



## اثربخشی گروه درمانی به شیوه چند وجهی لازاروس بر ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز

پریسا یاسمی نژاد<sup>۱</sup>، محسن گل محمدیان<sup>۲</sup>، سیده نسیم سجادی<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۰/۱۱

تاریخ ویرایش: ۹۶/۱۰/۰۸

تاریخ دریافت: ۹۵/۱۲/۰۲

### چکیده

**زمینه و هدف:** یکی از عمده‌ترین مسایل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود، فرسودگی شغلی است. با توجه به اثرات فرسودگی شغلی بررسی اثربخشی درمان‌های روان‌شناختی ضروری به نظر می‌رسد. هدف پژوهش حاضر تعیین اثربخشی گروه درمانی به شیوه چند وجهی لازاروس بر ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان بود.

**روش بررسی:** این پژوهش به شیوه نیمه آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل اجرا شد. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت گاز کرمانشاه در سال ۹۲-۹۱ بود که به شیوه هدفمند ۳۰ نفر انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه ۱۵ نفره آزمایشی و کنترل گمارده شدند. برای گروه آزمایش ۸ جلسه مشاوره گروهی به شیوه چند وجهی برگزار شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی مسلس و جکسون استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل کوواریانس چند متغیره انجام شد.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد که بین گروه آزمایش و کنترل از نظر ابعاد خستگی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت تفاوت معنی‌داری وجود دارد و کارکنان گروه آزمایش نسبت به گروه کنترل در پس‌آزمون به طور معنی‌داری، فرسودگی شغلی پایین‌تری داشتند ( $P < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که مداخله گروه درمانی بر اساس رویکرد چندوجهی لازاروس روشی مؤثر در کاهش خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و همچنین افزایش عملکرد شخصی کارکنان است.

**کلیدواژه‌ها:** گروه درمانی چندوجهی، فرسودگی شغلی، کارکنان شرکت گاز.

### مقدمه

مراجعات به هنگام انجام وظیفه می‌گردد (۲). فرسودگی شغلی در حال حاضر یک مشکل شایع در مشاغل خدماتی است؛ به طوری که طبق آمار موجود از هر هفت نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل می‌شود. از آنجا که فرسودگی شغلی در کارکنان باعث کاهش بازده کاری، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه‌های بهداشتی و جابجایی پرسنل، تغییرات رفتاری و فیزیکی و کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود و از همه مهم‌تر مشتریان تحت‌تاثیر قرار می‌گیرند، بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت. فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گردد، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه‌ی

مهمترین عامل پویایی، تغییر، رشد و توسعه و بهره‌برداری در سازمان‌ها نیروی انسانی است، لذا اهمیت دارد به منظور شکوفایی و رشد بالندگی سازمان‌ها نسبت به بهبود و پرورش نیروی انسانی از طریق ارتقاء فرهنگ سازمانی و توانمندسازی کارکنان اقدام نمود. یکی از عمده‌ترین مسایل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود، پدیده‌ی فرسودگی شغلی است. از جمله عوامل مؤثر بر بهره‌وری سازمان‌ها فرسودگی شغلی است [۱]. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زا است و دربرگیرنده نشانگان‌ی از خستگی جسمی و عاطفی است که منجر به تصویر منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل، فقدان احساس در رابطه با

۱- (نویسنده مسئول) دکتری روان‌شناسی تربیتی و عضو هیات علمی گروه روان‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. pyasemi@gmail.com

۲- دکتری مشاوره و عضو هیات علمی گروه مشاوره، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

۳- کارشناسی ارشد مشاوره مدرسه، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

است. نتایج پژوهش اوهیو، مریما و ناکایا نشان داد که رویکرد شناختی - رفتاری در کاهش فرسودگی شغلی پرستاران مؤثر است [۷]. در پژوهش لوید، باند و فلکسمن نشان داد که رویکرد شناختی - رفتاری در کاهش فرسودگی شغلی کارمندان مؤثر است [۸]. بر اساس پژوهش اوهیو، مریما و ناکایا درمان شناختی - رفتاری با تغییر باورهای غیرمنطقی به باورهای منطقی، کاهش افکار خودکار منفی و تسهیل افکار خودکار مثبت در کاهش فرسودگی شغلی و قصد استعفا پرستاران مؤثر است [۹]. نتایج پژوهش اکبری، محمدیان آکردی و حیدری نشان داد مدیریت استرس به روش شناختی رفتاری در کاهش میزان فرسودگی شغلی و اضطراب پرستاران مؤثر بوده است [۱۰]. در پژوهشی سلیمی بجستانی، میان‌بندی، کیمیایی و ارقبائی نشان دادند که درمان شناختی - رفتاری بر افزایش کیفیت زندگی مبتلایان به فرسودگی شغلی مؤثر و مفید می‌باشد [۱۱]. نتایج پژوهش بهرامخانی، جان بزرگی و علی‌پور نشان داد درمان چند وجهی لازاروس اثر معنی‌داری بر سلامت عمومی دارد [۱۲]. شهنواز در پژوهشی نشان داد درمان چندوجهی بر فرسودگی شغلی اثربخش است [۱۳]. نتایج پژوهش شاه‌آبادی، خرامین، فیروزی، حسینی مطلق و ملک‌زاده [۱۳۸۸] نشان داد آموزش تکنیک‌های درمان شناختی - رفتاری به طور معنی‌داری در کاهش استرس شغلی پرستاران مؤثر بوده است [۱۴]. اعتمادی و گل محمدیان نشان دادند مشاوره گروهی به شیوه چند وجهی بر خود پنداره و اهمال کاری مؤثر است [۱۵].

در حوزه یافته‌های پژوهش‌های همبستگی نتایج حاکی از آن است که بین فرسودگی شغلی و سبک مدیریتی مدیران [۱۶]، سلامت روان شخصی و رضایت از زندگی [۱۷]؛ عزت نفس، استرس و منبع کنترل [۱۸]، [۱۹]، خصوصیات شغلی، شایستگی‌های فرهنگی [دانش، مهارت، آگاهی و نگرش] و بعد نظارتی [۲۰] و سلامت روانی فرد، رضایت از زندگی رابطه معنی‌دار وجود دارد.

منابع انسانی مهم‌ترین و اصلی‌ترین عنصر هر

پایین باشد و با اختلال‌هایی هم چون خستگی بدن، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد [۳].

راهکارهای مقابله با فرسودگی شغلی متنوع هستند. یکی از رویکردهایی که در مشاوره گروهی کاربرد دارد مشاوره به شیوه چندوجهی آرنولد لازاروس است. لازاروس ابتدا این درمان را در سال ۱۹۷۳ رفتار درمانی چندوجهی نامید ولی بعدها آن را به عنوان درمان چندوجهی تغییر نام داد [۴]. درمان چندوجهی لازاروس یک رویکرد کل‌نگر، سیستماتیک و جامع درباره روان درمانی است که به دنبال تغییرات پایدار با یک شیوهی انسانی و کارآمد است. در این نوع درمان اساساً از روش‌های شناختی - رفتاری استفاده می‌شود و از فنون دیگر نظریه‌ها نیز به تناسب استفاده می‌شود. در این رویکرد، درمانگر در جریان درمان نقش هدایتگر درمان را بر عهده دارد که به تمام ابعاد شخصیت وجود انسان [هفت بعد مجزا اما در تعامل وجود فرد که شامل رفتار، عاطفه، احساس، تصورات، شناخت، روابط بین فردی و عوامل بیولوژیک] توجه می‌کند و با توجه به نیاز مراجعان از دیدگاه‌های مختلف چیزی را بر می‌گزیند که مفید و مؤثر است، بدون این که لزوماً به پشتوانه‌های نظری آن‌ها معتقد باشد. تا علاوه بر تضعیف رفتارها و نگرش‌های نامناسب، رفتارهای رضایت‌بخش و سازنده‌تری را آموزش دهد [۵].

فرآیند درمان در این روش طی مراحل به شرح زیر اجرا می‌شود: ۱- توجه خاص و کامل به ابعاد هفت گانه شخصیت [BASIC-ID]؛ ۲- استفاده از دستور دوم ارزیابی ابعاد هفت گانه شخصیت؛ ۳- استفاده از نیمرخ ابعدی؛ ۴- استفاده از نیمرخ ساختاری؛ ۵- پیگیری ترتیب ابعاد؛ ۶- روش‌های عمدی پیوند یا ایجاد پل بین ابعاد مختلف [۶].

در حوزه بررسی اثربخشی مشاوره به شیوه چندوجهی لازاروس که در حیطه درمان‌های شناختی - رفتاری محسوب می‌شود پژوهش‌هایی صورت گرفته است که نتایج آنها حاکی از اثربخشی این رویکردها در بسیای از زمینه‌های مختلف شغلی و حرفه

زیر بود: شاغل تمام وقت بودن، وضعیت استخدامی رسمی یا پیمانی و شیفت کاری روزانه داشتن. معیارهای خروج نیز شامل داشتن بیماری جسمی و روانی و مصرف داروی روانپزشکی در حال حاضر بود. برای گروه آزمایش ۸ جلسه مشاوره گروهی به شیوه چندوجهی برگزار شد. تعداد کل جلسات در هفته ۱ جلسه و زمان هر جلسه ۹۰ دقیقه بود. به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی پس از اجرای پس‌آزمون جلسات مداخله برای گروه کنترل نیز به صورت فشرده برگزار شد و آنان نیز از این آموزش‌ها بهره‌مند شدند.

میانگین سنی گروه آزمایش ۳۵/۱۹ و گروه کنترل ۳۹/۲۹ می‌باشد. همچنین میانگین سابقه کاری گروه آزمایش و کنترل به ترتیب ۱۲/۲۹ و ۱۵/۲۱ سال می‌باشد. ۳۹ درصد نمونه پژوهش را کارکنان زن و بقیه کارکنان مرد بودند. همچنین از این تعداد ۷۱/۴ درصد متاهل و بقیه مجرد بودند. ۷۶ درصد دارای تحصیلات لیسانس و کارشناسی ارشد و مابقی فوق‌دیپلم بودند.

ابزار پژوهش: پرسشنامه‌ی MBI مسلش رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است. نمره‌گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت و نمرات ۱-۳۰ سالی چند بار ۲- ماهانه ۳- ماهی چند بار ۴- هر هفته ۵- هفته‌ای چند بار ۶- هر روز ۷- هرگز صورت می‌گیرد. این پرسشنامه به عنوان یک وسیله سنجش استاندارد طلایی برای اندازه‌گیری میزان فرسودگی شغلی، شناخته شده و شامل سه مقیاس اندازه‌گیری مستقل - است که از ۲۲ ماده جداگانه درباره‌ی احساس‌ها و نگرشها تشکیل شده و جنبه‌های مختلف سندرم فرسودگی شغلی را می‌سنجد. ۹ ماده به تحلیل رفتگی هیجانی<sup>۲</sup>، ۵ ماده به مسخ شخصیت<sup>۳</sup> و ۸ ماده به احساس کفایت شخصی<sup>۴</sup> می‌پردازد. همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه فرسودگی شغلی در نمونه اصلی [۱۱۰۰۰ نفر] با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹ در

سازمانی محسوب شده و کامیابی در دستیابی به اهدافش در گرو منابع انسانی مطلوب می‌باشد، توجه کردن به نیازهای روحی و جسمی کارکنان در پژوهش را ضروری می‌نماید و باید هرچه بیشتر و بیشتر در جهت تامین و توجه به آن‌ها گام برداشت [۲۱]. بروز فرسودگی شغلی تاثیر نامطلوبی بر جامعه، خانواده و زندگی اجتماعی و فردی می‌گذارد. از مهم‌ترین آنها می‌توان غیبت کارکنان از کار، تأخیر متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش، تضاد در محیط کار و در نهایت ترک خدمت را می‌توان نام برد [۳]. کارکنان شرکت گاز با توجه به شرایط خاص خدمت رسانی، دقت در ارائه خدمات و همچنین تقاضای‌های فراوان ارباب رجوع در معرض فشارهای شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی هستند. لذا ارائه خدماتی در زمینه کاهش فشارهای شغلی به آنها ضروری می‌نماید. نظر به اهمیت فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر رضایت شغلی و همچنین رضایت از زندگی هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی اثر بخشی رویکرد درمان چند وجهی لازاروس بر کاهش ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز است. با توجه به هدف فرضیه زیر صورت بندی می‌شود: رویکرد گروه درمانی چندوجهی لازاروس بر کاهش ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز موثر است.

### روش بررسی

روش پژوهش از نوع نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه‌ی آماری پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان شرکت گاز کرمانشاه که در سال ۹۲-۹۱ مشغول به کار بودند. پس از اعلان عمومی پرسشنامه پژوهش روی کارکنان [۲۰۰ نفر] اجرا شد و از میان آنها ۳۰ نفر را که بیشترین نمره فرسودگی شغلی کسب کرده بودند به صورت هدفمند انتخاب و با ذکر نام آنها روی کاغذ و انتخاب تصادفی ساده در دو گروه ۱۵ نفره آزمایشی و کنترل گمارده شدند. مصاحبه اولیه از شرکت کنندگان قبل از شروع جلسات به عمل آمد. معیارهای ورود شامل موارد

1. Maslach burnout inventory

2. Emotional Exhaustion

3. Depersonalization

4. Personal Performance

جلسه	محتوا و موضوعات جلسات رویکرد مشاوره چند وجهی لازاروس
اول	معرفی اعضا، بیان قوانین جلسات [از قبیل احترام، گوش دادن، رازداری و...] کار روی بعد رفتار و استفاده از تکنیک‌های تمرین‌های رفتاری، الگوگیری، خودنظارت‌گری و ضبط، مهار محرک‌ها، تغییر محیطی، مدیریت زمان، برنامه‌های تقویت.
دوم	کار روی بعد عاطفه <sup>۱</sup> و تکنیک‌های بیان خشم، غلبه بر اضطراب، شناسایی احساس و صندلی خالی.
سوم	کار روی بعد احساس <sup>۲</sup> و تکنیک‌های آموزش تمرکز بر دریافت‌های حسی.
چهارم	کار روی بعد تصویرسازی <sup>۳</sup> و تکنیک‌های فن وایت برد، تجسم ضدشوک آینده، مواجهه تجسمی، تصویرسازی مثبت و فن تصور بالاترین حد (گامی جلوتر).
پنجم	کار روی بعد شناخت <sup>۴</sup> و تکنیک‌های کتاب درمانی یا آموزش مکتوب، پنجه در افکنی با تحریفات شناختی و باورهای غیر منطقی، خودگویی مثبت و سازنده، آموزش حل مساله و توقف فکر.
ششم	کار روی بعد روابط بین فردی <sup>۵</sup> و تکنیک‌های جرأت‌آموزی، آموزش روابط اجتماعی و مهارت برقراری ارتباط، ایفای نقش، آموزش دوستی و صمیمیت.
هفتم	کار روی بعد زیست شناختی و سلامت جسمی <sup>۶</sup> تکنیک‌های ورزش و تمرین‌های بدنی، رژیم غذایی برنامه ثابت و کاهش وزن، استراحت آرامش و تفریح، ارجاع به پزشک یا متخصصان دیگر.
هشتم	جمع‌بندی کلی از ابعاد هفتگانه BASIC-ID در کلیه جلسات فوق، زبان ساده و عینی در آموزش، تاکید بر ابعاد هفت گانه BASIC-ID بحث گروهی و تبادل نظر مختصر، کسب گزارش از تکالیف و پاسخ‌گویی به سوالات و ابهامات آنان در دستور کار قرار گرفت.

### یافته‌ها

برای تحلیل داده‌ها و به منظور کنترل اثر پیش‌آزمون و پس‌آزمون از آزمون تحلیل کواریانس چند متغیره<sup>۶</sup> استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها و به منظور کنترل اثر پیش‌آزمون و پس‌آزمون از روش تحلیل کواریانس چند متغیره استفاده شد. جهت بررسی پیش‌فرض برابری واریانس‌ها در تحلیل کواریانس از آزمون لون استفاده شد. نتایج آزمون لوین نشان داد در متغیر خستگی عاطفی [  $p = 0/42 > 0/05$  ] و عملکرد شخصی [  $F(1,27) = 1/66$  ] و  $p = 0/19 > 0/05$  و  $F(1,27) = 1/10$  و  $p = 0/28 > 0/05$  و  $F(1,27) = 1/17$  ] به دست آمد. بنابراین مفروضه همگونی واریانس‌ها تایید شد. به منظور بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون شاپیرو-ویلک استفاده شد که نتایج حاکی از نرمال بودن مولفه‌های فرسودگی شغلی در سطح معنی داری  $p > 0/05$  بود.

همانگونه که در جدول ۲، مشاهده می‌شود، میانگین و (انحراف استاندارد) نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون خستگی عاطفی گروه آزمایش به ترتیب ۱۸/۷۱، (۶/۹۴)؛ ۱۰/۰۰، (۶/۳۱) و در گروه کنترل ۱۵/۹۳، (۷/۴۱)؛ ۱۶/۱۴، (۸/۹۶) است. برای عملکرد شخصی

حد قابل قبولی است. ضرایب آزمون - بازآزمون در دوره‌های کوتاه تا یک ماه ۰/۶ تا ۰/۸ است. ضریب پایایی در نمونه‌ای از ۷۰۰ معلم ۰/۳۳ تا ۰/۶۷ و در نمونه دیگری شامل ۴۶ نفر شاغل در خدمات انسانی ۰/۳۴ تا ۰/۶۲ بود [مسلش، ۲۲، ۲۳]. احمدی ضریب آلفای کرونباخ این آزمون را روی کارکنان بیمارستانی در اصفهان برای خستگی هیجانی ۰/۸۸، برای کفایت شخصی ۰/۷۶، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و برای کل آزمون ۰/۸۳ بدست آورد [۲۴]. عزیزی ضرایب به دست آمده را چنین اعلام داشتند: کفایت شخصی ۰/۶۲، مسخ شخصیت ۰/۷۷، خستگی هیجانی ۰/۸۸. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ اسپرمن، ضریب تنصیف و گاتمن محاسبه گردید که ضرایب بدست آمده به ترتیب عبارت اند از ۰/۴۰، ۰/۷۴، ۰/۴۷ و ۰/۷۹ [۲۵]. مسلش و جکسون<sup>۵</sup> در دو مطالعه آزمون - بازآزمون روایی را در مدت یک سال بررسی کرده جهت روایی محتوایی این آزمون با انجام مصاحبه‌های مختلف و کسب نظرات افراد، اصلاحات لازم بعمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه‌های مورد نظر محقق را می‌سنجند [۲۶].

6. MANCOVA

5. Jackson

جدول ۲- شاخص‌های توصیفی نمره‌های آزمودنی‌های گروه‌های آزمایش و کنترل در ابعاد فرسودگی شغلی

متغیر	مرحله	گروه	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	تعداد
خستگی عاطفی	پیش‌آزمون	آزمایش	۱۸/۷۱	۶/۹۴	۹	۳۲	۱۴
		کنترل	۱۵/۹۳	۷/۴۱	۷	۳۱	۱۴
	پس‌آزمون	آزمایش	۱۰/۰۰	۶/۳۱	۲	۲۷	۱۴
		کنترل	۱۶/۱۴	۸/۹۶	۷	۲۹	۱۴
عملکرد شخصی	پیش‌آزمون	آزمایش	۳۱/۹۳	۸/۹۴	۱۴	۴۸	۱۴
		کنترل	۳۵/۷۹	۸/۷۵	۲۵	۴۸	۱۴
	پس‌آزمون	آزمایش	۴۱/۶۴	۵/۰۶	۳۱	۴۸	۱۴
		کنترل	۳۴/۹۳	۷/۹۲	۲۶	۴۶	۱۴
مسخ شخصیت	پیش‌آزمون	آزمایش	۳/۶۴	۲/۷۶	۱	۸	۱۴
		کنترل	۲/۷۱	۲/۷۸	۰	۱۰	۱۴
	پس‌آزمون	آزمایش	۱/۴۳	۱/۳۹	۰	۴	۱۴
		کنترل	۴/۵۰	۳/۸۹	۰	۱۰	۱۴

جدول ۳- خلاصه نتایج تحلیل کوواریانس چند متغیره

نام آزمون	مقدار	فرضیه df	خطای درجه آزادی	F	سطح معنی داری	ضریب اتا	توان آزمون
آمون اثر پیلایی	۰/۷۹۱	۳	۲۱	۲۶/۵۵۰	۰/۰۰۱	۰/۷۹۱	۱/۰۰۰
آمون لامبدای ویلکس	۰/۲۰۹	۳	۲۱	۲۶/۵۵۰	۰/۰۰۱	۰/۷۹۱	۱/۰۰۰
آزمون اثر هتلینگ	۳/۷۹۳	۳	۲۱	۲۶/۵۵۰	۰/۰۰۱	۰/۷۹۱	۱/۰۰۰
آزمون بزرگترین ریشه روی	۳/۷۹۳	۳	۲۱	۲۶/۵۵۰	۰/۰۰۱	۰/۷۹۱	۱/۰۰۰

دارد ( $F=۲۶/۵۵۰$  و  $p < ۰/۰۰۱$ ). برای پی بردن به تفاوت‌ها، نتایج حاصل از تحلیل آنوا در متن مانکوا، در جدول ۴ آورده شده است.

همانطور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنانی که مشاوره چندوجهی را دیده‌اند (گروه آزمایش) و کارکنانی که مشاوره چندوجهی را دریافت نکرده‌اند (گروه کنترل) از لحاظ خستگی عاطفی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $F=۶/۷۱۴$  و  $p < ۰/۰۰۱$ ). به عبارت دیگر مشاوره گروهی به شیوه چندوجهی موجب کاهش میزان خستگی عاطفی کارکنان گروه آزمایش شده است. همچنین با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه‌های آزمایش و کنترل از نظر عملکرد شخصی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $F=۲۴/۳۴۸$  و  $p < ۰/۰۰۱$ ). با کنترل پیش‌آزمون بین کارکنان گروه‌های آزمایش و کنترل از نظر مسخ شخصیت تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $F=۲۶/۹۴۸$  و  $p < ۰/۰۰۱$ ). به عبارت دیگر مشاوره

نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایش به ترتیب  $۳۱/۹۳$ ،  $(۸/۹۴)$ ؛  $۴۱/۶۴$ ،  $(۵/۰۶)$  و در گروه کنترل  $۳۵/۷۹$ ،  $(۸/۷۵)$ ؛  $۳۴/۹۳$ ،  $(۷/۹۲)$  می‌باشد. برای مسخ شخصیت نمره‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه آزمایش به ترتیب  $۳/۶۴$ ،  $(۲/۷۶)$ ؛  $۱/۴۳$ ،  $(۱/۳۹)$  و در گروه کنترل  $۲/۷۱$ ،  $(۲/۷۸)$ ؛  $۴/۵۰$ ،  $(۳/۸۹)$  است.

اطلاعات جدول ۳ نتایج آزمون تحلیل کوواریانس چند متغیری تفاوت دو گروه آزمایش و کنترل را در حیطه ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی نشان می‌دهد. با در نظر گرفتن مجذور اتا می‌توان گفت که ۷۹٪ این تغییرات ناشی از تأثیر مشاوره چندوجهی بوده است. توان آماری برابر ۱ است، یعنی احتمال خطای نوع دوم وجود نداشته است. به عبارت دیگر یافته‌ها بیانگر آن است که با کنترل پیش‌آزمون سطوح معنی‌داری، بیانگر آن است که بین گروه‌های آزمایش و کنترل با کنترل پیش‌آزمون حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی) تفاوت معنی‌داری وجود

جدول ۴- نتایج حاصل از تحلیل آنوا در متن مانکوا بر روی میانگین نمره‌های پس‌آزمون ابعاد فرسودگی شغلی

متغیر	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری P	ضریب اتا	توان آزمون
خستگی	پیش‌آزمون	۳۱/۲۹۷	۱	۳۱/۲۹۷	.۵۵۲	.۴۶۵	.۰۲۳	.۱۱۰
عاطفی	گروه	۳۸۰/۷۸۵	۱	۳۸۰/۷۸۵	۶/۷۱۴	.۰۰۱	.۵۱۴	.۹۹۷
	خطا	۱۳۰۴/۵۳۲	۲۳	۵۶/۷۱۹				
عملکرد	پیش‌آزمون	۴۳۶/۹۷۴	۱	۴۳۶/۹۷۴	۱۸/۷۹۷	.۰۰۱	.۴۵۰	.۹۸۶
شخصی	گروه	۵۶۶/۰۱۳	۱	۵۶۶/۰۱۳	۲۴/۳۴۸	.۰۰۱	.۵۱۴	.۹۹۷
	خطا	۵۳۴/۶۸۷	۲۳	۲۳/۲۴۷				
مسخ	پیش‌آزمون	.۰۳۳	۱	۲۴۶/۰۳۶	.۰۲۱	.۸۸۶	.۰۰۱	.۰۵۲
شخصیت	گروه	۴۱/۸۱۸	۱	۴۱/۸۱۸	۲۶/۹۴۸	.۰۰۱	.۵۴۰	.۹۹۹
	خطا	۳۵/۶۹۲	۲۳	۱/۵۵۲				

هفت‌گانه [رفتار، عاطفه، احساس، تجسم، شناخت، روابط بین فردی و دارو زیست شناختی] به طور یکسان توجه می‌کند و هر بعد را پس از سنجش دقیق با خزانه فنون مرتبط و عینی تحت پوشش قرار می‌دهد لذا کارکنان از آن بهره‌مند شده و در مقابله با مشکلات شغلی و محیطی خود توانمندتر پاسخ داده‌اند. به عبارت دیگر خزانه رفتاری آنان با توجه به فنون و تمرین‌های گروهی تقویت شده است. از سویی دیگر قابل ذکر است که رویکرد چندوجهی مهارت‌آموزی و تجهیز به تکنیک‌هایی مختلف در ابعاد هفت‌گانه مورد توجه قرار می‌دهد و از این منظر کارکنان گروه آزمایش در قالب فعالیت‌های گروهی توانمندی خود را در ابعاد مختلف ارتقا داده‌اند. قابل ذکر است چون تلفیقی‌نگری فنی، که درمانگری چندوجهی لازاروس نیز یکی از این نوع درمانگری‌هاست، روی آوردی مبتنی بر تجربه است، از ترکیب کردن بهترین فنون به صورت گزینشی بدون توجه به منشاء نظری‌شان حمایت می‌کند و آن‌ها را در یک چنین روشی برای به حداکثر رساندن نتایج درمانی برای مراجعی خاص تا حد ممکن در زمان کوتاه به کار می‌گیرد [۱۲]. این مزیت به نظر می‌رسد که باتوجه به عملی بودن آنها سبب شده است که کارکنان نه تنها به خود بلکه نسبت به همکاران همدلی و کمک داشته باشند. از سویی نباید از قابلیت‌ها و امتیازات گروه درمانی از جمله احساس عمومیت و تنها نبودن در زمینه

چندوجهی موجب کاهش میزان مسخ شخصیت و افزایش عملکرد کارکنان گروه آزمایش شده است. میزان تأثیر یا تفاوت بین ۵۱٪ تا ۵۴٪ می‌باشد، یعنی از ۵۱ تا ۵۴ درصد تفاوت‌های فردی در نمرات پس‌آزمون ابعاد فرسودگی شغلی مربوط به تأثیر مشاوره چندوجهی است.

### بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف تعیین اثربخشی مشاوره چندوجهی بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز صورت گرفت. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از تحلیل کوواریانس چندمتغیره نشان داد که رویکرد چندوجهی لازاروس بر ابعاد فرسودگی شغلی گروه آزمایش تأثیر معنی‌داری داشته و بین دو گروه آزمایش و کنترل در پس‌آزمون ابعاد فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج حاصل از آزمایش این فرضیه با یافته‌های پژوهش‌های صورت گرفته از اوهیو، مریما و ناکایا [۷]؛ لوید، باند و فلکسمن [۸]؛ اکبری، محمدیان آکردی و حیدری [۱۰]؛ سلیمی بجستانی، میان‌بندی، کیمیایی و ارقبائی [۱۱]؛ شهینواز [۱۳]؛ اعتمادی و گل محمدیان [۱۵] همسو است. در خصوص تبیین یافته‌های حاصل از فرضیه پژوهش می‌توان چنین عنوان نمود که از آنجا که رویکرد چندوجهی تک بعدی نبوده و بر کلیه ابعاد

در خصوص پژوهش حاضر محدودیت‌ها و پیشنهادهای ملحوظ است. نظر به مداخله و کاربردی بودن موضوع پژوهش و با توجه به پیشینه محدود این شیوه درمانی در ایران بررسی اثربخشی رویکرد MMT با توجه به پوشش ابعاد هفت گانه شخصیت و ترسیم نمبرخ‌های ابعادی و وجه آزمایش آن می‌توان راهگشای استراتژی‌های نوین در کاهش فرسودگی شغلی و همچنین افزایش رضایت شغلی کارکنان شود. نتایج حاصل از این پژوهش را می‌توان در مقیاس وسیع‌تر برای کاهش استرس شغلی، کاهش تعارضات کار - خانواده با توجه به دامنه تکنیک‌ها و روش‌های آن و همچنین ارتقا بهزیستی روان‌شناختی سلامت روان و بهره‌وری به کار برد. این پژوهش صرفاً در مورد کارکنان شرکت گاز کرمانشاه انجام شد و نتایج آن صرفاً به همین جامعه قابل تعمیم است. بررسی رابطه متغیرهای جمعیت شناختی، رضایت شغلی و رضایت زناشویی کارکنان ضروری می‌نماید. در نهایت مقایسه رویکرد حاضر با رویکردهای رایج مشاوره شغلی و حرفه‌ای از جمله نظریه سازگاری شغلی می‌تواند به نتایج جالبی منجر شود.

### تقدیر و تشکر

پژوهشگران مراتب تشکر و قدردانی خود را از کلیه کارکنان شرکت گاز کرمانشاه و امور پژوهش و کسانی که در این پژوهش یاریگر بودند ابراز می‌دارد.

### منابع

1. Taheri N, Rashidi avandi M, Shaeri karimi Z, Sabiei M. the relationship between burnout and general health teachers in high schools in the city of Abadan in 1390. Bimonth Sci Res Jntash. 2013; 4(2): 160-169. (Persian)
2. Merabizadah honarmand M, Atashafrouz A, Shahni yilaq M, Rezaei SH. Comparison of general health, job stress and burnout among Special and regular school teachers. Sci Res J Clin Psychol Personal. 2013; 9: 53-64. (Persian)
3. Saatchi D. Mental health in the workplace. Tehran: Edit. 2002. (Persian)

فرسودگی شغلی چشم پوشی کرد. این موارد در کنار انعطاف پذیری رویکرد می‌تواند درمان چند وجهی را به شیوه مؤثر در درمان مشکلات خاص با فنون خاص تبدیل کند. همچنین چون این روی آورد بر ضرورت توجه مستقیم و ویژه به اصلاح رفتارهای منحرف، احساسات ناخوشایند، حس‌های منفی، تصاویر غیرمنطقی و روابط تنیدگی آور در قالب هفت بعد مجزا اما متعامل و در برگیرنده تمام جنبه‌های شخصیت انسان تأکید می‌کند [۲۷]، به عبارت دیگر این درمان شیوه‌ای جامع و کامل را برای درمان مشکلات روانشناختی طراحی کرده است [۲۸]. زمانی که اعضاء در گروه قرار می‌گیرند، با یکدیگر آشنا می‌شوند، انسجام و پیوستگی گروهی در میان آن‌ها شکل می‌گیرد، احساس امنیت را تجربه می‌کنند، از توجه مثبت غیرمشروط از سوی همکاران و همتایان خود برخوردار می‌شوند، در قبال خود و دیگر اعضاء احساس مسئولیت می‌کنند، علاقه اجتماعی در آن‌ها تقویت می‌شود، سعی می‌کنند با تمام وجود در حل مشکلات یکدیگر مشارکت جویند و به یکدیگر کمک کنند. تکنیک‌های درمان چند وجهی از جمله آرامش تنفسی - عضلانی، آرایه بازخورد های مثبت و تقویت ارتباط کلامی و غیر کلامی در طول روز، ایفای نقش، آموزش تقویت دوستی و صمیمیت و همچنین کار روی کیفیت زندگی بر کاهش احساس بی رمقی تاثیر مثبت گذاشته به طوری نیروهای آنان را در مقابل کارهای تکراری و یکنواخت مجدد تجدید می‌کند و در نتیجه کارکنان با این شرایط احساس بهزیستی و شادابی و سرزندگی در آن‌ها قوت می‌یابد.

اباذری نیز در بررسی اثربخشی مشاوره چندوجهی بر کاهش افسردگی زنان با پیگیری یک ماه پس از اتمام جلسات نشان داد که این تاثیرات ماندگار بوده است. در همین راستا تقویت مهارت مهارت های ارتباطی و تاکید بر عمل در رویکرد چند وجهی در قالب فعالیت های گروهی با توجه به شیوه انعطاف پذیر این رویکرد می‌تواند به غنای روابط و مهارت های بین فردی در بعد ششم بپردازد [۲۹].

16. Asgari M, Jafari A. The study of the relationship between the Leadership styles of managers and Job Burnout of Technical-Vocational Education Centers Employees. The North of Iran. *Int Res J Appl Basic Sci.* 2013;4 (1): 66-72.
17. Salimi SH, Azad Marzaabadi E, Abedi M. Mental Health and Its Relationship with Job Burnout and Life Satisfaction in Staff at a Military University. *Iran J Militar Med.* 2013;4: 289- 294.
18. Brookings J, Bolton B, Brown C, McEvoy A. Self-reported job burnout among female human service professionals, Available at. 2007.
19. Downey RG, Rappoport L, Plemenover S. Personality and job burnout: Can coping skills reduce job burnout, Kansas: Manhattan University. 2002.
20. Choi S.Y, Kim K. The effect of work characteristics, supervision and cultural competence on nuresse burnout. *Int J Bio Sci Bio Techno.* 2014; 6(4): 187-200.
21. Jnabady N, Nastizadah C. Factors affecting effectiveness in working environments. 2012, *Journal of Medical Sciences*, 1 (31):24-47 (Persian)
22. Maslach C. Job Burnout. *Ann Rev Psychol.* 2001;52: 397-420.
23. Maslach C. Job Burnout: New directions in research and intervention. *Curr Direct Psychol Sci.* 2003;12: 189- 192.
24. Ahmadi A. Work-related burnout in staff shariati hospital due to the personal variables. Proceedings of the Fourth Congress of stress, Tehran University of Medical Sciences and Health Services. 2000.
25. Azizi A. The relationship between organizational health and burnout among teachers. *J Behav Shahed Uni.* 2009;16(33):17-24. (Persian)
26. Maslach c, Jackson M. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav.* 1981;2: 1-13.
27. Palmer S. Multimodal counseling and therapy. In: Palmer S, editor. Introduction to counseling and psychotherapy: The essential guide. London: Sage Publications. 2000;12: 140-157.
4. Lazarus AA, Beutler LE. Ontechnical eclecticism. *J Counsel Develop.* 1993;71: 381-385.
5. Lazarus AA. Multimodal therapy, In R.J. Corsini, & D. Wedding (Eds), current. 2004.
6. Nelson J. R. Theory and Practice of counseling and therapy, (4th Ed). London, SAGE publications. 2006.
7. Ohue T, Michiko M, Nakaya T. The Effect of the Group Cognitive Behavior Therapy in a Nurse's Burnout and Intention to Resign. *Health.* 2015;7: 1243-1254.
8. Lloyd J, Bond F. W, Flaxman P. E. The value of psychological flexibility: Examining psychological mechanisms underpinning a cognitive behavioral therapy intervention for burnout. *J Work Stress.* 2013; 27: 181-199.
9. Ohue T, Michiko M, Nakaya T. Examination of a cognitive model of stress, burnout, and intention to resign for Japanese nurses. *Japan J Nurs Sci.* 2011;8: 76-86.
10. Akbari F, Mohammedan Akerd A, Haider SH. Compare the effectiveness of cognitive-behavioral stress management therapy and group counseling Transactional Analysis Approach on anxiety and burnout, the city of Neka 2013 years, the second National Conference on Psychology and Behavioral Sciences, Tehran, Institute Narkysh notification. 2014. (Persian)
11. Arghabaei M, Kimyaei S. A, Meyanbandi Y, Salimi bejestani H. The effectiveness of cognitive - behavioral therapy on quality of life for people with burnout. *Psychosomatic Congress.* 2013. (Persian)
12. Bahramkhani M, Janbozorgi M, Alipur A. The effectiveness of Multimodal Therapy on promoting public health in MS patients. *J Clin Psychol.* 2012;1: 1-12. (Persian)
13. Shahnawaz D. The effectiveness of Multimodal counseling on Compatibility and job burnout of Gas company employees. M. S thesis. Allameh Tabatabaei University. 2010. (Persian)
14. ShahAbadi S, Kharamin S, Firozi M, HoosiniMotlagh S, Malekzadeh M. Determination of the Effect of Cognitive Behavioral Therapy on Stress among Nurses at Yasuj Shahid Beheshti Hospital in 2009. *Armaghane danesh.* 2010;14 (4): 59-64. (Persian)
15. Etemadi A, Golmohammadian M. The effectiveness of group Multimodal counseling on self-concept and Procrastination student. *Clin Psychol Counsel J.* 2014;4(2): 138-153. (Persian)



## The effectiveness of group multimodal counseling on burnout in gas company employees

Parisa Yseminejad\*<sup>1</sup>, Mohsen Golmohammadian<sup>2</sup>, Sayedah Nasim Sajjadi<sup>3</sup>

Received: 2017/02/20

Revised: 2017/12/29

Accepted: 2018/01/01

### Abstract

**Background and aims:** One of the major occupational issues usually in the form of institutional responses to job pressures among human service workers is job burnout. Considering the effects of burnout in organizations, study of the effectiveness of psychological therapies is necessary. The aim of the present study was to investigate the effectiveness of group multimodal counseling (MMT) on burnout dimensions of a gas company employees.

**Methods:** The research uses a semi-experimental and pre-test, post-test design with control group. Population of this study was all employees of a gas company in Kermanshah ac in 2012. To conduct this research 30 persons selected target sampling method. The samples assigned in 2 groups (control & experimental) randomly. The experimental group was provided with the 8 session's intervention based on group multimodal counseling. The research instruments were Maslach burnout inventory. The gathered data were analyzed through MANCOVA.

**Results:** Research findings showed that there are significant differences between experimental and control groups in emotional exhaustion, depersonalization and enhancing personal performance ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** Whole results indicated that group multimodal counseling is effective on reducing emotional exhaustion, depersonalization and enhancing personal performance in studied employee.

**Keywords:** Multimodal counseling, burnout, Gas Company employee.

1. (Corresponding author) PhD in Educational Psychology, Razi University, Kermanshah, Iran. yasemi@gmail.com

2. PhD in Educational Psychology, Razi University, Kermanshah, Iran.

3. MA, School Counseling, Razi University, Kermanshah, Iran.