

شیوع سندرم دلزدگی شغلی در کارکنان مراکز مشاوره آموزش و پرورش  
*Prevalence of Job Burnout among Counselors of Isfahan's Educational Organization*

Abbas Rohani  
Islamic Azad University Mobarakeh - Branch  
Email: Abas1345r@yahoo.com  
Mohamadreza Firouzi  
Yasouj University

دکتر عباس روحانی<sup>۱</sup>  
استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد مبارکه  
دکتر محمد رضا فیروزی  
استادیار دانشگاه یاسوج

**چکیده**

**Abstract**

The report investigates the prevalence of job burnout among the Counselors of Isfahan's educational organization; to do this, our sample comprised 193 individuals among from the counselors working in counseling centers of Isfahan who had been randomly selected. The research tool was 44-item Geldard burnout inventory, results revealed that nearly 37% of the subjects have an average proportion of burnout and 61% experienced low-levels of burnout; moreover, there was no significant difference between groups of males and females, single or married, different educational back grounds, having low or high work experience, whereas, a significant difference was observed between those who had received a better organizationally-supportive environment by their managers than those who hadn't received that. General results state that burnout was prevalent among counselors of Isfahan's educational organization.

**Keywords:** Counselors, Educational Advisers, Burnout, Counseling Centers of Educational Organization.

**هدف:** هدف از پژوهش حاضر بررسی میزان سندرم دلزدگی شغلی نزد کارکنان مراکز مشاوره آموزش و پرورش استان اصفهان بود. **روش تحقیق:** نمونه پژوهش شامل ۱۹۳ نفر از راهنمایان و مشاوران شاغل در مراکز مشاوره بود که به طور تصادفی از شهرهای مختلف استان اصفهان انتخاب شده بودند. ابزار تحقیق شامل پرسشنامه ۴۰ سئوالی دلزدگی شغلی گلدارد بود. **یافته ها:** نتایج نشان داد که تقریباً ۳۷ درصد از افراد مورد مطالعه به طور متوسط و ۶۱ درصد در حد خفیف از سندرم دلزدگی شغلی برخوردارند. همچنین بین مشاوران مرد و زن، متأهل و مجرد، دارای سابقه کاری بالا و پایین، دارای مدارک تحصیلی مختلف، در گروه مورد پژوهش از لحاظ میزان برخورداری از سندرم دلزدگی شغلی تفاوت معنی داری مشاهده نگردید. اما، شیوع سندرم مذکور بین شاغلانی که ابراز داشته بودند از حمایت‌های مدیریتی برخوردارند و کسانی که ابراز محرومیت در این زمینه داشتند، تفاوت معنی داری نشان داد ( $t = 9/11$ ). **نتیجه:** یافته های حاصل در مجموع حکایت از این داشتند که علائمی از سندرم دلزدگی شغلی در بین راهنمایان و مشاوران شاغل در مراکز مشاوره آموزش و پرورش استان اصفهان، شیوع داشت.

**واژه های کلیدی:** راهنمایان و مشاوران، دلزدگی شغلی، مراکز مشاوره آموزش و پرورش

## مقدمه

امروزه نهاد تعلیم و تربیت از اصلی‌ترین و مهمترین ارکان جوامع است که با رشد و توسعه فرهنگی، اجتماعی، علمی، صنعتی و اقتصادی آنها ارتباط تنگاتنگ و غیر قابل انکاری دارد. برخی از اندیشمندان آموزش و پرورش را به مثابه انتقال معلومات، مهارتها، ارزشها، اعتقادات و معارف به نسلهای بعدی قلمداد می‌کنند (شعاری نژاد، ۱۳۷۵)، شریعتمداری، (۱۳۷۵). آموزش و پرورش فرایندی است که شکل‌گیری و تکوین آن به نحوه شایسته به کارکرد افراد و گروه‌های گوناگونی وابسته است که در این بین مشاوران و راهنمایان یا افرادی که در مراکز و دفاتر مشاوره‌ای و راهنمای مشغول فعالیت اند، از جایگاه والا و رفیعی برخوردارند. در عصر جدید، توجه به خدمات مشاوره‌ای و راهنمایی در نظام تعلیم تربیت هر کشور، بر هیچکس پوشیده نیست. در ایران پس از انقلاب شکوهمند اسلامی، اهتمام مسئولان نسبت به نهاد راهنمایی و مشاوره در بطن فعالیت‌های مختلف مدارس و سازمان‌های آموزش و پرورش، و تحت عناوین گوناگون نظیر "هسته‌های مشاوره تربیتی" به طور مضاعفی پیگیری شد.

مطابق آمار و ارقام در سال تحصیلی ۶۹-۷۰ به بیشتر از یک میلیون دانش آموز خدمات مشاوره‌ای، روان‌درمانی و مددکاری اجتماعی ارائه شده که بیش از یکصد هزار نفر از رقم مزبور مربوط به سازمان آموزش و پرورش استان تهران بوده است (جامه بزرگ، ۱۳۷۴). نتایج حاصل از تحقیقات انجام گرفته موید این مطلب است که برخی از دانش آموزان در دوره‌های مختلف تحصیلی از جمله دوره دبیرستان با مشکلات عدیده در ابعاد جسمانی، بهداشتی، اخلاقی، عاطفی اجتماعی، اقتصادی و تحصیلی مواجه اند (احمدی، ۱۳۸۲). نتایج و یافته‌های این گونه از تحقیقات، ضرورت و التزام استفاده از خدمات مشاوره‌ای را در مدارس و گستره وسیع سازمان‌های آموزش و پرورش، به منصفه ظهور می‌رساند. اما سؤال مهم این است که کدام مشاوران و راهنمایان و واجد چه خصوصیات و ویژگی‌هایی قادراند به نیازهای مختلف قشر

گسترده مراجعان خویش یعنی دانش آموزان و بعضاً والدین آنها، پاسخگو باشند.

طیف وسیع و پر دامنه‌ای از پژوهش‌های انجام گرفته در حوزه فعالیت‌های مشاوران و راهنمایان شاغل در نظام‌های تعلیم تربیتی بر خصوصیات و مختصات خود این افراد تمرکز داشته است. برای مثال، خاکپور (۱۳۷۴) خصوصیات شامل انصاف صداقت، شخصیت سالم، عقل سلیم، ثبات در احساس، توانایی در برقراری ارتباط با دیگران، توانایی در کنار آمدن با سایرین، سلامت بدنی، درک و همدلی، علاقمندی به مردم و هموعان قابلیت انعطاف هوش و آمادگی ذهنی، آشنایی با فرهنگ و خرده فرهنگ‌های جامعه‌ای که در آن کار می‌کند، اطلاعات عمومی بالا، علاقمندی به کمک و یاری دادن به دیگران و موارد دیگر را، به عنوان مهمترین ویژگی‌های شخص مشاور و راهنما در آموزش و پرورش ذکر می‌کند. هان و مک لین<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) نیز خصوصیات نظیر خونگرمی، پذیرایی دیگران بودن دید و بینش قوی و عمیق و توانایی درک و تحمل مشکلات دیگران را به مثابه عمده‌ترین مختصات مشاوران مدارس متذکر می‌شوند. مانسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۱) اظهار داشت که دلجویی کردن از دیگران یا پناه عاطفی دادن به دیگران و حمایت کردن از آنان، یک ضرورت بنیادین برای فرد مشاور و راهنما است. رن<sup>۳</sup> (۱۹۸۰) اعتقاد دارد برای شغل مشاوره و روان‌درمانی افرادی می‌بایست انتخاب شوند که نسبت به مسائل اجتماعی حساسیت بالایی داشته باشند و به لحاظ احساسی و عاطفی به بلوغ رسیده باشند و نیز از توانایی‌های عقلانی و فکری بالایی سود ببرند. حال، سؤال اساسی تر این است که آیا هر یک از خصوصیات مذکور و دهها و صدها موارد دیگری که سایرین بدانها سرانگشت اشاره نشان داده‌اند، تا چه میزان در طول ارائه خدمات مشاوره‌ای توسط مشاوران، دچار افت و نوسان می‌شوند. آیا سندرم‌هایی همانند دلزدگی شغلی<sup>۴</sup> که قطعاً در

<sup>1</sup> - Hahn, Mclean

<sup>2</sup> - Munson

<sup>3</sup> - Wrenn

<sup>4</sup> - Job burnout



شکل ۱: اجزاء دلزدگی شغلی

در سالهای اخیر روشن شده است که در برخی مواقع مشاوران دچار دلزدگی شغلی می شوند که پدیده مزبور به شدت سطح عملکرد ایشان را کاهش می دهد و چنانچه در مراحل اولیه تشخیص داده نشود و پیشگیری نگردد موجب از کار افتادگی شخصی و زوال شخصیتی می شود. مشاوران در هر مقطعی از کار خویش ممکن است مبتلا به چنین سندرمی شوند و نگرشهای منفی و غلطی نسبت به مراجعان خود پیدا کنند و به تدریج روابط بین مشاور و مراجع را تحت تاثیر قرار دهد و فرایند مشاوره به عوض این که جالب، چالش انگیز، فعالانه و خلاق باشد، مبدل به عملی کسالت آور، خسته کننده و یکنواخت گردد. تحقیقاتی که تا امروز در این زمینه انجام شده است نشان می دهد زنان بیشتر از مردان به سندرم دلزدگی شغلی دچار می شوند (حیدری، ۱۳۸۰). در مطالعه خاکپور (۱۳۷۴) وجود بیشتر سندرم دلزدگی شغلی نزد مردان گزارش شده است. پژوهش های انجام یافته موارد کمتری از شیوع سندرم دلزدگی شغلی را در بین متأهلان نسبت به اشخاص مجرد گزارش کرده اند (بارون و گرین برگ<sup>۸</sup>، ۱۹۹۹). دلیل احتمالی این قضیه شاید به وجود روابط عاطفی گرم و حمایت گر نزد افراد متأهل برگردد. اگرچه در پژوهش خاکپور تفاوت معنی داری درباره سندرم دلزدگی شغلی مجردان و متأهلان یافت نشد.

فقدان حمایت های مختلف مدیران و سرپرستان از کارکنان خود (مکتاب<sup>۹</sup>، ۱۹۹۳، زابل و زابل<sup>۱</sup>، ۱۹۸۲، توماس<sup>۲</sup>

کاستن از کیفیت خدمت رسانی کار مشاوران و نیز زدودن انگیزه های کاری نزد آنها و همچنین افت کار آیی و اثر بخشی در بین آنها موثر است (چرئیس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸)، تا چه در میان شاغلین این حرفه شیوع و پراکندگی دارد و میزانها و مقادیر آن تا چه حد است؟ سئوالی که بخش عمده و قابل توجه هدف پژوهش اخیر را به خود اختصاص داده است.

در سالیان اخیر، روانشناسان صنعتی و سامانی، اندیشمندان علوم رفتار و متخصصان علوم اجتماعی در توصیف و تبیین پدیده ای به نام دلزدگی کاری اهتمام خاصی را نشان داده اند. دلزدگی شغلی فرایندی است که در آن کارکنان نسبت به کار و حرفه خویش تعهد و دلسوزی کمتری را نشان داده و اندک اندک از آن کناره می گیرند (مایرسون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). دلزدگی شغلی در واقع آن نوع از دلزدگی و دلزدگی روانی است که با فشارها و استرسهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. سندرم مزبور در میان انواع مشاغل مدرسان یا یاورانه شامل مشاوران، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و غیره مشاهده گردیده است (گیسون<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴). دلزدگی کاری معمولاً در سه مرحله رخ می دهد (گیسون، ایوانسیویچ<sup>۴</sup>، دانلی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴)؛ مرحله نخست، دلزدگی عاطفی<sup>۶</sup> است که حاصل تقاضاها و خواسته های افراطی از سوی مراجعان است. مرحله دوم، مسخ شخصیت یا شخصیت زدایی<sup>۷</sup> یا شکل گیری و گسترش نگرشهای بدبینانه نسبت به مراجعان و سایر افراد در محیط کاری است. مرحله سوم، با کاهش انگیزه های پیشرفت ضعیف شناخته و برجسته می شود. به مراحل فوق دلزدگی بدنی و جسمی را نیز می توان افزود که البته قبل از همه ی آنها متظاهر می گردد. اجزاء و مراحل مذکور در شکل ۱ نشان داده شده اند.

<sup>۱</sup> - Chris

<sup>۲</sup> - Myerson

<sup>۳</sup> - Gibson

<sup>۴</sup> - Ivancovich

<sup>۵</sup> - Donnelly

<sup>۶</sup> - Emotional exhaustion

<sup>۷</sup> - Depersonalization

<sup>۸</sup> - Baron, Greenberg

<sup>۹</sup> - Mcknob

$\mu = 113/27$  و  $\sigma = 21/85$  بوده است. مقایسه میزان میانگین حاصله با جدول درجات توصیفی موجود در دفترچه آزمون نشان می‌دهد که میانگین مذکور با درجه "نمره دلزدگی شغلی خفیف" منطبق است (نمره حدود ۶۰ درصد آزمودنی‌ها در محدوده فوق قرار دارد). ضمن این که نمره دلزدگی شغلی حدود ۳۵ درصد از آزمودنی‌های مورد پژوهش بین ۱۲۱ تا ۲۰۰ در نوسان است که بیانگر درجه دلزدگی شغلی در حد متوسط می‌باشد. بدین ترتیب مشخص می‌گردد که مجموعاً بیش از ۹۰ درصد از جمعیت مورد تحقیق به نوعی از بسیار خفیف، خفیف و متوسط از علائم و نشانه‌های دلزدگی کاری رنج می‌برند. مقایسه میانگین نمرات آزمودنی‌ها بر حسب جنسیت در جدول شماره ۱ انجام گرفته است.

جدول ۱: مقایسه نمرات دلزدگی شغلی آزمودنی‌های زن و مرد

عامل	متغیر	تعداد	میانگین	t	df	P
دلزدگی شغلی	زن	۹۸	۱۱۵.۵۷	۰.۹۳	۱۹۱	---
	مرد	۹۵	۱۱۴.۲۸			

همانگونه که در اطلاعات ارائه شده در جدول شماره ۱ نشان داده شده است، تفاوت آزمودنی‌های زن و مرد از لحاظ میزان برخورداری از سندرم دلزدگی شغلی معنی‌دار نیست. ضمن این که میانگین متعلق به هر دو گروه در محدوده طبقه ۸۰ تا ۱۲۰ قرار گرفته که حکایت از درجه توصیفی، دلزدگی شغلی خفیف نزد هر دو جنس دارد. مقایسه مذکور با در نظر گرفتن وضعیت تأهل آزمودنی‌های مورد پژوهش نیز انجام گرفت که نتایج در جدول شماره ۲ عرضه شده.

(۱۹۸۴)، ضعف مدیریت و ضعف بازخورد (مک‌هاردی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۵) از جمله مهمترین عوامل تولید کننده استرس‌های شغلی و دلزدگی‌های کاری به حساب می‌آیند. حداد عفاف (۱۹۹۸) در پژوهش خود گزارش می‌کند که منابع حمایتی گوناگون همانند حمایت سرپرستان، دوستان، همکاران، خانواده و همسر از جمله عمده‌ترین و اثرگذارترین منابع کاهش دهنده دلزدگی شغلی در بین مشاوران مدارس و شاغل در سازمانهای آموزشی به حساب می‌آیند.

### روش

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مشاورانی بود که در سازمان آموزش و پرورش استان اصفهان ارائه‌گر خدمات مشاوره‌ای می‌باشند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای شهرهای اصفهان، زرین شهر و مبارکه انتخاب و نهایتاً تعداد ۱۹۳ (۹۸ مرد، ۹۵ زن) نفر از مشاوران شهرهای مذکور به عنوان نمونه انتخاب گردیدند.

### ابزار

به منظور گردآوری داده‌های پژوهش حاضر از پرسشنامه دلزدگی شغلی گلدارد<sup>۴</sup> (GBI) استفاده شد. پرسشنامه مذکور دارای ۴۰ سؤال و از نوع مقیاس لیکرتی است که برای هر سؤال گزینه‌های کاملاً مخالف، مخالف، نسبتاً مخالف، نمی‌دانم، نسبتاً موافق، موافق و کاملاً موافق به کار رفته است. حداقل نمره در این مقیاس ۴۰ و حداکثر ۲۸۰ نمره است. روایی ابزار مزبور با روش آلفای کرونباخ ۰.۹۷ گزارش شده است (خاکپور، ۱۳۷۴). ضریب بازآزمایی پرسشنامه مورد نظر در مطالعه اخیر ۰.۹۳ بود.

### یافته‌ها

پس از جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل و بررسی آن نتایج یافته‌های زیر به دست آمد. میانگین و انحراف معیار نمره دلزدگی شغلی متعلق به کل افراد مورد مطالعه، به ترتیب،

<sup>۱</sup> - Zabel,zabel

<sup>۲</sup> - Thomas

<sup>۳</sup> - Mchardy

<sup>۴</sup> - Geldard Burnout Inventory

جدول ۴: مقایسه میزان دلزدگی شغلی نزد مشاوران دارای سوابق کاری متفاوت

نوع عامل	متغیر	تعداد	میانگین	t	df	P
دلزدگی شغلی	۱۰ تا ۵ سال	۱۰۱	۱۱۴.۴۵	۰.۲۸	۱۱۹	---
	۱۰ سال به بالا	۲۱	۱۱۳.۰۹			

بین دو میانگین متعلق به گروه دارای سابقه کاری زیر ده سال ( $M = 114.45$ ) و بالای ۱۰ سال ( $M = 113.09$ ) تفاوت معنی داری وجود ندارد. همچنین، هر دو میانگین مذکور در محدوده درجه توصیفی دلزدگی شغلی خفیف (۸۰ تا ۱۲۰) قرار گرفته اند.

اطلاعات موجود در جدول شماره ۵ نشان می دهد که بین میزان شیوع سندرم دلزدگی شغلی نزد مشاورانی که از سبک مدیریتی حمایتی برخوردار بوده اند و کسانی که از این سبک محروم بوده اند تفاوت معنی دار وجود دارد.

جدول ۵: مقایسه میزان سندرم دلزدگی شغلی نزد مشاوران برخوردار و محروم از سبک مدیریتی حمایتی

نوع عامل	متغیر	تعداد	میانگین	t	df	P
دلزدگی شغلی	افراد برخوردار از سبک حمایتی	۱۷۰	۹۴	۹.۱۱	۱۹۱	۰.۰۱
	افراد محروم از سبک حمایتی	۲۳	۱۱۹			

مندرجات جدول شماره ۵ نشان می دهد که بین میزان سندرم دلزدگی شغلی مشاورانی که از حمایت های مدیریتی برخوردار بوده و کسانی که از آن محروم بوده اند، تفاوت معنی داری وجود دارد ( $t = 9.11$ ).

جدول ۲: مقایسه شیوع سندرم دلزدگی شغلی متأهلان و مجردان

نوع عامل	متغیر	تعداد	میانگین	t	df	P
دلزدگی شغلی	مجرد	۲۶	۱۰۹.۲	۰.۸۸	۱۹۱	---
	متاهل	۱۶۷	۱۱۴.۱۱			

بر اساس مندرجات جدول شماره ۲ ضمن این که بین میزان شیوع سندرم دلزدگی شغلی مجردان و متأهلان تفاوت معنی داری مشاهده نمی شود، میانگین های مورد بحث نیز در محدوده ۸۰ تا ۱۲۰ واقع شده که بیانگر، وجود دلزدگی شغلی خفیف نزد آنهاست.

در جدول شماره ۳ میزان شیوع سندرم دلزدگی شغلی نزد مشاوران دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر مورد بررسی قرار گرفته است.

جدول ۳: مقایسه دلزدگی شغلی مشاوران بر حسب مدرک تحصیلی آن ها

نوع عامل	متغیر	تعداد	میانگین	t	df	P
دلزدگی شغلی	کارشناسی	۱۷۳	۱۱۳.۱۷	۰.۰۰۴۳	۱۹۱	---
	بالاتر از کارشناسی	۲۰	۱۱۳.۱۴			

همان گونه که در جدول شماره ۳ دیده می شود، بین میزان دلزدگی شغلی مشاوران دارای مدرک تحصیلی کارشناسی و بالاتر از آن تفاوت معنی داری وجود ندارد. در مورد این متغیر نیز میانگین های کسب شده توسط آزمودنی های متعلق به گروه کارشناسی و بالاتر از آن ( $M = 113$ ) است که باز هم در محدوده ۸۰ تا ۱۲۰ قرار گرفته و حکایت از دلزدگی شغلی خفیف دارد.

داده های موجود در جدول شماره ۴ بیانگر مقایسه نمرات آزمودنی ها بر حسب میزان سابقه کاری آنهاست.

## بحث و نتیجه‌گیری

یکی از معضلات و مشکلاتی که برخی از سازمانهای صنعتی، فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و غیره با آن دست و پنجه نرم می‌کنند، ناسازگاری‌های مختلفی است که کارکنانشان با آن مواجه‌اند. ناسازگاری شغلی مسئله‌ای است که باعث تعویض مکرر شغل، غیبت از کار، نارضایتی از شغل، عدم احساس امنیت و خشم، و بیزاری و تنفر از شغل می‌گردد. به طور کلی، دزدگی شغلی نوعی اختلال است که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشارها و استرسهای ناشی از شرایط شغل و محیط کاری، دچار دزدگی هیجانی، نگرشی، جسمی و بدنی و ذهنی و شناختی می‌شود. به دنبال بروز علائم فوق‌عزت نفس و اعتماد به نفس فرد رو به افول می‌گذارد و شخص احساس ناسودمندی، پوچی، و بی‌ارزشی می‌کند. این سندرم بیشتر کسانی را درگیر می‌کند که در مراکز و سازمان‌های اجتماعی - بهداشتی مشغول به کار می‌باشند، یعنی تخصص‌های که اصطلاحاً به آن‌ها یاورانه گفته می‌شود. به هر حال، آنچه مسلم است این که دزدگی شغلی باعث ایجاد اختلال در بهره‌وری، اثر بخشی و کارایی و آفت تولید و ارتباطات متقابل فرد با سایرین می‌شود و بدین ترتیب، کل سازمان و محیط کاری مربوطه تحت الشعاع قرار می‌گیرد. به این معنی که به دنبال برهم خوردن بهداشت و سلامت روانی افراد، روان سازمان هم دچار مشکل می‌گردد.

هدف از مطالعه حاضر بررسی میزان شیوع سندرم مذکور نزد مشاوران شاغل در سازمان آموزش و پرورش استان اصفهان بود. با توجه به این که بررسی این مسئله در سازمان آموزش و پرورش که با تربیت روح و جسم کودکان، نوجوانان و جوانان سروکار دارد و هر گونه اختلال در روحیه کارکنان آن تاثیر شگرفی بر دانش‌آموزان دارد، لذا ارائه راه‌کارهایی در جهت شناخت و مبارزه به موقع با سندرم فوق‌الاشاره، بیش از هر چیزی ضروری به نظر می‌رسد. مروری بر مطالعات انجام گرفته در ایران و جهان به موارد مختلفی در باره سندرم دزدگی شغلی در بین کسانی که در سازمان آموزش و پرورش به

حرفه‌راهنمایی و مشاوره اشتغال دارند، اشاره کرده‌اند. نتایج مطالعه اخیر نشان داد میانگین نمره دزدگی شغلی مشاوران شاغل در مدارس و ادارات آموزش و پرورش برابر با ۱۱۳.۲۷ می‌باشد. مقدار یاد شده در محدوده نمره دزدگی خفیف محسوب می‌شود. با توجه به نتایج ارائه شده در سطور پیشین می‌توان اذعان داشت که بیش از ۸۰ درصد از آزمودنی‌ها از دزدگی شغلی خفیف تا متوسط رنج می‌برند. مقایسه این ارقام با مطالعات قبلی (خاکپور، ۱۳۷۴) گویایی این مسئله است که نسبت بیشتر از آزمودنی‌های مورد پژوهش در این مطالعه از محدوده دزدگی شغلی خفیف تا متوسط در رنج‌اند. به هر حال، با توجه به مشاهده علائم مربوط به سندرم مورد نظر در بین مشاوران سازمان آموزش و پرورش لازم است که مطالعات علت‌شناسانه بیشتری انجام گیرد و با شناسایی علل و عوامل ذی‌دخیل، تدابیری جهت از بین بردن آن انجام گیرد. فرضیه اول پژوهش حاضر رد شد و تحلیل نتایج مشخص ساخت که بین شیوع سندرم دزدگی شغلی زنان و مردان تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. این یافته با نتایج تحقیقات قبلی (حیدری، ۱۳۸۰، خاکپور، ۱۳۷۴) همسو نیست. محققان مزبور در تحقیقات خود به وجود تفاوت معنی‌دار بین شیوع دزدگی شغلی نزد دو جنس اذعان داشتند. البته، یافته مزبور با نتایج تحقیق عفاف (۱۹۹۸) همسو است. بین میزان شیوع دزدگی شغلی مشاوران متأهل و مجرد نیز تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد و بدین ترتیب فرضیه مربوط رد شد. یافته مزبور با تحقیق خاکپور (۱۳۷۴) همسویی نشان می‌دهد. نتایج آماری به دست آمده حکایت از عدم تایید فرضیه سوم این پژوهش یعنی وجود رابطه معنی‌دار بین میزان دزدگی شغلی مشاوران دارای مدارک تحصیلی مختلف داشت. این یافته هم با نتایج تحقیق خاکپور (۱۳۷۴) همسوی نشان می‌دهد. همچنین، تجزیه و تحلیل داده‌های آماری نشان از این دارد که فرضیه مربوط به وجود تفاوت معنی‌دار بین شیوع سندرم دزدگی شغلی نزد مشاوران دارای سوابق کاری گوناگون هم تایید نشد. یافته مورد اشاره با نتایج مطالعات پیشین همسو نیست (حیدری، ۱۳۸۰)، اگرچه با

## منابع

- احمدی، سید احمد (۱۳۸۲). **مقدمه ای بر مشاوره و روان درمانی**. انتشارات دانشگاه اصفهان.
- جامه بزرگ، ابوالقاسم (۱۳۷۴). چگونگی توجه به مشکلات تربیتی و روانی دانش آموزان در آموزش و پرورش. **مجموعه مقالات اولین سمینار راهنمایی و مشاوره**. تهران، دانشگاه علامه طباطبائی.
- حیدری، مریم (۱۳۸۰). بررسی رابطه تفکر غیر منطقی با دلزدگی شغلی در معلمان و دبیران. **مجله تربیت**. آبان ماه
- خاکپور، رضا (۱۳۷۴). ویژگی ها و صلاحیت های شخصیتی مشاوران و روان درمانگران. **مجموعه مقالات اولین سمینار راهنمایی و مشاوره**. تهران. دانشگاه علامه طباطبائی.
- شریعتمداری، علی (۱۳۷۵). **جامعه و تعلیم و تربیت**. تهران، انتشارات امیر کبیر.
- شعاری نژاد، علی اکبر (۱۳۷۵). **مبانی روانشناختی تربیت**. تهران، پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی.
- Baron, R. A & Greenberg, Y ( 1999 ). **Behavior in organization** . Allyn and Bacon . Third edition .
- Chris. B (1998) . Understanding stress and burnout in school workers . **journal professional psychology research and practice** . Vol, 24 ( 4 ) .
- Gibson ( 1994 ) . Type A behavior, job satisfaction, and stress among black professionals. **Psychological Report**, Vol, : 67 .
- Gibson, Ivancevich, Donnelly ( 1994 ) . **Organization** . IRWIN .
- Haddad, A ( 1998 ) . Sources of social support among school counselors in Jordan and its relationship to burnout. **International journal for the advancement of counseling** . Vol, 20 ( 2 ) .
- Hahn, Mclean ( 1999 ) . Toward an understanding of burnout phenomenon. **Journal of applied psychology**. Vol , 71 .
- Mcknob ( 1993 ) . Attrition of special education personal in Kansas from 1990- 91 to 91- 92 . **ERIC** . PP 552, 724, MAY .
- Mchardy, A ( 1995 ) . Social support and occupational stress in special educational. **Exceptional education**, Vol, 52 ( 5 ) .

نتایج تحقیق عفاف (۱۹۹۸) همسویی نشان می دهد. برخی از تحقیقات نشان داده اند که میزان شیوع سندرم دلزدگی شغلی در بین مشاوران با سوابق کاری پایین یا تازه کار، بالاست و بر عکس، مشاوران پُر سابقه کمتر با این سندرم دست و پنجه نرم می کنند. و بالاخره، فرضیه آخرین این پژوهش مربوط به تفاوت معنی دار بین سندرم دلزدگی شغلی نزد مشاوران راضی و ناراضی از سبک مدیریتی سرپرستان و مسئولان خود بود. داده های بدست آمده از این تحقیق در راستای قبول فرضیه مزبور بود. برای این اساس، بین شیوع دلزدگی شغلی آن دسته از مشاورانی که برخوردار از مدیران خونگرم و صمیمی و مشاورانی که نابرخوردار از چنین سرپرستانی بودن، تفاوت معنی دار وجود دارد. این یافته با تحقیقات قبلی هم جهتی نشان می دهد (عفاف، ۱۹۹۸، زابل و زابل، ۱۹۸۲، توماس، ۱۹۸۴). اصولاً، برخورداری از حمایت های موجود در محیطهای کاری در کاهش سندرم دلزدگی شغلی موثر است.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر علائمی از وجود سندرم دلزدگی شغلی در بین برخی از مشاوران شاغل در سازمان آموزش و پرورش مشاهده می شود. لازم است نتایج تحقیقات در زمینه راههای کاهش و مبارزه با سندرم دلزدگی شغلی در تحقیقات بعدی مورد بررسی قرار گیرد تا مشخص گردد، بهترین شیوه های از بین بردن چنین سندرمی در بین شاغلان راهنمایی و مشاوره در سازمانهای تعلیم و تربیتی کدامند، و هم آنها توسط خود مشاوران به کار بسته شود. به هر حال، توجه مسئولان سازمان آموزش و پرورش به این مهم یعنی داشتن برنامه ها و طرحهای در جهت پیشگیری از گسترش سندرم دلزدگی شغلی در بین راهنمایان و مشاوران شاغل در این سازمان، و نیز مبارزه و از میان بردن چنین سندرمی در باره افراد مبتلا، به شدت احساس می گردد.

- Munson, H ( 1991 ). Burnout and personal accomplishment among health care. **PSYCLIT**.
- Myerson, D. E ( 2000 ) . Feeding stressed and burnout organization science. Vol, : 9 ( 1 ) .
- Thoms, S. D ( 1984 ) . Prediction of burnout and job satisfaction . **Review of educational research**, VOL, 63 ( 4 ) , PP, 61- 99 .
- Zabel, R. H & Zabel, M. R ( 1982 ) . Factor involved in burnout. **Organizational Science**, VOL, 9 ( 1 ) .
- Wrenn, W ( 1980 ) . Occupational stress among professionals, **Journal of educational research**, VOL, 53 .

