

تاثیر مشاوره گروهی و کتاب درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان کتابداران دانشگاهی  
Application of counseling therapy and bibliotherapy to academic  
librarians' job burnout

N. Riahi nia., (Ph.D)

نصرت ریاحی نیا<sup>۱</sup>

**Abstract:** Job burnout is identified in workplace environments as an important issue directly related to the worker output and his/her physiological and mental health. Currently, there are several approaches for investigating this phenomenon among workforces. Among jobs, one most vulnerable to burnout damages is librarianship. Because of its direct relation with clients, librarianship can immensely affect health and output of organization. Therefore, this study aims at burnout examination among academic librarians. This investigation was performed using pre and posttest groups. Group counseling and bibliotherapy was implemented for librarians' burnout treatment. 30 librarians among Tarbiat Moallem University librarians were selected and randomly were distributed into three equal groups. For two examinee groups counseling therapy and bibliotherapy was administered and third group was considered as control group. The study results showed that both methods of treatment, i.e. counseling therapy and bibliotherapy, were effective to librarians' burnout. However, counseling therapy was more effective to librarians' burnout.

**چکیده:** فرسودگی شغلی یکی از مهمترین مسائل مرتبط با راندمان شغلی فرد در محیط کار است که ارتباط مستقیم با سلامت روانی و فیزیولوژیکی فرد دارد. امروزه برای بررسی این پدیده رویکردهای متفاوتی مطرح شده است و هر یک از پژوهشگران از منظر خود به این موضوع پرداخته است. از جمله حرفه‌هایی که می‌تواند در معرض بیشترین آسیب ناشی از فرسودگی شغلی باشد حرفه کتابداری است که مخصوصاً بواسطه ارتباط مستقیم با مراجعه‌کنندگان می‌تواند در سلامت و برون‌داد کلی سازمان بسیار تاثیرگذار باشد. از این رو این پژوهش قصد دارد این پدیده را در بین زنان کتابدار دانشگاهی بررسی کند. این بررسی با استفاده از گروه‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون و گروه‌های آزمایش و کنترل بررسی شد و درمان این پدیده با استفاده از فنون کتاب درمانی و مشاوره درمانی مورد ارزیابی قرار گرفت. برای این منظور از بین کتابداران شاغل در دانشگاه تربیت معلم ۳۰ نفر کتابدار زن از بین کتابداران دانشگاهی به‌عنوان نمونه انتخاب و به‌صورت تصادفی به سه گروه ده نفره تقسیم شدند. دو گروه ده نفره آزمایشی (مشاوره گروهی و کتاب درمانی) و یک گروه به عنوان گروه کنترل انتخاب شدند. نتایج این پژوهش نشان داد که هر دو روش درمانی در گروه آزمایش موثر بوده اما مشاوره درمانی نسبت به کتاب درمانی موثرتر نشان داد.

**Keywords:** Burnout, librarians, counseling therapy, bibliotherapy

**کلید واژه‌ها:** مشاوره گروهی، کتاب درمانی، فرسودگی شغلی، زنان کتابداران دانشگاهی.

## مقدمه

نیروی انسانی، به‌عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان در دنیای صنعتی و پرهیاهوی قرن حاضر، با مسائل و مشکلات عدیده‌ای روبرو است. یکی از این مشکلات مساله تنیدگی شغلی است که تاثیر بسزایی در میزان کارایی فرد دارد. مطالعات ۲۰ سال گذشته نشان داده است که تنیدگی شغلی هم برای بهداشت و سلامت افراد خطرآفرین بوده و هم برای رفاه ایشان و کارکرد سازمان اثرات سویی در پی خواهد داشت (کین، ۲۰۰۰). تنیدگی، بهره‌وری و میزان کیفیت کاری فرد را کاهش داده و باعث بروز گرفتاری‌ها و حوادث کاری ناشی از عدم رضایت شغلی می‌شود.

انتخاب شغل در زندگی هر فرد تاثیر به‌سزایی دارد تا آن‌جا که سلامت و آینده فرد منوط به شرایط شغلی است که فرد به آن مشغول است. موفقیت شغلی هم عبارت است از احساس فرد از میزان کارایی و توانایی وی در انجام امور محوله. گاه ممکن است فرد نسبت به شغلش احساس دزدگی کند که به تبع آن کارایی و اثربخشی وی کاهش می‌یابد و این نقصان کارایی به نوبه خود خستگی و دلزدگی بیشتر را سبب می‌شود. به علاوه ماهیت برخی مشاغل ایجاب می‌کند که شاغلین آن مشاغل بیشتر در معرض استرس، خستگی، و فرسودگی شغلی قرار گیرند.

یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر بسیار مورد توجه بوده، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۷). فرسودگی شغلی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان‌فردی در محیط کار می‌باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران باعث تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به آن‌ها می‌شود. مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ توسط فرودنبرگر<sup>۱</sup> معرفی شد. فرودنبرگر اولین شخصی است که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرد. وی فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی هیجانی و جسمانی دانسته که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد (ساعتچی، ۱۳۸۷).

از جمله شاغلینی که به‌نظر می‌رسد در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند کتابداران هستند که طبق تحقیقات انجام شده (برای خسروی، ۱۳۸۲) تنیدگی شغلی فراوانی را تجربه می‌کنند. کتابخانه که سرلوحه اهدافش تعلیم و تربیت است در میان سازمان‌های اجتماعی نقشی مهم و اساسی دارد و کتابداران به‌عنوان هماهنگ‌کننده و ارتباط دهنده افراد با منابع و بازیگران اصلی این سازمان اجتماعی هستند. در این حال پژوهش‌های متعددی که در زمینه استرس و فرسودگی شغلی کتابداران انجام شده (برای نمونه: کریاکو، ۱۳۸۱، دانهام، ۱۹۹۸) نشان داده‌اند

زنان کتابداران دانشگاهی تاثیر مشاوره گروهی و ...

که کتابداران از جمله افراد شاغلی هستند که بیش از گذشته تحت فشار عصبی قرار دارند. کریاکو (۱۳۸۱) معتقد است که تنیدگی شغلی در کتابداران برای پیشرفت کیفیت اطلاع رسانی از مهم‌ترین موانع محسوب می‌شود.

از سویی دیگر بسیاری از متخصصان در حوزه‌های مختلف سعی کرده‌اند با بکارگیری روش‌های مختلف به مبارزه با تنیدگی شغلی در افراد با مشاغل گوناگون بپردازند. از میان روش‌های متعددی که تا کنون بکار رفته می‌توان به مشاوره درمانی و کتابدرمانی اشاره کرد. مشاوره گروهی عبارت است از عرضه تجارب سازشی و تکاملی متعارف در گروه. تمرکز مشاوره گروهی بر یاری مراجعان برای مقابله با مسائل سازشی و تکاملی روزمره است. از جمله اینکه گروه ممکن است بر اصلاح رفتار، کسب رابطه با دیگران، ارزش‌ها، نگرش‌ها و بالاخره اتخاذ تصمیمات شغلی متمرکز باشد. مشاوره گروهی برای کسانی جنبه درمانی دارد که قادرند با کمک مداخله مشاوره‌ای، ماریپیچ "رفتار خودشکن" را معکوس کنند. کتابدرمانی نیز از فنونی است که امروزه با استفاده از کتاب‌های موضوعی و اغلب بصورت خودیاری در درمان برخی اختلالات خفیف در افراد بکار گرفته می‌شود.

از آنجائی که کتابداری از کلیدی‌ترین مشاغل دانشگاهی به شمار می‌آیند و در واقع پلی بین اطلاعات و منابع علمی و پژوهشگران به شمار می‌آیند، پرداختن به مسائل و مشکلات کاری آن‌ها بسیار مهم و اساسی است. متأسفانه در کشور ما ارزش و اهمیت کتابداری با همه فعالیت‌ها و تلاش‌هایی که صورت گرفته، چندان شناخته شده نیست و از این رو علاوه بر مشکلات مربوط به کارمندان دانشگاه‌ها و مراکز آموزشی، کتابداران با مشکلات دیگری هم دست به گریبانند که باعث شده طبق بررسی‌های مقدماتی صورت گرفته، میزان فرسودگی شغلی در این گروه از افراد نسبتاً بالا باشد. از آنجائی که افسردگی شغلی این گروه از افراد تاثیر مستقیم در روند آموزش و پژوهش دارد از این رو پرداختن به مسائل و مشکلات آن‌ها و ارائه راهکارهای مناسب در بهبود سلامت روان کتابداران گام ارزنده‌ای بردارد.

آشوری (۲۰۰۷) در پژوهشی تحت عنوان تحلیل عوامل تنیدگی شغلی در کتابداران شهر تهران، به تحلیل فرسودگی شغلی در این گروه از افراد پرداخت. وی با انتخاب ۱۵۰ نفر کتابدار در مراکز مختلف شهر تهران با روشی پیمایشی و با استفاده از پرسشنامه عوامل تنیدگی را در این گروه از افراد بررسی کرد. این پژوهش نشان داد که بین فرسودگی شغلی سازمانی و فرسودگی شغلی مدیریتی در کتابداران تفاوت معناداری وجود دارد اما بین سن و سابقه کار کتابداران با سه حالت فرسودگی شغلی رابطه معناداری مشاهده نشد. در نتیجه این پژوهش

---

## 1. Self defeating

نشان داد که همه گروه‌های سنی به‌صورت مشابه تنیدگی را تجربه کرده‌اند. در مورد رابطه بین فرسودگی شغلی و درجه سختی کار و فرسودگی جسمانی کتابداران این پژوهش نشان داد که بین متغیرهای یاد شده تفاوت معناداری وجود دارد. پاداش‌ها، جریان کار، ساختار سازمانی، شیوه سرپرستی، توسعه منابع انسانی، مشارکت، استفاده کمینه نیروها عوامل فرسودگی شغلی سازمانی کتابداران به ترتیب شدت تنیدگی اعلام شدند.

رسولی (۱۳۷۸) در پژوهشی تحت عنوان بررسی سطوح تنیدگی سازمانی و تاثیر آن بر اثربخشی عملکرد مدیران آموزشی در دوره متوسطه شهر تهران، به بررسی فرسودگی شغلی در مدیران آموزشی مدارس راهنمایی شهر تهران پرداخت. در این پژوهش که جامعه آماری آن را ۶۰ نفر از از مدیران زن و مرد و ۲۴۰ نفر از دبیران مدارس راهنمایی در سه منطقه آموزشی شهر تهران تشکیل می‌دادند، مشخص شد که افزایش تنیدگی سازمانی، اثربخشی عملکرد مدیران در زمینه‌های برنامه‌ریزی، سازماندهی، هماهنگی و کنترل، تصمیم‌گیری و روابط انسانی را کاهش داده به این معنی که بیشترین میانگین اثربخشی عملکرد در زمینه‌های فوق‌الذکر در تنیدگی متوسط و کمترین میزان اثربخشی در تنیدگی شدید بوده است.

در مورد تاثیر کتاب درمانی، پژوهشی توسط جوکار و همکاران (۲۰۰۷) تحت عنوان تاثیر مشاوره رو در رو و کتاب درمانی شناختی<sup>۱</sup>، پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که هر یک از این روش‌ها می‌تواند در کاهش میزان افسردگی در بزرگسالان موثر باشد اما تاثیر آن‌ها مشابه و در راستای یکدیگر نیست. به عبارت دیگر هر یک از این روش‌های درمانی تاثیری مستقل از روش دیگر در درمان افسردگی دارند و در فرایند درمان وابسته به هم نیستند.

در پژوهشی که ساعتچی (۱۳۸۳) تحت عنوان عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارگران نساجی در یکی از کارخانه‌های بزرگ تهران انجام شد، نشان داده شد که بین عوامل درون سازمانی و عوامل ششگانه فرسودگی شغلی (شامل میزان افسردگی، عوارض اختلال‌های روان‌تنی، احساس خستگی و پوچی، ناهمدلی، احساس گناه، وسواس و بی‌علاقگی نسبت به کار) رابطه معناداری وجود دارد.

در زمینه بررسی فرسودگی شغلی در بین زنان کتاب دار شاغل، کین (۲۰۰۰) ارتباط بین احتمال تنظیم حالات منفی تنیدگی، درگیری، و تحلیل رفتگی را بررسی نمود. در این پژوهش کتابداران پرسشنامه‌های تنیدگی، معیار احتمال تنظیم حالات منفی و معیار درگیری و تحلیل رفتگی مسلج را تکمیل نمودند. نتایج این پژوهش نشان داد که در کتابداران با احتمال تنظیم حالات منفی زیاد، سطوح کمتری از تحلیل رفتگی و تنیدگی منفی وجود دارد.

## 1. Cognitive bibliotherapy

زنان کتاب‌داران دانشگاهی تاثیر مشاوره گروهی و ...

در مورد تاثیر مشاوره گروهی، مندلسون و همکاران (۲۰۰۷) پژوهشی تحت عنوان گروه درمانی به‌عنوان پلی اکولوژیکی برای افراد صدمه دیده از نظر روحی روانی انجام دادند. این پژوهشگران از مشاوره گروهی به‌عنوان فنی که افراد صدمه دیده از نظر روانی را احیا و به زندگی عادی و ارتباط عادی با دیگران باز می‌گرداند یاد می‌کنند. این پژوهشگران با مطالعه بر روی افرادی که دچار آسیب‌های تروماتیک شده‌اند، نشان دادند که در مورد این افراد مشاوره گروهی بسیار موثر است. این مطالعه رابطه معناداری بین تعداد جلسات و طول جلسات مشاوره گروهی با بهبود حال افراد صدمه دیده گزارش کرده است.

تروتسی و همکاران (۲۰۰۸) به بررسی فرسودگی شغلی در گروهی از افراد مراقب<sup>۱</sup> بیماران آلزایمری در برزیل پرداختند. در این پژوهش، علاوه بر آزمون‌های تخصصی در حوزه‌های روانپزشکی و پزشکی برای شناسایی شدت بیماری بر روی افراد مبتلا به الزایمر، پرسشنامه فرسودگی مسلج، و پرسشنامه افسردگی و اضطراب بک بر روی کلیه شرکت کنندگان اجرا شد. ۶۹ مراقب به همراه بیمار آلزایمری که مسئولیت مراقبت از وی را داشتند در این پژوهش شرکت کردند. ۶٪ از مراقبان که در این پژوهش شرکت کردند احساس فرسودگی شغلی داشتند و در ۴۷/۸٪ از آن‌ها فرسودگی عاطفی گزارش شد. مراقبان که فرسودگی عاطفی را تجربه می‌کردند مبتلا به احساس مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی نیز بودند.

لیدرن و دیگران (۱۹۹۴) هم در پژوهش خود تحت عنوان مقایسه کتاب درمانی و مشاوره درمانی در درمان اختلالات هراس، نشان دادند که هر دو نوع مداخله یعنی کتاب درمانی و گروه درمانی تغییرات معنی‌داری را در میان افراد آزمودنی بر جای گذاشته‌اند. این پژوهش رابطه معناداری را بین این دو روش مداخله‌گر گزارش نکرده است.

دکوک و داگلاس (۲۰۰۰) پژوهشی را پیرامون نقش کارگران مشکل‌آفرین در فرسودگی‌های شغلی در پروژه‌های ساختمانی انجام دادند. این پژوهش با اشاره به رفتارهای مشکل‌آفرین، فهرست عوامل تنش‌زای روانی را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که تنها عاملی که از دید مدیران و کارفرمایان پروژه‌های ساختمانی در فرسودگی شغلی مهم است رفتارهای کارگران مشکل‌آفرین است. نتایج این پژوهش نشان داد که مشکل‌آفرینی کارگران رابطه منفی قوی با تشکیل گروه و رضایت شغلی و رابطه مثبت با ورشکستگی، تمایل به ترک کار و افسردگی دارد.

تاثیر کتاب درمانی در جمع‌هراسی<sup>۲</sup> در مطالعه‌ای تحت عنوان "سودمندی کتاب درمانی در درمان جمع‌هراسی (چانگ و کئون، ۲۰۰۹) بررسی شده است. در این مطالعه ۳۸ نفر از افرادی

- 
1. Caregiver
  2. Social phobia

که به این اختلال مبتلا بودند را به صورت تصادفی به سه گروه تقسیم کردند: گروه اول کتاب درمانی همراه با پسخوراند<sup>۱</sup>، به گروه دوم کتاب درمانی بدون پسخوراند، و گروه سوم هم به عنوان گروه کنترل انتخاب شدند. قبل و بعد از درمان مقیاس جمع هراسی<sup>۲</sup> (SPS) و مقیاس مداخله اضطراب اجتماعی<sup>۳</sup> (SIAS) که پرکاربردترین مقیاس‌های مورد استفاده در جمع هراسی به‌شمار می‌آیند اجرا شد. روند بهبود با توجه به مقیاس جمع هراسی (SPS) در دو گروهی که کتاب درمانی دریافت کرده بودند به نسبت گروه کنترل بسیار معنادار و با توجه به مقیاس مداخله اضطراب اجتماعی (SIAS) بی‌معنا بود. در عین حال تفاوت معناداری بین دو گروهی که کتاب درمانی با پسخوراند و بدون پسخوراند دریافت کرده بودن مشاهده نشد.

در مورد تاثیر کتاب درمانی و استفاده از کتاب‌های موضوعی در درمان اختلالات روانی مخصوصاً اضطراب، ردینگ و همکارانش (۲۰۰۸) ۵۰ عنوان از پرفروش‌ترین کتاب‌های مرتبط با موضوعاتی در مورد اضطراب، افسردگی و عناوینی که در رابطه با اختلالات پس‌صحنه‌ای بود را تهیه کردند. سپس این کتاب‌ها را توسط گروهی از متخصصان موضوعی در حیطه‌های مشاوره و روان‌شناسی بررسی و از آن‌ها خواستند تا آن‌ها را در اختیار مراجعان خود قرار دهند و ارزیابی خود را از کیفیت تاثیر این کتاب‌ها در درمان اختلالات مرتبط گزارش کنند. نتایج نشان داد که رابطه بسیار معناداری بین عنوان کتاب‌ها، محتوای کتاب‌ها و استفاده‌کننده‌گان وجود دارد. از طرف دیگر رابطه بسیار معناداری هم بین نویسندگان کتاب‌ها و تاثیرگذاری کتاب‌ها بدست آمد. تاثیر کتاب‌هایی که توسط نویسندگان متخصص در حوزه‌های سلامت روان، نویسندگانی که تنها در حیطه‌های روانشناسی و مشاوره مدرک دکترا داشتند و نویسندگان متخصص موضوعی با هم تفاوت‌های معناداری داشتند. نتایج این پژوهش نشان داد که تمامی کتاب‌هایی که به عنوان کتاب‌های خودیار<sup>۴</sup> در بازار موجود بوده و حتی توسط روانشناسان و مشاوران هم تالیف شده‌اند در درمان اختلالات روانی و بهبود سلامت روان دارای تاثیر یکسان نیستند.

تاثیر کتاب‌درمانی در کمک به افراد ناتوان و سالخورده در اداره امور شخصی خود توسط فریزویک و همکارانش (۲۰۰۷) بررسی شد. این پژوهشگران برای افزایش سطح اعتماد به نفس و توانایی برای اداره و انجام امور شخصی در بین افراد سالخورده کتاب درمانی را انتخاب کردند. در این مطالعه پژوهشگران ۹۷ نفر از افراد سالخورده را به عنوان گروه آزمایش و ۹۷ نفر را به عنوان گروه شاهد برگزیدند. در این مطالعه سعی شد تمامی افراد از نظر سنی تقریباً هم سن بوده و از

1. Feedback
2. Social Phobia Scale
3. Social Interaction Anxiety Scale
4. Self-help

نظر توانایی انجام کار و سلامت روان نیز تقریباً مشابه باشند. نتایج این پژوهش نشان داد که کتاب درمانی در افزایش اعتماد به نفس، توانایی بیشتر برای انجام امور شخصی و مهارت در انجام این امور بسیار تاثیرگذار است. افراد گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل در انجام امور شخصی خود پس از مداخله بسیار موفق‌تر از گروه آزمایش بودند. این پژوهشگران نشان دادند که می‌توان در افراد سالخورده که نسبت به درمان‌های رایج از خود مقاومت نشان می‌دهند از کتاب‌های خودیاری استفاده کرد.

گلبوکا و لیزوسکا (۲۰۰۹) در مطالعه‌ای تحت عنوان فرسودگی شغلی و استرس در پزشکان لهستانی به بررسی این سندرم در ۷۷ پزشک لهستانی پرداختند. از این تعداد افراد ۱۸ نفر مرد و ۲۳ نفر زن بودند و باقی افراد یعنی ۱۹ مرد و ۱۷ زن به عنوان گروه کنترل انتخاب شدند. در این پژوهش از پرسشنامه خودارزیابی سود و زیان هاب فولز<sup>۱</sup> استفاده شد. این مقیاس دو بخش دارد. در بخش اول شرکت کنندگان بر اساس منابع لذت‌جویی<sup>۲</sup> و حیاتی (در ۱۱ مقوله)، منابع روحانی<sup>۳</sup> (۷ مقوله)، منابع خانواده<sup>۴</sup> (۹ مقوله)، منابع سیاسی و مادی<sup>۵</sup> (۸ مقوله) و منابع قدرت و هویت<sup>۶</sup> (۵ مقوله) به مقیاسی ۵ رتبه‌ای پاسخ می‌دهند. در قسمت دوم با استفاده از مقوله‌های ۹۱ گانه فوق، مقیاسی ۶ درجه‌ای در اختیار شرکت کننده در پژوهش قرار می‌گیرد و از وی خواسته می‌شود تا شرایط خود را با توجه به مقوله‌های قسمت قبل در طی دوازده ماه گذشته ارزیابی کرده و بر اساس سود و زیان بیان نماید. نتایج این پژوهش نشان داد که بالاترین میانگین مربوط به دو خرده مقیاس منابع قدرت و هویت (۴/۳۵) و منابع خانواده (۴/۲۴) بود. این تحقیق نشان داد که پزشکان لهستانی فرسودگی شغلی و عدم رضایت شغلی بیشتری نسبت به سایر کارمندان شاغل در بخش پزشکی دارند. در این تحقیق تفاوت معناداری بین گروه پزشکان آزمودنی و گروه پزشکان کنترل مشاهده نشد.

تیمز و همکاران (۲۰۰۶) به بررسی فرسودگی شغلی در معلمان دبستانی و تفاوت‌های ناشی از جنس در این گروه از افراد پرداختند. برای این منظور ۹۰ نفر از معلمان زن و مرد (۳۹ مرد و ۴۹ زن) شاغل در دبستان‌های کوئینزلند را بصورت تصادفی انتخاب کردند. برای انجام این پژوهش، پژوهشگران پرسشنامه‌ای خود ساخته را در اختیار شرکت کنندگان در پژوهش قرار دادند که سوالات آنها بصورت ۵ درجه‌ای لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم رتبه‌بندی شده بود. نتایج

- 
1. Hobfoll's Questionnaire of Self-Assessment of Gains and Losses
  2. Hedonistic
  3. Spiritual resources
  4. Family resources
  5. Material and political resources
  6. Power and prestige resources

بررسی‌های آن‌ها نشان داد که زنان معلم در مقایسه با مردان معلم در شرایط مشابه در معرض فرسودگی شغلی بیشتری هستند. همچنین بین متغیرهای محل دبستان، مسئولان دبستان، سنوات خدمتی معلم و میزان فرسودگی شغلی رابطه معناداری گزارش شد. در این رابطه هر چقدر سنوات خدمتی در افراد بالاتر بود در زنان نسبت به مردان میزان فرسودگی شغلی روند نزولی داشته و مردان با افزایش سنوات خدمتی دچار فرسودگی بیشتری می‌شوند.

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل استرس‌زا و سندرمی است مرکب از فرسودگی عاطفی<sup>۲</sup>، مسخ شخصیت<sup>۳</sup> و فقدان موفقیت فردی<sup>۴</sup> که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق بیافتد (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱). به عبارت دیگر فرسودگی چیزی است که از خارج بر فرد تحمیل می‌شود و ناراحتی‌های جسمانی و روانی را در پی دارد.

### مشاوره گروهی

رابطه‌ای است بین یک مشاور و یک مراجع که در آن مشاور می‌کوشد تا مشکلات مراجع را درک و در حل مسائل سازگاری و انطباقی وی کمک کند. زمینه مشاوره انطباقی، مشاوره حرفه‌ای و اجتماعی و نظایر آن‌ها است. براساس این تعریف، مشاوره رابطه‌ای متقابل است که در آن مشاور و مراجع هر دو درگیر هستند (صافی، ۱۳۸۱). بنا به بررسی‌های گاستاد، در تعریف-هایی که از مشاوره به عمل آمده است سه خصیصه مشترک در آن‌ها وجود دارد: شرکت‌کنندگان، که معمولاً دو نفرند: یکی مشاور و دیگری مراجع؛ هدف، که معمولاً متوجه کمک به سازگاری، کارآمدی و سعادت فرد است و یادگیری که در پویش مشاوره‌ای مورد تاکید می‌باشد (شریفی و حسینی، ۱۳۷۰).

1. Job burnout
2. Emotional exhaustion
3. Depersonalization
4. Reduced personal accomplishment



## کتاب درمانی

کتاب درمانی یعنی روان درمانی با استفاده از فن کتاب خواندن یا به عبارتی ساده‌تر می‌توان گفت: "استفاده از کتاب برای درمان" (تبریزی، ۱۳۷۲). در واقع کتاب درمانی فرایند یا فعالیتی است که برای کمک به افراد در حل مشکلات و یا درک و شناخت خود از طریق تعامل پویا با متن خواندنی یک کتاب بکار می‌رود (نوابی نژاد و ریاحی‌نیا، ۱۳۸۵).

هنگامی که فرد کتابی را می‌خواند یا به آن گوش می‌دهد همانندسازی<sup>۱</sup> پالایش روانی<sup>۲</sup> و در نهایت، بینش<sup>۳</sup> را تجربه می‌کند. در مرحله همانندسازی، فرد از جنبه شناختی، تجربه‌های خود را با فرایندهای برون‌سازی<sup>۴</sup> و درون‌سازی<sup>۵</sup> کامل‌تر کرده و از نظر عاطفی تنش‌های خود را کاهش می‌دهد.

## سوالات پژوهش

- ۱- تاثیر مشاوره گروهی بر فرسودگی شغلی در کتاب‌داران دانشگاهی چگونه است؟
- ۲- تاثیر کتاب‌درمانی بر فرسودگی شغلی کتاب‌داران چگونه است؟
- ۳- کدام یک از روش‌های درمانی بکار گرفته شده در درمان فرسودگی شغلی کتاب‌داران موثرتر است؟
- ۴- چه رابطه‌ای بین فرسودگی شغلی و وضعیت تاهل وجود دارد؟
- ۵- چه رابطه‌ای بین فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات وجود دارد؟

## روش پژوهش و جمع‌آوری اطلاعات

این پژوهش با روش نیمه تجربی با استفاده از پیش‌آزمون و پس‌آزمون و گروه‌های آزمایش و کنترل می‌باشد. برای این منظور از بین زنان کتاب‌دار دانشگاهی که به مرکز مشاوره دانشگاه به دلیل افسردگی خفیف مراجعه کرده بودند، ۳۰ نفر به شیوه غربالگری به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار این پژوهش پرسشنامه مسلج می‌باشد در واقع پرسشنامه فرسودگی شغلی در بین کتاب‌داران توزیع شد و ۳۰ نفر از کسانی که در این پرسشنامه نمره بالا کسب کردند انتخاب و به‌صورت تصادفی به سه گروه ده نفره تقسیم شدند. دو گروه ده نفره آزمایشی (مشاوره گروهی و

- 
1. Identification
  2. Catharsis
  3. Insight
  4. Introjection
  5. Projection

کتاب درمانی) و یک گروه به عنوان گروه کنترل انتخاب شدند. متغیر وابسته در این پژوهش فرسودگی شغلی بود که توسط آزمون تنیدگی شغلی در آزمودنی‌ها ارزیابی شد. دو گروه آزمایش در هشت جلسه مشاوره گروهی و کتاب درمانی به تفکیک شرکت کردند. داده‌های این پژوهش با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۴ تحلیل شد.

جلسات مشاوره گروهی در قالب آموزش مهارت‌های مقابله‌ای صورت گرفت. این جلسات در ۸ جلسه ۱/۵ ساعته اجرا گردید. محتوای جلسات ۴-۱ مشاوره گروهی:

۱. شناسایی افکار غیرمنطقی و تحریف‌های شناختی
  ۲. راهبردهای کنترل افکار منفی و جایگزین کردن آن با افکار مثبت
  ۳. راهبردهای کنترل افکار منفی و جایگزین کردن آن با افکار مثبت
  ۴. مثبت اندیشی و تکنیک‌های آن
- محتوای جلسات ۸-۵ مشاوره گروهی:
۱. تعریف استرس و آشنایی با استرس شغلی و نشانه‌های آن
  ۲. تاثیر استرس بر سلامت روانی و ذهنی
  ۳. آموزش تکنیک‌های مقابله با استرس
  ۴. آموزش مهارت تن آرامی
- در بخش کتاب درمانی ۲ کتاب تهیه و در اختیار گروه قرار گرفت. این دو کتاب عبارت بودند

از:

۱. ۱۲ گام تا خوشبختی/محمد سیدا
۲. استرس شغلی: علل و راهکارهای مقابله با آن/فرشته عاملی و آزاده اولیایی

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

### فرضیه پژوهش

دو رویکرد مشاوره گروهی و کتاب درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان کتاب داران تاثیر دارد و میزان تاثیر مشاوره گروهی و کتاب درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان کتابدار متفاوت است.

### یافته‌های پژوهش

جامعه مورد نظر ۱۳ نفر مجرد و ۱۷ نفر متأهل می‌باشند که بالاترین مدرک تحصیلی آنان کارشناسی ارشد (۵ نفر) و فقط یک نفر دارای مدرک دکترا و بقیه مدرک دیپلم داشتند.

داده‌های توصیفی مربوط به نمرات آزمودنی‌های گروه‌های آزمایش و گروه کنترل در پیش‌آزمون و پس‌آزمون فرسودگی شغلی در جدول ۱ ارایه شده است.

پیش‌آزمون و پس‌آزمون فرسودگی شغلی در ۲ گروه آزمایشی مشاوره و کتاب‌درمانی و نیز گروه کنترل محاسبه شد. نمرات پیش‌آزمون هر ۳ گروه هیچگونه تفاوت معنادار آماری با یکدیگر ندارند، ولی میانگین نمرات پس‌آزمون در گروه مشاوره ۱۴/۸۵؛ در گروه کتاب‌درمانی ۱۷/۴۶ و در گروه کنترل ۲۲/۱۵ می‌باشد. بنابراین میانگین گروه مشاوره موثرتر از کتاب‌درمانی و میانگین هر دو گروه آزمایشی از نظر آماری به طور معناداری با گروه کنترل تفاوت دارد.

جدول ۱. داده‌های توصیفی فرسودگی شغلی در گروه آزمایش و کنترل

گروه	تعداد	نوبت آزمون	میانگین	انحراف معیار
مشاوره‌درمانی	۱۰	پیش‌آزمون	۲۴/۴۳	۱۴/۶۴
		پس‌آزمون	۱۴/۸۵	۸/۸
کتاب‌درمانی	۱۰	پیش‌آزمون	۲۴/۷۷	۱۴/۷۰
		پس‌آزمون	۱۷/۴۶	۷/۹
کنترل	۱۰	پیش‌آزمون	۲۳/۹۲	۱۲/۴۲
		پس‌آزمون	۲۲/۱۵	۱۳/۲۰

با نگاهی اجمالی به نتایج فوق دو نکته به چشم می‌خورد که معنی‌داری آن‌ها باید با شاخص‌های آماری مناسب بررسی گردد: نخست این‌که بین میانگین‌های سه گروه در پیش‌آزمون تفاوت چشمگیری مشاهده نمی‌شود؛ و دوم این‌که پس‌آزمون گروه‌های آزمایش نسبت به پیش‌آزمون گروه کنترل تفاوت قابل توجهی نشان می‌دهد، در حالی‌که میانگین نمرات پس‌آزمون گروه کنترل در مقایسه با پیش‌آزمون نامحسوس می‌باشد.

در این قسمت برای بررسی میزان تاثیر مشاوره گروهی و کتاب‌درمانی بر فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه تربیت معلم از شاخص آماری تحلیل کوواریانس (ANCOVA) استفاده گردید. جدول ۲ و ۳ یافته‌های حاصل را خلاصه می‌کند.

جدول ۲. نتایج آزمون لون برای بررسی همگنی واریانس گروه‌ها

نسبت F	درجه آزادی صورت	درجه آزادی مخرج	سطح معناداری
۱/۲۲	۲	۳۷	۰/۳

مطابق اطلاعات جدول ۲ آزمون لون فرض برابری واریانس گروه‌ها را نشان می‌دهد، زیرا نسبت‌های  $F$  مشاهده شده معنی‌دار نشده است. بنابراین فرض همسانی واریانس‌های این نمره‌ها برقرار بود و استفاده از مدل تحلیل کوواریانس این داده‌ها بلامانع است. یافته‌های این تحلیل در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل کوواریانس تاثیر مداخلات بر فرسودگی شغلی

متغیر وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی‌داری
فرسودگی شغلی	۴۷۵/۹۴۷	۲	۲۳۷/۹۷۳	۷/۵۰	۰/۰۰۲

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که حداقل بین دو گروه از گروه‌های سه‌گانه تفاوت معنی‌داری وجود دارد. برای مشخص شدن اینکه تفاوت بین کدام گروه‌ها معنی‌دار است، بین گروه‌ها، مقایسه‌های جفتی صورت گرفت (جدول ۴).

جدول ۴. مقایسه‌های جفتی بین گروه‌های آزمایش و کنترل

گروه مرجع	گروه مقایسه	اختلاف میانگین	خطای معیار	معنی‌داری
مشاوره گروهی	کتاب‌درمانی	۲/۳۹	۲/۱۷	۰/۸
	کنترل	۸/۲۲	۲/۱۷	۰/۰۰۲
کتاب‌درمانی	کنترل	۵/۸۲	۲/۲۲	۰/۰۰۳

جدول ۴ نشان می‌دهد که بین هر دو گروه مشاوره‌گروهی و کتاب‌درمانی با گروه کنترل تفاوت معنی‌داری وجود دارد، به این معنی که هم مشاوره گروهی و هم کتاب‌درمانی بر فرسودگی شغلی تاثیر معنی‌دار دارد، اگر چه میانگین فرسودگی شغلی گروه مشاوره گروهی در پس‌آزمون پایین‌تر از گروه کتاب‌درمانی است اما تفاوت بین دو گروه از نظر آماری معنی‌دار نشده است.

جدول ۵. مقایسه نمرات فرسودگی شغلی در افراد متاهل و مجرد

گروه	تعداد	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	t	معنی‌داری
مجرد	۱۳	۲۵/۰۷	۱۶/۷۵	۳۸	۰/۳۳	۰/۷
متاهل	۲۷	۲۳/۵۵	۱۲/۲۰			

جدول ۵ نشان می‌دهد که اگرچه میانگین نمرات فرسودگی شغلی مجردها بالاتر از متاهلین است، ولی از نظر آماری اختلاف معنی‌داری در فرسودگی شغلی آنان وجود ندارد. جهت مقایسه نمرات فرسودگی شغلی در بین دارندگان مدارک تحصیلی متفاوت از تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده گردید که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. خلاصه نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه فرسودگی شغلی در بین دارندگان مدارک تحصیلی متفاوت

متغیر	منبع واریانس	مجموع مجزورات	درجات آزادی	نسبت F	سطح معناداری
فرسودگی شغلی	بین گروهی	۷۹۸/۳۴۱	۳	۱/۴۸	۰/۲۴
	درون گروهی	۶۴۶۱/۵۵۹	۳۶		

یافته‌های جدول ۶ نشان می‌دهد که بین دارندگان مدارک تحصیلی متفاوت در نمرات فرسودگی شغلی از نظر آماری تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مدرک تحصیلی کتابداران تاثیری بر میزان فرسودگی شغلی آنان ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

کتابداری از مشاغلی است که تنیدگی و فشارهای روانی ناشی از شغل در آن در تحقیقات بسیاری گزارش شده است. از جمله این عوامل تنیدگی عبارتند از: سختی کار، کمبود وقت، فقدان منابع و تجهیزات، روابط کار ضعیف با همکاران، حقوق ناکافی و بعضاً رفتار ناشایست ارباب رجوع و مشکل برقراری ارتباط دو جانبه با آنها را می‌توان نام برد (خسروی ۱۳۸۲، کریاکو ۱۳۸۱، دانهام ۱۹۹۸).

متأسفانه در کشور ما با وجود پژوهش‌های توصیفی در این زمینه، تحقیقات تجربی در زمینه کاهش و رفع این فرسودگی شغلی در زنان کتابدار صورت نگرفته است. پژوهش حاضر به بررسی تأثیر مشاوره گروهی و کتاب درمانی در کاهش فرسودگی شغلی آنها پرداخته است.

در ارتباط با تاثیر کتاب درمانی بر فرسودگی شغلی براساس جدول یک میانگین پیش آزمون و پس آزمون نمرات فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که مشاوره گروهی تاثیر معناداری بر کاهش فرسودگی شغلی کتاب داران داشته است. یافته‌های این بخش از پژوهش با پژوهش‌های (جوکار و همکاران، ۲۰۰۷) همخوانی دارد.

در مقایسه دو رویکرد درمانی، اساس جدول ۴ و مقایسه میانگین نمرات پیش آزمون و پس آزمون گروه‌های آزمایشی (مشاوره گروهی و کتاب درمانی) تفاوت معناداری با میانگین نمرات گروه کنترل دارد. به این معنا که مشاوره گروهی و کتاب‌درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی تاثیر معناداری دارند ولی با وجود تفاوت معنی‌دار بین میانگین پس آزمون دو گروه آزمایشی (مشاوره گروهی ۱۴/۸۵) و (کتاب‌درمانی ۱۷/۴۶) این تفاوت از نظر آماری معنادار نیست.

در این پژوهش می‌توان نتیجه گرفت که هر دو رویکرد مشاوره گروهی و کتاب درمانی در کاهش میزان فرسودگی شغلی کتاب‌داران موثر است ولی تاثیر مشاوره گروهی در مقایسه با کتاب‌درمانی بیشتر می‌باشد.

از نظر وضعیت تاهل، براساس جدول ۵، اگرچه میانگین نمرات فرسودگی شغلی افراد مجرد بالاتر از از افراد متأهل است ولی این اختلاف از نظر آماری معنادار نمی‌باشد و این یافته‌ها با یافته‌های (چن و همکارانش، ۱۹۹۵) کاملاً همخوانی دارد. بدین معنا که میزان فرسودگی شغلی در افراد مجرد در مقایسه با افراد متأهل بالاتر است.

از نظر وضعیت تحصیلی، براساس جدول شماره ۶ بین دارندگان مدرک تحصیلی کارشناسی، کارشناسی ارشد و دکتری تفاوت معناداری در میانگین نمرات فرسودگی شغلی گروه نمونه این تحقیق تفاوت معناداری بدست نیامد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که مدرک تحصیلی کتاب‌داران تأثیر معناداری بر میزان فرسودگی شغلی آنان ندارد.

متأسفانه پژوهشی که رابطه بین این دو متغیر، یعنی میزان فرسودگی شغلی و مدرک تحصیلی را نشان دهد در پژوهش‌های داخلی و خارجی بدست نیامد. در نهایت دو فرضیه پژوهش حاضر تایید شد همان‌گونه که ملاحظه شد دو رویکرد مشاوره گروهی و کتاب درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی کتاب‌داران تاثیر دارد. میزان تاثیر این دو رویکرد متفاوت بدست آمده است هر چند که مشاوره گروهی تاثیر بیش‌تری بر کاهش استرس شغلی کتاب‌داران داشته است با وجودی که این تفاوت از نظر آماری معنادار نبوده است، ولی با توجه به ماهیت مشاوره گروهی که یک فرآیند رویاروی با مراجعان است و در آن نه تنها ارتباط کلامی که ارتباط غیر کلامی نیز در آن مداخله دارد و تحقیقات گسترده بیش از یک قرن کارآمدی و موثر بودن آن را بر مشکلات روانی - رفتاری افراد از جمله فرسودگی شغلی را به اثبات رسانیده است بر این اساس پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- با توجه به میزان گسترش فرسودگی شغلی بین زنان کتابدار دانشگاهی و عوامل تأثیرگذار بر آن، در مورد شغل کتابداری (که از مشاغلی است که تنیدگی و فشار روانی در آن به دلیل کمبود نیروی انسانی، تجهیزات، حقوق ناکافی و... بالاست و به همین دلیل از مشاغل سخت و با حجم زیاد کار محسوب می‌شود) پیشنهاد می‌شود؛ مسئولین دانشگاهی نسبت به رفع یا کاهش عوامل

زنان کتاب‌داران دانشگاهی تاثیر مشاوره گروهی و ...

فوق که تأثیر مستقیم بر روی سلامت روان و کیفیت ارائه خدمات کتابداران دارد، اقدامات موثری در دستور کار خود قرار دهند.

- با توجه به اثربخشی مشاوره گروهی و کتاب درمانی در کاهش فرسودگی شغلی کتاب‌داران دانشگاهی پیشنهاد می‌شود؛ مشاوران و درمانگران از روش ترکیبی مشاوره گروهی و کتاب درمانی نسبت به کاهش فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاهی استفاده نمایند.

## منابع

- تبریزی، مصطفی. (۱۳۷۲) کتاب درمانی، تهران: فراروان، ۱۲.
- رسولی، هوشنگ. (۱۳۷۸) بررسی سطوح تنیدگی سازمانی و تاثیر آن در اثربخشی عملکرد مدیران آموزشی در دوره متوسطه شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۱) عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارگران نساجی. موسسه کار و تامین اجتماعی. طرح پژوهشی منتشر نشده.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۷) بهداشت روانی در محیط کار با تاکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی. نشر ویرایش: تهران. صص ۲۹-۳۲.
- شریفی، حسن و حسینی، سید مهدی (۱۳۷۰) اصول و روش‌های راهنمایی و مشاوره، انتشارات رشد: تهران.
- صافی، احمد. (۱۳۸۱) راهنمایی و مشاوره در دوره های تحصیلی، انتشارات رشد: تهران.
- نوبی نژاد، شکوه (۱۳۷۳) راهنمایی و مشاوره، انتشارات معاصر، تهران.

- Cain, JE (2000) teacher burnout: the relationship between negative mood regulation expectancies, stress, coping, and distress. *Mal*, 2002/3/8. Available online at: [www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/1396801](http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/1396801)
- Chen, M; Miller, G; Cooper, D; et al (1995). Taiwanese junior college teachers' stress: counseling implications. *Proceedings of the fifth International Counseling Conference, Xianggang, Hong Kong.*
- Chung, YS; Kwon, JH (2009). The efficacy of bibliotherapy for social phobia. *Brief Treatment and Crisis Intervention Advances*. Vol 22 (4):123-129
- Dekoek, K; Douglas, P (2000) The role of coworker burden in organizational and occupational stress. *DAI*, Vol. 3 (3): 11-19
- Frieswijk, N; Steverink, B; Buunk, B; et al. (2007) The effectiveness of a bibliotherapy in increasing the self-management ability of slightly to moderately frail older people. *Patient Education and Counseling*. Vol. 61 (2): 219-227.
- Glebocka, A; Lisowska, A (2009) Professional burnout and stress among Polish physicians explained by the Hobfoll resources theory. *Institute of Psychology, Wroclaw University: Opole*, p. 5-10.

- Jokar, M; Bagheban, I; Ahmadi, SA (2007) Comparison of face to face counseling and cognitive bibliotherapy in reducing depressive symptoms. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*, 2007; 12 (3): 270-276
- Lidren, A; et al (1994) A comparison pf bibliotherapy and grouptherapy in the treatment of panic disorder. *Journal of Counselling and Clinical Psychology*. Vol. 62(4): 865-869.
- Mendelsohn, M; Zachary, RS; Harney, PA (2007) Group therapy as an ecological bridge to new community of trauma survivors. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*. Vol. 14 (1//2): 227-243.
- Maslach, C; Jackson, S (1981) The measurement of experienced burnout. *J OCC Beh*. Vol. 1 (4):99-113
- Redding, RE; Herbert, JD; Forman, EM, et al. (2008) Popular self-help books for anxiety. *Professional Psychology: Research and Practice*. Vol. 39 (5): 537-545
- Scogin, F, Jamison, C, goshneaur, K.(1989). "comparative efficiency of cognitive and behavioral bibliotherapy for mildly and moderately depressed older adults". *Journal of consultation, clinical psychology*.Vol.57(3)
- Timms, C; Graham, D; Caltabiano, M (2006) Gender implication of perceptions of trustworthiness of school administration and teacher burnout/job stress. *Australian Journal of School Issues*. Vol. 41 (3):343-358.
- Truzzi, A; et al (2008) Burnout in a sample of Alzheimer's disease caregivers in brazil. *The European Journal of Psychiatry*. Vol. 22(3)
- Wollersheim, J; Wilson, J (1991) group treatment of unipolar depression. *Professional Psychology: Research and Practice*. Vol. 22 (6): 496-502

