

## الإرهاك النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات لدى الموظفين في اربيل

أ.م. د. مؤيد اسماعيل جرجيس [moaid.jarjis@su.edu.krd](mailto:moaid.jarjis@su.edu.krd)

م.م كاظم زرار احمد [kadhim.ahmed@su.edu.krd](mailto:kadhim.ahmed@su.edu.krd)

كلية التربية / جامعة صلاح الدين / اربيل

الكلمات المفتاحية : الانهاك النفسي ، الموظفين

**Keywords: psychological exhaustion , Employees**

تاريخ استلام البحث : 2019/3/27

### ملخص البحث:

تؤدي الضغوطات المزمنة عند الموظف إلى فقدان القدرة على مواجهتها والتكيف معها مما يمهد السبيل لحدوث درجات متفاوتة من الانهاك النفسي لديهم ،البحث الحالي محاولة استقصائية لقياس الانهاك النفسي لدى عينة من الموظفين في مدينة اربيل وقياس القدرة التنبؤية لبعض المتغيرات ذات العلاقة بالانهاك النفسي لدى الموظفين .وهدف البحث الحالي إلى ماياتي:

1-قياس الانهاك النفسي احادي البعد للموظفين في مدينة اربيل وتقويم خصائصه الاحصائية.

2- تعرف دلالة الفروق الاحصائية في الانهاك النفسي للموظفين في مدينة اربيل على وفق متغيرات (الجنس , العمر , الوزارة , مدة الخدمة),

3- قياس قدرة متغيرات (الجنس , العمر , الوزارة , مدة الخدمة) في التنبؤ بالانهاك النفسي لدى الموظفين في مدينة اربيل. ولتحقيق اهداف البحث جرى تطبيق مقياس الانهاك النفسي على 200 موظف وموظفة في مدينة اربيل ،وباستخدام الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية لتحليل البيانات توصل الباحث الى ماياتي:

1- ان عينة الموظفين في مدينة اربيل يعانون من درجة عالية من الانهاك النفسي.

2- ان هناك فروقاً ذات دلالة احصائية في الانهاك النفسي بين الموظفين ولصالح الاناث.

3- ان هناك فروقاً ذات دلالة احصائية في الانهاك النفسي بين الموظفين على وفق متغير العمر.

- 4- ان هناك فروقاً ذات دلالة احصائية في الانهاك النفسي بين الموظفين على وفق متغير الوزارة ولصالح موظفي وزارة التربية.
- 5- ان هناك فروقاً في الانهاك النفسي بين الموظفين على وفق متغير مدة الخدمة.
- 6- يتنبأ متغيرا الوزارة والجنس بقوة في احداث الانهاك النفسي عند الموظفين في مدينة اربيل.

## **Psychological Exhaustion and Its Relation to Some Variables among Employees in Erbil**

**Asst. lect. Kadhim Zrar Ahmed**

**College of education / Salahaddin University/ Erbil**

**Asst.prof. dr.Moaid Ismail Jarjis**

**College of education / Salahaddin University/ Erbil**

### **Abstract :**

Chronic stressors in employees lead to the loss of ability to cope and adapt with stress, Thus paving the way for the occurrence of varying degrees of psychological exhaustion, This current research attempts to measure psychological exhaustion in a sample of employees in the city of Erbil, while measuring the predictive capacity of some variables in relation to the psychological exhaustion of employees. The aims of this current study are to find: 1-Measuring the dimension of psychological exhaustion in employees within Erbil and evaluate its statistical characteristics. 2-Identify the statistical deference in psychological exhaustion of employees according to the following variables (gender, age, ministry, duration of service) 3-Measuring the ability of variables (gender, age, ministry, duration of service) to predict the psychological exhaustion of employees in Erbil City. To achieve the preceding goals, a scale has been constructed that consisting of three dimensions as follows (Physiology, Psychological – cognitive and social dimensions), the psychological exhaustion scale applied on a random sample of employees numbered (200) and SPSS has been used to process the data according to the research goals, Result shows that, the sample of employees in Erbil city suffers from a high degree of psychological exhaustion. There are

statistical differences in the level of psychological exhaustion among employees according to the variable gender for the benefit of females. Also the result shows there is no significant deference according to age, and There are significant statistical differences in the psychological exhaustion among employees according to the Ministry's variable and in favor of employees of the Ministry of Education. Also There are statistical differences among employees according to the variable (duration of service).Lastly the result shows that the variable of gender and ministry strongly predict the psychological exhaustion of employees.

#### أولاً : مشكلة البحث

ان الاهتمام بموظفين الدولة امر اساسي في بناء المجتمعات ، من خلال التركيز على إعطاء المزيد من حقوقهم لغرض رفع قدرتهم الشرائية وترفيهم وتحقيق سعادتهم ، و هذا الأمر من شأنه أن يعمل على رفع قدرتهم في العمل والسعي أكثر لتحسين الاداء في العمل الذي سيعمل على تطور البلدان في اوقات وجيزة ، ويرى الباحث في مجتمعاتنا اليوم وخاصة في المؤسسات الحكومية ، ان النمط البيروقراطي والنمطي هو النمط السائد في التعامل مع الموظفين من جهة و في اجبار الموظفين على تقديم الخدمات التقليدية مقابل حقوق قليلة من جهة أخرى ، فضلا عن ممارسات وقوانين صارمة اصبح الموظف هو وقودها ، والتي حملت بين ثناياها قوانين سياسة تهدف الى تجويع واجهاد قد لا يستطيع تحمله الموظف في مؤسسات اقليم كردستان العراق ، ومما لا شك فيه ان السياسة البيروقراطية والتجويع ستؤدي الى عدة ظواهر نفسية يرى الباحث ان الانهك النفسي ابرزها نتيجة للظغوطات التي يتعرض لها الموظف بشكل عام .

ويشير ( محمد ، 2009) الى ان الضغوطات التي يقع فيها الموظف وعدم مقدرته على مواجهتها او التكيف معها يتحول في حال استمرارها الى الانهك النفسي نتيجة الاستجابة للاحداث الضاغطة التي تؤدي الى اعباء انفعالية زائدة تسبب الانهك البدني والنفسي (باوية، 2012، ص317) .

وهذا ماكدته عدة دراسات منها دراسة سجيغل وينزمان ( Schaufeli and Enzmann, 1998) ، ودراسة ماسلاش واخرون ( Maslach et al., 2001) ودراسة هلبيسليين وبيوكلي ( Halbesleben and Buckley, 2004) والتي بينت ان الانهك النفسي تحفزه التوترات والضغوطات المهنية لدى الموظفين وخصوصا العاملين بالمهن المساعدة ( Schaufeli.et all ,2008 ,p204) .

إن الإنهك النفسي كحالة شائعة في كل مجال من مجالات حياتنا المعاصرة يأتي محملاً بتناقضات اجتماعية وضغوطاً نفسية قد تؤدي إلى هذا الإنهك ، وقد حظيت هذه الحالة باهتمام العديد من الباحثين نظراً لآثارها السلبية على الناس في مجال

العمل والانجاز وترتبط هذه الظاهرة بمفهوم أمراض الحضارة التي تصيب كثيرا منا عن طريق الأزمات المجتمعية العديدة ، ونجمت عن ذلك بالدرجة الأولى الضغوط النفسية التي يواجهها إنسان اليوم وطريقة التعامل و سلوكيات للانسجام او الابتعاد تجاه الاخرين و ايضا الاساليب المعتمدة للمواجهة coping strategy او التكيف معه adjusting مع الضغوط. (الإبراهيمي،2002)

ومن خلال خبرة الباحث في العمل الاكاديمي والاطلاع على المشكلات المجتمعية المتمثلة بحاجات المواطنين النفسية والمادية كالحاجة الى الثناء في العمل وكذلك الحاجة الى الدعم المادي والخدمي ، وان التنافر بين هذه الحاجات وواقع الحال يقلل من قيمة العطاء بل يتعدى ذلك الى احساس العاملين في قطاعات العمل الى النهك النفسي ، فالموظفين في الاقليم يتعرضون لقلة دعم واهتمام وبالاخص بالفترة التي امتنعت حكومة المركز من دفع رواتبهم ، فضلا عن ذلك الشعور العام لدى المواطن الكردي بانه يؤدي واجباته من دون اخذ حقوقه المقررة له ازاء خدماته مما انعكس سلبا على الوضع الاقتصادي والنفسي لدى عوائلهم والمتمثل بالفقر والاحباط والانهاك النفسي وضعف الانسجام مع المجتمع الذي يحتاج من المواطن الكردي الاستقلال الفكري وتبني الافكار والسلوكيات المشروعة والقدرة على قول ( لا ) لهذا الواقع والوقوف بوجه الظلم وتوكيد الذات من خلال المطالبة بالحقوق لغرض التخلص من الواقع المزري ومغادرة الشعور بالانهاك النفسي ، وهنا يقف الباحث ازاء مشكله بحثه بالسؤال الاتي :  
(ما مستوى الانهاك النفسي لدى الموظفين في مدينة اربيل ومامتوى علاقته بمتغيرات الجنس والعمر ومدة الخدمة والوزارة التي يعمل بها) .

### ثانيا : اهمية البحث

أصبح الانهاك النفسي الذي يواجهه الموظف بمختلف المهن من المواضيع التي تثير اهتمام الباحثين منذ أواخر السبعينات ، اذ يعد المحلل النفسي الأمريكي هربت فريدينبرجر ( Freudenberger , 1974 ) أول من أشار إلى ظاهرة الانهاك على أنها حالة من تعب و الاجهاد تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على الأفراد على حساب طاقتهم وقوتهم ( Boudoukha,2009,p 12 ) ، ثم تلاه كرنس ( Chernesse , 1980 ) الذي خص جل كتاباته وأعماله حول الانهاك النفسي (مختار ومصطفى ، 2014،ص 82) .

وحصل مفهوم الإنهاك النفسي على اهتمام مشترك من كل من الباحثين والممارسين وتحدهه مشكلة جديرة بالاهتمام ،بعدها قضية اجتماعية كبرى في الولايات المتحدة الامريكية في منتصف عام 1970 من القرن الماضي على يد هربت فريدينبرغ وكريستينا ماسلاش ( Freudenberger and Christina Maslach ) واصبحت مشكلة مسلم بها في مجموعة واسعة من المهن ، وانسحبت الى الحياة المختلفة (Borritz,2006 ,p 9).

كذلك بينت دراسة (ابو الخير وجلال ، 2001 ) الى ان الانهاك النفسي حالة شعورية ذات طابع سلبي في الجانب الانفعالي والذهني والبدني وهو رد فعل للضغوط الزائدة

والتي تفوق قدرات الشخص نتيجة لاسباب مهنية وشخصية واجتماعية او اقتصادية يترتب عليها خفض مستوى الاداء وعدم الرضا ( احمد ، 2011، ص185 ) .  
فقد بينت دراسة ستورم وروثمان (STORM & ROTHMANN,2003) التي اجريت على عينة من موظفي شركات الادوية ان هنالك علاقة بين الانسجام مع الاخرين agreeableness وابعاد الانهك النفسي بحيث كانت الارتباط وموجبا مع الانجاز الشخصي وعكسيا مع تبدل المشاعر (K. Storm, & S. Rothmann, 2003,p35)

### ثالثا : اهداف البحث :

يهدف البحث الحالي الى التعرف على

1-قياس الانهك النفسي احادي البعد للموظفين في مدينة اربيل وتقويم خصائصه الاحصائية.

2- تعرف دلالة الفروق الاحصائية في الانهك النفسي للموظفين في مدينة اربيل على وفق متغيرات (الجنس , العمر , الوزارة , مدة الخدمة),

3- قياس قدرة متغيرات (الجنس , العمر , الوزارة , مدة الخدمة) في التنبؤ بالانهك النفسي لدى الموظفين في مدينة اربيل

### رابعا : حدود البحث :

(يحدد البحث الحالي بالموظفين العاملين في القطاع الحكومي في مدينة اربيل ) للعام ( 2018 - 2019 ) .

### خامسا : تحديد المصطلحات

الإنهك النفسي Psychological Exhaustion:عرفه كل من :

- لازاروس Lazarus,1966 ( أية قوة أو متغير يشكل عبئاً على الجسم (سواء أكان هذا المتغير فسلجياً أم اجتماعياً أم نفسياً) والاستجابة له , وأن ردود الفعل لهذا الضغط تعتمد على كيفية تفسير الفرد أو تقييمه لمدى الأذى أو التهديد الذي يواجهه) ( Lazarus,1966,.45) .

- باينس و ارونسون: Pines and Aronson,1983: حالة من الإجهاد البدني والذهني والعصبي والانفعالي، وهي حالة تحدث نتيجة للعمل مع الناس والتفاعل معهم لفترة طويلة وفي مواقف تحتاج إلى بذل مجهود انفعالي مضاعف (القيوتي والخطيب ، 2006 ، ص 133) .

- بريل : Brill, 1984:يعتبر نوع معين من ضغوط العمل لفترات طويلة او نتيجة لاجهاد مستمر ومزمن . (Brill, 1984,p12-24) في ( ROTHMANN& Storm ,2003 ,p36 ) .

- لازاروس وفولكمان Lazarus and Folkman, 1984 : علاقة خاصة بين الشخص والبيئة التي يجري تقييمها من قبل الشخص على أنها تفرض ضرائب على موارده أو تتجاوزها وتعرض سلامته (Lazarus and Folkman, 1984,p19)
- على و احمد (1988) : حالة تتضمن التغيرات السلبية في العلاقات المهنية للفرد بالآخرين بسبب الضغوط التي يتعرض لها الفرد في العمل وبخاصة المهن الاجتماعية اذ يكثر التعامل البشري فيها قياساً بباقي المهن). (على و احمد ،1988،ص89)
- باكر واخرون : Bakker, et all 2006 : متلازمة نفسية من الإجهاد العاطفي، تبدد الشخصية، وانخفاض الإنجاز الشخصي ( Bakker, et all 2006 :33) في ( Magnano, et all 2015 ,p12) .
- التعريف النظري** : يتبنى البحث الحالي تعريف لازاروس تعريفاً نظرياً لانه سوف يتبنى نظريتهما لقياس مفهوم الانهك النفسي .
- **التعريف الاجرائي** : هو الدرجة التي يحصل عليها الموظف من خلال استجابته على فقرات مقياس النهك النفسي المستخدم في البحث الحالي .

### الاطار النظري

#### مفهوم الانهك النفسي

يشير الانهك النفسي او الاحتراق لآخاماد نار أو إطفاء شمعة ، فمثلما النار بحرقها المستمر لا تبقى وقدها زاهية المنظر الا كان هناك ما يكفي من الموارد والوقود التي تبقى الناس في تجديد لطاقتها في الاحتراق ، كذلك مع مرور الوقت، فان الموظفين الذين يعانون من الإرهاق يفقدون القدرة على المساهمات المكثفة التي تحدث أثراً وقابليتهم على التطوير تكون قد نفذت مع إذا الاستمرار في العمل ، وباختصار فان النهك النفسي يصف استنفاد قدرة الموظفين على الحفاظ على المشاركة المكثفة التي لها تأثير مفيد في العمل (Schaufeli. Et all ,2008,p205) وقد صيغ مصطلح الانهك النفسي من قبل هربرت فريدينبرغر (Freudenberger,1974) لوصف نوع خاص من الضيق في العمل ، وقد استخدم المصطلح لوصف تدرجي للاستنزاف العاطفي والفقدان التدريجي للدافع والالتزام لدي العاملين الملتزمين بالعمل في عيادات طبية (Bakker,2006,p32) .

وفي عام 1976، ذكر Maslach بظاهرة اللامبالاة وعدم احترام الموظفين لعملاء المنظمة التي يعملون فيها ، فقد عمل دراسات طويلة على مشاكل العاملين في مجال الخدمات الاجتماعية (Maslach,1976) . فالانهك النفسي هو رد فعل عاطفي سلبي على العمل، يخلق من خلال العمل لفترة طويلة في أماكن عالية الضغط.وقد بين (جاكسون ،1984) ان التنافر المرتفع بين طبيعة العمل وطبيعة صاحب العمل ويؤدي إلى الانهك النفسي .

وتشير الأبحاث أن المتغيرات مثل الكفاءة الذاتية ، احترام الذات ، وموقع الضبط ، والاستقرار العاطفي ، الانبساط ، الضمير، الوجدان الإيجابي ، الوجدان السلبي ،

التفاؤل ، الشخصية الاستباقية والعمل الدؤوب كلها تؤثر إلى حد كبير على النهك النفسي. وقد بين سيدما وزاكور (sideman & Zager,1987) ان الانهك النفسي هو خليط من مظاهر سلبية من الاستجابات للضغط المصاحب للعمل ، ويظهر على المنهك نفسياً عدد من الأعراض كالإعياء والإجهاد واضطرابات النوم ، والنحول الجسماني ، والإحباط والنظرة السلبية نحو المهنة . sideman & pierce ( Zager,1987,p27-28) . وأشار كل من بيريز ومولي ( molly,1990 ) الى ان الانهك النفسي يكون ظاهراً وواضح المعالم نتيجة لعدم التوازن بين متطلبات الموقف وقدرة الفرد على الاستجابة لهذه المتطلبات في المواقف الاعتيادية ، وعندما يتم إدراك هذه الظروف بشكل واضح فإن الفرد يتعرض لدرجات عالية من الضغط الذي ينتج عدداً من ردود الفعل وبالتالي فإن النهك النفسي يبدو كأحد الاستجابات المزمنة للتراكمات والتأثير السلبي طويل الأمد لضغط العمل ( pierce & molly,1990 ,p39) .

ويشير ماسلاش وآخرون (Maslach,et all, 2001) إلى ان الانهك النفسي يعد مؤشراً على انخفاض مستويات رفاة الموظف ، ويرتبط أيضاً بمواقف الموظف وسلوكه الصحي ( Magnano,et all ,2015 ,p10) .

وقد اقترح سنتاينيلو وآخرون (Santinello, et all, 2006) في انموذجه ان الانهك النفسي يبني ويتطور نتيجة لاربعة اسباب او ابعاد :

1. الإرهاق النفسي والجسدي : الذي يشير إلى الشعور بالتوتر تحت الضغط ، دون طاقة كافية .

2. ضرر العلاقات : أن تتميز نوعية العلاقة بين العمال وزبائنهم ، بمشكلات عدم إدراك ، وشكل الزبائن وبلدانهم ومفاهيمهم .

3. عدم الكفاءة المهنية : التي تشمل مشاعر عدم الرضا عن مكان العمل .

4. خيبة الأمل: في الواقع يعد الانهك النفسي عملية خيية أمل طويلة ، بعد ان كانت التوقعات نحو العمل مجهولة تماماً ( Magnano,et all ,2015 ,p11) .

ويمكن للشخص أن يعاني من التعب ويشعر بفقدان المعنى والأمل ، ويمكن أن يتكون الانهك النفسي كردود فعل مرتبطة باضطراب ما بعد الصدمة ؛ مثل مشاعر قوية من القلق، وصعوبة التركيز، بسهولة الدهشة، والتهيج ، وصعوبة النوم، والإفراط في الذهول العاطفي، ويتخيل صوراً لآخر حدث مؤلم ، ويمكن ان يفعل صدمات الماضي ويستذكرها وانخفاض الشعور بالسيطرة ، واليأس، وزيادة المشاركة في أنشطة الهروب من الواقع والإفراط في تناول الطعام المزمّن ، المخدرات أو الكحول ( Portnoy ,2011 ,p 47) .

وبهذا لمعنى فإن الانهك النفسي ليس مجرد مشكلة متعلقة بالعمل ، بل يمكن أن تحدث في أي وقت عندما يشعر الفرد انه لا نستطيع السيطرة على المتطلبات والمهام المطلوبة منه وهو يمتلك القليل من الطاقة ووقته محدود فذلك بالتالي سيؤدي الى الانهك الذي يكون واضحاً في نتائج السلوك الصادر عنه ( Monteiro & Musten,2011,p1) .

## مراحل حدوث الانهك النفسي

يرى ماتيسون وانفاسيفيش ( Matteson & Ivancevich,1987 ) ان مراحل الانهك النفسي وهي:

- مرحلة الإستغرق : Involvement  
وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض.

- مرحلة التبلد : Stagnation  
هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة، كالهوايات والإتصالات الإجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

- مرحلة الانفصال : Detachment  
وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الإنسحاب النفسي، واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

- المرحلة الحرجة : Juncture  
وهي أقصى مرحلة في سلسلة الإنهك النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية، والنفسية، والسلوكية، سوءاً، وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات ( Self Doubts ) ويصل الفرد إلى مرحلة الإجتياح (الإنفجار) ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في الإنتحار (جرار، 2011، ص250-26).

## اعراض الانهك النفسي

- هناك العديد من المؤشرات التي تشير الى تعرض الفرد الى الانهك النفسي أهمها :-
- الإنهك البدني اذ يتعرض الفرد الى ضعف الحيوية والنشاط وانخفاض في الطاقة البدنية وضعف في اللياقة البدنية والاحساس بالخمول
- الانهك الانفعالي هو احساس بزيادة التوتر الانفعالي والقلق الدائم وعدم قدرة الفرد في التحكم بانفعالاته كما وتظهر خلال العصبية الزائده وسرعة الانفعال لادنى مثير .
- الانهك العقلي عدم القدرة على مواصلة التفكير والتخطيط بصورة دقيقة وضعف شديد في مستويات العمليات العقلية كالادراك والتصور والانتباه والتذكر بشكل كبير .
- التعامل مع الاخرين بشكل قاس وعدم الاهتمام باللاعبين ومشاكلهم وهبوط الحماس
- ضعف الدافعية نحو تحقيق الانجاز مع الشعور بعدم التقدير من قبل الاخرين (اللامي واخرون ، 2005 ، ص74) .



## اسباب الانهك النفسي

- لكل فرد داخل التنظيم مسار وظيفي يشكل في النهاية دوره وسلوكه الوظيفي ويعتبر من المصادر الرئيسية لحدوث التوتر اذا غلب على الدور الوظيفي احد ماياتي:
- عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد .
  - صراع الدور ويظهر عند قيام الفرد بعمل لايرغب فيه او خارج عن إرادته .
  - زيادة المسؤولية .
  - طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئات العمل .
  - عدم تطور الوظيفة (النوري ، 2011 ،ص90).

## نظرية التقدير المعرفي للازاروس 1966:

يعد العالم ريتشارد لازاروس هو من وضع الاسس الاولى لهذه النظرية التي سماها بنظرية (التقدير المعرفي) والتي بين فيها اهمية العمليات العقلية لتقدير الحال للفرد وتقييمه للضغوط التي تواجهه بحسب ادراكه لمواجهة في متطلبات نموه وتطوره (Choen & Lazarus,1980 ,P.150).

ويعد الإنهك مفهوم علائقي ، أي أن الإنهك لا يعرف بأنه نوع محدد من الاثارة الخارجية ولا نمط معين من الاستجابات الفسيولوجية والسلوكية ، أو الذاتية ، بل هو مفهوم ينظر اليه على انه يشير الى الارتباط بين الافراد وبيئتهم .

وهذا الارتباط او العلاقة مع البيئة التي يقيمها الشخص نسبيا من مفاهيم اخرى مثل توفير الرفاه والمتطلبات الحياتية في انها كافية او انها ضيقة مؤثرة في تتجاوز الحدود لاسبط عوامل التكيف المتاحة ( Lazarus& folkmam,1986 ,p63 ) .

واشار لازاروس (1966) الى أهمية الفروق الفردية في ارتباط الاستجابة للمؤثرات المجهدة بالنجاحات أو القدرة على التكيف ووضع الاستراتيجيات التي تهدف إلى الحد من التهديد وأن هذا التكيف يعتمد على قدرة الفرد المعرفية في تقييم ذلك التهديد ( Lazarus & Folkman,1984 ,p 141 ) ..

ووضح لازاروس (1995) أن العمليات الإدراكية ، والمعروفة باسم التقييمات، هي التي تحدد كيفية الاستجابة الأفراد للضغوط البيئية ، وأن المعاملة بين الشخص والبيئة المرهقة ، فعندما يقدر الفرد أو يقيم أن الإجهاد ضار، ويعده تهديدا ، سوف يشعر بالانهك النفسي (لازاروس، 1995). فالضغط هو أية قوة شكل عبئاً على الجسم (سواء أكانت هذه القوة فسلجية أم اجتماعية أم نفسية) وأن الانهك ينشأ عندما لا يكون هناك تفاعل بين الفرد والبيئة التي تقوده إلى إدراك تقييم التهديد واذى (لازاروس، 1995) ، وتدرک المتطلبات في مواقف الحياة الضاغطة بأنها عبء تتجاوز الطاقات التي يمتلكها الفرد وأن هذه المتطلبات التي تفرض على الفرد تكون بأنماط واشكال مختلفة ، كأن تكون نفسية أو اجتماعية او فسيولوجية ، ولكن أساس أي تغيير في التوازن يتطلب وسائل للتعامل معها ، وتختلف المواقف أو المنبهات التي تنتج الضغوط في نوعيتها وشدتها من فرد لآخر ويمكن أن تعمل معاً لزيادة شدة التأثير العام (Lazarus,1966,P.45) .

اشار لازاروس الى ان الانهك النفسي يتعلق بعوامل مهمة هي :

1. الضرر: إلى ضرر التكيف ، والإجهاد ، والانفعالات التي يشعر بها من قبل الفرد وتشمل فقدان الوظيفة، والفشل، أو فقدان منصب .
  2. التهديد بأنه ضرر لم يحدث بعد ، ولكن قد يحدث في المستقبل.
  3. التحدي بأنه ارتفاع شروط المطالب المطلوب انجازها باتقان ، والتغلب على العقبات الشخصية لازاروس (1995).
  4. القيود بأنها اوامر مفروضة يعاقب عليها الفرد عموما إذا انتهكت او تم خرقها.
  5. الفرصة : هي متغير بيئي يؤثر في تقييم العمل والسلوك للفرد في توقيت مناسب.
  6. المهارات الشخصية : هي المتغيرات الشخصية التي تؤثر في كيفية إرضاء الأفراد لانفسهم واحتياجاتهم ، وتحقيق أهدافهم ، والتعامل مع الضغوط الحياة. والموارد الشخصية وتشمل قدرات الذكاء، والمهارات الاجتماعية، والتعليم، والدعم الاجتماعي ، وهي عوامل التي تؤثر في نجاح التكيف الفرد مع البيئة والتعامل معها (لازاروس، 1999).
- وبين لازاروس ان الانهك النفسي يعتمد على تعتمد كيفية التقييم الذاتي للضرر، والتهديد، التحديات، والقيود داخل البيئة ، فضلا عن الموارد الشخصية التي تؤثر بإدارة الإنهك النفسي (لازاروس، 1995). وقد بين ( فولكمان & لازاروس، 1985) بان التقييم الذاتي هو عملية معرفية واثار إليها على أنها تقييمات اولية وثنائية ( Lazarus & Folkman,1985 ,p168 ).
- وقد اكد لازاروس (1995) أن التكيف هو النقطة المركزية للتصدي لعملية الإجهاد ، من خلال ادراك التقييمات الأولية والثانوية ، وبين ان التكيف يتأثر بردود الفعل العاطفية الفردية الفورية ويحدد كيف يتأقلم الفرد ، وان مدى الضغط، والذكاء العاطفي للفرد هم الامران اللذان يحددان علاقة الشخص والبيئة ( Lazarus & Folkman,1984 ,p141 ).
- كما أشار لازاروس (1995) إلى أن عملية الإجهاد ستؤثر في كل من النتائج التكيفية الطويلة الأجل والقصيرة الأجل ، بما في ذلك الأداء الاجتماعي والصحة البدنية والعقلية ، وباختصار فقد وصف لازاروس وفولكمان (1987) بين أن عمليات التفكير المعرفي والادراكي ، والتقييمات الأولية والثانوية، هم من يحدد كيفية رد فعل الأفراد للتأكيد، وان القدرة على إدارة الإجهاد يعتمد على تقييم الفرد من الأحداث المجهددة، والقيود البيئية، والموارد الداعمة المتاحة (Lazarus, R., 2006)

**إجراءات البحث: من اجل تحقيق اهداف البحث قام الباحث بالاجراءات الاتية:**  
**اولا : مجتمع البحث:-**

طبقاً لمشكلة البحث وأهدافه، جرى تحديد المجتمع بفضة الموظفين من الإناث والذكور، أثناء تطبيق البحث، ضمن الحدود العمرية (من 22 سنة الى 61 سنة ) بتنوع مستواهم الاقتصادية و الاجتماعية ومكان العمل و المحافظات .

يتألف مجتمع البحث من الموظفين في اقليم كردستان للمحافظات اربيل و دهوك و سلیمانیة من (647000) , وقد إستطاع الباحث الحصول على أفراد المجتمع من خلال مراجعتها قسم الاحصاء في وزارة التخطيط في اربيل.

#### ثانيا : عينة البحث :

العينة (جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة ، يختارها الباحث اختياراً عشوائياً أو عمدياً طبقاً لاسلوب الدراسة وظروف إجرائها، فمن الصعوبة بمكان دراسة المجتمع كله لأسباب إجرائية وتطبيقية واقتصادية، ولكي تكون الدراسة موضوعية ينبغي ان تكون العينة ممثلة للمجتمع الذي أخذت منه تمثيلاً حقيقياً، أي إنها تحمل كل خصائص وسمات المجتمع المدروس). (النعمي، 2014، ص63) اختار الباحث 200 موظف وموظفة في مدينة اربيل بالطريقة الطبقيّة العشوائية موزعين على اربعة وزارات هي التربية -الاقواق- الثقافة -الصحة، لتكون ممثلة لفئة الموظفين المشار إليها في مجتمع البحث، اذ يوفرّون تمثيلاً مناسباً يغطي مساحة واسعة من الخصائص النفسية والاجتماعية والديموغرافية لفئة الموظفين.

#### ثالثاً : اداة البحث :-

مقياس الانهاك النفسي :

تبنى الباحث مقياس (احمد، 2018) في قياس الانهاك النفسي الذي يضم 26 فقرة موزعة على ثلاثة ابعاد هي البعد الفسيولوجي والبعد النفسي المعرفي واخيراً البعد الاجتماعي بعد ان استخرج له مؤشرات الصدق الظاهري من قبل عينة من الخبراء والمختصين فيما جرى استخراج الثبات بطريقتي الاتساق الداخلي Internal Consistency حيث استعان بمعادلة "الفا كرونباخ" Cronbach's Alpha لقياس الاتساق الداخلي للمقياس اذ بلغ معامل الاتساق 0.35 فيما بلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية 0.338 وعند تصحيح قيمة الثبات قام الباحث باستخدام معادلة سبيرمان براون التصحيحية وبذلك أصبح معامل الثبات (0.58) مما يشير ذلك إلى معامل ثبات مقبول في ضوء عدد فقرات المقياس، وعند تحويل قيمة معامل الثبات إلى الاختبار التائي بلغت قيمته المحسوبة (2.73) وهي دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.05 . الجدول التالي يوضح ذلك اما ثبات الاختبار بطريقة اعادة الاختبار (Test- Retest) فقد بلغ 0.816 ويعد هذا المعامل للارتباط عالٍ يشير الى ان المقياس يتمتع بدرجة ثبات عالية .

**نتائج البحث :** تم استخراج نتائج البحث في ضوء الاهداف التي وضعت وكالاتي:  
 اولاً: قياس الانهاك النفسي لدى موظفين اربيل وتقويم دلالاته الاحصائية .  
 لقد اظهرت نتائج البحث بعد تطبيق مقياس الانهاك النفسي على عينة البحث التطبيقية البالغة 200 موظف وموظفة ان متوسط درجات الانهاك النفسي من كلا الجنسين والمشمولين بالبحث هو (90.88) بانحراف معياري مقداره (3.39) وعند موازنة هذا المتوسط بالمتوسط الفرضي للمقياس\* والبالغ (78). يلاحظ انه اكبر من المتوسط الفرضي للمقياس. وعند اختبار الفرق بين المتوسطين باستعمال معادلة الاختبار التائي لعينة واحدة (البياتي ، 1977 ، ص254) تبين انه ذي دلالة معنوية عند مستوى (0.05) وبدرجة حرية (199) ، وكما موضح في الجدول (1).

**جدول (1) الاختبار التائي للفرق بين متوسط درجات الانهاك النفسي والمتوسط الفرضي للعينة**

المتغير	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية		مستوى الدلالة 0.05
					جدولية	محسوبة	
الإنهاك النفسي	200	90.88	3.39	78	1.960	53.89	دالة

مما يشير إلى ان عينة الموظفين تتمتع بمستوا مرتفع في الانهاك النفسي وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (GOSSERIES.et all, 2012) , دراسة (الزبيدي, 2012) ، ودراسة(السيد , ٢٠٠١) .ويمكن تفسير هذه النتيجة على وفق نظرية لازاروس بأن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الموظفين في الوقت الحاضر نتيجة سوء الخدمات و ترددي الوضع الاقتصادي للموظفين , والضغوطات عمل المتواصلة التي يتعرض لها الموظف مما تولدت نوع من افكار و تصورات سلبية وكل ذلك انعكس على اوضاع النفسية للموظفين وادت الى توليد شعور بالتعب و الانهاك النفسي .  
 2- تعرف الفروق في الانهاك النفسي لدى موظفي اربيل على وفق متغير الجنس وتقويم دلالاته الاحصائية:

لتحقيق هذا الهدف تم استعمال الاختبار التائي لعينتين مستقلتين للموازنة بين درجة متوسطي الذكور والاناث في الانهاك النفسي اذ كانت القيمة التائية المحسوبة تساوي 2.16 وهي اكبر من القيمة التائية الجدولية البالغة 1.960 عند درجة حرية 198 ومستوى دلالة 0.05. مما يشير إلى ان هناك فروق في الانهاك النفسي بين الموظفين ولصالح الاناث. والجدول يوضح ذلك

\* لقد استخراج المتوسط الفرضي من خلال جمع بدائل الاداة الخمسة وقسمتها على عددها ، ثم ضرب الناتج في عدة فقرات . ذلك ان اوزان البدائل هي (5,4,3,2,1) ومجموعها (15) وعددها (5) وعند القسمة يصبح متوسط اوزان البدائل (3) وعند ضربه في عدد الفقرات (26) يصبح مقدار المتوسط للمقياس (78) درجة .

## جدول (2) الاختبار التائي لعينتين مستقلتين للمقارنة بين متوسط الانهاك النفسي لموظفين بحسب متغير الجنس

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T المحسوبة	القيمة الجدولية	مستوى الدلالة
الإناث	91.16	3.69	2.16	1.96	0.05
الذكور	90.15	2.89			

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (GOSSERIES.et all, 2012) ودراسة (السيد, ٢٠٠١), واختلف مع دراسة (Hui Jen, 2004), دراسة (الزبيدي, 2012) والتي يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء الاطار النظري من ان الاناث يطورون احساسا عاليا بالانهاك النفسي دون الذكور بسبب كما بين كل من sideman & (Jackson & maslach, 1984), سيدما وزاكور (Zager, 1987), بيريز ومولي (pierce & molly, 1990), وباكير واخرون (Bakker, et all, 2006) في ان النهك النفسي عادة ما يكون متلازمة نفسية من الإجهاد العاطفي نتيجة لضعف التوازن بين متطلبات العمل وقدرة الشخص ولكون الاناث اكثر تعرضا وتأثرا مقارنة بالذكور .

3- تعرف الفروق في الانهاك النفسي لدى الموظفين على وفق متغير العمر وتقويم دلالاته الاحصائية:

لتحقيق هذا الهدف تم استخدام أسلوب تحليل التباين من الدرجة الأولى (One Way ANOVA) (Winer, 1971, p260) للتعرف على الفروق في متغير العمر بين الموظفين، حيث تم توزيع اعمار عينة البحث على خمسة فئات هي (20-29) (30-39) (40-49) (50-59) واخيرا (60-69) والجدول (3) يوضح ذلك

**جدول (3) تحليل التباين من الدرجة الأولى للتعرف على الفروق في الانهاك النفسي بين الموظفين في متغير العمر**

مصدر التباين	مجموع التريعات	درجة الحرية	متوسط مجموع التريعات	القيمة الفائية	قيمة الفائية الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات Between Groups	84.994	4	21.249	1.882	2.41	غير دالة
ضمن المجموعات Within Groups	2202.126	195	11.293			
المجموع Total	2287.120	199				

من الجدول يتضح أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (1.882) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (2.41) عند درجة حرية (4-199) ومستوى دلالة (0.05) مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في الانهاك النفسي بين الموظفين على وفق متغير العمر. وان جميع الموظفين بمختلف اعمارهم يعانون من ذات الانهاك النفسي .

4- تعرف الفروق في الانهاك النفسي لدى موظفي اقليم كردستان على وفق متغير الوزارة وتقويم دلالاته الاحصائية:

لتحقيق هذا الهدف تم استخدام أسلوب تحليل التباين من الدرجة الأولى (One Way ANOVA) (Winer, 1971, p260) للتعرف على الفروق في الانهاك النفسي بين الموظفين بحسب متغير الوزارة والجدول (4) يوضح ذلك

### جدول (4) تحليل التباين من الدرجة الأولى للتعرف على الفروق في الانهاك النفسي بين الموظفين في متغير الوزارة

مصدر التباين	مجموع الترتيبات	درجة الحرية	متوسط مجموع الترتيبات	القيمة الفائية المحسوبة	القيمة الفائية الجدولية	مستوى الدلالة
بين المجموعات Between Groups	1988.200	3	662.733	434.550	2.65	دالة
ضمن المجموعات Within Groups	298.920	196	1.525			
Total المجموع						

من الجدول يتضح أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (434.550) وهي اكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (2.65) عند درجة حرية (3-199) ومستوى دلالة (0.05) مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية في الانهاك النفسي بين الموظفين على وفق متغير الوزارة.

ومن اجل تحديد اتجاهات الفروق بين في الانهاك النفسي بين الموظفين الوزارات تم استعمال اختباري توكي , Tukey ونيومان كولز Newman- keuls للتحليلات الثانوية اذ تبين ان جميع قيم الموازنات كانت دالة احصائيا عند درجة حرية 0.05 والجدول يوضح ذلك

### جدول (5)

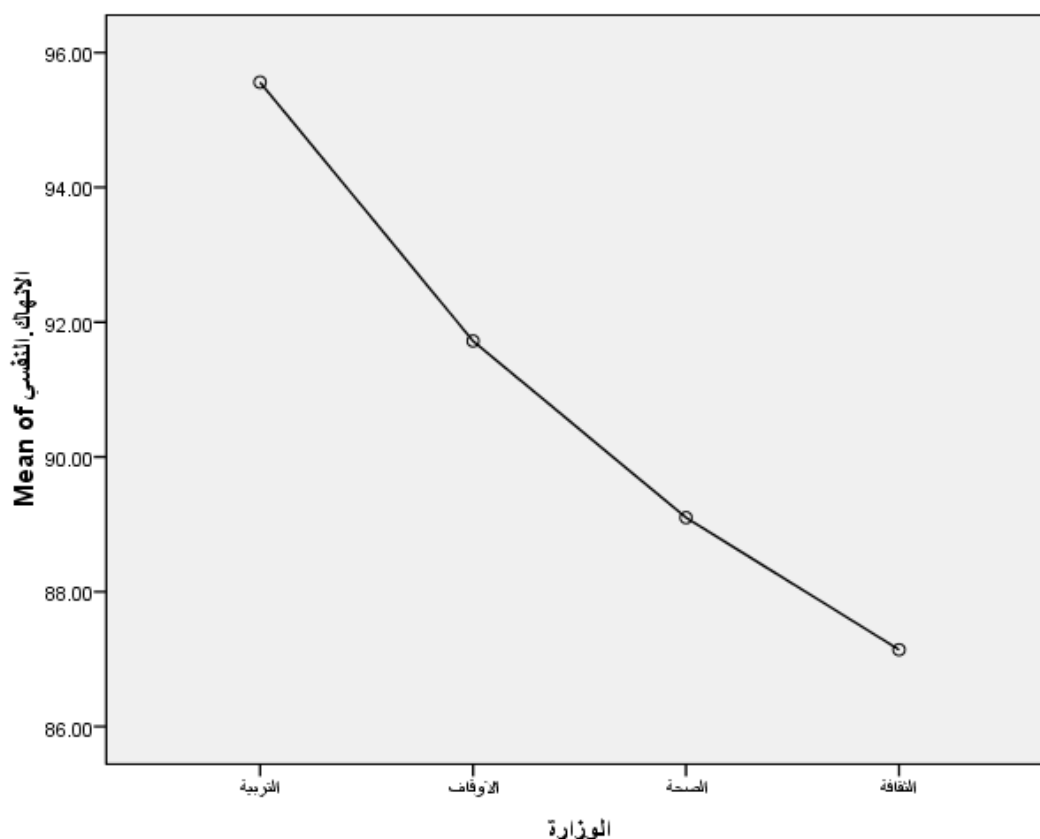
يوضح قيم الفروق بين المتوسطات الحسابية للانهاك النفسي عند الموظفين علة وفق متغير مكان العمل الوزارة

ت	الوزارة	الوسط الحسابي	العدد	الدلالة المعنوية
1	التربية	95.5600	50	
2	الاقواف	91.7200	50	دالة
3	الصحة	89.1000	50	دالة
4	الثقافة	87.1400	50	دالة

ومن خلال استقراء طبيعة المقارنات والتحليلات الثانوية للمتوسطات الحسابية في الانهاك النفسي للموظفين انظر الملحق يتضح ان موظفي وزارة التربية يعانون من

انهاك نفسي اعلى من اقرانهم في الوزارات الاخرى بمتوسط حسابي مقداره 95.56 تليها موظفي وزارة الاوقاف بمتوسط حسابي يبلغ 91.72 ثم موظفي وزارة الصحة بمتوسط يبلغ 89.10 واخيرا الثقافة حيث بلغ المتوسط الحسابي لانهاك 87.14 والشكل (1) يوضح ذلك.

شكل(1) يوضح مسار الانهك النفسي لدى الموظفين بحسب متغير الوزارات



5- تعرف الفروق في الانهك النفسي لدى موظفي اقليم كردستان على وفق متغير مدة الخدمة وتقويم دلالاته الاحصائية:

لتحقيق هذا الهدف تم استخدام أسلوب تحليل التباين من الدرجة الأولى (One Way ANOVA) (Winer, 1971, p:260) للتعرف على الفروق في الانهك النفسي بين الموظفين بحسب متغير مدة الخدمة إذ جرى توزيع مدة الخدمة على اربعة فئات هي (9-1) (19-10) (29-20) (39-30) والجدول (1) يوضح ذلك

جدول (6) تحليل التباين من الدرجة الأولى للتعرف على الفروق في الانهك النفسي بين الموظفين في متغير مدة الخدمة

مصدر التباين	مجموع	درجة	متوسط مجموع	القيمة	القيمة الفائية	مستوى
--------------	-------	------	-------------	--------	----------------	-------



الدلالة 0.05	الجدولية	الفائية	التربيعات	الحرية	التربيعات	
دالة	2.65	4.927	53.458	3	160.373	بين المجموعات Between Groups
			10.851	196	2126.747	ضمن المجموعات Within Groups
				199	2287.120	Total المجموع

من الجدول يتضح أن القيمة الفائية المحسوبة تساوي (4.927) وهي أكبر من القيمة الفائية الجدولية البالغة (2.65) عند درجة حرية (3-199) ومستوى دلالة (0.05) مما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة معنوية في الإنهاك النفسي بين الموظفين على وفق متغير مدة الخدمة.

ومن أجل تحديد اتجاهات الفروق بين في الإنهاك النفسي بين الموظفين الوزارات تم استعمال اختباري نيومان كولز Newman- keuls للتحليلات الثانوية إذ تبين ان جميع قيم الموازنات كانت دالة احصائياً عند درجة حرية 0.05 والجدول يوضح ذلك

#### جدول (7) يوضح قيم الفروق بين المتوسطات الحسابية للإنهاك النفسي عند الموظفين علة وفق متغير مدة الخدمة

ت	مدة الخدمة	الوسط الحسابي	العدد	الدلالة المعنوية
1	1-9	92.4091	44	
2	10-19	90.4643	84	دالة
3	20-29	90.0000	49	دالة
4	30-39	91.3478	23	دالة
	Total	90.8800	200	

ومن خلال استقراء طبيعة الموازنات والتحليلات الثانوية للمتوسطات الحسابية في الإنهاك النفسي للموظفين يتضح ان الموظفين ذوي مدة الخدمة من 1-9 سنة يعانون من إنهاك نفسي اعلى من اقرانهم الاخرين بمتوسط مقداره 92.4091 تليها ذوي مدة الخدمة من 30-39 سنة بمتوسط حسابي يبلغ 91.3478 ثم الموظفين ذوي الخدمة من 10-19 سنة وزارة الصحة بمتوسط يبلغ 90.4643 واخيرا الثقافة إذ بلغ المتوسط الحسابي للإنهاك 90.0000

ويمكن تفسير هذه النتيجة على الرغم من تعرض هذه الفئة (1 – 9) إلى الإنهاك النفسي التي تعرضت لها الفئتان الأخرتان إلا أنها يبدو أن هذا الفئة لديه صعوبة اكثر في تأقلم مع طبيعة العمل لقصر مدة الخدمة في هكذا وظيفة وكذلك المردود المالي الذي تحصل عليه هذه الفئة وتحمل أعباء مسؤولية عائلة وشعورهم في تحملهم

للمسؤولية وتوافقهم النفسي لها جعلهم أكثر عرضة للضغوط و الانهاك اكثر مقارنة مع الفئتين الأخرين.

6- قياس قدرة العوامل الديمغرافية في التنبؤ بالانهاك النفسي لدى الموظفين باقليم كردستان:

باستعمال اسلوب تحليل الانحدار بطريقة الادخال تم قياس القدرة التنبؤية للمتغيرات الديمغرافية في التنبؤ بالانهاك النفسي عند الموظفين والجدول الاتي يوضح ذلك

### جدول (8) تحليل الانحدار للقياس درجة تنبؤ بعض المتغيرات في الانهاك النفسي

ت	المتغير المتنبئ Independent	المتغير التابع Dependent الانهاك النفسي	معامل الانحدار R	القيمة الفائية F	النتيجة
1	الوزارة		0.922	111.90	دال
2	الجنس		0.216	9.67	دال
3	العمر		0.015	0.044	غير دال
4	مدة الخدمة		4.058	0.142	غير دال

• درجة الحرية الافقية = عدد المتغيرات المتنبئة - 1 = 1  
 • درجة الحرية العمودية = عدد افراد العينة - عدد المتغيرات المتنبئة - 1 = 198 - 1 = 198  
 • القيمة الفائية الجدولية عند درجتى حرية (1,198) ومستوى دلالة (0.05) = 3.89

من الجدول يتضح ان متغير الوزارة يتنبأ بنسبة عالية بالانهاك النفسي لدى الموظفين ،يليه متغير الجنس فيما لم تكن هناك دلالة احصائية تنبؤية لمتغيرات العمر ومدة الخدمة والحالة الاجتماعية. حيث كانت القيم الفائية المحسوبة الصغر من القيم الجدولية عند مستوى دلالة 0.05.

### التوصيات: يوصي الباحث بما ياتي:

- 1- ضرورة الاهتمام بشريحة الموظفين وحمايتهم من آثار الانهاك النفسي الذي يعانون منه، من خلال العمل على ايجاد وسائل واليات لتخفيف حدة الضغط النفسي الذي يعانون منه.
- 2- العمل على احترام بيئة العمل وتوفير المناخات الصحية التي تساعد الموظفين في تقديم اقصى جهد ممكن لاداء واجباتهم.
- 3- الاهتمام بشريحة الموظفين في وزارة التربية بوصفهم الشريحة الاكثر تضررا ومعاناة من آثار الانهاك النفسي .

### المقترحات: يقترح الباحث ماياتي:

- 1- اجراء دراسة تتناول علاقة الانهاك النفسي بمتغيرات العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية ونمط الشخصية A وB .
- 2- اجراء دراسة عن علاقة الانهاك النفسي ببعض المتغيرات الديمغرافية مثل عدد افراد الاسرة ، الحالة الاجتماعية ، طبيعة العمل وغيرها من المتغيرات ذات العلاقة.

#### المصادر

1. احمد ، ايمان شعبان (2011) *الانهاك النفسي للام ذات الطفل التوحدي وعلاقته* بإدارة موارد الاسرة ، المؤتمر السنوي العربي السادس (تطوير برامج التعليم العالي النوعي في مصر والوطن العربي في ضوء متطلبات العصر ، كلية التربية النوعية بالمنصورة .
2. الابراهيمى , صفاء عبد الرسول (2002) *قوة التعامل النفسي لدى ضباط المرور وعلاقته باتجاهاتهم نحو الآخرين* . كلية التربية , الجامعة المستنصرية , رسالة ماجستير غير منشورة.
3. جرار، سنابل أمين صالح ( 2011 ) *الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية* ، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية ، كلية الدراسات العليا في جامعة النجاح الوطنية في نابلس، فلسطين.
4. اللامي ، عبد الله حسين و صاحب ، سلام جبار و موسى ، حازم (2005) *، السمات الشخصية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري كرة القدم ، مجلة علوم التربية الرياضية - جامعة بابل، العدد الاول، المجلد الرابع، ٢٠٠٥* .
5. النوري ، مرتضى جبار ( 2011 ) *قياس ابعاد الاحترق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند اعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد بغداد ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد السادس والثمانون .*
6. الزبيدي , رحيم عبدالله (2011) *الانهاك النفسي لدى طلبة الجامعة* ,مجلة كلية التربية الاساسية – الجامعة المستنصرية , عدد76 , 2012
7. النعيمي، مهذ محمد عبد الستار (2014) *القياس النفسي في التربية وعلم النفس*، مطبعة جامعة ديالى , العراق
8. باوية ، نبيلة (2012) *مستوى الاحترق النفسي لدى الطالب الجامعي دراسة ميدانية على عينة من طلبة السنة الرابعة قسم علم النفس وعلوم التربية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة .*
9. مختار ، بوفرة و مصطفى ، منصورى ( 2014 ) *علاقة الاحترق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي* ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الجزائر
10. القريوتي ،إبراهيم أمين و الخطيب ،فريد مصطفى( 2006 ) *الاحترق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين ونوي الاحتياجات الخاصة بالأردن*، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 23 .

11. علي ,عسكر و أحمد ، عبد الله (1988) مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية . مجلة العلوم الاجتماعية , جامعة الكويت المجلد (16) , العدد (4) 65-88.
12. احمد , كاظم زرار ( 2018 ) الانهاك النفسي وعلاقته بعامل الانسجام في الشخصية واساليب التوكيد الذات لدى موظفين في اقليم كردستان – العراق – اطروحة دكتورا غير منشورة , كلية التربية في جامعة صلاح الدين ، اربيل / العراق
13. Freudenberger, H. J. (1974), *Staff burnout* , Journal of Social Issues, Vol. 30, pp. 159-165
14. -Bakker, Arnold B., Karen I. Van der Zee, Kerry A. Lewig and Maureen F. Dollard. 2006. “*The Relationship between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study among Volunteer Counselors.*” The Journal of Social Psychology 146(1):31-50
15. Cohen, J .C & Lazarus , B. (1980) *cognitveestyle stree perception and coping in t .Katosh and hand book of stress anxiety contemporary know ledge theory and treatment* ،San Francisco .
16. Jackson, Susan & Maslach, Christina. (1984). *Burnout in organization settings*. Applied Social Psychology Annual. 5. 133-153.
17. Lazarus, A. , & Wolpe, JA. *Behavior therapy techniques: a guide to the treatment of neuroses*. New York: Pergamon Press, 1966
18. Lazarus, R. (2006). *Stress and Emotion A New Synthesis*. New York: Springer PublishingCompany.ttps://shu.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma9990458102501&context=L&vid=44SHU\_INST:44SHU\_VU1&search\_scope=MyInst\_and\_CI&tab=Everything&lang=en
19. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springerhttps://shu.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma99696602501&context=L&vid=44SHU\_INST:44SHU\_VU1&search\_scope=MyInst\_and\_CI&tab=Everything&lang=en

20. Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Editorial Martínez Roca, S.A
21. Lazarus, R. Et .al (1966) : *Psychological stress and coping process* . MocGraw .Hill, New York
22. Magnano.p , Paolillo .A , and Barrano. C (2015) *Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers*. International Journal of Humanities and Social Science Research, 1, 10-19.
23. Monteiro. L and Musten,F (2011)*Standing Up To Burnout: taking a first look at an Eight Week Mindfulness Based Burnout Resiliency Training (MBRT) program* , Occasional Brief Paper ,The Ottawa Mindfulness Clinic July 2011
24. Maslach, C. (1976) *Burn-Out*. *Human Behavior*, 5, 16-22.
25. O. GOSSERIES, A. DEMERTZI, D. LEDOUX, M.-A. BRUNO, A. NHAUDENHUYSE, A. THIBAUT , S. LAUREYS , & C. SCHNAKERS (2012 ) Coma Science Group, Cyclotron Research Centre
26. Pierce, C. M. B. & Molly, G. N. (1990a). *Biographic and psychological differences between secondary school teachers experiencing high and low levels of burnout*. *British Journal of Educational Psychology*, 60,37-51.
27. Portnoy, D. (2011). *Burnout and Compassion Fatigue: Watch for the Signs*. *Health Progress*, 92(4), 47–50. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/880955816/>
28. Sideman, S . A . & Zager ,J . (1987 ). *The teacher Burnout Scale*, *Educational Research Quarterly* . 11 (1) , 26-35
29. Winer, B. (1971). *Statistical principles in experimental design* (2nd ed.). McGraw-Hil  
[https://shu.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma993700202501&context=L&vid=44SHU\\_INST:44SHU\\_VU1&search\\_scope=MyInst\\_and\\_CI&tab=Everything&lang=en](https://shu.primo.exlibrisgroup.com/discovery/fulldisplay?docid=alma993700202501&context=L&vid=44SHU_INST:44SHU_VU1&search_scope=MyInst_and_CI&tab=Everything&lang=en)
30. Yang, H. (2004). *Factors affecting student burnout and academic achievement in multiple enrollment programs in Taiwan's technical–vocational colleges*. *International Journal*

of Educational Development, 24(3), 283–301.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2003.12.001>