

الله اعلم  
محمد

۱۴۱۰



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد «M.A»

رشته: مدیریت آموزشی

عنوان:

بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معلمان مدارس متوسط

شهر گچساران

نگارش:

مهسا حیدری

سال تحصیلی ۸۶-۸۷

کتابخانه مرکزی گچساران

۱۳۸۸/۱۲/۲

هیأت داروران: ۱- دکتر شاپور امین شایان جهرمی

۲- دکتر عبادالله احمدی

۳- دکتر سید مسعود سیدی

۱۳۱۲۰۷

تقدیم به :

همسرم که در راه تحصیل همواره یار و پشتیبانم بود .  
فرزندان عزیزم دلارام و محمد رضا که امیدوارم در راه تحصیل علم و معرفت همواره کوشا باشند .  
پدر و مادرم که تشویقهای آنها همواره قوت قلب من بوده و سلامتی آنان را از خداوند بزرگ  
خواستارم .

پدر و مادر همسرم که زحمات فراوانی بر دوش آنها داشته ام .  
و تمام انسانهایی که در راه کسب علم و دانش در تلاش هستند .

## سپاسگذاری :

سپاس از خداوند متعال که اگر توجه و مرحمت او نباشد هیچکس را یارای حرکت نبود .  
با سپاس فراوان از استاد محترم راهنما جناب آقای دکتر شاپور امین شایان جهرمی که توصیه های ایشان همواره در زندگی فرا راه من خواهد بود .  
همچنین تشکر فراوان ارز استاد محترم مشاور جناب آقای دکتر عباداله احمدی که زحمات ایشان هیچگاه فراموش نخواهد شد .  
و نیز تشکر از جناب آقای دکتر سیدی به خاطر زحمات فراوان ایشان .  
و تمام کسانی که در راه تحصیل علم مرا راهنمایی و کمک نمودند .

چکیده:

هدف این تحقیق، بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معلمان مدارس متوسطه شهر گچساران بود. به این امید که یافته‌های حاصل از آن برای شناخت عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی کاستن از میزان آن و ارتقاء سطح رضایتمندی شغلی مفید واقع گردد.

به منظور بدست آوردن رابطه میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معلمان ازدو پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (۱۹۸۵) و پرسشنامه رضایت شغلی شاخص توصیفی شغلی استفاده شد. روایی ابزارها با نظر استادان مدیریت مورد تایید قرار گرفت. پایایی هر دو پرسشنامه نیز محاسبه گردید که در پرسشنامه فرسودگی شغلی، روایی و پایایی به ترتیب ۰.۹۰ و ۰.۷۶ و در پرسشنامه رضایت شغلی و ۰.۹۱ و ۰.۸۷. گزارش شد. با طرح سوالات تحقیقاتی به نتایج زیر رسیدیم:

- ۱- بین متغیر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معلمان رابطه معکوس مشاهده گردید.
  - ۲- بین بعد روان رنجوری و رضایت شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد.
  - ۳- بین بعد مسخ شخصیت و رضایت شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد.
  - ۴- بین بعد عدم موفقیت فردی و رضایت شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی داری مشاهده گردید.
- در ضمن از نرم افزار SPSS برای تجزیه و تحلیل یافته‌ها و برای بررسی آماری هریک از سوالات از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید.

واژگان کلیدی

- ۱- فرسودگی شغلی: کاهش قدرت سازگاری فرد به دلیل وجود عوامل فشارزا است (بررسی ۱۳۷۴، به نقل از مازلاک و جکسون)
- ۲- رضایت شغلی: بیانگر نگرش افراد نسبت به شغل خود بوده نشأت گرفته از ادارات آنان درباره مسائلی است از قبیل: میزان حقوق دریافتی ماهیت شغل، فرصتهای ارتقاء شغلی، توانایی سرپرستی مدیران و نحوه ارتباط با همکاران (مقیمی، ۱۳۷۷).
- ۳- خستگی عاطفی: افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل خود، (ساعتچی، ۱۳۷۶)
- ۴- مسخ شخصیت: افراد دچار این مشکل به دیگران بدگمان می شوند و این تمایل در آنان ایجاد می شود که با دیگران مانند یک شیء رفتار کنند (ساعتچی، ۱۳۷۶)
- ۵- عدم موفقیت فردی: افراد دچار این حالت احساس می کنند که از پیشرفت شخصی کمی برخوردار دارند. (ساعتچی، ۱۳۷۶).

((فهرست مطالب))

صفحه	عنوان
.....	فصل اول- کلیات.....
۱.....	۱-۱) مقدمه.....
۴.....	۱-۲) قلمرو زمانی و مکانی تحقیق.....
۴.....	۱-۳) بیان مسئله.....
۷.....	۱-۴) اهمیت تحقیق.....
۱۱.....	۱-۵) اهداف تحقیق.....
۱۱.....	۱-۶) سوالات تحقیق.....
۱۲.....	۱-۷) متغیرهای تحقیق.....
۱۲.....	۱-۸) تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها.....
.....	فصل دوم : مبانی نظری تحقیق.....
.....	الف) بررسی ادبیات تحقیق.....
.....	ب) بررسی تحقیقات انجام شده در این زمینه.....
۱۴.....	۲-۱) فرسودگی شغلی.....
۱۴.....	۲-۱-۱) مقدمه.....
۱۵.....	۲-۱-۲) تعریف تنیدگی شغلی.....
۱۷.....	۲-۱-۳) ارتباط بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی.....
۱۷.....	۲-۱-۴) تعریف فرسودگی شغلی.....

- ۱۸.....(۲-۱-۵) مراحل فرسودگی شغلی.....
- ۱۹.....(۲-۱-۶) عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی.....
- ۲۰.....(۲-۱-۶-۱) علل فردی و شخصیتی.....
- ۲۰.....(۲-۱-۶-۱-۱) جنسیت.....
- ۲۰.....(۲-۱-۶-۲) ویژگی های نقش.....
- ۲۰.....(۲-۱-۶-۱-۲-۱) ابهام نقش.....
- ۲۱.....(۲-۱-۶-۲-۲) گرانباری نقش.....
- ۲۱.....(۲-۱-۶-۲-۳) کمباری نقش.....
- ۲۲.....(۲-۱-۶-۲-۴) ناسازگاری نقش.....
- ۲۲.....(۲-۱-۶-۳) ویژگی شغلی.....
- ۲۲.....(۲-۱-۶-۳-۱) ویژگی های مربوط به وظیفه.....
- ۲۳.....(۲-۱-۶-۳-۲) روابط کاری میان افراد.....
- ۲۳.....(۲-۱-۶-۳-۳) سبک مدیریت و سرپرست واحد.....
- ۲۳.....(۲-۱-۶-۳-۴) روش هایی که افراد در جهت کنار آمدن با فرسودگی شغلی دنبال می کنند.....
- ۲۴.....(۲-۱-۶-۴) سایر عوامل.....
- ۲۴.....(۲-۱-۷) نشانه های فرسودگی شغلی.....
- ۲۷.....(۲-۱-۸) مشکلات افراد مبتلا به فرسودگی شغلی.....
- ۲۸.....(۲-۱-۹) رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی.....
- ۲۸.....(۲-۱-۹-۱) رویکرد بالینی.....
- ۲۸.....(۲-۱-۹-۲) رویکرد تبادلی چرنیس.....

۲۹	.....	۳-۹-۱-۲) رویکرد روانشناختی-اجتماعی
۲۹	.....	۱۰-۱-۲) چه کسانی به فرسودگی شغلی دچار می شوند
۳۲	.....	۲-۲) رضایت شغلی
۳۲	.....	۱-۲-۲) مقدمه
۳۳	.....	۲-۲-۲) مفهوم رضایت شغلی
۳۴	.....	۳-۲-۲) نظریه های زیربنایی رضایت شغلی
۳۴	.....	۱-۳-۲-۲) نظریه های خرد
۴۲	.....	۲-۳-۲-۲) نظریه های کلان
۴۸	.....	۴-۲-۲) عوامل سازنده رضایت شغلی
۵۵	.....	۵-۲-۲) پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی
۵۶	.....	۶-۲-۲) استراتژی های عمومی جهت افزایش رضایت شغلی
	.....	۳-۲) پیشینه تحقیق
۵۸	.....	۱-۳-۲) پیشینه تحقیقات خارجی
۶۴	.....	۲-۳-۲) پیشینه تحقیقات داخلی
	.....	فصل سوم- روش تحقیق
۶۹	.....	۱-۳) مقدمه
۶۹	.....	۲-۳) روش تحقیق
۶۹	.....	۳-۳) جامعه آماری
۶۹	.....	۴-۳) روش نمونه گیری
۷۰	.....	۵-۳) تعیین حجم نمونه



۷۰.....(۳-۶) روش و ابزار گردآوری داده ها

۷۲.....(۳-۷) روایی یا قابلیت اعتبار ابزار

۷۲.....(۳-۸) پایایی یا قابلیت اعتماد ابزار

۷۳.....(۳-۹) روش تجزیه و تحلیل داده ها

..... فصل چهارم- تجزیه و تحلیل داده ها

۷۴.....(۴-۱) مقدمه

۷۴.....(۴-۲) تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها

۷۶.....(۴-۳) تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها

..... فصل پنجم- نتیجه گیری و پیشنهادات- محدودیتهای تحقیق

۷۹.....(۵-۱) مقدمه

۷۹.....(۵-۲) بحث و نتیجه گیری

.....(۵-۳) پیشنهادها

۸۴.....(۵-۳-۱) پیشنهادهای کاربردی

۸۵.....(۵-۳-۲) پیشنهادهای پژوهشی

۸۵.....(۵-۴) محدودیت های تحقیق

..... فهرست منابع فارسی

..... فهرست منابع انگلیسی

..... پیوست

..... چکیده انگلیسی

(( فهرست جداول ))

عنوان	صفحه
جدول (۱-۲) آثار و نتایج فرسودگی شغلی .....	۲۶
جدول (۲-۲) سلسله مراتب نیازهای انسانی مازلو .....	۳۵
جدول (۱-۴) داده‌های توصیفی پاسخگویان به بعدخستگی عاطفی .....	۷۴
جدول (۲-۴) داده‌های توصیفی پاسخگویان به بعد مسخ شخصیت .....	۷۵
جدول (۳-۴) داده‌های توصیفی پاسخگویان به بعد عدم موفقیت فردی .....	۷۵
جدول (۴-۴) داده‌های توصیفی پاسخگویان به متغیر رضایت شغلی .....	۷۵
جدول (۵-۴) داده‌های توصیفی پاسخگویان به متغیر فرسودگی شغلی .....	۷۵
جدول (۶-۴) ضریب همبستگی پیرسون بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی .....	۷۶
جدول (۷-۴) ضریب همبستگی پیرسون بین بعد روان رنجوری و رضایت شغلی .....	۷۷
جدول (۸-۴) ضریب همبستگی پیرسون بین بعد مسخ شخصیت و رضایت شغلی .....	۷۷
جدول (۹-۴) ضریب همبستگی پیرسون بین بعد عدم موفقیت فردی و رضایت شغلی .....	۷۸

((فهرست اشکال))

عنوان	صفحه
شکل ۱-۲) اجزای اصلی فرسودگی شغلی.....	۱۹
شکل ۲-۲) شکل گیری مراحل ادراک برابری.....	۳۸
شکل ۲-۳) تئوری برابری.....	۳۸
شکل ۲-۴) مدل ساده شده انتظار.....	۴۰
شکل ۲-۵) تفسیر مدل رضایت شغلی لاک.....	۴۴
شکل ۲-۸) الگوی رابطه رضایت شغلی با نظریه انگیزه و باروری.....	۴۷
شکل ۲-۷) علل و پیامدهای رضایت و عدم رضایت شغلی.....	۵۶

# فصل اول

## کلیات

## فصل اول - کلیات

### ۱-۱) مقدمه

در دنیای پرشتاب امروز هر کس خواهان داشتن شغلی است و در واقع یکی از عوامل احساس امنیت و اعتماد به نفس، داشتن شغل و فعالیت اجتماعی است ( غروری ، ۱۳۸۱ ) .

کار، صرف نظر از تأمین مالی، می تواند برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خودارزشمندی، اعتماد، و توانمندی را ارضا کند (قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی، ۱۳۸۵) .

کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موقعیتهای اجتماعی است که در عین حال می تواند به نارضایتی ، تحلیل رفتن قوای جسمی و روحی منجر شود . محیط کار از محرک های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این عوارض می تواند عامل ایجاد تنیدگی<sup>۱</sup> به حساب آیند، فشارناشی از انجام کاریکی از رایج ترین علل تنیدگی می باشد . افرادمقدارزیادی از وقت خود را صرف کارشان می کنند و چنانچه احساس اضطراب و عدم توانایی سازگاری با آن یا نارضایتی از آن بنمایند این امر به تنیدگی آنها خواهد افزود. ( غروری ، ۱۳۸۱ )

برخی از مشاغل با تنیدگیهای زیادی همراه هستند و این امر معلول ماهیت آن کار ، نوع و وظایف و مسئولیتهای این گونه شغلهاست . تنشهای ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی فرد شاغل و این به نوبه خود باعث تأثیرات منفی به سزایی در سایر زمینه های زندگی اعم از اجتماعی و فردی و خانوادگی می شود . در دهه های اخیر توجه به تنیدگی شغلی و مطالعه آن گسترش روزافزونی یافته است . از جمله دلایل آن تأثیر تنیدگی شغلی در بروز بیماریهای روان تنی ( مانند فشار خون و مشکلات گوارشی ) و همچنین شیوع

---

<sup>۱</sup> - Stress

تیندگی شغلی در سطح وسیع در جامعه است. به طوری که سازمان جهانی بهداشت در سال ۱۹۷۸ اعلام کرده است که یک دوم جمعیت کارمندی از شغل خود ناراضی هستند و ۹۰ درصد آنها معتقدند که شغلشان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵ درصد کسانی که به دنبال کمکهای روان پزشکی هستند به دلیل عدم رضایت و توانایی شغلی می باشند. (افتخاری هریس، ۱۳۸۰)

فرسودگی شغلی نوعاً با واکنشهای نا هنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشار شغل شروع می شود، اما این واکنش سرانجام به قدری شدید می شود که کارکرد شخص را مختل می کند. به همین دلیل بیماریهای روانی و جسمانی ایجاد می کند، به ویژه در مشاغلی که دارای فشار کاری بیشتر و مسئولیتهای زیادی می باشند، زمانی که شخص به مدت طولانی در معرض فشارهای روانی قرار گیرد، دچار نوعی عارضه می شود که به نشانگان فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> معروف است. (گودرزی و صولتی و نوری، ۱۳۸۰)

فرسودگی شغلی، کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزاست و نشانگانی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی<sup>۲</sup> که منجر به ایجاد خود پنداری منفی<sup>۳</sup> در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می باشد. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماریهای روانی و جسمانی سوق دهد و فرد را به بالاترین مرحله فرسودگی روانی و عاطفی برساند (افتخاری هریس، ۱۳۸۰).

امروزه فشار روانی ناشی از کار و زندگی کاری در میان عامه مردم و سایر کسانی که مسئولیت بیشتری به عهده دارند رایج بوده و در رأس امور قرار دارد. در مورد فشار روانی ناشی از کار عوامل زیادی چون: خط مشی سازمانی، شیوه ی نگرش مدیریت، عدم وضوح نقش ها و تعارض آن و نظایر آن، عوامل اصلی این پدیده به شمار می آیند. بر اساس پژوهش های انجام شده، کار هر فرد یکی از منابع تیندگی

<sup>۱</sup>-job burn out syndrome

<sup>۲</sup>-mental weariness

<sup>۳</sup>-negative self-conceited

وی نیز می باشد حالات روانی فردهنگام کارکردن طیف وسیعی دارد که ممکن است از نارضایتی شروع شود و تاغم و افسردگی<sup>۱</sup> پیش رود و یا برعکس با رضایت شغلی و شکوفایی استعداد در حین کار همراه باشد. (توسلی، ۱۳۸۲)

از جمله هدف های عمده ی سازمان ها و مراکز دولتی ، استفاده ی بهینه از امکانات ، فناوری روز و عامل نیروی انسانی ، در جهت رسیدن به مقاصد تعریف شده می باشد . تمامی این عوامل در جهت بهبود و تسهیل امر بازدهی ، در تلاشی گسترده ، بهره وری هر چه بیشتر را دنبال می کنند . در این بین ، عامل نیروی انسانی با تمامی خواست ها و نیازها و تمایلاتش در کلیه مراحل این تلاش دخالت داشته و به هیچ عنوان قابل انکار و نادیده انگاری نمی باشد . از طرفی پایین بودن بازدهی ، عدم ابتکار و نداشتن خلاقیت ، بی دقتی ، کم توجهی ، بی تفاوتی و ... از طرف نیروی انسانی در سازمان ها ، مدیران را بر آن داشته که دز راستای کاهش این عوامل بیشتر تلاش کنند ( فرج پور ، ۱۳۸۰)

بنابراین افزایش اثر بخشی و کارایی در سازمانها نیازمند تامین شرایط متعددی است که مهمترین آن معطوف به عامل انسانی است . نیروی انسانی انگیزه شده برای اجرای وظایف ، موثرترین عامل در محقق ساختن اهداف سازمانی است که این مهم بدون شک ریشه در خشنودی و رضایتمندی شغلی کارکنان دارد ( رابینز<sup>۲</sup> ، ۱۳۷۴ ) .

رضایت شغلی از مهمترین نتایج یک انتخاب صحیح و مناسب حرفه است . تطابق با کار ، امکان خلاقیت ، روابط رضایت بخش با همکاران و افزایش عزت نفس<sup>۳</sup> را فراهم می آورد . برعکس ناسازگاری شغلی مسئله ای است که سبب تعویض مکرر شغل ، غیبت ، نارضایتی از خود و شغل ، عدم احساس امنیت و خشم و بیزاری از کار می گردد . هر چه نگرشهای منفی بیشتری در رابطه با شغل وجود داشته باشد

<sup>۱</sup> - depression

<sup>۲</sup> - Rabinz

<sup>۳</sup> - selfsteem

عوارض منفی بیشتری را باعث می گردد و بیشتر شدن نارضایتی نسبت به شغل، منجر به نگرشی منفی تر می شود. یکی از این عارضه های مهم که رابطه ای متقابل با نگرش منفی دارد. فرسودگی شغلی می باشد (حیدری، ۱۳۷۹).

## ۱-۲) قلمرو زمانی و مکانی تحقیق

این تحقیق در سال ۱۳۸۷ در شهرستان گچساران بر روی جامعه ای که شامل کلیه معلمان مقطع متوسطه شهرستان گچساران می باشد انجام می شود.

## ۱-۳) بیان مسأله

در سالهای اخیر، روان شناسان نسبت به مطالعه و تحقیق در باب پدیده ای به نام فرسودگی شغلی علاقه مند شده و پژوهش های متعددی را در این زمینه انجام داده اند. فرسودگی کاری در حقیقت آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا تنشهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. این اختلال در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس پرستاران و مواردی از این قبیل مشاهده شده و با محرکهای تنش زایی مانند داشتن مراجعان بیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی مرتبط است. کارمندمشاغل تخصصی احساس می کند که تا پایان عمرشغلی خودراه همین است که هست، هرروز، همان ساعت، همان جاوهمان کار تکراری است که کارکنان را از نظر روحی خسته و آزرده می کند و موجب بی رغبتی آنها به شغل می شود (توسلی، ۱۳۸۲).



طی بررسیهای بسیار در میان انواع حرفه هاتدریس همواره یکی از مشاغل پرتنش شناخته شده است (کی ریاکو<sup>۱</sup>، ۱۳۸۴).

فرسودگی شغلی واژه ای برای توصیف دگرگونی های نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در مشاغل پدید می آید که افراد میزان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند (بهنیا، ۱۳۷۹). رایج ترین تعریف این واژه را مازلاک<sup>۲</sup> و جکسون<sup>۳</sup> (۱۹۸۱) ارائه کرده اند. آنان فرسودگی شغلی را کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا و نشانگانی مرکب از خستگی جسمی و عاطفی می دانند که به ایجاد خودپنداری و نگرش منفی به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه، منجر می شود.

به اعتقاد شافلی<sup>۴</sup>، مازلاک و مارک<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴، نشانگان روان شناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی<sup>۶</sup>، مسخ شخصیت<sup>۷</sup>، و کاهش کفایت شخصی<sup>۸</sup> است. آنان در مفهومی سه بعدی از فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی را متأثر از فشار روانی و احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می دانند. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگ دلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از همان فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجو اشاره دارد، و در نهایت کاهش یا فقدان کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه، و ارزیابی منفی فرد از خود در زمینه کار است. آنان بر این باورند که فرسودگی شغلی می تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات و

---

<sup>۱</sup> -ki-Riako

<sup>۲</sup> - maslack

<sup>۳</sup> - jakson

<sup>۴</sup> - Schaufeli

<sup>۵</sup> - marek

<sup>۶</sup> - emotional exhaustion

<sup>۷</sup> - depersonalization

<sup>۸</sup> - unsuccessfulness

عاملی برای دست کشیدن از شغل، غیبت از کار، یا روحیه ضعیف باشد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست ولی طی زمان، به آهستگی گسترش می یابد و می تواند به یک ناتوانی روانی تبدیل شود.

چرنیس<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) حرکت به سوی فرسودگی شغلی را شامل سه مرحله می داند. مرحله اول: فشار روانی که شامل فشارزاهای درون فردی، فشارزاهای بین فردی (تماس با مراجعان و رابطه با همکاران) و فشارزاهای سازمانی (تراکم کار، مقررات اداری، و فشار کار) می شود. مرحله دوم: آشفتگی روانی که با مولفه های روان شناختی (عزت نفس پایین، خستگی عاطفی)، و مولفه های جسمانی (سردرد و خستگی)، مولفه های رفتاری (اعتیاد به الکل و اختلاف خانوادگی) همراه است. این مرحله همان مؤلفه خستگی عاطفی در نظریه مازلاک و همکاران است. مرحله سوم: مقابله دفاعی که به اثرات فرایند فرسودگی روانی و کیفیت کمک ارائه شده و به مراجعان از سوی افراد یا نهادهای کمک کننده مربوط می شود. در مدل چرنیس، راهبردهای مقابله کارساز در مواجهه با فشارزاهای در نظر گرفته شده اند. راهبردهای مقابله کارساز به فرد اجازه می دهند تا با فشارزاهای به روشی عینی و واقع گرایانه مقابله کند، نه به صورت تغییرات ادراکی در قالب مکانیسم دفاعی (قدیمی مقدم و حسین طباطبایی، ۱۳۸۵).

استفاده فنی و تخصصی از واژه فرسودگی کاری<sup>۲</sup> در اصل به فریدنبرگر<sup>۳</sup>، یعنی کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد، برمی گردد.

فرسودگی کاری اساساً ناشی از تنیدگی شغلی است. فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح تنیدگی نامیده می شوند در زندگی روزانه ما به وفور مشاهده می شوند. به طور کلی تعاریف متعددی از تنیدگی به عمل آمده است. برای مثال: "وقتی فرد در شرایط و اوضاع احوالی قرار گیرد که تحت فشار

---

<sup>۱</sup> - cherniss

<sup>۲</sup> - burnout

<sup>۳</sup> - fridnberger

واقع شود، یا احساس ناراحت کننده ای به او دست دهد، عصبی باشد، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی باشد، می گوئیم تحت فشار روانی است (ساعتچی ۱۳۷۰)

یا تنیدگی یا فشار روانی واقعه یا رویدادی است که از نظر روان شناسی دارای خصوصیات تهاجمی

است و می تواند پیامدهای عضوی به دنبال داشته باشد " (سلطانی و روحانی، ۱۳۸۶).

قسمت عمده ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال به کار می شود. فعالیت کاری از نظر

سلامت روانی شخص فعالیتی مهم به حساب می آید و کار وسیله ای است که برای فرد استقلال می آورد و رشد عزت نفس او را مساعد می کند (شاهی، ۱۳۷۹).

رضایت شغلی حدی از احساسات و نگرشهای مثبتی است که افراد نسبت به شغل خود دارند.

هومن (۱۳۸۱)، به نقل از گتی<sup>۱</sup> (۱۹۹۸)، رضایت شغلی را اینگونه بیان می دارد: « رضایت شغلی کنشی است از همانگی میان نیازها و ارزشهای حرفه ای فرد، رضایت شغلی تقویت کننده نظام کاری و حرفه ای است ».

#### ۴-۱) اهمیت تحقیق

عصری که در آن زندگی می کنیم، عصری جدید از دستاوردهای عظیم علمی و تکنولوژی، عصر

پیشرفت و تغییر و عصر کاربرد انرژی هسته ای، ارتباط از راه دور و خودکار شدن فرآیند تولید می باشد.

عظمت و سرعت پیشرفت های علمی و فنون متأثر از آن بی تردید دگرگونی های اجتماعی و تحولات

اقتصادی را به همراه خواهد داشت. بر این مبنا در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی افراد و

اشتغال آنها بوجود می آید. امروزه سازمان های نوخواه و نوآور برای رسیدن به اهداف و برنامه های خود

درصدند تا راهکارهایی جهت سازگاری مطلوب کارکنان خود با چنین تغییرات عظیمی بوجود آورند.

<sup>۱</sup> - getti

توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده ، سازگاری وی با چنین روابط ، تجهیزات ، تغییرات و دستورات عمل ها و به طور کلی محیط های شغلی در یک سازمان متفاوت از گذشته گردیده و انسان عصر حاضر در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت ها و فشارهایی را متحمل شود . لذا یک شغل رضایت آمیز 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 شود . بی تردید بسیاری از مشاغل فشارزا می باشند اما کارکنان سازمان ها می دانند که چگونه با این نوع فشارها کنار آمده و از آسیب های آن مصون بمانند . اما بعضی از افراد بنا به تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله ضعیف ، دائما احساس تنش می کنند . احساس دائمی فشار ، اثرات آسیب زای چندی را بر جای می گذارد که از آن به نام فرسودگی شغلی یاد می کنند (بیداللهی ، ۱۳۸۰).

فرسودگی شغلی در جوامع امروزی به وفور دیده می شود و یکی از دلایل برخی معضلات اجتماعی نظیر اعتیاد و طلاق است فرسودگی شغلی یکی از شایعترین تنش هاست که موجب اختلال در فرایند تولید ، بهره وری ، زندگی کاری و زندگی خارج از محیط شغلی کارمند است ( اسماعیلی ، ۱۳۸۰ ) .

لذا آشنا شدن با روش های مقابله موثر با فشارهای روانی یاتنشها و غلبه بر فرسودگی شغلی می تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره وری نیروی انسانی کمک کند (سایت زنان آموزش و پرورش ) .

عوامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد می باشد ، مورد علاقه نبودن کار ، همگون نبودن تخصص با حرفه ای که مشغول است ، خارج از ظرفیت و استعداد بودن مشاغل و ... همه و همه افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می دهند . اما این شغل ها در