

بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بین اساتید دانشگاه اصفهان

دکتر فاطمه بهرامی^۱، سمانه مختاری^۲

چکیده

در این تحقیق به بررسی میزان فرسودگی شغلی اساتید دانشگاه پرداخته شد. جامعه آماری شامل کلیه اساتید دانشگاه در رشته های علوم انسانی، مهندسی و علوم پایه بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی منظم تعداد ۱۵۸ نفر به عنوان نمونه متناسب با حجم جامعه آماری انتخاب گردیده اند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل و جکسون^۲، ۱۹۸۱ و پرسشنامه محقق ساخته بررسی دیدگاه اساتید در مورد راه های پیشگیری از فرسودگی شغلی می باشد. اهداف این تحقیق عبارتند از (۱) تعیین میزان فرسودگی شغلی اساتید دانشگاه، (۲) تعیین تفاوت فرسودگی شغلی در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان عملکرد فردی بین اساتید زن و مرد، (۳) تعیین تفاوت فرسودگی شغلی اساتید زن و مرد به تفکیک رشته های تحصیلی، (۴) تعیین سهم عوامل فردی، سازمانی و محیطی در پیشگیری از فرسودگی شغلی. نتایج نشان داد که اساتید بیشتر در بعد خستگی عاطفی دچار فرسودگی بوده اند و سپس این فرسودگی در بعد مسخ شخصیت و در آخر عملکرد فردی وجود داشت. تحلیل واریانس نشان داده است که نمره فرسودگی شغلی اساتید مرد در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت به طور معناداری بیشتر از اساتید زن بود، اما در بعد عملکرد فردی فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان بود. همچنین بین اساتید دانشکده های مختلف در بعد خستگی عاطفی تفاوت معناداری مشاهده شد و فرسودگی عاطفی اساتید دانشکده علوم بیشتر از سایر دانشکده ها بود. لکن در بعد مسخ شخصیت و فقدان عملکرد فردی تفاوت معناداری از نظر نوع دانشکده مشاهده نشد. همچنین نتایج پژوهش نشان داد که از بین سه عامل سازمانی، فردی و محیطی دو عامل محیطی و سازمانی از دیدگاه اساتید بیشترین تأثیر را در پیشگیری از فرسودگی شغلی آنها دارد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، اساتید دانشگاه، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی

مقدمه

ماهیت بسیاری از مشاغل به صورتی است که فشار روانی زیادی به فرد وارد می کند به طوری که درصد قابل توجهی از بیماری های جسمی و پریشانی های روانی ناشی از فشار کار یکنواخت و مداوم بودن این فشارهاست (ساعتچی، ۱۳۷۹).

بحث پیشرونده درباره معنی و تعریف فشار روانی شغلی، رویکرد فشارزها و فشار را به عنوان موضوع برجسته در مطالعات مربوط به فشار روانی شغلی مورد پذیرش قرار داده است (اسپکتور و جکس^۱، ۱۹۹۸). این رویکرد بر اساس نظریه ای نسبتاً ساده قرار گرفته و بیان می کند که استرس هنگامی رخ می دهد که ویژگی های شغل نتواند حداقل سلامت روانی و جسمانی کارکنان را تأمین نماید (بیهر، ۱۹۹۵). بر طبق این رویکرد، فشارزها به ویژگی ها، رخ داده ها و شرایط شغل مربوط بوده و منجر به افزایش فشار روانی می شود و فشار، به پاسخ های روانشناختی و فیزیولوژیکی کارکنان به فشار روانی مربوط می گردد (هارل، نلسون و سایمونز^۲، ۱۹۹۸).

رویکرد فشارزها و فشار کانون بیشتر تحقیقات جدید فشار شغلی می باشد. این پژوهش ها بر تشخیص منابع شغلی و سازمانی استرس ها که با شاخص های گوناگون فشار ارتباط دارند مثل؛ خشنودی شغلی، فشارهای منفی روانشناختی، فرسودگی و غیبت های ناشی از بیماری) تمرکز داشته اند و در بعضی موارد، بر روی تشخیص عوامل فردی (مثل؛ استقلال درک شده) و عوامل سازمانی (مثل؛ گستره تصمیم گیری) که رابطه فشارزها- فشار را تعدیل می کند، تأکید نموده اند (کوئیک و همکاران، ۱۹۹۲؛ ساتر و مورفی، ۱۹۹۵). چهار فرض زیربنایی، ویژگی رویکرد فشارزها - فشار می باشند که این فرض ها اکثر تحقیقات مربوط به استرس شغلی را تحت تأثیر قرار داده اند.

الف) فشار شغلی با هیجان های ناخوشایند همراه است. این باور وجود دارد که فشار روانی شغلی با بیان های هیجانی تنفرآمیز و ناخوشایندی که مردم به عنوان پیامدهای شغلشان تجربه می کنند همراه است. به عنوان مثال، کریاکو و ساتلیف، ۱۹۷۸، به نقل از نیوتن، ۱۹۸۹، فشار روانی شغلی را به عنوان تجربه هیجانی ناخوشایند چون تنش، محرومیت، اضطراب، عصبانیت و افسردگی تعریف کرده اند. این تعریف به طور گسترده در ادبیات فشار شغلی است استفاده

گردید، و این تعریف مشابه تعریف پریشانی روانشناختی (هیدی و وپرینگ، ۱۹۹۲) و هیجان منفی (واتسن، ۱۹۹۸)، می باشد.

ب) واکنش های مثبت و منفی رابطه معکوس دارند. فرض دوم این است که مردم فشار را هنگامی که با هیجان مثبت، روحیه روان شناختی و احساس کلی از سلامت همراه است با هیجان خوشایندتری تجربه می کنند (هارت، ۱۹۹۴؛ هیدی و وپرینگ، ۱۹۹۲؛ لازاروس و فالکمن، ۱۹۸۴). برای مثال، این فرضیه به این اصل اشاره می کند که فشار و روحیه دو قطب انتهایی یک پیوستار سلامت شغلی هستند، هنگامی که یکی افزایش یابد، دیگری کاهش پیدا می کند (اورگان، ۱۹۹۷). فقط فرض شده است که استرس نتیجه فقدان سلامت می باشد.

ج) استرس می تواند با یک متغیر واحد اندازه گیری گردد. سومین فرض این است که استرس می تواند به عنوان یک متغیر واحد بیان گردد. به عبارت دیگر، بسیاری از پژوهشگران چنین فرض کرده اند که در سطح عملیاتی، یک ابزار سنجش واحد برای شناخت مفهوم "فشار شغلی" می تواند مورد استفاده قرار گیرد. البته قدری جای بحث وجود دارد که آیا این ابزار اندازه گیری خصوصیات عینی محیط، تفسیر ذهنی فرد از محیط یا پاسخ روانشناختی فرد به محیط را باید اندازه گیری کند (هارت و کوپر، ۲۰۰۱).

د) استرس معلول تجارب نامطلوب شغلی می باشد. فرض چهارم این است که تجارب نامطلوب شغلی (مثل؛ ویژگی ها، رخدادها یا شرایط نامساعد و نامطلوب محیط کار)، مشارکت با پیامدهای شخصی (مثل؛ کیفیت زندگی شغلی پایین، خشنودی شغلی کم، فرسودگی و فقدان انگیزش) و سازمانی (مثل؛ افزایش غیبت های استعلاجی، استرس های مربوط به ادعاهای جبرانی کارکنان، بهره وری پایین و ترک کار بالا)، معمولاً به فشارهای شغلی نسبت داده می شوند (کوئیک و همکاران، ۱۹۹۲a؛ ساتر و مورفی، ۱۹۹۵).

پاینز و کنیان (۲۰۰۵)، یک مطالعه تحلیل مسیر بر روی ۱۱۸۲ پلیس اسرائیلی انجام دادند. در این مطالعه فشارهای شغلی ارتباط بیشتری را با خستگی نشان داد. همچنین فرسودگی با نارضایتی شغلی، تمایل به ترک شغل، علایم جسمانی و هیجانی و سطح عملکرد ادراک شده رابطه نشان داد.

پیت کوفسکا^۱ (۲۰۰۶)، در مطالعه ای بر روی درمانگران دریافت که بین معنویت و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. سعادتمندی (۱۳۸۲)، فرسودگی فرسودگی شغلی مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان را بررسی کرد و دریافت که بین رفتار موفقیت‌گرا و رفتار هدایتی مدیران با فرسودگی شغلی همبستگی دارد. اما بین رفتار حمایتی مدیران با فرسودگی شغلی همبستگی وجود ندارد.

علیرغم این واقعیت که حجم بزرگی از پژوهش‌ها بر پیوند فشارها با فشار تأکید دارند، تعداد قابل ملاحظه‌ای از نظریه‌های فرایندی برای فراهم نمودن چهارچوبی جهت فهم استرس شغلی توسعه پیدا نموده‌اند (کوپر، ۱۹۹۸). بعضی از این نظریه‌ها تأکید بسیار و مؤکد بر شغل دارند (برای مثال؛ ادواردز، ۱۹۹۲)، در حالیکه دیگران به راحتی آن را به سایر حوزه‌های زندگی کارکنان نسبت می‌دهند (هارت، ۱۹۹۹). البته نکته مشترکی که در همه این نظریه‌ها وجود دارد، این است که همه آن‌ها بر اساس رویکرد تبدلی به استرس بنا شده‌اند. رویکرد تبدلی، استرس را به عنوان فرایندی پویا که میان شخص و محیط او فعالیت می‌کند مورد بررسی قرار می‌دهد. اصطلاح تبادل برای تأکید بر این واقعیت مورد استفاده قرار می‌گیرد که استرس حاصل پیوند میان متغیرهای شخصی و محیطی می‌باشد (کوکس، ۱۹۷۸؛ لازاروس و فالکمن، ۱۹۸۴)، و این ماهیت پویا و متعامل روابط بین این متغیرهاست که الگوهای تبدلی را از نظریه‌های ایستا یا یک‌جانبه متمایز می‌کند. برای مثال، رویکرد سنتی فشارزا- فشار، چنین استدلال می‌کند که فشارها علت فشار می‌باشند و هیچگونه رابطه منطقی متقابل بین فشارزا و فشار یا اینکه سطوح فشار کارکنان علتی برای تجارب فشارزا باشد را قبول ندارند (هارت و کوپر، ۲۰۰۱).

رویکرد تبدلی سبب توسعه نظریه‌های خاص استرس شغلی از قبیل نظریه انطباق فرد- محیط (فرنچ^۲ و همکاران، ۱۹۸۲) گردیده است. این نظریه پیشنهاد می‌کند که عدم انطباق درست ویژگی‌های یک فرد (برای مثال؛ توانایی‌ها و اهداف) و محیط شغلی وی (برای مثال؛ نیازهای شغلی و جو سازمانی) منجر به فشار روانشناختی، جسمانی و رفتاری خواهد گردید.

از جمله مشکلات قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمی (قدرت کم برای کار کردن، سردرد، اختلال در خواب، تهوع و ...)، فرسودگی هیجانی (افسردگی و درماندگی در کار و ...) و فرسودگی نگرشی (بدگمانی نسبت به دیگران، تحقیر کردن خود و دیگران و ...) می باشد (ساعتچی، ۱۳۷۹). نشانه های فرسودگی شغلی در بعد جسمانی، خستگی شدید همراه با بی خوابی، کمبود انرژی، خستگی مزمن و ضعف می باشد. مؤلفه عاطفی به وسیله دو بعد گسترده احساس مثبت و منفی مشخص می گردد (واتسن، ۱۹۸۸). احساس مثبت یک بیان هیجانی لذت بخشی است که به وسیله اصطلاحاتی چون اشتیاق، انرژی، هوشیاری ذهنی و اراده تشخیص داده می شود در حالیکه احساس منفی منعکس کننده تجارب ذهنی ما از استرس های منفی، شامل بیان های هیجانی از قبیل عصبانیت، اضطراب، ترس، گناه و خشم می باشد (واتسن، ۱۹۸۸).

در بعد فرسودگی عاطفی، وقتی ذخیره های جسمانی فرد پایین می آید به موازات آن نیروی عاطفی فرد نیز تحلیل می رود و احساس هایی مانند افسردگی، درماندگی و ناامیدی آشکار می شوند. خشنودی که بیشتر در هنگام ساعات تفریح یا در کنار خانواده و دوستان به دست می آید که دارای یک ساختار حمایتی است و به قضاوت های کوتاه و مختصر بر می گردد که فرد از تجارب مثبت و منفی دارد، کاهش می یابد و در نتیجه رضایت کلی شخص از زندگی کم می شود. در بعد فرسودگی روانی فرد شاغل نسبت به کار ارباب رجوع- دانش آموزان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می کند.

مطالعات پاینس و آرون سون (۱۹۸۱)، نشان می دهد کارکنانی که دچار این نوع ناراحتی ها شده اند ممکن است شغل خود را رها کنند و حتی از حرفه و تخصص خود نیز دست بکشند. فرسودگی شغلی به ویژه در شغل های آموزشی و خدمات انسانی آثار خود را بیشتر نشان می دهد و خساراتی که بر اثر از دست دادن نیروهای متخصص بر جامعه وارد می شود خساراتی سنگین می باشد (خواجه پور، ۱۳۷۹).

فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا است و سندرمی است مرکب از خستگی عاطفی و جسمی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی- نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام وظیفه می گردد. این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری های روانی و جسمانی سوق دهد (ساعتچی، ۱۳۷۹).

شغل معلمی نیز از جمله مشاغلی است که فرسودگی شغلی در آن محسوس است و معلمانی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و نگرشی خسته هستند و به تدریج احساس می کنند که نمی توانند با کلاس درس و دانشجو روبرو شوند. نگرش های منفی نسبت به دانشجو و محیط کار و ... پیدا می کنند و امکان دارد شروع به تهدید دانشجویان کنند و به آن ها نه به عنوان انسان بلکه به مانند اشیا بنگرند و به این ترتیب روابط استاد و دانشجو و همکاران رنج آور می شود و شغل معلمی به جای اینکه چالش انگیز، فعالانه و خلاق باشد بسیار خسته کننده خواهد شد.

هدف از انجام این پژوهش بررسی فرسودگی شغلی اساتید و عوامل مؤثر بر آن و تفاوت میزان فرسودگی بر اساس جنسیت و گروه آموزشی است.

اهداف پژوهش

۱) تعیین میزان فرسودگی شغلی اساتید دانشگاه. ۲) تعیین تفاوت فرسودگی شغلی در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان عملکرد بین اساتید زن و مرد. ۳) تعیین تفاوت فرسودگی شغلی اساتید زن و مرد به تفکیک رشته های تحصیلی. ۴) تعیین سهم عوامل فردی، سازمانی و محیطی در پیشگیری از فرسودگی شغلی.

روش پژوهش

روش پژوهش با توجه به موضوع تحقیق به صورت توصیفی- پیمایشی می باشد. در این پژوهش سعی بر شرح و توصیف رابطه وجود دارد. در این تحقیق میزان فرسودگی شغلی اساتید و راه های پیشگیری از آن را بررسی می کند. جامعه مورد نظر اساتید دانشگاه اصفهان می باشد که تعداد ۱۵۸ استاد زن و مرد از سه گروه آموزشی با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی نظام دار انتخاب شدند.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری مورد پژوهش شامل کلیه اساتید شاغل در دانشگاه اصفهان در سه گروه آموزشی علوم انسانی، مهندسی و علوم پایه می باشد. تعداد کل اساتید دانشگاه اصفهان در سال ۸۵-۸۶، ۴۶۳ نفر است. نمونه مورد نظر شامل ۱۵۸ استاد زن و مرد از سه گروه آموزشی می باشد که با

استفاده از روش نمونه گیری تصادفی نظام دار انتخاب شده اند. بدین صورت که ابتدا فهرست اسامی افراد جامعه آماری تهیه گردید و به هر یک از افراد شماره ای اختصاص داده شد. سپس با در نظر گرفتن تعداد افراد جامعه و تعداد افراد نمونه ۱۵۸ نفر که ۳۶ درصد افراد جامعه را تشکیل می دهند، انتخاب شدند. تعداد افراد نمونه پس از اندازه گیری انحراف استاندارد بر روی ۳۰ گروه نمونه، برآورد شده است.

ابزار اندازه گیری

ابزار اندازه گیری در این پژوهش شامل پرسشنامه های زیر می باشد:

الف) پرسشنامه مشخصات فردی: این پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناسی نظیر جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، سن، سابقه کار، وضعیت استخدام و ... را جمع آوری می کند.

ب) پرسشنامه فرسودگی شغلی: این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) تدوین شده است که دارای ۲۲ ماده می باشد و فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان عملکرد فردی می سنجد. پایایی پرسشنامه توسط مسلش و جکسون و از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردیده که در بعد خستگی عاطفی ۰/۸۶، در بعد مسخ شخصیت ۰/۷۲ و در بعد فقدان عملکرد فردی ۰/۷۴ گزارش شده است. اعتبار کلی پرسشنامه ۰/۹۱ گزارش شده است (عابدی، ۱۳۸۱).

روش آماری تحلیل داده ها

برای تحلیل داده ها از آمار در دو سطح توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در آمار توصیفی از جداول فراوانی، میانگین و انحراف معیار و در آمار استنباطی متناسب با فرضیه های پژوهش از آزمون تحلیل واریانس و رگرسیون با استفاده از نرم افزار کامپیوتر SPSS استفاده شد.

یافته های پژوهش

سؤال (۱) میزان فرسودگی شغلی اساتید زن و مرد چقدر است؟

جدول ۱. میزان فرسودگی شغلی اساتید در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان عملکرد فردی

عملکرد فردی		مسخ شخصیت		خستگی عاطفی		ابعاد
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	شاخص های آماری سنتوح
۷۶/۶	۱۲۱	۶۷/۷	۱۰۷	۳۲/۹	۵۲	پایین
۲۷/۱	۷۷	۱۷/۷	۲۸	۳۲/۳	۵۱	متوسط
۶/۳	۱۰	۱۴/۶	۲۳	۳۴/۸	۵۵	بالا
۱۰۰	۱۵۸	۱۰۰	۱۵۸	۱۰۰	۱۵۸	کل

همانطور که نتایج جدول ۱ نشان می دهد در بعد خستگی عاطفی ۳۴/۸ درصد افراد دارای فرسودگی بالا هستند. به بیان دیگر ۵۵ نفر از افراد نمونه علایم فرسودگی شغلی را در بعد فرسودگی عاطفی از خود نشان داده اند. در بعد مسخ شخصیت ۲۳ نفر یعنی ۱۴/۶ درصد از اساتید دارای فرسودگی شغلی بالا هستند ولی در بعد فقدان عملکرد فردی (۶/۳ درصد افراد) ۱۰ نفر) دارای فرسودگی بالا هستند. فرضیه (۱) بین اساتید زن و مرد گروه های آموزشی از لحاظ میزان فرسودگی شغلی تفاوت معنی داری وجود دارد.

جدول ۲. میانگین و انحراف استاندارد نمرات فرسودگی شغلی اساتید زن و مرد

بر حسب گروه‌های آموزشی و جنسیت

گروه‌های آموزشی	علوم انسانی		علوم پایه		مهندسی		کل به تفکیک جنس		کل
	مرد	زن	مرد	زن	مرد	زن	مرد	زن	
خستگی عاطفی	میانگین	۱۶/۹	۲۹/۵	۲۲/۸	۳۴	۲۷/۸	۲۶/۰۳	۲۱/۲	۲۳/۹
	انحراف استاندارد	۱۰/۵	۱۴/۱	۱۲/۶	۸/۹	۱۱/۱	۱۲/۳	۱۲/۹۶	۱۳/۲
	نمونه	۳۹	۳۳	۲۹	۱۸	۲۲	۱۷	۹۰	۶۸
مسخ شخصیت	میانگین	۳/۹۲	۴/۳۶	۸/۸	۳/۸	۱۰/۴	۳/۹۴	۷/۱	۵/۷۶
	انحراف استاندارد	۳/۶	۷/۶	۸/۹	۳/۷	۸/۳۷	۳/۹۴	۴	۵/۹
	نمونه	۳۹	۳۳	۲۹	۱۸	۲۲	۱۷	۹۰	۶۸
عملکرد فردی	میانگین	۲۹/۵	۲۹/۰۶	۲۳/۸	۲۷/۹	۲۲/۹	۲۹/۷	۲۸/۹	۲۷/۲
	انحراف استاندارد	۷/۵	۱۱/۳	۷/۶	۶/۳	۶/۷	۴/۹۴	۸/۸	۸/۳۴
	نمونه	۳۹	۳۳	۲۹	۱۸	۲۲	۱۷	۹۰	۶۸

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که میانگین نمرات بعد خستگی عاطفی در اساتید مرد ۲۶/۰۳ و در اساتید زن ۲۱/۲ می‌باشد. میانگین نمرات بعد مسخ شخصیت در اساتید مرد ۷/۱ و در اساتید زن ۴ بوده است و در بعد فقدان عملکرد فردی میانگین نمرات اساتید مرد ۲۵/۸۷ و در اساتید زن ۲۸/۹ می‌باشد.

فرضیه ۲) بین اساتید زن و مرد از لحاظ میزان فرسودگی شغلی در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان عملکرد فردی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

جدول ۳. تحلیل واریانس چند متغیره مقایسه میانگین نمرات ابعاد فرسودگی شغلی اساتید زن و مرد و گروه‌های آموزشی

شاخص آماری	میانگین مجدورات	درجه آزادی	F	سطح معنی داری	میزان تفاوت	توان آماری	ابعاد	
							متغیر	ابعاد
خستگی عاطفی	۱۹۴/۶۸	۱	۱/۴۱	۰/۲۳	۰/۰۱۰	۰/۲۲	جنسیت	خستگی عاطفی
	۱۰۲۳/۸۳	۱	۷/۴۱	۰/۰۰۱	۰/۰۹۳	۰/۹۳	گروه‌های آموزشی	
	۶۲/۲۸	۱	۴۵	۰/۶۴	۰/۰۰۶	۰/۱۱۲	تعامل جنسیت و گروه‌های آموزشی	
مسخ شخصیت	۲۶۱/۴	۱	۶/۱۷	۰/۰۱۴	۰/۰۴۱	۰/۷	جنسیت	مسخ شخصیت
	۳/۷۷	۳	۰/۸۹	۰/۹۱	۰/۰۰۱	۰/۰۶	گروه‌های آموزشی	
	۲۶۳/۹	۳	۶/۲۲	۰/۰۰۳	۰/۰۰۸	۰/۱۸۸	تعامل جنسیت و گروه‌های آموزشی	
عملکرد فردی	۲۳/۰۷	۱	۳/۶۲	۰/۵۹	۰/۰۲۵	۰/۴۷	جنسیت	عملکرد فردی
	۳۴/۴۸	۱	۰/۵۴	۰/۵۸	۰/۰۰۷	۰/۱۴	گروه‌های آموزشی	
	۱۷۱/۰۵	۱	۲/۷	۰/۱۷	۰/۰۳۶	۰/۱۵۲	تعامل جنسیت و گروه‌های آموزشی	

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که بین میانگین نمرات خستگی عاطفی اساتید گروه‌های آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p = ۰/۰۰۱$) و $۹/۳$ درصد تفاوت نمرات خستگی عاطفی در اساتید زن و مرد را گروه‌های آموزشی که در آن مشغول تدریس می‌باشند، تبیین می‌کند که از لحاظ آماری معنادار می‌باشد. همچنین بین میانگین نمرات مسخ شخصیت اساتید در گروه‌های آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد، ولی تعامل بین جنسیت و گروه‌های آموزشی تعامل معنی‌داری را نشان می‌دهد ($p = ۰/۰۰۳$). بین میانگین نمرات بعد عملکرد فردی اساتید

در گروه‌های آموزشی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. در این تحقیق متغیرهای دموگرافیک به عنوان متغیرهای کنترل کننده منظور شده اند.

همچنین نتایج نشان می‌دهد که بین میانگین نمرات فرسودگی شغلی اساتید زن و مرد در هر سه بعد، تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($P < 0/05$). با بررسی میانگین نمرات در جدول ۲ نتیجه گرفته می‌شود که میزان علایم فرسودگی شغلی در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در اساتید مرد به طور معنی‌داری بیشتر از اساتید زن می‌باشد و در بعد عملکرد فردی علایم فرسودگی شغلی در اساتید زن به طور معنی‌داری بیشتر از اساتید مرد می‌باشد.

سؤال ۲) از دیدگاه اساتید سهم عوامل فردی- سازمانی و محیطی در پیشگیری از فرسودگی شغلی چقدر است؟

جدول ۴. تحلیل رگرسیون و سطح معنی‌داری میزان سهم عوامل سازمانی و محیطی

مدل	متغیرهای پیش بین	r	R ²	R تبدیل شده	سهم خالص عوامل	F	df1	df2	سطح اطمینان
۱	عوامل محیطی	۰/۹۹۸	۰/۹۹۷	۰/۹۹۷	۰/۹۹۷	۵۶/۴۷	۱	۱۵۶	۰/۰۰۰
۲	عوامل سازمانی	۰/۹۹۹	۰/۹۹۷	۰/۹۹۷	۰/۰۰۰	۳۷/۳۸	۱	۱۵۶	۰/۰۰۰

با توجه به اعداد ارائه شده در جدول ۴ مشاهده می‌شود که عامل محیطی دارای همبستگی بالا ($r = 0/998$) با نمره کل فرسودگی شغلی می‌باشد و بر اساس سهم خالص مشاهده شده ۹۹/۷٪ از کل نمرات پیشگیری از فرسودگی شغلی را مرحله اول تحلیل رگرسیون یعنی عوامل محیطی تبیین می‌کند، این رابطه از لحاظ آماری کاملاً معنادار است ($p < 0/0001$). با وارد کردن عوامل سازمانی به معادله رگرسیون در کنار عوامل محیطی ضریب همبستگی ($r = 0/999$) را با نمرات فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که از لحاظ آماری کاملاً معنادار است ($p < 0/0001$).

(P). مجذور ضریب همبستگی برابر با ۰/۹۹۷ می باشد که نشان دهنده آن است که ۹۹/۷ درصد عوامل پیشگیری شامل عوامل محیطی و سازمانی می باشد.

بحث و نتیجه گیری

داده های مربوط به سؤال اصلی پژوهش بر اساس سطوح بالای فرسودگی شغلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج نشان داد که در بعد خستگی عاطفی ۳۴/۸ درصد افراد از فرسودگی رنج می برند و دارای فرسودگی شغلی بالا هستند و قادر به برقراری روابط عاطفی با دانشجویان و همکاران و ... نمی باشند. در نتیجه این فرسودگی منجر به خستگی هیجانی و عدم توانایی برای ایجاد فضای مناسب آموزش می شود. ۶/۳ درصد از اساتید نمونه علایم فرسودگی شغلی را در بعد عملکرد فردی نشان داده اند. که این عدد گویای آن است که این تعداد از اساتید از تلاش های حرفه ای خود برداشت منفی داشته و احساس می کنند که در شغلشان پیشرفتی ندارند. آنچه مهم است، میزان فرسودگی شغلی در اساتید زن و مرد تفاوت معنی داری را نشان داده است، به طوری که میزان علایم فرسودگی شغلی در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در اساتید مرد به طور معنی داری بیشتر از اساتید زن بوده و این همخوانی با نظریه پاینز (۱۳۸۱) در مورد فرسودگی شغلی مردان است. زیرا معتقد است که مردان به طور نسبی بیشتر از طریق کار و حرفه شان ارزش وجود می گیرند و زنان آن را از روابطشان در یافت می کنند. ولی علایم فرسودگی شغلی در بعد عملکرد فردی در اساتید زن به طور معنی داری بیشتر از اساتید مرد می باشد ($p= ۰/۰۰۵$). تحقیقاتی که ورت من و همکارانش (۱۹۹۱) انجام داده اند، نشان می دهد زنانی که در محیط کار حرفه ای خود با کودکان و دانش آموزان سروکار دارند، متحمل گرانباری نقش می شوند و لذا مسئولیت های شغلی و خانوادگی را باید انجام دهند و این عامل می تواند تأثیر زیادی در فرسودگی شغلی داشته باشد (خواجه پور، ۱۳۷۹)، پاینز (۱۳۸۱) معتقد است که زنان به دلیل تضاد کارهای منزل و محیط کار، دچار فرسودگی شغلی می شوند.

تفاوت معنی داری بین اساتید زن و مرد گروه های آموزشی در بعد خستگی عاطفی مشاهده شد، ولی در دو بعد مسخ شخصیت و عملکرد فردی تفاوت معنی داری مشاهده نشد. اساتید گروه علوم انسانی خستگی عاطفی کمتری را نسبت به همتایان خود در گروه علوم مهندسی نشان داده اند. طبق نظر مسلش و جکسون وقتی ذخیره جسمانی بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی ته

می‌کشد ممکن است به موازات آن نیروهای عاطفی فرد نیز تحلیل روند. شاید یکی از دلایل وجود خستگی عاطفی در رشته های مهندسی، ماشینی بودن این دسته رشته ها و مشاغل مربوط به آن باشد.

پاینز (۲۰۰۲) پیشنهاد می‌کند که فرسودگی در نتیجه کمبود ارتباط متقابل فرد با مراجعان می‌باشد. بنابراین اساتید گروه‌های مهندسی به دلیل تعامل کمتر با دیگران می‌توانند دچار فرسودگی عاطفی بیشتری باشند.

ویژگی های فردی و سازمانی پیوند مستقیمی با عملکرد سازمانی دارند. برای مثال یک رابطه دو جانبه میان ویژگی های فردی و سازمانی وجود دارد. در ویژگی های سازمانی هم جنبه های عینی محیط یک سازمان (مثل؛ منابع و ساختار) و تجارب ذهنی کارکنان در آن محیط (مثل؛ جو سازمانی و تجارب شغلی) مورد توجه است. در ویژگی های فردی، عواملی که با تفاوت های فردی افراد در میان کارکنان از قبیل شخصیت آن ها و فرایندهای کنار آمدن و نگرش های فردی و رفتارهای آنان رابطه دارند را مد نظر قرار می‌دهد. با ارائه این تعاریف گسترده، مسئولانه این است که میان ویژگی های فردی و سازمانی ارتباطی متقابل برقرار سازیم (هیدی و همکاران، ۱۹۸۵).

نتایج این پژوهش نشان داد که از دیدگاه اساتید عوامل محیطی و سازمانی بیشترین نقش را در پیشگیری از فرسودگی شغلی آن ها دارد. علاوه بر این، کاملاً امکان پذیر است که عملکرد یک سازمان و کیفیت محیط کاری، نگرش ها و رفتارهای کارکنان آن سازمان را تحت تأثیر قرار دهد. تحقیقاتی که در زمینه عوامل سازمانی و محیطی مؤثر در پیشگیری از فرسودگی شغلی صورت گرفته، صحت نتایج پژوهش حاضر را تأیید می‌کنند. از جمله تیلور (۱۹۹۱)، در تحقیقی نشان داد که وقتی فرد مهارت های بیش از نیاز شغلی خود داشته باشد که از تمام مهارت های فرد استفاده نشود آثار منفی به بار می‌آورد (خواجه پور، ۱۳۷۹). پاینز (۲۰۰۰) در مدل فرسودگی وجودی خود بیان می‌دارد که وقتی افراد با انگیزه و توقعات بالا به کارشان مشغول می‌شوند، برخی از توقعات عمومی (موفق و ارزشمند بودن) و برخی توقعات خاص آن ها که مربوط به شغل مورد نظر است، در یک محیط حمایت کننده، تأمین می‌شود و این موجب افزایش حس موفقیت و احساس معنای وجودی می‌شود که انگیزه شغلی آن ها را افزایش می‌دهد، اما اگر همین افراد در یک محیط پر استرس باشند که جنبه های منفی را افزایش و جنبه های مثبت را

کاهش می دهد، افراد نمی توانند فرصت ها، منابع و خودمختاری لازم برای رسیدن به اهداف خود را کسب کنند و در نتیجه شکست می خورند و این شکست عامل مهمی در جهت فرسودگی شغلی آن ها می شود.

منابع

پاینز، آ.م. (۱۳۸۱). چه کنیم تا عشق رویایی به دزدگی نینجامد. ترجمه فد. شاداب. تهران: ققنوس.
 زندال، آر. اس. و الیزابت، ام. (۱۳۷۹). استرس شغلی. ترجمه غ.ر. خواجه پور. تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
 ساعتچی، م. (۱۳۷۹). روانشناسی در کار و سازمان و مدیریت. چاپ دوم. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
 سعادت‌مندی، ا. (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین رفتار رهبری مدیران گروه‌های آموزشی با فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.
 عابدی، م.ر. (۱۳۸۱). بررسی و مقایسه اثربخشی روش های مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان. پایان نامه دکترای مشاوره، دانشگاه علامه طباطبایی.

- Beehr, T.A. (1995). *Psychological stress in the workplace*. London: Rout ledge.
 Cooper, C.L. (1998). *Theories of organizational stress*. New York: Oxford.
 Cox, T. (1978). *Stress*. London: Macmillan.
 Edwards, J.R. (1992). *A cybernetic theory of stress, coping and well-being in organizations*. *Academy of Management Review*, 17, 238-274.
 French, J.R.P., J.R.; Caplan, R.D. & Harrison, R.V. (1982). **The mechanisms of job stress and strain**. London: John Wiley.
 Hart, P.M. (1994). Teacher quality of work life: Integrating work experiences, psychological distress and morale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67, 109-132.
 Hart, P.M. (1999). Predicting employee life satisfaction: A coherent model of personality, work and nonwork experiences, and domain satisfactions. *Journal of Applied Psychology*, 84, 564-584.
 Hart, P.M. & Cooper, C.L. (2001). Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework. *Handbook of Industrial, Work and Organization Psychology. Personal Psychology*, 2.
 Headey, B.; Glowacki, T.; Holmstrom, E. & Wearing, A.J. (1985). Modeling change in perceived quality of life. *Social Indicators Research*, 17, 267-298.
 Headey, B. & Wearing, A.J. (1989). Personality, life events, and subjective well-being: Toward a dynamic equilibrium model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 731-739.

- Headey, B. & Wearing, A.J. (1992). *Understanding happiness: A theory of objective well-being*. Melbourne: Longman Cheshire.
- Hurrell, J.J., J.R.; Nelson, D.L. & Simmons, B.E. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, Where we are, and Where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 368-389.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Newton, T.J. (1989). Occupational stress and coping with stress: A critique. *Human Relations*, 42, 441-461.
- Organ, O.W. (1997). Toward an explication of 'morale': in search of the factor. In CL. Cooper, SE. Jackson (Ms), *Creating tomorrows Organizations: A handbook for future research in Organizational behavior* (pp.493-504). Chichester: John Wiley.
- Piatkowska, J.M. (2006). *The relationship between spirituality and burnout among mental health therapist*. Thesis abstract.
- Pines, A.M. (2000). A burnout workshop: design and rationale. http://www.publicadministrationnetbase.com/book/2845/DK1599_ch110.pdf.
- Pines, A.M. (2002). *Teacher Burnout: a psychodynamic existential perspective*. Taylor & francis Ltd, 8: 2, 121-140.
- Pines, A.M.; Keinan, G. (2005). Stress and Burnout: the significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Quick, I.C.; Murphy, L.R. & Hurrell, J.J., Jr. (1992a). *Stress and well-being at work: Assessments and interventions for occupational mental health*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Sauter, S.L. & Murphy, L.R. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Spector, P.B. & Jex, SM. (1998). Development of four self-report Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms inventory. *Journal of Occupation Health Psychology*, 3, 356-367.
- Watson, D. (1988). Intraindividual and interindividual analyses of positive and negative affect: Their relation to health complaints, perceived stress, and daily activities. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1020-1030.



پرویشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی