

# مقایسه اثربخشی آموزش الگوی چندمحوری شفیع آبادی با نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون بر فرسودگی شغلی کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی

اشرف السادات شریفی<sup>۱</sup>، عبدالله شفیع آبادی<sup>۲</sup>، مهدی زارع آبادی<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۴/۱۵

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۱/۱۵

## چکیده

هدف این پژوهش مقایسه اثربخشی الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی (SMPVC) با نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون (GTCC)<sup>۵</sup> بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران بود. روش پژوهش، نیمه آزمایشی و طرح تحقیق پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان واحد اسناد پزشکی شهر تهران (۴۲۰ نفر) را شامل شد که از میان کسانی که در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل نمره بالاتری داشتند، ۴۵ نفر به شیوه تصادفی انتخاب و به صورت تصادفی در سه گروه ۱۵ نفری، دو گروه آزمایشی با رویکرد آموزشی SMPVC و GTCC و یک گروه کنترل جایگزین شدند. گروه‌های آزمایشی در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای هر کدام به طور جداگانه با رویکرد شفیع آبادی و گاتفردسون تحت آموزش قرار گرفتند. فرسودگی شغلی شرکت‌کنندگان پس از اجرای مداخله مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. داده‌ها به وسیله تحلیل کواریانس و آزمون تعقیبی بن فرونی تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد که برنامه‌های آموزشی بر فرسودگی شغلی تأثیر داشت. در عین حال بین اثربخشی دو روش در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی و افزایش فراوانی عملکرد شخصی تفاوت معنادار وجود داشت، همچنین اثربخشی الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی بیشتر از نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون در زمینه کاهش فرسودگی شغلی بود.

**واژگان کلیدی:** الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی (SMPVC)، نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون (GTCC)، فرسودگی شغلی

۱. دانشجوی دکتری مشاوره

۲. استاد مشاوره دانشگاه علامه طباطبائی

۳. دانشیار مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت)

. Shafiabady s Multiaxial Pattern of Vocational Choice (SMPVC)

. Gottfredson s Circumscription & Compromise Theory ( GTCC)

## مقدمه

اشتغال بخش مهمی از هستی انسان است و اشتغال مناسب نقش مهمی در تأمین نیازهای جسمانی و نیازهای روانی انسان از جمله احساس ایمنی، ارزشمندی و هویت ایفاء می‌کند. اشتغال علاوه بر تأمین نیازهای زندگی، باعث احساس امنیت و هویت مثبت می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگار در طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و انرژی وی تحلیل رود که در نهایت منجر به فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> می‌گردد.

فرسودگی شغلی، نوعی واکنش فرد به عوامل فشارزای میان‌فردی در محیط کار است که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، رؤسا، ارباب‌رجوع و... باعث تغییراتی در نگرش و رفتار وی نسبت به آن‌ها می‌شود (تیموری نسب و دیگران، ۱۳۸۹). استرس‌های طولانی و مداوم محیط کار نیز می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شده و مسائلی چون استعفا، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و بازده کاری را بدنبال آورد (دوگاس<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳)، همچنین، جذاب نبودن شغل، دلسردی در انجام وظایف، درگیری با ارباب‌رجوع از نشانه‌های فرسودگی شغلی محسوب می‌شود (کوری<sup>۳</sup> و همکاران ۱۹۸۹، گلدارد<sup>۴</sup>، ۱۹۸۹؛ شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). رایج‌ترین تعریف از این اصطلاح را مسلش<sup>۵</sup> و همکاران (۱۹۹۶) ارائه کردند. براساس نظریه آن‌ها فرسودگی شغلی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی<sup>۶</sup>، مسخ شخصیت<sup>۷</sup> و کاهش موفقیت فردی<sup>۸</sup> تشکیل شده است. تحلیل عاطفی، احساس خستگی و تحلیل منابع هیجانی فرد را در اثر کار نشان می‌دهد، این بعد از

- 
- . Job burnout
  - . Dugas
  - . Cory
  - . Goldard
  - . Maslach
  - . Emotional exhaustion
  - . Depersonalization
  - . Decreased personal accomplishment

فرسودگی نشان‌دهنده تأثیر بنیادی مؤلفه استرس فردی در فرسودگی شغلی است. مسخ شخصیت به واکنش منفی یا بسیار غیرشخصی به سایر افراد در محیط کار اشاره دارد و نشان‌دهنده بعد بین فردی بودن فرسودگی شغلی است. موفقیت فردی کاهش یافته، نشان‌دهنده احساس کاهش در شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن باورهای خودکارآمدی فرد است. این مؤلفه بیانگر بعد خودارزیابی فرسودگی شغلی است. باید توجه داشت که این سندرم اثرات متعددی در زندگی اجتماعی، فیزیولوژیکی و روان‌شناختی فرد به جا می‌گذارد که خستگی اصلی‌ترین و عمده‌ترین مشخصه آن است (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸). از نظر مسلسل، شافلی<sup>۱</sup> و لیتز<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)، نیز خستگی عاطفی شاخص‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است زیرا بسیاری از افراد هنگام توصیف احساس فرسودگی شغلی به کاهش هیجان خویش اشاره می‌کنند. فدایی<sup>۳</sup> و دمیر<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) نیز معتقدند که فرسودگی شغلی نوعی خطر حرفه‌ای محسوب می‌شود که با کاهش میزان انرژی جسمی و روانی در کارکنان همراه است (لمبرت<sup>۵</sup> هاگان<sup>۶</sup> و جیانگ<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰). همچنین کارکنانی که در ارتباط مستمر با مدیران می‌باشند، با وجود تجارب کاری، و فعالیت‌های شغلی به دلیل انتظارات بالای مدیران و عدم حمایت، با کاهش سطح عملکرد مورد انتظار مواجه می‌شوند و بتدریج فرسودگی شغلی مزمن را تجربه می‌کنند (باکر<sup>۸</sup> و کوسکا<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴). در سال ۱۹۷۸ سازمان بهداشت جهانی اعلام کرد نیمی از کارمندان دچار فرسودگی شغلی و ۷۵٪ کسانی که به روان‌پزشکان مراجعه می‌کنند به فرسودگی شغلی گرفتارند (شفیع آبادی، ۱۳۹۱). طبق آمار موجود هر ۷ نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل قوای جسمی و فکری می‌شود (باغبانیان، ۱۳۹۳).

- . Shafeji
- . Leiter
- . Fadaee
- . Damier
- . Lambert
- . Hogan
- . Jiang
- . Bakker
- . Cosca

نگاهی به تبعات فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که اثرات آن گسترده و شامل ابعاد فردی و سازمانی است. در بعد فردی باعث افزایش تنش‌های روانی، بروز نامتناسب پرخاشگری در موقعیت‌های مختلف کاری، خانوادگی و اجتماعی، احساس عدم کفایت، فقدان انرژی روانی و... می‌شود که در شرایط حاد زمینه برای بروز نشانگان و اختلالات روانی فراهم می‌آورد. از سویی دیگر، در بعد سازمانی نیز مجموعه، با افت همزمان کارآیی و کارآمدی مواجه می‌شود. به ویژه اگر تعداد کارکنانی که درجات مختلفی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند رو به افزایش باشد، سازمان دچار رکود و کاهش عملکرد می‌شود. بنابراین اگر به علائم فرسودگی شغلی توجه نشود فرد و سازمان تحت تأثیر عوارض مخرب آن قرار می‌گیرند که باید برای رفع آن، راهبردهایی جستجو شود (علی پور و همکاران، ۱۳۹۲). به دنبال طرح چنین مسائل و مشکلاتی در سازمان باید تلاش شود تا با شناخت عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، تمامی توان نیروی کار در سازمان به کار گرفته شود تا امکان رشد و شکوفایی سازمان و نیز توسعه فردی کارکنان فراهم شود (باغبانیان، ۱۳۹۳).

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یک سازمان بسیار مهم و تأثیرگذار در تأمین و حفظ سلامت آحاد جامعه از طریق نقش بهداشتی، حمایتی و خدماتی مسئولیت بسیار سنگینی در قبال مردم به عهده دارد. برای انجام این وظیفه خطیر از یکسو به توانایی و مهارت حرفه‌ای و علمی کارکنان و از سوی دیگر به سلامت جسمی و روانی آنان به شدت نیاز دارد. کارکنان این سازمان بخصوص بخش ناظرین که در ارتباط مستقیم با ارباب رجوع می‌باشند در معرض استرس‌ها و مشکلات شغلی از جمله فرسودگی شغلی می‌باشند. مطالعات نشان می‌دهد چنانچه در این خصوص به کارکنان آموزش داده شود، می‌توانند با توانمند شدن و حمایت‌های مشاوره‌ای جهت پیشگیری و درمان فرسودگی شغلی اقدام کنند.

با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی و تأثیرات سوء آن از زمانی که اولین مقاله در مورد فرسودگی شغلی توسط فرودنبرگر (۱۹۷۴) نوشته شد تاکنون پژوهش‌های مختلفی در این زمینه انجام شده است (احیاء‌کننده، ۱۳۸۷). در کشور ما پژوهش‌های انجام گرفته به طور عمده به توصیف و برآورد فرسودگی شغلی پرداخته‌اند و پژوهش‌های مربوط به پیشگیری

و کاهش فرسودگی شغلی اندک می‌باشد، بر این اساس انجام پژوهش‌هایی در این خصوص ضروری به نظر می‌رسد.

در اینجا به پژوهش‌هایی که اثربخشی رویکردهای مختلف بر فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند اشاره می‌شود. باغبانان (۱۳۹۳)، دریافت الگوی چندمحوری شفیع آبادی بر کاهش فرسودگی شغلی در خرده‌آزمون‌های خستگی عاطفی و مسخ شخصیت معلمان مؤثر بوده است ولی در افزایش عملکرد و کفایت شخصی تأثیر نداشته است. اسدی، شفیع آبادی، پناه‌علی و حبیب‌اله‌زاده (۱۳۹۰)، در تحقیقی دریافتند که، جلسات معنادرمانی به طور معناداری باعث کاهش فرسودگی شغلی شده است. نتایج تحقیق احیاءکننده، شفیع آبادی و سودانی (۱۳۸۷)، نشان داد که، مشاوره شغلی به شیوه دیویس بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر بوده است. حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی آبادی (۱۳۸۶)، مشاوره گروهی با الگوی شناختی- رفتاری فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی اثربخش بوده است. تیان<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی منابع مثبت برای مبارزه با فرسودگی شغلی در میان اپراتورهای چینی را انعطاف‌پذیری و توانمندسازی روانشناختی دانستند. ایورز<sup>۲</sup>، براد شاو<sup>۳</sup> و مک گوورن<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) و زویی نرزیک-زردا<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) دریافتند مداخلات روان‌شناختی در کاهش فرسودگی شغلی و کنترل رفتارهای حرفه‌ای مؤثر بوده است.

در رابطه با بررسی اثربخشی الگوی چندمحوری شفیع آبادی و نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون بر فرسودگی شغلی تحقیقی صورت نگرفته است، اما از آنجایی که توانمندسازی روانشناختی می‌تواند در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد و پژوهش صیادی، شفیع آبادی و کرمی (۱۳۸۹) نشان داده است، که برنامه توانمندسازی روانشناختی مبتنی بر الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی در ارتقاء توانمندسازی مشاوران مؤثر است، لذا می‌توان انتظار داشت این الگو بر کاهش فرسودگی شغلی نیز مؤثر

---

. Tian  
 . Ewers  
 . Bradshaw  
 . McGovern  
 . Zolnierczyk-Zreda

باشد. الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی بوسیله فکری و شفیع‌آبادی (۱۳۹۲) با نظریه گاتفردسون بر کارآفرینانه مورد مقایسه قرار گرفته است، از آنجایی که در کارآفرینی خودارزیابی مطرح می‌شود، انتظار می‌رود این دو رویکرد بر بعد خودارزیابی در فرسودگی شغلی و در نهایت بر سایر مؤلفه‌ها مؤثر باشد، همچنین رضایی (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی مؤثر بودن الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی نسبت به سازه‌گرایی ساویکاس<sup>۱</sup> بر خودکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکاران جویای کار را نشان داد، با توجه به اهمیت خودکارآمدی و تصمیم‌گیری شغلی و نقش آن در افزایش عملکرد فرد می‌توان انتظار داشت این الگو در کاهش فرسودگی کارکنان سازمان تأثیر داشته باشد. از آنجایی که نتایج پژوهش‌ها نشان‌دهنده تأثیر این برنامه‌های آموزشی بر کاهش مشکلات شغلی بوده است ممکن است بتواند از میزان فرسودگی شغلی کارکنان بکاهد.

در پژوهش حاضر این الگو با رویکرد محدودیت و سازش گاتفردسون مورد پژوهش قرار می‌گیرد. در بین نظریات خارجی به نظر می‌رسد، نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون، از نظر برخی مفاهیم تشابهاتی با الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی دارد و مقایسه آن با الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی، انتظار می‌رود بتواند کاربرد و همچنین تفاوت دو دیدگاه را در کاهش فرسودگی شغلی بهتر مشخص کند.

الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی که نگرشی رشدی و تکاملی به انتخاب شغل دارد، انتخاب شغل را فرایندی پویا و هدفمند در درون شیوه زندگی می‌داند که تحت تأثیر خودپنداره<sup>۲</sup>، ارضای نیازها و توان تصمیم‌گیری قرار دارد. پویایی در انتخاب شغل به معنی تحرک، تغییر‌پذیری، خلاقیت و شادابی است و هدفمندی به معنای آن است که انسان از راه انتخاب شغل درصدد است از احساس حقارت و وابستگی به دیگران رها شود و احساس برتری و استقلال کند. خودپنداره تصویری است که فرد بر مبنای تربیت خانوادگی، آموزش‌های خارج از منزل مثل مدرسه و کودکستان و روابط با همسالان نسبت به جسم، روان و ذهن خود پیدا می‌کند و بر اساس آن نگرش نسبت به خودش، رفتار می‌کند که، انتخاب شغل یکی از این رفتارها است. همچنین یکی از دلایل انتخاب شغل

۱. Savikas

۲. Self-concept

ارضای نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی است و خودپنداره شغلی زمانی رشد خواهد کرد که با ارضای نیازها همراه باشد. در نهایت برای انتخاب شغل به نیروی خلاق و تصمیم ساز در فرد نیاز است تا همسو با خودپنداره او را برای تصمیم گیری و اقدام به موقع جهت رسیدن به اهدافش یاری کند (شفیع آبادی، ۱۳۹۱). بر اساس مدل چندمحوری افراد موجوداتی فعال و هدفمند هستند. آن‌ها در مسیر زندگی خود که رو به تکامل و رشد است، اهدافی را پیش‌بینی نموده و بر اساس آن اهداف، خودپنداره و نیازهای شان دست به تصمیم‌گیری‌های متعدد برای تحقق بخشی هدف‌ها می‌زنند (سمیعی و همکاران، ۱۳۹۰).

بر اساس نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون انتظارات شغلی افراد با توجه به جنس، نژاد و طبقه اجتماعی از کودکی با هم متفاوت هستند. افراد نقشه‌های شناختی از مشاغل برای خود ایجاد می‌کنند که بر اساس سه بعد مردانه یا زنانه بودن، پرستیژ اجتماعی شغل و زمینه‌های کار، سازمان‌دهی می‌شود. افراد دو نوع خودپنداره روان‌شناختی و خودپنداره اجتماعی دارند که نقش خودپنداره اجتماعی در انتخاب شغل بیشتر از خودپنداره روان‌شناختی است (ساویکاس و والش، ۱۹۹۶؛ براون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳؛ شفیع آبادی، ۱۳۹۱). با توجه به تئوری گاتفردسون (۱۹۸۱) آرزوهای شغلی بازتابی از خودپنداره است. افراد به دنبال مشاغلی هستند که با تصویر خود سازگار و منعکس‌کننده دانش آن‌ها در مشاغل مختلف باشد. خودپنداره به طور کلی اعتقادات افراد درباره خود از جمله شخصیت، رغبت، جایگاه درک شده در جامعه می‌باشد (کوخران<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). گاتفردسون (۲۰۰۵) معتقد است که افراد تمایل دارند مشاغلی که مسیرهای مشخص و واضحی دارند و یا فرد به راحتی قادر به دستیابی آن مشاغل می‌باشد را انتخاب کنند، شناسایی موانع دسترسی به فرصت‌های شغلی ایده‌آل، همچنین آموزش در مسیر رشدی و کسب اطلاعات می‌تواند در رفع مشکلات شغلی کمک‌کننده باشد (ایورز<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۲). گاتفردسون در بحث محدودیت و سازش اشاره به مشکلات تصمیم‌گیری شغلی می‌کند. او به ارزیابی خویش پنداری شغلی فرد در انتخاب شغل تأکید بیشتری دارد، آموزش این رویکردها و

---

. Broun

. Cokhran

. Iwers

افزایش آگاهی کارکنان و نقش آن در انجام موفقیت‌آمیز فعالیت‌ها می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر باشد. بنابراین مسئله اصلی تحقیق حاضر پاسخ به این سؤال است که "آیا آموزش الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی و رویکرد گاتفردسون بر کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی تأثیر دارد؟" و به مقایسه این دو رویکرد در کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان پرداخته است.

### روش

در پژوهش حاضر از روش پژوهش نیمه‌آزمایشی استفاده شد. به منظور بالا بردن دقت نتایج و کنترل عوامل تهدیدکننده روایی درونی پژوهش طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل بکار برده شد. به این ترتیب که پس از انتخاب آزمودنی‌ها، آن‌ها به طور تصادفی در دو گروه آزمایشی و کنترل قرار گرفتند. دو گروه آزمایشی به شیوه SMPVC و GTCC آموزش دیدند و گروه کنترل هیچ‌گونه آموزشی دریافت نکرد. جامعه آماری کلیه کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران (۴۲۰ نفر) را شامل شد. به صورت هدفمند ۱۴۰ نفر از واحد اسناد پزشکی که در بخش ناظرین شاغل هستند و در تماس مستقیم با ارباب رجوع می‌باشند انتخاب شدند و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بر روی آن‌ها اجرا شد و پس از تصحیح پرسشنامه، ۴۵ نفر که نمره فرسودگی شغلی آن‌ها در هر یک از مؤلفه‌ها به این صورت (تحلیل عاطفی بالاتر از ۳۶، موفقیت فردی پایین‌تر از ۳۲، و مسخ شخصیت بالاتر از ۲۰) بود، به عنوان نمونه آماری، به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده و به صورت تصادفی در سه گروه ۱۵ نفری، دو گروه شرکت‌کنندگان با رویکرد آموزشی (SMPVC) و (GTCC) و یک گروه کنترل جایگزین شدند. افراد در طی مصاحبه اولیه تمایل خود را برای شرکت در کلاس‌های آموزشی این پژوهش اعلام کردند. به منظور انتخاب این گروه میزان تحصیلات بالای دیپلم و دامنه سنی ۳۰ تا ۵۰ سال، همچنین سابقه اشتغال تا ۵ سال در نظر گرفته شد.

**ابزار پژوهش:** در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (MBI) استفاده شد. این پرسشنامه در سال ۱۹۸۱ توسط مسلش تهیه شد و



رایج ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی می باشد. سه جنبه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، احساس فقدان کارآمدی را از طریق ۲۲ بخش ارزیابی می کند. ۹ گزاره در مورد تحلیل عاطفی، ۵ گزاره در مورد مسخ شخصیت و ۸ گزاره در مورد عملکرد شخصی می باشد در این آزمون مجموع نمره های مربوط به هر زیرمقیاس جداگانه محاسبه می شود. زیرنمره بالای تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت و زیرنمره پایین عملکرد شخصی، نشان دهنده فرسودگی شغلی می باشد. مسلش و جکسون (۱۹۹۳) پایایی درونی را برای هریک از خرده آزمون ها محاسبه کردند که پایایی درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده و پایایی درونی برای هریک از خرده آزمون ها به شرح زیر: برای خستگی عاطفی ۰/۹۰=۲، مسخ شخصیت ۰/۹۰=۲ و موفقیت فردی ۰/۷۱=۲ است. ثبات درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده است (شافلی و همکاران، ۱۹۹۶). اعتبار و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تأیید قرار گرفت که ضریب پایایی آن را با روش آزمون-بازآزمون ۰/۷۸ گزارش نموده است (احیاکننده، ۱۳۸۷). عابدی (۱۳۸۱) نیز پایایی پرسشنامه را برای خرده آزمون خستگی عاطفی ۰/۸۵، مسخ شخصیت ۰/۸۰ و موفقیت فردی ۰/۷۹ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر پایایی درونی برای خرده آزمون خستگی عاطفی ۰/۸۷، عملکرد شخصی ۰/۸۱ و مسخ شخصیت ۰/۷۹ به دست آمد.

**روش اجرا:** ابتدا پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در اختیار کارکنان قرار گرفت و توضیحات لازم داده شد. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها، تصحیح و نمره گذاری آن ها از بین کسانی که در آزمون فرسودگی شغلی صدک بالاتر از پنجاه داشتند ۴۵ نفر به صورت تصادفی انتخاب و به صورت تصادفی در سه گروه جایگزین شدند. گروه اول به تعداد ۱۵ نفر تحت برنامه آموزشی به شیوه الگوی چندمحوری شفیع آبادی؛ گروه دوم به تعداد ۱۵ نفر تحت برنامه آموزشی به شیوه نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون و گروه سوم به تعداد ۱۵ نفر در گروه کنترل قرار گرفتند. ابتدا محتوای آموزش متناسب با دو رویکرد بر کاهش فرسودگی شغلی و پیشینه پژوهشی مرتبط با آن مورد مطالعه قرار گرفت. سپس با

بررسی تفاوت‌ها و شباهت‌های هر دو رویکرد آموزشی فرم‌نهایی برنامه آموزشی هر دو رویکرد با نظرخواهی اساتید راهنما و مشاور و براساس مؤلفه‌های اصلی هر کدام از رویکردها تدوین شد که هر یک از دو گروه آزمایشی به مدت ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای مورد آموزش جداگانه قرار گرفتند. این دو برنامه به شیوه کارگاهی و با جلسات تکلیف‌محور به هر دو گروه شرکت‌کننده آموزش داده شد. شرکت‌کنندگان گروه‌های آزمایشی از آزادی برای عدم مشارکت برخوردار بودند. درباره اصل رازداری و محرمانه بودن هویت‌شان به آنان اطمینان داده شد. افراد حق داشتند از نام مستعار برخوردار باشند (اخلاق در پژوهش). لازم به ذکر است که شرکت‌کنندگان بعد از اجرای مداخله در شرایط مناسب به وسیله پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش مورد بررسی قرار گرفتند. خلاصه جلسات دو برنامه آموزشی (SMPVC) و (GTCC) به این شرح می‌باشد.

#### **خلاصه جلسات آموزشی مبتنی بر الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی:**

جلسه اول: توضیح در مورد اهداف گروه، نحوه اجرای جلسات و مفاهیم الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی. جلسه دوم: مفهوم فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن، نقش مشاوره شغلی در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی. جلسه سوم: شیوه زندگی و نقش آن در انتخاب شغل، بررسی رابطه شیوه زندگی با سبک زندگی و شغل. جلسه چهارم: پویایی شغلی و لزوم افزایش دانش شغلی؛ هدفمندی شغلی و تبادل نظر در خصوص نحوه رسیدن به اهداف شغلی. جلسه پنجم: عوامل مؤثر بر خویشتن‌پنداری و نقش آن در ایجاد علائم فرسودگی شغلی، تقویت خویشتن‌پنداری مثبت. جلسه ششم: بررسی نیازهای شغلی، شناخت نیازها و تأثیر آن بر انتخاب شغل، اولویت‌بندی نیازها و بررسی نیازهای ارضاء نشده. جلسه هفتم: عوامل تشکیل‌دهنده و مراحل تصمیم‌گیری شغلی و تمرین در زیرگروه‌ها در زمینه مهارت‌های تفکر خلاق و تفکر انتقادی. جلسه هشتم: تلخیص و جمع‌بندی جلسات، پاسخ به سؤالات و معرفی کتاب، خاتمه گروه و اجرای پس‌آزمون.

#### **خلاصه جلسات آموزشی مبتنی بر نظریه محدودیت و سازش گانفردسون:**

جلسه اول: توضیح در مورد اهداف گروه، نحوه اجرای جلسات و مفاهیم نظریه محدودیت و سازش گانفردسون. جلسه دوم: مفهوم فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن، نقش مشاوره

شغلی در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی. جلسه سوم: خویشتن‌پنداری و انواع آن، نقش خود‌پنداره در انتخاب شغل، چگونگی آرزوهای مسیر شغلی و ارتباط با خود‌پنداره. جلسه چهارم: خویشتن‌پنداری اجتماعی، نقش جنسیت، پایگاه اجتماعی و اقتصادی در انتخاب شغل، مراحل تغییر در ترجیحات شغلی بر اساس افزایش رشد شناختی. جلسه پنجم: بررسی چالش‌های متأثر از نقش جنسیت فرد در سازمان و تأثیر این چالش‌ها بر فرسودگی شغلی و ارائه راهکار. جلسه ششم: مفاهیم رشد شناختی، نقشه شناختی، محدودیت و مراحل فرایند محدودسازی بر اساس جنسیت، ارزش اجتماعی و رغبت. جلسه هفتم: مفهوم سازش (فرایند تعدیل آرزوها با واقعیات بیرونی)، تصمیم‌گیری شغلی و مشکلات آن. جلسه هشتم: جمع‌بندی جلسات، پاسخ به سؤالات و معرفی کتاب، خاتمه گروه و اجرای پس‌آزمون. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: به منظور بررسی اینکه آیا تفاوت بین میانگین نمره‌های مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروه‌ها در دو مرحله اندازه‌گیری متأثر از شیوه‌های آموزشی یا ناشی از خطای نمونه‌گیری و اندازه‌گیری است، از روش آماری تحلیل کوواریانس چندمتغیری (MANCOVA)<sup>۱</sup> با تعدیل اثر پیش‌آزمون و آزمون تعقیبی بونفرونی برای مقایسه دو به دو گروه‌ها استفاده شد. با توجه به اینکه اساسی‌ترین مفروضه این آزمون همگنی ماتریس‌های کوواریانس متغیرهای وابسته و واریانس‌های خطاست، لذا با استفاده از آزمون ام‌باکس (Box`M) و آزمون لوین برقراری این مفروضه بررسی می‌شود.

#### یافته‌ها

به منظور پاسخگویی به سؤال پژوهش و آزمون فرضیه، داده‌های گردآوری شده با استفاده از روش‌های مناسب آماری، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در این پژوهش سعی شده است جنسیت، تحصیلات، سابقه اشتغال و سن شرکت‌کنندگان در دو گروه آزمایشی با رویکرد آموزشی SMPVC و GTCC و گروه کنترل تقریباً توزیع یکسانی داشته باشند. همانطور که در معرفی ابزار بیان شد پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش وضعیت هر فرد را در مؤلفه‌های تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی اندازه‌گیری می‌کند.

<sup>۱</sup>. Multivariate analysis of covariance

جدول یک میانگین و انحراف معیار خرده‌مقیاس‌ها را در هر یک از گروه‌های آزمایشی و کنترل و همچنین به تفکیک پیش‌آزمون و پس‌آزمون ارائه می‌کند.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای وابسته در پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌ها

متغیر	گروه	پیش‌آزمون		پس‌آزمون	
		تعداد	میانگین	تعداد	میانگین
فراوانی تحلیل عاطفی	SMPVC	۱۵	۲۶٫۸	۱۵	۱۳٫۲
	GTCC	۱۵	۲۹	۱۵	۲۳٫۸
	CON.	۱۵	۲۸٫۸	۱۵	۲۶٫۷
شدت تحلیل عاطفی	SMPVC	۱۵	۲۶٫۹	۱۵	۱۲٫۶
	GTCC	۱۵	۳۳٫۲	۱۵	۲۵٫۸
	CON.	۱۵	۲۸٫۴	۱۵	۲۷٫۴
فراوانی عملکرد شخصی	SMPVC	۱۵	۲۴٫۶	۱۵	۳۴٫۸
	GTCC	۱۵	۲۴	۱۵	۳۰٫۱
	CON.	۱۵	۲۵٫۷	۱۵	۲۵٫۴
شدت عملکرد شخصی	SMPVC	۱۵	۳۲٫۲	۱۵	۴۱
	GTCC	۱۵	۲۹٫۶	۱۵	۳۸٫۲
	CON.	۱۵	۳۲٫۶	۱۵	۳۲٫۹
فراوانی مسخ شخصیت	SMPVC	۱۵	۶٫۷	۱۵	۳٫۲
	GTCC	۱۵	۸٫۲	۱۵	۴٫۴
	CON.	۱۵	۴٫۱	۱۵	۳٫۵
شدت مسخ شخصیت	SMPVC	۱۵	۷٫۴	۱۵	۴
	GTCC	۱۵	۱۱٫۸	۱۵	۶٫۲
	CON.	۱۵	۹٫۵	۱۵	۸٫۸

جدول شماره ۱ میانگین و انحراف معیار گروه‌های آزمایشی و کنترل را در موقعیت‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون در متغیرهای وابسته نشان می‌دهد. با توجه به جدول، میانگین گروه‌ها در پس‌آزمون متغیرهای وابسته تفاوت نشان می‌دهند. چنانکه میانگین پس‌آزمون گروه‌های آزمایشی نسبت به گروه کنترل در ابعاد متغیر تحلیل عاطفی و ابعاد مسخ شخصیت کاهش و ابعاد متغیر عملکرد شخصی افزایش نشان می‌دهد. جهت بررسی معناداری تفاوت میانگین گروه‌ها، از آزمون تحلیل کوواریانس دوراهه (MANCOVA)

با تعدیل اثر پیش‌آزمون استفاده شد. قبل از اجرای این آزمون برقراری مفروضه همگنی ماتریس کوواریانس‌ها و یکسانی واریانس‌های خطای متغیرهای وابسته از طریق آزمون ام‌باکس و لوین بررسی شد و در تمامی متغیرها این مفروضه‌ها برقرار بود.

جدول ۲. آزمون‌های چندمتغیره جهت تعیین معناداری اثر متغیر مستقل (مداخلات)

نوع آزمون	ارزش	F	df فرضیه	df خطای توزیع	Sig	Eta
اثر پیلائی	۱/۳	۱۱/۴	۱۲	۶۴	۰/۰۰۱	۰/۶۸
لامبدای ویلکز	۰/۰۴	۱۸/۹	۱۲	۶۲	۰/۰۰۱	۰/۷۸
اثر هتلینگ	۱۱/۹	۲۹/۷	۱۲	۶۰	۰/۰۰۱	۰/۸۵
بزرگ‌ترین ریشه روی	۱۱/۰۶	۵۹/۱	۶	۳۲	۰/۰۰۱	۰/۹۱

$P < 0,01$

جدول شماره ۲ نتایج چهار آزمون چندمتغیره جهت معنی‌داری اثر متغیر مستقل یعنی گروه را در مدل نشان می‌دهد.  $F$  به دست آمده در هر چهار آزمون نشان می‌دهد که تأثیر گروه‌ها در متغیرهای وابسته در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ معنادار است. ضریب اتا نیز نشان می‌دهد سهم گروه‌ها (مداخلات) در تبیین واریانس متغیرهای وابسته بر اساس آزمون اثر پیلائی که قوی‌تر از آزمون‌های دیگر است ۴۶٪ می‌باشد.

جدول ۳. خلاصه جدول تحلیل کوواریانس (MANCOVA)

منابع تغییر	متغیر وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig	Eta
گروه	فراوانی تحلیل عاطفی	۱۱۲۵/۸	۲	۵۶۲/۹	۵۱/۵	۰/۰۰۱	۰/۷۴
	شدت تحلیل عاطفی	۱۳۶۸/۷	۲	۶۸۴/۳	۳۳/۶	۰/۰۰۱	۰/۶۵
	فراوانی عملکرد شخصی	۶۵۲/۷	۲	۳۲۶/۳	۳۴/۴	۰/۰۰۱	۰/۶۵
	شدت عملکرد شخصی	۵۴۵/۷	۲	۲۷۲/۸	۴۶/۳	۰/۰۰۱	۰/۷۲
	فراوانی مسخ شخصیت	۲۶/۷	۲	۱۳/۳	۱۱/۸	۰/۰۰۱	۰/۳۹
	شدت مسخ شخصیت	۸۲/۲	۲	۴۱/۱	۹/۶	۰/۰۰۱	۰/۳۵

$P < 0,001$

جدول شماره ۳ نتیجه تحلیل کوواریانس را نشان می‌دهد. با توجه به  $F$  به دست آمده، تفاوت میانگین گروه‌ها در پس‌آزمون متغیرهای وابسته در سطح خطای  $a < 0,001$  معنادار است. با توجه به مقدار ضریب اتا میزان تبیین واریانس متغیرهای وابسته توسط گروه‌ها

(مداخلات) به ترتیب ۰/۵۴، ۰/۴۲، ۰/۴۲، ۰/۵۱، ۰/۱۵ و ۰/۱۲ می‌باشد که در ابعاد خستگی روانی بیشترین تأثیر و در ابعاد مسخ شخصیت کم‌ترین تأثیر را داشتند. به طور کلی، گروه‌های آزمایشی در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، افزایش فراوانی و شدت عملکرد شخصی و کاهش فراوانی و مسخ شخصیت شرکت‌کنندگان پژوهش مؤثر بودند. جهت تعیین اینکه میانگین کدامیک از گروه‌ها با هم تفاوت معناداری دارند، میانگین گروه‌ها دو به دو با استفاده از آزمون تعقیبی بونفرونی بررسی شد. جدول زیر نتایج این آزمون را نشان می‌دهد:

جدول ۴. آزمون تعقیبی بونفرونی جهت مقایسه دو به دو میانگین گروه‌ها

متغیر	گروه I	گروه J	تفاوت میانگین	خطای استاندارد	Sig.
فراوانی	SMPVC	GTCC	۹,۴	۱,۲	۰,۰۰۱
	CON.	CON.	-۱۲	۱,۲	۰,۰۰۱
تحلیل عاطفی	GTCC	CON.	-۳,۰۲	۱,۲	۰,۰۴
	SMPVC	GTCC	-۹	۱,۷	۰,۰۰۱
شدت	SMPVC	CON.	-۱۳,۹	۱,۶	۰,۰۰۱
	GTCC	CON.	-۴,۴	۱,۶	۰,۰۴
تحلیل عاطفی	SMPVC	GTCC	۴,۲	۱,۲	۰,۰۰۲
	CON.	CON.	۹,۷	۱,۱	۰,۰۰۱
عملکرد شخصی	GTCC	CON.	۵,۱	۱,۱	۰,۰۰۳
	SMPVC	GTCC	۰,۷	۰,۸۹	۰,۹۵
شدت	SMPVC	CON.	۸,۳	۰,۸۸	۰,۰۰۱
	GTCC	CON.	۷,۴	۰,۸۸	۰,۰۰۱
عملکرد شخصی	SMPVC	GTCC	-۰,۴۴	۰,۴	۰,۸۸
	CON.	CON.	-۱/۸	۰/۴	۰/۰۰۱
فراوانی	GTCC	CON.	-۱/۴	۰/۴	۰/۰۰۴
	SMPVC	GTCC	۰/۲۴	۰/۸	۱
شدت	SMPVC	CON.	-۲/۸	۰/۷	۰/۰۰۲
	GTCC	CON.	-۳/۱	۰/۸	۰/۰۰۱
مسخ شخصیت	GTCC	CON.			

$P < 0,01$

نتایج آزمون تعقیبی نشان می‌دهد که، بین میانگین نمرات پس‌آزمون فراوانی و شدت تحلیل عاطفی و فراوانی عملکرد شخصی گروه SMPVC با گروه GTCC و در تمامی

متغیرها با گروه گواه در سطح خطای کمتر از ۰/۰۰۱ تفاوت معنادار وجود دارد. ولی در متغیرهای شدت عملکرد شخصی و فراوانی و شدت مسخ شخصیت بین گروه SMPVC با گروه GTCC تفاوت معناداری وجود ندارد. همچنین در تمامی متغیرها بین گروه GTCC و گروه گواه تفاوت معناداری وجود دارد.

به عبارتی دیگر، آموزش به شیوه الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی و فراوانی عملکرد شخصی شرکت کنندگان نسبت به نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون و گروه کنترل اثربخش تر بوده است. از سویی دیگر، آموزش به شیوه نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون نسبت به گروه گواه در کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی مؤثرتر بوده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در گروه‌های آزمایشی و کنترل، بعد از تعدیل میانگین نمره‌ها و حذف تأثیر پیش‌آزمون، تفاوت معنادار وجود دارد. مقایسه دو رویکرد آزمایشی نشان می‌دهد اثربخشی برنامه آموزشی با SMPVC در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی و افزایش فراوانی عملکرد شخصی بیشتر از برنامه آموزشی با GTCC بود. میانگین نمره مؤلفه‌ها در گروه آزمایشی SMPVC بالاتر از سایر گروه‌هاست. در گروه GTCC میانگین نمره مؤلفه‌های فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، شدت مسخ شخصیت پایین‌تر از گروه کنترل و نمره فراوانی و شدت عملکرد شخصی و فراوانی مسخ شخصیت بالاتر از گروه کنترل است. در مجموع می‌توان گفت دو رویکرد مداخله‌ای SMPVC و GTCC تأثیرات مطلوبی بر روی کاهش فرسودگی شغلی داشته است.

با توجه به نتایج به دست آمده در پس‌آزمون، بین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در گروه گواه و SMPVC تفاوت معنادار وجود دارد. نتایج به دست آمده با نتایج تحقیق باغبانیان (۱۳۹۳)، اسدی، شفیع آبادی، پناه‌علی و حبیب‌اله‌زاده (۱۳۹۰)، احیاء‌کننده، شفیع آبادی و سودانی (۱۳۸۷)، حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی آبادی (۱۳۸۶)، تیان وهمکاران (۲۰۱۵) که اثربخشی آموزش و مشاوره شغلی با رویکردهای

مختلف بر فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند، یکسان است. با این دید در پژوهش حاضر، از مفاهیم این الگوی جلساتی آموزشی برای کاهش فرسودگی شغلی شرکت‌کنندگان استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده، الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی در کاهش تحلیل عاطفی، افزایش عملکرد شخصی و کاهش مسخ شخصیت سودمندی نشان داد. در تحلیل عاطفی سطح انگیزشی بالای فرد بتدریج در اثر فرسودگی شغلی کاهش یافته و انجام کار خسته‌کننده خواهد بود، در مسخ شخصیت کارکنان دارای نگرش منفی نسبت به ارباب‌رجوع و همکاران و عوامل سازمانی می‌باشند. عبارتی روابط بین فردی کارکنان با ارباب‌رجوع، همکاران در سطح مطلوبی نیست. در کاهش عملکرد شخصی کارکنان قادر به درک احساسات و مشکلات ارباب‌رجوعان نبوده و قدرت همدلی پایینی دارند و احساس می‌کند کارهای ارزشمندی که بتواند زندگی ارباب‌رجوعان تأثیر مثبت بگذارد را در شغل خود انجام نداده‌اند. بر اساس این الگو، آگاهی از نیازها و نحوه ارضا آن‌ها باعث شد تا افراد در تغییر مسیر شغلی و ارضاء نیازهای عالی‌تر خود در چارچوب شغلی اقدام کنند، همچنین با پویایی و خلاقیت در شغل خود، کاهش احساس خستگی و افزایش انگیزش را تجربه کنند. همچنین آگاهی از شیوه زندگی و نقش آن در ارتباط با دیگران و بی تفاوت بودن نسبت به افراد و تمرین‌ها در جلسات توانست تا حدودی به بهبود ارتباط با ارباب‌رجوع و همکاران کمک کند. نقش برجسته خویش‌پنداری، ارائه و دریافت بازخورد از همکاران، منجر به شناسایی و اصلاح خویش‌پنداری منفی و تقویت خویش‌پنداری مثبت و افزایش احساس ارزشمندی و کفایت شخصی شد. از سویی دیگر، با افزایش دانش و مهارت شغلی و آموزش مراحل تصمیم‌گیری و شیوه‌های حل مسئله، کارکنان به تصمیم‌گیری مجدد و کمک به رفع مشکلات شغلی خود ترغیب شدند که در نهایت منجر به افزایش عملکرد شخصی، کاهش تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت در کارکنان شد.

نتایج در پس‌آزمون نشان می‌دهد، بین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در گروه کنترل و GTCC تفاوت معنادار وجود دارد. پژوهشی در زمینه اثربخشی نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون بر فرسودگی شغلی در پژوهش‌های خارجی و داخلی یافت نشد در



بین پژوهش‌های ایرانی تنها می‌توان به پژوهش فکری (۱۳۹۲) که اثر بخشی این رویکرد را بر افزایش مهارت‌های کارآفرینانه نشان داده، اشاره کرد، همچنین نتایج بدست آمده با نتایج تحقیق ایورز، برادشاو و مک‌گوورن (۲۰۰۲) و زوئی نریزیک-زردا (۲۰۰۵)، که اثربخشی آموزش و مشاوره شغلی با رویکردهای مختلف بر فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند، یکسان است. با توجه به مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و اینکه نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون از نظریه‌های رشدی انتخاب شغل می‌باشد و تأکید این نظریه بر امکان تغییر و اصلاح در طول رشد مسیر شغلی، محقق بر این باور است که با افزایش آگاهی افراد از نحوه انتخاب شغل‌شان و تأثیر این انتخاب بر فرسودگی شغلی و بکاربردن مفاهیم این نظریه در طی جلسات می‌توان به تغییر باورها و اصلاح شرایط و تأثیر بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی پرداخت.

همچنین نتایج نشان می‌دهد بین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در گروه SMPVC و GTCC در مؤلفه‌های فراوانی و شدت تحلیل عاطفی و فراوانی عملکرد شخصی تفاوت معنا دار وجود دارد که در این بین با توجه به تفاوت میانگین‌ها با گروه گواه، اولویت با گروه SMPVC است. در مؤلفه‌های شدت عملکرد شخصی و فراوانی و شدت مسخ شخصیت تفاوت معنا دار بین دو گروه آزمایشی وجود ندارد. به عبارتی اثربخشی الگوی شفیع آبادی بیشتر است.

یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش‌های فکری و همکاران (۱۳۹۲)، که در یافته‌های خود به اثربخش بودن الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی نسبت به نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون بر رفتار کارآفرینانه دست یافتند و رضایی (۱۳۹۴) که در پژوهشی مؤثر بودن الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی نسبت به سازه‌گرایی ساویکاس بر خودکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکاران جویای کار را نشان داد همخوان و با صیادی و همکاران (۱۳۸۹)، که الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی را با نظریه شناختی ولتهوس بر افزایش توانمندی روانشناختی مقایسه کرد. نتایج بدست آمده تفاوتی نشان نداد ناهمخوان است. همخوانی پژوهش‌ها در اثربخشی بیشتر این الگو می‌تواند به دلیل انتخاب رویکردهای خارجی که همپوشانی بیشتری با الگوی بومی داشتند

و همچنین کیفیت جلسات آموزشی و جامعه آماری باشد و ناهمخوان بودن می‌تواند متأثر از انتخاب رویکرد غیربومی که با الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی همپوشانی کمتر داشته یا کیفیت جلسات آموزشی و نقش فرهنگ یا نوع جامعه آماری باشد. همانطور که مشاهده می‌شود نتایج پژوهش‌ها اثربخشی جلسات آموزشی بر پایه مفاهیم بنیادی دیدگاه‌های مشاوره شغلی بر کاهش فرسودگی شغلی را تأیید می‌کند.

در تبیین یافته‌ها می‌توان گفت که آموزش بر اساس الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی و نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون موجب تغییر رفتار شغلی می‌شود و هرکدام سهم بسزایی در سلامت روانی کارکنان دارند. این آموزش‌ها موجب می‌شود، کارکنان از عهده مسائل و مشکلات برآمده و سعی در رفع فرسودگی شغلی خود کنند. با توجه به اینکه این رویکردها در خصوص انتخاب شغل هستند و عدم انتخاب درست شغل ممکن است منجر به فرسودگی شغلی شود، لذا می‌تواند به افرادی که در نتیجه انتخاب نابجا دچار فرسودگی شغلی شده‌اند کمک کنند. به اعتقاد خالید<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۵) فرسودگی شغلی تحت تأثیر انگیزش، نگرش و رفتار است و رفتار محصول نحوه تفکر و یادگیری است، انتظار می‌رود آموزش به شیوه الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی و نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی مؤثر باشند. شرکت کنندگان ضمن آگاهی از اهمیت فرسودگی شغلی و با تأکید بر تقویت خویشتن‌پنداری نقش مهمی در تغییر دیدگاه خود نسبت به توانمندی‌های‌شان برای مبارزه با فرسودگی شغلی پیدا کردند و با انجام تمرین‌های مناسب نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی خود ایفا کردند. علت اینکه اثربخشی دو گروه آزمایش الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی و نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون در پژوهش حاضر در زمینه مؤلفه‌های کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، افزایش فراوانی عملکرد شخصی با هم متفاوت بوده و اثر گروه تحت آموزش با الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی بیش‌تر بوده است، اما در افزایش شدت عملکرد شخصی و کاهش فراوانی و شدت مسخ شخصیت هر دو گروه آزمایشی یکسان بوده را می‌توان به بعد پویایی، تصمیم‌گیری و

نیازها در الگوی چندمحوری شفیع آبادی نسبت داد. بدین ترتیب اعضاء تمرین‌های بیشتری در زمینه افزایش مهارت‌های ضمن خدمت، تصمیم‌گیری مناسب و اولویت‌بندی نیازها داشتند. شیوه‌های حل مسأله و تصمیم‌گیری در افزایش عملکرد شخصی، توجه به نیازها و نقش پویایی در شغل در کاهش تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت مؤثر بود، در حالی که در گروه تحت آموزش با نظریه گاتفردسون این مفاهیم و تمرین‌ها بکار نرفته بود. در مجموع الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی نسبت به نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون در کاهش فرسودگی شغلی مؤثرتر بود که ممکن است بدلیل گستردگی و جامع بودن مفاهیم این الگو و تأکید بر ابعاد نیازها و تصمیم‌گیری و مبتنی بر فرهنگ بومی باشد.

محدودیت‌های پژوهش: از آنجایی که انجام پژوهش علمی مستلزم محدود نمودن موضوع پژوهش و بررسی از زاویه و نقطه نظر خاص می‌باشد. در این پژوهش در فرسودگی شغلی کارکنان تنها با توجه به برخی عوامل و متغیرهای شخصی یعنی مؤلفه‌های آن مورد بررسی قرار گرفت، اما لازم است در تعبیر و تفسیر نتایج این پژوهش، ابعاد و پیچیدگی بروز فرسودگی و عوامل سازمانی به عنوان یک معضل در نظر گرفته شود. از آنجایی که پژوهشگر به منظور اجرایی شدن فرایند پژوهش از کارکنان بخش ناظرین این سازمان استفاده کرده است، در تعمیم نتایج به جوامع دیگر باید ویژگی‌ها و شرایط شرکت‌کنندگان این پژوهش مورد توجه قرار گیرد. محدودیت دیگر، عدم پیش‌بینی فاز پیگیری جهت بررسی پایداری نتایج در طی زمان است لذا در این پژوهش نمی‌توان در خصوص پایداری نتایج بدست آمده اظهار نظر نمود.

با توجه به یافته‌های پژوهش که نشان‌دهنده اثربخشی این برنامه آموزشی بر کاهش فرسودگی شغلی بود م‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه داد:

با توجه به اینکه به موضوع فرسودگی شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی بر اساس دو رویکرد مداخله‌ای SMPVC و GTCC اشاره شد، پیشنهاد می‌شود سایر موضوعات و مسائلی که کارکنان با آن مواجه هستند بصورت علمی مورد بررسی قرار گیرد. همچنین در پژوهش‌های آتی رویکردهای شغلی دیگری با الگوی چندمحوری انتخاب شغل

شفیع‌آبادی مورد مقایسه قرار گیرند. با توجه به اینکه در گردآوری اطلاعات از کارکنان واحد اسناد پزشکی استفاده شد، لذا پیشنهاد می‌شود چنین پژوهشی بر روی طیف و گروه‌های مختلفی از کارکنان واحدهای دیگر این سازمان و ارگان‌های دیگر انجام شود تا نتایج آن در هر گروهی قابل تعمیم باشد. پایداری نتایج بدست آمده از این پژوهش را در دوره‌های پیگیری کوتاه‌مدت و بلندمدت بررسی کنند.

پرسشنامه فرسودگی شغلی با توجه به مسائل فرهنگی و اجتماعی کارکنان ایرانی ساخته شود. طول مدت و تعداد جلسات آموزشی بیشتر باشد، و تحقیقاتی با مدت طولانی‌تر برگزار شود تا از الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی و نظریه گاتفردسون به عنوان روش‌های کاربردی در کاهش فرسودگی شغلی استفاده شود. با توجه به وسعت سازمان و تعدد کارکنان استخدامی و شرکتی مشغول به کار در سازمان تأمین اجتماعی پیشنهاد می‌شود واحد مشاوره شغلی در سازمان ایجاد شود تا کارکنان از خدمات مشاوره‌ای و رفع مشکلات شغلی از جمله فرسودگی شغلی و شرکت در کارگاه‌های آموزشی بهره‌بردارند. پیشنهاد می‌شود طرح آموزشی این پژوهش قابل کاربرد، برای تمام سازمان‌ها بخصوص واحدهای دیگر سازمان تأمین اجتماعی بکار رود.

### منابع

- احیاء‌کننده، منیژه؛ شفیع‌آبادی، عبدالله و سودانی، منصور. (۱۳۸۷). اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*. دوره ۱۰، شماره ۳۸، ۱-۲۴.
- اسدی، محسن؛ شفیع‌آبادی، عبدالله؛ پناه‌علی، امیر؛ و حبیب‌اله‌زاده، حسین. (۱۳۹۰). اثربخشی معنادرمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی. *اندیشه و رفتار (روانشناسی کاربردی)*، ۶(۲۲)، ۶۹-۷۸.
- باغبانیان، منیژه. (۱۳۹۳). اثربخشی مشاوره شغلی مبتنی بر الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان معلم دوره ابتدایی منطقه ۷ شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

- تیموری نسب، آزاده؛ رشیدی، محمد مهدی؛ ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیز؛ موسوی هفتادار، مجتبی؛ سلیمی، مجید. (۱۳۸۹). بررسی میزان فرسودگی شغلی منابع انسانی و عوامل درون سازمانی مؤثر بر آن شرکت ملی حفاری ایران (۱-۲۶).
- حسینیان، سیمین؛ خدابخشی کولایی، آناهیتا؛ و طباطبایی یحیی آبادی، شهناز. (۱۳۸۶). اثربخشی مشاوره گروهی با الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان پزشکی رازی تهران. *مطالعات روان شناختی دانشگاه الزهراء*، ۳(۱)، ۱۰۳-۱۱۵.
- رضایی، اکرم السادات. (۱۳۹۴) مقایسه اثربخشی دو رویکرد چندمحوری شفیع آبادی و سازه گرایی ساویکاس بر خودکارآمدی در تصمیم گیری شغلی بیکارشدگان جویای کار تحت پوشش بیمه بیکاری. رساله دکتری، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران.
- سمیعی، فاطمه؛ باغبانیان، ایران؛ عابدی، محمدرضا؛ حسینیان، سیمین. (۱۳۹۰). *نظریه های مشاوره مسیر شغلی (مسیر تکامل انتخاب شغل)*. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۹۱). راهنمای مشاوره شغلی و نظریه های انتخاب شغل با تجدید نظر و اضافات. تهران: انتشارات رشد.
- صفری، شهریانو؛ و گودرزی، حسینه. (۱۳۸۸). بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه. *فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۱، ۶۳-۶۹.
- صیادی، علی؛ شفیع آبادی؛ عبدالله؛ و کرمی، ابوالفضل. (۱۳۸۹). تدوین برنامه توانمندسازی روان شناختی مبتنی بر مدل چندمحوری شفیع آبادی و مقایسه اثربخشی آن با مدل شناختی توماس و ولتهوس بین مشاوران دبیرستان های شهر رشت. *فصلنامه فرهنگ مشاوره*، ۱(۱)، ۱۹-۴۸.
- عابدی، محمدرضا (۱۳۸۱) بررسی و مقایسه اثربخشی روش های مشاوره شغلی به سبک یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر

- کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان، پایان نامه دکتری مشاوره، دانشگاه علامه طباطبائی.
- علی پور، احمد؛ صفاری نیا، مجید؛ صرامی فروشانی، غلام رضا؛ آقاعلیخانی، علی محمد؛ و آخوندی، نیلا. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی مداخله سرمایه روانشناختی لوتانز بر فرسودگی شغلی کارشناسان شاغل در شرکت ایران خودرو دیزل. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۵(۳)، ۳۰-۴۱.
- فکری، کاترین؛ شفیع‌آبادی، عبدالله؛ نورانی پور، رحمت‌الله؛ احقر، قدسی. (۱۳۹۲). مقایسه اثربخشی دو دیدگاه مشاوره شغلی بر مؤلفه‌های رفتار کارآفرینانه. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۴(۱)، ۱۹-۳۲.
- Bakker, A.B; Cosca, P.L. ( ). "Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis". *Journal of Vocational Behavior*, Vol. , Issue , PP: .
- Cochran, D.B; Wang, E.W; Stevenson, S.J; Johnson, L.E; Crews, C. ( ). "Adolescent Occupational Aspirations: Test of Gottfredson s Theory of Circumscription and Compromise". *The Career Development Quarterly*, Vol. , PP: - .
- Dugas, B.W. ( )." Introduction to Patient Care Comprehensive Approach to Nursing". th Edn. W.B. Saunders Company, Philadelphia, pp: - .
- Ewers, P; Bradshaw, T; McGovern, G; & Ewers, B. ( ). "Does training in psychosocial interventions reduce burnout rates in forensic nurses?" *Journal of Advance Nursing*, Vol. ( ), PP: - .
- Ivers, N.N; Milsom, A. M; and Newsome, W.D. ( ). "Using Gottfredson s Theory of Circumscription and Compromise to Improve Latino Students School". *The Career Development Quarterly*, Vol. , Issue , PP: .
- Khalid, S, A; Abdul Rahma, N; Noor, A.N., ( ). "Job Burnout and Work Values Antecedents of Organizational". *Jurnal Intelek*, Vol. ( ), PP: - .
- Lambert, G. E; Hogan, L.N; & Jiang, S. ( ). "A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among Correctional staff". *The Howard Journal*, Vol. ( ), PP: .
- Maslach, C., & Jackson, S. E. ( ). *Manual of the Maslach Burnout Inventory*. ( nd Ed.). Palo Alto: Consulting Psychologist Press Inc.

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. ( ). *MBI: The Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. ( ). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, , - .
- Schaufeli, W. B., van Dierendonck, D., & van Gorp, K. ( ). Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. *Work and Stress*, , - .
- Tian ,X; Liu,C; Zon,G; Li,G; Kong ,L., Z; Guopeng, L; Linghua, K; Ping, L.( ). "Positive resources for combating job burnout among Chinese telephone operators: Resilience and psychological empowerment", *Psychiatry Research* , PP: .
- Zolnierczyk-Zreda, D. ( ). "An Intervention to Reduce Work-Related Burnout in Teachers". *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*. PP: - .





پروژه نگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی