



دانشگاه علامه طباطبائی

پردیس آموزشهای تخصصی آزاد

پایان نامه تحصیلی جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مشاوره

موضوع:

بررسی و مقایسه فرسودگی شغلی و استرس شغلی

معلمین یک شغله و دوشغله شهرستان سبزوار

استاد راهنما:

دکتر عبدالله شفیع آبادی

استاد مشاور:

دکتر ابوالفضل کرمی

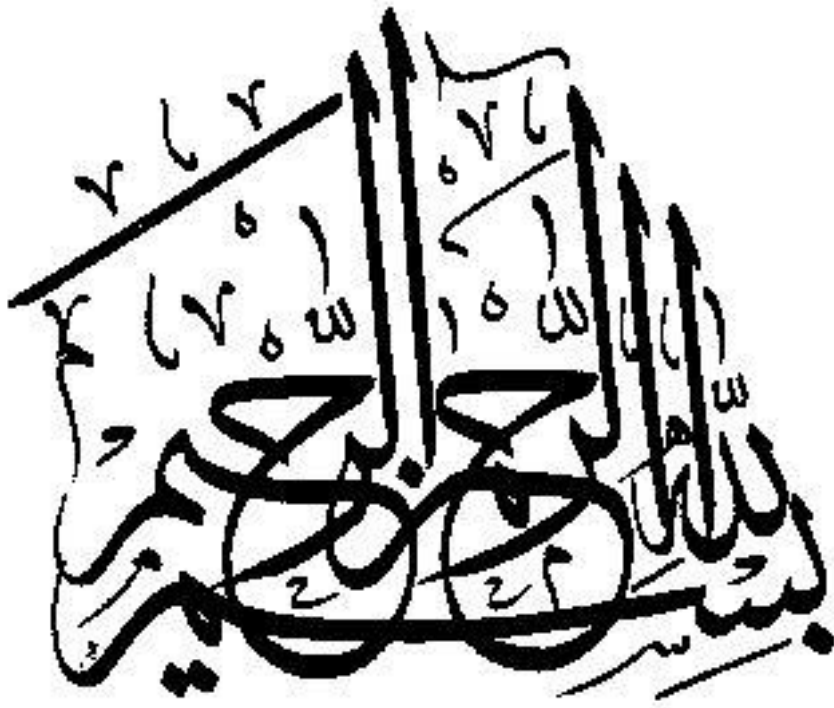
استاد داور:

دکتر حسین سلیمی

دانشجو:

محمد یامی

زمستان ۹۰



## ر و تشکر؟ تقد

دانم؟ بعد از حمد و سپاس از خداوند منان، بر خود لازم م  
؟ ع آباد؟ د ارجمند و بزرگوار، دکتر عبدالله شف؟ از زحمات اسات  
ن پژوهش؟ که در تمام مراحل انجام ا؟ و دکتر کرم  
م؟ ر و تشکر نما؟ مانه تقد؟ نمودند، صم؟ ار؟ وقفه و دلسوزانه مرا؟ ب.

## **تقدیم به :**

تقدیم به آنان که به رنج در جستجویند

و تقدیم به روح بزرگ معلم

معرفت شهید دکتر علی شریعتی مزینانی

# فهرست مطالب

## عنوان صفحه

### فصل اول : کلیات پژوهش

۲.....	مقدمه
۴.....	بیان مسئله
۴.....	اهمیت و ضرورت تحقیق
۵.....	اهداف پژوهش
۶.....	سؤالات تحقیق
۶.....	تعریف مفاهیم و اصطلاحات

### فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش

۹.....	مقدمه
۹.....	فرسودگی شغلی
۱۰.....	تاریخچه مطالعه فرسودگی شغلی
۱۲.....	علائم فرسودگی شغلی
۱۴.....	فرسودگی شغلی و نوع شغل
۱۵.....	علل فرسودگی شغلی
۱۷.....	نظریه های فرسودگی شغلی
۱۷.....	رویکرد بالینی به فرسودگی شغلی
۱۸.....	رویکرد تبادل چرنیس به فرسودگی شغلی
۱۸.....	رویکرد روان شناختی - اجتماعی به فرسودگی شغلی
۱۹.....	پیشگیری از فرسودگی شغلی
۲۰.....	عوامل تأثیر گذار در درمان فرسودگی شغلی

۲۱	..... استرس شغلی
۲۴	..... نشانه های استرس شغلی
۲۵	..... نتایج استرس شغلی از دیدگاه گیلسپی و همکاران (۲۰۰۱)
۲۶	..... علائم استرس در معلمان
۲۶	..... منابع استرس
۳۰	..... نظریه های استرس شغلی
۳۰	..... رویکرد تبدلی لازاروس به استرس شغلی
۳۰	..... رویکرد عدم تعادل تلاش - پاداش سیگست
۳۱	..... رویکرد تطبیق فرد - محیط کورت لوین
۳۲	..... رویکردهای شناخت و درک استرس معلمان
۳۳	..... پژوهش های انجام شده پیرامون فرسودگی شغلی
۳۳	..... پژوهش های خارجی
۳۶	..... پژوهش های داخلی
۳۸	..... پژوهشهای انجام شده پیرامون استرس شغلی
۳۸	..... پژوهشهای خارجی
۴۲	..... پژوهشهای داخلی

### فصل سوم: روش پژوهش

۴۶	..... مقدمه
۴۶	..... روش پژوهش
۴۶	..... جامعه آماری، روش نمونه گیری و حجم نمونه
۴۷	..... ابزار گردآوری داده های پژوهش
۴۷	..... معرفی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۴۸	..... توصیف، طریقه اجرا نمره گذاری پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۴۹	..... پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش
۵۲	..... روایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش

۵۲.....	همبستگی نمره افراد در MBI و نمرات افراد آشنا
۵۳.....	همبستگی نمره افراد در MBI و ابعاد تجزیه شغلی
۵۳.....	همبستگی نمره افراد در MBI و پیامدهای مختلف مربوط به شغل
۵۵.....	پرسشنامه استرس معلمان پالیس
۵۶.....	ویژگی های روان سنجی
۵۷.....	فرآیند اجرای پژوهش
۵۷.....	روش تحلیل داده های پژوهش

### فصل چهارم: تحلیل داده های پژوهش

۵۹.....	مقدمه
۵۹.....	الف) توصیف آماری
	فرضیه اول: بین میزان خستگی عاطفی معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد
۶۶.....	
۶۹.....	فرضیه دوم: بین میزان مسخ شخصیت معلمان تک شغله و دو شغله تفاوت معنی داری وجود دارد
۷۱.....	فرضیه سوم: بین میزان درگیری معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد
۷۳.....	فرضیه چهارم: بین میزان عملکرد شخصی معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد
۷۵.....	فرضیه پنجم: بین میزان استرس معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد
۷۷.....	فرضیه ششم: بین نشانه های استرس معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد
۷۹.....	فرضیه هفتم: بین میزان راهبرد مقابله با استرس معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۸۲.....	مقدمه
۸۳.....	فرضیه اول: بین میزان خستگی عاطفی معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد

- فرضیه دوم: بین میزان مسخ شخصیت معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد..... ۸۴
- فرضیه سوم: بین میزان درگیری معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد ..... ۸۵
- فرضیه چهارم: بین میزان عملکرد شخصی معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد..... ۸۶
- فرضیه پنجم: بین میزان استرس معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد. .... ۸۷
- فرضیه ششم: بین نشانه های استرس معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد. .... ۸۸
- فرضیه هفتم: بین میزان راهبرد مقابله با استرس معلمان تک شغله و دوشغله تفاوت معنی داری وجود دارد..... ۸۹
- پیشنهاد های پژوهشی ..... ۹۰
- پیشنهادات کاربردی ..... ۹۱
- محدودیت های پژوهش ..... ۹۱

### ضمیمه

- پیوست ..... ۹۴
- پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش ..... ۹۴
- پرسشنامه استرس شغلی هالیس ..... ۱۰۰
- منابع فارسی ..... ۱۰۳
- منابع لاتین ..... ۱۰۷



## چکیده پژوهش

پژوهش حاضر یک پژوهش علی - مقایسه ای ( پس رویدادی) با عنوان بررسی و مقایسه استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان یک شغله و دو شغله شهرستان سبزوار می باشد. این روش تحقیق اشاره به مواردی دارد که در آنها علت از پیش رخ داده و مطالعه آن در حال حاضر از طریق اثری که بر متغیر دیگر (معلول) گذاشته است، امکان دارد. جهت گرد آوری اطلاعات داده های پژوهش از ابزارهای پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش واسترس شغلی هالیس استفاده شده و جهت تعیین دو شغله بودن معلمان مصاحبه ای کوتاه انجام گردید. جامعه مورد مطالعه پژوهش کلیه معلمان مرد که در دوره های سه گانه مشغول به تدریس می باشند بود و نمونه متشکل از دو گروه از معلمان ، گروه اول که گروه مقایسه نیز می باشد متشکل از ۱۳۹ نفر و گروه دوم شامل معلمان دو شغله متشکل از ۱۴۰ نفر بود، که به روش نمونه گیری خوشه ای - تصادفی انتخاب شدند. روش آماری استفاده شده جهت تحلیل داده های پژوهش، آمار توصیفی برای محاسبه شاخصهای آمار توصیفی مانند میانگین، واریانس و انحراف معیار و آمار استنباطی در این پژوهش آزمون پارامتریک t جهت تعیین تفاوت بین میانگین های دو گروه با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۵ انجام شد. این پژوهش مشتمل بر هفت فرضیه بود که بر اساس موضوع پژوهش ( فرسودگی شغلی شامل چهار بعد مسخ شخصیت، کارآیی شخصیت، درگیری و خستگی عاطفی و استرس شغلی شامل سه مقیاس استرس، نشانگان استرس و راهبرد های مقابله ) ، تدوین شد. هدف این پژوهش تعیین تفاوت بین فرسودگی شغلی ( در سه بعد مسخ شخصیت، درگیری ، خستگی عاطفی و کارآیی شخصی) و استرس شغلی ( در سه مقیاس استرس، نشانگان استرس و راهبرد های مقابله ای ) معلمان دو شغله و یک شغله مدارس شهرستان سبزوار بود. با توجه به یافته های پژوهش نتیجه ای که می توان از آن استخراج کرد این است که دو شغله بودن می تواند عاملی برای افزایش استرس و فرسودگی شغلی قلمداد گردد، چرا که معلمان دو شغله ی این پژوهش در مقایسه با همکاران یک شغله خود در بعد مسخ شخصیت، کارآیی شخصی، درگیری و خستگی عاطفی و در مقیاس های نشانگان استرس و راهبرد های مقابله ای تفاوت معناداری داشتند و اختلافات مشاهده شده در این پژوهش معنا دار بود.

در مورد مقیاس استرس معلمان تفاوت معنا داری آشکار نشد، به آن معنا که استرس دو گروه به یک میزان بود. در مورد بعد کارآیی شخصی نتایج نشان داد که کارایی معلمان یک شغله به طور معنا داری از معلمان دو شغله بیشتر است.

کلید واژه ها: استرس شغلی، فرسودگی شغلی

# فصل اول

## کلیات پژوهش

## مقدمه

در جهانی زندگی می‌کنیم که به قول یالوم روانپزشک شهیر، فاقد الگو یا مدل است و ساختار و سازمان و ماهیت آشکار و قوام یافته و یکپارچه ای ندارد. ما به تنهایی مجبوریم به این دنیای از هم گسیخته و سازمان نیافته، ساختار ببخشیم، رویدادها و حوادث و اتفاقات و احتمالات آینده را در یک الگوی ذهنی جمع کنیم و به آن‌ها انسجام ببخشیم. در این میان کار یا به عبارت بهتر «پول» در کنار تمام مزایایی که دارد، مهمترین فایده اش «اضطراب زدا» بودن آن است، چرا که آینده نامعلوم را تا حدی معلوم و پیش بینی پذیر می‌کند. اضطراب اساساً به دلیل ابهام در آینده رخ می‌دهد و پول با زاید کردن این ابهام تسکین بخش این اضطراب است. اما گاهی برای کسب همین پول تن به ساعات کار زیادی می‌دهیم و بعضاً جهت کسب درآمد بیشتر تن به مشاغل متعدد می‌دهیم، عملی که در نهایت به فرسودگی جسمی و ذهنی و استرس روانکاه منجر می‌شود.

زندگی در دنیای صنعتی رفتاری های فراوانی به بار آورده است، مشکلات اجتماعی، نگرانی افراد نسبت به کار، وضعیت اقتصادی، انتظارات و توقعات سازمان از کارکنان، پیشرفت تکنولوژی و نگرانی از کهنه شدن معلومات قبلی، سبب می‌شود فرد از لحظه بیداری بامداد تا هنگام شامگاه همواره دچار فشارها، هیجانها، نگرانی‌ها و امیدهای گوناگونی باشد که گاه با ظرفیت بدنی و روانی وی متناسب است و گاه با آن سازگار نیست، مجموعه‌ی چنین حالت‌ها و فشارهای ناشی از آن در اصطلاح تنش نامیده می‌شود و در زندگی روزانه‌ی ما به طور فراوان مشاهده می‌گردد. استرس و تنش با جزء جزء زندگی بشر امروز عجین شده است و در تعیین سلامت یا بیماری انسان اهمیت بسیار دارد.

محققان نسبت به شناسایی و معرفی منابع متعدد استرس اقدام کرده‌اند. این منابع ممکن است در محیط بیرونی یا در درون خود شخص باشد. زندگی در میان جمعیت‌های پرتراکم، ویژگیهای خاص مشاغل موجود در جوامع پیچیده، وجود یا فقدان ارتباطات شخصی در محیط‌های شغلی، گستردگی ارتباطات اجتماعی و تعامل با طیف وسیع خانواده، دوستان، همکاران و دیگر افراد جامعه همه و همه از عوامل بیرونی استرس هستند که سلامت بالقوه بشر را به خطر می‌اندازند. در مقابل خصوصیات شخصیت، طرز تلقی از وقایع و تجارب ناخوشایند دوران کودکی، از عوامل شخصی و

درونی استرس هستند. (راس و التایمر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷).

سندرم فرسودگی یک حالت تحلیل رفتگی و از پافتادگی بدنی، هیجانی و ذهنی (نگرشی) است که از استرس مستمر و درگیری شدید با دیگران برای دوره های طولانی مدت و همچنین تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت استرس ناشی می گردد. این پدیده بخش اجتناب ناپذیر از زندگی حرفه‌ای را تشکیل می دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می گیرد. فرسودگی های ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده است. اگرچه کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موقعیت های اجتماعی است، اما در عین حال می تواند به نارضایتی و تحلیل بردن قوای جسمانی و روانی فرد نیز منجر گردد، زیرا محیط کار از محرک های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که باعث بروز فرسودگی می شود. مشکلاتی که می توانند سبب فرسودگی شغلی شوند شامل مشکلات جسمانی، اعتماد به نفس پایین، احساس شکست، خستگی روحی و بدبینی است. (مسلش و لیتز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸).

اگر استرس و فرسودگی شغلی باقی بماند بر سلامت روان افراد تأثیر می گذارد و توانایی افراد را به شدت کاهش می دهد. توجه به مسأله فرسودگی شغلی و مطالعه عوامل تأثیرگذار، زمینه ساز و مرتبط با آن و راهکارهای پیشگیری از بروز آن و فائق آمدن بر عوارض آن، می تواند سهم ارزشمندی در سلامت و بهزیستی کارکنان و پیشبرد هرچه بهتر اهداف سازمانی داشته باشد. در این پژوهش به مقایسه فرسودگی و استرس شغلی معلمان یک شغله با معلمینی پرداختیم که علاوه بر شغل اصلی خود یعنی معلمی به حرفه و شغل دومی مشغول هستند.

---

۱ - Roos Altmaer

۲ - Maslach, liter

## بیان مسئله

استرس از دهه ۱۹۵۰ موضوع عمده ای در پژوهش های روانشناختی بوده است و برای متخصصان بهداشت روانی که در پی یک تبیین علمی برای مداخلاتشان در اداره استرس و تامین سلامت بوده اند، جاذبه داشته است. افرادی که در حرفه های خدماتی و یاری رسان مشغول به کار هستند، به خصوص افراد با انگیزه، ایده آلیست و پرشور، اغلب در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. فرسودگی شغلی به عنوان سندرم فیزیکی، جسمانی و تحلیل عاطفی روانی، با رشد خودپنداره‌ی منفی، نگرش های منفی نسبت به شغل و کمبود توجه همراه است. (راس و آلتایمر، ۱۹۹۴، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷). در این پژوهش، پژوهشگر درصدد بررسی مسائل ناشی از دو شغله بودن معلمان بود. از آن جا که معلمی شغلی حساس است و به کارگیری تمام توان و انرژی معلم را می طلبد، آیا معلمینی که علاوه بر حرفه پرسنلی خود، کسب و کار دیگری دارند این توانایی را دارند تمام توان و انرژی جسمی و روانی خود را در کلاس به کارگیرند و در کلاس حضوری تمام داشته باشند؟ دغدغه اساسی پژوهشگر این بود که آیا معلمان دو شغله استرس و فرسودگی شغلی متفاوتی نسبت به معلمان یک شغله تجربه می کنند یا خیر، به بیان دیگر آیا بین فرسودگی و استرس شغلی این دو گروه از معلمان «یک شغله و دوشغله» تفاوت وجود دارد. استرس شغلی و فرسودگی معلمان در سالهای اخیر رو به افزایش بوده است، معلمانی که استرس شغلی و یا فرسودگی مفرط را تحمل میکنند ممکن است عصبانی، مضطرب، افسرده، دارای سوءظن نسبت به دیگران یا از لحاظ جسمانی و احساس تهی شده باشند. (عزیزی، ۱۳۹۰).

## اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه بخش اعظمی از سرمایه نیروی انسانی کشور ما به عنوان دانش آموز در مدارس مشغول به تحصیل می باشند. بدیهی است عهده داری چنین مسئولیت خطیری ایجاب می نماید که معلمان درک و شناخت درستی از خویشتن، ارزشها، اعتقادات و نیز نیازهای خود که کار حرفه ای آنان را تحت تأثیر قرار می دهد، داشته باشند. آنها باید محدودیت های خویش را بشناسند تا بتوانند در مورد دانش آموزان خود تصمیم درست بگیرند. یکی از نتایج غم انگیز فرسودگی شغلی این است که به

اشکال مختلف زندگی شخصی معلم را تحت تأثیر قرار می دهد، عزت نفس او کاهش می یابد، روابط شخصی او دچار تزلزل می شود و اطرافیان او نیز از احساس خشم و ناکامی، درماندگی و ناامیدی او بی بهره نخواهند بود! در این صورت لازم است معلمین از وضعیت خود آگاهی کامل داشته و چنانچه علائمی از فرسودگی را تجربه می کنند با شناخت و آگاهی نسبی به کاهش آن اقدام نمایند. از آنجا که جمعیت کثیر کشور عزیزمان را جوانان تشکیل می دهند، دغدغه اساسی مسئولان کشور تربیت و پرورش این منابع انسانی بالقوه است و برنامه های آموزشی و تربیتی از اهم مسائل دولت است و در این بین آموزش و پرورش و به طور اخص معلمین در رأس این امر هستند. همین امر ضرورت شناسایی مسائل این قشر از کارکنان تعلیم و تربیت ضروری می سازد و حل آن گام بلندی در جهت رشد و شکوفایی همه جانبه جامعه اسلامی می گردد.

در پژوهشی که پیش رو بود، پژوهشگر به شناسایی یکی از پدیده های رایج در دهه های اخیر جامعه یعنی دوشغله بودن معلمین پرداخت. پدیده ای که تأثیر فراوانی به نظام آموزش و پرورش و نهایتاً بر شالوده جامعه خواهد داشت. امید است شناسایی و معرفی این مسئله به مسئولان نظام آموزش و پرورش پیامد رسیدگی به مسائل معلمین، این قشر زحمت کش که از ارکان اساسی جامعه در حال رشد و تکوین است را در پی داشته باشد.

## اهداف پژوهش

هدف کلی پژوهشگر در این پژوهش عبارت بود از ؛

- تعیین تفاوت بین استرس شغلی معلمین دو شغله و معلمین یک شغله مدارس شهر سبزوار.

اهداف جزئی پژوهش عبارت بود از ؛

- تعیین تفاوت بین درگیری شغلی معلمین دو شغله و یک شغله مدارس شهر سبزوار .

- تعیین تفاوت بین نشانه های استرس معلمین دو شغله و یک شغله مدارس شهر سبزوار .

- تعیین تفاوت بین خستگی عاطفی معلمین دو شغله و یک شغله مدارس شهر سبزوار.

- تعیین تفاوت بین مسخ شخصیت معلمین دو شغله و یک شغله مدارس شهر سبزوار.

- تعیین تفاوت بین عملکرد شخصی معلمین دو شغله و یک شغله مدارس شهر سبزوار.

- تعیین تفاوت بین راهبردی مقابله معلمین دو شغله و یک شغله مدارس شهر سبزوار.

### سوالات تحقیق

در این پژوهش، شش سوال اساسی زیر مورد بررسی قرار گرفت:

- ۱- آیا بین میزان خستگی عاطفی معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟
- ۲- آیا بین میزان مسخ شخصیت معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟
- ۳- آیا بین میزان درگیری معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟
- ۴- آیا بین میزان عملکرد شخصی معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟
- ۵- آیا بین استرس شغلی معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟
- ۶- آیا بین نشانه های استرس معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟
- ۷- آیا بین راهبردهای مقابله معلمین دو شغله و یک شغله شهر سبزوار تفاوت وجود دارد؟

### تعریف مفاهیم و اصطلاحات

#### تعاریف نظری ؛

فرسودگی شغلی، یک نشانگان روان شناختی است که نتیجه قرار گرفتن بلندمدت در برابر استرس زاها در محل کار است و شامل چهار مقوله تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد شخصی و درگیری می باشد. خستگی عاطفی به احساس خستگی شدید هیجانی ناشی از کار اطلاق و درگیری به حل شدن در مشکل مراجع اطلاق می شود. عملکرد شخصی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می شود. مسخ شخصیت به پاسخ نامربوط و عدم احساس نسبت به دیگران اطلاق می شود. (مسلش و جکسون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۱).

استرس شغلی، عبارت است از واکنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فرد مشاغل به گونه های که مطالبات محیط بیش از توان فرد باشد. (راس و آلتایمر، ۱۹۹۴ ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵). در این پژوهش علاوه بر استرس، راهبردهای مقابله و نشانه های استرس سنجیده شد.

راهبردهای مقابله به به سبکهای مقابله، مدیریت و کنار آمدن معلمان با روبه رو شدن با استرس و نشانه های استرس، علایم جسمی و روانی ناشی از استرس در معلمان قلمداد می گردد.

### تعاریف عملیاتی؛

در این پژوهش فرسودگی شغلی نمره ای است که آزمودنیها در آزمون فرسودگی شغلی مسلش در چهار حیطة تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی و درگیری فردی به دست آوردند. در این آزمون برای خستگی عاطفی دو مقیاس فراوانی یعنی میزان تکرار احساس و شدت یعنی درجه احساس بدست می آید. در این خرده آزمون هرچه نمره فرد بالاتر باشد فرسودگی شغلی اش بیشتر است. عملکرد شخصی دارای دو مقیاس فراوانی و شدت است. در این خرده آزمون هرچه نمره فرد کمتر باشد فرسودگی شغلی اش بیشتر است. مسخ شخصیت در دو مقیاس فراوانی و شدت اندازهگیری می شود و هرچه نمره آن بالاتر باشد، فرسودگی شغلی بیشتر است.

استرس شغلی، نمره ای است که آزمودنی ها از آزمون استرس شغلی معلمین (هالیس) در سه مقیاس استرس، نشانه های استرس و راهبردهای مقابله به دست آوردهاند. مقیاس استرس شامل ۳۰ سوال که بصورت طیف پنج بخشی لیکرت نمره گذاری می شود. این مقیاس خود شامل چهار بخش مجزا است، خصوصیات دانش آموزان ، موضوعات شغلی، موضوعات بار کاری و عوامل درون مدرسه. مقیاس نشانه های استرس شامل ۱۸ سوال که نمره گذاری آن نیز مانند مقیاس استرس است. مقیاس راهبردهای مقابله شامل ۱۵ سوال است که معلمان می توانند برای مدیریت استرس بکار برند. نمره گذاری این مقیاس نیز مانند دو مقیاس دیگر است.



# فصل دوم

## ادبیات و پیشینه پژوهش

## مقدمه :

در این فصل به تعریف متغیرها و تاریخچه مطالعه آنها ، نظریه های مربوطه و تاریخچه مطالعه و پژوهشهای انجام شده داخلی و خارجی پژوهش می پردازیم.

## فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که بیشتر مترجمین و پژوهشگران بعنوان معادل فارسی Burn out بکار برده اند. بارون و گرینبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) معتقدند که افراد به مشاغل خود ادامه میدهند و با آن تطابق می یابند. زمانی ابعاد استرس خطرناک می شود که افراد به مدت زیادی در معرض استرسورهای شغلی باشند. در چنین وضعیتی، افراد دچار مجموعه ای از علائم می شوند که روان شناسان به آن سندرم فرسودگی می گویند. وستمن<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۱) فرسودگی شغلی را فشاری روانی شناختی می دانند که به وسیله استرسورهای مزمن روزانه ایجاد می شود.

حسینیان (۱۳۷۸) فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی می داند که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و دراز مدت با مراجعان بوجود می آید. مسلش<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند فرسودگی شغلی در ابتدا مفهومی بی ثبات بود که هیچ طریق استانداردی برای آن وجود نداشت. اگرچه نظرات مختلف در مورد اینکه چه هست و چه کاری در مورد آن می توان انجام داد وجود داشت ولی افراد مختلف از این واژه استفاده های مختلفی میکردند. معهدا در سه مؤلفه ی اصلی فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی اتفاق نظر وجود داشت. همچنین مسلش و همکاران خستگی را مؤلفه اصلی فرسودگی میدانستند و معتقد بودند هر وقت مردم در مورد فرسودگی خود صحبت می کنند منظورشان تجربه خستگی است.

خستگی نسبت به دو مؤلفه دیگر بیشتر گزارش شده است. اگرچه خستگی مؤلفه اصلی و ضروری فرسودگی است و بازنمای بعد استرسی فرسودگی است ولی برای توصیف فرسودگی کافی

---

<sup>۱</sup> Baron & Greenberg

<sup>۲</sup> Westman

<sup>۳</sup> Maslach

نیست. به هر حال در کار، ارتباط با دیگران نیز مطرح است و مسخ شخصیت به بیان ارتباط فرد با دیگران می پردازد. در واقع مسخ شخصیت بازنمای فاصله ای که فرد بین خود و خدمت گیرنده احساس می کند. ارتباط عملکرد شخصی با دو مؤلفه دیگر فرسودگی پیچیده تر است. وقتی کاری ایجاد خستگی و بدگمانی «مسخ شخصیت» کند منجر به احساس بی تأثیری نیز می شود. به نظر میرسد فقدان کارایی از فقدان منابع مربوطه ایجاد می شود در حالیکه خستگی و بدگمانی از حجم کاری شدید و تعارضات اجتماعی ایجاد می گردد. (احمدی، ۱۳۸۵). همانطور که ملاحظه می شود تعاریف مربوط به فرسودگی شغلی همپوشی زیادی با هم دارند. با دقت در تعاریف می توان گفت در این تعاریف روی چند نکته اتفاق نظر وجود دارد:

- فرسودگی شغلی به نوعی در رابطه با استرس شغلی است.

- فرسودگی شغلی در محیطهای کاری ایجاد می شود.

- فرسودگی شغلی دارای ابعاد چندگانه است.

- فرسودگی شغلی دارای نشانگان متعددی است، بنابراین به آن سندرم فرسودگی شغلی

میگویند.

فرسودگی با سازه های عدم رضایت شغلی و افسردگی رابطه نزدیکی دارد و باید تفکیک شود. در تعریف فرسودگی شغلی لازم است رابطه این سازه با سازه افسردگی و رضایت شغلی<sup>۱</sup> مورد توجه قرار گیرد. (احمدی، ۱۳۸۵).

### تاریخچه مطالعه فرسودگی شغلی

مسلسل و همکاران معتقدند پژوهش های مربوط به فرسودگی شغلی در دو مرحله جداگانه توسعه یافته اند.

الف) مرحله مقدماتی

در این مرحله ماهیت کار مورد بررسی قرار گرفت و هدف از آن ایجاد اصطلاح فرسودگی و توصیف این پدیده بود. اولین نوشتارها در این مورد در اواسط دهه ۱۹۷۰ میلادی در ایالات متحده به

---

<sup>۱</sup> Jobsatis faction

رشته تحریر درآمدند و به توصیف این پدیده پرداختند. این نوشتارها بر اساس تجربه افرادی بود که در مراکز خدماتی و مشاغل حمایتی - بهداشتی که هدف آنها ارائه خدمات به افراد بود، نوشته شده بود. اولین مقاله ها توسط فروید نبرگر<sup>۱</sup> (۱۹۷۵)، روان پزشکی که در یک مؤسسه بهداشت روانی کار می کرد، و مسلش (۱۹۷۶)، روانشناس اجتماعی که به مطالعه هیجان در محیط کار می پرداخت، نوشته شد. فروید نبرگر توجه مستقیم به فرایندی داشت که در طی آن او و دیگران احساس تخلیه عاطفی<sup>۲</sup> و از دست دادن انگیزش و تعهد می کردند. او این حالت را با اصطلاح Burn out که اشاره به تأثیر سوء مصرف درازمدت داروها داشت نامگذاری کرد. از این مرحله دو دیدگاه متفاوت در مورد فرسودگی وجود داشت. یکی دیدگاه بالینی بود و بر علائم فرسودگی و موضوعات مرتبط با بهداشت روانی تأکید می کرد. دیدگاه دیگر تمرکز بر ارتباط بین گیرنده و دریافت کننده خدمت در مشاغل خدماتی داشت. بسیاری از پژوهشها ماهیتا توصیفی و کیفی بود و ابزارهای آن مصاحبه، مطالعه موردی و مشاهده بود.

#### ب) مرحله تجربی

در دهه ۱۹۸۰ میلادی تحقیق در مورد فرسودگی به سوی پژوهشهای تجربی منظم تغییر جهت داد. این کار ماهیتاً کمی بود و در آن از پرسشنامه و روش پیمایشی و مطالعه جمعیت های بزرگ استفاده می شد. یکی از اهداف این پروژه ها سنجش فرسودگی بود. از این رو ابزارهای مختلفی برای سنجش فرسودگی بوجود آمد. یکی از ابزارهایی که به میزان زیادی مورد استفاده قرار گرفت، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بود. این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) برای استفاده در مشاغل خدمات انسانی تهیه شد، ولی به دلیل نیاز پژوهشگران آموزشی، ویرایش دیگری از آن برای استفاده در مشاغل آموزشی بوجود آمد. با توسعه مطالعات تجربی، روان شناسان صنعتی و سازمانی نیز در مطالعه فرسودگی سهیم شدند. از این رو به فرسودگی بعنوان نوعی استرس شغلی توجه شد که با مفاهیمی از قبیل رضایت شغلی، تعهد سازمانی<sup>۳</sup> و جابجایی شغلی<sup>۴</sup> مربوط است. وقتی رویکرد صنعتی و سازمانی با کارهای اولیه در روانشناسی اجتماعی و بالینی ترکیب شد با

<sup>۱</sup> Freadenberger

<sup>۲</sup> Emotional depletion

<sup>۳</sup> Organizational commitment

<sup>۴</sup> Turnover