

UKJAES

University of Kirkuk Journal
For Administrative
and Economic Science

ISSN:2222-2995 E-ISSN:3079-3521

University of Kirkuk Journal For
Administrative and Economic Science



Al-Kubaisi Ahmed Rajab Muisher Majeed. The role and impact of psychological resilience in treating the phenomenon of job burnoutAn applied study in the Real Estate Registration Directorate/Ramadi. *University of Kirkuk Journal For Administrative and Economic Science* (2025) 15 (1):387-398.

The role and impact of psychological resilience in treating the phenomenon of job burnoutAn applied study in the Real Estate Registration Directorate/Ramadi

Ahmed Rajab Muisher Majeed Al-Kubaisi ¹

¹ University of Fallujah / Presidency of the University of Fallujah / Organizational Structures Unit, Fallujah, Iraq

ahmed_rejb@uofallujha.edu.iq ¹

Abstract: The research seeks to know how to benefit from the psychological resilience model in the Real Estate Registration Directorate / Ramadi in of the individuals working in it to confront the phenomenon of job burnout. sample was selected, represented by (58) people in the Real Estate Registration Directorate / and the questionnaire was adopted in collecting and analyzing data and spss.

Keywords: psychological hardiness, job burnout, Real Estate Registration Directorate / Ramadi.

دور وتأثير الصلابة النفسية في معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي: دراسة تطبيقية في مديرية التسجيل العقاري/الرمادي

م.م أحمد رجب معيش الكبيسي¹

¹ جامعة الفلوجة / رئاسة جامعة الفلوجة / وحدة الهياكل التنظيمية، الفلوجة، العراق

المستخلص: يسعى هذا البحث الى اقتراح نموذج لإعداد موازنة التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت القائمة على المنطق الضبابي (FTD-ABB) للتقليل من تأثير حالة عدم التأكد على تقديرات الموازنة وتحسين قدرتها على التنبؤ بالتكاليف المستقبلية، لأجل تحقيق ذلك تم بناء نظام ضبابي وفق نموذج (Mamdani) لصياغة قواعد الاستدلال المنطقية التي تربط مدخلات ومخرجات موازنة (FTD-ABB) وتم اجراء عمليات إزالة التضييب باستخدام نظام الاستدلال الضبابي الاحترافي (FisPro)، ثم جرى اختبار نموذج اعداد موازنة (FTD-ABB) في مكتب خدمة الزبائن في احدى شركات الاتصالات في مدينة الموصل وكانت اهم النتائج التي توصل لها البحث ان اعداد موازنة (FTD-ABB) اسهم في إضافة عامل المرونة الذي تفتقده موازنة التكاليف على أساس النشاط الموجه بالوقت مما اكسبها قدرة على التكيف في مختلف الظروف المحيطة بالمنظمة، وفي ضوء ذلك يوصي البحث بالمنظمات التي تريد تطبيق موازنة (FTD-ABB) ضرورة تطوير نظام المعلومات المطبق فيها بما يسهل التواصل بين اللجان المسؤولة عن اعداد موازنة (FTD-ABB) وتوفير قنوات لمشاركة المعرفة اللغوية والخبرات البشرية التي يتطلبها المنطق المضيب.

الكلمات المفتاحية: الصلابة النفسية، الإحتراق الوظيفي، مديرية التسجيل العقاري/الرمادي.

Corresponding Author: E-mail: ahmed_rejb@uofallujha.edu.iq

المقدمة

تواجه المنظمات في عالم اليوم مشكلات الإدارة التقليدية وانعكس ذلك على الواقع التقديمي والتطوري وكذلك الحالة النفسية للأفراد العاملين فيها وعلى اختلاف أدوارهم الوظيفية وقوة تحملهم , كما فرضت البيئة الخارجية عليها مسألة التكيف والاندماج للواقع اليومي ليس من أجل البقاء فقط بل لأنها بحاجة لجهد أكبر لتحقيق الاستقرار الوظيفي لذا وجب عليها تحقيق التوازن بينها وبين تلك الظروف المحيطة، وبالمقابل وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي الذي ينجم عن الضغوط النفسية اليومية ومع التقدم التكنولوجي في شتى مجالات وجوانب الحياة ظهرت الكثير من الاضطرابات وأطلق الباحثين على هذا العصر (الاحتراق الوظيفي) الذي أصبح الفرد العامل مجبوراً على التعامل والتأقلم معه بشكل يومي لذا وجب على إدارة المنظمات توجيه أدوات الصلابة النفسية بشكل مباشر للتصدي لهذه الحالة غير المرغوب فيها وبالشكل الذي يعزز من دورهم الفاعلة في تحقيق مسارات المنظمة.

المبحث الأول منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث: تبرز مشكلة البحث في الآتي:

المزاج السيء والنفور الدائم والمتلازم للموظفين العاملين.
إنعدام العدالة التوزيعية والإجرائية (الحوافز المادية والمعنوية) في معاملة الموظفين.-
إنخفاض في مستوى الأداء اليومي للموظفين. -

ثانياً: أهمية البحث: تتجلى أهمية البحث الحالي الى تحقيق مايلي:

- التعرف على أهم الأسباب المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي وتوابعه.
- عمل توليفة مترابطة فيما بين الصلابة النفسية كأداة علاج ووقاية والاحتراق الوظيفي كظاهرة سلبية يجب التصدي لها

ثالثاً: هدف البحث:

- تسليط الضوء على دور الصلابة النفسية في دعم وإسناد الفرد العامل ضد ضغوط العمل اليومية.
- معرفة العوامل الدافعية التي تساعد الموظفين على تعزيز صلابتهم النفسية تجاه ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

رابعاً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والاحتراق الوظيفي. وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتي:

. والاحتراق الوظيفي وجود علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الالتزام-
. والاحتراق الوظيفي توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد التحكم-
. والاحتراق الوظيفي توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد التحدي وبعد-

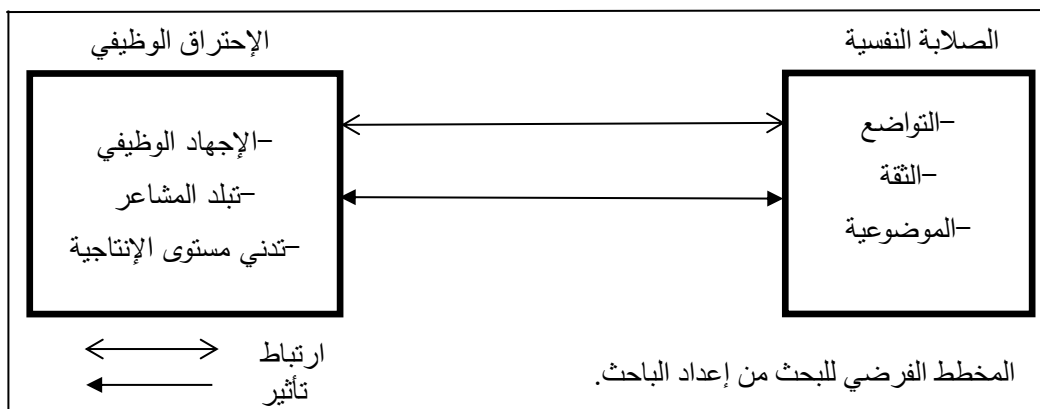
- : **الفرضية الرئيسية الثانية:** يوجد تأثير معنوي موجب للصلابة النفسية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي. وتنبثق منها

الفرضيات الفرعية الآتية:

. الاحتراق الوظيفي يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد الالتزام في-
. الاحتراق الوظيفي يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد التحكم في-
. الاحتراق الوظيفي يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية لبعد التحدي في-

خامساً: المخطط الفرضي للبحث

اذ يوضح الشكل (١) المخطط البحثي الفرضي متمثلاً بعلاقة الارتباط والتأثير لمتغيرات البحث من خلال الآتي:
التحدي)-المتغير المستقل:(الصلابة النفسية): مُمَثَّل بال(الالتزام -التحكم
المتغير المعتمد: ويتمثل ب(الإجهاد الوظيفي-تبدل المشاعر -تدني مستوى الإنتاجية)



الشكل (١)

سادساً: مجتمع وعينة البحث:-

وقاد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز بحثه، إذ تم اختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية لبيان علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرين، من أجل التوصل إلى إجابات لحل المشكلة وهي (٥٨) موظف يعملون في مديرية التسجيل العقاري / الرمادي.

سابعاً حدود البحث:-

- **الحدود الزمانية:** غطت الحدود الزمانية للبحث للفترة من تاريخ ١ / ١٠ / ٢٠٢٤ ولغاية تاريخ ٤ / ١١ / ٢٠٢٤، وهي الفترة التي استغرقها الباحث لأغراض إنجاز بحثه.
- **الحدود المكانية:** وتمثلت الحدود المكانية في مديرية التسجيل العقاري / الرمادي وهي إحدى المديريات التابعة لوزارة العدل.

المبحث الثاني

الإطار النظري

المحور الأول: مفهوم الصلابة النفسية، أهميتها، أهدافها، أبعادها:

يرى الباحثون أن الصلابة النفسية هي سمة تميز بعض الأفراد بقدرتهم على مجابهة الضغوط وتحملها مقارنة بالآخرين، حيث وجدوا أن الأفراد الذين حصلوا على درجات مرتفعة في التكيف الشخصي والاجتماعي مع الضغوط هم الأشخاص الذين لديهم سمات شخصية يطلق عليها " الشخصية الصلدة أو الصلبة" (Yosif, 2015: 229), وكانت كوبازا من أوائل من وضع الأساس لمصطلح الصلابة النفسية حيث لاحظت أن بعض الناس يستطيعون تحقيق ذواتهم وإمكاناتهم الكامنة رغم تعرضهم للكثير من الإحباطات والضغوط ، لذلك فقد كانت ترى أنه يجب التركيز على الأشخاص الأسوياء الذين يشعرون بقيمتهم ويحققون ذواتهم وليس المرضى (العبدلي, ٢٠١٢: ١٧), وهي إحدى السمات الايجابية في الشخصية والتي تعمل على تعزيزها وتنميتها بالفرد منذ الصغر لمحاربة الآثار السلبية للضغوط اليومية وتساهم في مساعدة الأفراد في إعادة التوافقية وذلك باستغلال طاقاتهم وقدراتهم الذاتية والاجتماعية (علي, ٢٠١١: ٨٨٧), وهي "اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة، كي يدرك ويفسر ويواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة ، (بها وتحمل المسؤولية نحوها. وإدراك الفرد لأحداث الحياة وتفسيرها تفسيراً واقعياً (سيد, ٢٠١٣: ٨) , كذلك هي خصلة عامة في الشخصية تعمل على تكوينها وتنميتها ، البيئة المتنوعة المعززة المحيطة بالفرد منذ الصغر(خنفر, ٢٠١٤: ١٠). وهذا يشير إلى قدرة الفرد على تجاوز الموهبة البدنية والمهارة والقدرة والاستفادة من الجانب العقلي لتحسين الأداء وتحسينه.(Pattison, 3: 2011), ويتم تعريف الصلابة النفسية على أنها بناء شخصية متعددة الأبعاد، والتي تسمح للشخص بالبقاء غير متأثر نسبياً بالضغوطات والسعي في المواقف الصعبة (Lin, 2017: 4).

أ- أهمية الصلابة النفسية:

للصلابة النفسية أهميتها ودورها الفعال في دفاع الفرد عن نفسه أمام أحداث الحياة الضاغطة والتكيف البناء مع أحداث الحياة المؤلمة، وتكوين نمط من الشخصية شديدة التحمل تستطيع أن تقاوم الضغوط، وتخفف من أثارها السلبية ليصل الفرد إلى مرحلة التوافق (جلال, ٢٠٢١: ٣٠٤٠٤). حيث يرى (أبو ليفة, ٢٠٢٠: ٦٧٢) أن أهمية الصلابة النفسية تكمن في الآتي:
- تلعب دوراً مهماً في التنشئة الاجتماعية من خلال مساعدة الأفراد على اتخاذ القرارات التي تخص عملهم.
- تكوين شخصية قادرة على احتمال الضغوط ومواجهتها واستيعابها حتى يصل الفرد إلى أقصى درجة من التوافق النفسي الإيجابي.

-تساعد الفرد على الثبات في المواقف الحياتية المختلفة وتعمل كمخفف وملطف للمواقف الضاغطة التي تواجهه. ويؤكد (الرشيدى ٢٠٢٠: ٤١) أن أهمية الصلابة النفسية تؤدي إلى أساليب مواجهة فعالة وتساعد إلى الانتقال من حال إلى حال. وكذلك تؤثر في أسلوب مواجهة الفرد بطريقة غير مباشرة من خلال تأثيرها على الدعم الاجتماعي. وتقوم الفرد إلى التغيير في الممارسات الصحية. وأخيراً تحمي الإنسان من آثار الضغوط الحياتية المختلفة.

ب- أهداف الصلابة النفسية: قدمت كوبازا أهدافاً للصلابة النفسية يتمتع بها الفرد في المنظمة تتمثل في: (القدرة على الصمود والمقاومة. لديهم إنجاز أفضل. أكثر قدرة واقتدار ويميلون دائماً للسيطرة والقيادة. أكثر دافعية ونشاط). (حمزة، ٢٠٢١: ٢٥) وهؤلاء الأفراد ملتزمون بالعمل الذي عليهم أدائه بدلاً من شعورهم بالغربة. ويشعرون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث بدلاً من شعورهم بفقدان القوة. (المشاي، ٢٠٢٠: ٣٨٠) بينما يرى (عرفات، ٢٠١٨: ٢١٧) أن أهداف الصلابة النفسية تتمثل في الآتي:

- وجود أهداف في حياتهم ومعاني يتمسكون ويرتبطون بها.
- الالتزام والمساندة للآخرين عند الحاجة.
- المثابرة وبذل الجهد على التحمل والعمل تحت الضغوط.
- القدرة على الإنجاز والإبداع والقدرة على الصمود والمقاومة.

رابعاً: أبعاد الصلابة النفسية: تتعدد أبعاد الصلابة النفسية وذلك تبعاً لإختلاف آراء و وجهات نظر العلماء والباحثين في هذا المجال وسنذكر عدد من هؤلاء العلماء والباحثين وكما يلي: (لعزالي، ٢٠٠٨: ٢٠٢١):

أ- الالتزام - Commitment: وقد أشارت "كوبا ز" إلى أن الالتزام يمثل القدرة على إدراك الفرد لقيمه وأهدافه وتقدير إمكانياته ليكون لديه هدف يحققه، وكذلك صنع القرارات التي تدعم التوازن والتراكيب الداخلية.

ب- التحكم - Control: يتضمن التحكم أربع صور رئيسية هي:

- ١- القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار بين بدائل متعددة.
- ٢- التحكم المعرفي (المعلوماتي) استخدام العمليات الفكرية في التحكم في الحدث الضاغط.
- ٣ التحكم السلوكي: وهو القدرة على المواجهة الفعالة على التعامل مع الموقف بصورة علنية.
- ٤- التحكم الاسترجاعي: ويرتبط التحكم الاسترجاعي بمعتقدات الفرد السابقة عن الموقف وطبيعته.

ج التحدي - Challenge: تعرفه "كوبا ز" بأنه: " اعتقاد الفرد بأن التغيير المتجدد في أحداث الحياة، هو أمرٌ طبيعي بل حتمي لا بد من ارتفاعه، أكثر من كونه تهديداً لأمنه وثقته بنفسه وسلامته النفسية ".

بينما يرى (Benredjem, 2019: 503) بأن التحكم له ثلاث خطوات رئيسية وهي:-

- المبادرة: - وهي القدرة على اتخاذ القرار.

- الإدراك: - وهو فهم الفرد لمصدر الضغط ومعرفة المعوقات.

- الفعل: - وهو السلوك الصادر من الفرد اتجاه مصدر الضغط لمواجهته.

ووفقاً لـ "كوبا ز" فالصلابة النفسية هي بنية متعددة الأبعاد تتكون من الالتزام، والتحكم، والتحدي. وأكدت أن هذه المكونات ذات صمها، وقادرة على مواجهة تحديات البيئة، وتحويل الأحداث الضاغطة في الحياة إلى فرص لنمو الشخصية (Lambert, 2003: 182).

المحور الثاني: مفهوم الاحتراق الوظيفي، أسبابه، أعراضه، أبعاده

أولاً: مفهوم الإحترق الوظيفي: يعد هيربرت فريدنبرجر Herbert Freudenberger العالم النفسي الأمريكي من أوائل من أظهر عبارة الإحترق النفسي Burnout في الميدان الأكاديمي عام ١٩٨٤ حينما قام بدراسة تم إعدادها لدورية متخصصة وناقش فيها تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في نيويورك (الجمال، ٢٠١٢: ٢٩). والاحتراق الوظيفي هو شعور عرضي بالتعب أو الإحباط أو الإرهاق بسبب العديد من القضايا المتعلقة بعمل الفرد، وهي ليست غير شائعة (Reza, 2022: 65). وقد أضاف (كورتز، بأن الاحتراق النفسي: هو تجربة نفسية سلبية يمر بها الفرد، إذ أنها ترتبط بإجهاد عاطفي) مزمن، ناجم عن العمل الذي يهدف إلى مساعد الآخرين (نبيلة، ٢٠١٧: ٤٠). والاحتراق الوظيفي هو متلازمة تتميز بالإرهاق المزمن والسخرية والافتقار إلى الإنجاز الشخصي. (Bakker, 2014: 77). فالاحتراق الوظيفي يعرف على أنه اضطراب يحدث عندما يصبح الموظف منهكاً إلى حد الانهيار حيث يصبح منهكاً عقلياً وجسدياً بسبب متطلبات وظيفته (Essmat, 2020: 3). إن الاحتراق الوظيفي أحد أنواع الإجهاد (والنفسى والذهني والبدني)، ويؤدي إلى إعاقة الأفراد بتأدية مهامهم بفعالية، ذلك لأن قدرة الفرد قد استنفذت، ولم يعد قادراً على مواجهة الإجهاد، فالاحتراق لا يحدث مباشرة، بل يصيب الفرد بالتدريج بعد التعرض للضغط المهني عبر فترات طويلة (Dreison, 2017: 22).

ثانياً. أسباب الاحتراق الوظيفي: حددت (Maslach & Leiter, 2001: 30) عدة أسباب لظهوره:

- **ضغوط العمل:** شعور الموظف ان لديه أعباء جمة منوطة به، وعليه تحقيقها.
- **محدودية صلاحيات العمل:** انعدام الصلاحيات لاتخاذ قرارات حل مشاكل العمل اليومية.
- **قلة المعزز الإيجابي:** عندما يقدم الموظف جهد كبير في عمله مما يستلزم ذلك من الساعات الإضافية والأعمال الإبداعية دون المقابل المادي أو المعنوي.

- **العلاقات الاجتماعية:** الموظف يحتاج في بعض الأحيان لمشاركة الآخرين لبعض شؤونهم اليومية.
- **انعدام الإنصاف والعدل:** أحياناً يتم تحميل الموظف لمسؤوليات قد لا يكون بمقدوره تحمل عبئها، وعند إخلاله بها تتم محاسبته.
- وينطلق (Lubbadeh,2020:8) إن أحد أسباب الاحتراق الوظيفي تكمن في الآتي:
١. **عبء العمل:** يمكن أن يحدث الخلل في أبسط الحالات من خلال المتطلبات والمسؤوليات العديدة، على سبيل المثال نقص الموارد.
 ٢. **التحكم:** يشير إلى مقدار الاستقلال الذي يتمتع به الموظفون في عملهم.
 ٣. **الإنصاف:** يعكس الثقة والانفتاح والاحترام في مكان العمل. يحدث عدم التوافق عندما يدرك العامل غياب العدالة في مكان العمل.
 ٤. **القيم:** تعكس تطلعات الفرد ودوافعه ومثله العليا في وظيفته. يحدث عدم التوازن عندما يكون هناك تعارض بين الفرد.
- ويرى (Kong,2022:1361) أن هناك سببان يؤديان إلى بروز ظاهرة الإحتراق الوظيفي وهي:
- الإرهاق الوظيفي: هو حالة من التعب والسخرية من العمل.
 - الفروق الفردية البنية الداخلية الفريدة للأفراد، والتي تتسبب في أن يعاني الأفراد المختلفون من درجات مختلفة من الإحتراق الوظيفي في ظل نفس البيئة الخارجية.
- ثالثاً. أعراض الإحتراق الوظيفي:** تشخص (صفية، ٢٠٢٠: ٢٥) إن أعراض الإحتراق الوظيفي يكمن في (الاستمرار في التغيب عن العمل طويلاً، وهو ما يطلق عنه " الوهج الخامد والإجهاد النفسي وتبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي). بينما يشير (أبو دهوم، ٢٠١٧: ٢٧) إلى أعراض متعددة منها:
- **اعراض انفعالية نفسية:** وتتمثل في الإرهاق العصبي والنفسي، والإحساس بعدم الرضى عن النفس، العجز، الدونية.
 - **اعراض جسدية:** وتتمثل في الإرهاق الجسدي، والانزعاج النفسي، والصداع.
 - **اعراض ترتبط بالعمل:** وتتمثل في الاتجاه السلبي تجاه العمل، واللامبالاة، والتغيب والتأخر عن العمل، الرغبة في ترك الوظيفة، ونقص بالقدرات الابداعية.
- بينما يضيف (لحش، ٢٠١٧: ٣٠) أن أعراض الإحتراق الوظيفي في المستويات الآتية:
- المستوى الأول:** وجود ضغط ناجم عن عدم التوازن بين متطلبات العمل. والقدرات اللازمة لتنفيذه من قبل الفرد القائم بهذا العمل.
- المستوى الثاني:** رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن حيث يشعر الفرد بالقلق والتعب، والإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل.
- المستوى الثالث:** مجموعة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه، مثل الميل لمعاملة الأشخاص المتعامل معهم بطريقة آلية.
- رابعاً. أبعاد الإحتراق الوظيفي:** تتعدد أبعاد ومستويات ظاهرة الإحتراق الوظيفي وذلك باختلاف وجهات نظر وآراء الباحثين والعلماء في هذا المجال. حيث يرى (Tiwari,2023:280) أبعاد الإحتراق الوظيفي تتمثل في الآتي:
- **الإرهاق العاطفي -** حيث يشعر الموظفون بالاستنزاف والإرهاق أو التوتر
 - **السخرية أو إزالة الشخصية -** هنا يشعر الموظفون بالانزعاج من الزملاء والعملاء والمؤسسة ويكون لديهم قتل أقصر.
 - **عدم الكفاءة -** في هذه المرحلة، يشعر الموظفون بعدم الكفاءة، ويبدأون في اعتبار أنفسهم غير فعالين، ويلاحظون انخفاض الإنجاز الشخصي.
- والإرهاق هو الصفة الأساسية للاحتراق النفسي والمظهر الأكثر وضوحاً لهذه المتلازمة المعقدة. عندما يصف الناس أنفسهم أو غيرهم بأنهم يعانون من الإرهاق النفسي، فإنهم غالباً ما يشيرون إلى تجربة الإرهاق النفسي. (Maslash,2001:402). ويرى (Kwag,64:2009) أن أبعاد الإحتراق الوظيفي تتمثل في الآتي:
١. **الإجهاد الوظيفي:** حيث يصاب الفرد بحالة من الأرق الوظيفي المزمن.
 ٢. **تبدل المشاعر الإنسانية:** النتيجة المنطقية للإجهاد الإنفعالي الحاصل للفرد في البعد الأول حيث يلجأ الفرد لوضع حاجز عاطفي كوسيلة دفاعية.
 ٣. **تدني الإنجاز الشخصي:** وهو النتيجة المنطقية والطبيعية التي تحدث للفرد العامل جراء تزايد الضغط والإجهاد المهني عليه وهو التراجع المستمر في إنجازاته الشخصية.

المبحث الثالث الجانب العملي

أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

١- الجنس:

ان هذا المتغير لديه نسباً متفاوتة بين الاناث والذكور، حيث أن الذكور عددهم (٣٧) فرداً ما نسبته بلغت (63.79%)، بالمقابل ان الاناث هي (٢١) أي نسبياً (٣٦.٢١%)، مما يدل ان مجتمع البحث تتوفر فيها الملكات الوظيفية من الذكور بنسبة أكبر من الاناث وهذا امر طبيعي وفقاً لطبيعة العمل في المنظمة المبحوثة.

٢- السن:

من الجدول (١) ان فئة (٣١-٤٠) حققت الاعلى من بين الأعمار الاخرى يعني بنسبة (٣٧,٩٣%)، ومن ثم (٢٠-٣٠) ثانيهما، (٢٩,٣١%)، فيما جاءت الفئة (٤١-٥٠ سنة) ثالثهما حيث كانت (١٨,٩٦%)، واخيرا المجموعة (٥١ سنة فأكثر) بمقدار (١٣,٧٩%)، اغلب الموظفين في مديرية التسجيل العقاري في الرمادي من فئة الشباب وهذا شي ايجابي كون الفئة الشابة اكثر فعالية في تقديم الخدمة للمراجعين.

٣- المستوى العلمي:

ان خريجي البكالوريوس جاء اولاً ب (٢٩) (٥٠%) في حين جاءت بالمرتبة الثانية حملة شهادة الماجستير الذين بلغ عددهم (١١) بنسبة بلغت (١٨,٩٦%) ثم اظهرت النتائج ان حملة شهادة الدبلوم جاءت ثالثاً وبلغوا (عشرة) (١٧,٢٤%) اما (الدبلوم العالي) والدكتوراه الذين بلغ عددهم (٣) لكل فئة وبنسبة بلغت (٥,١٧%)، فالاعدادية أقل إذ بلغ عددهم (٢) وبنسبة بلغت (٣,٤٤%) وتوضح النسب انفاً أن المديرية المبحوثة تمتلك كوادر وظيفية تتمتع بمؤهلات علمية تمكنها من اداء اعمالها بالشكل المطلوب مما انعكس ذلك ايجاباً على نوع وكفاءة الخدمة المقدمة.

٤- الخدمة الوظيفية:

الموظفين الذين لديهم خدمة وظيفية (خمس سنوات) هم (١٨) (٣١,٠٣%)، (٦ - ١٥ سنة) بلغ عددهم (٢٣) (٣٩,٦٥%)، (١٦ - ٢٥ سنة) (١١) وبنسبة بلغت (١٨,٩٦%)، (سنة وعشرون سنة فأكثر) (٦) (١٠,٣٤%) النتائج تؤكد على ان مديرية التسجيل العقاري في الرمادي عينة البحث تمتلك كوادر وظيفة كفوءة لديها خبرة وظيفية متراكمة تمكنها من أداء الاعمال الموكلة إليهم بكفاءة وفاعلية.

جدول (١) نتائج التحليل الوصفي للمعلومات التعريفية لمجتمع البحث

ت	الأسس	الفئة	عدد	مئوياً
١	النوع الاجتماعي	ذكر	37	63.79%
		انثى	21	36.21%
		Total	58	100%
٢	العمر	٣٠-٢٠	١٧	٢٩,٣١%
		٤٠-٣١	٢٢	٣٧,٩٣%
		٥٠-٤١	١١	١٨,٩٦%
		51 فأكثر	٨	١٣,٧٩%
		tota	58	100%
٣	المؤهل العلمي	إعدادية فأقل	٢	٣,٤٤%
		دبلومه	١٠	١٧,٢٤%
		بكالوريوس	29	٥٠%
		دبلوم عالي	٣	٥,١٧%
		ماجستير	١١	١٨,٩٦%
		دكتوراه	٣	٥,١٧%
		المجموع	58	100%
٤	سنوات الخدمة	٥ سنوات فأقل	١٨	٣١,٠٣%
		٦ - ١٥ سنة	٢٣	٣٩,٦٥%
		١٦ - ٢٥ سنة	١١	١٨,٩٦%
		٢٦ سنة فأكثر	٦	١٠,٣٤%
		المجموع	58	100%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الاستبانة

ثانياً: عرض وتحليل آراء عينة البحث حول متغيرات البحث:

أولاً: عرض وتحليل آراء عينة البحث حول المتغير المستقل (الصلابة النفسية):

١- الالتزام: تؤثر نتائج الجدول (٢) وصف وتشخيص بُعد (الالتزام) وفق الفقرات المفسرة لهذا البعد (Q1, Q2, Q3, Q4, Q5) وظهرت نتائج إجابات المبحوثين وفقاً للمؤشرات المعبرة لهذا البعد، إذ جاء بوسط حسابي بلغت قيمته (٣,٦٣٧) وهي قيمة تؤثر أن العينة المبحوثة في دائرة التسجيل العقاري في الرمادي تعطي أهمية واضحة لبعد الالتزام، الانحراف المعياري (٠,٥٤٣) ومعامل الاختلاف (١٤,٩٢٩) وهذه القيمة المنخفضة لمعامل الاختلاف تدل على التقارب النسبي في إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (٢): لبعد الالتزام

ت	الفقرات	وسط الحسابي	انحراف المعياري	معامل الاختلاف
Q1	مهما كانت العقبات فأنني أستطيع تحقيق اهدافي.	3.896	0.765	19.635
Q2	اتخذ قراراتتي بنفسى ولا تملني علي من مصدر خارجي.	3.81	0.687	18.031
Q3	اعتقد ان متعة الحياة وإثارتها تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها.	3.62	0.768	21.215
Q4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ والقيم.	3.155	1.151	36.481
Q5	عندما أضع خططي المستقبلية غالباً ما أكون متأكد من قدرتي على تنفيذها	3.706	0.649	17.512
	الاجمالي	3.637	0.543	14.929

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

٢- التحكم: تؤثر نتائج الجدول (٣) وصف وتشخيص بُعد (التحكم) وفق الفقرات المفسرة لهذا البعد (Q6, Q7, Q8, Q9, Q10) وظهرت نتائج إجابات المبحوثين وفقاً للمؤشرات المعبرة لهذا البعد، إذ جاء بوسط حسابي بلغت قيمته (٣,٧٢) وهي قيمة تؤثر أن العينة المبحوثة في دائرة التسجيل العقاري في الرمادي تعطي أهمية واضحة لبعد التحكم، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٥٦٣) ومعامل الاختلاف بلغ مقداره (١٥,١٣٤) وهذه القيمة المنخفضة لمعامل الاختلاف تدل على التقارب النسبي في إجابات المبحوثين.

جدول رقم (٣) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبعد التحكم

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
Q6	أقتحم المشكلات لحلها ولا أنتظر حدوثها.	3.534	0.73	20.656
Q7	لدي حب إستطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه.	3.689	0.82	22.228
Q8	أعتقد أن لحياتي هدفاً ومعنى أعيش من أجله.	3.844	0.767	19.953
Q9	أعتقد أن الفشل يعود إلى أسباب تكمن في الشخص نفسه.	3.81	0.605	15.879
Q10	أبادر في المشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعمل فيه.	3.724	0.833	22.368
	الاجمالي	3.72	0.563	15.134

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

التحدي: تؤثر نتائج الجدول (٤) وصف وتشخيص بُعد (التحدي) وفق الفقرات المفسرة لهذا البعد (Q11, Q12, Q13, Q14, Q15) وظهرت نتائج إجابات المبحوثين وفقاً للمؤشرات المعبرة لهذا البعد، إذ جاء بوسط حسابي بلغت قيمته (٣,٦٦٥) وهي قيمة تؤثر أن العينة المبحوثة في دائرة التسجيل العقاري في الرمادي تعطي أهمية واضحة لبعد التحدي، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٤٩٤) ومعامل الاختلاف بلغ مقداره (١٣,٤٧٨) وهذه القيمة المنخفضة لمعامل الاختلاف تدل على التقارب النسبي في إجابات المبحوثين.

جدول رقم (٤) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لُبُعد التحدي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
Q11	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة.	4.034	0.56	13.882
Q12	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدراتي عل حلها.	3.844	0.695	18.080
Q13	لدي حب المغامرة والرغبة في إستكشاف مايحيط بي.	3.81	0.7364	19.317
Q14	أشعر بالمسؤولية أمام الآخرين وأتوجه لمساعدتهم.	3.137	1.205	38.412
Q15	أخطط لأمر حياتي ولا أتركها للحظ والصدفة والظروف الخارجية.	3.5	0.903	25.8
	الاجمالي	3.665	0.494	13.478

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

ثانياً: عرض وتحليل آراء عينة البحث حول المتغير التابع (الاحتراق الوظيفي):

١- الاجهاد الوظيفي: توضح نتائج الجدول (٦) وصف وتشخيص بُعد (الاجهاد الوظيفي) وفق الفقرات المفسرة لهذا البعد (Q16, Q17, Q18, Q19, Q20) واطهرت نتائج إجابات المبحوثين وفقاً للمؤشرات المعبرة لهذا البعد، إذ جاء بوسط حسابي بلغت قيمته (٣,١٨٩) وهي قيمة توضح ان العينة المبحوثة في دائرة التسجيل العقاري في الرمادي تعاني من الاجهاد الوظيفي اثناء تأدية أعمالهم الوظيفية، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٨٠٤) ومعامل الاختلاف بلغ مقداره (٢٥,٢١١) وهذه القيمة المرتفعة لمعامل الاختلاف تدل على الاختلاف النسبي في اجابات المبحوثين.

جدول رقم (٦): يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لُبُعد الإجهاد الوظيفي

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
Q16	أشعر أنني مستنزفة عاطفياً نتيجة ممارستي لمهنتي في العمل الحكومي.	3.189	0.945	29.633
Q17	أشعر أن طاقتي قد استنفدت مع نهاية يوم عملي.	3.103	0.985	31.743
Q18	أشعر أن التعامل مع المراجعين طوال اليوم يسبب لي الإجهاد والتعب.	3.413	0.937	27.453
Q19	إن التعامل بشكل مباشر مع الناس يسبب لي ضغطاً شديداً.	2.982	0.999	33.501
Q20	أشعر بالضجر والملل نتيجة ممارستي لعملي.	3.258	0.909	27.900
	الاجمالي	3.189	0.804	25.211

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

١- **تبلد المشاعر:** توضح نتائج الجدول (٧) وصف وتشخيص بُعد (تبلد المشاعر) وفق الفقرات المفسرة لهذا البعد (Q21, Q22, Q23, Q24, Q25) واطهرت نتائج إجابات المبحوثين وفقاً للمؤشرات المعبرة لهذا البعد، إذ جاء بوسط حسابي بلغت قيمته (٣,٤٣٧) وهي قيمة توضح ان العينة المبحوثة في دائرة التسجيل العقاري في الرمادي تعاني من تبلد المشاعر اثناء تأدية أعمالهم الوظيفية، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٥٥٣) ومعامل الاختلاف بلغ مقداره (١٦,٠٨٩) وهذه القيمة المرتفعة نوعاً ما لمعامل الاختلاف تدل على الاختلاف النسبي في اجابات المبحوثين.

جدول رقم (٧) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لُبُعد تبلد المشاعر

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
Q21	أشعر بالجمود في التعامل مع فئات المراجعين.	3.327	0.905	27.201
Q22	أشعر بالإنزعاج والقلق لأن هذه المهنة زادت من سلبية عواظي وتبلد مشاعري.	3.189	0.826	25.901
Q23	أشعر أن المراجعين يلومونني عن بعض المشاكل التي تواجههم.	3.448	1.011	29.321
Q24	أشعر بعدم الاكتراث لما يحدث مع الآخرين	3.741	0.965	25.795
Q25	أصبحت أكثر مزاجية مع الناس منذ ممارستي لمهنتي.	3.482	1.127	32.366
	الاجمالي	3.437	0.553	16.089

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

٢- تدني الإنجاز الشخصي: تؤثر نتائج الجدول (٨) وصف وتشخيص بُعد (تدني الإنجاز الشخصي) وفق الفقرات المفسرة لهذا البعد (Q26, Q27, Q28, Q29, Q30) وظهرت نتائج إجابات المبحوثين وفقاً للمؤشرات المعبرة لهذا البعد، إذ جاء بوسط حسابي بلغت قيمته (٣,٤٧٥) وهي قيمة تؤثر أن العينة المبحوثة في دائرة التسجيل العقاري في الرمادي تعاني من تدني الإنجاز الشخصي أثناء تأدية أعمالهم الوظيفية، فيما بلغت قيمة الانحراف المعياري (٠,٥١٧) ومعامل الاختلاف بلغ مقداره (١٤,٨٧٧) وهذه القيمة المنخفضة لمعامل الاختلاف تدل على التقارب النسبي في إجابات المبحوثين.

جدول رقم (٨) يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لبُعد تدني الإنتاجية

ت	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
Q26	لا أستطيع إنجاز أشياء ذات قيمة وأهمية تساعدني في عملي الوظيفي.	3.982	0.737	18.508
Q27	أشعر بالراحة عندما أتغيب عن العمل الوظيفي.	3.12	0.919	29.455
Q28	لا أستطيع إنجاز أشياء ذات قيمة وأهمية تساعدني في عملي اليومي.	3.137	0.826	26.330
Q29	أشعر بالخمول والكسل في العمل.	3.327	0.845	25.398
Q30	أشعر بأنني لا أمتلك تأثيراً على زملائي في العمل.	3.81	0.759	19.921
	الاجمالي	3.475	0.517	14.877

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

ثالثاً: صحة فرضية الارتباط لمتغيرات البحث:

١- اختبار علاقة الارتباط بين الصلابة النفسية والاحترق الوظيفي : يوضح الجدول (١٠) مقدار الارتباط بين الصلابة النفسية والاحترق الوظيفي ، والذي بلغ (0.651**) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط ايجابي قوي بين الصلابة النفسية والاحترق الوظيفي، اي ان كلما طرأت زيادة في متغير الصلابة النفسية كلما طرأ انخفاض في متغير الاحترق الوظيفي بقيمة (0.651**) وبناءً على هذه النتائج تقبل الفرضية والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الصلابة النفسية والاحترق الوظيفي)، وهذا يشير الى الدور الايجابي الذي تحدثها الصلابة النفسية بعملية الاحترق الوظيفي .

٢- العلاقة الارتباط بين الالتزام والاحترق: يوضح الجدول (١٠) مقدار الارتباط بين الالتزام والاحترق الوظيفي ، والذي بلغ (0.558**) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط ايجابي قوي بين بُعد الالتزام والاحترق الوظيفي، اي ان كلما طرأت زيادة في بُعد الالتزام كلما طرأ انخفاض في متغير الاحترق الوظيفي بقيمة (0.558**) وبناءً على هذه النتائج تقبل الفرضية والتي تنص (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الالتزام والاحترق الوظيفي)، وهذا يشير الى الدور الايجابي الذي يحدثه الالتزام بعملية الاحترق الوظيفي.

٣- التحكم والاحترق الوظيفي: يوضح الجدول (١٠) مقدار الارتباط بين التحكم والاحترق الوظيفي، والذي بلغ (0.683**) عند مستوى معنوية (٠,٠٠٠) وهذا يشير الى وجود علاقة ارتباط ايجابي قوي بين بُعد التحكم والاحترق الوظيفي، اي ان كلما طرأت زيادة في بُعد التحكم كلما طرأ انخفاض في متغير الاحترق الوظيفي بقيمة (0.683**).

٤- التحدي والاحترق، بلغ (0.420**) عند المعنوية (٠,٠٠١) وهذا ارتباط ايجابيا بسيط بين بُعد التحدي والاحترق الوظيفي، اي ان كلما طرأت زيادة في بُعد التحدي كلما طرأ انخفاض في متغير الاحترق الوظيفي بقيمة (0.420**).

جدول رقم (١٠) تحليل فرضية الارتباط

V,y		V,x
الاحترق الوظيفي	المقدار	الصلابة النفسية
(0.651**)	معنوية (Sig.)	0.000
(0.558**)	الارتباط	الالتزام
0.0.0	مستوى المعنوية (Sig.)	0.0.0
(0.683**)	مقدار الارتباط	التحكم
٠,٠٠٠	مستوى المعنوية (Sig.)	٠,٠٠٠
(0.420**)	مقدار الارتباط	التحدي
٠,٠٠١	مستوى المعنوية (Sig.)	٠,٠٠١
٥٨	حجم العينة	
(*) الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠١		
(**) الارتباط معنوي عند مستوى ٠,٠٥		

رابعاً: اختبار وتفسير فرضيات التأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد

١. اختبار علاقة تأثير الصلابة النفسية في معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي: بناءً على ما جاء بتحليل الانحدار يوضح الجدول (١١) يلاحظ وجود تأثير معنوي لمتغير الصلابة النفسية في متغير الاحتراق الوظيفي، فكانت قيمة (F) المحسوبة (٤١,١١٥) وهي قيمة معنوية احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بدلالة قيمة (sig) البالغة (٠,٠٠٠) وقد كان (R²) (٠,٤٢٣) وبلغ معامل (β) قيمة مقدارها (٠,٦٧٢) وهذا يشير الى صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للصلابة النفسية في معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي).
٢. اختبار علاقة تأثير الالتزام في معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي: بناءً على ما جاء بتحليل الانحدار يوضح الجدول (١١) يلاحظ وجود تأثير معنوي لُبعد الالتزام في متغير الاحتراق الوظيفي، فكانت قيمة (F) المحسوبة (٢٥,٢٦٤) وهي قيمة معنوية احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بدلالة قيمة (sig) البالغة (٠,٠٠٠) انت (R²) ب(٠,٣١١) وبلغ (β) مقدارها (٠,٤٨٦) وهذا يشير الى صحة الاولى الفرعية.
٣. التأثير التحكم في معالجه ظاهره الاحتراق الوظيفي: يوضح الجدول (١١) يلاحظ وجود تأثير معنوي لُبعد التحكم في متغير الاحتراق الوظيفي، فكانت قيمة (F) المحسوبة (٤٨,٨٤٣) وهي قيمة معنوية احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بدلالة قيمة (sig) البالغة (٠,٠٠٠) و (r²) (٠,٤٦٦) ومعامل (β) مقدارها (٠,٥٧٤) وهذا يشير الى صحة الفرضية الفرعية الثانية.
٤. تأثير التحدي في معالجه ظاهرة الاحتراق الوظيفي: يوضح الجدول (١١) يلاحظ وجود تأثير معنوي لُبعد التحدي في متغير الاحتراق الوظيفي، فكانت قيمة (F) المحسوبة (١١,٩٦٩) وهي قيمة معنوية احصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥) بدلالة قيمة (sig) البالغة (٠,٠٠١) وقد بلغت قيمة معامل التحديد (R²) (٠,١٧٦) وبلغ المعامل (β) قيمة مقدارها (٠,٤٠٢) وهذا يشير الى صحة الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية لُبعد التحدي في معالجة ظاهرة الاحتراق الوظيفي).

الجدول (١١) اختبار فرضيات التأثير

المتغير التفسيري	معامل الانحدار		R ²	F المحسوبة	F الجدولية	Sig.	المتغير المعتمد
	β	A					
الصلابة النفسية	٠,٨٩٩	٠,٦٧٢	٠,٤٢٣	٤١,١١٥	٤,٠١	٠,٠٠٠	الاحتراق الوظيفي
الالتزام	١,٦٠١	٠,٤٨٦	٠,٣١١	٢٥,٢٦٤	٤,٠١	٠,٠٠٠	
التحكم	١,٢٣٣	٠,٥٧٤	٠,٤٦٦	٤٨,٨٤٣	٤,٠١	٠,٠٠٠	
التحدي	١,٨٩٦	٠,٤٠٢	٠,١٧٦	١١,٩٦٩	٤,٠١	٠,٠٠١	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات SPSS

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

- أولاً: الاستنتاجات: نستنتج من خلال بحثنا إلى عدة نقاط أساسية وهي ما يلي:
- ١- إن وجود بعض الضغوط الاجتماعية والنفسية الداخلية والخارجية تؤثر بشكل كبير في مستوى الأداء الفعلي لكافة أعمال الأفراد داخل مديرية التسجيل العقاري/الرمادي.
 - ٢- إن الشعور بالمسؤولية الاجتماعية تعد من سمات عملية التحسين والتطوير في كافة مفاصل العمل اليومي داخل المديرية مدار البحث.
 - ٣- لاحظ الباحث وجود تحدي والتزام وظيفي بالرغم من وجود ظاهرة الاحتراق الوظيفي.

ثانياً: التوصيات:

- ١- الاطلاع الشامل والدقيق لكافة سلوكيات الأفراد وبأسلوب مرن يخفف من الضغوط الاجتماعية والنفسية من خلال الحوار والاستماع مع ضرورة استحداث (وحدة الباحث الاجتماعي) في المديرية.
- ٢- تعزيز وتقريب وجهات النظر المختلفة بين الموظفين في كل وحدة إدارية داخل المديرية المبحوثة.
- ٣- العمل على تشجيع الموظفين وشحذ همهم باستمرار وتوضيح أن العمل هو ميدان إبداع وإنجاز وليس ميدان صراع وظيفي.

المصادر

أولاً المصادر العربية:

- ١- الجمل، أماني، (٢٠١٢)، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العامة في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ماجستير في إدارة الأعمال.
- ٢- الرشدي، نشمية، (٢٠٢٠)، علاقة الصلابة النفسية بمستوى الرضا الوظيفي لدى معلمات التربية الخاصة، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد ١٠٧، المجلد الثلاثون.
- ٣- العبدلي، خالد، (٢٠١٢) الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهه الضغوط النفسية لعينه من طلبة المرحلة الثانوية متفوقين بالدراسة والعادين بمدينة مكة المكرمة، بحث مقدم لقسم علم النفس بجامعة ام القرى.
- ٤- العزالي، صليحة، (٢٠٢١)، الصلابة النفسية كمنبئ بجودة الحياة لدى طلبة الجامعة دراسة ميدانية بجامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية المجلد (٤)، العدد (٢).
- ٥- العزالي، صليحة، (٢٠٢١)، الصلابة النفسية كمنبئ بجودة الحياة لدى طلبة الجامعة دراسة ميدانية بجامعة الجبالي بونعامة خميس مليانة، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية المجلد (٤)، العدد (٢).
- ٦- أبو دهوم، طيبة، (٢٠١٧)، الرقابة على المدارس من قبل منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت وعلاقتها بالاحتراق الوظيفي لدى المعلمين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.
- ٧- أبو ليفة، سناء، (٢٠٢٠)، دور مقومات الصلابة النفسية في العلاقة بين استراتيجيات الإدارة المرئية وقدرات التجديد المنظمي، دراسة ميدانية، مج (١١)، ع (٣)، ج (٢).
- ٨- جلال، هيثم، (٢٠٢١)، الصلابة النفسية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى أعضاء هيئة التدريس المكوفين، مجلة علوم ذوى الاحتياجات الخاصة، جامعة بني سويف، جمهورية مصر العربية.
- ٩- حمزة، زنبور، (٢٠٢١)، الصلابة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة السنة الأولى جذع مشترك علوم اجتماعية، جامعة أحمد ادراية، الجزائر.
- ١٠- خنفر، فتحية، (٢٠١٤م)، الصلابة النفسية وعلاقتها بمركز الضبط لدى الطالب الجامعي دراسه ميدانيه بجامعة قاصد م رباح ورقله، الجزائر.
- ١١- سيد، صفية فتح الباب، (٢٠١٣)، التنظيم الانفعالي بين الشخصية وعلاقته بالصلابة النفسية والرضا عن الصداقة، مجلة بحوث كلية الآداب ب، جامعة السويس، جمهورية مصر العربية.
- ١٢- صفية، بحورة، (٢٠٢٠)، قياس مؤشرات الاحتراق الوظيفي لدى العاملين دراسة حالة جامعة غرداية، رسالة ماجستير إدارة اعمال، الجزائر.
- ١٣- عرفات، خزاب، (٢٠١٨)، الصلابة النفسية لدى طلبة البكالوريا - دراسة ميدانية بمدينة الاغواط، العدد (٣٤) مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
- ١٤- علي، راندة، (٢٠١١) مقياس للصلابة النفسية لطالبات الدراسات العليا بحث بالماجستير في التربية تخصص صحة نفسي، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.
- ١٥- عوده، محمد، (٢٠١١)، الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لأطفال مدن الحدود بغزة، رساله ماجستير في علم النفس.
- ١٦- لحرش، فضيلة، (٢٠١٨)، الاحتراق النفسي وارتباطه بالضغوط المهنية دراسة ميدانية على أساتذة المرحلة الابتدائية بمدينة متليلي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة غرداية، الجزائر.
- ١٧- مشاي، مراجع، (٢٠٢٠)، الصلابة النفسية لدى الأطفال، المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة المنصورة، جمهورية مصر العربية.
- ١٨- منصور، لنا، (٢٠١٣)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، الجزائر.
- ١٩- نبيلة، تلالي، (٢٠١٧)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة، أطروحة دكتوراه في علم النفس التنظيمي، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- ٢٠- يوسف، حدة، (٢٠١٥) الصلابة النفسية ودورها الوقائي من الضغوط النفسية، جامعة باتنة، الجزائر، حزيران.

ثانياً: المصادر العربية المترجمة

- 1- Abu Dahoum, Taiba, (2017), Supervision of schools by the Capital Educational District in the State of Kuwait and its relationship to job burnout among teachers, Master's Thesis in Business Administration, Al al-Bayt University, Amman, Jordan.
- 2- Abu Laifa, Sanaa, (2020), The role of psychological resilience components in the relationship between visual management strategies and organizational renewal capabilities, a field study, Vol. (11), No. (3), Part.(٢)
- 3- Al-Rashidi, Nashmiyya, (2020), The relationship of psychological resilience to the level of job satisfaction among special education teachers, The Egyptian Journal of Psychological Studies, Issue 107, Volume Thirty.
- 4- Jalal, Haitham, (2021), Psychological resilience and its relationship to professional stress among blind faculty members, Journal of Special Needs Sciences, Beni Suef University, Arab Republic of Egypt.
- 5- Al-Jamal, Amani, (2012), Burnout among Public Women in the Palestinian National Authority Institutions in the Gaza Strip, Master of Business Administration.
- 6- Hamza, Zambour, (2021), Psychological resilience and its relationship to strategies for coping with psychological stress among first-year students of the common trunk of social sciences, Ahmed Idaria University, Algeria.
- 7- Khanfar, Fathia, (2014), Psychological resilience and its relationship to the center of control among university students, a field study at Qased M Rabah University, Ouargla, Algeria.
- 8- Sayed, Safia Fath Al-Bab, (2013), Emotional regulation between personality and its relationship to psychological resilience and satisfaction with friendship, Journal of Research of the Faculty of Arts B, Suez University, Arab Republic of Egypt.
- 9- Safia, Bahura, (2020), Measuring indicators of job burnout among employees, a case study of Ghardaia University, Master's thesis in Business Administration, Algeria.

- 10-Al-Abdali, Khaled, (2012) Psychological resilience and its relationship to methods of coping with psychological pressures for a sample of high school students who excelled in their studies and those who did not, in the city of Mecca, a research submitted to the Department of Psychology at Umm Al-Qura University.
- 11-Arafat, Jakhrab, (2018), Psychological resilience among baccalaureate students - a field study in the city of Laghouat, Issue (34) Al-Baheth Journal of Humanities and Social Sciences.
- 12-Al-Azali, Saliha, (2021), Psychological resilience as a predictor of quality of life among university students, a field study at Djilali Bounaama University, Khemis Miliana, Comprehensive Journal of Educational and Social Sciences, Volume (4), Issue.(٢)
- 13-Al-Azali, Saliha, (2021), Psychological resilience as a predictor of quality of life among university students, a field study at Djilali Bounaama University, Khemis Miliana, Al-Shamil Journal of Educational and Social Sciences, Volume (4), Issue.(٢)
- 14-Ali, Randa, (2011) A scale of psychological resilience for female graduate students, a master's thesis in education, specializing in mental health, Ain Shams University, Arab Republic of Egypt.
- 15-Awda, Muhammad, (2011), Traumatic experience and its relationship to methods of coping with stress, social support and psychological resilience of children in border cities in Gaza, Master's thesis in psychology.
- 16-Lahrach, Fadhila, (2018), Psychological burnout and its relationship to professional stress, a field study on primary school teachers in the city of Metlili, Master's thesis in Business Administration, University of Ghardaia, Algeria.
- 17-Mashaei, Maraaj, (2020), Psychological resilience in children, Scientific Journal of the Faculty of Early Childhood Education, Mansoura University, Arab Republic of Egypt.
- 18-Mansour, Lana, (2013), Job burnout and its relationship to social support among administrative employees in the education directorates in the province of Khalil, Algeria.
- 19-Nabila, Talali, (2017), Psychological burnout and its relationship to professional compatibility among working wives, PhD thesis in organizational psychology, University of Mohamed Kheider Biskra, Algeria.
- 20-Yousefi, Hadda, (2015) Psychological resilience and its protective role against psychological stress, University of Batna, Algeria, June.

ثالثاً: المصادر الأجنبية:

1. Arnold, Bakker, (2014), Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis, Erasmus University Rotterdam.
2. Benredjem, Idriss, (2019), Psychological Solidity and its Relation to the organizational commitment of teachers of the Institute of Science and Techniques
3. Christina Maslach, (2001,) JOB BURNOUT 1Psychology Department, University of California, Berkeley, California 94720-1650.
4. Kimberly C. Dreison,et,(2018), Job Burnout in Mental Health Providers A Meta-Analysis of 35 Years of Intervention Research.
5. Kwag, Seon, Hwa,(2009), The Study On The Effects Of Organizational Members' Job Burnout, Journal of Business & Economics Research – July,v(7),n(7).Of Organizational Members' Job Burnout .
6. Lahrach, Fadhila, (2018), Psychological burnout and its association with professional stress, Master's thesis in Business Administration, Ghardaia University, Algeria.
7. Lambert, Vickie A ; Lambert, Clinton E & Yamase , Hiroaki (2003). Psychological hardiness, Work place and related stress reduction strategies, Journal of nursing and health Sciences ,Vol .(5) , No.(2).((
8. Lin, Y., Clough, (2017) Individual differences in mental toughness associate with academic performance and income, Running head.
9. Pattison Stuart ,(2011) The Development and Implementation of a Mental
10. Providers at Mazandaran University of Medical Sciences During the COVID-19 Epidemic in 2022.
11. Qianhui, Kong,(2022), Job Burnout New Insights into Influencing Factors and Solutions, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 670
12. Reza, Habibisaravi(2023), Assessing Job Burnout Status in Front-line
13. Tareq, Lubbadah,(2020), Job Burnout: A General Literature Review, International Review of Management and Marketing, 10(3), 7-15
14. Tiwari, Pavan, Kumar, (2023), JOB BURNOUT: A THEORETICAL FRAMEWORK TO BROADEN HORIZON, International Journal of Novel Research and Development.
15. Toughness Training Programme for Young Cricketers.
16. Wessam, Essmat,et (2020), The Impact of Job Burnout on Employees' Commitment in Tourism Enterprises, Minia Journal of Tourism and Hospitality Research Vol. (10), No. (1), December.