



## اثربخشی آموزش مهارت مقابله با استرس بر فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان مقطع متوسطه در اهواز

سیما پریزاده<sup>۱</sup>، محسن درکه<sup>۲\*</sup> و کیومرث بشلیده<sup>۳</sup>

### Effectiveness of Teaching Coping Skills for Stress on Occupational Burnout and Aggression of High School Teachers in Ahvaz

Sima Parizadeh<sup>1</sup>, Mohsen Darake<sup>2\*</sup> and Kiomars Beshlide<sup>3</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۲/۰۵

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۲/۰۱

#### Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between teacher collective efficiency, school atmosphere, teachers' scientific optimism and students' academic success with the mediating role of school effectiveness in girls high schools in districts one and two of Urmia. Concerning its objectives, this is an applied study and concerning its data collection procedure, this is a descriptive-correlational study. The statistical population was all the teachers of girls high schools in districts one and two of Urmia (N=800). Using Morgan table, 260 teachers were selected by relative class sampling method. Data were collected through five questionnaires: school climate, scientific optimism, teacher collective efficiency, school effectiveness and students' academic achievement. The reliability coefficients of the questionnaires, using Cronbach's alpha, were 0.93, 0.94, 0.74, 0.86 and 0.82, respectively. Pearson correlation coefficient and structural equation modeling were used to analyze the data. The results showed there is a significant relationship between school atmosphere, scientific optimism and teachers' collective efficiency with school effectiveness. There is also significant relationship between school effectiveness and students' academic success. The effectiveness of the school plays a mediating role in the relationship between scientific optimism, collective efficiency of teachers and the school atmosphere in students' academic success.

**Keywords:** Teacher Collective Performance, School Atmosphere, Scientific Optimism, Academic Success, School Effectiveness

1. PhD candidate, department of industrial and organizational psychology, faculty of educational sciences and psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

2. PhD candidate, department of industrial and organizational psychology, faculty of educational sciences and psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

3. Professor, department of industrial and organizational psychology, faculty of educational sciences and psychology, Shahid Chamran University, Ahvaz, Iran

\*Corresponding Author, Email: m.dereke99@gmail.com

#### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی اثربخشی آموزش مهارت مقابله با استرس بر فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان انجام شده است. پژوهش حاضر از نوع مطالعات مداخله‌ای نیمه تجربی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون با دو گروه آزمایش و کنترل است. جامعه آماری پژوهش شامل تمامی معلمان شاغل در دبیرستان‌های شهر اهواز در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ بود که با استفاده از نمونه‌گیری در دسترس تعداد ۴۰ نفر از آنان انتخاب و به دو گروه ۲۰ نفره آزمایش و کنترل تقسیم شدند. گروه آزمایش طی ۱۰ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای تحت مداخله آموزش مهارت مقابله با استرس قرار گرفت. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) و پرخاشگری (باس و پری، ۱۹۹۲) استفاده شد. داده‌ها با استفاده از تحلیل واریانس چندمتغیره و با نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ تجزیه و تحلیل شدند. نتایج این مطالعه نشان داد که بین گروه‌های آزمایش و کنترل در تفاضل پیش‌آزمون و پس‌آزمون فرسودگی شغلی و پرخاشگری تفاوت معنی‌داری وجود دارد؛ بنابراین آموزش مهارت مقابله با استرس، فرسودگی شغلی و پرخاشگری را در معلمان کاهش می‌دهد. از این‌رو، به مدیران و مسئولان آموزش و پرورش و مدارس پیشنهاد می‌شود که به‌طور مستمر برای معلمان مقاطع مختلف، کارگاه‌های آموزش مهارت مقابله با استرس برگزار کنند و در این کارگاه‌ها از این برنامه برای بهبود سلامت روان معلمان استفاده شود زیرا کاهش فرسودگی شغلی و پرخاشگری و در نتیجه افزایش سلامت روان معلمان می‌تواند روی کیفیت تدریس، نحوه برخورد با دانش‌آموزان و حتی روی افزایش یادگیری دانش‌آموزان تأثیر بگذارد.

**واژه‌های کلیدی:** مهارت مقابله با استرس، فرسودگی شغلی، پرخاشگری، معلمان، مقطع متوسطه

۱. دانشجوی دکتری، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

۲. دانشجوی دکتری، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

۳. استاد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران، اهواز، ایران

\* نویسنده مسئول:

## مقدمه

استرس<sup>۱</sup> واژه‌ای بسیار آشنا برای همه انسان‌ها و بخشی جدایی‌ناپذیر از زندگی است. استرس اصطلاح بسیار گسترده‌ای است که برای انواع مختلف فشارهای روانی و فیزیولوژیکی به کار برده می‌شود (شراز، واجد، ساجد، قریشی و رضوان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). هرچند در طول چند دهه گذشته، استرس به‌عنوان یک مشکل در حال افزایش در سازمان‌ها، مطرح شده است اما کاربرد واژه استرس سابقه‌ای بسیار طولانی‌تر دارد (بشیر و رامای<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). استرس (فشار روانی) در اصل ریشه‌ای یونانی دارد (شفر<sup>۴</sup>، ۱۹۸۲)؛ این واژه از نظر لغوی از کلمه لاتین استرینجر<sup>۵</sup> به مفهوم «به هم ریختن» گرفته شده است. در زبان انگلیسی این اصطلاح از قرن یازدهم میلادی متداول بوده است و به‌عنوان فشار بدنی، کاربرد عام داشته است (وظیفه، ۱۳۹۳). در قرن پانزدهم میلادی، واژه‌نامه آکسفورد برای انتقال معنی تنش یا فشار فیزیکی کلمه «استرس» را به کار برد (شفر، ۱۳۶۷: ۲۳-۱۹). در قرن هفدهم معنی این اصطلاح؛ فلاکت، محنت، دشواری و سختی بوده اما معنی آن در اواخر قرن هجدهم به فشار، نیرو، تلاش و زور تغییر پیدا کرد (شفر، ۱۹۸۲). استرس در اوایل قرن بیستم، در رابطه با اختلالات روان‌تنی به کار برده شد (کوچی، ۱۳۹۱).

والتر کانون<sup>۶</sup>، نخستین تحقیقات علمی در زمینه‌های استرس شغلی<sup>۷</sup> و روان‌تنی (رابطه‌ی بین حالت روان‌شناختی و بیماری‌های فیزیکی) را انجام داد و تمرکز کار او بر رابطه‌ی بین هیجان‌ات و پاسخ‌های روان‌شناختی<sup>۸</sup> بود (جکس و بریت<sup>۹</sup>، ۲۰۰۸). والتر کانون در سال ۱۹۳۲ مفهوم تعادل حیاتی<sup>۱۰</sup> را مطرح کرد (پرهیزکارخاجانی، دیگان، پسندیده، علی‌پور و فرهادی، ۱۳۹۵). تعادل حیاتی نشان‌دهنده تلاش بدن جهت برگرداندن عملکرد فیزیولوژیکی خود است؛ در مواقعی که به برخی تغییرات نیازمند می‌باشد. شرایط استرس‌زای شغلی معمولاً به‌عنوان رویدادهای ناسازگاری ادراک می‌شوند که نیازمند برخی پاسخ‌های انطباقی برای بازگشت عملکرد طبیعی کارکنان است (جکس و بریت، ۲۰۰۸).

در سال ۱۹۳۶، هانس سلیه<sup>۱۱</sup> برای نخستین بار مفهوم استرس را در علوم زیستی<sup>۱۲</sup> مطرح کرد و بیان داشت که استرس، نیرو، فشار یا تنشی است که بر فرد وارد می‌شود و بدن در مقابل این نیروها تلاش می‌کند تا حالت طبیعی خود را حفظ کند (به نقل از بشیر و رامای، ۲۰۱۰). سلیه در

1. stress
2. Sheraz, Wajid, Sajid, Qureshi, Rizwan
3. Bashir & Ramay
4. Shaffer
5. stringer
6. Walter Cannon
7. occupational stress
8. psychological responses
9. Jex & Britt
10. Homeostasis
11. Hans Selye
12. Life Sciences

تحقیقات مربوط به استرس (به نقل از جهانگیر، کریم، خان، طهیرجان، مالایسیا و سهروودی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱) و هم‌چنین مدیریت بازرگانی<sup>۲</sup> پیشگام بود (علی، راهم، نواز و امامودین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴) و توسط عده‌ی زیادی، لقب «پدر استرس» را دریافت کرده است (جکس و بریت، ۲۰۰۸). سلیه در سال ۱۹۷۴، استرس را پاسخ‌های غیراختصاصی بدن نسبت به تقاضاهای محیطی که بر او تحمیل می‌شود، تعریف کرد (به نقل از جهانگیر، کریم، خان، طهیرجان، مالایسیا و سهروودی، ۲۰۱۱) و در سال ۱۹۵۶، استرس را به‌عنوان واکنش فرد در برابر فشار یا نیروی محیطی که بر عملکرد او تأثیر می‌گذارد تعریف نمود (بشیر و رامای، ۲۰۱۰ و احمد و رمضان<sup>۴</sup>، ۲۰۱۳). از دیدگاه او استرس شغلی، کنش متقابل بین شرایط کاری و ویژگی‌های فردی کارکنان است طوری که تقاضاهای محیط کاری و فشارهای مرتبط با آن بیش از توان فرد باشد (راس و آلتمایر<sup>۵</sup>، ۱۳۸۵). اما تعاریفی که سلیه از استرس بیان کرده است چندان کارآمد نیست، زیرا ماهیت این پاسخ‌ها (پاسخ به استرس) به موقعیتی که در آن اتفاق می‌افتد نیز بستگی دارد. در این تعاریف، عوامل مؤثر بر استرس نادیده گرفته شده‌اند (به نقل از خدایاری‌فرد و پزند، ۱۳۸۵) و به‌طور ویژه روی استرس در محیط کار متمرکز نشده است (جکس و بریت، ۲۰۰۸). بنابراین در سال ۱۹۸۴، لازاروس و فلکمن<sup>۶</sup> تعریف دیگری را برای استرس ارائه دادند. آنان استرس روانی<sup>۷</sup> را به‌عنوان رابطه بین شخص و محیطی می‌دانند که در آن تنش ارزشیابی شده بیش از امکانات فرد است و می‌تواند سلامتی او را به خطر بیندازد (به نقل از اولوسگان، اولوواسایو و اولوویم<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴)؛ تأکید این تعریف بر این است که استرس به رابطه تنش‌زا بین شخص و محیط اشاره دارد (خدایاری‌فرد و پزند، ۱۳۸۵).

انجمن علمی مطالعات اجتماعی دانشگاه میشیگان<sup>۹</sup> در اوایل دهه ۱۹۶۰، نخستین برنامه تحقیقاتی در مقیاس بزرگ که به‌طور ویژه بر استرس شغلی تمرکز داشت را انجام داد. این تحقیق بر عوامل روان‌شناختی که در محیط کار برای کارکنان استرس‌زا است تمرکز داشت. در واقع محرک تنش‌زای<sup>۱۰</sup> نقش، چیزی بود که محققان دانشگاه میشیگان به آن توجه داشتند (جکس و بریت، ۲۰۰۸).

لازاروس در سال ۱۹۹۱ در نظریه مبادله‌ای خود در مورد استرس شغلی، به این نکته پی برد که استرس از درک کارگر از این‌که برخی از رخدادهای محیط کاری چالش‌برانگیز و یا تهدیدکننده

1. Jehangir, Kareem, Khan, Tahir Jan, Malaysia & Soherwardi
2. business management
3. Ali, Raheem, Nawaz, and Imamuddin
4. Ahmed & Ramzan
5. Ross & Altmaier
6. Lazarus, and Folkman
7. mental stress
8. Olusegun, Oluwasayo, and Olawoyim
9. Michigans Institute for Social Research
10. stressor

است ایجاد می‌شود (ریجیو<sup>۱</sup>، ۱۳۸۳). وارد<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) بیان کرد که یک شغل زمانی می‌تواند استرس‌آفرین باشد که ملزومات موردنیازش هم‌چون یک محیط کار ایمن یا ابزارهای مناسب برای برانگیختن کارکنان مهیا نشود و توانایی‌های موردنیاز کارکنان جهت برآورده کردن این ملزومات، خارج از تقاضاهای شغلی قرار گیرد (به نقل از کیانی، سماواتیان، پور عیدیان و جعفری<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱). استرس همیشه منفی نیست و می‌تواند تأثیر مثبتی بر افراد داشته باشد. استرس می‌تواند کارکنان یک سازمان را قادر سازد تا عملکرد خود را بهبود بخشند و از این طریق منجر به افزایش انگیزش و نوآوری‌ها در محیط کاری می‌شود (نیانگهو و بیولا<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). به‌طور کلی، می‌توان استرس شغلی را به دو نوع دسته‌بندی کرد:

۱) یوسترس<sup>۵</sup> یا استرس مثبت: این نوع استرس در موقعیت‌ها یا فرصت‌های مطلوبی ایجاد می‌شوند که برای ما معنی‌دار هستند و انرژی و انگیزه‌ای را برای انجام مسئولیت‌ها و رسیدن به اهداف برای ما فراهم می‌کند (قریب، جمیل، احمد و قوس<sup>۶</sup>، ۲۰۱۶). برای مثال، در موقعیتی هم-چون پیشنهاد شغلی بالاتر به کارمند فشاری بر او وارد می‌شود که این فشار منفی نیست (زائری، ۱۳۹۳).

۲) دیسترس<sup>۷</sup> یا استرس منفی: این نوع استرس در موقعیتی اتفاق می‌افتد که فرد زیان یا خطری را دریافت می‌کند که باعث ایجاد ناراحتی در او می‌شود و می‌تواند به‌شدت او را تحت تأثیر قرار دهد (قریب، جمیل، احمد و قوس، ۲۰۱۶)؛ مانند حالتی که در جلسات امتحان اتفاق می‌افتد (زائری، ۱۳۹۳).

در محیط کار، دو گروه اضطرابی وجود دارد که این دو گروه تفاوت‌هایی با هم دارند. گروه اول را اضطراب موقعیتی می‌نامند که به معنای ترس زیاد و دائمی است و وضعیتی است که به ویژگی‌های وظیفه یا موقعیت‌های استرس‌آفرین مربوط می‌شود. گروه دوم، اضطراب غیرموقعیتی است که از طریق دامنه وسیعی از وظایف و موقعیت‌های کاری، بر عملکرد تأثیر می‌گذارد و ویژگی آن اضطراب شدید، دائم، فراگیر و حالت غمگینی است. اضطراب غیرموقعیتی، ویژگی‌های شخصی کارکنان را به‌عنوان منشأ اضطراب در نظر می‌گیرد. این نوع از اضطراب شامل اضطراب تعمیم‌یافته<sup>۸</sup>، اضطراب اجتماعی<sup>۹</sup> و حملات پانیک<sup>۱۰</sup> غیرقابل‌انتظار می‌باشد (مارتین<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۷).

1. Reggio
2. Ward
3. Samavatyan, Pourabdian, & Jafari
4. Nyangahu, and Bula
5. Eustress
6. Gharib, Jamil, Ahmad, and Ghouse
7. Distress
8. generalized anxiety
9. social anxiety
10. panic attacks
11. Martin

(۱) برای اولین بار سلیه در سال ۱۹۴۶ بیان کرد که بدن در پاسخ به استرس، مراحل را طی می‌کند؛ بنابراین مدلی را کشف کرد و آن را مدل نشانگان سازگاری عمومی<sup>۱</sup> نامید. بر طبق این مدل بدن از سه مرحله واکنش اخطار<sup>۲</sup>، مقاومت<sup>۳</sup> و فرسودگی<sup>۴</sup> عبور می‌کند (به نقل از اولسگان، اولوواسایو و اولووییم، ۲۰۱۴).

در مرحله اول، آدرنالین وارد جریان خون شده که در حالت هیجان یا ترس ضربان قلب بیش‌تر شده و دست‌ها و پاها سردتر (شفر، ۱۳۶۷، ۲۳-۱۹) و تنفس سریع و عمیق‌تر می‌شود (اولسگان، اولوواسایو و اولووییم، ۲۰۱۴). بنابراین، این واکنش فشار است که یک پاسخ فیزیولوژیکی پیچیده که تعدادی از فعل‌وانفعالات سیستم‌های بدنی را وارد عمل می‌کند. در اینجا آن واکنش با مرحله مقاومت یعنی مرحله دوم روبه‌رو می‌شود. در این مرحله، بدن برای مقابله با عامل فشار، بسیج می‌شود اما اگر مرحله دوم زیاد طول بکشد، بدن وارد مرحله سوم (فرسودگی) می‌شود (شفر، ۱۳۶۷: ۲۳-۱۹) که در این مرحله منابع فیزیولوژیکی بدن تمام می‌شود. از این‌رو، بدن برای به‌دست آوردن این منابع مجدداً تلاش می‌کند و چنانچه تلاش دوم جهت فراهم کردن منابع فیزیولوژیکی نتواند تهدید را خنثی کند، منجر به ایجاد آسیبی پایدار به ارگان‌ها خواهد شد که سلیه آن را بیماری سازگاری<sup>۵</sup> نامید (به نقل از جکس و بریت، ۲۰۰۸). در اینجا است که استرس خودش را در قالب امراضی هم چون زخم معده<sup>۶</sup>، بیماری‌های قلبی و فشارخون بالا نشان می‌دهد (اولسگان، اولوواسایو و اولووییم، ۲۰۱۴).

آمارهای گزارش شده نشان می‌دهند که استرس شغلی و پیامدهای منفی آن سالانه باعث از بین رفتن روزهای کاری بسیاری می‌گردد و به‌طور متوسط روزانه یک‌میلیون نفر به دلیل اختلالات و ناخوشی‌های حاصل از حضور در محیط کار، از رفتن به سرکار اجتناب می‌کنند. نتیجه پژوهش موس و بیلینگ<sup>۷</sup> نشان داد که عواملی همچون استرس مداوم، رقابت شدید، احساس خطر، درگیری و اختلاف در محیط کار، تنفر از شغل و نبود ارتباطات انسانی درست موجب می‌شود که کارکن احساس کند که شغلش فاقد معنا است. چنین حالتی در شغل منجر می‌شود که کارکن احساس فشار شغلی، تحلیل قوا، کوفتگی، درماندگی کند و درنهایت کارکن دچار فرسودگی شغلی<sup>۸</sup> می‌شود. این امر بدان معناست که وقتی کارکن در مقابل تضاد بین فردی، ابهام نقش و مشکلات اقتصادی قرار می‌گیرد و در همین زمان تلاش می‌کند به انتظارات خود و تقاضاهای شغلی پاسخ بدهد،

1. general adaption syndrome
2. alarm reaction
3. resistance
4. exhaustion
5. adjustment disease
6. peptic ulcer disease
7. Moos & Billing
8. occupational burnout

به احتمال زیاد اثری که در او به وجود می‌آید خستگی، ناامیدی و فرسودگی می‌باشد (به نقل از شیرکول، ۱۳۸۴).

فرسودگی شغلی یکی از پیامدهای منفی کار و استرس‌های کاری می‌باشد. فرویدنبرگر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۴ برای اولین بار این اصطلاح را مطرح نمود. وی فرسودگی شغلی را حالتی از ناکامی و خستگی بیان کرد که نتیجه ارتباطات شغلی است که منجر به ایجاد نتیجه مطلوب و دلخواه نمی‌شود. فرسودگی شغلی، نشانه‌ای روان‌شناختی است که ناشی از عوامل تنش‌زای بین فردی و مزمین است و به شکل خستگی عاطفی، بدبینی به کار و کاهش کارایی شغلی آشکار می‌گردد (به نقل از مورمان و بلکلی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۵). تحقیقات زیادی نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی باعث کاهش کارایی، غیبت‌های مکرر، بازنشستگی زودرس، عملکرد ضعیف، کاهش کیفیت تدریس معلمان و کاهش اعتمادبه‌نفس می‌گردد. علاوه بر این، تحقیقات دیگری نشان دادند که فرسودگی شغلی با نشانه‌های روان‌شناختی مثل اضطراب، افسردگی و مشکلات جسمانی ارتباط مثبت و معناداری دارند (بولینو و ترنلی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳). اولین آسیب ناشی از فرسودگی شغلی رنج بردن از فرسودگی بدن است. افرادی که از این آسیب رنج می‌برند عمدتاً دارای انرژی کم و احساس خستگی زیادی هستند؛ آنان درگیر افسردگی، احساس درماندگی، احساس فقدان کارایی در شغل، دارای نگرش‌های منفی نسبت به خود، کارشان و سازمان و به‌طور کلی نسبت به زندگی می‌گردند و در نهایت بیشتر اشخاص مبتلا، احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصیت را گزارش می‌دهند (پودساکوف؛ مک‌کنزی؛ پاین و باچراچ<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰).

شغل فرد باید تأمین‌کننده قسمت عمده‌ای از نیازهای مادی، روانی و اجتماعی او باشد اما برخی از افراد به علت مشکلات اقتصادی، ضعف مدیریت، عدم برنامه‌ریزی صحیح و به‌ویژه توجه نکردن به لزوم ارضای نیازهای اساسی، دچار احساس ناراضی می‌شوند (رضایی دیزگاه؛ مهرابیان و جانی پور، ۱۳۹۷). بر اساس پژوهش‌های به‌دست‌آمده، فرسودگی شغلی بیش‌تر در بین مشاغل ایجاد می‌شود که بیش‌ترین ارتباط را با عوامل انسانی دارند. یکی از این مشاغل معلمی می‌باشد. شغل معلمی و تدریس یکی از مشاغل پراسترس است و معلمان همواره در حیطه شغلی خود با استرس‌های مختلفی مواجه هستند. مسلش، شافلی و لیتر<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) شش عامل را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر دانستند که عبارت‌اند از حجم زیاد کار، میزان مهارت، عملکرد کاری، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار و تضاد بین ارزش‌های فرد در محیط کار. نتایج پژوهش‌ها نشان داده که کم‌شدن تعهد سازمانی بیش‌ترین تأثیر را در بی‌انگیزگی و فرسودگی شغلی معلمان و کارکنان سازمان‌های آموزشی در ایران دارد و هم‌چنین کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی نیز بر

1. Freudenberger
2. Moorman & Blakely
3. Bolino & Turnley
4. Podsakoff, McKenzie, Paine, & Bachrach
5. Maslach, Schaufeli, & Leiter

فرسودگی شغلی مؤثر هستند. این معضل روانی که برآیند زندگی شغلی و سازمانی است دامن‌گیر تعداد زیادی از معلمان شده و پیامدهای شغلی و اجتماعی آن روزبه‌روز نمایان‌تر می‌شود. با توجه به شیوع بالا و گستردگی آن نمی‌توان صرفاً با تکیه به شرایط و عوامل فردی به نتایج رضایت‌بخش در مورد آن دست‌یافت (قدسی، افشار کهن و میهمی، ۱۳۹۰). از جمله پژوهش‌هایی که در ایران به بررسی فرسودگی شغلی معلمان پرداختند می‌توان به پژوهش قدیمی، حسینی طباطبایی و جمعه‌پور (۱۳۸۴)؛ قدسی (۱۳۸۵)؛ محمدی (۱۳۸۶)؛ صابری، مروجی و ناصح (۱۳۹۰) و جوادی، رسولی، نظری و حسنی (۱۳۹۶) اشاره کرد که نتایج همه این پژوهش‌ها نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در میان معلمان بالا است.

در پژوهش‌های خارجی نیز نشان داده شد که استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنادار دارند (خالید، پان، وانگ و قفری<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹؛ رانا و سودان<sup>۲</sup>، ۲۰۱۹؛ فانگی یوان و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰).

در پژوهش گاروسا، مورنو-جیم‌نز، لیانگ و گونزالز<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) با عنوان رابطه بین عوامل جمعیت‌شناختی، استرس‌های شغلی، فرسودگی شغلی و شخصیت قوی<sup>۵</sup>، نتایج نشان داد که فشار شغلی و شخصیت قوی با فرسودگی شغلی همبستگی معنادار دارند.

پژوهش‌های بسیاری نقش استرس در بروز فرسودگی شغلی را تأیید کرده‌اند و هم‌چنین آموزش مقابله با استرس را باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌دانند (صابری، مروجی و ناصح، ۱۳۹۰؛ قدسی، افشارکهن و میهمی، ۱۳۹۰؛ افضل خانی و حسینی، ۱۳۹۲؛ بیانی و سمیعی، ۱۳۹۳؛ علوی لنگرودی و غفوری، ۱۳۹۴؛ فرامرز پوردارزینی، شیروانی سعادت آبادی و سالاری چینه، ۱۳۹۴؛ ناستی‌زایی و سابقی، ۱۳۹۵؛ جوادی، رسولی، نظری و حسنی، ۱۳۹۶؛ بیگانه، ابوالقاسمی، علی محمدی، ابراهیمی، ترابی و اشتری‌نژاد، ۱۳۹۷؛ طالبی و زارع، ۱۳۹۸).

یکی دیگر از پیامدهای منفی استرس شغلی، پرخاشگری<sup>۶</sup> در محیط کار می‌باشد. هرسکویس و بارلینگ<sup>۷</sup> (۲۰۰۹) با بررسی پژوهش‌های بسیار به این نتیجه رسیدند که پرخاشگری در محیط کار از الگوی فشارآفرین- فشار<sup>۸</sup> تبعیت می‌کند (هرسکویس و بارلینگ، ۲۰۰۹). پرخاشگری خود از جمله عوامل استرس‌زایی است که منجر به کاهش خشنودی، تعهد، سلامت روانی و فیزیکی و عملکرد کارکنان در محیط‌های کاری می‌شود ولی این‌که چه عواملی منجر به بروز پرخاشگری در محیط کاری می‌شود سال‌هاست که مورد توجه و پژوهش قرار گرفته است. با توجه به نتایج پژوهش دی

1. Khalid, Pan, Wang, & Ghaffari

2. Rana, & Soodan

3. Fangyuan, Zheng, Minfu, Wenjing, Guodong, Xinwen, Xia, Hongjian & Xiumin

4. Garrosa, Moreno Jimé nez, Liang, & Gonza lez

5. hardy personality

6. aggression

7. Hershcovis & Barling

8. stressor strain model

مارتینو، هول و کوپر<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) عوامل مؤثر بر بروز خشونت و پرخاشگری در محیط‌های کاری به سه دسته عوامل فردی، سازمانی و اجتماعی تقسیم می‌شوند که یکی از عوامل سازمانی مؤثر بر خشونت و پرخاشگری در محیط کار، استرس شغلی می‌باشد (دی مارتینو، هول و کوپر، ۲۰۰۳) که به دلیل مشکلات و مسائل ذهنی یا واقعی به وجود آمده است (هال، زینکو، پری‌مان و فریس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). معلمان، مهم‌ترین عنصر نظام آموزش و پرورش هستند زیرا بار اصلی تعلیم و تربیت دانش‌آموزان بر عهده آنان است. معلمان از جمله افرادی هستند که ارتباط بسیار نزدیک با دانش‌آموزانی دارند که دارای فرهنگ، آداب و رسوم، هوش، ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری متفاوتی هستند. از این رو، به دلیل این‌که روزانه با افراد دارای ویژگی‌های مختلف سروکار دارند به‌طور مستمر استرس روانی شدیدی را تجربه می‌کنند و با توجه به ماهیت حساس، بااهمیت و پراسترس نقششان در معرض بروز رفتارهای پرخاشگرانه قرار می‌گیرند. جنکیز<sup>۳</sup> (۱۹۹۶) بیان داشت که دومین عامل مرگ‌ومیر در محیط کاری، پرخاشگری می‌باشد. پرخاشگری نوعی رفتار کلامی یا فیزیکی آشکار است که با نیت صدمه به شخص، شی و یا سیستم انجام می‌شود که منجر به اجتناب و مقابله به‌مثل آنان می‌شود و هنگامی به وجود می‌آید که تعادل بین تکانه و کنترل درونی به هم بخورد (سادوک، سادوک و کاپلان<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). طوری که تضادهای حاصل از روابط بین فردی و عصبی یا اختلالات ارگانیک از طریق افزایش تولید تکانه‌ها، عدم تأثیر عوامل مهارکننده شیمیایی و عدم ثبات روانی به‌واسطه کم کردن کنترل درونی این تعادل را به هم می‌زند و باعث بروز پرخاشگری می‌شود (بارلینگ، راجرز و کلووای<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). بر اساس بسیاری از گزارش‌ها، ۲/۵ درصد افراد رویارویی با پرخاشگری و ۷/۴ درصد افراد تهدید پرخاشگرانه را در محیط‌های کاری تجربه می‌کنند (بارلینگ، راجرز و کلووای، ۲۰۰۱). در پژوهشی در سال ۲۰۱۵ نشان داده شد که سطوح بالای استرس شغلی منجر به بروز پرخاشگری در معلمان می‌شود (وان درمر، مایبورق و پوگنیپول<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵). در بسیاری از پژوهش‌های دیگر نیز نشان داده شد که استرس شغلی با پرخاشگری در محیط کار رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد و استرس شغلی یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند منجر به بروز پرخاشگری گردد (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷؛ گل‌پرور، واثقی، مصاحبی و جوادیان، ۱۳۹۱؛ پروین و رفیعی وردجانی، ۱۳۹۳؛ بزرگ محمدی، خدایاری، هادوی و رضوی، ۱۳۹۴؛ پتر، چن پاول و اسپکتور، ۱۹۹۲؛ داگلاس و مارتینکو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱؛ کادیش، گلاسر، کالهن و گینتر<sup>۸</sup>، ۲۰۰۱؛ دی مارتینو، هول و

1. Di Martino, Hoel, & Cooper
2. Hall, Zinko, Perryman, & Ferris
3. Jenkins
4. Sadock, Sadock, & Kaplan
5. Barling, Rogers, & Kelloway
6. Van Der Merwe, Myburgh, & Poggenpoel
7. Douglas & Martinko
8. Kadish, Glaser, Calhoun, & Ginter



کوپر، ۲۰۰۳؛ سالیوان، فارل، کلیور، ولین- رینولدز و والویس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷؛ مارتین- استوری، تمچف، مارتین و استاک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹؛ آلموست، دوران، مک‌گیلیس هال و اسپنس لسچینگر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰؛ اسپراگیو، ورونا، کالخوف و کیلمر<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱؛ تیلور و کلیومپر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲؛ ناسم و احمد<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴ و گرارد کیلیر<sup>۷</sup>، ۲۰۲۰.

کار، بخش مهمی از زندگی هر فردی به شمار می‌آید و از یک سو می‌تواند شماری از نیازهای اساسی انسان همچون پرورش روح و جسم، برقراری ارتباط اجتماعی، ایجاد حس ارزشمندی، اعتمادبه‌نفس و شایستگی را ارضا کند. اما از سوی دیگر ممکن است منبع اصلی بروز استرس نیز باشد. فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان با توجه به اهمیت شغل آنان و ارتباط آنان با کودکان و نوجوانان اهمیت بسیار ویژه‌ای دارد. تلاش برای کاستن از سطح فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان وظیفه عمده مسئولان نظام آموزشی کشور است. در سایر جوامع برای کاهش فرسودگی شغلی و پرخاشگری علاوه بر توجه به همه عوامل تلاش می‌شود تا با برقراری یک نظام حقوقی و پاداش مکفی به معلمان بها داد و به حضور و فعالیت درگیرانه معلمان در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌های مربوط به حرفه معلمی و احترام به منزلت معلمی اقدام شود. به نظر می‌رسد فرسودگی شغلی و پرخاشگری به‌خصوص در قشر معلمان و پرستاران بیش‌تر از دیگر مشاغل اجتماعی باشد. شغل معلمی و تدریس یکی از مشاغل پراسترس است و معلمان همواره در حیطه شغلی خود با استرس‌های شغلی مختلفی مواجه هستند.

معلمان به‌عنوان یک نیروی آموزشی و کسانی که بیش‌ترین سهم را در پرورش و آموزش جامعه دارند باید از لحاظ روانی در سطح بالاتری از مشاغل دیگر باشند که متأسفانه این‌گونه نیست. سازمان آموزش و پرورش نقش اساسی را برای دستیابی به اهداف برنامه‌ریزی‌شده آموزشی و تربیتی نیروی انسانی ایفا می‌کند. با توجه به رسالت و نقش مؤثر معلمان در تحول روانی دانش‌آموزان و تربیت نیروی انسانی به‌ویژه در دوره ابتدایی که زمینه‌ساز و اساس تحول در دوره‌های بعدی محسوب می‌شود، اهمیت بهداشت و سلامت روانی معلمان آشکار می‌گردد. شغل یک معلم بسیار لذت‌بخش است اما شرایطی وجود دارد که این شغل را به یکی از پراسترس‌ترین مشاغل تبدیل می‌کند. برخی از این شرایط، عبارت‌اند از تغییرات مداوم سیستم آموزشی، ساعات کار طولانی، حقوق کم، تغییر نیازهای آموزشی، سروکار داشتن با دانش‌آموزان دارای ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری متفاوت و نظایر این‌ها. استرس‌های شغلی می‌توانند باعث بروز فرسودگی شغلی و پرخاشگری در معلمان شوند. لذا با توجه به اهمیت و حساسیت کار معلمان در آموزش و پرورش،

1. Sullivan, Farrell, Kliever, Vulin Reynolds, & Valois

2. Martin Storey, Temcheff, Martin, & Stack

3. Almost, Doran, McGillis Hall, & Spence Laschinger

4. Sprague, Verona, Kalkhoff, & Kilmer

5. Taylor & Kluemper

6. Naseem & Ahmed

7. Gerard Caillier

افراد مفید و اثربخش برای آینده و هم‌چنین اثری که بر تحول آموزشی آینده هر کشور دارند؛ پژوهش حاضر به این سوال پاسخ می‌دهد که آیا آموزش مهارت مقابله با استرس (که فراهم‌کننده و مستعدکننده فرسودگی شغلی و پرخاشگری می‌باشد) بر فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان مقطع متوسطه شهر اهواز تاثیر دارد؟

با استناد به مطالب ارائه شده و بازبینی پیشینه تحقیقاتی، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر هستند:

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: آموزش مهارت مقابله با استرس باعث کاهش فرسودگی شغلی معلمان می‌شود.

فرضیه دوم: آموزش مهارت مقابله با استرس باعث کاهش پرخاشگری معلمان می‌شود.

### روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی؛ از نوع مطالعات مداخله‌ای نیمه تجربی با طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون و از نظر روش انجام، نمونه‌گیری در دسترس با دو گروه آزمایش و گواه بود که در آن اثربخشی آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان مقطع متوسطه شهر اهواز مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان شاغل در مقطع متوسطه در سال تحصیلی ۱۳۹۸-۱۳۹۷ که شامل ۳۷۵ نفر بود. حجم نمونه این پژوهش ۴۰ نفر بود (برای تحقیقات آزمایشی حداقل حجم نمونه ۳۰ نفر توصیه شده است) (دلاور، ۲۰۱۴) که این ۴۰ نفر به صورت غیر تصادفی در دسترس از افرادی که بیش‌ترین نمره را در آزمون فرسودگی شغلی مسلش و جکسون<sup>۱</sup> و پرخاشگری باس و پری<sup>۲</sup> گرفته بودند به عنوان نمونه انتخاب شدند و برای جایگزینی گروه‌ها این ۴۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به دو گروه ۲۰ نفری آزمایش و کنترل تقسیم شدند. هر دو گروه آزمایش و کنترل مورد پیش‌آزمون قرار گرفتند. سپس گروه آزمایش به مدت ۱۰ جلسه مورد آموزش مهارت مقابله با استرس توسط متخصصان قرار گرفتند اما به گروه کنترل، هیچ آموزشی داده نشد. بعد از پایان جلسات آموزشی از هر دو گروه پس‌آزمون گرفته شد.

در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استاندارد استفاده شد که عبارت‌اند از:

- پرسشنامه فرسودگی شغلی<sup>۳</sup>: برای اولین بار توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) طراحی و استفاده شد. مسلش و جکسون شکل فعلی این پرسشنامه با مقیاس لیکرت را برای ارزیابی فراوانی و شدت ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی طراحی کردند. این پرسشنامه از ۲۲ بخش جداگانه تشکیل شده

1. Jackson  
2. Buss Perry Aggression Questionnaire  
3. Occupational Burnout Questionnaire

است و هر سه بُعد فرسودگی شغلی را شامل می‌شود. ۹ بخش مربوط به خستگی هیجانی، ۵ بخش مربوط به مسخ شخصیت و ۸ بخش مربوط به احساس کفایت شخصی است. زیر نمره حاصله در هر یک از سه بُعد بر پایه نمره مرجع در دسته‌های پایین، متوسط یا بالا قرار می‌گیرد. در ارتباط با تقسیم‌بندی فرسودگی به شدید، متوسط و ضعیف مسلش و جکسون این پرسشنامه را در گروه‌های زیادی از مشاغل مختلف اجرا نمودند. اعتبار درونی پرسشنامه فرسودگی شغلی برای خرده آزمون‌ها از طریق آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی نیز بین ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ به دست آمد. علاوه بر این، اعتبار این پرسشنامه طی بررسی‌های مختلف، بالا ارزیابی شد. در ضمن این پرسشنامه توسط پژوهش‌گران ایرانی استفاده و با اعتبار علمی بیش از ۰/۹۰ تأیید شده است (رسولیان، الهی و افخم ابراهیمی، ۱۳۸۳). در پژوهشی که پری‌زاده و بشلیده در سال ۱۳۹۸ در بین کارکنان یک بیمارستان دولتی در اهواز انجام داده بودند، اعتبار این پرسشنامه را از طریق آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۹۰ و برای خرده مقیاس‌های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی به ترتیب برابر با ۰/۸۶، ۰/۷۸ و ۰/۸۱ به دست آوردند (پری‌زاده و بشلیده، ۱۳۹۸). در پژوهش حاضر، نیز پایایی این پرسشنامه برای کل مقیاس برابر با ۰/۹۲ و برای ابعاد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی به ترتیب برابر با ۰/۸۰، ۰/۷۴ و ۰/۸۹ به دست آمدند.

- نسخه جدید پرسشنامه پرخاشگری باس و پری - که نسخه پیشین آن، پرسشنامه خصومت نام داشت - توسط باس و پری (۱۹۹۲) بازنگری شد. این مقیاس یک ابزار خود گزارشی است که شامل ۲۹ سؤال و ۴ خرده مقیاس پرخاشگری بدنی، پرخاشگری کلامی، خشم و خصومت است. شرکت‌کنندگان به هر یک از سؤالات در یک طیف پنج‌درجه‌ای از گزینه‌های کاملاً شبیه من است (۵)، تا حدودی شبیه من است (۴)، نه شبیه من است (۳)، تا حدودی شبیه من نیست (۲) و اصلاً به من شبیه نیست (۱)؛ نمره‌گذاری می‌شوند. نمره کل این پرسشنامه برای پرخاشگری از طریق جمع کردن نمرات خرده مقیاس‌ها حاصل می‌شود. در بررسی اعتبار فرم نهایی پرسشنامه پرخاشگری (یعنی فرم ۲۹ سؤالی) توسط باس و پری (۱۹۹۲) از طریق روش بازآزمایی روی ۳۷ نفر بعد از نه هفته ضریب همبستگی برای خرده مقیاس‌های پرخاشگری بدنی، کلامی، خشم و خصومت به ترتیب برابر با ۰/۸۰، ۰/۷۶، ۰/۷۲ و ۰/۷۲ به دست آمد. در پژوهشی ضرایب آلفا برای خرده مقیاس‌های پرخاشگری بدنی، کلامی، خشم و خصومت به ترتیب برابر با ۰/۷۳، ۰/۵۸، ۰/۷۶ و ۰/۶۴ و برای کل مقیاس برابر با ۰/۷۰ به دست آمد. نمرات پرسشنامه پرخاشگری همبستگی خوبی با یکدیگر داشتند اما زمانی که واریانس همبستگی‌های مربوط به خرده مقیاس خشم کنار گذاشته شد، سایر همبستگی‌ها معنادار نبودند. روایی نظری این پرسشنامه بدین‌صورت است که ارتباط بین خرده مقیاس‌های پرخاشگری بدنی، کلامی، خشم و خصومت به همبستگی آن‌ها با خشم بستگی دارد. نمرات دارای روایی هم‌زمان مناسبی هستند (قربانی، ۱۳۸۵). در پژوهش حاضر

نیز پایایی این پرسشنامه برای کل مقیاس برابر با ۰/۷۸ و برای ابعاد پرخاشگری بدنی، کلامی، خشم و خصومت به ترتیب برابر با ۰/۶۳، ۰/۸۰، ۰/۵۱ و ۰/۶۷ به دست آمد.

- در این پژوهش، از پروتکل آموزشی مهارت مقابله با استرس محقق ساخته استفاده گردید که در ده جلسه ۹۰ دقیقه‌ای اجرا شد. محتوای این پروتکل آموزشی به شرح زیر می‌باشد:

جلسه اول: پس از خوش‌آمدگویی به شرکت‌کنندگان، درخصوص تأثیر استرس شغلی بر پایین آمدن کارایی، ایجاد و افزایش فرسودگی شغلی و پرخاشگری به آنان توضیح داده شد و سپس از آنان پیش‌آزمون گرفته شد.

جلسه دوم: واکنش درست در مقابل هیجان و استرس به شرکت‌کنندگان آموزش داده شد؛ یعنی به‌جای واکنش هیجان مدار یا اجتنابی، روش مسئله مدار به آنان آموخته شد.

جلسه سوم: برای آرامش در مقابل استرس، به شرکت‌کنندگان تمرین‌های تنفس و یوگا داده شد.

جلسه چهارم: حذف عوامل ایجادکننده حواس‌پرتی و عواملی که باعث ایجاد خطر می‌شوند مانند تماس‌های تلفنی، استفاده از گوشی همراه در شبکه‌های اجتماعی.

جلسه پنجم: تعلیم برنامه‌ریزی کاری منظم با دوره‌ای کردن کار به بخش‌های مختلف که در صورت در نظر نگرفتن در محیط کاری باعث پایین آمدن بهره‌وری معلمان می‌شود (مثلاً از معلمان خواسته شود که روزهای تدریس خود را پیوسته انتخاب نکنند).

جلسه ششم: ارائه یک برنامه غذایی و خواب مناسب که از عوامل مهم و مؤثر بر استرس می‌باشند زیرا نبود برنامه‌ای مناسب برای خواب و تغذیه تأثیرات مخربی بر جسم و روح فرد می‌گذارد.

جلسه هفتم: به معلمان آموزش داده شد که دیدگاه شناختی خود را برای اجتناب از خطاهای شناختی از جمله خطای هاله‌ای، اثر تقدم و تأخر تقویت کنند.

جلسه هشتم: برای نحوه آموزش، به دانش‌آموزان اجازه نقد بدهند و سعی کنند انعطاف داشته باشند تا از طرف دانش‌آموزان دچار استرس نشوند.

جلسه نهم: آموزش روش‌های حساسیت‌زدایی منظم و ریلکسیشن به شرکت‌کنندگان.

جلسه دهم: گرفتن پس‌آزمون از شرکت‌کنندگان، تشکر و قدردانی و خداحافظی از آنان.

بعد از انتخاب نمونه (گروه آزمایش و گواه) پرسشنامه‌های مربوط به متغیرهای پژوهش در مرحله‌ی پیش‌آزمون روی هر دو گروه اجرا شد. سپس مداخله موردنظر (پروتکل آموزش مهارت مقابله با استرس) روی گروه آزمایش اجرا گردید و بعد از مداخله آموزشی نیز پس‌آزمون‌ها به اجرا درآمدند. تعداد جلسات این بسته آموزشی ۱۰ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای بود که در ۵ هفته برگزار شد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل واریانس چند متغیره<sup>۱</sup> در نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۴ استفاده شد.

### یافته‌ها

در جدول (۱) میانگین و انحراف معیار نمره فرسودگی شغلی در دو گروه آزمایشی و گواه در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون ارائه شده است.

جدول (۱) شاخص‌های توصیفی فرسودگی شغلی در پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایش و کنترل

متغیر	گروه آزمایش		گروه کنترل	
	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	پیش‌آزمون	پس‌آزمون
	SD	M	SD	M
فرسودگی شغلی	۲/۴۱	۵۴/۳۹	۳/۱۷	۷۰/۶۶
پرخاشگری	۵/۰۹	۴۹/۲۸	۵/۷۸	۵۳/۴۵

برای استفاده از تحلیل کوواریانس رعایت چند مفروضه اصلی ضروری است. به همین دلیل، برای اطمینان از این‌که داده‌های حاصل از این پژوهش مفروضه‌های اصلی تحلیل کوواریانس را برآورده می‌سازد، به بررسی آن‌ها پرداخته شد. این مفروضه‌ها شامل بهنجار بودن، همگنی ماتریس کوواریانس، همگنی واریانس‌ها و همگنی شیب‌های رگرسیون است. بر اساس آزمون باکس (Test Box) که برای متغیرهای فرسودگی شغلی ( $F=۰/۷۰$ ,  $p=۰/۵۱$  و  $Box=۹۱/۰۴$ ) و پرخاشگری ( $F=۰/۸۹$ ,  $p=۰/۳۹$  و  $Box=۹۴/۳۰$ ) معنادار نبود، شرط همگنی ماتریس کوواریانس به‌درستی رعایت شده است. آزمون لوین<sup>۲</sup> برای فرسودگی شغلی ( $p=۰/۶۷$ ) و پرخاشگری ( $p=۰/۵۳$ )، معنادار نبود؛ از این‌رو، شرط برابری واریانس‌های بین گروهی رعایت شده است. مقدار  $F$  تعامل پیش‌آزمون‌ها و متغیر وابسته (پس‌آزمون‌ها) در سطوح عامل در متغیر فرسودگی شغلی و پرخاشگری در سطح  $۰/۰۱$  معنادار شد. از این‌رو، مفروضه‌ی همگنی رگرسیون برقرار نمی‌باشد؛ به همین دلیل تحلیل کوواریانس قابل‌اجرا نیست و به‌جای آن روی نمرات تفاضل پیش‌آزمون و پس‌آزمون متغیر وابسته تحلیل واریانس چند متغیره انجام گرفت.

نتایج حاصل از تحلیل واریانس چند متغیری روی نمرات تفاضل پیش‌آزمون و پس‌آزمون متغیرهای وابسته در جدول (۲) ارائه شده است.

1. MANOVA  
2. Test Levin

جدول (۲) تحلیل واریانس چند متغیری روی نمرات تفاضل پیش آزمون و پس آزمون متغیرهای وابسته

شاخص	مقدار	نسبت F	درجه آزادی فرضیه‌ها	درجه آزادی خطا	p	اندازه اثر
اثر پیلاپی	۰/۹۱۶	۲۴/۰۱	۲	۳۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴
لامبدای ویلکز	۰/۰۵۰	۲۴/۰۱	۲	۳۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴
اثر هتلینگ	۱۲/۰۴	۲۴/۰۱	۲	۳۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴
بزرگ‌ترین ریشه روی	۱۲/۵۳	۲۴/۰۱	۲	۳۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴

مندرجات جدول (۲) نشان می‌دهد که اثر گروه بر ترکیب نمرات تفاضل متغیرهای وابسته فرسودگی شغلی و پرخاشگری در مرحله پیش‌آزمون و پس‌آزمون معنادار است ( $p < 0/001$ ،  $F = 24/01$ ، لامبدای ویلکز =  $0/050$ ). ضریب اندازه اثر نشان می‌دهد که ۷۴ درصد تفاوت دو گروه روی متغیرهای وابسته مربوط به مداخله آزمایشی است.

جهت پی بردن به این تفاوت، ۲ تحلیل واریانس تک متغیری در متن مانوا روی نمرات تفاضل انجام گرفت که نتایج آن در جداول (۳) ذکر شده است.

جدول (۳) نتایج تحلیل واریانس تک متغیره روی نمرات تفاضل پیش‌آزمون و پس‌آزمون متغیرهای وابسته

شاخص متغیرها	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	p	اندازه اثر
فرسودگی شغلی	۵۹/۴۷	۱	۵۹/۴۷	۱۴/۰۴	۰/۰۰۱	۰/۳۹۶
پرخاشگری	۶۰/۰۹	۱	۶۰/۰۹	۲۱/۶۳	۰/۰۰۱	۰/۵۰۷

مندرجات جدول (۳) نشان می‌دهد که بین گروه‌های آزمایشی و گواه در نمره تفاضل متغیر فرسودگی شغلی و پرخاشگری در سطح  $p < 0/001$  تفاوت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین، برنامه آموزشی مهارت مقابله با استرس، میزان فرسودگی شغلی و پرخاشگری معلمان را کاهش می‌دهد. پس می‌توان بیان داشت که فرضیه‌های ۱ و ۲ مورد تأیید قرار گرفتند.

### بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر، با هدف اثربخشی آموزش مهارت مقابله با استرس بر فرسودگی شغلی و پرخاشگری در بین معلمان مقطع متوسطه شهر اهواز انجام گرفت. نتایج پژوهش بعد از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که آموزش مهارت مقابله با استرس باعث کاهش معنادار میزان فرسودگی شغلی و پرخاشگری در معلمان شده است.

نتایج این پژوهش نشان داد که معلمانی که دارای فرسودگی شغلی بالایی بودند دارای استرس شغلی بالا نیز بودند و آموزش مقابله با استرس می‌تواند باعث جلوگیری از فرسودگی شغلی گردد؛

بنابراین فرضیه اول این پژوهش مورد تأیید قرار گرفت. این یافته با نتایج پژوهش‌های قدیمی، حسینی طباطبایی و جمعه‌پور (۱۳۸۴)، قدسی (۱۳۸۵)، محمدی (۱۳۸۶)، صابری، مروجی و ناصح (۱۳۹۰)، قدسی، افشارکهن و میهمی (۱۳۹۰)، افضل خانی و حسینی (۱۳۹۲)، بیانی و سمیعی (۱۳۹۳)، علوی لنگرودی و غفوری (۱۳۹۴)، ناستی زایی و سابقی (۱۳۹۵)، جوادی، رسولی، نظری و حسنی (۱۳۹۶)، بیگانه، ابوالقاسمی، علی‌محمدی، ابراهیمی، ترابی و اشتری‌نژاد (۱۳۹۷)، فرامرزی پوردارزینی و طالبی و زارع (۱۳۹۸)، گاروسا، مورنو-جیم‌نز، لیانگ و گونزالز (۲۰۰۸)، خالد، پان، وانگ و قفری (۲۰۱۹)، رانا و سودان (۲۰۱۹)، فانگی یوان و همکاران (۲۰۲۰) همسو و مشابه بود. در تبیین این یافته می‌توان بیان داشت که اساساً شغل معلمی به دلیل سروکار داشتن با دانش‌آموزانی با ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری متفاوت دارای استرس‌های زیادی می‌باشد و می‌توان گفت که این استرس در مقطع متوسطه بیش‌تر است چون دانش‌آموزان در دوران طوفانی بلوغ قرار دارند و بسیار سرکش و حساس می‌باشند و ممکن است رفتارهایی از خود بروز دهند و به درسشان اهمیت ندهند. به این دلیل، ممکن است معلمان مقطع متوسطه دچار اختلالات روانی و رفتاری بیش‌تری شوند و دلیل آن این است که این معلمان که درگیر فعالیت‌های استرس‌زا هستند معمولاً فعالیت‌های استرس‌زای آنان دیرتر به نتیجه می‌رسد یا اصلاً به نتیجه نمی‌رسد. این امر به‌نوبه خود باعث می‌شود که معلمان مقطع متوسطه به خاطر نتیجه‌بخش نبودن این استرس‌زاهای نتوانند آن‌ها را تحمل کنند. به‌عبارت‌دیگر، آنان در مقابل تحمل فعالیت‌های استرس‌آفرین چندان نتیجه رضایت‌بخش را به دست نیاورند که این امر باعث می‌شود که آنان در مقابل استرس‌ها حالت انفعالی به خود بگیرند و بیش‌تر دچار اختلالات جسمانی و روانی شوند و به‌این‌ترتیب بیش‌تر احتمال دارد که دچار فرسودگی شغلی شوند. معلمان مقطع متوسطه استرس‌های متفاوتی را (با توجه به شرایط سنی دانش‌آموزان) نسبت به معلمان سایر مقاطع تجربه می‌کنند که به دلیل شدید بودن، آن استرس‌ها تحمل‌ناپذیرند. این امر بدان معناست که این گروه از معلمان در برابر استرس‌های شغلی قرار می‌گیرند دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. یعنی بعد از گذشت مدت‌زمانی که از عهده رویارویی با استرس‌ها برنمی‌آیند نخست نگرش منفی نسبت به کارشان پیدا کرده و سپس احساس خستگی، کاهش انرژی، کوفتگی و تحلیل عاطفی پیدا می‌کنند. در آخر زمانی که شخص از روش‌های مقابله‌ای مفید برای فرار از حالات ذکرشده استفاده نمی‌کند به این نتیجه می‌رسد که دیگر نمی‌تواند در شغلش مفید و مؤثر باشد چون در شغلش هیچ رشد و موفقیتی نمی‌بیند.

از آنجاکه فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری شخص با عوامل استرس‌زا است به همین دلیل زمانی که شخص نمی‌تواند خود را با استرس روانی شغلی سازگار کند به خستگی جسمی و عاطفی دچار می‌شود که این امر باعث ایجاد تصویر منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و عدم احساس در ارتباط با مراجعه‌کنندگان می‌شود (مسلش، ۱۹۸۱). لاتوس<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) بر این باور است که

1. Latus

ارتباط بین استرس‌های روانی و فرسودگی منجر می‌شود که برخی استرس و فرسودگی را یکی تصور کنند درحالی‌که فرسودگی پیامد نهایی استرس می‌باشد. همان‌طور که پیش‌تر گفته شد هانس سلیه بیان داشت که واکنش به استرس دارای سه مرحله تحلیل واکنش اخطار، مقاومت و فرسودگی است. بدین معنا که اگر شخص در برابر عوامل استرس‌زا از شیوه‌های مناسب کنار آمدن با کنترل استفاده کند؛ یعنی مسئولیت زندگی خودش را بر عهده بگیرد، احتمال بسیار کم‌تری وجود دارد که گرفتار فرسودگی شغلی شود. اما اگر شخص از شیوه‌های نامناسب مانند کنار آمدن با فرار استفاده کند؛ یعنی منفعلانه اجازه بدهد که سوانح و رویدادها بر او مسلط شوند، به احتمال بیش‌تری گرفتار فرسودگی شغلی می‌گردد. از این‌رو، هرچند که معلمان مقاطع متوسطه استرس‌های یکسانی را تجربه می‌کنند اما عده‌ای دچار فرسودگی می‌شوند و عده‌ای دچار نمی‌شوند. به این دلیل است که راهبردهای کنار آمدن آنان با استرس‌های شغلی متفاوت است. درنهایت این‌که چون استرس شغلی منجر به بروز فرسودگی شغلی می‌شود می‌توان با آموزش مهارت‌های مقابله با استرس منجر به کاهش استرس شغلی و در نتیجه کاهش فرسودگی شغلی شد.

از دیگر نتایج این پژوهش این بود که معلمان که دارای پرخاشگری بالایی بودند دارای استرس شغلی بالاتر نیز بودند و آموزش مقابله با استرس می‌تواند باعث جلوگیری از بروز پرخاشگری شود؛ از این‌رو فرضیه دوم نیز تأیید گردید. این نتیجه با پژوهش‌های گل‌پرور، نیری و مهداد (۱۳۸۷)، گل‌پرور، واثقی، مصاحبی و جوادیان (۱۳۹۱)، پروین و رفیعی وردنجانی (۱۳۹۳)، برزگر محمدی، خدایاریف هادوی و رضوی (۱۳۹۴)، پتر، چن پاول و اسپکتور (۱۹۹۲)، داگلاس و مارتینکو (۲۰۰۱)، کادیش، گلاسر، کالهون و گینتر (۲۰۰۱)، دی مارتینو، هول و کوپر (۲۰۰۳)، سالیوان، فارل، کلیور، وولین- رینولدز و والویس (۲۰۰۷)، مارتین- استوری، تمچف، مارتین و استاک (۲۰۰۹)، آلموست، دوران، مک‌گیلیس هال و اسپنس لسچینگر (۲۰۱۰)، اسپراگیو، ورونا، کالخوف و کیلمر (۲۰۱۱)، تیلور و کلیومپر (۲۰۱۲)، ناسم و احمد (۲۰۱۴)، وان درمرو، مایبورق و پوگنپول (۲۰۱۵) و گرارد کیلیور (۲۰۲۰) همسو است. در تبیین این یافته، می‌توان بیان داشت که استرس شغلی از طریق ایجاد استرس‌های روانی و فیزیکی بر افراد، تعادل رفتاری، روانی و هیجانی آنان را به هم می‌زند و آنان را از نظر هیجانی و روانی مستعد انجام رفتارهای پرخاشگرانه می‌کند (گل‌پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۷). استرس روانی معلمان می‌تواند حاصل ارزیابی شناختی منفی معلمان از توانمندی خود به‌عنوان شخصی که مسئول تعلیم و تربیت دانش‌آموزان است باشد. هنگامی که معلمان شرایط تعلیم و تربیتشان را منفی ارزیابی کنند دچار استرس روانی می‌شوند. افزایش میزان استرس شغلی یک عامل اصلی برای بروز پرخاشگری معلمان است که به‌جز افزایش احتمال ایجاد اختلال در شیوه تدریس، موجب تأثیرات نامطلوبی روی دانش‌آموزان می‌شود و می‌تواند در یادگیری دانش‌آموزان هم اثر بگذارد. پرخاشگری معلم می‌تواند منجر شود که دانش‌آموزان به دلیل ترس از او، انگیزه رشد و پیشرفتشان را از دست بدهند و دچار اختلالاتی هم چون لکنت زبان، فرار از درس یا مدرسه و ترک



تحصیل شود. به طور کلی، این استرس و پرخاشگری معلمان می‌تواند تأثیرات منفی روی کارکرد رفتاری و شناختی دانش‌آموزان داشته باشد. در واقع می‌توان بیان داشت که پرخاشگری نوعی تخلیه روانی ناشی از استرس می‌باشد.

وجود شرایط استرس‌زا و ناکام‌کننده در زندگی و شغل امری طبیعی است و بروز پرخاشگری نوعی پاسخ هیجانی است که می‌تواند هم برای فرد و هم اطرافیان پیامدها و آسیب‌های نامطلوبی داشته باشد. از این رو بهترین شیوه جهت کاهش پرخاشگری و آسیب‌های همراه آن، آموزش یک سری مهارت‌های مقابله با استرس می‌باشد. در این نوع از آموزش‌ها معلمان یاد می‌گیرند که به شیوه‌ای منطقی و عاقلانه با شرایط استرس‌زا برخورد کنند و به جای این‌که منفعلانه با شرایط استرس‌زا برخورد کنند و تحت تأثیر آن قرار گیرند، به صورت فعالانه با آن برخورد کنند و آن شرایط استرس‌زا را تحت کنترل خود درآورند. در این آموزش‌ها افراد می‌آموزند که چگونه با شرایط نامطلوب مقابله کنند.

در این نوع از برنامه‌ها افراد شناخت و خودآگاهی‌شان را نسبت به نشانه‌های جسمانی و روانی فرسودگی و پرخاشگری افزایش می‌دهند که این افزایش آگاهی باعث می‌شود که فرد شناخت بهتری نسبت به حالات و احساسات خود داشته باشد که این شناخت و آگاهی‌ها، شخص را از احساس فرسودگی و پرخاشگری و نیاز به کنترل کردن آن‌ها هشیار می‌کند. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که آموزش مهارت مقابله با استرس می‌تواند باعث کاهش میزان فرسودگی شغلی و پرخاشگری شود و افراد از طریق روش‌هایی که برای مدیریت و مقابله با استرس شغلی دریافت می‌کنند کنترل بیشتری بر رفتارهای خود خواهند داشت که این احساس کنترل باعث می‌شود که آنان تشویق شوند تا بر موقعیت‌های نامطلوب و استرس‌زا مسلط شوند. بنابراین مهارت‌های مقابله با استرس از طریق کاهش استرس روانی می‌تواند منجر به افزایش سلامت روان معلمان گردد.

با توجه به این‌که استرس شغلی با فرسودگی شغلی و پرخاشگری رابطه مثبت دارد و شغل معلمی دارای استرس‌های بسیاری است، از این رو جزو یکی از مشاغل پراسترس به حساب می‌آید. به مسئولین و مدیران آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود که ابتدا اقدامات موردنیاز را برای مطلوب و متعادل کردن محیط کاری معلمان انجام دهند و سپس برای توانمند کردن معلمان به‌طور مستمر کارگاه‌هایی را برپا نمایند و در این کارگاه‌ها آموزش‌های مدیریت و مهارت‌های مقابله با استرس و دیگر آموزش‌های مقابله‌ای را ارائه کنند. با توجه به نتایج این پژوهش، به نظر می‌رسد که کاربرد این چنین برنامه‌های مقابله‌ای می‌تواند منجر به کاهش فرسودگی شغلی و پرخاشگری شود و در نهایت سطح کیفی زندگی شخصی و شغلی معلمان بهبود پیدا کند.

## منابع

- افضل‌خانی، مریم و حسینی، عبدالغفور. (۱۳۹۲). رابطه بین اجرای ارزشیابی توصیفی و فرسودگی شغلی معلمان در مدارس ابتدایی شهرستان گرمسار. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی*، ۷ (۲)، ۹-۳۰.
- برزگر محمدی، محمدجواد؛ خدایاری، عباس؛ هادوی، فریده و رضوی، سعیده. (۱۳۹۴). ارتباط پرخاشگری با مهارت‌های ارتباطی منجیان غریق مرد شهر تهران. *رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی*، ۳ (۹)، ۲۳-۳۰.
- بیانی، علی اصغر و سمیعی، رضا. (۱۳۹۳). نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی: آزمون یک مدل فرضی. *آموزش بهداشت و ارتقای سلامت ایران*، ۲ (۴)، ۳۱۲-۳۲۱.
- بیگانه، جمال؛ ابوالقاسمی، جمیله؛ علی‌محمدی، ایرج؛ ابراهیمی، حسین؛ ترابی، زهرا و اشتری‌نژاد، آزاده. (۱۳۹۷). بررسی اثر استرس شغلی بر فرسودگی شغلی در میان پرستاران. *مجله دانش و تندرستی*، ۱۳ (۱)، ۱۰-۱۸.
- پروین، ندا و رفیعی وردنجانی، لیلا. (۱۳۹۳). مشکلات پرستاران شاغل در بخش‌های روان‌پزشکی بیمارستان‌های سینا و هاجر شهرکرد در برخورد با بیماران پرخاشگر. *مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی*، ۱۱ (۱)، ۲۴-۳۱.
- پرهیزکارخاجانی، علی؛ دیگان، گیلدا؛ پسندیده، محمدمهدی؛ علی پور، زهرا و فرهادی، مریم. (۱۳۹۵). مقایسه میزان استرس بین همسران بیماران سرطانی و همسران عادی. *دومین کنفرانس بین‌المللی رویکردهای نوین در علوم انسانی*.
- پری‌زاده، سیما و بشلیده، کیومرث. (۱۳۹۸). رابطه توانمندسازی ساختاری و رفتار شهروندی سازمانی: با نقش میانجی‌گری فرسودگی شغلی. *مجله روان‌شناسی*، ۲۳ (۴)، ۴۰۷-۴۲۳.
- جوادی، رحم‌خدا؛ رسولی، محسن؛ نظری، علی محمد و حسینی، جعفر. (۱۳۹۶). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی معلمان: ارائه مدل ساختاری. *فصلنامه علمی تخصصی توسعه حرفه‌ای معلم*، ۲ (۳)، ۳۷-۵۰.
- خدایاری‌فرد، محمد و پرند، اکرم. (۱۳۸۵). *استرس و روش‌های مقابله با آن؛ همراه با پرسشنامه سنجش عوامل تنش‌زا، پرسشنامه نشانگان استرس و پرسشنامه مقابله با استرس*. تهران: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.
- راس، رندال و آلتمایر، الیزابت. (۱۳۸۵). *استرس شغلی*. ترجمه غلام‌رضا خواجه پور. نشر بازتاب.
- رضایی‌دیزگاه، مراد؛ مهرابیان، فردین و جانی‌پور، محسن. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر هوش هیجانی بر رضایت شغلی با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی، تلاش هیجانی، ناهماهنگی هیجانی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی در کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی گیلان. *مجله بهداشت و ایمنی کار*، ۸ (۱)، ۱-۱۴.
- ریجیو، رونالد. (۱۳۸۳). *زمینه روان‌شناسی صنعتی/ سازمانی* (چاپ اول). ترجمه‌ی داود حسین زاده، زهرا لبادی و پرویز صالحی. تهران: انتشارات مازیار.

- زائری، سمیه. (۱۳۹۳). بررسی اثربخشی آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری بر استرس شغلی، فرسودگی شغلی، بهزیستی روان شناختی و توانمندسازی روان شناختی در کارکنان پالایشگاه نفت آبادان. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- شفر، مارتین. (۱۳۶۷). فشار روانی، ماهیت، پیشگیری و سازگاری. ترجمه پروین بلورچی (رستمکلائی). تهران: انتشارات پازنگ.
- شیرکول، ماندانا. (۱۳۸۴). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی معلمان دانش آموزان نابینا، ناشنوا و عادی در مقطع راهنمایی شهر تهران. مجله روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ۳۵ (۲)، ۱۰۹-۱۳۵.
- صابری، حمیدرضا؛ مروجی، سید علیرضا و ناصح، جواد. (۱۳۹۰). بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی معلمان مدارس شهر کاشان در سال ۱۳۸۶. مجله علمی پژوهشی طب جنوب، ۱۴ (۱)، ۴۱-۵۰.
- طالبی، بهنام و زارع، یعقوب. (۱۳۹۸). بررسی رابطه سلامت سازمانی و فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی معلمان. مجله مطالعات جامعه شناسی، ۱۲ (۴۳)، ۸۹-۱۰۷.
- علوی لنگرودی، سید کاظم و غفوری، حمیده. (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶ (۳)، ۸۵-۱۱۰.
- فرامرزی پوردارزینی، محدثه؛ شیروانی سعادت آبادی، محدثه و سالاری چینه، افسانه. (۱۳۹۴). بررسی فرسودگی شغلی معلمان. دومین کنفرانس بین المللی روان شناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی، مشهد، دانشگاه تربت حیدریه.
- قدسی، احقر. (۱۳۸۵). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران راهنمایی شهر تهران. فصلنامه تعلیم و تربیت، ۲۲ (۲)، ۹۳-۱۲۳.
- قدسی، علی محمد؛ افشارکهن، جواد و میهمی، حامد. (۱۳۹۰). مطالعه رابطه بین عوامل اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان قروه. مسائل اجتماعی ایران، ۲ (۲)، ۱۲۹-۱۵۷.
- قدیمی، ملک محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه و جمعه پور، احمد. (۱۳۸۴). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی. مجله روان شناسی تحولی (روان شناسان ایرانی)، ۲ (۵)، ۴۳-۵۳.
- قربانی، سعید. (۱۳۸۵). تأثیر بازی های رایانه ای بر پرخاشگری و انگیزندگی نوجوانان پسر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه ارومیه.
- کوچی، طیبیه. (۱۳۹۱). بررسی رابطه برخی متغیرهای شغلی و سازمانی با رفتارهای شهروندی سازمانی معلمان با توجه به نقش میانجی گر استرس شغلی و فرسودگی عاطفی. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- گل پرور، محسن؛ نیری، شیرین و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن «شواهدی برای مدل استرس- فرسودگی (عدم تعادل)- جبران» یافته های نو در روان شناسی (روان شناسی اجتماعی)، ۲ (۸)، ۱۹-۳۴.

- گل‌پرور، محسن؛ واثقی، زهرا؛ مصاحبی، محمدرضا و جوادیان، زهرا. (۱۳۹۱). کارکردهای تعارض بین فردی و مدیریت تعارض در پیوند میان استرس و فرسودگی با پرخاشگری. *مجله روان‌شناسی معاصر*، ۷ (۲)، ۶۱-۷۲.
- محمدی، شهناز. (۱۳۸۶). مقایسه مکانیزم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در دبیران. *فصلنامه نوآوری آموزشی*، ۵ (۱۶)، ۴۵-۷۰.
- ناستی‌زایی، ناصر و سابقی، فرامرز. (۱۳۹۵). رابطه وابستگی افراطی به کار با استرس شغلی و فرسودگی شغلی در معلمان. *دوماهنامه سلامت کار ایران*، ۱۳ (۲)، ۷۹-۹۱.
- وظیفه، زهرا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه مدیریت دانش با استرس شغلی بر اساس مدل HSE در اعضای هیئت‌علمی دانشگاه سیستان و بلوچستان. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۷ (۲۶)، ۸۹-۱۱۴.
- Ahmed, A. & Ramzan, M. (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 11 (6), 61- 68.
- Ali, W. U., Raheem, A. R., Nawaz, A., & Imamuddin, K. (2014). Impact of Stress on Job Performance: An Empirical study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Management Sciences*, 3 (7), 14- 17.
- Almost, J., Doran, DM., McGillis Hall, L., & Spence Laschinger, HK. (2010). Antecedents and consequences of intra-group conflict among nurses. *J Nurs Manag*, 18(8), 981-92.
- Barling, J., Rogers, AG., & Kelloway, EK. (2001). Behind closed doors: in-home workers' experience of sexual harassment and workplace violence. *J Occup Health Psychol*, 6(3), 255-69.
- Bashir, U. & Ramay, M. I. (2010). Impact of Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, 2 (1), 122- 126.
- Bolino, M. & Turnley, W. (2003). Going the extra mile: Cultivating and managing employee citizenship behavior. *Academy of Management Executive*, 17(3), 60- 71.
- Buss, A.H. & Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of personality and social psychology*, 63, 452-459.
- Delaware, A. (2014). *Research Methods in Psychology and Educational Sciences*. Tehran: Virayesh.
- Di Martino, V., Hoel, H., & Cooper, CL. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Douglas, SC. & Martinko, MJ. (2001). Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *JApplPsychol*, 86, 547-59.
- Fangyuan, Wu., Zheng, R., Qi, W., Minfu, H., Wenjing, X., Guodong, M., Xinwen, F., Xia, G., Hongjian, L., & Xiumin, Z. (2020). The relationship between job stress and job burnout: the mediating effects of perceived social support and job satisfaction. *Psychology, Health & Medicine*, 26 (1), 204-211.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Liang, Y., & González, J.L. (2008). The relationship between socio demographic variables, jobstressors, burnout, and hardy personality in nurses: *Anexploratory study*. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (2008), 418-427.
- Gerard Caillier, J. (2020). The Impact of Workplace Aggression on Employee Satisfaction With Job Stress, Meaningfulness of Work, and Turnover Intentions. *Public Personnel Management*, 00 (0), 1-24.

- Gharib, M. N., Jamil, S. A., Ahmad, M., & Ghouse, S. (2016). The Impact Of Job Stress On Job Performance: A Case Study On Academic Staff At Dhofar University. *Serials Publications*, 13 (1), 21- 33.
- Hall, AT., Zinko, R., Perryman, AA., & Ferris, GR. (2009). Organizational citizenship behavior: mediators in the relationship between accountability and job performance and satisfaction. *JLeadership OrganizStud*, 15(4), 381-92.
- Hershcovis, M. S. & Barling, J. (2009). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta- analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24-44.
- Jehangir, M., Kareem, N., Khan, A., Tahir Jan, M., Malaysia, L., & Soherwardi, S. (2011). Effects of Job Stress on Job Performance & Job Satisfaction. *Interdisciplinary journal of Contemporary Research in Business*, 3 (7), 453- 465.
- Jenkins, E. L. (1996). *Workplace homicide: Industries and occupations at high risk*. In R., Harrison (ed), *Violence in the workplace* (pp. 219-225). Philadelphia (PA): Hanely & Belfus, Inc.
- Jex, S. M. & Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. Published by Wiley 2nd (second) edition.
- Kadish, TE., Glaser, BA., Calhoun, GB., Ginter, EJ. (2001). Identifying the developmental strengths of juvenile offenders: assessing four life-skills dimensions. *J Addict Offender Couns*, 21(2), 85 95.
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W., & Ghaffari, A.S. (2019). The Impact of Occupational Stress on Job Burnout Among Bank Employees in Pakistan, With Psychological Capital as a Mediator. *Front. Public Health*, 7(410), 1-9.
- Kiani, F., Samavatyan, H., Pourabdian, S., & Jafari, E. (2011). Predictive power of incidents reporting rate and its dimensions by job stress among workers Isfahan Steel Company. *Iranian J Publ Health*, 40 (2), 105- 112.
- Latus, M.J. (2003). *Burnout in families: The systemic cost of caring*. New York: CRC Pres.
- Martin, S. H. (2007). *The Relationship Between Nurses' Environmental and Psychological Empowerment on Psychological Strain in Critical Care Nursing Work Environments*. Unpublished Doctoral Dissertation, The university of Raleigh North Carolina.
- Martin-Storey, A., Temcheff, CE., Martin, EK., & Stack, DM. (2009). Interventions for Childhood Aggression in a Cross-Cultural Context: Challenges and Guidelines. *PsycholDevelopSoc*, 21(2), 235-56.
- Maslach, C. (1981). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(4), 953-967.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52 (1), 397- 422.
- Moorman, R.H. & Blakely, G.L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3), 127-142.
- Naseem, A. & Ahmed, M. (2014). Relationship between work stress & aggression among employees of the resource group (TRG). *European Scientific Journal*, /SPECIAL/ edition ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431.
- Nyangahu, K. P. & Bula, H. O. (2015). Relationship between Work Stress and Performance of Employees: A Case Study of Transit Hotel in Nairobi City County. *Archives of Business Research*, 3 (6), 22- 37.
- Olusegun, A. J., Oluwasayo, A. J., & Olawoyim, O. (2014). An Overview Of The Effects Of Job Stress On Employees Performance In Nigeria Tertiary Hospitals. *Друштво економиста "Економика" Ниш*, 60 (4), 139- 154.

- Peter, Y., Chen Paul, E., & Spector. (1992). Relationships of work stressors with aggression, withdrawal, theft and substance use: An exploratory study. *Journal of occupational and organizational Psychology*, 65 (3), 177- 184.
- Podsakoff, P. M., McKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for futureresearch. *Journal of Management*, 26(3), 513- 563.
- Rana, A. & Soodan, V. (2019). Effect of Occupational and Personal Stress on Job Satisfaction, Burnout, and Health: A Cross-Sectional Analysis of College Teachers in Punjab, India. *Indian J Occup Environ Med*, 23(3): 133–140.
- Sadock, BJ., Sadock, VA., & Kaplan S. (2011). *Synopsis of psychiatry: Behavioral sciences/clinical psychiatry*. Lippincott Williams & Wilkins.
- Shaffer, M. (1982). *Life after stress*. Contemporary Books.
- Sheraz, A., Wajid, M., Sajid, M., Qureshi, W. H., & Rizwan, M. (2014). Antecedents of Job Stress and its impact on employee's Job Satisfaction and Turnover Intentions. *International Journal of Learning & Development*, 4 (2), 204- 226.
- Sprague, J., Verona, E., Kalkhoff, W., & Kilmer, A. (2011). Moderators and mediators of the stress aggression relationship: Executive function and state anger. *Emotion*, 11(1), 61–73.
- Sullivan, TN., Farrell, AD., Kliewer, W., Vulin-Reynolds, M., & Valois, RF. (2007). Exposure to violence in early adolescence: the impact of self-restraint, witnessing violence, and victimization on aggression and drug use. *J Early Adolesc*, 27(3), 296-323.
- Taylor, Sh. G. & Kluemper, D. H. (2012). Linking perceptions of role stress and incivility to workplace aggression: The moderating role of personality. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 316-329.
- Van Der Merwe, D.S., Myburgh, C.P.H., & Poggenpoel, M. (2015). The experience of aggression by female teachers in the workplace. *Health SA Gesondheid*, 20 (1), 66-74.