





دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد تهران مرکزی  
دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی ، گروه علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد ( M.A )

گرایش مدیریت آموزشی

عنوان :

بررسی رابطه بین عوامل فرسودگی شغلی و اثربخشی  
معلمان زن منطقه ۱۴ شهر تهران در سال تحصیلی ۹۱-۹۰

استاد راهنما :

دکتر مهدی شریعتمداری

استاد مشاور :

دکتر رکسانا نصیری علی آبادی

پژوهشگر :

بتول توفیقی چاخانسری

تابستان ۱۳۹۱

تقدیم به :

مادر عزیزم:

که همواره برایم مظهر زنی عاشق، فداکار، متعهد، مهربان و مسئول در زندگی بوده، مادر بر دستانت بوسه می زنم، دستانی که بذر مهر و عشق را بر خاک هستی می پاشد، تویی که بهترین لحظات زندگی ات را در راه رسیدن به خوشبختی و سرافرازی من صرف نمودی و تلاش کردی تا وجود مرا پر از گل عشق و امید و انسانیت کنی.

پدر برومند و رشیدم:

که بذر میل به دانستن را در من نهاد و صفا و یکرنگی، فداکاری، پایداری، شرافت و رادمردی را در ذره ذره وجودش جاری بود به من آموخت، تا همانگونه او بانی خوشنامی و سربلندی ام شد، من نیز باعث غرور و سربلندی خانواده ام شوم.

تقدیر و تشکر

من لم یشکر المخلوق، لم یشکر الخالق

باسپاس بی کران برعلیم بی همتا، خالق شگفتی های بی جواب، زیبایی های بی مانند و آیات بی مثال

نگارش این پایان نامه و امدار زحمات استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر مهدی شریعتمداری استاد فرزانه و فرهیخته که با رهنمودها و توصیه های علمی و ارزشمند خود در تمامی مراحل انجام این پایان نامه بدون ذره ای منت، اینجانب را یاری نمودند، باشد که این یادآوری نمایانگر سپاس بی پایان من نسبت به کمک های بی دریغ ایشان به شمار آید.

استاد محترم مشاور سرکار خانم دکتر رکسانا نصیری از اساتید برجسته که همیشه اینجانب را موهون لطف و نکته سنجی های خود قرار می دادند.

و از استاد ارجمند سرکار خانم دکتر فرشته کردستانی استاد دانشمند علم که داوری این پایان نامه را به عهده گرفتند نهایت تشکر و سپاسگزاری را دارم.

بسمه تعالی

## تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب بتول توفیقی چاخانسری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۹۰۶۶۳۵۵۴۰۰ در رشته علوم تربیتی - مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۱۶ از پایان نامه خود تحت عنوان: بررسی رابطه بین عوامل فرسودگی شغلی و اثربخشی معلمان زن منطقه ۱۴ شهر تهران در سال تحصیلی ۹۱-۹۰ با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدین وسیله متعهد می شوم:

۱. این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
۲. این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و مؤسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
۳. چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
۴. چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچ گونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء:

## بسمه تعالی

در تاریخ ۱۳۹۱/۶/۱۶

دانشجوی کارشناسی ارشد **خانم بتول توفیقی چاخانسری** از  
پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۸ بحروف هجده تمام و با  
درجه **عالی** مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

## فهرست مطالب

صفحه

عنوان

چکیده

### فصل اول - کلیات طرح

۲	مقدمه
۵	۱-۱ بیان مسئله
۷	۱-۲ اهمیت و ضرورت تحقیق
۸	۱-۳ اهداف تحقیق
۹	۱-۴ فرضیه‌های تحقیق
۹	۱-۵ تعاریف نظری و عملیاتی
۹	۱-۵-۱ تعاریف نظری:
۱۰	۱-۵-۲ تعاریف عملیاتی:

### فصل دوم - ادبیات و مبانی نظری پژوهش

۱۲	مقدمه
۱۳	۲-۱ فرسودگی شغلی
۱۳	۲-۱-۱ استرس یا فشار عصبی چیست؟
۱۴	۲-۱-۲ علائم و نشانه‌های استرس
۱۵	۲-۱-۲-۱ علائم فیزیولوژیک استرس
۱۵	۲-۱-۲-۲ علائم روانی استرس
۱۶	۲-۱-۲-۳ علائم رفتاری استرس
۱۶	۲-۱-۳ راههای مقابله با استرس
۱۸	۲-۱-۴ شغل چیست؟
۱۸	۲-۱-۴-۱ اهمیت و نقش سازنده شغل در زندگی
۱۹	۲-۱-۴-۲ رضایت شغلی در برابر نارضایتی شغلی
۲۰	۲-۱-۴-۳ استرس شغلی
۲۱	۲-۱-۴-۴ نشانه‌های استرس شغلی چیست؟
۲۳	۲-۱-۵ تاریخچه فرسودگی
۲۵	۲-۱-۶ تعاریف فرسودگی شغلی
۲۷	۲-۱-۷ مؤلفه‌های فرسودگی شغلی
۲۷	۲-۱-۷-۱ خستگی عاطفی
۲۷	۲-۱-۷-۲ مسخ شخصیت

۲۷	کاهش موفقیت فردی ..... ۲-۱-۷-۳
۲۸	منابع فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۸
۲۸	منابع بین فردی و درون فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۸-۱
۲۹	ویژگیهای جمعیت شناختی ..... ۲-۱-۸-۱-۱
۲۹	ویژگیهای شخصیتی ..... ۲-۱-۸-۱-۲
۳۲	منابع شغلی مؤثر بر فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۸-۲
۳۲	شرایط کاری ..... ۲-۱-۸-۲-۱
۳۲	انتظارات شغلی ..... ۲-۱-۸-۲-۲
۳۳	ویژگیهای نقش ..... ۲-۱-۹
۳۳	ابهام نقش ..... ۲-۱-۹-۱
۳۴	گرانباری نقش ..... ۲-۱-۹-۲
۳۵	کمباری نقش ..... ۲-۱-۹-۳
۳۵	ناسازگاری نقش ..... ۲-۱-۹-۴
۳۶	نشانگان فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۰
۴۸	عوامل بوجود آورنده فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۱
۴۹	مراحل فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۲
۵۰	رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۳
۵۰	رویکرد بالینی ..... ۲-۱-۱۳-۱
۵۲	رویکرد روانشناختی، اجتماعی ..... ۲-۱-۱۳-۲
۵۳	وجوه مهم در تقابل فرد با محیط کار ..... ۲-۱-۱۳-۲-۱
۵۵	رویکرد تعاملی چرنیس ..... ۲-۱-۱۳-۳
۵۷	مدل کاپنر ..... ۲-۱-۱۳-۴
۵۷	مدل گلمبیوسکی ..... ۲-۱-۱۳-۵
۵۸	مدل لیتر ..... ۲-۱-۱۳-۶
۵۸	راههای پیشگیری از فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۴
۵۹	درمان فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۵
۶۳	راهبردهای فردی مقابله با فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۵-۱
۶۵	راهبردهای سازمانی مقابله با فرسودگی شغلی ..... ۲-۱-۱۵-۲
۶۶	اثربخشی ..... ۲-۲
۶۶	تعریف نظری و مفهوم اثربخشی ..... ۲-۲-۱
۶۷	اثربخشی سازمانی ..... ۲-۲-۲
۶۷	ملاکهای رفتار سازمانی ..... ۲-۲-۲-۱
۶۸	رویکردهای تئوریک به اثربخشی سازمانی ..... ۲-۲-۳
۶۹	مدل هدف در اثربخشی سازمانی ..... ۲-۲-۳-۱



- ۲-۲-۳-۲. فرضها و تعمیم ها ..... ۶۹
- ۲-۲-۳-۳. مدل منبع- سیستم درباره اثربخشی سازمانی ..... ۷۰
- ۲-۲-۳-۴. فرضها و تعمیم ها ..... ۷۱
- ۲-۲-۳-۵. انتقادهایی به رویکرد منبع- سیستم ..... ۷۱
- ۲-۲-۴. ویژگی‌های خاص سازمانها یا مراکز آموزشی ..... ۷۲
- ۲-۲-۵. ویژگی‌های مدارس اثربخش ..... ۷۲
- ۲-۲-۶. سبک رهبری اثربخش در مراکز آموزشی ..... ۷۳
- ۲-۲-۷. اثربخشی معلم چیست؟ ..... ۷۴
- ۲-۲-۸. نیازهای اساسی در انسانها: ..... ۷۶
- ۲-۲-۹. توصیه‌هایی برای اثربخشی معلم ..... ۷۸
- ۲-۲-۹-۱. فرصت برای یادگیری و کار علمی ..... ۷۸
- ۲-۲-۹-۲. جو کلاس ..... ۷۸
- ۲-۲-۹-۳. سازمان و مدیریت کلاس ..... ۷۹
- ۲-۲-۹-۳-۱. ویژگی‌های رفتاری مدیریت بازدارنده معلم ..... ۸۰
- ۲-۲-۹-۴. ارتباط بین معلمان و دانش‌آموزان ..... ۸۰
- ۲-۲-۱۰. پیشنهادهایی برای افزایش اثربخشی معلمان ..... ۸۱
- ۲-۲-۱۰-۱. غلبه بر بی‌میلی برای تغییر ..... ۸۲
- ۲-۲-۱۰-۲. پشتیبانی و حمایت از تلاش‌ها برای بهبود و اثربخشی ..... ۸۲
- ۲-۲-۱۰-۳. فراهم آوردن فرصت‌هایی برای سود بردن از اشتباهات ..... ۸۲
- ۲-۲-۱۰-۴. ایجاد فرصت یادگیری توسط دیگران ..... ۸۲
- ۲-۲-۱۱. پیشنهادهایی برای جلوگیری از بروز فرسودگی شغلی ..... ۸۳
- ۲-۳. پیشینه پژوهش ..... ۸۴
- ۲-۳-۱. پژوهش‌های انجام شده در ایران ..... ۸۴
- ۲-۳-۲. مروری بر پژوهش‌های انجام شده در جهان ..... ۸۹
- ۲-۴ جمع بندی ..... ۹۴

### فصل سوم: روش اجرای تحقیق

- مقدمه ..... ۹۶
- ۳-۱. روش انجام تحقیق ..... ۹۶
- ۳-۲. جامعه آماری ..... ۹۶
- ۳-۳. نمونه آماری ..... ۹۷
- ۳-۴. ابزار جمع آوری داده ها ..... ۹۷
- ۳-۴-۱. پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلج (MBI): ..... ۹۷
- ۳-۴-۱-۱. شیوه نمونه‌گذاری پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج: ..... ۹۸

- ۳-۴-۱-۲: پایایی و روایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج: ..... ۹۸
- ۳-۴-۲: تعیین روایی و پایایی پرسشنامه محقق ساخته سنجش اثربخشی: ..... ۱۰۱
- ۳-۵: روش تجزیه و تحلیل داده ها ..... ۱۰۲

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

- مقدمه ..... ۱۰۴
- ۴-۱ اطلاعات توصیفی ..... ۱۰۴
- ۴-۱-۱ اطلاعات جمعیت شناختی ..... ۱۰۴
- ۴-۱-۲ اطلاعات مربوط به مولفه های فرسودگی شغلی ..... ۱۰۹
- ۴-۲ آزمون نرمال بودن داده ها ..... ۱۱۵
- ۴-۳ یافته های مربوط به فرضیه های تحقیق ..... ۱۱۶
- ۴-۳-۱ فرضیه کلی: ..... ۱۱۶
- ۴-۳-۲ فرضیه های جزئی: ..... ۱۱۸
- ۴-۴ یافته های جانبی تحقیق ..... ۱۲۴
- ۴-۴-۱ مقایسه متغیرهای مورد بررسی در گروههای مختلف سنی: ..... ۱۲۴
- ۴-۴-۲ مقایسه متغیرهای مورد بررسی در گروههای مختلف سابقه ای: ..... ۱۲۸
- ۴-۴-۳ مقایسه متغیرهای مورد بررسی در گروههای مختلف تحصیلی: ..... ۱۳۲
- ۴-۴-۴ مقایسه متغیرهای مورد بررسی در گروههای مختلف از نظر مقطع تدریس: ..... ۱۳۵

### فصل پنجم. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

- مقدمه ..... ۱۳۹
- ۵-۱ تبیین فرضیه های پژوهش ..... ۱۳۹
- ۵-۲ یافته های جانبی تحقیق ..... ۱۴۳
- ۵-۳ محدودیت های تحقیق ..... ۱۴۶
- ۵-۴ پیشنهادها ..... ۱۴۷
- ۵-۴-۱، پیشنهادهای کاربردی: ..... ۱۴۷
- ۵-۴-۲، پیشنهادهایی برای پژوهش های آتی: ..... ۱۴۹
- فهرست منابع و مآخذ ..... ۱۵۱
- پیوست ها ..... ۱۵۶

## فهرست جداول

صفحه

عنوان

جدول ۱-۲. ویژگی‌های تیپ شخصیت نوع A و B. (مسلج و همکاران، ۲۰۰۱).....	۳۲
جدول ۲-۲. مهم‌ترین نشانه‌های فرسودگی شغلی (بر اساس نتایج تحقیقات موس، ۱۹۸۱).....	۴۷
جدول ۲-۳. تفاوت بین معلمان اثربخش و غیراثربخش در ایفای نقش خود به عنوان تسهیل کننده یادگیری در کلاس درس (ساعتچی، ۱۳۸۵: ۶۰).....	۷۸
جدول ۱-۳. نمونه آماری به تفکیک مقطع تدریس.....	۹۷
جدول ۲-۳. ضریب خرده آزمونهای چهارگانه پرسشنامه MBI مسلج و جکسون.....	۹۹
جدول شماره ۱-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب سن.....	۱۰۵
جدول شماره ۲-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب سطح تحصیلات.....	۱۰۶
جدول شماره ۳-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب سابقه.....	۱۰۷
جدول شماره ۴-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب مقطع تدریس.....	۱۰۸
جدول شماره ۵-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب فرسودگی عاطفی.....	۱۰۹
جدول شماره ۶-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب مسخ شخصیت.....	۱۱۰
جدول شماره ۷-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب کاهش موفقیت شخصی.....	۱۱۱
جدول شماره ۸-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب فرسودگی عاطفی.....	۱۱۲
جدول شماره ۹-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب مسخ شخصیت.....	۱۱۳
جدول شماره ۱۰-۴. توزیع افراد مورد بررسی بر حسب کاهش موفقیت شخصی.....	۱۱۴
جدول ۱۱-۴. نرمال بودن توزیع داده‌ها.....	۱۱۵
جدول شماره ۱۲-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه فرسودگی شغلی در بعد فراوانی و اثربخشی معلمان.....	۱۱۶
جدول شماره ۱۳-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه فرسودگی شغلی در بعد شدت و اثربخشی معلمان.....	۱۱۷
جدول شماره ۱۴-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه فرسودگی عاطفی در بعد فراوانی و اثربخشی معلمان.....	۱۱۸
جدول شماره ۱۵-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه فرسودگی عاطفی در بعد شدت و اثربخشی معلمان.....	۱۱۹
جدول شماره ۱۶-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه مسخ شخصیت در بعد فراوانی و اثربخشی معلمان.....	۱۲۰
جدول شماره ۱۷-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه مسخ شخصیت در بعد شدت و اثربخشی معلمان.....	۱۲۱
جدول شماره ۱۸-۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه کاهش موفقیت فردی در بعد فراوانی و اثربخشی معلمان.....	۱۲۲

جدول شماره ۱۹-۴ نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه کاهش موفقیت فردی در بعد شدت و اثربخشی معلمان.....	۱۲۳
جدول شماره ۲۰-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه اثربخشی معلمان رده های مختلف سنی.....	۱۲۴
جدول شماره ۲۱-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد فراوانی) معلمان رده های مختلف سنی.....	۱۲۵
جدول شماره ۲۲-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد شدت) معلمان رده های مختلف سنی.....	۱۲۷
جدول شماره ۲۳-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه اثربخشی معلمان رده های مختلف سابقه ای.....	۱۲۸
جدول شماره ۲۴-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد فراوانی) معلمان رده های مختلف سابقه ای.....	۱۲۹
جدول شماره ۲۵-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد شدت) معلمان رده های مختلف سابقه ای.....	۱۳۱
جدول شماره ۲۶-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه اثربخشی معلمان رده های مختلف تحصیلی.....	۱۳۲
جدول شماره ۲۷-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد فراوانی) معلمان رده های مختلف تحصیلی.....	۱۳۳
جدول شماره ۲۸-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد شدت) معلمان رده های مختلف تحصیلی.....	۱۳۴
جدول شماره ۲۹-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه اثربخشی معلمان رده های مختلف از نظر مقطع تدریس.....	۱۳۵
جدول شماره ۳۰-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد فراوانی) معلمان رده های مختلف از نظر مقطع تدریس.....	۱۳۶
جدول شماره ۳۱-۴ نتایج آزمون کروسکال والیس برای مقایسه فرسودگی شغلی (بعد شدت) معلمان رده های مختلف از نظر مقطع تدریس.....	۱۳۷

## فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار شماره ۱-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب سن	۱۰۵
نمودار شماره ۲-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب سطح تحصیلات	۱۰۶
نمودار شماره ۳-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب سابقه	۱۰۷
نمودار شماره ۴-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب مقطع تدریس	۱۰۸
نمودار شماره ۵-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب فرسودگی عاطفی	۱۰۹
نمودار شماره ۶-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب مسخ شخصیت	۱۱۰
نمودار شماره ۷-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب کاهش موفقیت شخصی	۱۱۱
نمودار شماره ۸-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب فرسودگی عاطفی	۱۱۲
نمودار شماره ۹-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب مسخ شخصیت	۱۱۳
نمودار شماره ۱۰-۴ توزیع افراد مورد بررسی بر حسب کاهش موفقیت شخصی	۱۱۴

## چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین عوامل فرسودگی شغلی و اثربخشی معلمان زن منطقه ۱۴ شهر تهران در سال تحصیلی ۹۱-۹۰، می‌باشد. در این راستا ۲۶۱ نفر از معلمان زن منطقه ۱۴ شهر تهران، به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردیدند. در این پژوهش جهت بررسی فرسودگی شغلی، از پرسشنامه استاندارد مسلچ، در سه حوزه فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی و برای سنجش اثربخشی، از پرسشنامه محقق‌ساخته سنجش اثربخشی معلمان استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل جداول توزیع فراوانی و درصد، و در بخش آمار استنباطی متناسب با ماهیت سوال‌ها از آزمون‌های مناسب آماری مانند: آزمون همبستگی پیرسون و آزمون کروسکال والیس (معادل ناپارامتریک تحلیل واریانس یک راهه)، به کمک نرم‌افزار SPSS بهره گرفته شده است. روایی و پایایی پرسشنامه استاندارد مسلچ در مطالعات مختلف ثابت گردیده است. پرسشنامه اثربخشی نیز از روایی صوری و محتوایی برخوردار است، زیرا در تهیه آن از نظرات اساتید محترم راهنما و مشاور و نیز سایر استادان استفاده گردیده و در این پژوهش برای اطمینان از پایایی پرسشنامه، به اجرای آزمایشی پرسشنامه در نمونه‌ای با حجم ۳۰ نفر پرداخته و پایایی آنها از طریق محاسبه آلفای کرونباخ عدد ۰/۷۳ برآورد گردید. که این میزان نشان‌دهنده پایایی بالا و انسجام درونی سوالات در پرسشنامه می‌باشد. بین دو متغیر فرسودگی شغلی و اثربخشی، همبستگی نسبتاً قوی، منفی و معنادار وجود داشت ( $p < ۰/۰۵$ ) و نتایج نشان داد افزایش سن، سابقه کاری و همچنین تدریس در مقطع دبستان، به‌طور معناداری باعث کاهش فرسودگی شغلی شده و به تبع آن، باعث افزایش اثربخشی معلمان می‌شود.

**واژگان کلیدی:** فرسودگی شغلی، اثربخشی، فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت

# فصل اول

کلیات طرح

## مقدمه

امروزه نقش و اهمیت سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان بر کسی پوشیده نیست. چرا که شغل علاوه بر اینکه وسیله تأمین هزینه‌های زندگی است، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی- روانی فرد داشته و زمینه‌ساز ارضاء بسیاری از نیازهای غیرمادی او می‌باشد. بدیهی است نقش‌های سازنده‌ای که برای شغل متصور است منوط به این است که اولاً خصوصیات شغل متناسب با خصوصیات فرد شاغل بوده و ثانیاً فرد در کارش احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی داشته باشد. به عبارت دیگر فرد حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه نماید. در تعریف موفقیت شغلی آمده است، موفقیت شغلی عبارتست از احساس فرد از میزان کارائی و توانایش در انجام امور محوله. گاه ممکن است در اثر عوامل مختلف، فرد نسبت به شغلش احساس خستگی و دلزدگی کرده که به تبع آن کارائی و اثربخشی او نقصان می‌یابد و این نقصان کارائی به نوبه خود، خستگی و دلزدگی بیشتر را سبب می‌شود. (حسنی، ۱۳۸۱: ۸)

در دهه اخیر پیشرفت فناوری و صنعت موجی از استرس را به ارمغان آورده است که سبب کاهش سلامت جامعه شده است. استرس بر فعالیت‌های انسان در زمینه‌های گوناگون همچون: روانشناختی، جسمانی و خانوادگی تاثیر سوء می‌گذارد. کاهش تولید، نارضایتی‌های حرفه‌ای، افزایش تصادف‌ها و خطاها و کاهش سلامت عمومی افراد، از جمله نشانه‌های استرس‌اند. هرچند بسیاری از مشاغل همراه با فشار روانی هستند، اما افراد شاغل در این حرفه‌ها می‌دانند که چگونه با فشارهای تنش‌زا



مقابله کنند و روش های اجتناب از آثار زیانبار این محرک ها را می دانند. اما بعضی از افراد تا این حد توانایی و امکان لازم را برای مقابله یا فرار از محرک های تنش زا را ندارند و همواره در معرض آنها هستند.

در سالهای اخیر، روانشناسان نسبت به مطالعه و تحقیق در باب پدیده‌ای به نام فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> علاقه نشان داده و پژوهش‌های متعددی را در این زمینه انجام داده‌اند. در واقع فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است، به عبارت دیگر فرسودگی شغلی پاسخی تأخیری به عوامل استرس‌زای مزمن، هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است. (ایستبروگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶: ۱۲۳۳)

ممکن است یک شغل رضایت‌بخش، به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد. فرسودگی شغلی از عمده‌ترین نتایج مشاغل حرفه‌ای است که به شکل واکنش در برابر فشار کاری در بین کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود. لذا غالباً بروز فرسودگی شغلی در شاغلان با غیبت‌های مکرر، ترک خدمت، تغییر مکان کار به طور پی‌درپی و تغییر شغل همراه است. فرسودگی شغلی بیشتر در شغل‌هایی پدید می‌آید که افراد زمان زیادی از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند. (مهرآبادی، ۱۳۸۹: ۱)

رایج‌ترین تعریف را از فرسودگی شغلی، مسلچ و جکسون<sup>۳</sup> ارائه نموده‌اند: فرسودگی شغلی نشانگان روانشناختی شامل فرسودگی عاطفی<sup>۴</sup>، مسخ شخصیت<sup>۵</sup> و کاهش موفقیت فردی<sup>۶</sup> می‌باشد. فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم، و در شرایطی که از لحاظ هیجانی، طاقت‌فرساست، در فرد ایجاد می‌شود. (ساعتچی، ۱۳۸۷: ۳۱)

---

۱ - Job burnout

۲ - Eastbrug, M

۳ - Emotional exhaustion

۴ - Depersonalization

۵ - Decreased personal accomplishment

افرادی که از فرسودگی بدن<sup>۱</sup> رنج می‌برند، اصولاً دارای انرژی کم و دارای احساسات بیش از حد خستگی هستند، در این افراد نشانه‌های فشار بدنی<sup>۲</sup>، نظیر سردرد، کم‌خوابی و تغییراتی در عادات غذایی به طور فراوان گزارش شده است. فرسودگی عاطفی نوعی افسردگی و احساس درماندگی و عدم کارایی در شغل است. (فصلنامه طب جنوب، ۱۳۹۰، سال چهاردهم، شماره ۱: ۴۲)

شغل معلمی و تدریس را از جمله مشاغل پر استرس معرفی کرده‌اند. رابطه معلم و شاگرد اساساً رابطه‌ای است که در آن معلم، «کمک دهنده» و شاگرد «کمک گیرنده» است. چنین رابطه‌ای که مسئولیت اصلی آن به عهده معلم است به نظر می‌رسد تا حد زیادی انرژی هیجانی معلم را کاهش می‌دهد، بدیهی است که معلمان دلسوز برای فهم مطالب توسط دانش‌آموزان متحمل زحمت و تلاش بیشتر هستند که چنین فرایندی می‌تواند زمینه‌های استرس و فرسودگی شغلی را در آنان ایجاد کند.

(حسینی، ۱۳۸۱: ۹)

کیراکو<sup>۳</sup> به این نکته اشاره کرد که بزرگ‌ترین استرس‌ها برای معلمان، انگیزه کم دانش‌آموزان برای انجام تکالیفشان، عدم وجوه فرصت‌های ارتقاء شغلی، درآمد کم، عدم دریافت تسهیلات، کلاس‌های بزرگ (زیادی دانش‌آموزان)، زمان و فرصت کم و عدم جایگاه اجتماعی مناسب می‌باشد. همچنین عواملی مثل سن، سابقه کار، جنس، اعتقادات، وضعیت تأهل، مقطع تدریس، ساعات تدریس، میزان درآمد و موقعیت جغرافیایی می‌تواند اثر مرتبط با فرسودگی شغلی معلمان داشته باشد. (فصلنامه طب جنوب، ۱۳۹۰: ۴۲)

---

۱ - physical Exhaustion

۲ - physical strain

۳ - Kyracou

## ۱-۱ بیان مسئله

توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با روابط، تجهیزات، دستورالعمل‌ها و بطورکلی محیط‌های شغلی در یک سازمان متفاوت از گذشته گردیده و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت فشارها را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگاری شغلی، 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 دستخوش فرسودگی شغلی شود. (وایت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷: ۱۴۹)

از آنجا که مردم مقدار زیادی از اوقاتشان را در سازمان‌ها می‌گذرانند، و در واقع بخش عمده جمعیت بالغ کشور، بیش از  $\frac{1}{3}$  ساعات بیداری خود را در سازمان‌هایی می‌گذرانند که در آن کار می‌کنند، بدون شک هر عاملی که موجب نارضایتی و تحلیل قوای جسمانی و روانی نیروی انسانی شود، به کاهش موفقیت و کارایی و اثربخشی و عدم تحقق اهداف سازمان و نهایتاً شکست سازمان منجر می‌شود. (مهرآبادی، ۱۳۸۹: ۴)

صاحب‌نظران بر این باور هستند که چنانچه فرد نسبت به شغل و شرایط کاری سازمان خود رضایت کامل داشته باشد، و دارای نگرش مثبت و انگیزه‌های بالا باشد، عملکرد، کارایی و اثربخشی او نیز افزایش می‌یابد.

یکی از عمده‌ترین مسائلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است که یکی از رایج‌ترین مشکلات در محیط‌های کاری است. گاهی به جای فرسودگی شغلی از معادل‌هایی چون بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی‌شدگی و فرسایش روانی می‌توان استفاده کرد.

---

۱ -White

گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند. پژوهشگرانی چون پاینس<sup>۱</sup> و آرونسون<sup>۲</sup> در سال ۱۹۸۱ اشاره کرده‌اند، فرسودگی شغلی خود از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی است که تا زمانی که استرس از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد یافت. (راس و آلتمایر<sup>۳</sup>، ۱۹۹۴: ۳۹)

فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی که توأم با احساس پایین بودن عزت نفس، احساس پایین بودن خود ارزشمندی و ناشی از حضور استرس‌های شدید و طولانی مدت، تعریف کرد.

از بین متغیرهای دیگری که با فرسودگی شغلی در ارتباط هستند، می‌توان به وضعیت تأهل افراد اشاره کرد. تحقیقات حکایت از این دارند که موارد کمتری از فرسودگی شغلی در بین اشخاص متأهل نسبت به افراد مجرد گزارش شده است. دلایل احتمالی این امر نیز شاید به وجوه روابط عاطفی گرم، حمایت‌های اجتماعی و مواردی از قبیل در بین افراد متأهل برگردد. (بارون و گیرینبرگ<sup>۴</sup>، ۱۹۹۰)

فرسودگی شغلی یکی از مشکلات آموزش و پرورش فعلی جهان است. به عنوان نمونه هندریکسون (۱۹۷۹) فرسودگی شغلی معلمان را به عنوان فرسودگی جسمی، هیجانی و بازخوردی معرفی می‌کند که با احساس ناراحتی و گرفتگی شروع می‌شود. به طوری که در دراز مدت، خوشی تدریس از بین می‌رود و احساس ناراحتی و گرفتگی شروع می‌شود. (حسینائی، ۱۳۸۸)

در دهه گذشته، محققان به شکل فزاینده‌ای دریافته‌اند که هر گونه تحول مناسب در کیفیت آموزش و پرورش، بستگی به ارتقاء کیفیت کار معلم دارد. به عبارتی دیگر اثربخشی آموزشی مبتنی بر افزایش اثر بخشی معلم است.

---

۱ - Pines

۲ - Aronson

۳ - Randall Ross & Elizabeth Altmaier

۴ - Baron, R.A; Greenberg