

یافته های نو در روان شناسی

سال پنجم. شماره ۲۰. پائیز ۱۳۹۰

صفحات مقاله: ۸۸-۶۹

تاریخ وصول: ۱۳۹۰/۳/۲۱ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۱

پیش بینی ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی آنان

اصغر آقایی *

داریوش جلالی **

ریحانه حسن زاده ***

زهرا اصلان ***

چکیده

هدف از انجام این پژوهش پیش بینی ابهام و تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی آنان بود. روش انجام پژوهش توصیفی و از نوع علی - مقایسه ای بود. سؤال اصلی پژوهش این بود که آیا می توان ابهام و تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران را بر اساس برخی ویژگی های جمعیت شناختی آنان پیش بینی کرد؟ جامعه آماری پژوهش مشتمل بر کلیه مشاوران شاغل در مراکز مشاوره شهر اصفهان، اعم از مراکز مشاوره دولتی و خصوصی بود که تعداد ۱۱۸ مشاور به صورت تصادفی ساده انتخاب و پرسشنامه های پژوهش را تکمیل کردند. ابزارهای به کار رفته عبارت بودند از پرسشنامه سرریز شدگی استرس (گریزبواکز و مارکز، ۲۰۰۰)، مقیاس ابهام و تعارض نقش (ریزو، هوس و لیرتزمان، ۱۹۷۰)، پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلج، ۲۰۰۱) و پرسشنامه جمعیت شناختی. یافته های پژوهش با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش گام به گام نشان داد که مدل رگرسیون پیش بینی ابهام نقش بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی معنادار نبود ($P < 0/832$ و $F = 0/483$). در حالیکه برای تعارض نقش ($F = 38/54$ و $P < 0/0001$) و فرسودگی شغلی ($F = 676$ و $P < 0/017$) معنادار بود. ضمناً برخی از ابعاد سرریز شدگی استرس نیز بر اساس یک یا دو متغیر جمعیت شناختی قابل پیش بینی بودند ($P < 0/05$).

واژه های کلیدی: سرریز شدن استرس، ابهام و تعارض نقش، فرسودگی شغلی، مشاوران، متغیرهای جمعیت شناختی

* دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، گروه روان شناسی، اصفهان، ایران

** دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات اصفهان، دانشجوی دکتری روان شناسی، اصفهان، ایران

*** دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خوراسگان (اصفهان)، دانشجوی کارشناسی ارشد گروه روان شناسی، اصفهان، ایران

مقدمه

کار از نظر پیشبرد سلامت عامل بسیار ارزشمندی به حساب می آید. کار می تواند این احساس را در فرد به وجود آورد که وی به گروهی مهم و ارزشمند و مورد نیاز جامعه تعلق دارد. کار فرصتی را فراهم می کند که فرد بتواند توانایی های خود را نشان دهد و به تمرین و بهسازی آنها و کسب مهارت های تازه بپردازد. در واقع، کار به فرد امکان می دهد تا به محیط اجتماعی معینی راه یابد و از طریق تعامل های هدف دار با دیگران جایی برای خود باز کند و در شبکه ای از روابط فردی از حمایت های متقابل برخوردار شود (کوپر^۱، ترجمه براهنی، ۱۳۷۹).

با این حال، هر چند کار مناسب عامل بسیار مهمی در ارضای نیازهای اساسی آدمی و بهبود شرایط اجتماعی محیط اطراف است، ولی گاهی ممکن است به یک منبع عمده فشار روانی و ناراحتی های روانی یا خانوادگی وی تبدیل گردد. به طوری که ممکن است یک شغل رضایت بخش به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و فرد را به سمت ناسازگاری، فرسودگی شغلی و سایر مشکلات روحی و جسمی رهنمون سازد (گنجی، ۱۳۷۷). از طرف دیگر، نارضایتی و فشارهای روانی نیز به نوبه ی خود بر عملکرد شغلی، نحوه حضور فرد در محیط کار و همچنین خشنودی فرد از محیط کار و خشنودی کلی از زندگی و رضایت مندی زناشویی و ارتباط وی با خانواده اش تاثیر می گذارند (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷).

در واقع، بخش عمده زندگی افراد در حالت بیداری در محل کار می گذرد و فعالیت های شغلی و کاری نیز تاثیر عمیقی بر سلامت روانی و جسمانی و کل حیطه زندگی افراد دارند. در حالیکه اگر تعامل انسان با شغل و محیط کاری به هر دلیل به هم بخورد، موجب بروز استرس و اختلال در کارکردهای جسمانی، فیزیولوژیکی و روانی می گردد (لکا و هادمونت^۲، ۲۰۱۰). و چنانچه این وضعیت ادامه پیدا کند فرسودگی شغلی را به دنبال خواهد داشت (رابینز^۳، ۱۹۹۸).

به طور کلی سه دسته عوامل در بروز استرس شغلی نقش دارند (براون و کوپر، ۱۹۹۶: ۱) عواملی که ریشه در تفاوت های فردی افراد دارند، (۲) عواملی که ناشی از تفاوت های فرهنگی، اجتماعی و خانوادگی هستند، و (۳) عواملی که ناشی از ویژگی های محیط کار هستند.

ویژگی های شخصیتی و جمعیت شناختی افراد از مهمترین عوامل دخیل در ایجاد تفاوت های فردی افراد هستند که می توانند نحوه ادراک استرس و مقابله با آن را تحت تاثیر قرار دهند. در خصوص ارتباط بین ویژگی های جمعیت شناختی از قبیل جنسیت، سن، وضعیت تاهل، وضعیت شغل و غیره با استرس مطالعات متنوعی انجام شده که نتایج آنها بیانگر آن است که برخی از ویژگی های جمعیت شناختی با استرس شغلی و نحوه تجربه استرس ارتباط معنادار دارند (مینر و لپیچ^۴، ۱۹۹۳؛ مسلر و کوپوبیانکو^۵،

1. Cooper
2. Leka & Houdmont
3. Rabins
4. Minner & Lepich
5. Mesler & Copobianco

۲۰۰۱؛ بارلو و دوراند^۱، ۲۰۰۹؛ جلالی، ۱۳۸۱؛ صفری و گودرزی، ۱۳۸۸). در خصوص دسته دوم عوامل مرتبط با استرس نیز مطالعات متعددی انجام شده است که به خصوص نقش تغییرات در محیط اجتماعی در کلیه سطوح، اعم از جهانی، ملی، محلی، خانوادگی و فردی در بروز استرس مورد تاکید واقع شده است (کاپلان و سادوک^۲، ۲۰۰۷). دسته سوم عوامل استرس زا که بخشی از هدف این مطالعه است، مربوط به عوامل مرتبط با شغل و محیط کار می باشد. در این بین روان شناسان سازمانی چند عوامل استرس زای محیط کار را شناسایی کرده اند که مهمترین آنها ویژگی های نقش، ویژگی های شغل و مسئولیت است (بامبر^۳، ۲۰۰۶).

برخی پژوهشگران معتقدند که با استفاده از نظریه ویژگی های نقش می توان به خوبی عوامل و مسایل مربوط به استرس شغلی را تبیین نمود. آنان استرس را محصول عدم تجانس و عدم هماهنگی بین انتظارات و خواسته های فرد با انتظارات و خواسته های سازمان می دانند، و چهار ویژگی برای نقش معرفی کرده اند که عبارتند از ابهام نقش^۴، گرانباری نقش^۵، کمباری نقش^۶ و تعارض نقش^۷ (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷).

ابهام نقش به وضعیت شغلی معینی گفته می شود که در آن پاره ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده اند (استورا^۸، ترجمه دادستان، ۱۳۷۷). به عبارت دیگر، ابهام نقش زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست یا حدود مسئولیت های وی کدام است (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۷۷). تعارض نقش نیز هنگامی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزام های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام های شغلی، مغایر و یا به کلی ناممکن است. تحقیقات نشان می دهند که ابهام نقش و تعارض نقش از جمله مهمترین عوامل ایجاد کننده استرس شغلی و کاهش دل بستگی و خشنودی شغلی به شمار می آیند (مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده، ۱۳۸۰؛ ارشدی و شکرکن، ۱۳۸۶) که علاوه بر ایجاد نارضایتی شغلی، عملکرد شغلی فرد را نیز تحت تاثیر قرار می دهند (گاجندران و هریسون^۹، ۲۰۰۷).

فرسودگی شغلی^{۱۰} نیز که از جمله مفاهیم رایج در روان شناسی حرفه ای است، ارتباط زیادی با ویژگی های شغلی افراد دارد، به طوری که برخی آن را یکی از اجتناب ناپذیرترین پیامدهای استرس شغلی، و برخی آن را با استرس شغلی یکسان می دانند (مینر و لپیچ، ۱۹۹۳). در واقع، اصطلاح فرسودگی، واژه ای رایجی است که برای توصیف نوعی ناراحتی در مشاغلی که کارکنان آن تماس گسترده ای با افراد دیگر نظیر انسان ها، ارباب رجوع، مشتریان و بیماران دارند به کار می رود. دانشمندی که در

1. Barlow & Durand
2. Kaplan & Sadock
3. Bamber
4. Role Ambiguity
5. Overload Role
6. Download Role
7. Role Conflict
8. Stora
9. Gajendran and harrison
10. Bournout

خصوص فرسودگی شغلی مطالعه می کنند، در وهله اول فرسودگی را کاهش قدرت سازگاری با عوامل محیط کاری عنوان می کنند (مسلج^۱، ۲۰۰۱).

هر چند تا مدت های زیادی تصور می شد که فرسودگی شغلی تنها مختص مشاغل خدمات انسانی است، ولی امروزه پژوهش های متعددی نشان داده اند که در هر شغلی ممکن است فرسودگی شغلی به وجود آید (اسپکتور^۲، ۲۰۰۰)؛ البته میزان آن در مشاغل خدمات انسانی بیشتر است. به عنوان مثال، فرسودگی شغلی به خصوص در بین کارکنان اتاق عمل (هاموند^۳، ۲۰۰۰)، پرستاران بخش غده شناسی (اسکوت، آرترو و گنجبورت، ۲۰۰۱)، معلمان آموزش های ویژه (نلسون^۴، ۲۰۰۱)، مراقبان برج های هوایی (استورا، ترجمه دادستان، ۱۳۷۷) بیشتر گزارش شده است.

مشاغل مشاوره ای، روان درمانی و مددکاری اجتماعی نیز از جمله مشاغل خدمات انسانی هستند که استرس و فرسودگی شغلی در آن بالا گزارش شده است (خاکپور، ۱۳۷۶؛ حسینیان، ۱۳۷۸؛ عابدی، شفیع آبادی، احمدی و سلیمی زاده، ۱۳۸۲). احتمالاً دلیل اصلی آن در این جمله بومیان آمریکایی نهفته است: «هرگاه فردی به درمان دیگری می پردازد بخشی از وجود خویش را نیز از کف می دهد تا بدان حد که خود نیز در مقطعی از زمان نیازمند درمان می شود» (تافویا و کوریس^۵، نقل از استبنیکی^۶، ترجمه یافته چی، ۱۳۹۰). البته این موضوع تنها به پزشکان بر نمی گردد، بلکه نتایج پژوهش ها نشان می دهد که روان شناسان و مشاوران و سایر متخصصانی که با بیماران کار می کنند نیز همانند پزشکان در معرض چنین آسیب هایی هستند. اصطلاحاتی همچون فرسودگی شغلی^۷، فرسودگی یا خستگی^۸ از همدلی^۹، استرس ناشی از ضربه روانی ثانویه، تحلیل قوای روانی و ضربه روانی جانشین که به وفور در ادبیات مشاوره و روان درمانی به کار برده می شود، به مواردی مثل خستگی روانی، احساسی، ذهنی، جسمی، روحی و شغلی اشاره می کند که در اثر مواجهه مداوم با مشکلات و تعارضات مراجعان اعم از بیماران مزمن، ناتوانی ها، ضربه های روانی، غم و اندوه به وجود می آیند (همان جا). در واقع، مشاغل مشاوره و روان درمانی به دلیل شرایط خاصی که بر ارتباط مراجع و مشاور حاکم است، و مشاور ناگزیر است وارد مشکلات روانی و عاطفی مراجع بشود، شرایط را برای مشاوران سخت می نماید. از این رو، همه کارگزاران سلامت روان در معرض فشار روانی زیاد هستند و این شدت در برخی مشاوران به دلیل نپختگی، ساعات کار هفتگی و سایر شرایط جنبی بروز بیشتری پیدا می کند (فلنگن و فلنگن^{۱۰}، ۲۰۰۳، ترجمه آوادیس یانس و همکاران، ۱۳۸۹).

بنابراین در حرفه های مشاوره و روان درمانی فرسودگی از همدلی امری انکار ناپذیر است. منتها سؤال

1. Maslach
2. Spector
3. Hammond
4. Nelson
5. Tafoya & Kouris
6. Stebnicki
7. Career burn out
8. Fatigue
9. Empathy
10. Flanagan & Flanagan

اساسی این پژوهش این است که مشاوران و روان‌درمانگران با این فرسودگی و مشکلات جسمانی، روانی و عاطفی همراه آن چه کار می‌کنند. موضوع در خصوص افراد عادی کاملاً مشخص است. آنها بخشی از این فرسودگی و فشارها را تحمل می‌کنند و بخشی از آن را به محیط خانه می‌برند که اصطلاحاً به آن سرریز شدن^۱ گفته می‌شود.

اصطلاح سرریز شدن یا سرایت کردن^۲ که طی سال‌های اخیر مطرح شده است، به این نکته اشاره دارد که سرریز شدن ممکن است به چهار حالت کار - خانواده، خانواده - کار به صورت مثبت یا منفی اتفاق افتد و باعث می‌شود که خانواده و محیط کار از یکدیگر متاثر گردند (پل مانز^۳، ۲۰۰۵). صرف نظر از اینکه سرریز شدگی منفی یا مثبت باشد، موجب می‌شود که فرد شاغل بین خواسته‌های سازمان و خانواده گیر کند، و اگر به خوبی حل و فصل نشود، مشکلات شدیدی را برای فرد شاغل در پی داشته باشد (گرزی‌واسز، آرکوری، کارلیوو مارین^۴، ۲۰۰۷). این موضوع در گذشته به عنوان یک تناقض بسیار بزرگ مطرح بود؛ چون سازمان‌ها کار و زندگی را دو مقوله کاملاً جدا تصور می‌کردند و این فرد شاغل بود که در یک بازی «جمع صفر» گرفتار می‌شد (بروک و لاورنس^۵، ۲۰۰۸). با این حال، نتایج مطالعات طولی دراز مدت با پیگیری‌های مکرر نشان می‌دهند که ازدواج و کانون خانوادگی به دلیل حمایت‌هایی که از افراد می‌کنند، به مثابه یک ضربه گیر، فرد را در مقابل استرس شغلی و سرریز شدگی استرس محافظت می‌نمایند (بروک و لاورنس، ۲۰۰۸). اهمیت این موضوع باعث تولید حجم زیادی از پژوهش‌های کاربردی با بودجه سازمان‌ها شده است و ابزارهای دقیقی برای اندازه‌گیری آن ساخته شده است (هانسون، هامر و کالتون^۶، ۲۰۰۶).

به هر حال، همان‌طور که گفته شد، حرفه‌های روان‌درمانی و مشاوره از جمله تنش‌زاترین مشاغل خدمات انسانی می‌باشند، و افراد شاغل در این مشاغل دائماً استرس و تنش شدید را تجربه می‌کنند (خاکپور، ۱۳۷۶؛ کوری^۷، ۱۹۹۸؛ فلنگن و فلنگن، ۱۳۸۹) و بعد از مدتی این فشارهای روانی و تنش‌های مداوم به فرسودگی و سایر اختلالات روانی و فیزیولوژیکی تبدیل می‌شوند (حسینیان، ۱۳۷۸؛ عابدی و همکاران، ۱۳۸۲). علاوه بر این، نتایج مطالعات متعدد نشان داده است که فرسودگی شغلی، ابهام و تعارض نقش و سرریز شدگی، از عوامل همبسته با استرس هستند که در بسیاری از مشاغل وجود دارند، و موجب ایجاد مشکلات روان‌شناختی و فیزیولوژیکی می‌شوند. از جمله:

ابراهیمی کنی (۱۳۷۸) در تحقیقی بر روی مدیران شرکت تولید مواد اولیه الیاف مصنوعی، به این نتیجه رسید که استرس ناشی از عوامل سازمانی به نحوی با ابهام نقش، سنگینی و گرانباری نقش (کمی و کیفی)، خط مشی سازمان و نداشتن امنیت شغلی مرتبط است.

مهرابی‌زاده هنرمند و طالب‌زاده (۱۳۸۰) نشان دادند که ابهام و تعارض نقش با خشنودی شغلی و

1. Overflow
2. Spillover
3. Poelmans
4. Grzywacz, Arcury, Carillo & Marin
5. Brock & Lawrence
6. Hanson, Hammer & Colton
7. Corey

دلبستگی شغلی رابطه منفی معنادار دارد.

عابدی و همکاران (۱۳۸۳) با بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان گزارش کرده‌اند که میزان فرسودگی شغلی مشاوران شهر اصفهان از میزان فرسودگی شغلی نمونه‌های مسلح و همکاران کمتر است، و نکته مهم اینکه خشنودی شغلی بیش از هر عامل دیگری با فرسودگی شغلی ارتباط دارد.

کریمی و همکاران (۱۳۸۳) در پژوهشی با عنوان رابطه ابعاد چهارگانه پدیده سرایت (سرریز شدن) در حیطه‌های کار - خانواده با منابع و موانع سازمانی، خانوادگی و ویژگی‌های فردی کارکنان و مدیران شرکت فولاد مبارکه نشان دادند، منابع مربوط به کار و خانواده (حمایت در کار، آزادی در تصمیم‌گیری، حمایت همسر و حمایت سایر افراد خانواده) با سرریز شدن منفی کمتر و سرریز شدن مثبت بیشتر در حیطه‌ها و خانواده همراه است.

ارشدی و شکرکن (۱۳۸۶) طی یک مطالعه رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی را با توجه به اثرهای تعدیل‌کننده استقلال کاری و پیوستگی کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب منطقه اهواز بررسی کردند و نشان دادند که ابهام نقش و تعارض نقش با عملکرد شغلی و خشنودی شغلی کارکنان رابطه منفی دارند و این روابط در گروه‌های فاقد استقلال کاری و پیوستگی گروهی بالاتر از گروه‌های واجد استقلال کاری و پیوستگی گروهی است.

صفری و گودرزی (۱۳۸۸) طی یک مطالعه با عنوان بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت‌شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه نشان دادند که فرسودگی شغلی با جنسیت، سن و وضعیت تاهل افراد رابطه معنادار ندارد.

کامکار و کاشفیان محمدی (۱۳۸۷) نشان دادند که بین هوش هیجانی و سرریز شدگی استرس رابطه معنادار وجود دارد. به این ترتیب که هر چقدر هوش هیجانی بالاتر باشد تعارض منفی کار - خانواده و خانواده - کار کمتر و تعارض مثبت خانواده - کار و کار - خانواده بیشتر خواهد بود.

کاراچه و اولداگ (۲۰۰۷) دریافتند که سرریز شدن در برخی مشاغل مانند هتل داری - چه به عنوان مدیر هتل و چه به عنوان کارکنان هتل به دلیل ابهام شغل و درهم بودن شغل به وجود می‌آید (نقل از کامکار و کاشفیان محمدی، ۱۳۸۷).

بروک و لاورنس (۲۰۰۸) طی یک مطالعه طولی سه ساله بر روی ۱۰۱ خانواده دریافتند ازدواج و در نتیجه حمایت کافی از سوی همسر به مثابه یک ضربه‌گیر در مقابل سرریز شدگی استرس عمل می‌کند و به خوبی می‌تواند روابط مثبت کار - خانواده را تنظیم نماید.

نلسون و همکاران^۱ (۲۰۰۹) نشان دادند که سرریز شدگی منفی چه از خانه به کار و چه از کار به خانه نه تنها موجب ایجاد مشکلات شغلی و سازگاری سازمانی می‌گردد، بلکه روابط زناشویی و حتی روابط بین والدین و فرزندان را دچار مشکل می‌کند.

1. Nelson et al.

چن، پاول و گرین هاس^۱ (۲۰۰۹) نشان دادند که سرریز شدگی استرس به صورت منفی از کار به خانواده، منفی از خانواده به کار، مثبت از کار به خانواده و منفی از خانواده به کار در بین مشاغل انسانی وجود دارد.

با توجه به شرایط شغلی و فشارهای شغلی که در حرفه های روان درمانی و مشاوره وجود دارد و در مطالعات قبلی مورد تایید قرار گرفته است، هدف این پژوهش این بود که وضعیت ابهام و تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران شهر اصفهان را بر اساس برخی از متغیرهای جمعیت شناختی (سن، سابقه کار، میزان تحصیلات، جنسیت و وضعیت تاهل) آنان پیش بینی نماید و رابطه این عوامل را با یکدیگر بررسی نماید. برای این منظور سئوال های زیر مطرح شده اند:

- آیا می توان ابهام نقش مشاوران را بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی آنان پیش بینی کرد؟
- آیا می توان تعارض نقش مشاوران را بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی آنان پیش بینی کرد؟
- آیا می توان فرسودگی شغلی مشاوران را بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی آنان پیش بینی کرد؟
- آیا می توان ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس را بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی مشاوران، پیش بینی کرد؟

روش تحقیق

روش انجام پژوهش توصیفی از نوع علی - مقایسه ای بود که پژوهشگر با توجه به متغیر وابسته به بررسی علل احتمالی وقوع آن پرداخته است. به عبارت دیگر، تحقیق علی - مقایسه ای تحقیق گذشته نگر است و سعی بر آن دارد که از معلول به علت احتمالی پی ببرد (سرمد، بازرگان و حجازی، ۱۳۷۹).

جامعه آماری پژوهش را کلیه مشاوران شاغل در مراکز مشاوره شهر اصفهان، اعم از مراکز مشاوره دولتی و خصوصی که تحت پوشش یکی از سازمان های صادر کننده مجوز، یعنی سازمان نظام روان شناسی و مشاوره، سازمان ملی جوانان و سازمان بهزیستی در بهار ۱۳۹۰ تشکیل داده اند که تعداد مشاوران با توجه به تعداد مراکز مشاوره و مجوزهای صادر شده بالغ بر ۱۷۰ نفر برآورد گردید.

روش نمونه گیری پژوهش، روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای بود. به این ترتیب که ابتدا از روی لیست مراکز مشاوره فعال شهر اصفهان به صورت تصادفی تعدادی مرکز انتخاب شدند و از بین مراکز انتخاب شده نیز با توجه به تعداد مشاوران شاغل (به صورت نسبی) تعدادی متناسب با نسبت آن مرکز به کل نمونه انتخاب گردیدند. بدین ترتیب مطابق فرمول و جدول کرجسی و مورگان (نقل از دیانی، ۱۳۸۲، ص ۱۰۹) جهت محاسبه و برآورد حجم نمونه، با توجه به جامعه آماری، حجم نمونه بایستی حداقل ۱۱۶ نفر باشد که چون پیش بینی می شد که به دلیل حساسیت موضوع تعدادی از مشاوران به پرسشنامه ها پاسخ ندهند، لذا حجم نمونه با ۱۰ درصد افزایش برابر با ۱۳۲ نفر در نظر گرفته شد تا افت پاسخ دهندگان موجب خدشه دار شدن نتایج تحقیق نگردد. به هر حال، تعداد پرسشنامه های عودت داده شده به محقق ۱۲۳ پرسشنامه بود که ۵ پرسشنامه نیز به دلیل ناقص بودن اطلاعات از تجزیه و تحلیل نهایی

1. Chen, Powell & Greenhaus

کنار گذاشته شدند، و تجزیه و تحلیل نهایی بر روی تعداد ۱۱۸ پرسشنامه انجام شد.

ابزار گردآوری داده‌ها:

ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بود. بدین ترتیب برای جمع‌آوری اطلاعات از چهار پرسشنامه استفاده شده است:

الف) پرسشنامه فرسودگی شغلی^۱:

این پرسشنامه به ادعای مسلج (۲۰۰۱) تنها پرسشنامه فرسودگی شغلی است که هر سه بعد فرسودگی شغلی، یعنی بعد عاطفی، جسمی و روانی را پوشش می‌دهد. پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال است که شامل سه خرده آزمون خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی است. پژوهش‌های زیادی در خصوص پایایی این پرسشنامه انجام شده است و اغلب پایایی آن را در سطح مناسبی گزارش کرده‌اند (عابدی و همکاران، ۱۳۸۲). ساختار عاملی پرسشنامه نیز توسط عزیزی، فیض‌آبادی و صالحی (۱۳۸۷) بررسی گردیده و با استفاده از دو شیوه تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی مورد تایید قرار گرفته است. در این پژوهش نیز پایایی پرسشنامه بر روی یک گروه مقدماتی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۸ محاسبه شد. ضمناً تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که اغلب سؤال‌های پرسشنامه بر روی یک عامل بار عاملی بالایی دارند (بیشتر از ۰/۳) و پرسشنامه از ساختار عاملی مناسبی برخوردار است.

ب) پرسشنامه سرریز شدگی استرس^۲:

پرسشنامه بررسی سرریز شدگی استرس توسط گرژی واکز و مارکز^۳ (۲۰۰۰) طراحی گردیده است، کلاً دارای ۵۵ سؤال است که در این پژوهش صرفاً ابعاد چهار گانه سرریز شدگی منفی از کار به خانواده ۴ سؤال، سرریز شدگی منفی از خانواده به کار ۴ سؤال، سرریز شدگی مثبت از خانواده به کار ۴ سؤال، سرریز شدگی مثبت از کار به خانواده ۴ سؤال مورد استفاده قرار گرفتند. پاسخ به سئوال‌ات بر اساس طیف ۵ درجه‌ای لیکرت و از «همیشه» تا «هیچگاه» تنظیم شده است (کریمی و همکاران، ۱۳۸۳). گرژی واکز و مارکز (۲۰۰۰)، نقل از کریمی و همکاران، (۱۳۸۳) و همچنین کریمی و همکاران (۱۳۸۳)، کامکار و کاشفیان محمدی (۱۳۸۷) پایایی این پرسشنامه را در سطح قابل قبول گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر نیز پایایی پرسشنامه بر روی یک گروه مقدماتی بررسی و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد چهار گانه فوق به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۷۱، ۰/۷۹ و ۰/۸۳ به دست آمد. ضمناً ابعاد چهار گانه فوق با یکدیگر همبستگی معنادار داشتند ($P < ۰/۰۵$ و $r = ۰/۷۳$).

ج) پرسشنامه ابهام و تعارض نقش:

جهت سنجش ابهام و تعارض نقش از پرسشنامه تعارض و ابهام نقش ریزو، هوس و لیرتزمن^۴ (۱۹۷۰) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۱۴ سؤال است که ۶ سؤال آن مربوط به ابهام نقش و ۸ سؤال دیگر آن مربوط به تعارض نقش می‌باشند. گزینه‌های این آزمون به صورت بسیار صحیح، تا حدی صحیح است،

1. Job burn out inventory (JBOU)
2. Stress spillover inventory (SSI)
3. Grzywacz & Marks
4. Rizzo, House and Lirtzman

اندکی صحیح است، اصلاً صحیح نیست مشخص می شوند. ارشادی و شکر کن (۱۳۸۶) این پرسشنامه را ترجمه و ضریب پایایی آن را بر روی ۲۸۰ نفر برای ابهام نقش و تعارض نقش به ترتیب برابر با ۰/۷۵ و ۰/۷۸ و اعتبار آن را به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۸۱ به دست آورده اند. در پژوهش حاضر نیز، پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۸۱ محاسبه شد. ضمناً بین دو پرسشنامه نیز همبستگی قوی وجود داشت ($r = 0/231$ و $P < 0/01$).

د) پرسشنامه ویژگی های جمعیت شناختی:

از این پرسشنامه برای بررسی ویژگی های جمعیت شناختی پاسخ دهندگان استفاده شد. ویژگی های از قبیل: سن، جنسیت، وضعیت تاهل، سابقه مشاوره، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، تناسب رشته با نوع مشاوره مربوط به مشاوران مورد نظر، و همچنین اطلاعاتی در خصوص نوع مرکز مشاوره - خصوصی یا دولتی، سازمان صادر کننده مجوز (سازمان نظام روانشناسی و مشاوره، سازمان بهزیستی و سازمان ملی جوانان) از طریق این پرسشنامه جمع آوری گردید.

یافته ها پژوهش

یافته های توصیفی این تحقیق نشان داد که از مجموع ۱۱۸ نفر پاسخ دهنده، تعداد ۵۶ نفر مرد و ۶۲ نفر زن؛ تعداد ۳۸ نفر مجرد و ۸۰ نفر متأهل بودند. ۲۵ نفر دارای مدرک تحصیلی لیسانس، ۷۳ نفر فوق لیسانس و ۲۰ نفر دکتری بودند. تعداد ۷۲ نفر دارای مدرک روان شناسی، ۲۹ نفر مشاوره و ۱۷ نفر سایر رشته ها بوده اند. حداقل سن ۲۳ و حداکثر ۶۶ سال بود که میانگین سنی پاسخ دهندگان ۳۷/۸۲ با انحراف استاندارد ۹/۸۲ بود. جداول زیر نتایج تحلیل رگرسیون را برای پیش بینی ابهام و تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی نشان داده اند.

جدول ۱. خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام مربوط به پیش بینی ابهام نقش بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی

مدل	جمع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	مقدار F	سطح معنی داری
رگرسیون	۲۲/۹۵	۱۰	۲/۲۹	۰/۴۸۳	۰/۸۳۲
باقی مانده	۱۴/۲۵	۳	۴/۷۵		
کل	۳۷/۲۱	۱۳			

** $P < 0/01$

جدول (۱) نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام را برای پیش بینی ابهام نقش بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی نشان می دهد. بدین ترتیب که نرم افزار در ابتدا کلیه متغیرهای مورد نظر (سن، وضعیت تاهل، جنسیت، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، تعداد فرزندان، تناسب رشته، نوع مجوز، نوع مرکز) را وارد مدل کرده است. لیکن به دلیل اینکه مدل معنادار نبوده است، متغیرهایی که کمترین همبستگی را داشته اند از مدل خارج شده اند. با این حال، علی رغم اینکه

تمامی متغیرهای پیش بین طی ۱۱ مرحله یکی پس از دیگری از مدل خارج شده اند، باز هم مدل معنادار نبوده است. بنابراین در خصوص سؤال (۱) نتیجه گیری شد که نمی توان ابهام نقش مشاوران را بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی پیش بینی کرد. در جدول فوق نتایج مرحله اول که تمام متغیرها وجود داشته اند، مشاهده می شود ($F=0/483$ و $P < 0/832$).

جدول ۲. خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون روش گام به گام مربوط به پیش بینی تعارض نقش بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی

مرحله	مدل	جمع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	مقدار F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۱۱۵/۶۷	۱۰	۱۱/۵۶	۲۹/۲۲	**۰/۰۰۹
	باقی مانده	۱/۱۸	۳	۰/۳۹۶		
	کل	۱۱۶/۸۵	۱۳			
۲	رگرسیون	۱۱۵/۳۶	۹	۱۲/۸۱	۳۴/۳۸	**۰/۰۰۲
	باقی مانده	۱/۴۹	۴	۰/۳۷۳		
	کل	۱۱۶/۸۵	۱۳			
۳	رگرسیون	۱۱۴/۹۹	۸	۱۴/۳۷	۳۸/۵۴	**۰/۰۰۰۱
	باقی مانده	۱/۸۶	۵	۰/۳۷۳		
	کل	۱۱۶/۸۵	۱۳			

** $P < 0/01$

جدول (۲) نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام را برای پیش بینی تعارض نقش بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی نشان می دهد. بدین ترتیب که نرم افزار در ابتدا کلیه متغیرهای مورد نظر (سن، وضعیت تاهل، جنسیت، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، سابقه خدمت، تناسب رشته، تعداد فرزندان، نوع مرکز و نوع مجوز) را وارد مدل کرده است. نتایج مدل ۱ نشان می دهد که این مدل معنادار بوده ($F=29/22$ و $P < 0/009$) و R^2 مشاهده شده $0/956$ بوده است. با این حال، در ادامه نرم افزار با خارج کردن متغیر رشته تحصیلی سطح معناداری مدل را افزایش داده است ($F=34/38$ و $P < 0/002$)، و R^2 مشاهده شده نیز $0/959$ افزایش یافته است. در سومین مرحله با خارج شدن نوع مرکز مشاوره از مدل، سطح معناداری مدل اندکی افزایش یافته است ($F=38/54$ و $P < 0/0001$)، و R^2 نیز به $0/960$ افزایش یافته است. بنابراین با پذیرش مدل سوم به دلیل تعداد متغیر کمتر و سطح معناداری بالاتر، در خصوص سؤال (۲) نتیجه گیری شد که تعارض نقش مشاوران را می توان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی پیش بینی کرد. ضرایب تاثیر هر کدام از این متغیرها در پیش بینی تعارض نقش در جدول (۳) نمایش داده شده است.

جدول ۳. ضرایب مربوط به سهم هر یک از ویژگی های جمعیت شناختی در پیش بینی تعارض نقش مشاوران

سطح معناداری	مقدار t	ضرایب استاندارد نشده		مدل	
		ضرایب استاندارد شده	خطای استاندارد		
**۰/۰۰۰۱	۱۱/۹۳	-	۳/۱۲	۳۷/۳۰	ضریب ثابت
**۰/۰۰۰۳	۵/۴۰	۰/۴۴۳	۰/۴۹۴	۲/۶۷	جنسیت
*۰/۰۱۸	-۳/۴۳	-۰/۷۲۷	۰/۰۶۵	-۰/۲۲۲	سن
*۰/۰۲۰	-۳/۳۶	-۰/۲۸۲	۰/۹۴۱	-۳/۱۶	وضعیت تاهل
**۰/۰۰۰۲	۵/۶۲	۰/۸۷۱	۰/۴۷۶	۲/۶۷	تعداد فرزندان
**۰/۰۰۰۱	-۷/۷۸	-۰/۵۹۱	۰/۳۴۴	-۲/۶۷	سطح تحصیلات
*۰/۰۱۴	۳/۶۷	۰/۳۸۰	۰/۵۹۷	۲/۱۹	نوع مجوز مرکز
**۰/۰۰۰۱	-۱۳/۸۷	-۱/۲۵	۰/۵۲۲	-۷/۲۳	تناسب رشته
*۰/۰۴۲	-۲/۷۲	-۰/۶۸۹	۰/۰۷۴	-۰/۲۰۲	سابقه کار

* P < ۰/۰۵ و ** P < ۰/۰۱

نتایج جدول (۳) سهم هر یک از متغیرهای پیش بین را در پیش بینی تعارض نقش نشان می دهد. نتایج جدول بیانگر آن است که تاثیر کلیه متغیرهای وارد شده در مدل معنادار بوده است. با این حال، با توجه به ضرایب هر کدام از متغیرها مشخص می شود که تناسب رشته، تعداد فرزندان، سن، سابقه خدمت، تحصیلات و جنسیت به ترتیب با ضرایب، -۱/۲۵، ۰/۸۷۱، ۰/۷۲۷، ۰/۶۸۹، -۰/۵۹۱ و ۰/۴۴۳ دارای بالاترین سهم بوده اند و لذا نتیجه گیری شد که بیشترین سهم را در پیش بینی تعارض نقش داشته اند.

جدول ۴. خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون روش گام به گام مربوط به پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی

مرحله	مدل	جمع مجذورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	مقدار F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۱۴۷۳/۶۸	۱۰	۱۴۷/۳۶	۲/۵۳	۰/۲۴۱
	باقی مانده	۱۷۴/۶۷	۳	۵۸/۲۲		
	کل	۱۶۴۸/۳۵	۱۳			
۲	رگرسیون	۱۴۷۲/۸۸	۹	۱۶۳/۶۵	۳/۷۳	۰/۱۰۹
	باقی مانده	۱۷۵/۴۷	۴	۴۳/۸۶		
	کل	۱۶۴۸/۳۵	۱۳			
۳	رگرسیون	۱۴۶۷/۴۵	۸	۱۸۳/۴۳	۵/۰۷	*۰/۰۴۵
	باقی مانده	۱۸۰/۹۰	۵	۳۶/۱۸		
	کل	۱۶۴۸/۳۵	۱۳			
۴	رگرسیون	۱۴۶۰/۴۷	۷	۲۰۸/۶۳	۶/۶۶	*۰/۰۱۷
	باقی مانده	۱۸۷/۸۸	۶	۳۱/۳۱		
	کل	۱۶۴۸/۳۵	۱۳			

* P < ۰/۰۵

جدول (۴) نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام را برای پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی نشان می دهد. بدین ترتیب که نرم افزار در ابتدا کلیه متغیرهای مورد نظر (سن، وضعیت تاهل، جنسیت، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، تناسب رشته، سابقه خدمت، تعداد فرزندان، نوع مجوز، نوع مرکز) را وارد مدل کرده است. نتایج مرحله ۱ نشان می دهد که این مدل معنادار نبوده ($F=2/53$ و $P < 0/241$) و R^2 مشاهده شده $0/541$ بوده است. بنابراین، در ادامه نرم افزار با خارج کردن متغیر سابقه خدمت، سطح معناداری مدل را افزایش داده ($F=3/73$ و $P < 0/109$)، و R^2 مشاهده شده نیز به $0/654$ افزایش یافته است. در سومین مرحله با خارج شدن نوع مجوز مرکز، باز هم سطح معناداری مدل افزایش یافته است ($F=5/07$ و $P < 0/045$)، و R^2 نیز به $0/715$ افزایش یافته است. با این حال، در مرحله چهارم با خارج شدن تعداد فرزندان، سطح معناداری مدل به بالاترین سطح ممکن افزایش یافته است ($F=6/66$ و $P < 0/017$)، و R^2 نیز به $0/753$ رسیده است. بنابراین با پذیرش مدل چهارم به دلیل تعداد متغیر کمتر و سطح معناداری بالاتر، در خصوص سؤال (۳) نتیجه گیری شد که فرسودگی شغلی مشاوران را می توان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی پیش بینی کرد. ضرایب تاثیر هر کدام از این متغیرها در پیش بینی فرسودگی شغلی در جدول (۵) نمایش داده شده است.

جدول ۵. ضرایب مربوط به سهم هر یک از ویژگی های جمعیت شناختی در پیش بینی فرسودگی شغلی مشاوران

سطح معناداری	مقدار t	ضرایب استاندارد نشده		مدل	
		ضرایب استاندارد شده	خطای استاندارد		
**0/001	5/74	-	24/74	142/12	ضریب ثابت
**0/005	-4/28	-0/738	3/89	-16/70	جنسیت
**0/002	-5/26	-1/37	0/30	-1/58	سن
*0/011	3/60	0/669	7/82	28/19	وضعیت تاهل
**0/003	-4/73	-0/909	3/26	-15/44	سطح تحصیلات
*0/023	-3/04	-0/556	2/06	-6/28	رشته تحصیلی
0/081	-2/09	-0/352	3/64	-7/64	نوع مرکز
0/070	-2/20	-0/375	3/69	-8/13	تناسب رشته

* $P < 0/05$ و ** $P < 0/01$

نتایج جدول (۵) سهم هر یک از ویژگی های جمعیت شناختی (متغیرهای پیش بین) را در پیش بینی فرسودگی شغلی نشان می دهد. نتایج جدول بیانگر آن است که به جزء نوع مرکز و تناسب رشته، سایر متغیرهای وارد شده در مدل بر روی مدل تاثیر معنادار داشته اند. با این حال، با توجه به ضرایب هر کدام از متغیرها مشخص می شود که سن، تحصیلات، جنسیت، وضعیت تاهل و رشته تحصیلی به ترتیب با ضرایب، $-1/37$ ، $-0/909$ ، $-0/738$ ، $0/669$ ، و $-0/556$ دارای بالاترین ضرایب بوده اند و لذا نتیجه گیری شد که بیشترین سهم را در پیش بینی فرسودگی شغلی داشته اند.

جدول ۶. خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون روش گام به گام مربوط به پیش بینی ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی

ابعاد چهار گانه	مدل	جمع مجزورات	درجه آزادی	مجذور میانگین	مقدار F	سطح معناداری
سرریز شدگی منفی از خانه به کار	رگرسیون باقی مانده کل	۱۲۰/۷۵ ۱۱۳۳/۳۴ ۱۲۰۸/۴۶	۲ ۱۱۵ ۱۱۷	۳۷/۵۶ ۹/۸۵	۳/۸۱	*۰/۰۲۵
سرریز شدگی منفی از کار به خانه	رگرسیون باقی مانده کل	۱۵/۴۱ ۱۱۱۲/۹۵ ۱۱۲۸/۳۷	۱ ۱۱۶ ۱۱۷	۱۵/۴۱ ۹/۵۹	۱/۶۰	۰/۲۰۷
سرریز شدگی مثبت از خانه به کار	رگرسیون باقی مانده کل	۲۹/۵۳ ۷۳۲/۷۷ ۷۶۲/۳۱	۱ ۱۱۶ ۱۱۷	۲۹/۵۳ ۶/۳۱	۴/۶۷	*۰/۰۳۳
سرریز شدگی مثبت از کار به خانه	رگرسیون باقی مانده کل	۴۹/۰۵ ۹۱۹/۷۲ ۹۶۸/۷۸	۱ ۱۱۶ ۱۱۷	۴۹/۰۵ ۷/۹۲	۶/۱۸	*۰/۰۱۴

* $P < 0.05$

جدول (۶) نتایج تحلیل رگرسیون به روش گام به گام را برای پیش بینی ابعاد چهار گانه استرس سرریز شده بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی نشان می دهد. بدین ترتیب که نرم افزار در ابتدا کلیه متغیرهای مورد نظر (سن، وضعیت تاهل، جنسیت، مدرک تحصیلی، رشته تحصیلی، تناسب رشته، سابقه خدمت، تعداد فرزندان، نوع مجوز و نوع مرکز) را وارد مدل کرده است. لیکن به دلیل اینکه تعدادی زیادی از این متغیرها با یکدیگر هم خطی داشته اند، لذا یکی یکی از مدل کنار گذاشته شده اند و همان طور که نتایج جدول (۶) نشان می دهد، معنادار شدن مدل بر اساس پیش بینی چند متغیر محدود صورت گرفته است که سطح معناداری مدل بسیار پایین بوده است. به هر حال، نتایج مدل نشان داد که مدل استرس سرریز شده منفی از خانه به کار معنادار بوده ($F=3/81$ و $P < 0.025$) و R^2 مشاهده شده 0.045 بوده است. در عین حال، مدل سرریز شدگی منفی از کار به خانه معنادار نبوده است ($F=1/6$ و $P < 0.207$). مدل سرریز شدگی مثبت از خانه به کار نیز معنادار بوده است ($F=4/67$ و $P < 0.033$)، و R^2 مشاهده شده نیز 0.09 بوده است. مدل سرریز شدگی مثبت از کار به خانه نیز معنادار بوده است ($F=3/81$ و $P < 0.025$)، و R^2 نیز 0.05 بوده است. با توجه نتایج به دست آمده در خصوص سؤال (۵) نتیجه گیری شد که ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس را می توان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی پیش بینی کرد. البته با توجه به مقادیر R^2 مشاهده شده، مشخص می شود که مدل های پیش بینی شده ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی از قدرت چندان بالایی برخوردار نبوده اند. ضمناً نتایج جدول (۸) نشان می دهد که تعداد کمی (یک یا دو متغیر) برای پیش بینی ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس در مدل باقی مانده اند که سهم ناچیزی نیز در پیش بینی متغیر ملاک (ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس) داشته اند.

جدول ۷. ضرایب مربوط به سهم هر یک از ویژگی های جمعیت شناختی در پیش بینی ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران

سطح معناداری	مقدار t	ضرایب	ضرایب استاندارد نشده		مدل	ابعاد چهارگانه
		استاندارد شده	خطای استاندارد	B		
		بتا				
۰/۰۰۰۱	۸/۸۰	-	۱/۶۸	۱۴/۸۲	مقدار ثابت	منفی از خانه به کار
*۰/۰۲۲	-۲/۳۲	-۰/۲۲۳	۰/۵۹۶	-۱/۳۸	جنسیت	
*۰/۰۳۰	-۲/۱۹	-۰/۲۱۱	۰/۶۵۸	-۱/۴۴	وضعیت تاهل	
۰/۰۰۰۱	۱۴/۲۸	-	۰/۸۶۳	۱۲/۳۲	مقدار ثابت	مثبت از خانه به کار
*۰/۰۳۳	۲/۱۶	۰/۱۹۷	۰/۴۹۵	۱/۰۷	وضعیت تاهل	
۰/۰۰۰۱	۲۱/۵۲	-	۰/۷۸۴	۱۶/۸۸	مقدار ثابت	مثبت از کار به خانه
*۰/۰۱۴	۲/۴۸	-۰/۲۲۵	۰/۴۵۳	-۱/۱۲	تناسب رشته	

* P < ۰/۰۵

نتایج جدول (۷) سهم هر یک از ویژگی های جمعیت شناختی را در پیش بینی ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس نشان می دهد. نتایج جدول بیانگر آن است که صرفاً چند متغیر محدود در پیش بینی ابعاد چهارگانه سرریز شدن سهم داشته اند. به خصوص جنسیت و وضعیت تاهل سهم بیشتری در پیش بینی داشته اند. به طوری که در بعد سرریز شدن منفی از خانه به کار جنسیت و وضعیت تاهل با ضرایب ۲/۳۲ و ۲/۱۹- سهم داشته اند. در بعد سرریز شدن منفی از کار به خانه نیز هیچ کدام از متغیرهای قدرت پیش بینی کنندگی نداشته اند، بنابراین ارائه نشده اند. در بعد سرریز شدن مثبت از خانه به کار وضعیت تاهل به تنهایی با ضریب ۰/۱۹۷ نقش داشته است. بعد سرریز شدن مثبت از کار به خانه نیز صرفاً تناسب رشته با ضریب ۰/۲۴۵ سهم داشته است.

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش نشان داد که ابهام نقش مشاوران را نمی توان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی آنان پیش بینی کرد. به عبارت دیگر، ابهام نقش مشاوران بر اساس متغیرهایی غیر از ویژگی های جمعیت شناختی قابل پیش بینی است. اگر ابهام نقش به عنوان وضعیت شغلی معینی در نظر گرفته شود که در آن بخشی از اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده است؛ در نتیجه این ابهام نقش زمانی پدید می آید که فرد نسبت به نقش و مسئولیت های خود آگاهی مناسب نداشته باشد. به نظر می رسد با توجه به اینکه مشاورانی که در این پژوهش شرکت کرده بودند، چون دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر بوده اند، و چندین سال سابقه مشاوره داشته اند، صرف نظر از جنسیت و

سن نسبت به نقش خود آگاهی مشابهی داشته‌اند. به طوری که ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان که بخشی از تفاوت‌های فردی بین افراد را به وجود می‌آورد، نتوانسته است موجب ایجاد تفاوت در متغیر ابهام نقش گردد. ضمناً می‌توان یکی از دلایل احتمالی آن را به محدود بودن تعداد سؤالات پرسشنامه ابهام نقش (۶ سؤال) نسبت داد. هرچند برخی از تحقیقات قبلی نشان داده‌اند که ابهام نقش با استرس شغلی و عملکرد ضعیف شغلی ارتباط دارد (آندرسون-فله، ۲۰۰۵؛ ابراهیمی کنی، ۱۳۷۸)، لیکن، محقق پژوهشی که بتواند نتایج آن را با پژوهش حاضر مقایسه کند، پیدا نکرد.

همچنین نتایج پژوهش نشان داد که مدل پیش‌بینی تعارض نقش بر اساس ویژگی‌های جمعیت‌شناختی معنادار بوده است. لذا نتیجه‌گیری شد که تعارض نقش مشاوران را می‌توان بر اساس برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آنان پیش‌بینی کرد. البته از بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی که در ابتدا وارد مدل شده بودند، تعدادی به دلیل وجود هم‌خطی بالا با سایر متغیرها از مدل خارج شدند و نهایتاً مدل پذیرفته شده تعارض نقش مشاوران بر اساس متغیرهای تناسب رشته، تعداد فرزندان، سن، سابقه خدمت، تحصیلات و جنسیت قابل پیش‌بینی است. نکته مهم راجع به نتایج به دست آمده این بود که تناسب رشته بیش از سایر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در پیش‌بینی تعارض نقش مشاوران سهم داشته است. نکته مهم دیگر این بود که متغیر وضعیت تاهل که اغلب در تحقیقات به عنوان متغیر تاثیرگذار در ادراک و تجربه استرس و سایر متغیرهای همبسته با آن به شمار می‌آید، در این مدل پیش‌بینی از جریان مدل به کلی کنار گذاشته شد و مدل بدون دخالت وضعیت تاهل، تعارض نقش را پیش‌بینی کرده است. در همین راستا، تعدادی از پژوهش‌ها نشان داده‌اند که برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مانند وضعیت تاهل و سطح تحصیلات با استرس شغلی کارکنان رابطه معنادار دارند (جلالی، ۱۳۸۱). برخی تحقیقات دیگر نیز به ارتباط جنسیت با استرس اشاره کرده‌اند. ضمناً نتایج اغلب تحقیقات مبین آن است که هر چقدر یک شغل واضح‌تر و روشن‌تر برای فرد تعریف شود، تعارض کمتری برای فرد به وجود می‌آید (مهرابی زاده هنرمند و طالب زاده، ۱۳۸۰). در واقع، طبیعی به نظر می‌رسد که تعارض نقش بیش از همه با تناسب رشته کاری ارتباط داشته باشد. یعنی هرچقدر فرد تناسب بیشتری بین رشته تحصیلی و شغل خود احساس کند، به همان میزان تعارض نقش کمتری را تجربه خواهد کرد.

در خصوص فرسودگی شغلی مشاوران نیز نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی را می‌توان بر اساس برخی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پیش‌بینی کرد. به طوری که در مدل نهایی پذیرش شده، فرسودگی شغلی مشاوران بر اساس سن، تحصیلات، جنسیت، وضعیت تاهل و رشته تحصیلی قابل پیش‌بینی است. یعنی سن، تحصیلات، جنسیت، وضعیت تاهل و رشته تحصیلی بالاترین قدرت را در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران داشته‌اند. به خصوص در این پژوهش مشخص شد که سن بالاترین رابطه و قدرت پیش‌بینی کنندگی را برای فرسودگی شغلی دارد. میانگین فرسودگی شغلی مردان (۴۱/۵۴) کمتر از زنان (۴۲/۳۳) بوده است. همچنین میانگین فرسودگی شغلی افراد مجرد (۴۳/۵۲) بیشتر از افراد متأهل (۴۱/۱۶) بوده و میانگین فرسودگی شغلی افراد جوان بیش از افراد با تجربه بوده است. میانگین فرسودگی شغلی مشاوران دارای مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس تقریباً مشابه بود، لیکن میانگین فرسودگی شغلی افراد دارای مدرک دکتری از این دو گروه پایین‌تر بود. نتایج این پژوهش با برخی از پژوهش‌های

قبلی همسو است. به عنوان مثال، در پژوهش مسلچ (۲۰۰۱) سن به عنوان با ثبات ترین متغیر معرفی شده است که با فرسودگی شغلی رابطه معنادار دارد. به طوری که افراد جوان بیش از افراد باتجربه، فرسودگی شغلی را تجربه می کنند. در پژوهش عابدی و همکاران (۱۳۸۲) نیز فرسودگی مشاوران زن بیش از مردان، افراد مجرد بیشتر از افراد متأهل گزارش شده است. زارعی (۱۳۷۹)، نقل از عابدی و همکاران، (۱۳۸۲) نیز نشان داده است که بین میزان تحصیلات با فرسودگی شغلی ارتباط معنادار وجود دارد. احتمالاً به دلیل اینکه افراد دارای مدرک تحصیلی دکتری از جایگاه و پایگاه علمی و اجتماعی بالاتری در نزد همکاران و مراجعان برخوردار بوده اند، لذا فرسودگی شغلی کمتری را تجربه کرده اند. البته نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش صفری و گودرزی (۱۳۸۸) که نشان داده اند میزان فرسودگی شغلی با جنسیت، وضعیت تاهل و سن ارتباط معنادار ندارد در تضاد قرار می گیرد. با توجه به اینکه نتیجه پژوهش حاضر با نتایج پژوهش عابدی و همکاران (۱۳۸۲) نزدیکی و قرابت بیشتری دارد، می توان نتیجه گیری کرد که چون جامعه آماری پژوهش حاضر و پژوهش عابدی و همکاران (۱۳۸۲) بر روی مشاوران بوده است، به دلیل ویژگی های حرفه و شغل، با جامعه آماری پژوهش صفری و گودرزی (۱۳۸۸) که بر روی اساتید و کارکنان دانشگاه بوده است، با یکدیگر تفاوت داشته اند.

در خصوص ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس نیز نتایج مبین آن بود که، ابعاد استرس سرریز شده منفی از خانه به کار، مثبت از خانه به کار و مثبت از کار به خانه را می توان بر اساس برخی از ویژگی های جمعیت شناختی مشاوران پیش بینی کرد. در حالیکه بعد سرریز شدگی منفی از کار به خانه رانمی توان بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی پیش بینی کرد. البته مقدار R^2 مشاهده شده در تمامی ابعاد بسیار پایین بود (کمتر از ۰/۰۶) و تعداد بسیار محدودی از ویژگی های جمعیت شناختی در پیش بینی این ابعاد سهم بودند. به خصوص جنسیت و وضعیت تاهل سهم بیشتری نسبت به سایر ویژگی های جمعیت شناختی در پیش بینی ابعاد چهار گانه سرریز شدگی استرس داشتند. ضمن اینکه در بعد سرریز شدگی منفی از کار به خانه هیچ کدام از متغیرهای قدرت پیش بینی کنندگی نداشتند. به غیر از جنسیت و وضعیت تاهل که نقش مهمی در پیش بینی ابعاد سرریز شدگی استرس داشتند، تناسب رشته نیز سهم مهمی در پیش بینی سرریز شدگی مثبت از کار به خانه داشته است. نتایج این پژوهش مبین آن بود که مردان در ابعاد سرریز شدگی منفی از کار به خانه، خانه به کار و سرریز شدگی مثبت از خانه به کار نمرات کمتری از مردان به دست آورده اند. نتایج این پژوهش با برخی از پژوهش های قبلی مبنی بر نحوه و چگونگی پدیده سرایت یا سرریز شدگی استرس همسو است. به عنوان مثال با نتیجه پژوهش اسپکتور (۲۰۰۰) که نشان داده است که سرریز شدگی استرس در اغلب حرفه ها و مشاغل وجود دارد. این موضوع در بین مشاغل خدمات انسانی از قبیل مشاوره، مددکاری و روان درمانی به دلیل شرایط خاص، نیز وجود دارد که می تواند به صورت دو طرفه از خانه به کار و کار به خانه صورت گیرد. به عبارت دیگر، هم شرایط شغلی بر روی خانواده تاثیر می گذارد و هم شرایط خانوادگی بر روی کار تاثیر می گذارد (کریمی و همکاران، ۱۳۸۳؛ کامکار و کاشفیان محمدی، ۱۳۸۷؛ ویسترمن و پیوتر کوفسکی، ۱۹۹۹؛ گاجندران و هریسون، ۲۰۰۷؛ چن، پاول و گرین هاس، ۲۰۰۹). نتیجه تحقیق کاراتپه و اولداگ (۲۰۰۷) نیز نشان داد که سرریز شدن در برخی مشاغل، به دلیل ابهام نقش و درهم بودن شغل بالا است (نقل از کامکار و کاشفیان محمدی،

(۱۳۸۷). در تحقیق کریمی و همکاران (۱۳۸۳) نیز بین ویژگی های جمعیت شناختی مانند سن، تحصیلات و تعداد فرزندان گروه نمونه مشتمل بر کارکنان و سرپرستان شرکت فولاد مبارکه با استرس سرریز شده ارتباط معناداری مشاهده نشد. در این پژوهش نیز صرفاً جنسیت، وضعیت تاهل و تناسب رشته قدرت پیش بینی کنندگی ابعاد مختلف سرریز شدگی استرس را داشته اند. لذا، نتیجه این پژوهش با نتیجه مطالعه بروک و لاورنس (۲۰۰۸) که نشان داده است، ازدواج و روابط زناشویی می توانند فرد شاغل را جهت مقابله با فشارهای شغلی حمایت کنند، همسو است. همچنین با تحقیق چن، پاول و گرین هاس (۲۰۰۹) که نشان داده اند که ازدواج و کانون خانوادگی به دلیل حمایت هایی که از افراد می کنند، به مثابه ی یک ضربه گیر در مقابل استرس های شغلی و سرریز شدگی استرس عمل می نمایند.

در مجموع نتایج این پژوهش نشان داد که، هر چند تعارض نقش ناشی از استرس شغلی، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس در بین مشاوران وجود دارد، لیکن می توان این متغیرها را بر اساس برخی از ویژگی های جمعیت شناختی مشاوران پیش بینی کرد. ضمناً از طریق مدل های پیش بینی کننده قوی، شرایط و کیفیت مشاوره را برای مشاوران تنظیم و به آنان توصیه ها و پیشنهادات علمی در جهت شناسایی و کنترل این متغیرهای منفی که بر روی سلامت جسمانی و روانی و همچنین روابط کار - خانه و رابطه خانه - کار آنان تاثیر می گذارند، ارائه کرد.

با توجه به اینکه مدل پیش بینی ابهام نقش بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی به کلی معنادار نبود و همچنین مدل های پیش بینی شده ابعاد استرس سرریز شده بر اساس ویژگی های جمعیت شناختی از سطح معناداری ضعیف و قدرت پیش بینی کنندگی پایینی برخوردار بودند، می توان احتمال داد که یکی از دلایل اصلی آن کم بودن تعداد سئوالات مربوط به این متغیرها بوده است. به عنوان مثال سئوال های به کار رفته برای ابهام نقش (۶ سئوال) و برای هر یک از ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس نیز (۴ سئوال) بود که لازم است در پژوهش های آتی این متغیرها با مقیاس های وسیع تری سنجیده شوند.

سپاسگزاری: مراتب تقدیر و سپاسگزاری خود را از مدیران و مشاوران مراکز مشاوره شهر اصفهان و معاونت محترم پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان) که در انجام این تحقیق ما را یاری دادند، اعلام می داریم.

منابع

- ابراهیمی کنی، اسماعیل. (۱۳۷۸). بررسی آثار فشار روانی ناشی از عوامل سازمانی بر کیفیت تصمیم گیری مدیران، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان. ارشدی، نسرین، شکرکن، حسین. (۱۳۸۶). بررسی رابطه فشار روانی ناشی از تعارض و ابهام نقش با عملکرد و خشنودی شغلی با توجه به اثرهای تعدیل کننده استقلال کاری و پیوستگی کاری و پیوستگی گروهی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفتخیز جنوب منطقه اهواز. مجله علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سال چهاردهم، شماره ۱ و ۲، صص: ۱۲۹-۱۴۸.
- استورا، ج (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن، ترجمه پریخ دادستان، تهران: رشد.
- جلالی، دریوش. (۱۳۸۱). تاثیر آموزش گروهی شناختی-رفتاری بر استرس شغلی کارکنان شرکت مخابرات استان چهارمحال و بختیاری. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشکده تحصیلات تکمیلی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- حسینیان، سیمین. (۱۳۷۸). سندرم فرسودگی شغلی در مشاوران. مجموعه مقالات همایش سراسری مشاوره، سازمان بهزیستی کشور، صص: ۶۰-۷۱.
- خاکپور، رضا. (۱۳۷۶). بررسی میزان شیوع سندرم فرسودگی شغلی در بین مشاوران و روان درمانگران متخصص، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- راس، و.، آلتمایر، آ. (۱۳۷۷). استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه پور. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- سرمد، زهره.، بازرگان، عباس.، حجازی، الهه. (۱۳۷۹). روش های تحقیق در علوم رفتاری، تهران: آگاه.
- صفری، شهربانو.، گودرزی، حسنیه. (۱۳۸۸). بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه، فصلنامه تازه های روان شناسی صنعتی سازمانی، شماره ۱، صص: ۶۳-۶۹.
- عابدی، محمد رضا.، شفیع آبادی، عبدالله.، احمدی، احمد. و سلیمی زاده، کاظم. (۱۳۸۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل موثر بر آن. فصلنامه دانش و پژوهش در روان شناسی، شماره ۱۵، صص: ۲۳-۳۸.
- عزیزی، لیلا.، فیض آبادی، زهرا.، صالحی، مریم. (۱۳۸۷). تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج در کارکنان دانشگاه تهران. فصلنامه مطالعات روان شناختی، دوره ۴، شماره ۳، صص ۳۸-۵۲.
- فلنگن، جان. سامرز، فلنگن، ریتا، سامرز. (۱۳۸۹). مصاحبه بالینی، ترجمه هامایاک آوادیس یانس، نیشان گاهان، داود عرب قهستانی و فرید براتی سده. تهران: انتشارات رشد.
- کامکار، منوچهر.، کاشفیان محمدی، آمنه. (۱۳۸۷). رابطه ی هوش هیجانی با پدیده ی سرریز شدن مثبت و منفی کار-خانواده و خانواده-کار در کارخانجات و صنایع کوچک شهرستان نایین. دانش

و پژوهش در روان شناسی، شماره سی و هشتم، صص: ۱۰۵-۱۱۸.

کریمی، لیلا، نوری، ابوالقاسم، سلطانی، ایرج، آقایی، اصغر. (۱۳۸۳). رابطه ی ابعاد چهار گانه پدیده سرایت (سرریز شدن) در حیطه های کار-خانواده با منابع و موانع سازمانی، خانوادگی و ویژگی های فردی. دانش و پژوهش در روان شناسی، شماره نوزدهم و بیستم، صص: ۲۱-۳۲.

کوپر، ک. آل، کالیمو، ر.، البطوی، م. (۱۳۷۹). مدیریت عوامل روانی-اجتماعی محیط کار، ترجمه محمد نقی براهنی. تهران: نشر رسانش.

کوپر، ک. آل، (۱۳۷۳). فشار روانی، ترجمه مهدی قراچه داغی، تهران: انتشارات رشد.

گنجی، حمزه. (۱۳۷۷). روان شناسی کار، تهران: انتشارات ویرایش.

مهرابی زاده، مهناز، هنرمند، (۱۳۸۰). بررسی رابطه ابهام و تعارض نقش با خشنودی و دل بستگی شغلی، مجله روان شناسی، ۵(۱)، ۴۴-۵۶.

- Anderson- Fele, L. (2005). Age related work load – A work environment intervention with a life course perspective. International Congress Series, Vol 1280, Jun, 341- 346.
- Barlow, D. H. & Durand, M. V. (2009). Abnormal Psychology. 9 th, Williams & Willkins Ltd.
- Bamber, M. R. (2006). CBT for occupational stress in health professionals: introducing a schema – focused approach, 1th, New York: Routledge.
- Brock, R. L. & Lawrence, E. (2008). A longitudinal investigation of stress spillover in marriage: Dose spousal support adequacy buffer the effects. Journal of family Psychology, 22(1), 11-20.
- Brown. J & Cooper ,C.L.(1996). Stress and the Senior Polhce Manager.College of Police and Security studies Slovenia.
- Chen, Z., powell, G. & Greenhaus, J. H. (2009). Work – to – family conflict, positive spillover, and boundary management: a person – environment fit approach. Journal of Vocational Behavior, 74(1), 82-93.
- Corry ,G. (1998). Group Counselling:Theory and practic in group counseeling. California Company Pacifigrove.
- Escot, D. C & Artero,S & Gandubert,C. (2001). Stress levels in nursing staff working in oncology. Journal of Stress and Health. 17(4):273-279.
- Gajenddran, R. , harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unkonwn about telecommuniting; meta analysis of psychological mediators and individual consequences, Journal of Applied psychology, 92(6), 1524- 1541.
- Grant , J ,S. (2001).Social support and problem solving facilitate care giver adjustment.Journal Briefings in Behavioral Science.Vol. 19 ,No.9.
- Grzywacz, J. G., Arcury, T. A., carillo, L. & Marin, A. (2007). Work – family conflict: experiences and health implications among Immigrant Latins. Journal of Applied Psychology, 92(4), 1119-1130.
- Hanson, G. C., Hammer, L. B. & Colton, C. L. (2006). Development and validation of a multidei-mensional scale of perceived work – family positive spillover. Journal of Occupational Health Psychology, 11(3), 249-265.
- Kaplan, h. & Sadock, B. (2007). Comprehensive Text Book of Psychiatry, 8th Lippincott Williams & Wilkins.
- Lazarus , R. S & Folkman , S. (1984). Stress Appraisal and Coping. New York : sprnger.
- Leka, S. L. & Houdmont, J. (2010). Occupational health psychology, 1th, Garsington: Blackwell

- publishing Ltd.
- Maslach, C. (2001). Job Burnout. Annual Review Of Psychology.
- Minner, S & Lepich, J. (1993). The occupational stress of first-year urban and rural special educational teachers. Journal of Occupational Stress, 12 (3): 33-42.
- Mesler, R & Capobianco, M. (2001). Psychological factors associated with job stress. Journal of Stress New, Vol. 13, No. 4.
- Nelson, R. (2001). Sources of occupational stress for teachers of students with emotional and disorder. Journal of Emotional and Behavioral Disorders. 3 :24-32.
- Nelson, J. A., Brien, M. O., Blankson, S. D., Keane, S. P. (2009). Family stress and parental responses to children's negative emotions: tests of the spillover crossover, and compensatory hypotheses. Journal of Family Psychology, 23(5), 671-679.
- Poelmans, S. Y. (2005). Work and family: introduction research perspective. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publisher. Mahwah, New Jersey London
- Robbins, A. (1998). Organizational Behavior. 8th, ed. Prentice-Hall, Inc.
- Spector, P. (2000). Industrial and Organizational Psychology. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Westman, M., Piotrkowski, Ch. S. (1999). Relationship Between Work and Family Life, Journal of Occupational Health Psychology, 4(4): 293-299.

Archive of SID

Prediction of Role Ambiguity and Conflict, job Burnout and Four Dimensions of stress spillover on Isfahan's Counsellors Based on Their Demographic Characteristics

* A. Aghaei
** D. Jalali
*** Z. Aslan
***R. Hasanzadeh

Abstract

The purpose of this study was predicting ambiguity and role conflict, burnout, and aspects of the four spillover counselors stress concentration centers of the city was based on some of their demographic characteristics. The research method was correlation and causal comparative. The main question was, is it possible to predict ambiguity and role conflict, burnout and stress spillover base on their demographic characteristics? The statistical population was the male and female Counselors working in counseling centers in Isfahan, including public and private counseling centers, among them 118 counselors were selected using simple random sampling. The assessment tools included stress spillover questionnaire (Grzywacz & Marks, 2000), the scale ambiguity and role conflict (Rizzo, House and Lirtzman, 1970), Burnout Inventory (Maslach, 2001) and demographic Characteristics questionnaire. The results by using stepwise multivariate regression analysis method showed that: role ambiguity cannot be predicted based on demographic Characteristics ($483 / 0 = F$ and $832 / 0 = P$). While role conflict ($54/38 = F$ and $000 / 0 = P$) and burnout ($66 / 6 = F$ and $017 / 0 = P$) can be predicted based on demographic Characteristics. Also results showed that there is a significant relationship between some of the stress spillover with each other ($05 / 0 > P$) and with ambiguity and role conflict and burnout ($05 / 0 > P$).

Keywords: role ambiguity, conflict, job burnout, stress spillover counselors, demographic characteristics

* Associate Professor, Department of Psychology, khorasgan(Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

** PhD student of Psychology, Isfahan Sciences and Research Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

*** Master degree student of psychology, khorasgan(Isfahan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran