

تأثیر مقابله درمانگری بر فرسودگی شغلی مدرسان کنسرواتوار تهران

دکتر علی رضا آقا یوسفی*^۱

دکتر احمد علی پور**

آزیتا داودی فر***

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر مقابله درمانگری بر فرسودگی شغلی مدرسان کنسرواتوار (دانشکده موسیقی) شهر تهران بود. از جامعه آماری پژوهش که مشتمل بر تمامی مدرسان کنسرواتوار تهران با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۶۰ نفر انتخاب و به دو گروه آزمایش و کنترل تقسیم شدند. در مرحله پیش‌آزمون، مدرسان به پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۱) پاسخ دادند. اجرای آزمونها به صورت گروهی انجام شد. در مرحله بعدی پژوهش، گروه آزمایش طی ۸ جلسه آموزشی (به مدت ۱۲۰ دقیقه)، تحت آموزش شیوه‌های مقابله‌ای قرار گرفتند. لازم به ذکر است، به گروه کنترل هیچ‌گونه آموزشی داده نشد. پس از اتمام جلسات آموزشی، هر دو گروه آزمایش و کنترل در مرحله پس‌آزمون، دوباره با پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی ماسلاچ مورد آزمون قرار گرفتند. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات از روش‌های آماری تحلیل واریانس چند عاملی آمیخته (درون گروهی، برون گروهی) استفاده شد. با توجه به این که فرسودگی شغلی بر اساس سه شاخص خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و کاهش احساس کفایت سنجیده می‌شود، نتایج پژوهش بیانگر آن است که: (۱) مقابله درمانگری موجب کاهش خستگی عاطفی مدرسان می‌شود. (۲) مقابله درمانگری موجب کاهش دگرگونی شخصیت مدرسان می‌شود. (۳) مقابله درمانگری موجب عدم کاهش احساس کفایت مدرسان می‌شود.

واژه‌های کلیدی: مقابله درمانگری، فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و کاهش احساس کفایت)، مدرسان کنسرواتوار تهران.

Email: arayeh1100@gmail.com

Email: alipor_a@yahoo.com

Email: farazit@yahoo.com

* استادیار دانشگاه پیام نور تهران

** دانشیار دانشگاه پیام نور تهران

*** کارشناس ارشد روانشناسی عمومی



در زندگی صنعتی امروز، بیش از هر زمان دیگر شاهد فرسودگی شغلی^۱ و عوارض آن هستیم. این فشارها اختصاص به قشر خاصی ندارد و برای نمونه، در سالهای اخیر فرسودگی شغلی وارد بر معلمان و مدرسان به منزله یک مشکل جهانی، مطالعات بسیاری از کشورهای مختلف از جمله آمریکا، انگلستان، استرالیا، کانادا، فنلاند و چند کشور دیگر را به خود اختصاص داده است (گراوندی، ۱۳۸۵).

شیوه‌هایی که آدمیان برای کنار آمدن یا مقابله با این فشارها یا محرکهای تنش‌زا به کار می‌گیرند، با یکدیگر متفاوتند. عده‌ای با این موقعیت‌ها به طور موفقیت‌آمیز و کارآمد مقابله می‌کنند و حتی می‌توانند آنها را از بین ببرند و برعکس عده‌ای در مقابل رویدادهای تنش‌زا به قدری درمانده و ناتوان هستند که آسیب قابل ملاحظه‌ای به زندگی و سلامت روانی آنها وارد می‌شود (خدادادی، ۱۳۸۳). مقابله نیازمند تلاش است و بالاخره این که، مقابله، تلاش برای اداره موقعیت است نه کنترل و تسلط بر آن (آقا یوسفی، ۱۳۷۸).

یکی از مهمترین مباحثی که در روانشناسی شغلی مطرح است و تأثیر به‌سزایی بر روی بهداشت روانی کارمندان و کارگران دارد، مبحث تنیدگی شغلی در محیط کار است که به عنوان یکی از مهمترین مباحث بهداشت روانی در قرن حاضر، مطرح شده است. این مطلب، نه تنها فرد را از لحاظ بدنی و فکری مورد تهدید قرار می‌دهد، بلکه تبعات مالی جبران‌ناپذیری را برای دولتها و سازمانها به همراه دارد (بولتمن و دیگران، ۲۰۰۲). در مداخلات مبتنی بر تنیدگی یا مقابله سه بخش عمده وجود دارد: الف) بازسازی شناختی^۲ ب) مقابله درمانگری^۳ ج) حمایت اجتماعی^۴ (علی پور و دیگران، ۱۳۸۳).

فرسودگی شغلی واژه‌ای برای توصیف دگرگونی‌های نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در مشاغلی پدید می‌آید که افراد میزان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند (شیسلی^۵، ۲۰۰۲؛ لی و دیگران، ۲۰۰۵).

رایج‌ترین تعریف این واژه را ماسلاچ و جکسون^۶ (۱۹۸۱) ارائه کرده‌اند. آنان فرسودگی شغلی را کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا و نشانگانی مرکب از خستگی جسمی و عاطفی می‌دانند که به ایجاد خودپنداره^۷ و نگرش منفی به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه منجر می‌شود (آرولمانی^۸، ۲۰۰۴).

به اعتقاد شوفلی، ماسلاچ و مارک^۹ (۱۹۹۹)، نشانگان روانشناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت، و کاهش احساس کفایت است. آنان در مفهومی سه بعدی از فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی را متأثر از فشار روانی و احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌دانند. آنان بر این

1. burnout
2. cognitive restructuring
3. coping-therapy
4. social support
5. sheesly, D.F
6. jackson, S. & maslach, C.
7. self - concept
8. arulmani, G.
9. schaufeli, W.B. & maslach, C. & marck

باورند که فرسودگی شغلی می‌تواند، باعث افت کیفیت ارائه خدمات، دست کشیدن از شغل، غیبت از کار، یا تضعیف روحیه شود (لی و دیگران، ۲۰۰۵). نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست، ولی طی زمان، به آهستگی گسترش می‌یابد و می‌تواند به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (وایزرمن^۱، ۲۰۰۲). معلمان و مدرسان نه تنها مانند هر انسانی در معرض عوامل مختلف تنیدگی زا هستند، بلکه به لحاظ این با منابع و امکانات کم، فقدان زمینه های ارتقاء و پیشرفت و عدم حمایت مدیران و همکاران نیز روبرو هستند، بنابراین، طبیعی است که شدت و فراوانی فشار ناشی از شغل این حرفه هم زیاد باشد. شواهدی دال بر شیوع و گسترش تنیدگی شغلی بین معلمان و مدرسان در دست است که اهمیت آن نیز مورد تایید قرار گرفته و علت آن ناشی از تفاوت فردی قابل ملاحظه ای است که در واکنش به تنیدگی در میان معلمان و مدرسان وجود دارد. در کنار تمام منابع و عوامل تنیدگی زا، سطحی از تنیدگی که هر شخص تجربه می‌کند به مقدار زیادی بستگی به توانایی شیوه های مقابله شخص، نحوه ادراک و قضاوت وی نسبت به این عوامل دارد و چه بسا بیشتر از خود عوامل تنیدگی زای زندگی در ارتباط بین تنیدگی و بیماری نقش داشته باشد (وانگ و پتن، ۲۰۰۲).

نتایج پژوهش ها در این زمینه بیانگر تاثیر منفی و غیرقابل انکار، فرسودگی بر سلامت جسمی و روانی افراد است. فرسودگی شغلی معلمان و مدرسان و تاثیر آن در عملکرد و ارتباطات بین فردی و عکس العمل های روانی افراد شاغل در محیط های آموزشی از جمله موضوعاتی هستند که روانشناسان نیز به آن توجه دارند. در این چارچوب موضوع فرسودگی شغلی معلمان و مدرسان با توجه به متفاوت بودن سطح فرسودگی شغلی و انتخاب شیوه های مقابله ای افراد در فضای کاری معلمان و مدرسان، از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

از آن جا که پژوهش های متعددی نشانگر رابطه بین شیوه های مقابله ای و فرسودگی شغلی معلمان و مدرسان است، پژوهش حاضر نیز در این راستا و به منظور بررسی تاثیر مقابله درمانگری بر فرسودگی شغلی مدرسان کنسرواتوار تهران طراحی شده است. با توجه به این که فرسودگی شغلی براساس سه شاخص خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و احساس کفایت سنجیده می‌شود، سئوالهای قابل طرح در این پژوهش این است که:

- آیا مقابله درمانگری موجب کاهش خستگی عاطفی مدرسان می‌شود؟
- آیا مقابله درمانگری موجب کاهش دگرگونی شخصیت مدرسان می‌شود؟
- آیا مقابله درمانگری موجب عدم کاهش احساس کفایت مدرسان می‌شود؟

روش

در این پژوهش جامعه آماری مشتمل بر تمامی مدرسان کنسرواتوار شهر تهران در سال تحصیلی ۱۳۸۶-۸۷، و با تعداد ۸۱ نفر بود. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده ۶۰ نفر از مدرسان انتخاب و به طور تصادفی و با اندازه یکسان (هر گروه ۳۰ نفر) به دو گروه آزمایش و کنترل تقسیم شدند.

برای سنجش فرسودگی شغلی مدرسان، از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ استفاده شد. مبنای نظری کار ماسلاچ (۱۹۸۱)، روانشناختی اجتماعی است؛ یعنی تعاملات اجتماعی افراد را با یکدیگر به عنوان منشأ تنش تلقی

1- wisersman, U.J.

می‌کند که با مقابله‌های روانی انسان در حالت‌های تعادلی می‌تواند به مقابله‌ی مؤثر با این تنش‌ها، بپردازد، ولی در صورتی که عوامل محیطی، تقاضایی بالاتر از استعدادها و توانمندی‌های روانی داشته باشند، مقابله‌های روانی عقب نشینی کرده و حاصل آن به صورت واکنش‌های روان-تنی (مانند سردرد و زخم معده)، واکنش‌های شناختی (مانند عدم تمرکز و توجه)، واکنش‌های عاطفی-هیجانی (مانند دلهره، ترس و سرخوردگی)، و همچنین، واکنش‌های رفتاری (مانند بی‌تفاوتی و رفتارهای تکانشی) بروز می‌کند. تنها مقیاسی که هر سه محور اصلی (خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و کاهش احساس کفایت) را بررسی می‌کند، پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ از ۲۲ ماده و از ۳ خرده مقیاس خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و احساس کفایت تشکیل شده که هر خرده مقیاس شامل سئوالهای زیر است:

مقیاس خستگی عاطفی: سئوالهای ۱، ۲، ۳، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۲۰ و نمره این پرسشنامه بین ۰ تا ۵۴ است.
مقیاس کاهش احساس کفایت: سئوالهای ۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱ و نمره این پرسشنامه بین ۰ تا ۴۸ است.
مقیاس دگرگونی شخصیت: سئوالهای ۵، ۱۰، ۱۱، ۱۵، ۲۲ که حداقل نمره این پرسشنامه ۰ و حداکثر نمره آن ۳۰ است.

بر حسب تعداد صفاتی که هر فرد در زمان مشخصی، احساسات و رفتارهای مربوط به فرسودگی شغلی را تجربه کرده است، به افراد نمرات متفاوتی از صفر تا ۶ داده می‌شود و پس از آن، این نمرات جمع شده، نمره‌ی فرد را تعیین می‌کند.

ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) هماهنگی درونی این آزمون را با استفاده از آلفای کرانباخ برای هر یک از خرده مقیاس‌های این پرسشنامه محاسبه و نتایج زیر را به دست آوردند: خستگی عاطفی، هماهنگی درونی $0.90/0.90 = \alpha$ ، دگرگونی شخصیت، هماهنگی درونی $0.79/0.79 = \alpha$ ، کاهش احساس کفایت با هماهنگی درونی $0.71/0.71 = \alpha$ ، در مورد روایی سازه پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی، پژوهشگران در پنج پژوهش و در مدت ۸ سال اطلاعاتی را به دست آوردند که نشان می‌دهد در تجزیه و تحلیل عاملی این ابزار، خستگی عاطفی به عنوان جوهر فرسودگی شغلی مطرح شده است (فریت^۱ و دیگران، ۱۹۸۶). در پژوهشی دیگر، برآورد روایی سازه این آزمون بر روی معلمان ابتدایی، راهنمایی، و دبیرستان بررسی شد. تحلیل داده‌ها، سازه‌ی سه عاملی فرسودگی شغلی را تصدیق کردند (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۸۹). اعتبار این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط نیلیان (۱۳۷۱) بررسی شد. در این پژوهش، پس از ترجمه متن انگلیسی به فارسی و انجام اصلاحات لازم در آن به چند نفر متخصص در دانشگاه تربیت مدرس، انستیتو روانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، دانشکده روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی و تعدادی از اساتید در زمینه روانپزشکی و روانشناسی نظر خواهی به عمل آمد و نظرات اصلاحی بر روی آن اعمال شد. پس از آن، این پرسشنامه در مورد پرستاران اجرا و از طریق مصاحبه، واکنش آنان از نظر تناسب گزاره‌ها همراه با مصاحبه مورد بررسی قرار گرفت و سؤالات نامناسب حذف شد. سرانجام با استفاده از روش آلفای افزایشی، سؤالی نامتناسب حذف شد (به نقل از بدری گوروری، ۱۳۷۴). در مطالعه‌ی ای مقدماتی که توسط بدری گوروری (۱۳۷۴) درباره‌ی ۵۰ نفر از معلمان صورت گرفت، خصوصیات روانسنجی زیر به دست آمد:

خستگی عاطفی با هماهنگی درونی $0/84$ ($\alpha = 0/84$)، دگرگونی شخصیت با هماهنگی درونی $0/75$ ($\alpha = 0/75$) و کاهش احساس کفایت با هماهنگی درونی $0/74$ ($\alpha = 0/74$). شیرکول (۱۳۸۲) در پژوهش خود آلفای کرانباخ هر یک از خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی را به صورت زیر به دست آورد: خستگی عاطفی با همسانی درونی $0/82$ ($\alpha = 0/82$)، دگرگونی شخصیت با هماهنگی درونی $0/71$ ($\alpha = 0/71$) و در نهایت، کاهش احساس کفایت با هماهنگی درونی $0/77$ گزارش شد (به نقل از غباری بناب، ۱۳۸۴).

یافته ها

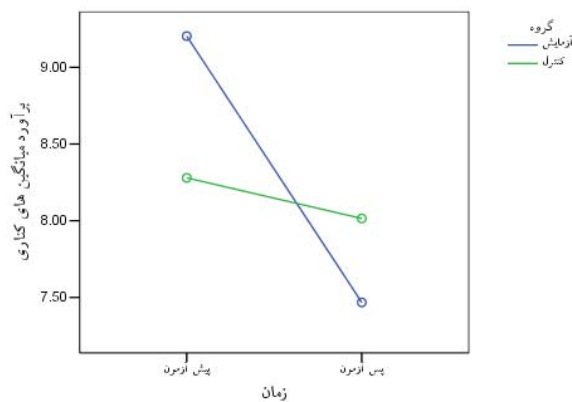
به منظور بررسی فرضیه "مقابله درمانگری موجب کاهش خستگی عاطفی مدرسان می شود" از آزمون تحلیل واریانس چند عاملی آمیخته استفاده به عمل آمد. نتایج حاصل از آن در جدول زیر آورده شده است.

جدول ۱- آزمون های چند متغیری (آماره لامبدای ویلکز)

اثر	مقدار F	درجه آزادی مفروض	درجه آزادی خطا	معنا داری
زمان (پیش آزمون-پس آزمون)	۷/۶۱۹	۱	۵۶	۰/۰۰۸
تعامل زمان و گروه	۵/۲۱۹	۱	۵۶	۰/۰۲۶

بر اساس بررسی پیش فرض های آزمون تحلیل واریانس چند عاملی آمیخته، آماره لامبدای ویلکز (۷/۶۱۹) در خستگی عاطفی میان پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل با خطای $0/01$ معنا دار بوده و می توان نتیجه گرفت که تفاوت معنا داری بین خستگی عاطفی پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل وجود دارد. همین طور، آماره لامبدای ویلکز (۵/۲۱۹) در تعامل خستگی عاطفی پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و کنترل با خطای $0/01$ معنا دار بوده، پس، می توان نتیجه گرفت تفاوت معنا داری بین خستگی عاطفی پیش آزمون گروه کنترل و آزمایش و پس آزمون گروه کنترل و آزمایش وجود دارد.

برآورد میانگین های کناری مقیاس خستگی عاطفی



شکل ۱: نمودار روند تاثیر مقابله درمانگری بر خستگی عاطفی در گروه آزمایش و کنترل

در نمودار نیز می توان ملاحظه کرد، تغییرات متغیرها تنها در یک جهت بوده است (روند خطی)، به طوری که، با مقابله درمانگری در گروه آزمایش تغییرات قابل توجهی در پس آزمون به وجود آمده است. قبل از مقابله درمانگری بین گروه آزمایش و گروه کنترل تفاوت زیادی وجود داشته است و گروه آزمایش از خستگی عاطفی بالاتری برخوردار بوده، ولی پس از مقابله درمانگری، خستگی عاطفی به شدت کاهش یافته است. در گروه کنترل تفاوت زیادی در پیش آزمون و پس آزمون مشاهده نشد. با این وجود، در پس آزمون میزان خستگی عاطفی گروه کنترل، برعکس پس آزمون بالاتر از گروه آزمایش است، لذا می توان از تفاوت بین یافته ها نتیجه گرفت، مقابله درمانگری بر خستگی عاطفی تاثیر دارد و باعث کاهش آن می شود.

جدول ۲- مشخصات آماری گروه آزمایش، کنترل و پیش آزمون، پس آزمون

گروه	زمان	میانگین	انحراف استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد پایین
آزمایش	پیش آزمون	۹/۱۷۲	۰/۳۱۴	۸/۵۴۳	۹/۸۰۲
	پس آزمون	۷/۳۴۵	۰/۴۳۴	۶/۴۷۵	۸/۲۱۴
کنترل	پیش آزمون	۸/۳۱۰	۰/۳۱۴	۷/۶۸۱	۸/۹۴۰
	پس آزمون	۸/۱۳۸	۰/۴۳۴	۷/۲۶۸	۹/۰۰۷

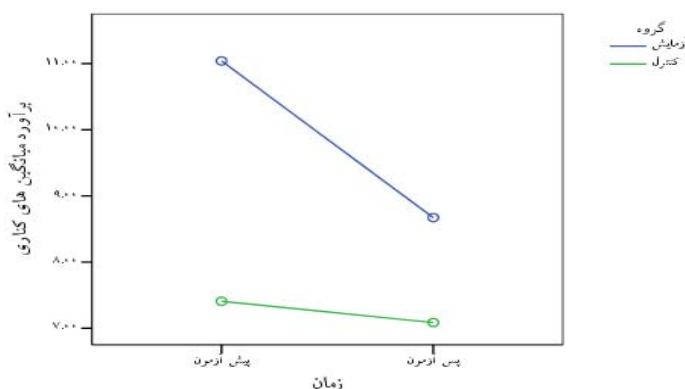
با توجه به تفاوت مشاهده شده، میانگین پیش آزمون گروه آزمایش (۹/۱۷۲) از گروه کنترل (۸/۳۱۰) بیشتر است، اما این تفاوت در پس آزمون برعکس شده و میانگین پس آزمون گروه آزمایش (۷/۳۴۵) از گروه کنترل (۸/۱۳۸) کمتر بود که این نشان دهنده موثر بودن مقابله درمانگری در کاهش خستگی عاطفی است. نتایج حاصل از بررسی فرضیه "مقابله درمانگری موجب کاهش دگرگونی شخصیت مدرسان می شود" در جدول زیر انعکاس یافته است.

جدول ۳ - آزمون های چند متغیری (آماره لامبدای ویلکز)

اثر	مقدار	F	درجه آزادی مفروض	درجه آزادی خطا	معنا داری
زمان (پیش آزمون-پس آزمون)	۷۷۹ /	۱۵/۹۱۸	۱	۵۶	۰/۰۰۰۱
تعامل زمان و گروه	۸۵۶ /	۹/۴۱۹	۱	۵۶	۰/۰۰۳

بر اساس بررسی پیش فرض های آزمون تحلیل واریانس چند عاملی آمیخته، آماره لامبدای ویلکز (۱۵/۹۱۸) در دگرگونی شخصیت، میان پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل با خطای ۰/۰۱ معنا دار بود. بنابراین، می توان نتیجه گرفت، تفاوت معنا داری بین دگرگونی شخصیت پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل وجود دارد. همین طور، آماره لامبدای ویلکز (۹/۴۱۹) در تعامل دگرگونی شخصیت پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و کنترل با خطای ۰/۰۱ معنا دار بود. بنابراین، می توان نتیجه گرفت تفاوت معنا داری بین دگرگونی شخصیت پیش آزمون گروه کنترل و آزمایش و پس آزمون گروه کنترل و آزمایش وجود دارد.

برآورد میانگین های کناری مقیاس دگرگونی شخصیت



شکل ۲: نمودار روند تاثیر مقابله درمانگری بر دگرگونی شخصیت در گروه آزمایش و کنترل

در نمودار نیز می توان ملاحظه کرد، تغییرات متغیرها تنها در یک جهت بوده است (روند خطی). همین طور با مقابله درمانگری در گروه آزمایش تغییرات قابل توجهی در پس آزمون به وجود آمده است. قبل از مقابله درمانگری بین گروه آزمایش و گروه کنترل تفاوت زیادی وجود داشته است و گروه آزمایش از دگرگونی شخصیت بالاتری برخوردار بوده است. پس از مقابله درمانگری دگرگونی شخصیت کاهش یافته است، اما در گروه کنترل تفاوت زیادی در پیش آزمون و پس آزمون مشاهده نشد. همچنین، پس از مقابله درمانگری باز هم میزان دگرگونی شخصیت گروه کنترل پایین تر از گروه آزمایش است، یعنی، می توان نتیجه گرفت، علی رغم این که گروه کنترل در کل از دگرگونی شخصیت کمتری نسبت به گروه آزمایش برخوردارند، مقابله درمانگری تاثیر مفیدی در کاهش دگرگونی شخصیت داشته است.

جدول ۴ - مشخصات آماری گروه آزمایش، کنترل و پیش آزمون، پس آزمون

گروه	زمان	میانگین	انحراف استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد پایین
آزمایش	پیش آزمون	۱۱/۱۳۸	۰/۸۴۶	۹/۴۴۲	۱۲/۸۳۴
	پس آزمون	۸/۷۵۹	۰/۵۸۹	۷/۵۷۹	۹/۹۳۸
کنترل	پیش آزمون	۷/۳۱۰	۰/۸۴۶	۵/۶۱۵	۹/۰۰۶
	پس آزمون	۷	۰/۵۸۹	۵/۸۲۰	۸/۱۸۰

با توجه به تفاوت مشاهده شده، میانگین پیش آزمون (۱۱/۱۳۸) و پس آزمون (۸/۷۵۹) گروه آزمایش تفاوت زیادی داشته و در نتیجه دگرگونی شخصیت در پیش آزمون این گروه بیشتر از پس آزمون بوده است. پیش آزمون گروه آزمایش (۱۱/۱۳۸) از پیش آزمون گروه کنترل (۷/۳۱۰) بیشتر است. به همین ترتیب، این تفاوت در میانگین پس آزمون گروه آزمایش (۸/۷۵۹) از گروه کنترل (۷) بیشتر است که این نشان دهنده موثر بودن مقابله درمانگری در کاهش دگرگونی شخصیت است.

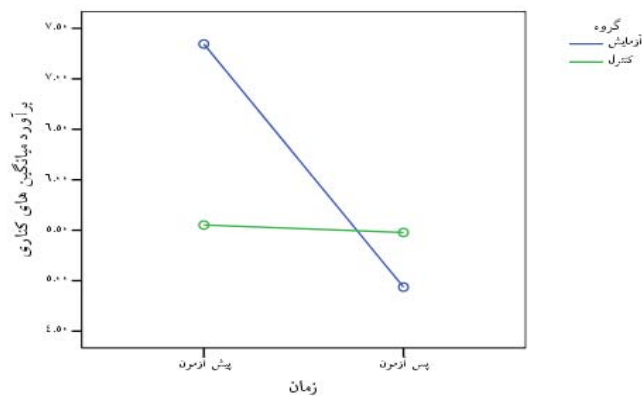
نتایج حاصل از بررسی فرضیه "مقابله درمانگری موجب عدم کاهش احساس کفایت مدرسان می شود" در جدول زیر آمده است.

جدول ۵ - آزمون های چند متغیری (آماره لامبدای ویلکز)

اثر	مقدار	F	درجه آزادی مفروض	درجه آزادی خطا	معنا داری
زمان (پیش آزمون-پس آزمون)	۰/۷۷۹	۱۵/۸۷۷	۱	۵۶	۰/۰۰۰۱
تعامل زمان و گروه	۰/۷۷۹	۱۵/۸۷۷	۱	۵۶	۰/۰۰۰۱

بر اساس بررسی پیش فرض های آزمون تحلیل واریانس چند عاملی آمیخته، آماره لامبدای ویلکز (۱۵/۸۷۷) در مقیاس کاهش احساس کفایت میان پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل با خطای ۰/۰۱ معنا دار بوده و می توان نتیجه گرفت، تفاوت معنا داری بین کاهش احساس کفایت پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل وجود دارد. همین طور، آماره لامبدای ویلکز (۱۵/۸۷۷) در تعامل کاهش احساس کفایت پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش و کنترل با خطای ۰/۰۱ معنا دار بوده و می توان نتیجه گرفت تفاوت معناداری بین کاهش احساس کفایت پیش آزمون گروه کنترل و آزمایش و پس آزمون گروه کنترل و آزمایش وجود دارد.

برآورد میانگین های کناری مقیاس احساس کفایت



شکل ۳: نمودار روند تاثیر مقابله درمانگری بر کاهش احساس کفایت در گروه آزمایش و کنترل

در نمودار فوق، می توان ملاحظه کرد، تغییرات متغیرها تنها در یک جهت بود، (روند خطی). به عبارت دیگر، با مقابله درمانگری در گروه آزمایش تغییرات قابل توجهی در پس آزمون به وجود آمده است. قبل از مقابله درمانگری بین گروه آزمایش و گروه کنترل تفاوت زیادی وجود داشته است و گروه آزمایش از کاهش احساس کفایت بالا تری برخوردار بود. پس از مقابله درمانگری، کاهش احساس کفایت به شدت کاهش یافته است، اما در گروه کنترل تفاوت زیادی در پیش آزمون و پس آزمون مشاهده نشد. در مقابل، در پس آزمون میزان کاهش احساس کفایت گروه کنترل برعکس پس آزمون بالا تر از گروه آزمایش است، بنابراین، می توان از تفاوت بین یافته ها نتیجه گرفت، مقابله درمانگری بر کاهش احساس کفایت تاثیر دارد و باعث کاهش آن می شود.

جدول ۶ - مشخصات آماری گروه آزمایش، کنترل و پیش آزمون، پس آزمون

گروه	زمان	میانگین	انحراف استاندارد	فاصله اطمینان ۹۵٪	
				حد پایین	حد پایین
آزمایش	پیش آزمون	۷/۲۰۷	۰/۳۸۰	۶/۴۴۵	۷/۹۶۹
	پس آزمون	۴/۷۲۴	۰/۴۱۱	۳/۹۰۱	۵/۵۴۷
کنترل	پیش آزمون	۵/۶۹۰	۰/۳۸۰	۴/۹۲۸	۶/۴۵۲
	پس آزمون	۵/۶۹۰	۰/۴۱۱	۴/۸۶۷	۶/۵۱۲

با توجه به تفاوت مشاهده شده، میانگین پیش آزمون (۷/۲۰۷) و پس آزمون (۴/۷۲۴) گروه آزمایش تفاوت زیادی داشته و در نتیجه احساس کفایت در پیش آزمون این گروه کمتر از پس آزمون بود. پیش آزمون گروه آزمایش (۷/۲۰۷) از پیش آزمون گروه کنترل (۵/۶۹۰) بیشتر است، یعنی احساس کفایت کمتری نسبت به گروه کنترل دارند، اما در پس آزمون برعکس شده و میانگین گروه آزمایش (۴/۷۲۴) از گروه کنترل (۵/۶۹۰) کمتر است، یعنی احساس کفایت بیشتری نسبت به گروه کنترل پیدا کرده اند که این نشان دهنده موثر بودن مقابله درمانگری در کاهش احساس کفایت است.

بحث

نتایج پژوهش های مختلف حاکی از آن است که تنیدگی در محیط کار بر جوانب مختلفی از زندگی تاثیر گذار است. از جمله عوارض آن فرسودگی شغلی است که کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشار و تنیدگی را در بر می گیرد و برای آن مفهومی سه بعدی، شامل خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و کاهش احساس کفایت در نظر گرفته شده است. بر اساس فرضیه ی فوق برای تعیین اثر مقابله درمانگری، از روش تحلیل واریانس آمیخته استفاده و همان طور که در جداول و نمودارها ملاحظه شد، آماره لامبدای ویلکز $7/169$ بر خستگی عاطفی با احتمال خطای $0/01$ معنادار بود یعنی بین خستگی در تعامل زمان و گروه تفاوت معناداری وجود داشته (پیش آزمون کنترل و آزمایش با پس آزمون کنترل و آزمایش)، پس فرضیه ی سوم تایید می شود. از انجائی که نشانه های فرسودگی به دو دسته کلی تقسیم شده و یکی از آن ها نشانه های روانی هستند که مشتمل بر فرسودگی عاطفی، هیجانی و نگرشی است، خستگی عاطفی نیز در همین دسته جای می گیرد.

بر اساس مدل سبب شناسی علائم فریدن برگر که طبقه بندی افراد و علل فرسودگی شغلی را با توجه به هدف فرد از کار توجیه کرده، مشاهده می شود، عده ای از افراد بر مبنای این طبقه بندی بعد از چند سال اشتغال به خستگی عاطفی دچار می شوند. همچنین، در مدل تبدالی چرنیس، این افراد در مرحله ی آشفته گی روانی، مولفه های روانشناختی شان آسیب می بیند و به عزت نفس پایین و خستگی عاطفی دچار می شوند که از عوارض تنیدگی شغلی است. از آنجا که در فرضیه ی دوم با توجه به رویکرد تعاملی تنیدگی لازاروس - فولکمن، مقابله درمانگری باعث کاهش تنیدگی می شود، بنابر این، آموزش مقابله درمانگری می تواند عوارض ناشی از تنیدگی شغلی مانند خستگی عاطفی را نیز در بر گیرد و موجبات کاهش خستگی عاطفی مدرسان را فراهم سازد.

دگرگونی شخصیت یکی از مولفه های فرسودگی شغلی است و در طبقه بندی افراد از دیدگاه عصب شناسی علائم فریدن برگر، وقتی شرایط کاری نامناسب منجر به فرسودگی شغلی می شود، این افراد نگرش منفی پیدا کرده و از آموزش دادن حقیقی به دیگران طفره می روند.

نتایج یافته ها در جداول و نمودارها نشان می دهد، با احتمال خطای $0/01$ و با آماره ی لامبدای $9/419$ در تعامل زمان و گروه (پیش آزمون گروه کنترل و آزمایش و پس آزمون گروه کنترل و آزمایش) تفاوت معناداری وجود داشته است، بنابر این، این فرضیه تایید می شود.

دگرگونی شخصیت همان احساس از خود بیگانگی است که در ادامه ی روند فرسودگی شغلی بعد از خستگی عاطفی ایجاد می شود. دگرگونی شخصیت نیز از عوارض دیگر تنیدگی شغلی است و بر مبنای مدل تعاملی تنیدگی لازاروس - فولکمن می توان انتظار داشت که کاهش تنیدگی موجب کاهش دگرگونی شخصیت شود و به این منظور از آموزش مقابله درمانگری برای کاهش دگرگونی شخصیت استفاده شد.

مولفه ی سوم فرسودگی شغلی، کاهش احساس کفایت است. بر اثر تداوم شرایط ایجاد کننده ی فرسودگی شغلی می توان انتظار داشت، فرد احساس کفایت لازم برای تلاش در جهت رشد شغلی و زندگی فردی - اجتماعی خود را از دست بدهد و به نارضایتی شغلی برسد که گاه خطرات آن تا مرز ترک شغل گسترش می یابد.

نتایج مندرج در یافته ها بر اساس جداول و نمودارها حاکی از آن است که آماره لامبدای ویلکز $15/877$ با احتمال

خطای ۰/۰۱ در زمان معنادار بوده، یعنی تفاوت معناداری بین کاهش احساس کفایت پیش آزمون و پس آزمون گروه آزمایش با پیش آزمون پس آزمون گروه کنترل وجود داشته است و همچنین، لامبدای ویلکز ۱۵/۸۷۷ با احتمال خطای ۰/۰۱ بر تعامل زمان و گروه معنادار بوده، یعنی تفاوت معناداری بین کاهش احساس کفایت پیش آزمون گروه کنترل و آزمایش با پس آزمون گروه کنترل وجود داشته است، بنابراین، این فرضیه تایید می‌شود.

در راستای نتایج این پژوهش، پژوهشهای ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱)؛ پاینز (۱۹۸۳)؛ آرونسون (۱۹۸۸)؛ ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۹)؛ گرین (۱۹۹۰)؛ هلی و همکاران (۲۰۰۵)، به این نتیجه رسیدند که شیوه‌های مقابله درمانگری، فرسودگی شغلی را کاهش می‌دهد که با نتایج این پژوهش هم راستا هستند.

رویکرد روانشناختی ماسلاچ، کاهش احساس کفایت را این گونه بیان می‌کند که افراد در این شرایط احساس می‌کنند از عهده‌ی انجام وظایفشان بر نمی‌آیند و عملکردشان همراه با موفقیت نیست. چون این مولفه ریشه در تنیدگی دارد با کاهش تنیدگی، بر اساس رویکرد تعاملی لازاروس-فولکمن، می‌توان انتظار داشت شرایط لازم برای جلوگیری از کاهش احساس کفایت فراهم شود. با توجه به این رویکرد آموزشی، مقابله درمانگری منجر به عدم کاهش احساس کفایت مدرسان شد.

پیشرفت و گسترش بهداشت روانی در محیط کار، یکی از ارکان مهم برنامه‌های توسعه اقتصادی - اجتماعی به شمار می‌رود. در محیط یک سازمان، عوامل انسانی در معرض فشارهای روانی گوناگونی قرار دارند که آثار سوء فراوانی بر عملکرد افراد باقی می‌گذارند، نیروی آنها را ضایع می‌سازند، سبب وارد آمدن آسیب‌های روانی و رفتاری به آنان می‌شوند، و در نهایت، سازمان را دستخوش مشکل می‌سازند. مهم‌ترین نتیجه این فشارهای روانی، فرسودگی است که بر ابعاد مختلف سازمان اثر می‌گذارد (رضایت شغلی نقطه مقابل فرسودگی شغلی است که در وضعیت سلامت روان و اندک بودن تنیدگی شغلی و فشار روانی حاصل می‌شود).

بررسی‌های مختلف نشان داده‌اند، ویژگی‌های شغلی و مسائل مربوط به کار، از جمله، حجم کار، سابقه اشتغال، رقابت‌های فشرده، محدودیت‌های پیشرفت، ارتباطات و حمایت‌های اجتماعی از جمله متغیرهای مؤثر در بروز فرسودگی شغلی هستند. به منظور کمک به معلمان و مدرسان دچار این اختلال لازم است، همه‌ی روشهایی را که برای کاهش فشار روانی به کار گرفته می‌شوند، به کمک طلبید تا با ارائه کمک‌های مناسب، کارکنان بتوانند از فرسودگی و تنیدگی‌های رهایی یابند.

برای داشتن مراکز آموزشی اثربخش و دست‌یابی به اهداف نهایی نظام آموزش و پرورش، باید معلمان و مدرسان با انگیزه پیشرفت بالا داشت و این امر، تنها در فضایی امکان‌پذیر می‌شود که در حد امکان، کمترین میزان فشار روانی بر معلمان و مدرسان وارد شود و فرسودگی شغلی در آن، جایی نداشته باشد. یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر نشان می‌دهد اکثریت مدرسان و دست‌اندرکاران تعلیم و تربیت در این حجم نمونه، کم و بیش به فرسودگی شغلی دچار بودند.

منابع

- آقا یوسفی، علیرضا (۱۳۷۸). رواندرمانگری. قم: شهریار.
- بدری گرگوری، رحیم (۱۳۷۴). سندرم روانشناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- علی پور، احمد (۱۳۸۳). ارتباط حمایت اجتماعی با شاخص های ایمنی بدن در افراد سالم: بررسی مدل تأثیر محلی مجله اندیشه و رفتار، سال دوازدهم، شماره ۲، صفحه ۱۳۹-۱۳۴.
- غباری بناب، باقر (۱۳۸۴). عوامل مؤثر بر بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش‌آموزان نابینا، ناشنوا، و عادی در دوره راهنمایی شهر تهران. مجله روانشناسی و علوم تربیتی، سال سی و پنجم، شماره ۲.
- گراوندی، کیومرث (۱۳۸۵). رابطه بین استرس شغلی و ابعاد شخصیت با سلامت روانی پرستاران. کارشناسی ارشد. دانشگاه تهران.

- Aronson, J. & Cordova, D. (1998). *Psychology of education: personal and inter- Personal forces*. New york: academic press
- Arulmani, G. & Arulmani , S.N. (2004). *Career consulting*. New Dehli: mac grow – Hill companies
- Frith , H. , etal. (1986). "Burn out and professional depression related concept?" *journal of Advanced Nurseling*. 11 (1): 633-641.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: *Comparisons between the leiter and Maslach (1988) and Golembiewssi et al. (1986) models*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369-398.
- Maslach, c., & Jackson, s. (1989). "The Measurement ok expenenced burnout". *Journal of occupational Behavior*. 2 , PP. 85-86.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113.
- Paynez, R. L.& Fletcher, B.C.(1983).*Job demands, supports, and constraints as predictors of psychological strain among school teachers*, *Journal of Vocational Behavior*, 22, 136-47.
- Sheesly, D.F. (2000). *Burnout and the academic teaching librarian*, *Journal o f Academic librarianship*, 27.
- Wang , j., & patten , s.b.(2002).*the moderating effects of coping sterategies on major depression of the general population*.can I psychiatry . 47,167-173.
- Wisersman, U.J (2002). *Gender Difference in Job Attribute Preferencs: work –Home Role conflict and Job leve Az Mediating Variables*, *Journal of Occupational Psychology*. 63.