

بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

Effect of Locus Control on Burnout in Instructors of Iranian Governments Literal Movement

M. Ghahramani., (Ph.D)

Z. Arastehnazar., (MS)

M.A. Meemar., (MS)

**Abstract:** The aim of the present research was to compare job burn out in adult instructors with external and internal locus of control. The study was applied and descriptive and used SPSS to analyze data using multivariate analysis of variance and Chi Square tests. The target population was all female adult instructors employed in the Iranian government's literal movement program in the City of Tehran. Thus, using cluster random sampling, 205 participants were selected for this study. Two scales, namely, Ratter's Internal - External Locus of Control Questionnaire and Maslach's Burnout Inventory were used. Results showed that there was a significant difference between external and internal control subjects in emotional exhaustion. Participants showing external locus of control showed more emotional exhaustion than participants showing internal locus control. Furthermore, subjects showing external locus of control expressed significantly more depersonalization than their internal locus of control counterparts. No significant difference was found between the two groups as far as personal non accomplishment was concerned. Interesting interaction effects were also observed: single external locus of control instructors showed significantly more emotional exhaustion than married internal locus of control subjects. Furthermore, married subjects who were educated at bachelor's level and were classified as having internal locus of control, expressed more effectiveness and accomplishment in their jobs than those with high school diplomas and associate degrees. The same pattern was noted for instructors who had more than five years of work experience as compared to other groups.

**Key words:** Locus of control, Job burnout, Adult instructors.

دکتر محمد قهرمانی<sup>۱</sup>

زهرا آراسته نظر<sup>۲</sup>

محمدعلی معمار<sup>۳</sup>

**چکیده:** هدف این تحقیق مقایسه فرسودگی شغلی بین آموزشیاران دارای منبع کنترل درونی و بیرونی است. تحقیق از نوع کاربردی و روش آن توصیفی است که با بکارگیری نرم افزار SPSS از روش آماری تحلیل واریانس چندگانه و آزمون مجذور خی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران می باشد که با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای، ۲۰۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای اندازه گیری در پژوهش حاضر، دو مقیاس کنترل درونی و بیرونی "راتر" و مقیاس فرسودگی شغلی "مسلش" بود. یافته های پژوهش نشان داد که بین منبع کنترل و مولفه های فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود ندارد. در بررسی اثر تعاملی متغیرها هم، نتایج نشان می دهد که هیچ یک از متغیرهای جمعیت شناختی بر مولفه های فرسودگی تاثیر ندارد.

**کلید واژه ها:** منبع کنترل، فرسودگی شغلی،

آموزشیاران نهضت سوادآموزی

dr\_ghahramani@yahoo.com

za.arasteh@gmail.com

۱. نویسنده مسئول: استادیار دانشگاه شهید بهشتی

۲. کارشناس ارشد آموزش بزرگسالان دانشگاه شهید بهشتی

۳. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

## مقدمه

فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای توصیف پاسخ‌های انسان‌ها در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می‌شود. فرسودگی برای اولین بار توسط فرویدنبرگ در اواخر دهه ۱۹۶۰، زمانی که وی علایم خستگی را در کارکنان خود مشاهده نمود تعریف شد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کم‌کسانی که در آن افراد زمان زیادی از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند، به‌وجود می‌آید (عبدی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۶۶).

اولین پژوهشگران فرسودگی شغلی معتقد بودند که فرسودگی شغلی نتیجه کار شدید با مردم است. اخیراً این اعتقاد پدید آمده که در همه مشاغل حتی در مشاغلی که تماس کمی با مردم وجود دارد فرسودگی شغلی ایجاد می‌شود (احمدی، عابدی، ۱۳۸۶، ص ۲۳۸). فرسودگی شغلی بر زندگی حرفه‌ای معلمان و بویژه در سلامت عاطفی آنان تأثیر می‌گذارد. فرسودگی شغلی فرایندی روان‌شناختی است که از الگوی درازمدت تعامل ناسالم بین فرد و محیط ناشی می‌شود (کلی، ۲۰۰۴) در تعریف دیگر آمده است که فرسودگی شغلی اختلالی است که دربرگیرنده خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت‌های فردی می‌باشد و تأثیر منفی بر کیفیت خدمات دارد (یاگیل، ۲۰۰۶). نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل گردد (عبدی و همکاران، ۱۳۸۶، ص ۶۶).

فرسودگی شغلی پیامدهای نامطلوبی در خانواده، زندگی اجتماعی، سازمانی و فردی افراد دارد که از مهم‌ترین پیامدهای سازمانی آن می‌توان به غیبت از کار، ترک خدمت، تاخیرهای متوالی و کاهش کیفیت عملکرد نام برد (انیسی و همکاران، ۱۳۸۹، ص ۲۵۰). دیگر علائم فرسودگی شغلی شامل غیبت‌های طولانی، فقدان تعهد، تمایل غیرطبیعی برای کناره‌گیری، نارضایتی شغلی، اعتماد به نفس ضعیف و ناتوانی در عملکرد جدی در شغل است (سنبل، ۲۰۰۳).

فرسودگی شغلی در بین معلمان به عوامل متعددی بستگی دارد، اگر معلم در ارزیابی اثربخشی خود احساس کند شایسته تدریس نبوده می‌تواند به تشویش و نگرانی منجر شود. عامل دیگر استرس و فرسودگی می‌تواند بدرفتاری دانش‌آموزان در کلاس باشد که این ناشی از عدم مدیریت موثر کلاس درس و دانش‌آموزان بوده و باعث می‌شود که اثربخشی تدریس و یادگیری تنزل پیدا کند، هم‌چنین کنش‌های متقابل معلمان با یکدیگر در محیط کار و سلسله مراتب موجود در

بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

سازمان و مقررات حاکم در آن می‌تواند در معلمان ایجاد استرس کند. شواهد فراوانی وجود دارد که معلم در حوزه کاری خود استرس‌های زیادی را تجربه می‌کند که ممکن است منجر به حالت افسردگی، عملکرد ضعیف یا تغییرات در شخصیت و نگرش شود و این به نوبه خود باعث بیماری و بازنشستگی پیش از موعد می‌شود (بارنت و مک کورمیک، ۲۰۰۸).

علی‌رغم پژوهش‌های متعددی که در زمینه فرسودگی شغلی در اقصی نقاط جهان انجام پذیرفته، تاکنون تعریف ثابتی برای فرسودگی شغلی ارائه نشده است، لیکن بنا به توافق‌های بعمل آمده و نیز براساس تئوری چندبعدی فرسودگی<sup>۱</sup> (مسلش، ۱۹۹۸-۱۹۸۲)، نشانگان فرسودگی شغلی چنین تعریف شده است (ده بزرگی، حدائق، ۱۳۸۵، ص ۱۳).

۱- خستگی عاطفی<sup>۲</sup>: عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین درجه نشانه‌های فرسودگی است. در حقیقت خستگی عاطفی یک بعد موردنیاز برای تعریف فرسودگی شغلی است و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است. خستگی عاطفی موجب می‌شود که افراد به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است (امیچل، ۱۹۹۹؛ به نقل از کردی، ۱۳۸۸، ص ۲۴). این مولفه به نقصان یافتن منابع هیجانی فرد اشاره می‌کند. خستگی، ناتوانی، فقدان انرژی و فرسوده شدن از مشخصه‌های آن می‌باشد (شوارزر و هالوم، ۲۰۰۸). از میان سه جنبه فرسودگی شغلی، بیشترین گزارش‌ها و تحلیل‌های انجام شده مربوط به جنبه خستگی عاطفی فرسودگی شغلی بوده است (صفری، گودرزی، ۱۳۸۸، ص ۶۴).

۲- مسخ شخصیتی<sup>۳</sup> و بدبینی<sup>۴</sup>: مسخ شخصیت تلاشی است برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت‌کنندگان خدمات او، که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی‌ها و خدمات فرد شاغل صورت می‌گیرد (مسلش و لیتر، ۲۰۰۸). مسخ شخصیت یک ساز و کار مقابله‌ای است که موجب می‌شود تا فرد نوعی جدایی از کار و فاصله گرفتن عاطفی را تجربه کند (ده بزرگی، حدائق، ۱۳۸۵، ص ۶۳). مسخ شخصیت مربوط به پاسخ‌های منفی و یا بیش از اندازه سرد، نسبت به اوضاع مختلف شغلی فرد است که سبب ایجاد نگرش منفی، احساس نامناسب بودن و در نهایت سبب پیدایش شکاف بین فرد و شغل او می‌گردد (ده بزرگی، حدائق، ۱۳۸۵، ص ۱۳).

۳- کاهش یا عدم کفایت شخصی و یا ناکارآمدی شغلی<sup>۵</sup>: به احساس عدم ظرفیت و نبود موفقیت و بهره‌وری در کار مربوط می‌گردد (ده بزرگی، حدائق، ۱۳۸۵، ص ۱۳) و با کاهش کارآمدی

1. Multidimensional theory of burnout
2. Exhaustion
3. Depersonalization
4. Cynicism
5. Decreased Professional efficacy

حرفه‌ای، بهره‌وری، توانایی و روحیه معادل است. و دربرگیرنده ناتوانی افراد در کنار آمدن با نیازهای شغلی می‌باشد. این نشان دهنده کاهش احساسات فرد در ارتباط با شایستگی و پیشرفت در کار می‌باشد (شوارزر و هالوم، ۲۰۰۸).

رابطه بین عدم کفایت شخصی و دو بعد دیگر تا حدودی پیچیده است، در بعضی از تحقیقات به نظر می‌رسد که بعد عدم کفایت شخصی نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است. ولی در موارد دیگر، این فرضیه مورد تاکید قرار نگرفته و تاکید می‌کند که این مولفه‌ها به جای این‌که به صورت زنجیره‌وار قرار داشته باشند، به طور موازی و به همراه همدیگر رشد می‌کنند (مسلش و همکاران، ۲۰۰۱؛ به نقل از کردی، ۱۳۸۸؛ ص ۲۴).

فرسودگی شغلی یک پدیده چندعاملی است و گروهی از پژوهشگران بر این باورند که نقش عوامل فردی در این میان بارزتر است (کلیفدر، ۲۰۰۱) از جمله عوامل فردی که به آن پرداخته شده است درک از مرکز کنترل می‌باشد (شیمیت، ۲۰۰۰). منبع کنترل<sup>۱</sup> یکی از متغیرهایی است که بطور گسترده رابطه آن با استرس‌های محیط شغلی مورد بررسی قرار گرفته است و شواهد مربوط به رابطه آن با استرس تقریباً روشن است. چن چن و سیلورسون در تحقیق خود با عنوان تاثیر منبع کنترل بر متغیرهای استرس شغلی، عملکرد شغلی و رضایت شغلی در سال ۲۰۰۸ در تایوان به این نتیجه رسیدند که افراد دارای منبع کنترل درونی عملکرد بهتر و رضایت شغلی بیشتری داشته و استرس شغلی کمتری را تجربه می‌کنند (چن چن و سیلورسون، ۲۰۰۸).

مارتین و همکاران در پژوهشی نشان دادند که افراد با منبع کنترل درونی نسبت به افرادی که دارای منبع کنترل بیرونی هستند، بیشتر می‌توانند با مشکلات مربوط به محیط و استرس-های شغلی غلبه کنند، رضایت شغلی خود را افزایش داده و در محیط کار عملکرد عالی داشته باشند (مارتین، ۲۰۰۵). منبع کنترل، خصیصه‌ای شخصیتی است که ابتدا توسط راتر (۱۹۶۶) در راستای تئوری یادگیری اجتماعی مطرح شد. راتر منبع کنترل را عبارت از انتظار کلی فرد از نتایج یک رویداد تعریف می‌کند که یا در درون و یا در فراسوی (بیرون) کنترل و فهم شخصی وی وجود دارد (مسعودنیا، ۱۳۸۶، ص ۱۲۵). منبع کنترل نظام باورهای افراد درباره علل تجارشان و عواملی که افراد موفقیت‌ها و شکست‌هایشان را به آنان نسبت می‌دهند است که می‌توان آن را از طریق مقیاس منبع کنترل بیرونی - درونی راتر سنجید. منبع کنترل ما تاثیر زیادی بر رفتار ما خواهد داشت. اشخاص دارای منبع کنترل بیرونی معتقدند که رفتارها یا

---

## 1. Locus of Control

بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

مهارت‌های آن‌ها در تقویت‌هایی که دریافت می‌کنند اثری ندارد، در کوشش برای بهبود موفقیت خود فایده‌ای نمی‌بینند. آنان به امکان کنترل زندگی خود در زمان حال و آینده باور چندانی ندارند. کسانی که جهت‌گیری درونی دارند، معتقدند که کنترل کاملی بر زندگی خود دارند و مطابق با همین باور رفتار می‌کنند (نوفرستی، طالبیان شریف، ۱۳۸۱، ص ۶۶).

حساس بودن شغل آموزشیاران در نهضت سوادآموزی از یک طرف به ویژگی‌های بزرگسالان مربوط می‌شود، همین امر شغل آموزشیار را از شغل معلمی متمایز می‌کند، از آنجایی که تحصیل برای بزرگسالان اختیاری است، بنابراین علاقه‌مند کردن و دعوت از بزرگسال برای شرکت در کلاس‌های آموزشی بر عهده آموزشیار است که این خود می‌تواند دشواری‌ها و مشکلات زیادی را به همراه داشته باشد، هم‌چنین ویژگی‌های فردی بزرگسال از جمله اضطراب، ضعف بینایی و شنوایی، سرعت عمل پایین، وسعت مسئولیت، محدودیت زمانی و آزادی در ترک تحصیل، شرایط کاری سختی را پیش روی آموزشیار می‌گذارد، از طرف دیگر این حرفه با خدمات انسانی در ارتباط می‌باشد اما در جامعه نسبت به شغل معلمی از توجه، حمایت و امنیت شغلی کمتری برخوردار است. بر این اساس می‌توان گفت که هرچه مشکلات و وظایف شغلی بیشتر باشد انگیزه فرد برای احراز مسئولیت کم می‌شود و این می‌تواند منجر به خستگی روحی - روانی، اضطراب و در نهایت فرسودگی شغلی شود. بسیاری از آموزشیاران نهضت سوادآموزی در پی آن می‌باشند که موفقیت‌های قابل ملاحظه‌ای در کارشان بدست آورده و متعاقب آن تعداد بیشتری سوادآموز جذب نمایند. این امر نه تنها در پیشبرد اهداف شغلی، بلکه در نتایج شغلی آن‌ها نیز موثر می‌باشد. لیکن ممکنست تلاش‌هایشان در محیط شغلی بوسیله عوامل پیش‌بینی نشده و فقدان کنترل شخصی بی‌نتیجه بماند. با توجه به مشکلات مطرح شده در بالا می‌توان به نقش منبع کنترل اشاره کرد. به این ترتیب که اگر آموزشیار دارای منبع کنترل درونی باشد، استرس کمتری ادراک کرده و در جهت تغییر شرایط تلاش می‌کند و این امر باعث می‌شود کمتر دچار فرسودگی شود، اما آموزشیار دارای منبع کنترل بیرونی شرایط به‌وجود آمده را تحت کنترل عوامل خارجی می‌داند، بنابراین در جهت رفع آن‌ها تلاشی نمی‌کند و این استرس به مرور زمان تبدیل به فرسودگی شغلی می‌شود. با توجه به نقش احتمالی متغیر واسطه‌ای مثل منبع کنترل در میزان فرسودگی شغلی و نیز کمبود تحقیق در ایران در زمینه رابطه این دو متغیر، این تحقیق در پی آن است که تاثیر منبع کنترل را بر فرسودگی شغلی آموزشیاران نهضت سوادآموزی شهر تهران بررسی کند.

تحقیقات بیرن نشان داد که منبع کنترل بیرونی یک عامل پیش‌بینی کننده یکی از مولفه‌های فرسودگی شغلی بنام عدم کفایت شخصی، تنها برای دبیران دبیرستان است. در پژوهشی که

دورمان براساس مدل بیرن بر روی ۲۴۶ نفر از معلمان مدارس خصوصی کوئیزلند انجام داد دریافت که علاوه بر متغیرهای سازمانی، منبع کنترل بیرونی عامل پیش‌بینی کننده سه مولفه فرسودگی شغلی است (دورمان، ۲۰۰۳).

یافته‌های پژوهشی دیگر نشان داده است که منبع کنترل یکی از اسنادهای حیاتی روان-شناختی است که بر ادراک معلمان از محیطشان و نگرش‌های شغلیشان تاثیر می‌گذارد. نتایج پژوهشی که به‌منظور بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی با رضایت شغلی بر روی ۲۹۰ نفر از معلمان مدارس ترکیه انجام گرفت نشان داد بین منبع کنترل بیرونی با مولفه‌های خستگی عاطفی و مسخ شخصیت رابطه مثبت و معنادار وجود دارد، به این معنا که معلمان دارای منبع کنترل بیرونی در مقایسه با معلمان دارای منبع کنترل درونی، فرسودگی بیشتری در ابعاد عاطفی و مسخ شخصیت ادراک می‌کنند. در پژوهشی نتایج نشان داده که فرسودگی با سن ارتباط دارد به این‌صورت که کارکنان جوانتر نسبت به کارکنان مسن‌تر نمرات بیشتری کسب می‌کنند. لیکن فریدمن<sup>۱</sup> نشان داد که معلمان مسن‌تر و باتجربه، در فرسودگی شغلی، بخصوص در مولفه مسخ شخصیت، دارای میانگین نمرات بالاتری هستند (سنبل، ۲۰۰۳).

تحقیقی در مورد، نقش دو ویژگی شخصیتی و خلقیات مثبت و منفی بر فرسودگی شغلی در بین پرستاران دو بیمارستان مورد توجه قرار گرفته است. نتایج تحقیق خاطر نشان می‌سازد که برونگرایی بطور معناداری کاهش یافتن توفیق شخصی که یکی از ابعاد فرسودگی شغلی است را پیش‌بینی می‌نماید و روان‌رنجوری بطور معناداری تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین، یافته‌ها آشکار می‌سازد که جنبه‌های شخصیت ابعاد فرسودگی را بطور متفاوتی پیش‌بینی می‌کند (کلی، ۲۰۰۴).

نتایج تحقیقی با عنوان درک از مرکز کنترل و نشانگان فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در یک بیمارستان روانپزشکی در سال ۱۳۸۲ نشان داد، میزان کلی فرسودگی شغلی در پرستاران مورد بررسی در بعد خستگی عاطفی متوسط، در بعد مسخ شخصیت پایین، و در بعد کفایت شخصی متوسط بود. میزان فرسودگی شغلی در افراد با درک از مرکز کنترل داخلی و خارجی تفاوت معنی‌دار آماری داشت و در گروه دوم میزان فرسودگی شغلی بالاتر بود. نمره مقیاس درک از مرکز کنترل راتر با میزان خستگی عاطفی و میزان مسخ شخصیت ارتباط معکوس و با سن و سابقه کار ارتباط مستقیم داشت. هم‌چنین خستگی عاطفی با ساعت‌کاری

---

## 1. Friedman

بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

فرد دارای رابطه مستقیم بود. بنابراین به کمک درک از مرکز کنترل می‌توان خطر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کرد (خواجه‌الدین و همکاران، ۱۳۸۵).

نتایج مقاله‌ای با عنوان فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی مشهد نشان داد که ارتباط آماری معنی‌داری بین سه بعد فرسودگی شغلی با متغیرهایی شامل سن، سنوات کاری، تحصیلات، نوع رابطه استخدامی، شغل و بیمارستان محل کار وجود دارد (طلایی و همکاران، ۱۳۸۵).

در تحقیقی با عنوان بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه و با استفاده از آزمون آماری تحلیل واریانس یکطرفه و آزمون  $t$  برای گروه‌های مستقل، این نتایج بدست آمد که بین افراد و زنان و مردان با سنین مختلف و افراد مجرد و متأهل معنی‌دار نیست (صفری، گودرزی، ۱۳۸۸).

### فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: آموزشیاران دارای منبع کنترل بیرونی، در مقایسه با آموزشیاران دارای منبع کنترل درونی، خستگی عاطفی بیشتری نشان می‌دهند.

فرضیه دوم: آموزشیاران دارای منبع کنترل بیرونی، در مقایسه با آموزشیاران دارای منبع کنترل درونی، مسخ شخصیت بیشتری نشان می‌دهند.

فرضیه سوم: آموزشیاران دارای منبع کنترل بیرونی، در مقایسه با آموزشیاران دارای منبع کنترل درونی، عدم کفایت شخصی بیشتری نشان می‌دهند.

فرضیه چهارم: مولفه‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، تحصیلات، سابقه، وضعیت تاهل) بر فرسودگی شغلی آموزشیاران تاثیر می‌گذارد.

### روش پژوهش

طرح و روش آماری تحقیق

این پژوهش به دلیل مقایسه فرسودگی شغلی در افراد دارای کنترل درونی و بیرونی و همچنین افراد با وضعیت تاهل، سطح تحصیلات و سابقه متفاوت، از نوع کاربردی و روش آن توصیفی است که پس از آماده شدن داده‌های مربوط به آزمون‌های فرسودگی شغلی و منبع کنترل با به-

کارگیری نرم‌افزار SPSS از روش آماری تحلیل واریانس چندگانه<sup>۱</sup> و آزمون مجذور خی استفاده شده است.

### جامعه آماری، نمونه و نمونه‌گیری

جامعه آماری این پژوهش، کلیه آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی است که در شهر تهران در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ مشغول به تدریس بوده‌اند. تعداد جامعه آماری ۴۴۰ نفر می‌باشد که بر طبق جدول مورگان ۲۰۵ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و متناسب با حجم جامعه آماری از بین مناطق چهارگانه تهران، مناطق شمال و جنوب انتخاب شدند و در نهایت پرسشنامه برای نمونه‌های موردنظر اجرا شد. هم‌چنین با توجه به تعداد بسیار اندک آموزشیاران مرد و به منظور کنترل نتایج تحقیق و امکان اجرای تحلیل‌های آماری، فقط آموزشیاران زن به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. میانگین سنی گروه نمونه ۳۲ سال و میانگین سابقه خدمت آنان ۹ سال است. ۷۲/۲ درصد گروه نمونه متاهل و بقیه مجرد بوده و ۲۲/۹ آنان دیپلم، ۲۶/۳ درصد آنان فوق دیپلم و ۴۸/۸ درصد آنان مدرک کارشناسی داشتند.

### ابزارهای تحقیق

در پژوهش حاضر از ۲ نوع ابزار سنجش استفاده شده است.

الف - مقیاس کنترل دورنی و بیرونی راتر<sup>۲</sup>

این پرسشنامه شامل ۲۹ ماده است که هر ماده دارای یک جفت سوال (الف و ب) می‌باشد. از آزمودنی خواسته می‌شود بین هر جفت سوال یک ماده، یکی را انتخاب کند و علامت بزند. در این مقیاس نمرات بالاتر از ۹ برای منبع کنترل بیرونی و نمرات پایین‌تر از آن برای منبع کنترل دورنی در نظر گرفته شده است. بیرن<sup>۳</sup> استفاده از پرسشنامه منبع کنترل جولیان راتر را به‌عنوان مقیاسی برای سنجش منبع کنترل در تحقیقات فرسودگی شغلی تایید کرده است (دورمان، ۲۰۰۳). در مطالعه چالوین و همکاران در سال ۲۰۰۰ با عنوان استرس ناشی از کار و فرسودگی شغلی در مراقبت‌کنندگان ایدز از این پرسشنامه استفاده شده است که ضریب آلفا  $\alpha = 0.87$  گزارش شده است (چالوین، ۲۰۰۰). هم‌چنین راتر روایی این مقیاس را بین ۰.۴۹ و ۰.۸۴ و پایایی

1. MANOVA
2. Ratter External-Internal Locus of Control Scale
3. Byrne



بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

آن را به روش بازآزمایی در فاصله زمانی دو ماه ۰/۴۸ تا ۰/۸۳. گزارش نمود (طالب پور، ۱۳۸۰، ص ۹۱).

ب - مقیاس فرسودگی شغلی مسلش<sup>۱</sup>

به منظور سنجش وضعیت فرسودگی شغلی نمونه‌های مورد پژوهش از فرم نهایی پرسشنامه مسلش استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۲۵ عبارت می‌باشد که ۹ سوال مربوط به سنجش احساس خستگی عاطفی، ۵ عبارت مربوط به سنجش مسخ شخصیت و ۸ عبارت مربوط به سنجش عدم کفایت شخصی و ۳ سوال به درگیری اختصاص دارد. در این پژوهش از عامل درگیری صرف نظر شده است. در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش، از آزمودنی خواسته می‌شود، احساس و برداشتی که از شغل خود دارد را در دو طیف شدت و فراوانی مشخص نماید. در این تحقیق فقط طیف فراوانی مدنظر می‌باشد. بنا به گفته پرفسور شافلی از سال ۱۹۸۶م. به بعد تنها از نمره فراوانی استفاده می‌شود. با توجه به این مطلب که ارتباط بین این دو (پرسشنامه با نمره فراوانی و شدت و پرسشنامه با نمره فراوانی) ۰/۹ - ۰/۸ می‌باشد، می‌توان با حذف نمره شدت و تنها براساس نمره فراوانی در هر سه بعد عمل کرد (ده‌بزرگی، حدائق، ۱۳۸۵، ص ۸۴). اعتبار و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش برای اولین بار در ایران توسط فیلیان مورد تایید قرار گرفت که ضریب پایایی آن را با روش آزمون - آزمون مجدد ۰/۷۸ =  $\alpha$  گزارش نموده است (طلایی، ۱۳۸۸). کردی در تحقیق خود بعد از به دست آوردن روایی این پرسشنامه توسط متخصصان مربوطه، پایایی آن را در جنبه فراوانی ۸۴/۷ و در جنبه شدت ۸۰/۸ گزارش کرده است (کردی، ۱۳۸۸). همچنین در این پژوهش روایی پرسشنامه‌ها توسط چند تن از متخصصان مربوطه مورد تایید قرار گرفت و از طریق روش آلفای کرونباخ پایایی پرسشنامه راتر  $\alpha = ۰/۸۶$  و پرسشنامه مسلش  $\alpha = ۰/۸۳$  به دست آمد.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور دستیابی به اهداف پژوهش و تهیه پاسخ برای سوالات، از دو نوع شاخص آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. ابتدا براساس داده‌های منبع کنترل (نقطه برش عدد ۹) گروه نمونه به دو گروه درونی \_ بیرونی طبقه‌بندی شده و سپس با استفاده از روش آماری تحلیل واریانس چندگانه، هریک از مولفه‌های فرسودگی شغلی به تفکیک نوع منبع کنترل، سن،

---

### 1. Maslach Burnout Inventory

وضعیت تاهل، سابقه و سطح تحصیلات مورد مقایسه قرار گرفتند. در بخش دیگر تحلیل‌ها برای یافتن ارتباط منبع کنترل با مولفه‌های فرسودگی شغلی از روش آماری مجذور خی استفاده گردید.

### یافته‌های پژوهش

فرضیه ۱: بین مولفه خستگی عاطفی (فراوانی) با منبع کنترل (درونی و بیرونی) افراد رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_0 = X = \mu \quad \text{—} \quad H_1 = X \neq \mu$$

جدول ۱. نتایج آزمون خی دو در مورد فرضیه اول

فرسودگی شغلی / منبع کنترل	پایین	متوسط	بالا	جمع کل
درونی	۳۲	۳۸	۱۵	۸۵
بیرونی	۴۱	۲۷	۱۴	۸۲
جمع کل	۷۳	۶۵	۲۹	۱۶۷
مقدار خی دو		۲,۹۵۳		
سطح معناداری		.۲۲۸		

جدول ۲. نتایج آزمون خی دو در مورد فرضیه دوم

مسخ شخصیت / منبع کنترل	پایین	متوسط	بالا	جمع کل
درونی	۱۳	۳۸	۴۲	۹۳
بیرونی	۲۱	۳۴	۳۰	۸۵
جمع کل	۳۴	۷۲	۷۲	۱۷۸
مقدار خی دو		۳,۷۵۳		
سطح معناداری		.۱۵۳		

با توجه به داده‌های جدول فوق چون مقدار خی دو در سطح معناداری  $\alpha = .05$  معنادار نیست، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میزان فرسودگی شغلی آزمودنی‌ها رابطه معناداری با منبع کنترل آن‌ها ندارد. لذا فرض تحقیق رد می‌شود. به عبارت دیگر بین مولفه مسخ شخصیت (از جنبه فراوانی) با منبع کنترل (درونی و بیرونی) افراد رابطه معناداری وجود ندارد.

بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

فرضیه ۳: بین عدم کفایت شخصی (فراوانی) با منبع کنترل (درونی و بیرونی) افراد رابطه معناداری وجود دارد.

$$H_0 = X = \mu \quad H_1 = X \neq \mu$$

جدول ۳. نتایج آزمون خی دو در مورد فرضیه سوم

جمع کل	بالا	متوسط	پایین	عدم کفایت شخصی منبع کنترل
۸۷	۸۴	۳	۳	درونی
۷۹	۷۸	۱	۱	بیرونی
۱۶۶	۱۶۲	۴	۴	جمع کل
۰.۸۳۶	مقدار خی دو			
۰.۳۶۰	سطح معناداری			

با توجه به داده‌های جدول فوق چون مقدار خی دو در سطح معناداری  $\alpha = .05$  معنادار نیست، لذا می‌توان نتیجه گرفت که میزان فرسودگی شغلی آزمودنی‌ها رابطه معناداری با منبع کنترل آن‌ها ندارد. بنابراین فرض تحقیق رد می‌گردد. به عبارت دیگر بین مولفه عدم کفایت شخصی (از جنبه فراوانی) با منبع کنترل (درونی و بیرونی) افراد رابطه معناداری وجود ندارد. فرضیه ۴: مولفه‌های جمعیت‌شناختی (سن، جنس، تحصیلات، سابقه، وضعیت تاهل) بر فرسودگی شغلی آموزشیاران تاثیر می‌گذارد.

$$H_1 = X_1 \neq X_2 \neq X_3 \neq X_4 \quad H_0 = X_1 = X_2 = X_3 = X_4$$

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۴. نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره در رابطه با تاثیر مولفه‌های جمعیت شناختی روی میزان فرسودگی شغلی

سطح معناداری	میزان F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	منابع تغییرات	
					متغیر	
۰/۸۰۰	۰/۰۶۵	۵/۴۴۲	۱	۵/۴۴۲	جنس	خستگی عاطفی
۰/۱۰۸	۱/۹۳۷	۱۶۲/۹۹۱	۴	۶۵۱/۹۶۴	تحصیلات	
۰/۷۷۵	۰/۲۵۵	۲۱/۴۵۸	۲	۴۲/۹۱۶	سن	
۰/۷۷۶	۰/۶۵۸	۵۵/۴۰۹	۱۱	۶۰۹/۵۰۱	سابقه	
۰/۸۹۹	۰/۱۰۶	۸/۹۳۷	۲	۱۷/۸۷۴	وضعیت تاهل	
۰/۷۳۹	۰/۱۱۱	۳/۲۰۴	۱	۳/۲۰۴	جنس	مسخ شخصیت
۰/۱۲۰	۱/۸۶۴	۵۳/۶۷۵	۴	۲۱۴/۷۰۱	تحصیلات	
۰/۵۷۹	۰/۶۵۹	۱۸/۹۷۰	۳	۵۶/۹۱۰	سن	
۰/۸۵۴	۰/۵۹۷	۱۷/۱۸۷	۱۳	۲۲۳/۴۲۶	سابقه	
۰/۶۰۷	۰/۵۰۱	۱۴/۴۲۸	۲	۲۸/۸۵۵	وضعیت تاهل	
۰/۲۳۶	۱/۴۱۶	۸۴/۲۱۳	۱	۸۴/۲۱۳	جنس	عدم کفایت شخصی
۰/۰۲۵	۲/۸۷۰	۱۷۰/۷۱۱	۴	۶۸۲/۸۴۴	تحصیلات	
۰/۷۲۸	۰/۴۳۶	۲۵/۹۱۴	۳	۷۷/۷۴۲	سن	
۰/۶۴۹	۰/۷۹۱	۴۷/۰۶۴	۱۱	۵۱۷/۷۰۸	سابقه	
۰/۶۴۶	۰/۴۳۹	۲۶/۰۹۸	۲	۵۲/۱۹۵	وضعیت تاهل	

داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد که از مولفه‌های جمعیت‌شناختی با توجه به مقدار F در سطح معناداری  $\alpha = 0.05$  فرض تحقیق رد می‌گردد. به عبارت دیگر کلیه مولفه‌ها و در جنبه فراوانی تاثیری روی فرسودگی شغلی ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف این پژوهش تعیین عوامل تاثیرگذار بر فرسودگی شغلی آموزشیاران نهضت سوادآموزی بوده است. منبع کنترل، سن، وضعیت تاهل، سابقه خدمت و میزان تحصیلات از عواملی هستند که تاثیرشان بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است.

بر این اساس در پژوهش حاضر مولفه‌های فرسودگی شغلی در دو گروه از آموزشیاران زن با منبع کنترل درونی و بیرونی مورد مقایسه قرار گرفت. بعلاوه فرسودگی شغلی در گروه‌های مختلف از لحاظ مدرک تحصیلی، وضعیت تاهل و سابقه خدمت مورد مقایسه قرار گرفت. نتایج

بررسی تاثیر منبع کنترل در فرسودگی شغلی آموزشیاران زن نهضت سوادآموزی شهر تهران

پژوهش حاضر نشان داد که منبع کنترل بر هیچ‌یک از مولفه‌های فرسودگی شغلی تاثیر ندارد. بر خلاف نتایج پژوهش حاضر، تحقیقات دورمان (۲۰۰۳)، کلی (۲۰۰۴)، سنبل (۲۰۰۳)، خواجه الدین (۱۳۸۵) نشان داد که بین منبع کنترل و مولفه‌های فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. هم‌چنین از نتایج تحقیق حاضر چنین استنباط می‌شود که متغیرهای جمعیت‌شناختی بر مولفه‌های فرسودگی تاثیری ندارد، نتایج تحقیق صفری، گودرزی (۱۳۸۸) در تایید یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که رابطه معنی‌داری بین جنس، سن، تاهل و فرسودگی شغلی وجود ندارد. در عین حال نتایج تحقیق طلایی و همکاران (۱۳۸۵) نشان‌دهنده رابطه سن، سابقه و تحصیلات با مولفه‌های فرسودگی شغلی می‌باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده از این تحقیق و همسو نبودن آن با نتایج ذکر شده می‌توان گفت در نهضت سوادآموزی عامل فرسودگی آموزشیاران ناشی از شخصیت آن‌ها نمی‌باشد بلکه همان‌طور که در بیان مسئله گفته شد از آن‌جایی که آموزشیار در فرایند انجام وظایف خود با مشکلات عدیده بیرونی روبروست و به دلیل کمبود امکانات و تجهیزات مناسب در کلاس‌های درس، نبود عدالت و امنیت شغلی در ارتباط با آموزشیاران، وجود روابط ضعیف، حجم کار زیاد و به‌طور کلی حمایت‌های کم جامعه، باعث می‌شود آموزشیاران نسبت به کار خود بی‌علاقه شوند، بنابراین کنار آمدن با مشکلات برای آن‌ها به قدری دشوار است که نمی‌توانند خود را به محیط کار دلخوش کرده و وابستگی نشان دهند، بدین ترتیب وجود استرس‌های طولانی مدت در زندگی شغلی و حرفه‌ای آموزشیاران منجر به فرسودگی شغلی در آن‌ها می‌شود. از آن‌جایی که فرسودگی شغلی از تقابل ناسالم فرد و محیط ناشی می‌شود بنابراین سازمان نهضت سوادآموزی نقش مهمی در پیشگیری از استرس و فرسودگی شغلی آموزشیاران به‌عهده دارد، بر این اساس پیشنهادات تحقیق به‌صورت ذیل ارائه می‌شود:

۱- برنامه‌ریزی و اجرای طیف گسترده‌ای از برنامه‌های آموزشی (همایش، کارگاه آموزشی، سخنرانی، ارائه کتب، مقالات و جزوات آموزشی، جلسات بحث و گفتگو و...) ویژه مدیران سازمان نهضت سوادآموزی به‌منظور ارائه اطلاعات علمی- پژوهشی مرتبط با فرسودگی شغلی و افزایش سطح دانش و بهبود نگرش و مهارت‌های حرفه‌ای آن‌ها نسبت به مفاهیم بنیانی و مبانی نظری فرسودگی شغلی و راهکارهای کنترل و کاهش آن.

۲- برگزاری دوره‌های آموزشی در جهت افزایش مهارت و بهبود روش‌های تدریس آموزشیاران.

۳- تشویق و اعطای پاداش در قبال عملکرد مطلوب آموزشیاران.

۴- تشکیل کارگاه‌هایی برای آموزشیاران جهت مقابله با استرس و تنش‌های ناشی از کار.

۵- استفاده از دیگر نیروهای سازمان جهت دعوت بزرگسالان در کلاس‌های سوادآموزی به

- عنوان وسیله‌ای در جهت کاهش نگرانی و اضطراب در آموزشیاران.
- ۶- پیاده‌سازی و اجرای برنامه‌های توانمندسازی در سازمان نهضت سوادآموزی.
  - ۷- ایجاد و افزایش امنیت شغلی برای کلیه آموزشیاران، بخصوص آموزشیارانی که دارای سابقه خدمت کمتری هستند.
  - ۸- ارزیابی ادواری و منظم سطح فرسودگی شغلی آموزشیاران و ارائه گزارش توصیفی و مقایسه‌ای دقیق و معتبر به مدیران و کارکنان سازمان.

### محدودیت‌های تحقیق

- ۱- نبود منابع و سوابق تحقیقاتی در زمینه فرسودگی شغلی آموزشیاران نهضت سوادآموزی.
- ۲- تعداد بسیار محدود آموزشیاران مرد و عدم امکان مقایسه فرسودگی شغلی آموزشیاران زن و مرد.
- ۳- عدم امکان تعمیم‌پذیری نتایج این پژوهش به آموزشیاران شهرستان‌ها و دیگر مناطق.
- ۴- استفاده از پرسشنامه به‌عنوان تنها وسیله و ابزار جمع‌آوری اطلاعات.

### منابع

- احمدی، سید احمد، عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۶)، "بررسی میزان فشار روانی و فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی"، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان، دوره ۲۵، شماره ۴، صص ۲۵۲-۲۳۷.
- انیسی، جعفر. اسکندری، محسن. قربانی، زهره. عبدالمحمدی، الهه (۱۳۸۹). "عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی" مجله علوم رفتاری، دوره ۴، شماره ۳، صص ۲۴۹-۱۵۳.
- خواجهدین، نیلوفر؛ حکیم شوستری، میترا؛ حاجبی، احمد (۱۳۸۵). "ارتباط درک از مرکز کنترل و نشانگان فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در یک بیمارستان روانپزشکی در سال ۱۳۸۲" مجله روانپزشکی و روان‌شناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، دوره ۱۲، شماره ۱.
- ده بزرگی، غلامرضا؛ حدائق، رفیعه (۱۳۸۵). "گرداب پنهان فرسودگی شغلی"، انتشارات نوید شیراز.
- صفری، شهربانو، گودرزی، حسنیه (۱۳۸۸). "بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه" فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی، سال نخست، شماره ۱.
- طالب پور، اکبر (۱۳۸۰). "بررسی تاثیر آموزش شناختی بر منبع کنترل، انگیزش پیشرفت و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان شاهد مقطع متوسطه در شاهین شهر". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه

اصفهان.

طلایی، علی، مخبر، نغمه. محمد نژاد، مریم. ثمری، علی اکبر (۱۳۸۷). "فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی مشهد در سال ۱۳۸۵" مجله دانشگاه علوم پزشکی سمنان، دوره ۹، شماره ۳، صص ۲۳۷-۲۴۵.

عبدی ماسوله، فتنه. کاویانی، حسین. خاقانی زاده، مرتضی. مومنی عراقی، ابوالفضل (۱۳۸۶). "بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان مطالعه در ۲۰۰ پرستار"، مجله دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۶۵، شماره ۶، صص ۶۵-۷۵.

کردی، احترام (۱۳۸۸). "شناسایی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان دامغان". پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.  
گروسی فرشی، میر تقی؛ مسلمی، محمدعلی (۱۳۸۴)، "بررسی رابطه فرسودگی شغلی با روش مقابله‌ای پرستاران در بیمارستان‌های استان کردستان"، فصلنامه مطالعات روان‌شناختی، دوره ۱، شماره ۵، صص ۱۱۹-۱۰۳.

مسعودنیا، ابراهیم (۱۳۸۶). بررسی رابطه منبع کنترل و استراتژی‌های مقابله در دانشجویان دانشگاه یزد، فصلنامه مطالعات روان‌شناختی، دوره ۳، شماره ۴، صص ۱۴۲-۱۲۳.

نوفروستی، اعظم؛ طالبیان شریف، جعفر (۱۳۸۱). بررسی رابطه مکان کنترل با اضطراب و مقایسه اضطراب بین افراد دارای مکان کنترل درونی و بیرونی. مجله اسرار، سال نهم، شماره ۴، صص ۷۴-۶۵.

- Chalvin, V. G, Kalichman, S. C (2000). 'Work related stress and occupational burnout in aids caregivers, test of a coping model aids care, Aids Care, Vol. 12 No.2 pp. 149-167
- Chen Chen, jui. Silverthron, Colin, (2008), 'The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan', *leadership & organization development journal*, Vol.29, No. 7, pp.572-582.
- Dorman, J. (2003). 'Testing a model for teacher burnout'. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology*. Vol. 3 No.1 pp. 35-47.
- Kelly,Z.L.(2004). "Experiencing job burnout: the role of positive and negative traits and state. *Journal of social psychology*: Vol.34 No.3 .pp 886-899.
- Klifedder ,c .j ., power ,k ,G ,& wells, T. J. (2001). 'Burnout in psychiatric nursing'. *Journal of Advanced Nursing*, Vol.34, No.3 pp.383-396.
- Martin, R., Thomas, G., Charles, K., Epitropaki,O. and Mcnamara, R.(2005), ' The role of leader-member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reaction'. *journal of Occupation and organizational psychology*, Vol. 78, No.1,pp.141-147.
- McCormick, John. Barnett, Kerry (2011). 'Teachers' attributions for stress and their relationships with burnout'. *International Journal of Educational management*: Vol.25 No. 3, pp.1-38

- Maslach, C. H. & Lieter, M. P. (2008). "Early predictors of job burnout and engagement". *Journal of Applied Psychology*, Vol.93 No.3, pp.498-512.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Opperman, R.(2000). 'Stress, burnout and locus of control in german nurses'. *International Journal of nursing Studies*, Vol.3 No. 7 pp 95-99.
- Schwarzer, Ralf. Hallum, Suhair (2008). 'Perceived Teacher Self-Efficacy as a Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analyses'. *APPLIED PSYCHOLOGY: AN INTERNATIONAL REVIEW*. 57, 152-171.
- Sunbul, A. M. (2003). 'An Analysis of Relations among Locus of Control, Burnout and Job Satisfaction in Turkish High School Teachers'. *Australian Journal of Education*, Vol. 47 pp.42-58
- Yagil, Dana. (2006), 'The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction', *International of service industry management*, Vol. 17, No.3, pp 258-270.

