

بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه

استان کردستان

نوشته نصرالله عرفانی

معرفی مقاله

به منظور بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان در سال تحصیلی ۷۸ - ۱۳۷۷ با عنایت به کوچکی جامعه آماری، کلیه مشاوران که تعداد آنان ۱۴۵ نفر (۸۲ نفر مرد و ۶۳ نفر زن) است، طی یک مطالعه توصیفی با استفاده از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی (که ضریب پایایی آن در این پژوهش به روش بازآزمایی ۰/۷۶ و با استفاده از فرمول آلفای کربناخ ۰/۸۰ محاسبه گردید) و پرسش‌نامه محقق ساخته مورد پژوهش قرار گرفتند. داده‌های لازم گردآوری شد و نتایج با استفاده از شاخص‌های آمار توصیفی و ضرایب هم‌بستگی پیرسون و تائوی کندال ارائه گردید.

نتایج پژوهش بیانگر آن است که ۲۲/۱ درصد از مشاوران به دلیل فرسودگی زیاد در رنج‌اند. در ضمن، بین نوع نگرش مشاوران درباره اهمیت کار مشاوره و میزان فرسودگی شغلی آنان و همچنین بین نوع نگرش مشاوران در خصوص میزان همکاری سایر کارکنان و میزان فرسودگی شغلی آنان تفاوت وجود دارد. به علاوه، معلوم شد

که بین سابقه خدمت و فرسودگی شغلی مشاوران ضریب همبستگی ۷٪ وجود دارد و پرداختن به خدمات مشاوره‌ای موجب بروز افسردگی شغلی می‌شود به علاوه بین تعداد ساعات دوره‌های ضمن خدمت و میزان فرسودگی ضریب همبستگی ۶٪ وجود دارد اما رابطه آن با سابقه خدمت در مشاوره مثبت است؛ اگرچه شدت آن‌ها ضعیف می‌باشد. در خاتمه، نتایج مورد بحث قرار گرفته و پیشنهادهایی ارائه شده است که با هم آن‌ها را در مقاله می‌خوانیم. این مقاله را آقای نصرالله عرفانی عضو هیأت علمی دانشگاه کردستان نوشته و در اختیار فصلنامه قرار داده است که به این وسیله از نامبرده قدردانی می‌شود.

وفصلنامه،



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

بیان مسأله

فرسودگی شغلی^۱ از نظر مفهومی یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی را در بر می‌گیرد که از فشار هیجانی پی‌درپی ناشی می‌شود و موضوعی است که امروزه مورد توجه پژوهشگران قرار گرفته است. از جمله، به نظر کوری^۲ (۱۹۹۱) فرسودگی، پدیده‌ای بسیار شایع در حرفه‌های یاری‌رسانی^۳ است (۱) و به اعتقاد گلدارد^۴ (۱۹۸۹) همه مشاوران، سطحی از فرسودگی را تجربه می‌کنند (۲). با عنایت به این که اکنون چند سال از اجرای نظام جدید آموزش متوسطه می‌گذرد و یکی از ویژگی‌های بارز این نظام، ارائه خدمات مشاوره‌ای توسط مشاوران است، این سؤال مطرح می‌گردد که آیا مشاوران دچار فرسودگی شغلی شده‌اند. میزان این فرسودگی چه قدر است؟ چه عواملی با آن ارتباط دارد و چه راه‌حلی برای مقابله با آن پیشنهاد می‌شود؟

اهمیت و ضرورت مسأله

نظام آموزش و پرورش هر سال به منظور تأمین مشاوران مدارس از طریق استخدام نیروهای جدید یا جذب سایر دبیران علاقه‌مند اقدام می‌کند و با به اجرا گذاشتن دوره‌های آموزش ضمن خدمت برای آنان متحمل هزینه‌هایی نیز می‌شود اما بنا به دلایل مختلف و شاید به دلیل فرسودگی شغلی، هر سال تعدادی از مشاوران انصراف خود را اعلام می‌کنند و مایل‌اند که در زمینه‌های آموزشی به خدمت خود ادامه دهند. از سوی دیگر، چنانچه مشاوران خود دچار فرسودگی شدید گردند، نمی‌توانند خدمات مشاوره‌ای مناسبی را در اختیار دانش‌آموزان قرار دهند. بنابراین، پژوهش در این باره به منظور شناخت علمی پدیده فرسودگی شغلی مشاوران و مقابله با آن به منظور تأمین بهداشت روانی مشاوران اهمیت زیادی دارد.

اهداف تحقیق

هدف کلی این پژوهش شناخت وضعیت فرسودگی شغلی مشاوران نظام جدید آموزش متوسطه است. به منظور نیل به این هدف کلی، اهداف خاص زیر مورد توجه قرار گرفتند:

- ۱- تعیین میزان فرسودگی شغلی مشاوران.
 - ۲- شناسایی عمده‌ترین عوامل شخصی و شغلی مرتبط با فرسودگی شغلی مشاوران.
 - ۳- ارائه پیشنهادهاى کاربردی به منظور کاهش فرسودگی شغلی مشاوران.
- سؤالات تحقیق: در راستای اهداف یاد شده، این سؤالات مطرح شدند:

۱- میزان فرسودگی شغلی مشاوران چه قدر است؟

۲- بین عمده‌ترین ویژگی‌های شخصی مشاوران و میزان فرسودگی شغلی آنان چه رابطه‌ای وجود دارد؟

۳- بین عمده‌ترین ویژگی‌های شغلی مشاوران و میزان فرسودگی شغلی آنان چه رابطه‌ای وجود دارد؟

۴- برای کاهش فرسودگی شغلی مشاوران چه راهبردهای عملی پیشنهاد می‌شود؟
متغیرهای مورد پژوهش: در این مطالعه، رابطه فرسودگی شغلی مشاوران به عنوان یک متغیر وابسته با عمده‌ترین ویژگی‌های شخصی از جمله سن، جنس، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، محل اخذ مدرک، وضعیت استخدامی، سابقه خدمت، سابقه خدمت در مشاوره و میزان ساعات دوره ضمن خدمت و هم‌چنین عمده‌ترین عوامل شغلی از جمله نگرش مشاور به طرز تلقی مسئولان اداره و همکاران مدرسه نسبت به امر مشاوره، نگرش مشاور درباره میزان همکاری عوامل آموزشگاه با او و نیز وظایف شغلی مشاوران در زمینه‌های مختلف مورد مطالعه قرار گرفته است.

پیشینه تحقیق

مشاوره در اسلام اهمیتی والا و تاریخیچه‌ای طولانی دارد. این امر در عصر حاضر ضرورت خاصی یافته و کاربردهای متعددی در عرصه‌های مختلف از جمله خانوادگی، تحصیلی و شغلی پیدا کرده است. در زمینه مشاوره شغلی، انگیزش و رضایت شغلی نظریه‌های مختلفی مطرح شده و درباره فشار روانی^۵ ناشی از شغل و فرسودگی شغلی مباحث نظری بسیاری ارائه گردیده است. به علاوه، درباره فرسودگی شغلی در زمینه‌های گوناگون شغلی تحقیقات متعددی انجام گرفته است که نتایج جالبی در بر داشته‌اند. از جمله، ون^۱ و لیک^۲ (۱۹۹۳) نشان دادند که فرسودگی شغلی با فشار روانی ناشی از کار رابطه دارد (۳). کندریک^۳ و همکاران (۱۹۹۴) نیز معلوم کردند که منابع فشار روانی مشاوران با وظایف بهداشت روانی آنان در قبال دانش‌آموزان مرتبط است (۴). هم‌چنین، دلاس^۴ و همکاران (۱۹۹۷) نتیجه‌گیری نمودند که فرسودگی، واکنش نسبت به فشار روانی است (۵). به اعتقاد کوری (۱۹۹۱)، فشار روانی عاملی کلیدی برای رشد فرسودگی است (۶). در ارتباط با عوامل فرسودگی، گالا^۵ و همکاران (۱۹۹۳) دریافتند که سبب‌شناسی سندرم فرسودگی، عوامل فردی، سازمانی و اجتماعی - فرهنگی را شامل می‌شود (۷). دوکویت^{۱۱} و همکاران (۱۹۹۴) نیز نشان دادند که سه عامل سازمانی، شخصی و تحمل مصائب و مشکلات بیماران با فرسودگی ارتباط دارد (۸). ون^{۱۲} (۱۹۹۷) هم نتیجه‌گیری کرد که فقدان حمایت از طرف مسئولان، مسؤولیت زیادکاری، ساعات طولانی کار و کار زیاد و

سنگین، چهار عامل مؤثر در این زمینه‌اند (۹). در همین راستا، دیاز^{۱۳} و هیدالگو^{۱۴} (۱۹۹۴) نشان دادند که شرایط شغلی بر فرسودگی شغلی مؤثر است (۱۰) و در مطالعه دیگری، ساموئلسون^{۱۵} و همکاران (۱۹۹۷) نتیجه‌گیری نمودند که محیط کار منفی با فرسودگی شغلی مرتبط است (۱۱). از سوی دیگر، مطالعه پاپاداتو^{۱۶} و همکاران (۱۹۹۴) نشان داد که خصایص شخصیتی درصد بیشتری از تغییرپذیری فرسودگی تجربه شده را نسبت به متغیرهای شغلی و جمعیت‌شناختی پیش‌بینی می‌کند (۱۲). همین‌طور نتایج تحقیقات ایستبورگ^{۱۷} (۱۹۹۴)، گرینگلاس^{۱۸} و همکاران (۱۹۹۳)، ری^{۱۹} و میلر^{۲۰} (۱۹۹۴) نقش حمایت اجتماعی را در مقابله با فرسودگی شغلی تأیید می‌کنند (۱۳، ۱۴) و (۱۵).

به اعتقاد وارما^{۲۱} (۱۹۹۷)، مشاورانی که بیش‌تر وقت خود را برای رویارویی با فشار روانی مراجعان می‌گذرانند، خود در برابر فشار روانی آسیب‌پذیرترند (۱۶). بنجامین^{۲۲} و والرز^{۲۳} (۱۹۹۵) نیز به نتیجه مشابهی رسیدند (۱۷). به نظر گلدارد (۱۹۸۹) سرخوردگی نسبت به فرایند مشاوره و درمان، نشانه مهم فرسودگی است (۱۸). به اعتقاد کوری (۱۹۹۱) نیز مشاورانی که فرسودگی را تجربه می‌کنند، عموماً درمی‌یابند که خسته، بی‌رمق و بی‌انگیزه‌اند (۱۹). البته بارون^{۲۴} و گرینبرگ^{۲۵} (۱۹۹۰) نشان دادند که فرسودگی درمان‌پذیر است و تحلیل رفتگی بدنی و روانی قربانیان فرسودگی با دریافت کمک مناسب بهبود می‌یابد (۲۰).

نتایج تحقیق وایتلی^{۲۶} و همکاران (به نقل از سازمان بهداشت جهانی^{۲۷}، ۱۹۹۴) بیانگر این است که زنان به‌طور معناداری بیش از مردان فشار روانی را گزارش کرده‌اند (۲۱) اما پژوهش نرول^{۲۸}، هیلز^{۲۹} و مورین^{۳۰} (به نقل از واتکینز^{۳۱} و مزیدلوسایبیج^{۳۲}، ۱۹۹۵) مبین آن است که مردان بیش از زنان فرسودگی شغلی را گزارش کرده‌اند (۲۲). درحالی‌که نتایج تحقیقات پرتی^{۳۳}، مک‌کارتی^{۳۴} و کاتانو^{۳۵} بر یکسان بودن سطوح فرسودگی شغلی در میان مردان و زنان اشاره دارد (۲۳).

نتایج پژوهش بارون و گرینبرگ، ۱۹۹۰، وایتلی و همکاران، ۱۹۹۱ (به نقل از سازمان بهداشت جهانی، ۱۹۹۴) و واتکینز و مزیدلوسایبیج، ۱۹۹۵) بیانگر آن است که افراد متأهل در مقایسه با افراد مجرد سطوح پایین‌تری از فرسودگی را تجربه می‌کنند (۲۴). تحقیقات اکرلی^{۳۶} و همکاران (۱۹۸۸) نیز از این نکته حکایت می‌کند که فرسودگی شغلی در درمان‌نگران کم تجربه بیش‌تر است (۲۵).

در ایران نیز برومند (۱۳۷۵) نشان داد که مدیران در ترغیب عوامل اجرایی به همکاری با مشاور، عملکرد ضعیفی داشته‌اند و همکاری عوامل اجرایی با مشاور از حد متوسط

پایین تر بوده است (۲۶). رضایی (۱۳۷۳) پیشنهاد کرده است که به نیازها و مشکلات مشاوران مدارس رسیدگی بیش تری شود (۲۷) و حیدری گندمان (۱۳۷۷) نیز به نتیجه مشابهی رسیده است (۲۸). امینی (۱۳۷۷) پیشنهاد کرده است که فرسودگی کاری مشاوران مورد پژوهش قرار گیرد (۲۹). در ضمن، نتایج تحقیق خاکپور و بیرشک (۱۳۷۷) نشان داد که ۱۰ درصد آزمودنی‌ها دچار نشانگان فرسودگی شغلی خفیف تا متوسط هستند و ۲/۷ درصد آنان نیز نشانه‌های فرسودگی بسیار بالایی را نشان می‌دهند. در این مطالعه از نظر جنسیت، الگوهای شخصیتی، تجربه کاری مشاوران در ارتباط با فرسودگی شغلی آنان تفاوت معناداری مشاهده شد (۳۰).

روش‌شناسی

جامعه آماری، گروه نمونه و روش نمونه‌گیری: جامعه آماری این پژوهش کلیه مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان شامل ۱۴۵ نفر بوده است. به دلیل کوچک بودن جامعه، به شیوه سرشماری^{۳۷} اقدام شد و همه افراد جامعه مورد مطالعه قرار گرفتند.

ابزار پژوهش و روند گردآوری داده‌ها: به منظور گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی گلدارد^{۳۸} استفاده شد. روایی صوری^{۳۹} آن به تأکید متخصصان امر رسید و در این مطالعه، ضریب پایایی^{۴۰} آن به روش بازآزمایی^{۴۱} ۰/۷۶ و به روش دو نیمه کردن^{۴۲} ۰/۸۱ و با استفاده از فرمول آلفای کربناخ^{۴۳} ۰/۸۰ محاسبه شد. در ضمن، علاوه بر پرسش‌نامه مذکور از پرسش‌نامه محقق ساخته نیز به منظور اخذ اطلاعات شخصی و بررسی شرایط شغلی استفاده شد. شایان ذکر است که پرسش‌نامه‌ها توسط پرسشگرانی که به همین منظور آموزش دیده بودند، توزیع و توسط مشاوران تکمیل گردیدند.

روش تحقیق و روش آماری: روش تحقیق این پژوهش توصیفی^{۴۴} است و به منظور ارائه نتایج از شاخص‌های آمار توصیفی و ضرایب هم‌بستگی پیرسون^{۴۵} و تائوی^{۴۶} کندانال استفاده شده است.

ارائه نتایج

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی شغلی افراد مورد مطالعه برحسب متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، محل اخذ مدرک و وضعیت استخدامی

متغیرها	فراوانی	درصد	میانگین
جنسیت:			
مرد	۸۲	۵۶/۶	۱۱۰/۶۸
زن	۶۳	۴۳/۴	۱۱۱/۳۰
وضعیت تأهل:			
مجرد	۳۰	۲۰/۷	۱۱۱
متأهل	۱۱۵	۷۹/۳	۱۱۰/۹۴
رشته تحصیلی			
مشاوره	۴۳	۲۹	۱۰۹/۹۵
روان‌شناسی	۱۵	۱۰/۳	۱۱۲/۲۰
علوم تربیتی	۷۱	۴۹	۱۱۱/۶۳
سایر موارد	۱۷	۱۱/۷	۱۱۱/۷۱
محل اخذ مدرک:			
دانشگاه دولتی	۵۹	۴۰/۷	۱۰۹/۸
دانشگاه آزاد	۱۰	۶/۹	۹۹/۴۰
دانشگاه پیام نور	۳۰	۲۰/۷	۱۱۲/۶۳
مراکز ضمن خدمت	۴۱	۲۸/۳	۱۱۳/۱۷
سایر موارد	۳	۲/۱	۱۱۸
بی پاسخ	۲	۱/۳	-
وضعیت استخدامی:			
پارہ وقت	۱۵	۱۰/۳	۱۰۵/۰۷
پیمانی	۱	۰/۷	۱۲۰
رسمی آزمایشی	۱۱	۷/۶	۱۰۵/۱۶
رسمی قطعی	۱۱۸	۸۱/۴	۱۱۱/۸۸

اطلاعات جدول شماره ۱ بیانگر آن است که اندکی بیش از نیمی از افراد مورد بررسی (۱۴۵ نفر) را مردان (۵۶/۶ درصد) تشکیل می‌دهند. اکثر آنان (۷۹/۳ درصد) متأهل اند و رشته تحصیلی اغلب آن‌ها (۴۹ درصد) علوم تربیتی است. اکثراً فارغ التحصیل دانشگاه‌های دولتی (۷/۴۰ درصد) هستند و از نظر وضعیت استخدامی عموماً رسمی (۴/۸۱ درصد) می‌باشند.

جدول شماره ۲- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی افراد مورد بررسی برحسب متغیر سن

طبقه‌بندی سن	فراوانی	درصد	میانگین
۲۰ - ۲۵	۹	۶/۲	۱۲۰/۷۸
۲۶ - ۳۰	۶۱	۴۲/۱	۱۱۱/۹۳
۳۱ - ۳۵	۴۸	۳۳/۱	۱۱۱/۳۷
۳۶ - ۴۰	۱۳	۹	۱۰۶/۷۷
۴۱ - ۴۵	۹	۶/۲	۱۰۶/۵۶
۴۶ - ۵۰	۵	۳/۴	۹۶

تعداد: ۱۴۵ میانگین: ۳۱/۹۴ انحراف استاندارد: ۵/۴۹ پایین‌ترین سن: ۲۳ بالاترین سن: ۴۹

جدول شماره ۲ توزیع افراد مورد بررسی را براساس سن نشان می‌دهد. میانگین سن افراد مورد بررسی حدوداً ۳۲ سال، کم‌ترین سن ۲۳ و بیش‌ترین سن ۴۹ سال است. در ضمن، حدود نیمی از افراد مورد بررسی (۳/۴۸ درصد) از نظر سنی زیر ۳۰ سال دارند.

جدول شماره ۳- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی

افراد مورد بررسی برحسب سابقه خدمت

طبقه‌بندی سابقه خدمت	فراوانی	درصد	میانگین
۱ - ۵	۴۰	۲۷/۶	۱۰۹/۸۰
۶ - ۱۰	۴۲	۲۹	۱۱۲/۹۳
۱۱ - ۱۵	۳۸	۲۶/۲	۱۱۲/۹۲
۱۶ - ۲۰	۱۴	۹/۷	۱۱۱/۵۰
۲۱ - ۲۵	۷	۴/۸	۱۰۵/۸۶
۲۶ - ۳۰	۴	۲/۸	۹۰

تعداد: ۱۴۵ میانگین: ۱۰/۴۸ انحراف استاندارد: ۶/۴۷ کم‌ترین سابقه: ۱ بیش‌ترین سابقه: ۲۷

جدول شماره ۳ بیانگر آن است که میانگین سابقه خدمت مشاوران ۱۰/۴ سال است و در بین مشاوران کسانی هستند که اولین سال خدمت خود را می‌گذرانند.

جدول شماره ۴- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی افراد مورد بررسی برحسب سابقه خدمت در مشاوره

طبقه‌بندی سابقه خدمت در مشاوره	فراوانی	درصد	میانگین
۱-۲	۸۸	۶۰/۷	۱۱۰/۳۷
۳-۴	۴۱	۲۸/۳	۱۱۰/۷۶
۵-۶	۱۵	۱/۳	۱۱۶/۱۳
۷-۸	۱	۰/۷	۹۲

تعداد: ۱۴۵ میانگین: ۲/۴۹ انحراف استاندارد: ۱/۴۱ کم‌ترین سابقه: ۱ بیش‌ترین سابقه: ۷

جدول شماره ۴ بیانگر آن است که میانگین سابقه خدمت مشاوران در امر مشاوره ۲/۴۹ سال است. در بین آنان کسانی هستند که اولین سال خدمت مشاوره‌ای خود را می‌گذرانند و نیز کسانی که هفت سال سابقه کار در مشاوره دارند اما اکثر آنان (۶۰/۷ درصد) سابقه کار کم‌تر از دو سال دارند.

جدول شماره ۵- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی افراد

مورد بررسی برحسب تعداد ساعات دوره ضمن خدمت

طبقه بندی ساعات دوره ضمن خدمت	فراوانی	درصد	میانگین
۱-۵۰	۳۱	۲۱/۴	۱۱۰/۹۳
۵۱-۱۰۰	۱۸	۱۲/۴	۱۱۳/۵۰
۱۰۱-۱۵۰	۶۵	۴۴/۸	۱۱۰/۹۱
۱۵۱-۲۰۰	۱۵	۱۰/۳	۱۱۴/۶۷
۲۰۱-۲۵۰	۴	۲/۸	۱۰۵/۲۵
۱۵۱-۳۰۰	۶	۴/۱	۹۷/۷۳
۳۰۱-۳۵۰	۲	۱/۴	۱۳۳/۵۰
۳۵۱-۴۰۰	۳	۲/۱	۱۱۰/۳۳
۴۰۱-۴۵۰	۰	۰	-
۴۵۱-۵۰۰	۱	۰/۷	۹۴

تعداد: ۱۴۵ میانگین: ۱۲۲/۵۵ - انحراف استاندارد: ۸۷/۹۹ کم ترین ساعت: ۰ بیش ترین ساعت: ۷

جدول شماره ۵ بیان کننده آن است که میانگین ساعات دوره ضمن خدمت مشاوران ۱۲۲/۵۵ است و ۷۸/۶ درصد آنان ۱۵۰ ساعت دوره ضمن خدمت گذرانده اند.

جدول شماره ۶- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی افراد مورد بررسی برحسب نگرش آنان از طرز تلقی مسئولان و همکاران درباره مشاوره

نگرش	فراوانی	درصد	میانگین
منفی	۲۳	۱۵/۹	۱۳۵/۵۰
مثبت	۱۲۲	۸۴/۱	۱۰۸/۶۷

تعداد: ۱۴۵

براساس نتایج جدول شماره ۶، غالب مشاوران (۸۴/۱ درصد) دارای نگرش مثبت بودند.

جدول شماره ۷- توزیع فراوانی، درصد و میانگین نمره فرسودگی افراد مورد بررسی برحسب تکرش آنان درباره میزان همکاری عوامل آموزشگاه

همکاری	فراوانی	درصد	میانگین
کم	۳۲	۲۲/۱	۱۱۸/۹۳
زیاد	۱۱۳	۷۷/۹	۱۰۸/۹۵

تعداد: ۱۴۵

نتایج جدول شماره ۷ نشان می‌دهد که به نظر اغلب مشاوران (۷۷/۹ درصد) میزان همکاری عوامل آموزشگاه با آنان زیاد است.

جدول شماره ۸- توزیع فراوانی و درصد افراد مورد بررسی برحسب میزان فرسودگی شغلی

طبقه‌بندی میزان فرسودگی	فراوانی	درصد	میانگین
۴۰ - ۸۰	۴	۲/۸	۲/۸
۸۱ - ۱۲۰	۱۰۹	۷۵/۲	۷۷/۹
۱۲۱ - ۲۰۰	۳۲	۲۲/۱	۱۰۰

تعداد: ۱۴۵ میانگین: ۱۱۰/۹۵ انحراف استاندارد: ۱۹/۵۰ کم‌ترین میزان: ۶۷ بیش‌ترین میزان: ۱۷۶

جدول شماره ۸ بیانگر آن است که میانگین فرسودگی مشاوران ۱۱۰/۹۵، کم‌ترین نمره مشاهده شده ۶۷ و بیش‌ترین آن ۱۷۶ است. شایان ذکر که ۲/۸ درصد از مشاوران فرسودگی شغلی بسیار کمی دارند، فرسودگی شغلی ۷۷/۹ درصد کم است و ۲۲/۱ درصد نیز از فرسودگی شغلی زیاد در رنج‌اند.

جدول شماره ۹- ضریب همبستگی بین نمره فرسودگی شغلی و سن، سابقه خدمت، سابقه خدمت در مشاوره، تعداد ساعات دوره ضمن خدمت افراد مورد بررسی

متغیر	ضریب همبستگی
سن	۰/۱۷-
سابقه خدمت	۰/۰۷-
سابقه خدمت در مشاوره	۰/۰۷
تعداد ساعات دوره ضمن خدمت	۰/۰۶-

تعداد: ۱۴۵ نفر

نتایج جدول شماره ۹ حاکی از آن است که بین نمره فرسودگی شغلی افراد مورد بررسی با سن، سابقه خدمت و تعداد ساعات دوره ضمن خدمت آنان ضریب همبستگی منفی با شدت کم و با سابقه خدمت در مشاوره، ضریب همبستگی مثبت با شدت کم وجود دارد.

جدول شماره ۱۰- ضریب همبستگی بین وظایف شغلی و نمره فرسودگی شغلی افراد مورد بررسی

وظایف شغلی	ضریب همبستگی
هدایت تحصیلی	۰/۰۸-
راهنمایی شغلی	۰/۰۶
فعالیت‌های مشاوره‌ای	۰/۰۴
تشکیل جلسات	۰/۱۴
شرکت در جلسات	۰/۱۳
اجرای آزمون‌ها	۰/۰۱-
سایر فعالیت‌ها	۰/۰۴

تعداد: ۱۴۵ نفر

نتایج جدول شماره ۱۰ بیانگر آن است که بین وظایف شغلی مشاوران و میزان فرسودگی شغلی آنان رابطه ضعیفی وجود دارد.

یافته‌های تحقیق:

نتایج بیانگر آن است که به طور کلی، میانگین نمره فرسودگی شغلی مشاوران ۱۱۰/۹۵ است و ۲/۸ درصد خیلی کم و ۷۷/۹ درصد کمی فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند و ۲۲/۱ درصد نیز از فرسودگی زیاد در رنج‌اند.

میانگین نمره فرسودگی در زنان ۱۱۱/۳ و در مردان ۱۱۰/۶۸ می‌باشد که در زنان اندکی بیش‌تر از مردان است.

هم‌چنین، میانگین نمره فرسودگی در افراد مجرد (۱۱۱) با افراد متأهل (۱۱۰/۹۴) تفاوت قابل توجهی ندارد. میانگین نمره فرسودگی افراد برحسب رشته تحصیلی آن‌ها به ترتیب در روان‌شناسی ۱۱۲/۲، علوم تربیتی ۱۱۱/۶۳، سایر رشته‌ها ۱۱۱/۷۱ و مشاوره ۱۰۹/۰۵ می‌باشد. این امر نشانگر آن است که مشاوران فارغ‌التحصیل رشته مشاوره نسبت به فارغ‌التحصیلان سایر رشته‌ها فرسودگی کم‌تری دارند. همین‌طور، میانگین نمره فرسودگی افراد برحسب محل اخذ مدرک آنان به ترتیب مراکز ضمن خدمت ۱۱۳/۱۷، دانشگاه پیام‌نور ۱۱۲/۶۳، دانشگاه‌های روزانه دولتی ۱۰۹/۸ و دانشگاه آزاد ۹۹/۴ است. در ضمن، میانگین نمره فرسودگی افراد برحسب وضعیت استخدامی آنان به ترتیب، پیمانی ۱۲۰، رسمی قطعی ۱۱۱/۸۸، رسمی آزمایشی ۱۰۵/۱۶ و پاره‌وقت ۱۰۵/۰۷ است.

میانگین نمره فرسودگی مشاورانی که نگرش منفی دارند (۱۳۵/۵)، بیش‌تر از کسانی است که نگرش مثبت دارند (۱۰۸/۶۷). همین‌طور، میانگین نمره فرسودگی مشاورانی که احساس می‌کنند با آنان همکاری کمی صورت می‌گیرد (۱۱۸/۹۳)، بیش‌تر از مشاورانی است که احساس می‌کنند با آنان همکاری زیادی می‌شود (۱۰۸/۹۵).

محاسبه ضرایب هم‌بستگی بین نمره فرسودگی شغلی و متغیرهای مورد مطالعه نشان داد که نمره فرسودگی شغلی با سن $r = 0/17$ ، با سابقه خدمت $r = -0/07$ ، با سابقه خدمت در مشاوره $r = 0/07$ و با تعداد ساعات دوره ضمن خدمت $r = -0/06$ است. هم‌چنین، با توجه به ضریب هم‌بستگی بین فرسودگی شغلی افراد با عوامل و وظایف شغلی آنان، فرسودگی شغلی با هدایت تحصیلی $r = -0/08$ ، با راهنمایی شغلی $r = 0/06$ ، یا فعالیت‌های مشاوره‌ای $r = 0/04$ ، با تشکیل جلسات $r = 0/14$ ، با شرکت در جلسات $r = 0/12$ ، با اجرای آزمون‌ها $r = 0/01$ و با سایر فعالیت‌ها $r = 0/04$ می‌باشد که در مجموع بیانگر رابطه ضعیف میان آن‌هاست.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد که میانگین میزان فرسودگی شغلی مشاوران ۱۱۰/۹۵ است و ۲۲/۱ درصد از مشاوران از فرسودگی زیاد در رنج اند. به همین دلیل، در انجام وظایف شخصی شان با مشکلاتی روبه‌رو هستند. این نتیجه با نتایج اکثر تحقیقات انجام شده در این زمینه و زمینه‌های مشابه - از جمله لی^{۴۷} (۱۹۹۶) - همخوانی دارد (۳۱) و با تحقیق خاکپور و بیرشک (۱۳۷۷) همسوست. در توضیح این مطلب می‌توان گفت که اساساً فرسودگی پدیده‌ای شایع در بین حرفه‌های یاری‌رسانی از جمله مشاوره است. به نظر گلدارد (۱۹۸۹) این پدیده از فشار روانی رابطه بین فردی مشاوره‌ای ناشی می‌شود. این رابطه، رابطه‌ای نابرابر بین مشاور و مشاوره‌ای است که بیش‌تر کمک می‌کند و مراجعی که بیش‌تر کمک دریافت می‌کند. به بیان دیگر، رابطه مشاوره‌ای اساساً رابطه‌ای یک سویه است؛ به این معنا که مشاور، کمک دهنده و مراجع، کمک گیرنده است. در چنین رابطه‌ای، کاهش انرژی هیجانی مشاور گریزناپذیر است (۳۲). البته بارون و گرینبرگ (۱۹۹۰) معتقدند که این نشانگان درمان‌پذیر است و تحلیل رفتگی بدنی و روانی قربانیان فرسودگی، با دریافت کمک مناسب بهبود می‌یابد (۳۳).

نتایج بیانگر آن است که از نظر میزان فرسودگی شغلی، بین زنان و مردان مشاور تفاوت محسوسی وجود ندارد. این نتیجه با نتایج تحقیقات پرتی، مک کارتی، و کانو (به نقل از واتکینز و مزیدلو سایبج، ۱۹۹۵) همسوست (۳۴) اما با نتایج واتیلی و همکاران (به نقل از سازمان بهداشت جهانی، ۱۹۹۴) و نرول و همکاران (به نقل از واتکینز و مزیدلو سایبج، ۱۹۹۵) و خاکپور و بیرشک (۱۳۷۷) همخوانی ندارد (۳۵). با توجه به این که فرسودگی شغلی با ماهیت شغلی مشاوران مرتبط است، چنین به نظر می‌رسد که جنسیت مشاوران در این زمینه تأثیر چندانی ندارد. به عبارت دیگر، همه مشاوران - اعم از زن و مرد - تحت تأثیر فرسودگی شغلی تقریباً مشابهی قرار می‌گیرند.

نتایج حاکی از آن است که از نظر وضعیت تأهل، بین میزان فرسودگی مشاوران مجرد و متأهل تفاوت قابل ملاحظه‌ای مشهود نیست. این نتیجه با نتیجه تحقیق خاکپور و بیرشک (۱۳۷۷) مشابه است (۳۶) اما با نتایج تحقیقات بارون و گرینبرگ (۱۹۹۰) و واتیلی و همکاران (۱۹۹۱)، به نقل از سازمان بهداشت جهانی، ۱۹۹۴ و واتکینز و مزیدلو سایبج، ۱۹۹۵) همخوانی ندارد (۳۷). البته می‌توان گفت یکی از دلایلی که در این مطالعه سبب می‌شود بین میزان فرسودگی مشاوران مجرد و متأهل تفاوت محسوسی مشاهده نگردد، ممکن است کم بودن تعداد مشاوران مجرد در مقایسه با مشاوران متأهل باشد.

نتایج مبین آن است اگر چه میزان فرسودگی شغلی مشاوران با رشته تحصیلی مشاوره در

مقایسه با مشاوران فارغ التحصیل سایر رشته‌ها، کم‌تر است اما در مجموع، می‌توان گفت که از نظر میزان فرسودگی بین مشاوران با رشته‌های تحصیلی مختلف تفاوت زیادی وجود ندارد. شاید به این دلیل که رشته‌های دیگر نیز از رشته‌های بسیار نزدیک به مشاوره از جمله روان‌شناسی و علوم تربیتی هستند. نتایج بیانگر آن است که میزان فرسودگی شغلی مشاوران با عنایت به محل تحصیل آنان تفاوت اندکی دارد که می‌تواند ناشی از ارائه محتوای آزمایشی تقریباً همسان در ارتباط با واحدهای درسی دانشجویان در دانشگاه‌های مختلف باشد. نتایج هم‌چنین نشان می‌دهد که از نظر میزان فرسودگی، بین مشاوران با وضعیت استخدامی مختلف تفاوت قابل توجهی وجود ندارد. به عبارت دیگر، در این مطالعه، نوع وضعیت استخدامی عامل مؤثر و مهمی در میزان فرسودگی شغلی به شمار نمی‌رود.

نتایج حاکی از آن است که از نظر میزان فرسودگی شغلی، مشاورانی که درباره طرز تلقی مسؤولان و سایر همکاران نسبت به مشاوره نگرش مثبتی دارند و احساس می‌کنند سایر همکاران مدرسه در ارتباط با فعالیت‌های مشاوره‌ای با آنان همکاری زیادی دارند، در مقایسه با مشاورانی که نگرش آنان در این زمینه منفی است و احساس می‌کنند که همکاری لازم با آنان به عمل نمی‌آید، تفاوت زیاد و قابل توجهی وجود دارد. به عبارت دیگر، مشاورانی که بر این باورند که مسؤولان و سایر همکاران برای مشاوره و کار آنها اهمیت قائل‌اند و با آنان همکاری می‌کنند، نسبت به مشاورانی که فکر می‌کنند مسؤولان و سایر همکاران برای مشاوره و خدمات آنها اهمیت قائل نیستند و با آنان همکاری لازم را ندارند، به فرسودگی شغلی کم‌تری دچارند. لذا می‌توان نتیجه‌گیری کرد که فرسودگی شغلی علاوه بر آن که از شرایط واقعی شغلی و ماهیت خدمات مشاوره‌ای ناشی می‌شود، می‌تواند جنبه شناختی و ادراکی نیز داشته باشد.

نتایج نشانگر آن است که بین سن و میزان فرسودگی شغلی مشاوران ضریب هم‌بستگی ۰/۱۷ - وجود دارد. هم‌چنین، در این مطالعه بین سابقه خدمت و فرسودگی شغلی مشاوران ضریب هم‌بستگی ۰/۰۷ - مشاهده می‌شود، اگر چه شدت هم‌بستگی ضعیف است اما به هر حال بیانگر آن است که با افزایش سن مشاوران و سابقه خدمت آنان، میزان فرسودگی شغلی کاهش یافته است. در این مورد می‌توان گفت شاید به دلیل افزایش سن و سابقه خدمت، تجربه مشاوران در برخورد با مسائل و مشکلات شغلی افزایش می‌یابد و به همین جهت، آنان کم‌تر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. از سوی دیگر، نتایج مبین آن است که بین سابقه خدمت در مشاوره و فرسودگی شغلی مشاوران ضریب هم‌بستگی ۰/۰۷ وجود دارد که گرچه شدت آن بسیار کم است اما می‌تواند بیانگر آن باشد که پرداختن به خدمات مشاوره‌ای به لحاظ ماهیت کار مشاوره، موجب بروز فرسودگی شغلی می‌شود.

نتایج حاکی از آن است که بین تعداد ساعات دوره ضمن خدمت و فرسودگی شغلی ضریب همبستگی $0/06$ - وجود دارد. اگرچه شدت این ارتباط ضعیف است اما به هر حال مشاورانی که تعداد ساعت ضمن خدمت بیش تری در زمینه مشاوره گذرانده‌اند، به فرسودگی شغلی کم تری دچار می‌شوند و این امر مبین ضرورت تداوم آموزش ضمن خدمت مشاوران است. البته بهتر است به دلیل ضعف همبستگی یاد شده، در مورد برنامه و نحوه اجرای این نوع آموزش‌ها تجدیدنظر کرد. نهایتاً ضرایب همبستگی بین وظایف شغلی مختلف مشاوران و میزان فرسودگی شغلی آنان بیانگر آن است که اگرچه وظایف مختلف شغلی مشاوران از نظر سطح دشواری متفاوت است و از برخی جهات شغلی، مشاوران فشار روانی بیش تری دریافت می‌دارند اما این موضوع به‌طور اخص موجب فرسودگی شغلی آنان نمی‌شود بلکه به دلیل نوع شناخت و برداشت مشاوران از وظایف شغلی و شرایط کاری‌شان، بیش تر تحت تأثیر قرار می‌گیرند و سلامت روانی آنان به مخاطره می‌افتد و ممکن است دچار فرسودگی شغلی گردند.

پیشنهادها: پژوهشگران علاقه‌مند عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی مشاوران را مطالعه و نیز رابطه بین فشار روانی و فرسودگی شغلی را بررسی کنند. به مسؤولان امر نیز پیشنهاد می‌شود:

- ۱- در برنامه‌ریزی و نحوه اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت مشاوران تجدیدنظر شود و آموزش‌های لازم متناسب با نیازهای مشاوران ارائه گردد.
- ۲- در دوره‌های ضمن خدمت مشاوران، درباره عوامل و علائم فرسودگی شغلی بحث شود و در مورد نحوه مقابله با آن آموزش‌های لازم ارائه گردد.
- ۳- با عنایت به این که بخشی از فرسودگی شغلی مشاوران به ماهیت کار مشاوره باز می‌گردد، توصیه می‌شود به مشاوران آموزش داده شود تا هر چند وقت یکبار به وسیله پرسش‌نامه گلدارد - که اجرای آن آسان است - به خود ارزیابی فرسودگی شغلی بپردازند و در صورت مشاهده علائم فرسودگی به مقابله با آن مبادرت کنند.
- ۴- با توجه به یافته‌های تحقیق چون احساس فرسودگی شغلی علاوه بر آن که ناشی از ماهیت کار مشاوره‌ای است، می‌تواند جنبه شناختی و ادراکی نیز داشته باشد، پیشنهاد می‌شود شرایطی فراهم گردد که مسؤولان امر - به ویژه کارکنان آموزشگاه - برای کار مشاوره اهمیت بیش تری قائل شوند و با مشاوران همکاری بیش تری داشته باشند.
- ۵- چون فرسودگی شغلی به نحوی با ماهیت کار مشاوره مرتبط است، توصیه می‌شود تا حد امکان امتیازات و تسهیلاتی - از جمله پرداخت شرایط سختی کار - برای مشاوران منظور گردد.

- ۶- به منظور عدم تداخل کاری و در عین حال فراهم سازی زمینه همکاری سایر کارکنان با مشاوران، توصیه می شود وظایف شغلی مشاوران، به ویژه در ارتباط با وظایف کاری دبیران راهنما، مربیان پرورشی و متصدیان امور دفتری، تصریح گردد.
- ۷- به منظور فراهم سازی زمینه تبادل تجربه مشاوران، گروه آموزشی مشاوره در سطح اداره کل و ادارات شهرستان ها فعال گردد.
- ۸- به منظور افزایش انگیزش شغلی مشاوران و مقابله با فرسودگی شغلی آنان، در هفته بهداشت روانی از خدمات مشاوران تجلیل و قدردانی به عمل آید.

محدودیت های تحقیق

عمده ترین محدودیتی که این پژوهش با آن روبه رو شد، کوچک بودن جامعه آماری است و شاید همین موضوع، موجب محدودیت تغییرپذیری متغیرهای مورد پژوهش شده باشد.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

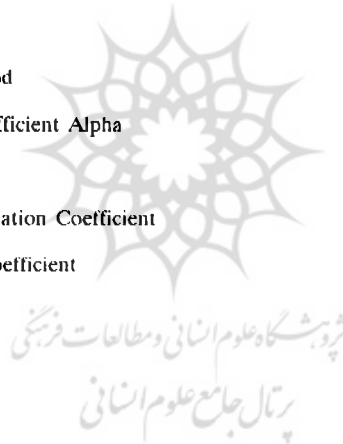


پی‌نوشت‌ها

1. BUrnout
2. Corey
3. Helping Professions
4. Geldard
5. Stress
6. Van. Servellen
7. Leake
8. Kendrick
9. Delas
10. Gala
11. Duquette
12. Van. Wijk
13. Diaz
14. Hidalgo
15. Samuelsson
16. Papadatou
17. Eastburg
18. Greenglass
19. Ray
20. Miller
21. Varma
22. Benjamin
23. Walz
24. Baron
25. Greenberg
26. Whitley
27. Wold Health Organization



28. Norvell
29. Hills
30. Murrin
31. Watkins
32. Mezydlosubic
33. Pretty
34. McCarthy
35. Catano
36. Ackerley
37. Census
38. Geldard Burnout Inventory
39. Face Validity
40. Reliability
41. Test - Retest
42. Split - half Method
43. Cronbach 's Coefficient Alpha
44. Descriptive
45. Pearson 's Correlation Coefficient
46. Kendall 's tau Coefficient
47. Lee





منابع

1. Corey, G. (1991). Theory and Practice of counseling and psychotherapy. (4rd ed.). Pacific Grove: Brooks Publishing Company.
2. Geldard, D. (1989). Basic a Personal Counseling: A training manual for counselors. Australia: Prentice Hall.
3. Van, Servellen G.and Leake, B. (1993). Burnout in hospital nurses: a comparison of ocquired immunodeficiency syndrome, oncology, general medical and intersive care unit nurse samples. J - Prof - Nurs. Vol.9(3):169-122.
4. Kendrick, Ron: Chandler, Jerry and Hatcher, Wayne (1994). Job demands, stressors and the school counselor. School Counselor. Vol.41(5): 365-369.
5. Delas, Cuevas C; Gonzales - de-Rivera J.L.; Dela - Fuente, J.A.; Alviani, M. and Ruiz, Benitez A. (1997). Burnout and ceaction to stress. Rev - Med - Univ - Navarra. Vol. 41(2): 8-10.
6. منبع شماره ۱.
7. Gala, C.; Pergami, A. and Invernizzizi, C. (1993). The psychological impact of HIV infection and the burnout syndrome amongst health care workers dealing with HIV seropositive and AIDS patients, Minerva psychiatr. Vol. 34 (2): 75-84.
8. Duquette, Andre; Kerouac, Suzanne; Sandhu, Balbir K. And Beaudet, Line (1994). Factors relating unrsing burnout: A review of empirical knowledge. Issues in Mental Health Nursing. Vol.15(4): 337-358.
9. Van, Wijk C.(1997). Factors influencing burnout and job stress among military nurses. Mil - Med. Vol. 162(10): 707 - 710
10. Diaz, Gonzales R.I. and Hidalgo, Rodrigo I.(1994). The burnout syndrome in physicians of the public health system of a health area. Rev - Clin - Esp.Vol.194(9): 670-676.
11. Samuelsson, M.; Gustavsson, J.P.; Petterson, I.L.; Arnetz, B.and Asberg, M.(1997). Suicidal feeling and work environment in psychiatric nursing personnel. Soc - Psychiatry - Psychiatr - Epidemiol. Vol.32(7): 391 - 397.
12. Papadatou, Danai; Anagnostopoulos, Fotios and Monos, Dimitris (1994). Factors

contributing to the development of burnout in oncology nursing. *British Journal of Medical Psychology*. Vol.67(2): 187 - 199.

13. Eastburg, Mark C.; Williamson, Mike; Gorsuch, Richard and Ridley (1994). Social support, personality and burnout in nurses. *Journal of Applied Social psychology*. Vol.24(121): 1233 - 1250.

14. Greenglass, Esther R.; Fiksenbaum, Lisa and Burke, Ronald J.(1993). The relationship between social support and burnout over time in teachers. *Journal of Social Behavior and Personality*. Vol. 9(2): 219 - 230.

15. Ray, Eillen Berlin and Miller, Katherine I.(1994). Social support, hom/work stress and burnout: who can help? *Journal of Applied Behavioral Science*. Vol.30(3): 357 - 373.

16. Varma, V. (1997). *Stress in psychotherapists*. London.

17. Benjamin, L. and Walz, G.(1995). 9 for the 90: Counseling tasks for tomorrow. *Journal of Guidance and Counseling*. 19 - 26.

۱۸. منبع شماره ۲.

۱۹. منبع شماره ۱.

20. Baron, R.A. and Greenberg, J.(1990). *Behavior in organization: understanding and manaying the human side of work*. (3re ed.), Allyn and Bacon.

21. World Health Organization (1994). *Guidelines for the Primary Prevention of mental, neurological and psychosocial disorders: 5 Staff Burnout* Geneva: WHO.

22. Watkins, E.C. and Mezydlosubich, S.L.(1995). Annual Review, 1922 - 1994: Career development, reciprocal non - work/workinteraction and women 's workforce participation. *Journal of Vocational Behavior*. Vol.47.

۲۳. همان منبع.

۲۴. منبع شماره ۲۰، ۲۱ و ۲۲.

25. Ackerley, G.D.; Burnell, I.S.; Holder, D.C. and Kurdek, L.A. (1988). Burnout among licensed psychologists. *Journal of Professional Psychology*. Vol.19: 624 - 635.

۲۶. برومند، رضا (۱۳۷۵)؛ بررسی مشکلات مشاوران نظام جدید آموزش متوسطه استان هرمزگان در سال تحصیلی ۷۵-۱۳۷۴. بندرعباس، شورای تحقیقات آموزش و پرورش هرمزگان.

۲۷. رضایی، عین‌الله (۱۳۷۳)؛ بررسی میزان کارایی مشاوران نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان در سال تحصیلی ۷۳-۱۳۷۲، سنندج، معاونت پرورشی آموزش و پرورش کردستان.

۲۸. حیدری گندمان، عبید (۱۳۷۷)؛ بررسی نگرش دانش آموزان مقطع متوسطه نظام جدید نسبت به فرایند مشاوره تحصیلی در استان کردستان (۷۷-۱۳۷۶)، سنندج، شورای تحقیقات آموزش و پرورش کردستان.

۲۹. امینی، جمال (۱۳۷۷)؛ بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی مشاوران مدارس متوسطه استان کردستان در سال تحصیلی ۷۷-۱۳۷۶، سنندج، شورای تحقیقات آموزش و پرورش کردستان.

۳۰. خاکپور، رضا و بیرشک، بهروز، (۱۳۷۷)؛ بررسی میزان شیوع نشانگان فرسودگی شغلی در مشاوران و روان درمانگران: تهران، فصلنامه اندیشه و رفتار؛ سال چهارم، شماره ۳.

31. Lee, V. and Henderson, M.C. (1996). Occupational stress and organizational commitment in nurse administrators. J.Nurs - Adm. Vol. 26(5):21 - 28.

۳۲. منبع شماره ۲.

۳۳. منبع شماره ۲۰.

۳۴. منبع شماره ۲۲.

۳۵. منبع شماره ۲۱، ۲۲ و ۳۰.

۳۶. منبع شماره ۳۰.

۳۷. منابع شماره ۲۰، ۲۱، ۲۲.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی