العبارة (X9) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلية التجارة والذي ينص على "لدى الكوادر التدريسية والادارية الوقت الكافي للقيام بما هو متوقع من الموظفين داخل مكان العمل". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.71)، (636).

النواضع والحوافز: يعكس الجدول (9) وسط حسابي كلي ضعيف الاهمية بلغ (2.36) وبانحراف معياري كلي (969). وبأهمية نسبية بلغ (47.3%) وجاء هذا البعد بالترتيب السادس والآخر مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية الادارة

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
اقل من 5 سنوات	9.5	4	0.0	0
من 5 - 10 سنة	19.0	8	16.7	4
من 11 - 15 سنة	42.9	18	50.0	12
أكثر من 15 سنة	28.6	12	33.3	8
المجموع	100.0	42	100.0	24

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.
ح. المشاركة في الدورات التدريبية: يوضح الجدول (8) بأن نسبة معدل الافراد المستجيبين حسب المشاركة في الدورات التدريبية في كلية الادارة والاقتصاد ومن الفئة (مشارك) قد بلغ (75.0%) والتي يمثل أعلى معدل مقارنة بالفئة الاخرى (غير مشارك) ونسبة بلغت (25.0%). وفي نفس الوقت نرى بأن نسبة المستجيبين في كلية التجارة ومن الفئة (مشارك) قد بلغ (85.7%) والتي يمثل أعلى معدل، مقارنة بالفئة الاخرى (غير مشارك) والتي بلغت نسبتها (14.3%).

الجدول (8)

توزيع افراد العينة حسب المشاركة في الدورات التدريبية					
كلية الادارة والاقتصاد		كلية التجارة			
التكرار	النسبة المئوية %	التكرار	النسبة المئوية %		
18	75.0	36	85.7	مشارك	المشاركة في الدورات
6	25.0	6	14.3	غير مشارك	التدريبية
24	100.0	42	100.0		المجموع

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

2.4. وصف وتشخيص متغيرات البحث

فما يأتي وصف وتشخيصي لمتغيرات البحث والمتمثلة بكل من متطلبات - موارد العمل والصدمة في مكان العمل، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS-24) للإستدلال على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية، ولجميع عبارات متغيرات البحث، وكالتالي:

أ. وصف ابعاد متطلبات - موارد العمل:

يمثل الجدول (9) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لأبعاد متطلبات - موارد العمل، إذ حققت متغير متطلبات - موارد العمل من خلال ابعادها الست أنسجماً متوسط الاهمية لآراء المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة من خلال قيمة المعدل العام للأوساط الحسابية الذي بلغ (3.07)، (3.27) على التوالي، وبانحراف معياري كلي (971)، (1.010) على التوالي، وان الاهمية النسبية الكلي بلغت (61.62%)، (65.55%) على التوالي وحصل على الترتيب الاول على مستوى متغيرات البحث مقارنة بالمتغير التابع من حيث الاهمية الترتيبية، وقد جاءت النتائج بمستوى متوسط الاهمية وبنسب متقاربة مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد في توفير ابعاد متطلبات - موارد العمل حسب آراء المستجيبين عينة البحث، وتم قياس ابعاد متغير متطلبات - موارد العمل من خلال الابعاد التالية:

غرض النور: يعكس الجدول (9) وسط حسابي كلي متوسط الاهمية بلغ (3.60) وبانحراف معياري كلي (795). وبأهمية نسبية بلغ (71.85%) وجاء هذا البعد بالترتيب الاول مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام متوسط الاهمية أيضاً بلغ

الترتيب	الاهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الترتيب	الاهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
2	73.4	.786	3.67	1	80	.417	4.00	X1	محفوض البورد
1	76.2	.740	3.81	3	71.6	.974	3.58	X2	
4	64.2	.976	3.21	4	63.2	1.02	3.21	X3	
3	69.0	.803	3.45	2	72.6	.770	3.63	X4	
2	70.7	.826	3.53	1	71.8	.795	3.60	الكلبي	المعدل للبعده
2	68.6	.887	3.43	2	71.6	1.01	3.58	X5	
1	72.4	.882	3.62	1	73.4	1.00	3.67	X6	مجلس الادارة
3	62.4	1.234	3.12	3	67.6	1.01	3.38	X7	
4	61.4	1.091	3.07	4	57.6	.900	2.88	X8	
4	66.2	1.023	3.31	3	67.5	.984	3.37	الكلبي	المعدل للبعده
1	74.2	.636	3.71	3	68.6	.974	3.43	X9	
2	73.4	1.052	3.67	2	68.0	.776	3.40	X10	مجلس البورد
4	65.8	1.043	3.29	4	65	1.03	3.25	X11	
3	71.4	1.063	3.57	1	71.6	.974	3.58	X12	
1	71.2	.948	3.56	2	68.3	.939	3.41	الكلبي	المعدل للبعده
4	48.6	.966	2.43	4	36.6	.702	1.83	X13	
1	68.0	1.127	3.40	1	52.6	1.05	2.63	X14	الموقع والمخازن
2	61.4	1.177	3.07	2	50.8	.977	2.54	X15	
3	53.8	1.179	2.69	3	49.2	1.14	2.46	X16	
6	57.9	1.112	2.89	6	47.3	.969	2.36	الكلبي	المعدل للبعده
3	67.6	1.035	3.38	4	60.0	1.14	3.00	X17	
2	67.8	1.103	3.39	3	61.6	1.28	3.08	X18	دعم الرؤساء
4	64.8	1.122	3.24	2	62.4	1.15	3.12	X19	
1	69.6	1.018	3.48	1	63.4	1.00	3.17	X20	
3	67.4	1.069	3.37	4	61.8	1.14	3.09	الكلبي	المعدل للبعده

والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام ضعيف الاهمية ايضاً بلغ (2.89) وبانحراف معياري (1.112) وباهمية نسبية بلغ (57.95%) وجاء هذا البعد بالترتيب السادس والاخير ايضاً مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى ضعيف الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (X14) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلتا الكليتين والذي ينص على "يعتمد ترقية الكوادر التدريسية والادارية على جودة الخدمة التي يقدمونها الموظفين للزبائن." ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي (2.63) (3.40) والانحراف المعياري (1.056)، (1.127).

- **دعم الرؤساء:** يعكس الجدول (9) وسط حسابي كلي متوسط الاهمية بلغ (3.09) وبانحراف معياري كلي (1.147) وباهمية نسبية بلغ (61.85%) وجاء هذا البعد بالترتيب الرابع مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام متوسط الاهمية ايضاً بلغ (3.37) وبانحراف معياري (1.069) وباهمية نسبية بلغ (67.45%) وجاء هذا البعد بالترتيب الثالث مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (X20) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلتا الكليتين والذي ينص على "يسعى الرؤساء على تقديم الدعم الكافي للكوادر التدريسيين والاداريين." ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي (3.17) (3.48) والانحراف المعياري (1.007)، (1.018).

- **التدريب:** يعكس الجدول (9) وسط حسابي كلي متوسط الاهمية بلغ (2.64) وبانحراف معياري كلي (0.995) وباهمية نسبية بلغ (52.9%) وجاء هذا البعد بالترتيب الخامس مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام متوسط الاهمية ايضاً بلغ (2.99) وبانحراف معياري (1.083) وباهمية نسبية بلغ (59.8%) وجاء هذا البعد بالترتيب الخامس ايضاً مقارنة بالابعاد الاخرى حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (X24) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلتا الكليتين والذي ينص على "تهدف البرامج التدريب في مكان عملك على تحسين جودة الأداء." ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي (3.12) (3.31) والانحراف المعياري (0.947)، (1.239).

جدول (9)

الاوراق الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لأبعاد متطلبات - الموارد العمل

كلية الادارة والاقتصاد كلية التجارة

اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (Y7) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد والذي ينص على "يهاجم بعض من الكوادر التدريسية والادارية، زملائهم في العمل في حال اختلاف آرائهم." ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (2.38) (0.824). في حين حقق العبارة (X6) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلية التجارة والذي ينص على "يقوم بعض من الكوادر التدريسية والادارية بالضرب والركل والدفع وشد الشعر (في إطار المزح) بقصد تقليل أهمية وشخصية المقابل او زميله." ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (2.55)، (1.087).

جدول (10)

الترتيب	كلية التجارة			كلية الادارة والاقتصاد			المعدل الكلي للبعد	المؤشر الكلي للمتغير
	الاهمية النسبية %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الترتيب	الاهمية النسبية %	الانحراف المعياري		
1	66.6	1.004	3.33	1	78.4	.504	3.92	Y1
4	62.8	.952	3.14	4	61.6	.881	3.08	Y2
2	65.8	.774	3.29	2	71.6	.776	3.58	Y3
3	63.8	.862	3.19	3	62.2	.654	3.11	Y4
1	64.7	.898	3.23	1	68.4	.703	3.42	المعدل الكلي للبعد
4	49	.942	2.45	2	47.6	.824	2.38	Y5
1	51	1.087	2.55	3	44.2	.977	2.21	Y6
3	49.6	.939	2.48	1	52.6	1.17	2.63	Y7
2	50	1.254	2.50	4	40.8	.806	2.04	Y8
2	49.9	1.055	2.49	2	46.3	.945	2.31	المعدل الكلي للبعد
2	57.3	.976	2.86	2	57.3	.824	2.86	المؤشر الكلي للمتغير

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

3.4. اختبار فرضية علاقة الارتباط بين متغيرات البحث

تتضمن هذه الفقرة التعرف على علاقات الارتباط بين متغيرات البحث وعلى المستوى الكلي والجزئي والوارد في الفرضية الأولى والتي تنص على ان "توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات - موارد العمل وصدمة في مكان العمل"، حيث توضح نتائج الجدول (11) أن هناك علاقة ارتباط معنوية وسالبة بين المتغير المستقل (متطلبات - موارد العمل) والمتغير التابع (الصدمة في مكان العمل) مجتمعة، وبلغت قيمة هذا الارتباط بالنسبة لكلية الادارة والاقتصاد (-.437**) ولكلية التجارة (-.369**) وهي علاقات ارتباط سالبة مع القيمة الاحتمالية (.000). عند المستوى المعنوية (0.01)، ويوضح الجدول ان معامل الارتباط بين متغيرات البحث بالنسبة لكلية الادارة والاقتصاد أكبر من معامل الارتباط بين متغيرات البحث بالنسبة لكلية التجارة. وهذه النتائج يشير إلى أن هناك مستويات معنوية مادون المتوسط من

2	62.4	1.109	3.12	2	54.2	.955	2.71	X2
4	52.0	.964	2.60	4	44.2	1.10	2.21	X2
3	58.6	1.022	2.93	3	50.8	.977	2.54	X2
1	66.2	1.239	3.31	1	62.4	.947	3.12	X2
5	59.8	1.083	2.99	5	52.9	.995	2.64	المعدل الكلي للبعد
1	65.5	1.010	3.27	1	61.6	.971	3.07	المؤشر الكلي للمتغير

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

ب. وصف ابعاد الصدمة في مكان العمل: يمثل الجدول (10) الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية لأبعاد الصدمة في مكان العمل، أذ حققت متغير الصدمة في مكان العمل من خلال بُعدياً أنسجماً متوسط الاهمية لآراء المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة من خلال قيمة المعدل العام للأوساط الحسابية الذي بلغ (2.86) لكل منها، وبانحراف معياري كلي (0.824)، (0.976). على التوالي، وان الاهمية النسبية الكلي بلغت (57.3%) لكل منها، وحصل على الترتيب الثاني على مستوى متغيرات البحث مقارنة بالمتغير المستقل من حيث الاهمية الترتيبية، وقد جاءت النتائج بمستوى متوسط الاهمية وينسب مقارنة مع تقارب لكل من كلية التجارة وكلية الادارة والاقتصاد في تقليل الصدمة في مكان العمل حسب آراء المستجيبين عينة البحث، وتم قياس ابعاد متغير الصدمة في مكان العمل من خلال الابعاد التالية:

- الإساءة اللفظي: يعكس الجدول (10) وسط حسابي كلي متوسط الاهمية بلغ (3.42) وبانحراف معياري كلي (0.703). وبأهمية نسبية بلغ (68.45%) وجاء هذا البعد بالترتيب الاول مقارنة بالبعد الاخر حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام متوسط الاهمية ايضاً بلغ (3.23) وبانحراف معياري (0.898). وبأهمية نسبية بلغ (64.75%) وجاء هذا البعد بالترتيب الاول ايضاً مقارنة بالبعد الاخر حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتقاد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد الصدمة في مكان العمل مع تفوق لكلية الادارة والاقتصاد على حساب كلية التجارة. اما على صعيد العبارات فقد حقق العبارة (Y1) أكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين في كلتا الكليتين والذي ينص على "يقوم بعض من الكوادر التدريسية والادارية أو الرؤساء الاقسام بإصدار أصواتاً عالية أثناء العمل." ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي (3.92) (3.33) والانحراف المعياري (0.504)، (1.004).

- العنف الجسدي: يعكس الجدول (10) وسط حسابي كلي ضعيف الاهمية بلغ (2.31) وبانحراف معياري كلي (0.945). وبأهمية نسبية بلغ (46.3%) وجاء هذا البعد بالترتيب الثاني مقارنة بالبعد الاخر حسب المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد، اما بالنسبة لكلية التجارة فيظهر الجدول وسط حسابي عام ضعيف الاهمية ايضاً بلغ (2.49) وبانحراف معياري (1.055). وبأهمية نسبية بلغ (49.9%) وجاء هذا البعد بالترتيب الثاني ايضاً مقارنة بالبعد الاخر حسب المستجيبين في كلية التجارة، مما يظهر مستوى ضعيف الاهمية لاعتقاد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد الصدمة في مكان العمل مع تفوق لكلية الادارة والاقتصاد على حساب كلية التجارة.

الاصحاصات	كلية الادارة والاقتصاد	الصدمة في مكان العمل	ابعاد متطلبات - موارد العمل
قيمة الارتباط	-0.389**	-0.396**	غموض الدور
القيمة الاحتمالية	.000	.000	صراع الأدوار
قيمة الارتباط	-0.449**	-0.198*	عبء الدور
القيمة الاحتمالية	.000	.034	الدوافع والخوافز
قيمة الارتباط	-0.318**	-0.211*	دعم الرؤساء
القيمة الاحتمالية	.000	.042	التدريب
قيمة الارتباط	-0.395**	-0.389**	
القيمة الاحتمالية	.000	.000	
قيمة الارتباط	-0.405**	-0.411**	
القيمة الاحتمالية	.000	.000	
قيمة الارتباط	-0.388**	-0.407**	
القيمة الاحتمالية	.000	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

4.4. اختبار فرضية التأثير بين متغيري البحث

أ. بالنسبة لكلية الادارة والاقتصاد: يشير الجدول (13) بتحليل نموذج تأثير متغير متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل إلى وجود تأثير معنوي لمتغير متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل وذلك وفقاً للقيمة (F) المحسوبة وبالقيمة قيمتها (15.267) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.3009) وبلغ القيمة الاحتمالية (0.001) وعند درجتي حرية (20, 1) وأن معامل التحديد (R^2) والتي كانت قيمته (0.190). تفسر بان متطلبات - موارد العمل تؤثر في تقليل الصدمة في مكان العمل بنحو (19.0%) وان حوالي (81.0%) من المتغيرات لم يتضمنها النموذج الحالي للبحث. اما على المستوى الجزئي فيشير الجدول (13) إلى وجود تأثير معنوي لابعاد متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل وذلك وفقاً للقيمة (F) المحسوبة وبالقيمة قيمتها (13.967)، (18.903)، (8.978)، (14.022)، (15.112)، (13.452) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.3009) وبلغ القيمة الاحتمالية (0.005)، (0.000)، (0.009)، (0.006)، (0.004)، (0.004) وعند درجتي حرية (20, 1) وأن معامل التحديد (R^2) والتي كانت قيمتها (15.1%)، (20.1%)، (10.1%)، (15.6%)، (16.4%)، (15.0%) تفسر بان ابعاد متطلبات - موارد العمل تؤثر في تقليل الصدمة في مكان العمل بالقيم المذكورة. ونرى من هذا النتائج بأن بُعد صراع الأدوار هي من اقوى الابعاد تأثيراً في متغير تقليل الصدمة في مكان العمل.

ب. بالنسبة لكلية التجارة: يشير الجدول (13) بتحليل نموذج تأثير متغير متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل إلى وجود تأثير معنوي لمتغير متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل وذلك وفقاً للقيمة (F) المحسوبة وبالقيمة قيمتها (14.423) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.0847) وبلغ القيمة الاحتمالية (0.006) وعند درجتي حرية (42, 1) وأن معامل التحديد (R^2) والتي كانت قيمته (0.157). تفسر بان متطلبات - موارد العمل تؤثر في تقليل الصدمة في مكان العمل بنحو (15.7%) وان حوالي (84.3%) من المتغيرات لم يتضمنها النموذج الحالي للبحث حسب اراء افراد عينة البحث. اما على المستوى الجزئي فيشير الجدول (13) إلى وجود تأثير معنوي لابعاد متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل

الترافق السلبي بين متغير متطلبات موارد العمل وبين متغير الصدمة في مكان العمل على مستوى كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة المحوثة بجامعة السلمانية في مدينة السلمانية بأقليم كردستان العراق، أي أنه كلما زاد اعتماد كل من كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة المحوثة على متطلبات موارد العمل كلما أدى ذلك إلى تقليل في الصدمة في مكان العمل.

الجدول (11)

نتائج علاقات الارتباط بين متطلبات - موارد العمل وصدمة في مكان العمل			
الاصحاصات		الصدمة في مكان العمل	
كلية الادارة والاقتصاد	كلية التجارة	كلية الادارة والاقتصاد	كلية التجارة
قيمة الارتباط	-0.437**	-0.396**	
القيمة الاحتمالية	.000	.000	
حجم العينة	24	42	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى ست فرضيات فرعية التي تبحث العلاقة بين كل بعد من ابعاد (متطلبات - موارد العمل) والمتمثلة بكل من (غموض الدور، صراع الأدوار، عبء الدور، الدوافع والخوافز، دعم الرؤساء، التدريب) والمتغير التابع الصدمة في مكان العمل. حيث توضح نتائج الجدول (11) وبالنسبة لكلية الادارة والاقتصاد بأن هناك علاقات ارتباط معنوية وسالبة بين ابعاد متطلبات - موارد العمل والمتغير الصدمة في مكان العمل وبلغ قيم معامل الارتباط (-0.389**)، (-0.449**)، (-0.318**)، (-0.395**)، (-0.405**)، (-0.388**). وقد بلغ القيم الاحتمالية للعلاقات المعنوية الست (0.000). عند مستوى المعنوية (0.01). وكان العلاقة السلبية والمعنوية بين بُعد صراع الأدوار ومتغير الصدمة في مكان العمل من اقوى العلاقات الارتباطية مقارنة بالعلاقات الارتباطية الاخرى.

اما بالنسبة لكلية التجارة فتبين نتائج الجدول (12) بوجود علاقات معنوية وسالبة بين ابعاد متطلبات - موارد العمل والمتغير الصدمة في مكان العمل وبلغ قيم معامل الارتباط (-0.396**)، (-0.198*)، (-0.211*)، (-0.389**)، (-0.411**)، (-0.407**). وقد بلغ القيم الاحتمالية للعلاقات المعنوية الست (0.000)، (0.034)، (0.042)، (0.000)، (0.000)، (0.000) على التوالي وعند مستوى المعنوية (0.01) و (0.05). وكان العلاقة السلبية والمعنوية بين بُعد دعم الرؤساء ومتغير الصدمة في مكان العمل من اقوى العلاقات الارتباطية مقارنة بالعلاقات الارتباطية الاخرى.

وهذه النتائج يشير إلى أن هناك مستويات معنوية مادون المتوسط من الترافق السلبي بين ابعاد متغير متطلبات موارد العمل وبين متغير الصدمة في مكان العمل على مستوى كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة المحوثة بجامعة السلمانية في مدينة السلمانية بأقليم كردستان العراق، أي أنه كلما زاد اعتماد كل من كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة المحوثة على ابعاد متغير (متطلبات-موارد العمل) كلما أدى ذلك إلى تقليل (الصدمة في مكان العمل).

وعلى هذا الاساس نرفض الفرضية الرئيسية الاولى والفرضيات الفرعية الستة المنبثقة عنها وقبول بالفرضية البديلة والتي تنص على توجد علاقة ارتباط معنوية وسالبة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات - موارد العمل وصدمة في مكان العمل.

الجدول (12)

نتائج العلاقات بين ابعاد متطلبات - موارد العمل والمتغير الصدمة في مكان العمل

أ. حققت متغير متطلبات - موارد العمل من خلال ابعادها أنسجماً متوسط الاهمية وينسب مقارنة لآراء المستجيبين في كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة، مع تفوق لكلية التجارة على كلية الادارة والاقتصاد في توفير ابعاد متطلبات - موارد العمل، وهذا يدل على أن كلية التجارة في جامعة السلمانية تقدم بيئة عمل أفضل فيما يتعلق بتوفير متطلبات وموارد العمل مقارنة بكلية الإدارة والاقتصاد في جامعة السلمانية وهذا بسبب سياسات أكثر وضوحاً، وثقافة تنظيمية أكثر دعماً، وإدارة أفضل للموارد.

ب. حقق بُعد غموض الدور مستوى متوسط الاهمية في كلتا الكليتين وقد جاء بالترتيب الاول من حيث التطبيق في كلية الادارة والاقتصاد، وبالترتيب الثاني في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية الادارة والاقتصاد على حساب كلية التجارة ويعزى ذلك الى ان الوظائف لدى الكوادر التدريسية والادارية تنسم بأهداف واضحة ولديهم معلومات كافية بما هو المتوقع منهم لقيام به داخل مكان العمل.

ت. حقق بُعد صراع الدور مستوى متوسط الاهمية في كلتا الكليتين وجاء بالترتيب الثالث من حيث التطبيق والممارسة في كلية الادارة والاقتصاد، وبالترتيب في كلية التجارة مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد من ابعاد متطلبات - موارد العمل مع تفوق لكلية الادارة والاقتصاد على حساب كلية التجارة ويعزى ذلك الى ان الكوادر التدريسية والادارية يبذلون جهداً كبيراً لإرضاء رؤسائهم وزملائهم في العمل.

ث. حقق بُعد عبء الدور مستوى متوسط الاهمية في كلتا الكليتين وجاء بالترتيب الثاني في كلية الادارة والاقتصاد من حيث التطبيق والممارسة وبالترتيب الاول في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية لاعتماد كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة على هذا البعد مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد مما يدل على ان الكوادر التدريسية والادارية لديهم الكثير من العمل الذي من الصعب قيام به من قبل موظف واحد ولديهم الوقت الكافي للقيام بما هو متوقع من الموظفين داخل مكان العمل. وهذه الأبعاد الثلاث غموض الدور وصراع الدور وعبء الدور ترتبط بالضغط الوظيفية التي قد تعيق الأداء. وان الممارسة والتطبيق المتوسط الاهمية يعني أن هذه المشكلات موجودة ولكنها ليست مفرطة، ومع ذلك يجب العمل على تقليلها لتعزيز بيئة العمل.

ج. حقق بُعد الدوافع والحوافز مستوى ضعيف الاهمية في كلتا الكليتين وجاء بالترتيب الاخير من حيث الاهمية والتطبيق في كلية الادارة والاقتصاد وايضاً في كلية التجارة حيث يعكس هذا النتيجة وجود ثقافة تنظيمية لا تُعطي أولوية كافية للتحفيز وأن الموظفين يشعرون بعدم وجود حوافز كافية سواء مادية (مثل الرواتب والمكافآت) أو معنوية (مثل التقدير والاعتراف باداء العمل). فضلاً عن ان سياسات تحفيزية في كلتا الكليتين محدودة وغير مطبقة بشكل فعال مما يؤدي إلى تآكل دافعية الموظفين للعمل بجدية.

ح. حقق بُعد دعم الرؤساء مستوى متوسط الاهمية في كلتا الكليتين بالترتيب الرابع في كلية الادارة والاقتصاد من حيث التطبيق والممارسة وبالترتيب الثالث في كلية التجارة، مما يظهر مستوى متوسط الاهمية مع تفوق لكلية التجارة على حساب كلية الادارة والاقتصاد. ويعزى ذلك الى ان الرؤساء يسعون على تقديم الدعم الكافي للكوادر التدريسيين والاداريين.

خ. حققت متغير الصدمة في مكان العمل من خلال بُعديها (الإساءة اللفظي، العنف الجسدي) أنسجماً متوسط الاهمية في كلتا الكليتين وحصل على الترتيب الثاني على

وذلك وفقاً لقيمة (F) المحسوبة والبالغة قيمها (14.021)، (4.690)، (4.856)، (21.166)، (15.609)، (15.223) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.0847) وبلغ القيمة الاحتمالية (0.006)، (0.037)، (0.033)، (0.000)، (0.005)، (0.005). وعند درجتي حرية (1، 42) وأن معامل التحديد (R^2) والتي كانت قيمها (15.6%)، (4.0%)، (4.4%)، (34.6%)، (16.8%)، (16.5%) تفسر بان ابعاد متطلبات - موارد العمل تؤثر في تقليل الصدمة في مكان العمل بالقيم المذكورة. ونرى من هذا النتائج بأن بُعد الدوافع والحوافز هي من أقوى الابعاد تأثيراً في متغير تقليل الصدمة في مكان العمل.

جدول (13)

تأثير متطلبات - موارد العمل في الصدمة في مكان العمل على المستوى الكلي والجزئي

المتغيرات	كلية التجارة			كلية الادارة والاقتصاد		
	F المحسوبة	F الجدولية	R^2	F المحسوبة	F الجدولية	R^2
متطلبات - موارد العمل	14.423	4.0847	.157	14.223	4.0847	.157
غموض الدور	14.021	4.0847	.156	14.021	4.0847	.156
صراع الأدوار	4.690	4.0847	.040	4.690	4.0847	.040
عبء الدور	4.856	4.0847	.044	4.856	4.0847	.044
الدوافع والحوافز	21.166	4.0847	.346	21.166	4.0847	.346
دعم الرؤساء	15.609	4.0847	.168	15.609	4.0847	.168
التدريب	15.223	4.0847	.165	15.223	4.0847	.165

درجات الحرية (22، 1) و (40، 1)

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS-24.

وعلى هذا الاساس تقبل الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية الستة المنبثقة عنها والتي تنص على وجود تأثير معنوي مباشر ذي دلالة إحصائية لمتطلبات-موارد العمل وأبعاده في تقليل الصدمة في مكان العمل.

5. الاستنتاجات والتوصيات

5.1. الاستنتاجات

المصادر

- السلتي، لمياء السعيد وعزيزة، طارق وجدي. 2016. "أثر نموذج متطلبات-موارد الوظيفة في نوايا ترك العمل لدى العاملين بالبنوك التجارية في محافظة دمياط" *المجلة العمالية التجارة والتمويل*، 36 (4)، ص. 230-272.
- القرشي، ماجد فهد سعود. (2010). ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية العلوم الإدارية.
- رضي، افراح طعمة. (2022). الصدمة النفسية وعلاقتها بنمو ما بعد الصدمة لدى المتعافين من وباء كورونا. *مجلة كلية التربية الاساسية*، 28 (115)، 128-142.
- الجندي، حنان حسن. (2023). تأثير صدمات العمل داخل المؤسسات الإعلامية على سلامة الصحة النفسية والجسدية للإعلاميين والصحفيين المصريين: دراسة تطبيقية. *المجلة العربية لبحوث الاعلام والاتصال*، 141 (1)، 374-409.
- فهود، منال حميد وفليح، أشرف موفق. (2023). صدمة الواقع لدى الكوادر الصحية. *مجلة النسق*، 39 (1)، 452-470.
- فحة، صفاء متعب وحسين، شذى مظفر ووناس، ذوالفقار علي. (2023). أثر العنف الجسدي في اخلال الرابطة الزوجية (دراسة مقارنة بالفقه الإسلامي). *مجلة القادسية*، 14 (1)، 736-761.
- عطشان، حسين عذاب. (2021). العنف الجسدي ضد الزوجات - دراسة جغرافية في محافظة القادسية. *مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية*، 21 (4)، 423-454.
- عشور، نادية (2017). تقنيات ووسائل البحث السوسولوجي ووسائله: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة الحسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر.
- Ali, A. (2020). Verbal Abuse of Teachers against Students in Iraqi Secondary Schools. *Adab Al-Kufa*, 2(42), 707-726.
- Babakus, E., Yavas, U. and Ashill, N. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand–burnout–performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of retailing*, 85(4), 480-492.
- Bakker, A. and Demerouti, E., 2017. "Job demands–resources theory: taking stock and looking forward". *Journal of occupational health psychology*, 22(3), pp.273-285.
- Bakker, A., Demerouti, E. and Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25-53.
- Barnard, N., Rothmann, S., De Beer, L. and Lubbe, W. (2023). Burnout of emergency nurses in a South African context: the role of job demands and resources, and capabilities. *Frontiers in Psychology*, 14, 1-16.
- Bilotta, I., Cheng, S., Davenport, M. and King, E., 2021. "Using the job demands-resources model to understand and address employee well-being during the COVID-19 pandemic". *Industrial and Organizational Psychology*, 14(2), pp. 267-273.
- Castro, J., Peixoto, F., Galhoz, A. and Gaitas, S. (2023). Job demands and resources as predictors of well-being in portuguese teachers. *European Journal of Teacher Education*, 1-24.

مستوى تطبيق متغيرات البحث مقارنة بالمتغير المستقل متطلبات - موارد العمل، وقد جاءت النتائج بنسب متفاوتة مع تقارب في التطبيق لكل من كلية التجارة وكلية الادارة والاقتصاد في تقليل الصدمة في مكان العمل. بمعنى أن الصدمة في مكان العمل ليست منتشرة بشكل مفرط، وبدل على وجود حالات من الإساءة اللفظية أو العنف الجسدي التي يجب الانتباه إليها والعمل على معالجتها.

د. وجود علاقات ارتباط معنوية وسالبة بين متطلبات - موارد العمل وصدمة في مكان العمل وعلى المستوى الكلي والجزئي وكان قيمة معامل الارتباط بين متغيرات البحث بالنسبة لكلية الادارة والاقتصاد أكبر من قيمة معامل الارتباط بالنسبة لكلية التجارة. وهذه النتائج يشير إلى أن هناك مستويات معنوية مادون المتوسط من الترافق السليبي بين متطلبات موارد العمل وبين الصدمة في مكان العمل على مستوى الكليتين المبحثين بجامعة السلمانية في مدينة السلمانية بأقليم كردستان العراق، أي أنه كلما زاد اعتماد كل من كلية الادارة والاقتصاد وكلية التجارة المبحوث على متطلبات موارد العمل كلما أدى ذلك إلى تقليل في الصدمة في مكان العمل.

ذ. وجود تأثير معنوي لمتغير متطلبات - موارد العمل في المتغير الصدمة في مكان العمل على المستوى الكلي والجزئي حيث كان تأثير بُعد صراع الأدوار هي من أقوى الابعاد تأثيراً في متغير تقليل الصدمة في مكان العمل وبُعد عبء الدور كان من أضعف الابعاد تأثيراً في تقليل الصدمة في مكان العمل في كلية الادارة والاقتصاد وكان بُعد الدوافع والحوافز هي من أقوى الابعاد تأثيراً في تقليل الصدمة في مكان العمل، وبُعد صراع الأدوار من أضعف الابعاد تأثيراً في تقليل الصدمة في مكان العمل في كلية التجارة.

2.5. التوصيات

أ. تطبيق سياسات صارمة لمنع مظاهر الصدمة في مكان العمل وتطوير لائحة واضحة تحظر كافة أشكال الإساءة اللفظية والعنف الجسدي، مع فرض عقوبات رادعة في المنظمات.

ب. تقديم ورش عمل ودورات تدريبية لتثقيف وتوعية الكوادر التدريسية في الكليتين المبحثين بشكل خاص والمنظمات بشكل عام حول كيفية التعامل المهني، والتواصل الفعال لتقليل الصراعات مظاهر الصدمة في مكان العمل.

ت. العمل على إنشاء آلية فعالة وسريّة للإبلاغ عن حالات الإساءة أو العنف لضمان معالجة القضايا بسرعة وتعزيز قنوات الشكاوى بهدف تقليل مظاهر الصدمة في مكان العمل.

ث. من الضروري توفير خدمات استشارية نفسية للأعضاء هيئة التدريسيين الذين قد يعانون من تأثيرات مظاهر الصدمة في مكان العمل.

ج. إجراء تقييم دوري للبيئة الوظيفية وبشكل دوري لتحديد مستوى مظاهر الصدمة في مكان العمل والعمل على معالجتها فوراً وتقليل حالات الإساءة والعنف بشكل أكبر، وتكريس ثقافة عمل قائمة على الاحترام والتعاون.

ح. تقييم نظام الحوافز المطبق في الجامعة وإجراء تحليل شامل لنظام الحوافز المستخدم حالياً لتحديد أوجه القصور وتصميم نظام حوافز تناسب احتياجات اعضا الهيئة التدريسية من تقديم حوافز مالية (مثل المكافآت والزيادات) وحوافز معنوية (مثل شهادات التقدير، الإشادة بالإنجازات، فرص التطوير المهني).

خ. تعزيز العدالة التنظيمية في الجامعة لضمان أن نظام الحوافز يكون شفافاً وعادلاً، مما يعزز شعور أعضاء الهيئة التدريسية بالمساواة والرضا.

د. العمل على إجراء دورات تدريبية مرتبطة بتطوير بيئة العمل تكون محفزاً في حد ذاتها وتعكس اهتمام الجامعة بتطوير أعضاء الهيئة التدريسية لديها.

- Companies in Iraq”, *Koya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 6(2), 192-209.
- Newman, C., Roche, M., and Elliott, D. (2021). Exposure to workplace trauma for forensic mental health nurses: A scoping review. *International journal of nursing studies*, 117(1), 1-13.
- Niiyama, E., Okamura, H., Kohama, A., Taniguchi, T., Sounohara, M., & Nagao, M. (2009). A survey of nurses who experienced trauma in the workplace: influence of coping strategies on traumatic stress. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 25(1), 3-9.
- Rageb, M., Abd El Salam, E., El-Samadicy, A. and Farid, S. (2013), Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance as A mediator between Role Stressors and Turnover Intentions: A study from An Egyptian Cultural Perspective, *The Business & Management Review*, 3(2), 51-73.
- Rajak, R., Rajak, B., Kumar, V. and Mathur, S. (2024). Unravelling of moderating effect of progressive education between job demand and burnout. *Journal of Applied Research in Higher Education*.
- Ridha, H. (2021). Verbal abuse among boy students in the Secondary Schools of Najaf, Iraq. *Journal of Human Sciences*, 28(3), 90-107.
- Sallal, O. (2023) Psychological and Physical Violence in Darkly Dreaming Dexter by Jeff Lindsay. *Alustath Journal for Human and Social Science*, 62(3), 364-374.
- Santa Maria, A., W.rfel, F., Wolter, C., Gusy, B., Rotter, M., Stark, S. and Renneberg, B. (2018). The role of job demands and job resources in the development of emotional exhaustion, depression, and anxiety among police officers. *Police Quarterly*, 21 (1), 109 - 134.
- Sadiq, Z. M., & Abdulla, D. F. (2024). The Role of Supportive Leadership in Promoting Job Enrichment: An analytical study of the perspectives of a sample of workers in private hospitals in the Kurdistan Region of Iraq”, *Koya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 6(2), 169-191. <https://doi.org/10.14500/kujhss.v6n2y2023.pp169-191>
- Schaufeli, W. ,2017. “Applying the job demands-resources model”. *Organizational Dynamics*, 46(4), pp.120-132.
- Searle, B. and Lee, L. ,2015. “Proactive coping as a personal resource in the expanded job demands–resources model”. *International Journal of Stress Management*, 22(1), pp.46-69.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. 7th edn. John Wiley & Sons, New Jersey, USA.
- Tehrani, N. (2004). Workplace trauma: Concepts, assessment and interventions. Routledge, USA.
- Umana, V., Umana, E. and Odohodi, J. (2024). Training and Development and Employee Retention in Commercial Banks in Akwa Ibom State, Cheung, C., Zhang, R., Cui, Q. and Hsu, S., 2021. “The antecedents of safety leadership: The job demands-resources model”. *Safety Science*, 133, pp.104979.
- Collins, F. and Stringer, C. (2023). The trauma of exploitation: Emotional geographies of temporary migration and workplace unfreedom. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 55(2), 303-319.
- Conti, P. (2022). Trauma: The invisible epidemic: How trauma works and how we can heal from it. Random House, UK.
- Fatah, A. O. (2024) “The Impact of Employer Branding on Reducing Work Procrastination Through Workplace Spirituality: An Analytical Study of the Opinions of a Sample of Employees at Asiacelel Communications Company in Sulaymaniyah Province, Kurdistan Region of Iraq”, *Koya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 7(1), 386-410.
- Fatah, A. O., & Khaluf, A.A. (2023). Employee Voice Behavior and its role in Organizational Ambidexterity: An analytical study of the opinions of a sample of employees and managers in mobile telecommunications companies in the Kurdistan Region-Iraq. *The Scientific Journal of Cihan University– Sulaimaniya*, 7(1), 388-413.
- Foli, K. and Thompson, J. (2019). The influence of psychological trauma in nursing. *Sigma*.
- Hu, Q., Schaufeli, W. and Taris, T., 2016. “Extending the job demands-resources model with guanxi exchange”. *Journal of Managerial Psychology*, 31(1), pp.127 – 140.
- Hughes, R., Kinder, A. and Cooper, C. (Eds.). (2012). International handbook of workplace trauma support. John Wiley & Sons, UK.
- Kim, N. (2014). Employee turnover intention among newcomers in travel industry. *International Journal of Tourism Research*, 16(1), 56-64.
- Lee, M., Kee, Y., Lau, S. and Jan, G. (2023). Investigating aspects of paternalistic leadership within the job demands–resources model. *Journal of Management & Organization*, 1-20.
- Lewis, G. (1993). Managing crises and trauma in the workplace: How to respond and intervene. *Academy of Management Journal*, 41(3), 124-130.
- Mazzetti, G., Robledo, E., Vignoli, M., Topa, G., Guglielmi, D., & Schaufeli, W. B. (2023). Work engagement: A meta-analysis using the job demands-resources model. *Psychological Reports*, 126(3), 1069-1107.
- Mantak, S.O., Wali, A.I., & Sadq, Z.M. (2019). The Role of Training and Empowering Human Resources Strategies on Enhancing the Capabilities of Innovation Strategic, *Koya University Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(1): 98-108.
- Mohammed Saeed, M. A. and Fatah, A. O. (2024) “Inclusive Leadership and Its Impact on Retaining Talented Employees: An Analytical Study of The Opinions of A Sample of Employees of Telecommunications

- Nigeria. *European Journal of Training and Development Studies*, 11(1), 1-18.
- Van Wingerden, J., Bakker, A. and Derks, D., 2016. "A test of a job demands-resources intervention". *Journal of Managerial Psychology*, 31(3), pp. 686-701.
- Wang, Q., Khan, S., Sajjad, M., Sarki, I. and Yaseen, M. (2023). Mediating Role of Entrepreneurial Work-Related Strains and Work Engagement among Job Demand–Resource Model and Success. *Sustainability*, 15(5), 4454-4473.
- Wang, Y., Ford, M., Credé, M., Harms, P., and Lester, P. (2023). A meta-analysis on the crossover of workplace traumatic stress symptoms between partners. *Journal of Applied Psychology*, 108(7), 1157-1189.
- Wordsworth, R. and Nilakant, V. (2021). Unexpected change: Career transitions following a significant extra-organizational shock. *Journal of Vocational Behavior*, 127(1), 1-16.
- Yang, L., Lei, Y., Chu, D., Jiang, J., Li, Z., Tang, Y. and Anita, A. (2024). Exploring antecedents and outcomes of burnout among emergency department staff using the job demands-resources model: A scoping review protocol. *PloS one*, 19(3),1-8.