

واکاوی سیر فرسودگی شغلی در میان معلمان زن شهرستان مریوان

How Job Burnout Develops among Female Teachers of Marivan City

دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۵/۱۳؛ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۴/۷/۲۷؛ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۹/۲۲

S. Safae Movahed (Ph.D.) & B. Javanroudi
(MA)

Abstract: This study was conducted to investigate the stages of job burnout formation among high school female teachers in Marivan. To do this, ten teachers with over twelve years of experience selected via three methods of simple, purposive, and snowball sampling were profoundly interviewed. The present study was done using phenomenological method. Results of data analysis indicated that job burnout includes five stages: 1. Realization of crisis; 2. Conflict; 3. Fatigue; 4. Crisis and 5. Deadlock. To ensure the validity of the data during the formation of the categories, the advisor's comments and during the final formation of the categories, the informers' comments were exerted.

سعید صفایی موحد^۱ و بیگرد جوانرودی^۲

چکیده: این پژوهش به منظور شناسایی مراحل شکل‌گیری فرسودگی شغلی در معلمان زن شاغل در مدارس متوسطه شهر مریوان صورت گرفته است. در این راستا با تعداد ۱۰ نفر از معلمان با بیش از ۱۲ سال سابقه کار، که با استفاده از سه روش نمونه‌گیری آسان، هدفمند و گلوله برفی انتخاب شده بودند، مصاحبه عمیق به عمل آمد. پژوهش حاضر با استفاده از روش پژوهش پدیدارشناسی صورت پذیرفته است. نتایج تحلیل داده‌ها با استفاده از راهبرد تحلیل و مضمون‌حاکمی از این است که فرسودگی شغلی در طی ۵ مرحله در بین معلمان زن شکل می‌گیرد: مرحله اول: تحقق رویا؛ مرحله دوم: تعارض؛ مرحله سوم: خستگی؛ مرحله چهارم: بحران؛ مرحله پنجم: بن‌بست. جهت حصول اطمینان از اعتبار داده‌ها در هنگام شکل‌گیری مقولات نظرات استاد راهنما و پس از شکل‌گیری مقولات نهایی نظرات اطلاع‌رسان‌ها اعمال گردید.

Key words: job burnout, Phenomenology, Female teachers, Marivan's city.

کلید واژه‌ها: فرسودگی شغلی، پدیدارشناسی، معلمان زن، شهر مریوان

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه تهران s_s_movahed@yahoo.com

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد تحقیقات آموزشی دانشگاه خوارزمی

مقدمه

با پیچیده‌تر شدن روزافزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها برای برآورده ساختن انتظارات جوامع، حساس‌تر و مهم‌تر شده است. به طوری که می‌توان اذعان کرد دنیای کنونی دنیای سازمان‌هاست و آنچه امروز در بین اهل فن و به اتفاق نظر به یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست. به عبارت دیگر، انسان‌ها به کالبد سازمان جان می‌دهند. بی‌تردید نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می‌تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به هدف‌های برنامه‌ریزی شده سازمان، بیشترین کارایی را داشته باشد و با توجه به حساسیت سازمان آموزش و پرورش برای دستیابی و اجرای موفقیت‌آمیز هر فعالیت آموزشی، افزون بر منابع مالی و ابزار و فناوری، وجود نیروی انسانی سالم و متعهد نقش اساسی را ایفا می‌کند. به عبارت دیگر تعهد کاری و واکنش عاطفی فرد نسبت به کار و هم‌چنین بالا بودن سلامت روانی، میزان تولید و قابلیت کار را افزایش می‌دهد (گرین هاو، ۱۹۷۵).

در هر سازمانی به منظور اثربخش نمودن امور و نیل به هدف‌های سازمانی از معیارهایی استفاده می‌کنند که اهم این معیارها عبارت‌اند از جذب، آموزش و حفظ نیروی انسانی کارآمد و متخصص در سازمان و از آن جایی که توانمندسازی کارکنان می‌تواند موجب حفظ نیروی انسانی متخصص شود، مدیران باید به دنبال شناخت عوامل مؤثر بر توانمندسازی کارکنان برای پیشبرد مأموریت‌ها، هدف‌ها، سیاست‌ها، خط‌مشی‌ها، و استراتژی‌های سازمان باشند و نیروی انسانی نیز از ارکان رشد و بقای سازمان محسوب می‌گردد (شمس مورکانی، ۱۳۹۰).

مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط فرویدنبرگر^۱ معرفی شد. پژوهشگران صاحب‌نظر در راستای شناخت این مفهوم تعاریف متعددی را ارائه داده‌اند. برای مثال پاینز^۲ و ارونسون^۴ (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را سندرم خستگی عاطفی و جسمانی می‌دانند که در نتیجه توسعه گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن علاقه و احساس نسبت به کار ایجاد می‌شود (تیموری، ۱۳۸۳). فاربر^۵ (۱۹۸۳) فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی می‌داند که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت‌فرساست، در وی ایجاد می‌شود. لیتز و مسلش (۲۰۰۵) فرسودگی شغلی را به‌عنوان یک پاسخ طولانی‌مدت به شرایط سخت کاری توصیف می‌کنند که حاکی از خستگی، بدبینی و بی‌کفایتی در کار می‌باشد.

1. Green have
3. Pines
5. Farber

2. Freudenberger
4. Aronson

به‌طور کلی رویکردهای مختلف نسبت به ماهیت و چیستی فرسودگی شغلی را می‌توان به شرح ذیل خلاصه نمود:

رویکرد کپنر^۱: در مدل کپنر، بین دو متغیر فشارها و آشفتگی روانی، رابطه مثبت وجود دارد. رویکرد بالینی: فرودنبرگر فرسودگی را یک حالت خستگی و تحلیل رفتگی می‌داند که از کار سخت و بدون انگیزه ناشی می‌شود. از این منظر مفهوم فرسودگی شغلی بیش از آن که به‌صورت نظری بیان شود به شکل تجربی مطرح شده است.

رویکرد روانشناختی-اجتماعی: این رویکرد به این نتیجه رسیده است که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی می‌باشد که از سه مؤلفه مرتبط به هم تشکیل شده است این مؤلفه‌ها عبارتند از: خستگی عاطفی؛ نگرش منفی در پاسخ به دیگران؛ عدم موفقیت فردی. رویکرد تعاملی چرنیس^۲: در مدل چرنیس، حرکت به سمت فرسودگی شغلی به ترتیب شامل مراحل زیر است: فشار روانی؛ آشفتگی روانی؛ مقابله دفاعی (ساعتچی، ۱۳۸۹).

پیشینه پژوهش

براساس جستجوهای انجام گرفته، تحقیقات کمی زیادی در زمینه فرسودگی شغلی، حیطه‌ها و آثار و پیامدهای مربوط به این موضوع انجام گرفته است، اما متأسفانه پژوهشی کیفی مرتبط با مقوله فرسودگی شغلی و چگونگی شکل‌گیری این پدیده در جامعه ایرانی در منابع داخلی یافت نشد.

اسکات^۳ (۲۰۰۱) به نقش عوامل محیطی در بروز فرسودگی شغلی اشاره می‌کند. بدین معنا که در محیط‌های کاری که دارای ویژگی‌های زیر باشند فرسودگی شغلی پدیدار می‌شود: ۱- فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران؛ ۲- رقابت سخت و فشرده؛ ۳- نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد؛ ۴- محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است. فرسودگی شغلی حاصل از قرار گرفتن در چنین محیط‌هایی، پیامدهای متنوعی را دربر دارد که افزایش نقل و انتقالات، غیبت از کار، کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی از آن جمله‌اند. این پیامدها هم‌چنین بر دریافت‌کنندگان خدمات نیز اثرات منفی بر جای می‌گذارند.

به سبب تأثیر فرسودگی شغلی بر افسردگی و اضطراب و به‌طور کلی بر سلامت روانی، گرینز (۱۹۹۳) دریافت که زمانی که فرسودگی شغلی بر فرد عارض نشود او می‌تواند خود را در مقابل افسردگی و اضطراب زندگی محافظت کند، در حالی که بیکاری کمتر از حالت اشتغال همراه با ناخشنودی و فرسودگی آسیب‌زاست.

1. Kepner
3. Scott

2. Charnis

چرنیس (۱۹۹۲) حرکت به سوی فرسودگی شغلی را شامل سه مرحله می‌داند. مرحله اول: فشار روانی که شامل فشارزاهای درون‌فردی، فشارزاهای بین‌فردی (تماس با مرجعان و رابطه با همکاران) و فشارزاهای سازمانی (تراکم کار، مقررات اداری، و فشار کار) می‌باشد. مرحله دوم: آشفتگی روانی که با مؤلفه‌های روان‌شناختی (عزت نفس پایین، خستگی عاطفی)، مؤلفه‌های جسمانی (سردرد و خستگی) و مؤلفه‌های رفتاری (اعتیاد به الکل و اختلالات خانوادگی) همراه است. این مرحله همان مؤلفه خستگی عاطفی در نظریه مازلاک و همکاران است. مرحله سوم: مقابله دفاعی است که به اثرات فرآیند فرسودگی روانی و کیفیت کمک ارائه شده به مراجعان از سوی افراد یا نهادهای کمک‌کننده مربوط می‌شود. در مدل چرنیس راهبردهای مقابله کارساز در مواجهه با فشارزها در نظر گرفته شده‌اند، راهبردهای مقابله کارساز به فرد اجازه می‌دهند تا با فشارزها به روشی عینی و واقع‌گرایانه مقابله کند، نه به‌صورت تغییرات ادراکی در قالب مکانیسم‌های دفاعی.

پژوهش‌های مازلاک و همکارانش (۱۹۸۱) نشان داد که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی و از سه مؤلفه مرتبط با هم تشکیل یافته است. این مؤلفه‌ها عبارت‌اند از: تحلیل یا خستگی عاطفی که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص اشاره دارد، در واقع حالات قبلی که دارای سطح انگیزشی بالا بوده است، در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای وی خسته‌کننده می‌شود. مؤلفه دوم تشکیل‌دهنده فرسودگی شغلی، تمایل به نادیده گرفتن فرد یا مراجع به صورت یک فرد انسانی است به‌طوری که او را از فردیت خود خارج و به‌صورت یک شیء غیرانسانی درک می‌کند (مسخ شخصیت). مسخ شخصیت در حرفه‌های انسانی به‌صورت تعامل با مردم به‌عنوان یک شیء و برحسب برجسب‌هایی که استفاده می‌شود، خود را نمایان می‌سازد. سومین مؤلفه از فرسودگی شغلی، احساس موفقیت فردی پایین است. در این مؤلفه که توجه کمتری را به خود جلب کرده است، احساس موفقیت فردی کاهش پیدا می‌کند، یعنی فرد احساس می‌کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست و یا به‌عبارتی دقیق‌تر، عملکرد یا موفقیت ادراکی مطرح است نه عملکرد و موفقیت واقعی.

محمدمدی (۱۳۸۷) پژوهشی با عنوان رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس متوسطه استان کردستان انجام داده است و نتایج حاصل از پژوهش او نشان داد که: ۱- بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. ۲- از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، مؤلفه تامین فرصت رشد و سپس مؤلفه قانون‌گرایی بیشترین تأثیر را بر سلامت سازمانی دارند.

خاکبازان (۱۳۸۵) نیز در پژوهشی با موضوع بررسی رابطه میان منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی نیشابور نشان داد که ۱- بین منبع کنترل درونی و بیرونی

واکاوی سیر فرسودگی شغلی در میان معلمان زن شهرستان مریوان ۷۳

معلمان زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده نشد. ۲- میزان فرسودگی شغلی در مؤلفه عملکرد شخصی معلمان زن به طور معناداری پایین تر از فرسودگی شغلی در مؤلفه عملکرد شخصی معلمان مرد است. ۳- از روی نمرات فرسودگی شغلی می توان نمره کنترل (جهت گیری بیرونی) معلمان را پیش بینی کرد. ۴- قدرت پیش بینی فرسودگی شغلی در مؤلفه خستگی عاطفی بیشتر از فرسودگی شغلی در مؤلفه عملکرد شخصی و مسخ شخصیت است.

قدیمی مقدم و طباطبایی (۱۳۸۵) در یک پژوهش با عنوان شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمانی آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی، و با نمونه ای ۱۰۶۸ نفری در استان کرمان به نتایج زیر دست یافتند. ۱- در اکثر آزمودنی ها درجاتی از فرسودگی شغلی (خفیف تا شدید) وجود دارد. ۲- تفاوت فرسودگی شغلی معلمان مقاطع آموزشی سه گانه و کادر اداری در چند مورد معنادار است. ۳- میزان فرسودگی شغلی معلمان و کارکنان مرد بیشتر از زنان است. ۴- بین فرسودگی شغلی و مدرک تحصیلی رابطه مثبت وجود دارد. ۵- میزان فرسودگی شغلی در معلمان و کارکنان شهرها و نواحی مختلف، متفاوت است؛ به طوری که میزان این متغیر در معلمان شهرهای بزرگ تر، بیشتر است. در تبیین این که چرا فرسودگی شغلی در معلمان شهرهای بزرگ تر بیشتر است، شاید بتوان به این عامل اشاره کرد که در این مراکز جدای از فشارهای عصبی-روانی مشابه شهرهای کوچک تر ارتباطات انسانی و روابط عاطفی کم تر و محدود تر و مشکلات مالی و اقتصادی بیشتر است. در حالی که در شهرستان های کوچک تر، هم مشکلات مالی بسیار کمتر است، هم درآمدها با هزینه ها هماهنگ تر هستند و هم ارتباطات دوستانه و صمیمانه بیشتر است که تمامی این موارد به تخلیه هیجانی و کاهش بار اضطراب در معلمان و کارکنان شهرهای کوچک کمک می کند.

هدف و سؤال اصلی پژوهش

هدف اصلی پژوهش حاضر، شناسایی سیر شکل گیری فرسودگی شغلی در معلمان زن شاغل در مدارس متوسطه شهر مریوان می باشد.

برای دستیابی به این هدف، سؤال زیر مطرح شد:

- زنان شاغل در پست دبیری در مدارس متوسطه شهر مریوان چه روندی را در سال های تجربه کاری خود طی نموده اند تا به این مرحله از فرسودگی شغلی رسیده اند؟

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با استفاده از روش پژوهش پدیدارشناسی صورت پذیرفته است. تحقیق کیفی عبارت از مجموعه فعالیتهایی (چون مشاهده، مصاحبه و شرکت گسترده در فعالیت های

پژوهشی) است که هر کدام به‌نحوی محقق را در کسب اطلاعات دست اول، درباره‌ی موضوع مورد تحقیق یاری می‌دهند. بدین ترتیب، از اطلاعات جمع‌آوری شده، توصیف‌های تحلیلی، ادراکی و طبقه‌بندی‌شده حاصل می‌شود. در روش مورد بحث، دسترسی به اطلاعات؛ یعنی زندگی کردن با مردم مورد پژوهش، یادگیری فرهنگ آن‌ها از جمله مبانی ارزشی، عقیدتی و رفتاری، زبان و تلاش برای درک احساس، انگیزش و هیجان‌های آن‌ها است. محقق کیفی، رفتار اجتماعی را به این دلیل درک می‌کند که خود را به‌جای دیگران قرار می‌دهد (دلاور، ۱۳۸۵). پدیدارشناسی نیز یکی از سنت‌های پژوهش‌های کیفی است که هدف آن شناسایی معنایی می‌باشد که افراد به تجارب زیسته خود می‌بخشند.

فرآیند تحلیل داده‌ها در پژوهش حاضر به شرح ذیل و با استفاده از روش تحلیل مضمون صورت گرفته است.

- شناسایی اطلاع‌رسان‌هایی که دچار فرسودگی شغلی شده‌اند (با استفاده از پرسشنامه و ...).
- انجام مصاحبه با این اطلاع‌رسان‌ها (این مصاحبه‌ها توسط ضبط صوت ثبت شده‌اند).
- پیاده نمودن مصاحبه‌ها روی کاغذ.
- تحلیل مضامین اولیه (شامل: خواندن خط به خط داده‌ها، استخراج مفاهیم و جملات اصلی، تشکیل مقولات و مضامین اولیه).
- تحلیل مضامین ثانویه (شامل طبقه‌بندی داده‌ها، مشخص نمودن زیر طبقات، تشکیل طبقات نهایی).

گروه هدف و مکان پژوهش

جامعه این پژوهش، دبیران زن شاغل در دوره متوسطه (دوره اول و دوم) شهرستان مریوان را شامل می‌شود. نمونه‌گیری در این پژوهش در چارچوب منطبق نمونه‌گیری در روش پدیدارشناسی و به صورت هدفمند انجام شده است. نکته مهم در نمونه‌گیری مبتنی بر هدف آن است که در واقع حوادث و تجربیات، هدف نمونه‌گیری هستند، نه خود افراد. بنابراین حجم نمونه ممکن است به تعداد افراد، تعداد مصاحبه‌ها و یا حوادث نمونه‌گیری شده اطلاق گردد (ادیب حاج باقری، ۱۳۸۵). در این پژوهش نمونه‌گیری به سه صورت انجام گرفته است:

- ۱- نمونه‌گیری آسان: در این روش از افراد در دسترس یا داوطلب استفاده می‌شود. این روش معمولاً برای شروع نمونه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد.
- ۲- نمونه‌گیری ملاک‌محور: در این روش، هدف شناخت تجربیات همه‌ی گروه‌های شرکت‌کننده در پژوهش می‌باشد. طی این مرحله از طریق پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل تعدادی از همکاران که در معرض فرسودگی بودند انتخاب شدند.

واکاوی سیر فرسودگی شغلی در میان معلمان زن شهرستان مریوان ۷۵

۳- نمونه‌گیری گلوله برفی: در این روش محقق از اولین اطلاع‌رسان‌ها که معمولاً به روش آسان انتخاب شده‌اند می‌خواهد که اگر افراد دیگری را می‌شناسند که در زمینه مورد بررسی دارای تجربیات و دیدگاه‌هایی هستند، برای شرکت در مطالعه معرفی نمایند (ادیب حاج باقری، پرویزی و صلصالی، ۱۳۸۶).

بدین ترتیب در پژوهش حاضر تعداد ۱۰ نفر از دبیران شاغل در مدارس متوسطه به‌عنوان اطلاع‌رسان شرکت نمودند.

در پژوهش‌های کیفی هنگام صحبت در مورد اعتبار یافته‌ها و نتایج حاصل از تحقیق، از مفهوم قابلیت اعتماد صحبت می‌شود (تدلی^۱ و تشکری^۲؛ ۲۰۰۹) که خود دارای دو بعد اصلی است: الف- اعتبار: نتایج پژوهش تا چه اندازه مورد قبول اطلاع‌رسان‌های شرکت‌کننده در آن است. در پژوهش حاضر مقولات و نتایج برای تأیید میزان اعتبار آن به شرکت‌کنندگان ارائه شد و نظرات آن‌ها در ارائه گزارش نهایی مدنظر قرار گرفت، و ب- قابلیت انتقال: نتایج پژوهش تا چه اندازه در موقعیت‌های مشابه دیگر قابل تعمیم است. به‌طور کلی، اقدامات صورت گرفته در این پژوهش جهت حصول قابلیت اعتماد به شرح ذیل می‌باشند:

- جهت کسب اطمینان از اعتبار کدگذاری‌ها، مقولات تشکیل‌شده و نام‌گذاری شده توسط پژوهشگر اول به وسیله استاد راهنمای پژوهش مورد بازبینی قرار گرفت. در نهایت با اعمال برخی از نظرات و کسب اجماع، مقولات نهایی شکل گرفتند. همچنین با توجه به این که مقولات می‌باید دارای دو ویژگی جامعیت و مانعیت باشند، نظر استاد نیز اخذ شد و در نهایت مقولات به نحوی که در مقاله حاضر آمده‌اند، شکل گرفتند.

- مقولات نهایی با اطلاع‌رسان‌های پژوهش در میان گذاشته شدند. نظرات این افراد نشان داد که مقولات شکل گرفته و نتایج استخراج شده انعکاسی نسبتاً صحیح از دیدگاه‌های آن‌هاست.

یافته‌های پژوهش

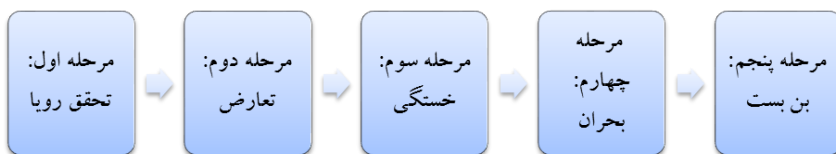
هر چند استفاده از واژه فرسودگی شغلی به صورت گسترده از دهه ۷۰ میلادی رواج یافت اما همین واژه را می‌توان در رمانی از "گرینی" مشاهده کرد. وی در این داستان به بررسی زندگی معماری می‌پردازد که در اثر خستگی روانی و احساس یأس و ناامیدی، شغلش را ترک کرده و به جنگل‌های آفریقا پناه می‌برد (ماسلاچ، ۲۰۰۱)

بنابراین نشانگان (سندرم) فرسودگی شغلی یک حالت از پا افتادگی بدنی-هیجانی است که از فشارهای هیجانی پی در پی ناشی می‌شود و با درگیری شدید با دیگران برای دوره‌های درازمدت همراه است. در هنگام فرسودگی شغلی فرد مبتلا به‌ویژه سه علامت مهم را نشان می‌دهد:

1. Teddlie

2. Tashakori

افسردگی، خستگی، یأس. در حالت شدید فرد حتی ممکن است به فکر خودکشی یا دست کم تغییر دادن شغل خود برآید چرا که دائماً با این واقعیت که کارش ثمر بخش نیست مواجه می‌شود، مثل پزشکی که به‌طور دایم شاهد مرگ بیماران خود است، روانشناسی که با عود مکرر بیماری در مراجعان خود مواجه است، معلمی که نمرات دانش‌آموزان خود را دلچسب نمی‌بیند. همکارانی که در این پژوهش و در مصاحبه‌ها شرکت کرده‌اند نیز به نوعی درگیر با این پدیده بودند. در پایان پژوهش پنج مرحله را که معلمان نمونه پژوهش طی نموده‌اند تا به این نقطه و مرحله از زندگی کاری رسیده‌اند، شناسایی شدند. در ادامه این مراحل و عوامل مؤثر در شکل‌گیری هر کدام به تفصیل مورد بحث و بررسی قرار می‌گیرند.



شکل ۱. سیر شکل‌گیری فرسودگی شغلی در بین معلمان نمونه پژوهش

مرحله اول: تحقق رویا

در این مرحله به گفته همه اطلاع‌رسان‌ها، شور و شغف و انرژی زیادی برای حضور در کلاس درس داشته‌اند چرا که رؤیای چند ساله‌شان برای حضور در یک کلاس درس واقعی تحقق یافته است. اکثر دبیرانی که در این پژوهش حضور داشتند در رشته‌های دبیری از دانشگاه یا مراکز تربیت معلم فارغ‌التحصیل شده‌اند. در نتیجه در دوران تحصیل واحدهای عملی را در مدارس و کلاس‌های درس گذرانده‌اند، و این حضور باعث شده که رؤیای حضور در یک کلاس واقعی و به عنوان دبیر را در ذهن پیروانند؛ رؤیایی که نه تنها از دوران دانشجویی که از خیلی وقت قبل در ذهن آن‌ها نقش بسته است. هر چند چگونگی آن بالطبع متفاوت است. به‌طور مثال یکی از دبیران این‌گونه رویایش را بیان می‌کند: "از کلاس پنجم و بعد از خواندن درس باغچه‌بان، علاقه شدیدی به شغل معلمی پیدا کردم. این که بتوانم با اون عشق و علاقه به مدرسه برم، برای بچه‌ها بتونم هر چی رو در توان دارم انجام بدم، و خلاصه تمام عشق به کار رو در اون مسیر می‌دیدم. پس هیچ‌وقت به این فکر نکردم که می‌تونم شغلی غیر از معلمی داشته باشم و احساس می‌کردم نمی‌تونم هیچ کار دیگری رو انجام بدم. پس با این تفصیل در هنگام انتخاب رشته کنکور با وجود اینکه رتبه خیلی خوبی داشتم و میتونستم رشته‌های پزشکی و پیراپزشکی رو انتخاب کنم، اما وارد دنیای رویایی دبیری شدم." اطلاع‌رسانی دیگر بیان می‌کند: "من در یک خانواده فرهنگی بزرگ شدم، برادرها و چندتایی از اقوام نزدیک ما در آموزش و پرورش شاغل بودند،

همین دلیل باعث شد که همیشه خودم رو به‌عنوان یک معلم تصور کنم. دبیری که با دانش‌آموزانم دوست باشم، فضای گرمی رو با همکارانم تجربه کنم، و به این ترتیب وارد دانشگاه تربیت دبیر شدم". و همه اطلاع‌رسان‌های پژوهش با تصوراتی تقریباً مشابه با گفته‌های سایر افراد نمونه، کار خود را با شور و شغف زیاد آغاز نمودند. داستان آغاز به کار هر کدام از این دبیران خود ماجرابی بود سرشار از انرژی. یکی از اطلاع‌رسان‌های پژوهش عنوان می‌کند که: "روز اول حضور در مدرسه احساس عجیبی داشتم، یک حس دوگانه، هم خوشحال و شاد از اینکه وارد کلاس درس و مدرسه می‌شدم، هم مضطرب بودم از این‌که می‌بایست یک کلاس را با تعدادی دانش‌آموز دبیرستانی اداره کنم. به هر حال وارد کلاس شدم، چند دقیقه ابتدایی کلاس نمی‌تونستم هیچ واکنشی داشته باشم ولی هر طور بود هیجان خودم رو کنترل کردم و پس از حضور و غیاب، تدریس رو شروع کردم، و آن‌چنان احساس زیبایی داشتم و در اون کلاس آرامش رو تجربه کردم، که حالا بعد از ۱۸ سال هنوز بهترین کلاس به‌شمار می‌آید."

و به این ترتیب همه شرکت‌کنندگان در پژوهش، براساس اظهارات‌شان شغل مورد علاقه خود را در نهایت علاقه آغاز کردند و هیچ‌گاه به ذهن آن‌ها خطور نمی‌کرد که خیلی زود این علاقه، شور و نشاط به اضطراب، دغدغه و خستگی ختم می‌شود.

مرحله دوم: تعارض

با توجه به جنسیت اطلاع‌رسان‌های پژوهش (زن) و زندگی در یک جامعه سنتی، اکثریت آن‌ها در ابتدای شروع زندگی شغلی‌شان ازدواج کرده و بدین ترتیب با ورود همسر و فرزند مرحله جدیدی از سیر تحول شغلی آن‌ها آغاز گردیده است. در واقع هیچ بستری از نظر قدرت و گستردگی تأثیر با خانواده برابری نمی‌کند. خانواده پیوندهایی را بین افراد برقرار می‌کند که منحصر به‌فرد هستند. ارتباط‌های صمیمانه و خشنودکننده خانوادگی، سلامت جسمانی و روانی را در سرتاسر دوره رشد پیش‌بینی می‌کند. در مقابل منزوی شدن از خانواده یا بیگانگی با آن، اغلب با مشکلات رشد ارتباط دارد. برطبق نظریه سیستم‌های بوم‌شناختی، تأثیرات دو سویه‌ای وجود دارند که در آن‌ها اعضای خانواده تأثیرات دوجانبه‌ای بر یکدیگر دارند. در واقع اصطلاح سیستم به شبکه‌ای از روابط وابسته به هم اشاره دارد. این تأثیرات به‌طور مستقیم و غیرمستقیم عمل می‌کنند. در تأثیرات مستقیم، اگر ارتباط محبت‌آمیز و صبورانه باشد، پاسخ‌هایی یاری‌گرانه و هماهنگ را ایجاد می‌کند، در حالی که خشونت و ناشکیبایی موجب خشم و مخالفت می‌شود. هر یک از این واکنش‌ها به نوبه خود اتصال جدیدی را در زنجیره تعامل ایجاد می‌کند. در مورد اول پیام مثبت ادامه می‌یابد و در مورد دوم پیام منفی یا اجتناب روی می‌دهد. در هر مورد، رفتار

یک عضو خانواده به ادامه نوعی تعامل در دیگری کمک می‌کند که یا به سلامت روان‌شناختی کمک کرده یا آن را تضعیف می‌کند (برک، ۱۳۹۰).

اطلاع‌رسان‌های پژوهش نیز در دومین یا سومین سال اشتغال خود و مواجهه با مشکلات و مسائل تأهل و مسئولیت مادری، یک نوع حس تعارض نقش در آن‌ها ایجاد گردیده است که بعضی از آن‌ها در هنگام مصاحبه و گفتگو در مورد این مرحله اصطلاح جالبی را بکار می‌بردند، **میگ میگ!!!** و بعد از بررسی وجه تسمیه آن، اطلاع‌رسان‌ها بیان می‌کردند که با توجه به نقش‌های متفاوتی که در این برهه از زمان داشته و مجبور بوده‌اند تا این نقش‌ها را چه بسا به‌طور هم‌زمان ایفا نمایند، باید با سرعتی زیاد همانند میگ میگ (اشاره معلمان زن به کارتونی است با همین عنوان!!) وظایف‌شان را انجام داده تا در هیچ یک از آن‌ها خللی ایجاد نگردد. اشاره یکی از اطلاع‌رسان‌ها بدین صورت است: "در یکی دو سال اول اشتغال به این دلیل که تنها مسئولیت من تدریس بود از کارم لذت می‌بردم و هیچ مسئله دیگری نمی‌توانست من را اذیت کند. بعد از تموم شدن مدرسه با وجود خستگی زیاد چون زمان فقط به خودم اختصاص داشت در واقع سرمست بودم، اما پس از ازدواج و تولد اولین فرزند این شرایط کاملاً تغییر کرد. در این شرایط نه تنها نقش‌ها و مسئولیت‌هایم به‌طور ملموس افزایش یافت که این نقش‌ها خیلی با هم تفاوت داشتند." در واقع اطلاع‌رسان‌های پژوهش در این مرحله با تعارض نقش و تداخل مسئولیت‌های متنوع و متفاوت مواجه بوده‌اند. در یکی از این نقش‌ها که همان مادری بود، زن می‌بایست در تمام طول روز و بدون وقفه از فرزندش مراقبت کند و این مراقبت می‌توانست شرایط سخت بیماری فرزند را نیز به‌همراه داشته باشد، و در نقشی دیگر که همانا تدریس و حضور در مدرسه بود، می‌بایست از قوانینی سخت و بدون منعطف مدرسه اطاعت کند و تعاملی منطقی و خستگی‌ناپذیر با دانش‌آموزان و کادر اجرایی آموزشگاه داشته باشد. نقش‌های مختلف دیگری را نیز زنان شاغل می‌بایست در نظر می‌گرفتند به‌طور مثال نقش همسری، نقش فرزند برای خانواده خود و برای خانواده همسر. در این تعدد نقش‌ها اگر همسر برای این زنان یاری‌دهنده نباشد به‌طور قطع خستگی مفرط و دلزدگی از نقش را ایجاد خواهد کرد. که با توجه به گفته اطلاع‌رسان‌های ما این همکاری و درک متقابل از سوی همسر آن‌چنان چشم‌گیر نبوده و باعث ایجاد دلزدگی در آن‌ها شده است. به‌طور مثال یکی از اطلاع‌رسان‌ها این‌گونه بیان می‌کند که: "همیشه خستگی و استرس محل کار و دغدغه‌های آن را همراه خود به خانه می‌آوردم به امید التیام آن، اما محیط خانه هم استرس و خستگی خود را داشت و به این ترتیب کم‌کم از حضور در مدرسه خسته شدم و شور و شغفی که در اوایل کار داشتم، رنگ باخته بود." اطلاع‌رسانی دیگر این مرحله را این‌گونه توصیف می‌کند: "در سال‌های ابتدایی تدریس همواره بدون هیچ‌گونه تأخیری در مدرسه حاضر می‌شدم و به‌عنوان یکی از دبیران موفق و منظم شناخته شده بودم. اما

پس از تولد اولین فرزند و با توجه به شرایط حساس، سخت و اجتناب‌ناپذیری که با آن روبه‌رو شدم، برای اولین بار نیم ساعت با تأخیر به مدرسه رسیدم، برخوردی که کادر اجرایی آموزشگاه با من داشتند به گونه‌ای بود که با دبیری نامنظم برخورد می‌کنند و این برای من بسیار سخت و دردناک بود". پس می‌توان گفت که عواملی هم‌چون درک متقابل همسر، قوانین غیرمنعطف مدارس و عدم همکاری عوامل آموزشگاه باعث شکل‌گیری مرحله تعارض نقش در آغاز روند سیر فرسودگی شغلی در اطلاع‌رسان‌های این پژوهش شده است.

مرحله سوم: خستگی

با توجه به آن‌چه در مرحله دوم آمد، اطلاع‌رسان‌های پژوهش به نقطه‌ای از احساس دلزدگی رسیده‌اند که شور و شغف آغازین کار را از دست داده و اگر این احساس با عوامل دیگری تقویت نمی‌گردید چه بسا دلزدگی نیز افزایش پیدا نمی‌کرد. اما با توجه به این‌که هر سیستمی شرایط و مسائل مختص به خود را دارد و با توجه به تعریف سیستم، این عوامل دیگر اجزای سیستم را نیز خودبه‌خود درگیر می‌کند، سیستم آموزشی نیز از این قاعده مستثنی نبوده و به‌طور قطع مسائل جاری در سیستم آموزشی همه اجزاء را با خود همراه می‌کند. اطلاع‌رسان‌های پژوهش نیز پس از این‌که انرژی اولیه خود را از دست‌یافته دیده‌اند، پس از چهار یا پنج سال تجربه کاری، دیگر سیستم به نظر آن‌ها یک سیستم منحصر به فرد و عاری از مشکلات نمی‌باشد. به این ترتیب معلمان به هر کدام از مسائلی که تا قبل از آن ساده به نظر می‌رسیده‌اند، به‌عنوان یک سد و عامل دلزدگی می‌نگرند. از عوامل سیستمی دیگر که باعث ایجاد خستگی در فرد می‌شود می‌توان به این عوامل اشاره کرد: عدم انتقادپذیری عوامل اجرایی آموزشگاه و مسئولان ادارات، محیط فیزیکی مدارس، بی‌انگیزگی دانش‌آموزان، قوانین دست و پاگیر و باید و نبایدهای آموزش و پرورش، برخورد حراستی و پلیسی با برخی مسائل ساده آموزشی، محتوای قدیمی کتاب‌ها. یکی از اطلاع‌رسان‌ها ورود به این مرحله را این‌گونه بیان می‌کند که: "برای انجام یک کار آموزشی به تعدادی نقشه و وسایل آزمایشگاهی نیاز داشتیم و با توجه به این‌که آموزشگاه فاقد این ابزار بود پس درخواست وسایل خود را ابتدا به مدیریت مدرسه تحویل دادم، پس از این‌که مدیر آموزشگاه بیان کردند که به دلیل کمبود بودجه توانایی خرید این وسایل را ندارند، بنا به پیشنهاد ایشان درخواست خود را به اداره آموزش و پرورش شهر بردم. برخوردی که آن روز و در آن شرایط با من شد را هیچ‌وقت فراموش نخواهم کرد. در هنگام ارائه درخواست مسئول یکی از واحدهای اداره در آن‌جا حضور داشتند. پس از توضیحات بنده و این‌که وجود این نقشه‌ها باعث درک بهتر در دانش‌آموزان می‌گردد، مسئول نامبرده مرا به گوشه‌ای فراخواند و با لحنی تند و تهدیدآمیز گفتند که تو به‌عنوان یک معلم فقط باید به فکر تدریس کتاب باشی نه اینکه به دنبال تهیه

وسایل باشی، با همان امکانات موجود کارت را انجام بده و هرگز برای درخواست هیچ وسیله‌ای مراجعه نکن. و پس از این قضیه آن چنان دلهره‌ای در من ایجاد گردید که نه تنها شوق آموزش را از من گرفت که خستگی مفرطی را در من ایجاد نمود. "اطلاع‌رسانی دیگر این‌گونه بیان می‌کند که: "یکی از عواملی که باعث گردید تا خستگی و دلزدگی من بیشتر شود کتاب‌های درسی بود. کتاب‌هایی که ما در حال حاضر تدریس می‌کنیم خیلی با آن چه به‌عنوان استاندارد می‌شناسیم، فاصله دارد. کتاب‌هایی که با سطح آگاهی دانش‌آموزان و شرایط اجتماعی بسیار غریب است. به‌طور مثال در کتاب‌های ما عنوان می‌شود که پیاز کیلویی دو تومان یا از این دست تناقضات. و این عدم همخوانی محتوای کتاب با واقعیت‌های جامعه باعث تمسخر درس و آموزش شده است. و من نمی‌توانم از دانش‌آموزانم انتظار داشته باشم که دیگر مطالب کتاب را نیز به‌طور کامل قبول داشته باشند. " معلمی دیگر می‌گوید: "در یکی از مدارسی که تدریس داشتم از همان اوایل سال تحصیلی دانش‌آموزان مستعد را شناسایی کردم و در ساعاتی خارج از ساعات آموزشی کلاس‌های تکمیلی برایشان برگزار کردم و آن‌ها را برای المپیادهای مختلف و البته مرتبط با رشته خودم آماده نمودم. اتفاقاً همان دانش‌آموزان هم موفق به کسب رتبه‌های خوب شهرستانی و استانی شدند. ولی مدیر آموزشگاه که از تلاش‌های من هم خبر داشت بدون هیچ‌گونه تشکر و تقدیری از کنار این قضیه گذشت و این برخورد و بسیاری دیگر از این دست برخوردهای گزینش شده که همیشه تقدیرنامه مختص به عده‌ای خاص بود، در من یک نوع پا پس کشیدن از کارهایم ایجاد نمود و احساس خستگی (از تلاش‌های خارج از وظیفه) را هم چنان با خود همراه داشتم و این خستگی هر روز و با هر برخوردی بیشتر می‌شد. " با توجه به مصاحبه‌های انجام گرفته این مرحله از فرسودگی شغلی تقریباً طولانی‌ترین مرحله می‌باشد و گاهی شاید تا ۶ سال ادامه می‌یابد. دلیل این امر را می‌توان در این عامل یافت که افراد هنوز آمیدی به تغییر شرایط سیستم دارند و امیدوارند بتوانند شرایط کاری را تحت تسلط خود قرار دهند. پس واکنش این افراد به مسائل پیش آمده کمی محتاطانه می‌باشد و بیشتر دوست دارند تا از بزرگ‌نمایی بیش از حد مسائل اجتناب کنند.

مرحله چهارم: بحران

اطلاع‌رسان‌های پژوهش در این مرحله به یک سطح از خستگی رسیده‌اند که با حضور در مدرسه و پس از گذشت مدت زمانی کوتاه احساس خستگی می‌کنند و در نتیجه تعامل پیشین آن‌ها با محیط و تحمل ناملازمات محیط کار دچار اختلال می‌شود. بدین معنا که اگر تا پیش از آن روابطی آرام و خونسرد داشته‌اند و به‌راحتی از کنار بی‌انضباطی دانش‌آموزان گذشته‌اند و جو شلوغ کلاس برای آن‌ها طبیعی جلوه می‌نمود و به سهولت قادر به تحمل برخوردهای سنگین

همکاران بوده‌اند، در این مرحله این‌گونه تعاملات برایشان سخت می‌نماید و به راحتی نمی‌توانند از کنار این شرایط عبور کنند. توانایی برقراری ارتباط گرم و صمیمی با همکاران و دانش‌آموزان در آنان کاهش می‌یابد و بدین ترتیب وارد مرحله جدیدی در سیر فرسودگی شغلی می‌شوند که با توجه به عناوین و مطالب مطروحه از سوی اطلاع‌رسان‌ها به عنوان بحران نام برده می‌شود. در مرحله بحران، معلمان به سطحی از دلزدگی رسیده‌اند که بیش از پیش خواهان دوری گزیدن از فضای آموزشگاه، فضای کلاس، مدرسه و اماکن اداری هستند. به گونه‌ای که دبیران مصاحبه شونده عنوان کرده‌اند که حتی برای انجام کارهای اداری به هیچ عنوان به اداره آموزش و پرورش مراجعه نمی‌کنند و اگر مجبور به این امر باشند به‌طور معمول همسر یا شخصی دیگر را برای پیگیری امورات شخصی مأمور می‌کنند و نیز به مرحله‌ای رسیده‌اند که علاقه‌ای به حضور در جمع همکاران در زنگ‌های تفریح نداشته و معمولاً خود را با کارهای شخصی سرگرم می‌کنند، البته وجود امکاناتی هم چون موبایل، تبلت و لب تاپ این فاصله گرفتن از جمع را بیشتر میسر نموده است. افراد در این مرحله در روابط خانوادگی و برخورد با اطرافیان هم دچار مشکل شده و خستگی و دلزدگی مفرط را به سایر محیط‌های زندگی‌شان منتقل کرده و در همه جا بیان می‌کنند که از حضور در کلاس و مدرسه خسته شده‌اند.

با توجه به متن مصاحبه‌ها، علاوه بر خستگی روحی، عامل سیستمی دیگری که در این مرحله وارد روند می‌گردد، روابط آسیب‌رسان همکاران با یکدیگر می‌باشد. به این معنا که بنا به گفته اطلاع‌رسان‌ها، در روابط همکاران صداقت و شفافیت گذشته از بین رفته و تقریباً اعتماد بین آن‌ها خدشه‌دار شده است و این عدم ارتباط گرم و شفاف با دیگر کارکنان سازمان (مدرسه)، گذر زمان را برایشان سخت و طولانی و همراه با خستگی مفرط کرده است و این مسأله تداوم‌بخش اجتناب بیشتر آن‌ها از حضور در این محافل می‌گردد. هم‌چنین اجتناب آن‌ها، در یک دور باطل تخریب بیشتر روابط بین همکاران را به دنبال خواهد داشت. در کنار این مسائل، توجه بیش از حد سیستم آموزشی به نتایج کمی و قبولی‌های صد در صدی، باعث گردیده تا معلمان از کار و اثر‌گذاری نقش خود دچار یأس شوند و همین یأس مزید بر سایر دلایل سیستمی، آن‌ها را از کلاس و مدرسه دور کرده است. اطلاع‌رسان‌های این پژوهش معتقدند که وجود مسائل اجتماعی، دلزدگی آن‌ها را افزایش داده و به سطحی از بحران رسانده است که از بازنشستگی پیش از موعد و دوری گرفتن از مدرسه و محیط کار به‌صورت داوطلبانه استقبال می‌کنند. از جمله مسائل دیگری که این معلمان مطرح نمودند این است که دیدگاه اولیا به نقش معلم دچار تزلزل گشته و معلمان مانند گذشته، شأن و منزلت اجتماعی شایسته‌ای ندارند. در کنار این برخوردهای اجتماع، وضعیت اقتصادی و معیشتی معلمان به خصوص در چند سال گذشته و سیل گرانی و وجود تحریم‌ها، فشار مضاعفی را به معلمان وارد نموده که این فشار هر چه بیشتر آن‌ها را از محیط کار

دلزده کرده است. با توجه به مصاحبه‌های انجام گرفته، بیشتر اطلاع‌رسان‌ها در این مرحله از فرسودگی قرار دارند و این تعداد از معلمان در حال روز شماری برای فرا رسیدن زمان بازنشستگی هستند تا بنا به گفته خودشان از باید و نبایدهای منطقی و غیرمنطقی سیستم خلاص شوند. البته برای اینکه این گذر زمان برای آن‌ها سریع‌تر باشد در سال‌های باقی مانده خدمت معمولاً دوست دارند از پست تدریس خارج شده و در پست‌های دیگری در مدرسه کار کنند تا از این طریق بتوانند حجم کاری خود را کاهش دهند.

مرحله پنجم: بن بست

این مرحله را می‌توان شدیدترین حالت فرسودگی شغلی دانست. فرد در این مرحله از هر موقعیتی برای کم‌کاری در محیط آموزشی، غیبت‌های مکرر از مدرسه، بی‌نظمی‌های فراوان بهره می‌برد و حتی از نظر ظاهری نیز به نامقبول‌ترین و هنجارشکنانه‌ترین شکل ممکن در مدرسه حضور می‌یابد. این فرد در برابر هرگونه تغییر و تحول آموزشی مقاومت می‌کند و در زمان حضور در کلاس درس کمترین زمان را برای تدریس اختصاص می‌دهد و در بقیه زمان کلاس تقریباً در حالت خواب‌آلودگی به سر می‌برد. معلم زن در این مرحله نه تنها هیچ اشتیاقی برای حضور در مدرسه ندارد، که در کمال خستگی پای در مدرسه می‌گذارد، حتی اگر بعد از چند روز تعطیلات به مدرسه بیاید این خستگی همچنان در ظاهر و نحوه گفتار وی تأثیر گذار می‌باشد. نحوه پوشش این همکار نیز به خوبی معرف میزان خستگی ایشان می‌باشد، بدین طریق که حتی فرزندان و اطرافیان نیز (به گفته خود همکار) از طرز پوشش ایشان ناراحت می‌باشند. او از هرگونه تغییر در نظام آموزشی نیز نه تنها استقبال نکرده که کاملاً در برابر این تغییرات مقاومت می‌کند. بالاخص با تغییر نظام آموزشی در سال‌های اخیر که منجر به تغییر در کتب درسی و شیوه‌ی تدریس گردیده است، به هیچ عنوان حاضر به تغییر روش مدیریت کلاس و تحول در تدریس کتب جدید نمی‌باشد و هم‌چنان با همان روش‌های منسوخ کلاس را اداره می‌کند، این قضیه عدم رضایت دانش‌آموزان و عوامل مدرسه را به‌همراه دارد و در نهایت این مسائل خود باعث می‌شوند تا وی از هر فرصتی جهت غیبت از محل کار بهره‌برد و حتی اگر در کلاس درس حضور یابد به سرعت تدریس خود را به اتمام می‌رساند.

بحث و نتیجه‌گیری

با نگاهی گذرا به ۵ مرحله فوق‌الذکر می‌توان گفت که فرسودگی شغلی دارای سیری تدریجی و مخرب است که هر مرحله از آن می‌تواند پیامدهای تأثیرگذار ناخوشایندی به جای گذارد. البته این پیامدها در مورد مرحله اول (تحقق رویا) نه تنها ناخوشایند نبوده که باعث گردیده لحظات زیبایی هم برای معلم و هم برای دانش‌آموز فراهم سازد. مرحله دوم (تعارض) که در واقع شروع

سیر تحول فرسودگی شغلی می‌باشد به فاصله کوتاهی از مرحله اول خود را نمایان می‌سازد، در این مرحله معلمان زن به دلیل رویارویی با مشکلات زندگی خانوادگی به نوعی دچار احساس خستگی مفرط می‌شوند. به نظر می‌رسد اگر در این مرحله معلمان زن، همراهی و همکاری و درک متقابل همسر را داشته باشند و سیستم آموزشی با این معلمان سازگاری بیشتر داشته باشد، روند فرسودگی را در ابتدای راه کند می‌سازد. مرحله سوم (خستگی) در طول این مرحله که طولانی‌ترین مرحله از روند می‌باشد، عوامل سیستماتیک بیشترین اثرات خستگی را در فرد در پی دارد. به این ترتیب می‌توان گفت که اگر بتوان سیستم آموزشی را ارتقای داده و انعطاف‌پذیری عوامل اداری، حراستی و اجرایی مدارس را به شکل مؤثری افزایش بدهیم، می‌توان روند افزایشی احساس خستگی را در معلمان زن متوقف نمود و سیر فرسودگی را خودبه‌خود کند سازیم. مرحله چهارم (بحران) در این مرحله اطلاع‌رسان‌های پژوهش به دلیل اینکه عوامل مؤثر در فرسودگی نه تنها کنترل نگردیده که در هر مرحله با همراهی عوامل بیشتری تشدید شده است دچار نوعی بحران در برقراری روابط روزمره و همیشگی خود می‌شود و گذر زمان برای آن‌ها سخت‌تر گشته است. در این مرحله می‌توان با انجام تدابیر مناسب حس همکاری و اعتماد را در بین همکاران افزایش داده و در پی آن به دنبال افزایش شأن و منزلت معلم در جامعه روند فرسودگی را متوقف نمود. مرحله پنجم (بن بست) این مرحله شدیدترین حالت فرسودگی ایجاد می‌گردد و معلمان زن در این برهه به سطحی از خستگی می‌رسند که در ظاهر نمود پیدا می‌کند، برای جلوگیری از این موضوع و متوقف نمودن آثار خستگی می‌توان از امکانات رفاهی و ورزشی بهره جست و سطح شادابی را در بین معلمان زن تا حدی افزایش داد. وخامت پیامدهای ناشی از فرسودگی شغلی هنگامی چهره ناخوشایند خود را نشان می‌دهد که دریا بیم برخی مشاغل به خاطر ماهیت خدماتی خویش می‌توانند ناخوشنودی‌های اجتماعی زیادی را نیز با خود همراه داشته باشند. از سوی دیگر یک معلم زن در زندگی نقش‌های چندگانه‌ای به‌عنوان معلم، مادر، همسر و ... ایفا می‌کند و عدم رضایت شغلی او می‌تواند ایفای نقش‌های دیگر را نیز با شکست مواجه سازد. شاید بتوان در پایان به دست‌اندرکاران نظام آموزش و پرورش گوشزد کرد که اگر سیر شکل‌گیری این سندروم روان‌شناختی به موقع و در مراحل اولیه متوقف نشود، توقف آن در مراحل بعدی غیرممکن می‌نماید.

در راستای اجرای پژوهش، پژوهشگر با محدودیت‌هایی روبرو بوده است که می‌توان به دشواری در یافتن اطلاع‌رسان‌هایی که صادقانه حاضر به مشارکت در این پژوهش باشند، اشاره نمود.

در خاتمه و با توجه به گفته‌های اطلاع‌رسان‌های پژوهش می‌توان پیشنهادهاتی در جهت توقف روند فرسودگی شغلی در بین معلمان زن ارائه داد: اصلاح قوانین و مقررات سازمانی در جهت

متناسب ساختن فضای آموزشی با شرایط روحی و جسمی معلمان زن، اصلاح ساعات آموزشی مدارس، بازبینی کتب درسی، برگزاری دوره‌های بازآموزی مناسب و بهبود وضعیت معیشتی فرهنگیان که با تحقق این هدف منزلت اجتماعی معلمان نیز بهبود می‌یابد.

منابع

- ادیب حاج باقری، محسن؛ پرویزی، سرور و صلصالی، مهوش (۱۳۸۶). *روش‌های تحقیق کیفی*. تهران: انتشارات بشری.
- تیموری، مینا (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین استرس و فرسودگی شغلی. پایان‌نامه کارشناسی چاپ نشده، دانشگاه آزاد اسلامی تهران مرکز.
- خاکبازان، زهرا (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی.
- دلاور، علی (۱۳۸۵). *مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی*. تهران: رشد.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۹). *بهداشت روانی در محیط کار با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی*. تهران: موسسه نشر ویرایش.
- شمس مورکانی، غلامرضا؛ گریوانی، کلثومه (۱۳۹۰). رابطه بین جو سازمانی مدارس و توانمندسازی دبیران: یک مطالعه موردی. *دو فصلنامه مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی*. دوره ۴. شماره ۷. ص ۶۵.
- قدیمی مقدم، ملک محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه (۱۳۸۵). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی. *پژوهش‌های روانشناختی*. دوره ۹.
- برگ، لورا (۱۳۹۰). *روان‌شناسی رشد* (ترجمه یحیی سید محمدی). تهران: ارسباران.
- محمدی، بهرام (۱۳۸۷). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس متوسطه استان کردستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شهید رجایی تهران.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, California: Stage.
- Freadenberger J.J.(1975). The staff burnout syndrome in alternative Graetz institutions. *Psychiatry. Theory, Research and Practice*. Vol 12, No.1.
- Graetz, B. (1993). Health consequences of employment and unemployment longitudinal evidence for young men and women. *Social Science & Medicine*. 36, 715-724.
- Green have, J. H., (1975). Mental health performance. *journal of applied psychology* , 59 , 122-126.
- Maslach, Ch. Schaufeli, W, B. Leiter, M, P. (2001). Job Burnout. Available at:<http://www.annualreviews.org/>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *The Maslach Burnout Inventory Manual*, 2nd Edition. Palo Alto: CA: ConsultingPsychologist Press.
- Maslach, C. (2001). *Job Burnout, Annual Review of Psychology*. Available at www.findarticles.com, p: 1-22.
- Maslach, C ; Leiter, Michael P(2008). Early predictors of job burnout and engagement , *Journal of Applied Psychology*. Vol 93 , No . 3, pp: 498 -512.
- Maslach, C(2003). Job Burnout:New Directions In Research And Intervention. *Current Directions In Psychological Science*:Vol. 12, pp189-192.
- Maslach C, Leiter M.P (2005). *Reversing Burnout: How to rekindle your Passion for your work*. Stanford Social Innovation Review, Graduateschool of Business.
- Scott, Craig R. (2001). Communication, social support and burnout: A brief literature review.