

## بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن\*

محمد رضا عابدی<sup>۱</sup> - عبدالله شفیع آبادی<sup>۲</sup>  
سید احمد احمدی<sup>۳</sup> - کاظم سلیمی زاده<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف از انجام این مطالعه؛ بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان در ابعاد هشتگانه فراوانی و شدت فرسودگی شغلی و تعیین سهم متغیرهای شخصی و شغلی در فرسودگی شغلی است. به منظور دستیابی به اهداف پژوهش پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلش، ویژگیهای جمعیت‌شناختی و ویژگیهای شغلی بین همه مشاوران شهر اصفهان (۳۸۹ نفر) توزیع شد. اطلاعات ۲۱۳ نفر که هر سه پرسشنامه را بدون نقص تکمیل کرده بودند با استفاده از نرم‌افزار SPSS و روشهای آماری تحلیل مانوا و تحلیل رگرسیون چند متغیره تحلیل شد و نتایج زیر به دست آمد:

میزان فرسودگی شغلی مشاوران شهر اصفهان از میزان فرسودگی شغلی

\*- این مقاله برگرفته از پایان‌نامه دوره دکترای تخصصی است.

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه اصفهان.

۲- استاد دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی

۳- دانشیار دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه اصفهان

۴- استادیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی

نمونه‌های مطالعهٔ مسلش و همکاران کمتر است. بین ویژگیهای جمعیت‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه‌ای وجود ندارد و سهم ویژگیهای شغلی در ابعاد هشتگانهٔ فراوانی و شدت فرسودگی شغلی متفاوت است ( $P < 0/01$ ). در این میان رضایت شغلی سهم بیشتری را نسبت به سایر متغیرها به خود اختصاص می‌دهد.

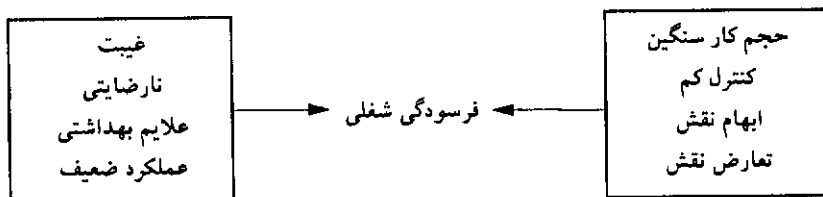
کلید واژه‌ها: فرسودگی شغلی، فشار شغلی، رضایت شغلی

### مقدمه

مشاوران همانند هر فرد دیگری در معرض فشارهای زندگی شخصی خود قرار دارند. یکی از افسانه‌های رایجی که در مورد مشاوره وجود دارد، این است که می‌گویند مشاوران دچار سوء مصرف مواد، افسردگی یا مشکلات روان‌شناختی دیگر نمی‌شوند (بلوکر، ۲۰۰۰). به همین دلیل ممکن است برخی مشاوران متوجه مشکلات روان‌شناختی خود نشوند. کوتلر (۱۹۳۳، نقل از کوری و کوری، ۱۹۹۸) مشاهده کرد درمانگران و مشاورانی که به فرسودگی شغلی مبتلا هستند، علائم فرسودگی را مورد غفلت قرار می‌دهند و ممکن است ماهها و حتی سالها در این حالت باقی بمانند.

فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و روانی است که از فشار هیجانی شدید ثابت و مکرر ناشی از درگیری درازمدت با انسانها ایجاد می‌شود (کوری و کوری، ۱۹۹۸). اگرچه اولین پژوهشها در مورد فرسودگی شغلی در مشاغل خدمات و حرفه‌های کمکی انجام شد و اعتقاد بر این بود که فرسودگی شغلی ویژه این مشاغل است، امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود (اسپکتور، ۲۰۰۰).

کوردز و دوقرتی (۱۹۹۳)، مدلی از عوامل مؤثر و متأثر از فرسودگی شغلی ارائه کرده‌اند. شکل زیر این مدل را نشان می‌دهد:



مسلش (۲۰۰۱)، ۶ عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از:

حجم کار زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد ارزش بین ارزشهای فرد و ارزشهای محیط کار. فاربر و هیفتز (۱۹۸۲) با ۶۰ درمانگر و مشاور در مورد تجربه فشار وابسته به شغل مصاحبه کردند، اولین منبع فشاری که این افراد گزارش کرده بودند، فقدان موفقیت درمانی است، دیگر منابع فرسودگی، کار زیاد و کار با مراجعان خاص و جدایی از دوستان و دیگران بود.

جاپ و شل (۱۹۹۱) تجربه فشار ۷۳ مشاور کالج در استرالیا را بررسی کردند و دریافته‌اند مشاورانی که تجربه بیشتری دارند، علایم فرسودگی بیشتری نشان می‌دهند. سیمر (۱۹۹۶) ویژگیهای زیر را به‌عنوان ویژگیها و صفات زمینه‌ساز فرسودگی شغل می‌داند؛ سرسختی پایین، عزت نفس کم، منبع کنترل بیرونی سبک مقابله‌ای اجتنابی. به زعم مسلش (۲۰۰۱) در بین خصوصیات جمعیت شناختی؛ سن با ثبات‌ترین رابطه را با فرسودگی شغلی دارد یعنی افراد جوان‌تر فرسودگی بیشتری دارند؛ در عین حال افراد متأهل و زنان نیز نسبت به مجردها و مردان فرسودگی بیشتری گزارش می‌کنند. به نظر ابوهلال و سلامه (۱۹۹۲) بررسی فرسودگی شغلی در بین افراد شاغل در حرفه‌های کمکی موضوع مهم پژوهشی در آمریکای شمالی است.

در ایران نیز پژوهشهایی در مورد فرسودگی شغلی انجام گرفته است، این پژوهشها که به بررسی فرسودگی شغلی معلمان (بدری‌گرگری، ۱۳۷۴؛ بهنیا، ۱۳۷۹؛ رضایی، ۱۳۷۳)، مدیران (بابلی، ۱۳۷۹؛ دموری، ۱۳۷۳) پرستاران و مشاغل پزشکی (رفیعی، ۱۳۷۲؛ عبدی، ۱۳۷۳؛ پیامی بوساری، ۱۳۷۴) پرداخته است به این نتیجه رسیده است که در همه این گروهها فرسودگی شغلی رایج است.

خاکپور (۱۳۷۷) فرسودگی شغلی مشاوران و روان‌درمانگران را در ایران مورد بررسی قرار داده است. نتایج این پژوهش نشان داد ۲/۷ درصد از مشاوران علایم شدید و ۱۰ درصد از آنها علایم خفیف تا متوسط فرسودگی را نشان می‌دهند. در ضمن در این پژوهش مشخص شد فرسودگی شغلی مشاوران زن بیشتر از مشاوران مرد، مشاوران مجرد بیشتر از مشاوران متأهل و مشاوران کم‌تجربه بیشتر از مشاوران با تجربه است.

زارعی (۱۳۷۹) فرسودگی شغلی مشاوران مدارس شهر قزوین را بررسی کرد. در این بررسی مشخص شد، ۷/۳ درصد از مشاوران علایم فرسودگی شدید و ۶۰/۶ درصد علایم فرسودگی متوسط دارند. در این پژوهش بین رشته تحصیلی و سطح تحصیلات با فرسودگی شغلی مشاوران رابطه معنی‌دار بود، ولی بین سایر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرسودگی رابطه معنی‌دار یافت نشد. در پژوهش حاضر میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در مشاوران آموزش و پرورش اصفهان مورد بررسی قرار گرفته است.

### سؤالات پژوهش

به‌منظور انجام این پژوهش، سؤالات زیر تنظیم گردید:

- ۱- میزان فرسودگی شغلی مشاوران شهر اصفهان چقدر است؟
- ۲- آیا بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، تأهل، میزان تحصیلات، نوع مدرک) و فرسودگی شغلی مشاوران رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا بین ویژگی‌های شغلی (سابقه کار، سابقه مشاوره، میزان اضافه کاری، ساعات مشاوره، تعداد مراجعان، رضایت شغلی، عقیده به مشاوره، علاقه به مشاوره، احساس موفقیت در مشاوره)، متغیرهای شخصی (وضعیت جسمانی مشاور، میزان سرگرمی، میزان ورزش و سن مشاور) با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
- ۴- سهم هر کدام از ویژگی‌های شغلی و شخصی در فرسودگی شغلی مشاوران چقدر است؟

### روش تحقیق

روش تحقیق از نوع توصیفی است. و جامعه پژوهش را کلیه مشاوران نواحی پنجگانه آموزش و پرورش شهر اصفهان و منطقه جی تشکیل داده‌اند. برای انتخاب نمونه بعد از مرحله مطالعه مقدماتی و بررسی روایی و پایایی ابزارهای پژوهش، نگارنده اول این مقاله، با حضور در جلسات ماهانه مشاوران نواحی مختلف ضمن ارائه دستورالعمل ابزارها، از آنان خواست پرسشنامه را تکمیل و بلافاصله تحویل دهند. مشاورانی که به دلیلی در جلسه حضور نداشتند پرسشنامه‌ها را از مسؤل هسته مشاوره دریافت می‌کردند و حداکثر طی یک هفته تحویل می‌دادند. به این ترتیب از ۳۸۹ پرسشنامه

توزیع شده، ۲۹۴ پرسشنامه برگشت داده شد؛ که از این تعداد به دلیل برخی نواقص تنها ۲۱۳ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

ابزارهای پژوهش سه پرسشنامه؛ فرسودگی شغلی مسلش و ویژگیهای جمعیت شناختی، و ویژگیهای شغلی و شخصی بود که در زیر توصیف می شوند.

۱- پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۲۰۰۱) معتقد است یگانه ابزاری که می تواند هر سه بعد اصلی فرسودگی شغلی را مورد سنجش قرار دهد، پرسشنامه مسلش<sup>۱</sup> یا MBI است. در بسیاری از پژوهشهای مربوط به فرسودگی شغلی چه در خارج و چه در داخل کشور این ابزار مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه را که مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ساخته اند دارای ۲۵ سؤال است که در مجموع شامل چهار خرده آزمون؛ خستگی عاطفی<sup>۲</sup>، عملکرد شخصی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیت<sup>۴</sup> و درگیری<sup>۵</sup> می باشد و در هر خرده آزمون دو مقیاس فراوانی و شدت وجود دارد. از این ۲۵ سؤال، ۹ سؤال به خستگی عاطفی، ۸ سؤال به عملکرد شخصی، ۵ سؤال به مسخ شخصیت و ۳ سؤال به درگیری اختصاص دارد.

یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه در زیر آمده است:

احساس می کنم که از نظر عاطفی از کارم خسته شده ام.

فراوانی: سالی چندبار  ماهانه  ماهی چندبار  هر هفته  هفته ای چندبار  هر روز

شدت: خیلی کم  کم  قابل ملاحظه  ملایم  نسبتاً زیاد  زیاد  خیلی زیاد

دستورالعمل پرسشنامه بسیار ساده است. از آزمودنی خواسته می شود هر جمله را بخواند و در مقابل آن با توجه به فراوانی و شدت آنچه در جمله آمده است خود را توصیف کند.

برای نمره گذاری در هر سؤال، دو نمره برای فرد در نظر گرفته می شود، نمره فراوانی و شدت، به این صورت که هر فرد در هر سؤال در فراوانی نمره ای از ۱ تا ۶ و در شدت نمره از ۱ تا ۷ کسب می کند.

در نهایت با توجه به سؤالات هر خرده آزمون نمرات هر خرده آزمون به طور جداگانه محاسبه می شود و میانگین نمرات به دست می آید. لازم به ذکر است که نمرات

این چهار مقیاس قابل جمع نیستند، چرا که در خرده‌آزمون عملکرد شخصی، هر چه نمره فرد بالاتر باشد، فرسودگی کمتر است و در سایر خرده‌آزمون‌ها نمره بالاتر نشان‌دهنده فرسودگی بیشتر است. از بین چهار خرده‌آزمون این پرسشنامه خرده‌آزمون خستگی عاطفی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت خرده‌آزمونهای اصلی و خرده‌آزمون درگیری، خرده‌آزمون فرعی محسوب می‌شود.

پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ را سلس و جکسون (۱۹۸۱) برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. ضمن اینکه پایایی سه خرده‌آزمون اصلی بین ۰/۷۲ تا ۰/۸۹ محاسبه شده است.

ابوهلال و سلامه (۱۹۹۲) در یک نمونه‌ای از معلمان اردنی پایایی آن را برای سه خرده‌آزمون اصلی بین ۰/۷۱ تا ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. در ایران بهنیا (۱۳۷۹) ضریب پایایی آزمون را بین ۰/۵۵ تا ۰/۸۷ و بدری‌گرگوری (۱۳۷۴) بین ۰/۷۵ تا ۰/۸۴ محاسبه کرده‌اند. در مطالعه حاضر نیز ضریب پایایی بازآزمایی پرسشنامه و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه شد. این ضرایب بین ۰/۵۶ تا ۰/۸۵ برای خرده‌آزمونهای مختلف در دو بعد فراوانی و شدت به دست آمده‌اند.

مطالعات مختلفی که در مورد روایی پرسشنامه شده است، نیز نشانه‌ای از معتبر بودن پرسشنامه است. در مطالعه حاضر برای تعیین روایی همگرا همبستگی پرسشنامه با آزمون فرسودگی شغلی گلدارد که از پرسشنامه‌های معتبر فرسودگی است و در پژوهش خاکپور (۱۳۷۷) و زارعی (۱۳۷۹) نیز استفاده شده است. ضریب همبستگی در نمونه‌ای ۳۰ نفری از جامعه پژوهش، ۰/۵۹ به دست آمد.

۲- پرسشنامه ویژگیهای جمعیت‌شناختی، همراه با فرسودگی شغلی سلس، این پرسشنامه که حاوی سؤالاتی در مورد جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و نوع مدرک بود به آزمودنی‌ها داده شد.

۳- پرسشنامه ویژگیهای شغلی و شخصی، در این پرسشنامه سؤالاتی در مورد سابقه کار، سابقه مشاوره، میزان اضافه‌کاری، ساعات مشاوره، تعداد مراجعان در هفته، سن مشاور در نظر گرفته شد. ضمن اینکه مشاوران در مقیاس ۵ نمره‌ای در مورد خودشان درباره متغیرهای زیر اظهار نظر کردند؛ وضعیت جسمانی، میزان سرگرمی، میزان ورزش و احساس موفقیت در مشاوره. این متغیرها براساس پیشینه پژوهش تعیین شده بود و روایی محتوایی آنها را شش متخصص مشاوره و روان‌شناسی صنعتی و سازمانی تأیید کردند.

## یافته‌ها

براساس سؤالات پژوهش یافته‌ها به شرح زیر است:

### الف) میزان فرسودگی شغلی مشاوران

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار نمرات فرسودگی شغلی مشاوران در خرده‌آزمون‌های چهارگانه مقیاس‌های فراوانی و شدت آمده است. به منظور مقایسه این نتایج با نتایج مطالعات مسلسل؛ میانگین و انحراف معیار نمرات فرسودگی شغلی آزمودنی‌های مورد مطالعه مسلسل که کارکنان مشاغل مختلف خدماتی مثل: روانپزشک، روان‌شناس، پرستار، مشاور، مددکار اجتماعی؛ معلم، مدیر اجرایی و پلیس بوده‌اند نیز در جدول ۲ ارائه شده است.

مقایسه این دو جدول نشان می‌دهد که نمونه پژوهش تنها در مقیاس عملکرد شخصی که هر چه نمره آن بالاتر باشد فرسودگی شغل کمتر است، تقریباً همانند نمونه مسلسل بوده‌اند و در سایر فرسودگی شغلی که هر چه نمره در آنها بیشتر باشد فرسودگی شغلی هم بیشتر است، نمره پایین‌تری نسبت به نمونه مسلسل کسب کرده‌اند.

### ب) رابطه بین فرسودگی شغلی و متغیرهای جمعیت‌شناختی

مقایسه نمرات آزمودنی‌ها در همه ابعاد آزمون فرسودگی شغلی از نظر متغیرهای جمعیت‌شناختی مثل جنسیت، تأهل، میزان تحصیلات (کارشناسی، کارشناسی ارشد)، نوع مدرک (مدرک مشاوره یا روان‌شناسی بالینی، روان‌شناسی تربیتی و عمومی، علوم تربیتی و سایر رشته‌ها) با تحلیل مانوا انجام شد؛ نتایج این تحلیل نشان داد بین نمرات آزمودنی‌ها در همه ابعاد فرسودگی شغلی در هیچ‌یک از این متغیرها تفاوت وجود ندارد، تنها استثنا بالاتر بودن شدت خستگی عاطفی مشاوران فوق‌لیسانس نسبت به لیسانس بود ( $P < 0/002$ ).

### ج) رابطه بین ویژگی‌های شغلی و شخصی با فرسودگی شغلی

و تعیین سهم این متغیرها در فرسودگی شغلی

برای تعیین رابطه بین ویژگی‌های شغلی مانند؛ سابقه کار، سابقه مشاوره، میزان اضافه کاری، ساعات مشاوره در هفته، تعداد مراجعان مشاور در هفته، رضایت شغلی، علاقه

به مشاوره، عقیده به مشاوره، میزان احساس موفقیت در مشاوره و متغیرهای شخصی مثل وضعیت جسمانی مشاور، میزان سرگرمی، میزان ورزش و سن با فرسودگی شغلی مشاور از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

با توجه به ابعاد هشتگانه فرسودگی شغلی مسلش هر کدام از این ابعاد به عنوان متغیر وابسته و متغیرهای فوق به عنوان متغیرهای پیش‌بین وارد معادله شدند. از آنجا که در مورد هشت متغیر رابطه معنادار بود، در مرحله بعد از تحلیل رگرسیون گام به گام و تعیین ضرایب بتا استفاده شد تا مشخص شود کدام یک از متغیرهای جمعیت‌شناختی با این ابعاد همبستگی معنی‌دار دارند و در نهایت نیز ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر تعیین شد. در زیر این دو فرآیند در مورد بعد فراوانی خستگی عاطفی ارائه می‌شود و در مورد سایر متغیرها تنها جدول نهایی یعنی ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر ارائه خواهد شد.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی مشاوران شهر اصفهان

خرده‌آزمون‌های MBI	میانگین	انحراف معیار	n
فراوانی خستگی عاطفی	۱/۴۶	۰/۹۳	۲۱۳
شدت خستگی عاطفی	۱/۷۹	۱/۹۶	۲۱۳
فراوانی عملکرد شخصی	۴/۳۵	۱/۲۵	۲۱۳
شدت عملکرد شخصی	۴/۶۲	۱/۳۴	۲۱۳
فراوانی مسخ شخصیت	۰/۴۶	۰/۶۹	۲۱۳
فراوانی مسخ شخصیت	۰/۴۹	۰/۷۵	۲۱۳
فراوانی درگیری	۱/۵۹	۱/۹۰	۲۱۳
شدت درگیری	۱/۷۷	۱/۱۹	۲۱۳



جدول ۲- میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی آزمودنیهای مطالعهٔ مسلسل

خرده‌آزمون‌های MBI	میانگین	انحراف معیار	n
فراوانی خستگی عاطفی	۲/۷۱	۱/۳	۴۲۰
شدت خستگی عاطفی	۳/۳۳	۱/۴۹	۱۰۲۵
فراوانی عملکرد شخصی	۴/۲۳	۱/۰۴	۴۲۰
شدت عملکرد شخصی	۵/۰۲	۰/۹۷	۱۰۲۵
فراوانی مسخ شخصیت	۱/۵۷	۱/۱۷	۴۲۰
فراوانی مسخ شخصیت	۲/۱۳	۱/۵۴	۱۰۲۵
فراوانی درگیری	۲/۲۹	۱/۲۸	۴۲۰
شدت درگیری	۲/۹۲	۱/۴۶	۱۰۲۵

در جدولهای ۵ تا ۱۱ ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در مورد ابعاد شدت خستگی عاطفی، فراوانی عملکرد شخصی، شدت عملکرد شخصی، فراوانی مسخ شخصیت، شدت مسخ شخصیت، فراوانی درگیری و شدت درگیری آمده است. با توجه به این جدولها می‌توان گفت بجز رضایت شغلی که یکی از عوامل مهم و وابسته به فرسودگی شغلی است، سایر متغیرها در مورد ابعاد مختلف فرسودگی با آثار مختلفی ظاهر شده‌اند.

جدول ۳- تحلیل رگرسیون چند متغیره برای بررسی رابطهٔ بین فراوانی خستگی عاطفی و متغیرهای شغلی جمعیت‌شناختی

شاخص‌ها	مجموع مجذورات	درجهٔ آزادی	میانگین مجذورات	فراوانی	معنی‌داری
رگرسیون	۳۷/۸۴	۱۳	۲/۹۱	۵/۲۰	...
باقی‌مانده	۶۶/۸۳	۱۱۶	۰/۵۵		
کل	۱۰۲/۶۷	۱۲۹			

جدول ۴- تحلیل رگرسیون گام به گام و تعیین ضرایب بتا برای بررسی هر یک از خصوصیات جمعیت‌شناختی و شغلی بر فراوانی خستگی عاطفی

معنی‌داری	t	ضریب بتا	S	B	خصوصیات
...	-۴/۸۷	-۰/۳۶	۰/۰۷	-۰/۳۴	رضایت شغلی
۰/۰۰۲	-۳/۲۴	-۰/۲۴	۰/۰۵	-۰/۱۷	میزان سرگرمی
۰/۰۰۳	۲/۹۹	-۰/۲۲	۰/۰۸	-۰/۲۶	وضعیت جسمانی

جدول ۵- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد فراوانی خستگی عاطفی

معنی‌داری	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	$R^2$	عوامل	رتبه
...	۰/۱۹	۰/۱۹۰ <sup>a</sup>	رضایت شغلی	۱
۰/۰۰۱	۰/۰۷	۰/۲۶ <sup>b</sup>	میزان سرگرمی	۲
۰/۰۰۳	۰/۰۴	۰/۳۰ <sup>c</sup>	سلامت جسمانی	۳

a رضایت شغلی b رضایت شغلی و سرگرمی c رضایت شغلی، سرگرمی و سلامت جسمانی

جدول ۶- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد شدت خستگی عاطفی

معنی‌داری	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	$R^2$	عوامل	رتبه
...	۰/۱۸۵	۰/۱۸ <sup>a</sup>	رضایت شغلی	۱
۰/۰۳۱	۰/۰۲۹	۰/۲۱ <sup>b</sup>	علاقه‌مندی به مشاوره	۲
۰/۰۲۲	۰/۰۳۲	۰/۲۴ <sup>c</sup>	سابقه کار	۳

a رضایت شغلی b رضایت شغلی و علاقه‌مندی به مشاوره

c رضایت شغلی، علاقه‌مندی به مشاوره و سابقه کار

جدول ۷- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد فراوانی عملکرد شخصی

رتبه	عوامل	$R^2$	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	معنی داری
۱	اضافه کار	۰/۰۹ <sup>a</sup>	۰/۰۹	۰/۰۰۱
۲	تعداد مراجعان	۰/۱۵۴ <sup>b</sup>	۰/۰۶۳	۰/۰۰۲
۳	سلامت جسمانی	۰/۲۲۱ <sup>c</sup>	۰/۰۶۷	۰/۰۰۱
۴	میزان ورزش	۰/۲۴۶ <sup>d</sup>	۰/۰۲۵	۰/۰۴۲
۵	عقیده به مشاوره	۰/۲۷۱ <sup>e</sup>	۰/۰۲۵	۰/۰۴۱

a اضافه کار b اضافه کار و تعداد مراجعان

c اضافه کار، تعداد مراجعان و وضعیت جسمانی

e اضافه کار، تعداد مراجعان، وضعیت جسمانی و عقیده به مشاوره

جدول ۸- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد شدت عملکرد شخصی

رتبه	عوامل	$R^2$	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	معنی داری
۱	احساس موفقیت در کار	۰/۲۲۵ <sup>a</sup>	۰/۲۲۵	۰۰۰
۲	میزان سرگرمی	۰/۲۵۶ <sup>b</sup>	۰/۰۳۱	۰/۰۲۲

a احساس موفقیت b احساس موفقیت و میزان سرگرمی

جدول ۹- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد فراوانی مسخ شخصیت

رتبه	عوامل	$R^2$	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	معنی داری
۱	رضایت شغلی	۰/۰۶۳ <sup>a</sup>	۰/۰۶۳	۰/۰۰۴
۲	وضعیت جسمانی	۰/۰۹۲ <sup>b</sup>	۰/۰۲۹	۰/۰۴۷

a رضایت شغلی b رضایت شغلی و وضعیت جسمانی

جدول ۱۰- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد شدت مسخ شخصیت

رتبه	عوامل	$R^2$	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	معنی‌داری
۱	وضعیت جسمانی	۰/۰۵۴ <sup>a</sup>	۰/۰۵۴	۰/۰۰۸
۲	اضافه کار	۰/۰۸۳ <sup>b</sup>	۰/۰۲۹	۰/۰۴۷

a وضعیت شغلی b وضعیت جسمانی و اضافه کار

جدول ۱۱- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد فراوانی درگیری

رتبه	عوامل	$R^2$	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	معنی‌داری
۱	وضعیت جسمانی	۰/۰۳۴	۰/۰۳۴	۰/۰۳۵

جدول ۱۲- ترتیب اهمیت عوامل با توجه به  $R^2$  سهم خالص هر متغیر در بعد شدت درگیری

رتبه	عوامل	$R^2$	$R^2$ سهم خالص هر متغیر	معنی‌داری
۱	رضایت شغلی	۰/۱۸۵ <sup>a</sup>	۰/۱۸۵	۰۰۰
۲	علاقه‌مندی به مشاوره	۰/۲۱۴ <sup>b</sup>	۰/۰۲۹	۰/۰۳۱
۳	سابقه کار	۰/۲۴۶ <sup>c</sup>	۰/۰۳۲	۰/۰۲۲

a رضایت شغلی b رضایت شغلی و علاقه‌مندی به مشاوره

c رضایت شغلی، علاقه‌مندی به مشاوره و سابقه کار

### بحث در یافته‌ها

نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که میزان فرسودگی مشاوران شهر اصفهان از میزان فرسودگی شغلی نمونه‌های مورد مطالعه مسلش و همکاران (۱۹۸۱) کمتر است.

اگر چه نتایج این مطالعه با مطالعات مسلش (۱۹۸۱، ۲۰۰۱) گلیمبوسکی<sup>۱</sup> (۱۹۸۶؛ نقل از هرشن سن، ۱۳۷۴)، بهنیا (۱۳۷۹)، مستغانی (۱۳۷۷) و زارعی (۱۳۷۹) ناهمخوان است، ولی با مطالعه عبدی (۱۳۷۳)، خاکپور و همکاران (۱۳۷۷) و عرفانی (۱۳۷۸) هماهنگ است، ضمن اینکه با اعتقاد کوتلر (۱۹۹۳؛ نقل از کوری و کوری، ۱۹۹۸) نیز هماهنگ است، طبق این اعتقاد مشاوران علایم فرسودگی خود را مورد غفلت قرار می‌دهند.

در مورد عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با فرسودگی شغلی با توجه به اینکه در مطالعه حاضر بین ویژگیهای جمعیت‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه‌ای یافت نشد، نتایج این مطالعه با مطالعات مسلش (۲۰۰۱)، خاکپور (۱۳۷۷) و زارعی (۱۳۷۹) ناهمخوان است و با مطالعه عبدی (۱۳۷۳)، کنعانی (۱۳۸۱) و عرب (۱۳۷۳) همخوان است.

در مورد عوامل شخصی و شغلی مرتبط با فرسودگی شغلی یافته‌ها با مطالعه فاربر و هیفتز (۱۹۸۲)، راندل (۱۹۸۸)، جاپ و شل (۱۹۹۱)، مسلش و جکسون (۱۹۸۱) و دموری (۱۳۷۳) همخوان است و با مطالعه خاکپور و همکاران (۱۳۷۷) ناهمخوان است.

در مطالعه حاضر ابعاد مختلف فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است در حالی که در بسیاری از مطالعات مربوط به فرسودگی شغلی تنها فرسودگی شغلی به‌طور کلی محور بحث بوده است، با توجه به مطالعات کمی که به این صورت در مورد فرسودگی شغلی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر را محققان دیگر تکرار کنند تا یافته‌های باثبات‌تری به‌دست آید.

## منابع

بابلی، عزیزالله. (۱۳۷۹)، «بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستانهای پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روشهای مقابله‌ای آنها»، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، دوره هفتم، شماره ۲۶، ۴۴-۶۰.

بدری گرگری، رحیم. (۱۳۷۴)، سندرم روان‌شناختی و فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی هاشمیان، کیانوش. بهنیا، غلامرضا. (۱۳۷۹)، رابطه فرسودگی شغلی و خشنودگی شغلی و سلامت روانی با توجه به متغیر تعدیل‌کننده سرسختی در دبیران مرد و دروس ریاضیات، علوم اجتماعی، فیزیک و ادبیات نظام جدید متوسطه استان خوزستان در سال تحصیلی ۷۸-۷۷، اهواز، شورای تحقیقات اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان.

پیامی بسواری، میترا. (۱۳۷۴)، بررسی وضعیت حمایتی‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران و مراقبتهای ویژه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.

خاکپور، رضا و بهروز بیرشک. (۱۳۷۷)، «بررسی میزان شیوع نشانگان افسردگی شغلی در مشاوران و روان‌درمانگران»، مجله اندیشه و رفتار، سال چهارم، شماره ۳، ۱۴-۲۲.

دموری، داریوش. (۱۳۷۳)، عوامل تعدیل‌کننده رابطه میان فشارهای شغلی با رضایت شغلی و خستگی مفرط شغلی در مدیران وزارت راه و ترابری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده علوم اداری و مدیریت دانشگاه تهران.

زارعی، فرامرز. (۱۳۷۹)، بررسی نشانگان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس شهر قزوین، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشکده مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش و پرورش.

عبدی، هما. (۱۳۷۳)، بررسی میزان تنیدگی ناشی از کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش مراقبتهای ویژه شهر یزد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی ایران.

عرب، سیمین. (۱۳۷۳)، مقایسه تحلیل جسمی و روحی پرستاران شاغل در بخشهای روان پزشکی و پرستاران بخشهای داخلی و جراحی شهر رشت، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی کرمان.

کنعانی، کبری. (۱۳۸۱)، «بررسی رابطه فرسودگی شغلی و جنسیت»، خلاصه مقالات اولین همایش نقش روان شناسی صنعتی و سازمانی در بهره‌وری انسانی، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

مستغاثی، مهرداد. (۱۳۷۷)، بررسی فرسودگی ناشی از کار در کارکنان بیمارستان دکتر علی شریعتی اصفهان با توجه به متغیرهای شخصی، پایان نامه دکترای حرفه‌ای پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد.

هرشن سن، دیوید بی و پاور، پال دبلیو. (۱۳۷۴)، مشاوره بهداشت روانی، نظریه و عمل، ترجمه محمدتقی منشی طوسی، مشهد، مؤسسه چاپ و نشر آستان قدس رضوی.

ABU-HILAL, M. & SALAMEH, M. (1992). Validity and reliability of the Maslach Burnout Inventory for a sample of nonwestern teachers. *Educational and Psychological Measurement*. 25, 191 - 169.

BLOCHER, D. (2000). *Counseling*. New York: John Wiley and sons, Inc.

COREY, M. S. & COREY, G. (1998). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole Publishing company.

CORDES, C. L. & DOUGHERTY T. W. (1993). A review and integration of research on Job burnout. *Academy of management Review*. 18, 621 - 656.

FARBER. B. A, & HIFTEZ, L. J. (1982). The Process and dimension of burnout in psychotherapeutic Work: A factor analysis study. *Professional psychology*. 13, 293 - 301.

FREUDENBERGER, H. G. (4974). Staff burnout. *Journal of social Issues*. 30. 159 - 165.

JUPP, J.J & SHUAL, V. (1991). Burn-out in student counseling. *Counseling Psychology Quartely*. 4, 157-67.

- MASLACH, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. Randall, A. (1988). Burnout Job satisfaction and job performance. *Austrlian psychologists*. 23,335-347.
- SPECTOR, P. (2000). *Industrial and organizational Psychology*. New York: John Wiley and Sons, Inc.



وصول: ۸۱/۱۰/۳

پذیرش: ۸۲/۱/۳۰

شرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی