

بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس شهرستان مرودشت در سال

تحصیلی ۹۲-۹۳

فریبا دهقانی

مدرس دانشگاه علمی کاربردی

Dehghan1100@yahoo.com

عبدالخالق فلاحی

کارمند آموزش و پرورش

khalegh_261@yahoo.com

رسول فلاحی

کارمند آموزش و پرورش

fallahy51@yahoo.com

فاطمه دهقانی

کارمند آموزش و پرورش

dehghanifateme03@gmail.com

چکیده

در این مقاله میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس شهرستان مرودشت در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ با روش تحقیق توصیفی و به وسیله ی پرسش نامه مسلش MBI در سه حیطة خستگی هیجانی ، مسخ شخصیت و کفایت شخصیتی مورد ارزیابی قرار گرفته است. جامعه و نمونه آماری شامل تمامی مشاوران(۴۵ نفر)مدارس شهرستان مرودشت می باشد.نتایج به دست آمده از این پژوهش در سه حیطة ی فوق عبارت است از: خستگی هیجانی، میانگین فراوانی ۱۰/۹۶ و میانگین شدت ۱۴/۷۳ می باشد که در سطح پایین قرار می گیرد، و نشان دهنده این است که مشاوران مدارس از نظر خستگی هیجانی در وضعیت مطلوب قرار دارند. مسخ شخصیت میانگین فراوانی ۲/۱۱ و میانگین شدت ۳/۱۵ می باشد که در سطح پایین قرار می گیرد و نشان دهنده این است که مشاوران مدارس از نظر مسخ شخصیت در وضعیت مطلوبی قرار دارند. کفایت شخصیتی میانگین فراوانی ۲۸/۳۴ و میانگین شدت ۳۹/۳۶ می باشد که در سطح پایین قرار می گیرد و نشان دهنده آن است که مشاوران مدارس دچار فرسودگی شغلی هستند. با توجه به نتایج تحقیق، ارائه کلاس هایی برای تقویت توانایی و کفایت مشاوران مدارس ضروری به نظر می رسد.

کلید واژه ها : مشاوران مدارس ، فرسودگی شغلی ، پرسش نامه مسلش ، خستگی هیجانی ، مسخ شخصیت ، کفایت

شخصیتی

مقدمه

در جهان امروز توانمندی، قدرت اقتصادی و رفاه هر کشوری در گروه استفاده بهینه از امکانات، منابع و نیروی انسانی آن کشور است. در این راستا هر چه نیروی کارشایسته تر و کارآمدتر باشد، پیشرفت و توفیق در عرصه های گوناگون اقتصادی، اجتماعی بیشتر خواهد بود. بدون شک در عرصه رقابت های اقتصادی کار آمد بودن فرد، موسسه یا یک کشور در برابر رقبای در صورتی امکان پذیر است که بتوان کار یا فعالیتی مشخص را با کیفیت برتر، سرعت بیشتر و کوشش کمتر انجام داد، از این رو سرعت و مهارت از عوامل سازنده ی کار آمدی به شمار می آیند.

در این مورد کارشناسان و پژوهشگران بر این باورند که کار آمدی هر فرد به عوامل گوناگون مانند هوش، استعداد، شرایط کار، انگیزش، ملاحظات خستگی زدایی و ... بستگی دارد.

اهمیت شناخت شیوه های خستگی زدایی بدین منظور است که با راهکارهای مناسب بتوان از میزان فرسودگی و خستگی بیشتر پیشگیری کرد و این عارضه را در صورت بروز فرسودگی درمان نمود (محمد رضا حاجی، جعفر قلی: ۱۳۸۷). فرسودگی شغلی اصطلاحی است که برای توصیف تغییرات منفی در نگرش خلق و رفتار افرادی که در مواجهه با فشارهای مربوط به کار قرار می گیرند استفاده می شود.

مرسوم ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به مازلاک^۱ و جکسون^۲ است که آن را سندرم روانشناختی متشکل از بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت دانست (میراب زاده و همکاران: ۱۳۸۶).

مشاوران مدارس از جمله افرادی هستند که به طور مستقیم با دانش آموزان و والدین آن ها در ارتباط هستند و از نگاهی دیگر از نزدیک مشکلات اکثر افراد جامعه را لمس می کنند و این ارتباط نزدیک مسئولیت بزرگ آن ها را در قبال سلامت و زندگی انسان ها دو چندان می کند. فرسودگی شغلی می تواند سلامت روان افراد و خصوصا گروهی که ارائه دهنده خدمات مراقبتی و درمانی به بیماران هستند را کاهش دهد (میراب زاده و همکاران: ۱۳۸۶).

پس فرسودگی شغلی در مشاوران موجب نارضایتی از خدمات راهنمایی و مشاوره می شود و صلاحیت تمام جامعه مشاوران را زیر سوال می برد. بنابراین، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی می تواند در بالا بردن بهداشت روانی افراد و ارتقا سطح کیفیت و رضایت ارائه خدمات مشاوره ای موثر باشد.

بیان مساله

استرس شغلی پدیده ای است که روی سلامت و رفاه روانی و جسمانی کارکنان تاثیر منفی داشته و موجب بروز اختلالات جسمانی و روان شناختی به ویژه افسردگی، اضطراب، فرسودگی و نارضایتی شغلی می شود، علاوه بر آن کارایی و عملکرد شغلی فرد را در محیط کار کاهش می دهد که به تبع آن بر اثر بخشی فعالیت های سازمانی نیز تاثیر می گذارد. این امر هزینه های سنگینی بر فرد، خانواده و جامعه تحمیل می کند. لذا اتخاذ و اجرای ملاحظات درمانی مناسب را ضروری جلوه می دهد (دلربایی، ۱۳۸۶).

بر طبق پژوهش های مختلف این اختلال در میان انواع مشاغل مدرسان نظیر مشاوران، مدد کاران اجتماعی، پزشکان و ... مواردی از این قبیل مشاهده شده و با محرک های تنش زایی مانند داشتن مراجعان بیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی، فقدان حمایت یا قدردانی و ... مرتبط است (امیریان زاده، ۱۳۸۴).

^۱- Masalach

^۲-jakson

قسمت عمده ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال به کار می شود. فعالیت کاری از نظر سلامت روانی هر شخص فعالیت مهم به حساب می آید و کار وسیله ای است که برای فرد استقلال به همراه دارد و زمینه ی رشد عزت نفس را در او هموار می کند.

یکی از جنبه های مهم زندگی هر فردی، شغل اوست. شغل علاوه بر این که هزینه های زندگی ما را تامین می کند نیازهای روانی ما را نیز از قبیل تماس اجتماعی، احساس ارزشمندی، اطمینان، شایستگی، تمدن، ورزش ذهنی و جسمی را ارضا می نماید. با این حال بعضی از جنبه های شغلی فشار زا هستند و موجب فرسودگی شغل می شوند.

افرادی که همواره در صدد کمک به دیگران هستند، بر ای شان اهمیت ندارد که مدد جو کیست. بلکه به این مسئله توجه دارند که مدد جویان نیازمند کمک هستند و باید به آن ها رسیدگی شود. این کارکنان با فشار مضاعف گریبانگیر هستند: از یک طرف نیرویی از درون آن ها را برای عملکرد بهتر تحریک می کند و از سوی دیگر مراجعان آنان را تحت فشار قرار می دهند. اگر این عوامل فشارزای سازمانی اضافه شود فرد متعهد به سازمان، به سوی فرسودگی هدایت می شود (آدریانی، ۱۳۹۰). از آنجا که مشاوران مدارس جزو افراد یاری رسان محسوب می شوند، و همان طور که بیان شد در خطر فرسودگی شغلی قرار دارند، پس لازم است که فرسودگی شغلی و علل و عوامل آن را شناخت، تا بتوان در سایه ی آن برنامه ای اتخاذ کرد تا مشاوران کار آمد و دانش آموزان و جامعه ای سالم داشته باشیم. تاکنون تحقیقی جامع در مورد فرسودگی شغلی مشاوران مدارس صورت نگرفته بنابراین ضروری است میزان فرسودگی در بین مشاوران مدارس مشخص و شناخته شود.

اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق بررسی میزان فرسودگی شغلی در مشاوران مدارس شهرستان مرودشت در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ می باشد.

این تحقیق بر آن است که میزان خستگی هیجانی^۱، مسخ شخصیت^۲ و احساس کفایت شخصی^۳ مشاوران مدارس شهرستان مرودشت را بسنجد.

در این راستا از پرسش نامه مسلش MBI^۴، که رایج ترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی است، استفاده شده است.

فرضیه های تحقیق

تحلیل رفتگی هیجانی مشاوران مدارس در فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

مسخ شخصیت مشاوران مدارس در فرسودگی شغلی تاثیر دارد .

کاهش احساس کفایت شخصی مشاوران مدارس در فرسودگی شغلی تاثیر دارد .

تعریف واژه ها و اصطلاحات

الف- تعاریف نظری

فرسودگی شغلی : عبارت است از حالتی از خستگی جسمی ، هیجانی و ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر ناشی از برخورد فشرده و دراز مدت با مراجعان به وجود می آید (میراب زاده ۱۳۸۶).

مشاوران مدارس : افرادی هستند که به دانش آموزان در انتخاب واحدهای درسی، طرح ریزی های تحصیلی، انتخاب رشته و مشکلات تحصیلی کمک می کنند. این تعریف بدان معنا نیست که راهنمایی و مشاوره تحصیلی جدا از سایر انواع

^۱- Emotional exhaustion

^۲- Depersonalization

^۳- Sense of personal accomplishment

^۴- Maslach Burnout Inventory

راهنمایی و مشاوره است و به هیچ وجه ارتباطی با آن ها ندارد بلکه بر عکس این تقسیم بندی به خاطر سهولت مطالعه است و غالباً انواع راهنمایی ها به هم آمیخته هستند (بیرجندی، ۱۳۸۵).

خستگی هیجانی: محوری ترین علامت فرسودگی است. فردی که دچار خستگی هیجانی شده است، احساس می کند زیر فشار قرار دارد و منابع هیجانی اش تخلیه شده است (میراب زاده، ۱۳۸۶).

مسخ شخصیت: زمانی رخ می دهد که فرد به اشخاصی که معمولاً دریافت کنندگان خدمات و مراقبت هستند پاسخ منفی می دهد و یا با بی تفاوتی با آنان برخورد می کند (میراب زاده، ۱۳۸۶).

کاهش احساس کفایت شخصی: کم شدن احساس لیاقت و توان اجرای موفقیت آمیز وظیفه است. در واقع این بعد نشان دهنده ارزیابی منفی فرد از خود در رابطه با انجام کار است (میراب زاده، ۱۳۸۶).

پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلسل MBI: رایج ترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی می باشد. این پرسش نامه به عنوان یک وسیله سنجش استاندارد طلایی برای اندازه گیری میزان فرسودگی شغلی شناخته شده و شامل ۳ مقیاس اندازه گیری مستقل است که از ۲۲ ماده جداگانه درباره احساس ها و نگرش ها تشکیل شده است که جنبه های مختلف سندروم فرسودگی شغلی را می سنجد (شرکت آزمون یار).

ب) تعاریف عملیاتی

فرسودگی شغلی: نمره ای که از ۲۲ ماده پرسش نامه مسلسل MBI به دست می آید. خستگی هیجانی: نمره ای که از سوالات ۲ و ۱۰ و ۱۳ و ۱۴ و ۱۶ و ۲۰ پرسش نامه مسلسل به دست می آید. مسخ شخصیت: نمره ای که از سوالات ۵ و ۱۰ و ۱۱ و ۱۵ و ۲۲ پرسش نامه مسلسل به دست می آید. کاهش احساس کفایت شخصی: نمره ای که از سوالات ۴ و ۷ و ۹ و ۱۲ و ۱۷ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۱ پرسش نامه مسلسل به دست می آید.

مبانی نظری و پیشینه

فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، نگرش منفی در پاسخ به دیگران و احساس عدم موفقیت فردی است. مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۵ م. / ۱۳۵۴ ش. برای اولین بار توسط فرویدنبرگر^۱ معرفی شد. فروید فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی فرد میدانند که به علت از خودگذشتگی فرد در روش زندگی یا ارتباطی، که منجر به وصول نتیجه ی دلخواه نمی شود (آدریانی، ۱۳۹۰).

فرانکن هودر فرسودگی شغلی را برای توصیف سندرومی به کار می برد که شامل خستگی و کناره گیری از کار است. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند این تمایل را پیدا می کنند که خود یا شغلی را که به عهده دارند، سازمان محل کار خویش و به طور کلی زندگی خود را بی اعتبار جلوه دهند. به بیان دیگر این افراد جهان اطراف خود را بیشتر با عینک خاکستری نگاه می کنند و نمی توانند زیبایی های زندگی را ببینند و این احساس را پیدا می کنند که پیشرفت شخصی آن ها کند است، به این نتیجه میرسند در گذشته قادر نبوده اند پیشرفت شخصی زیادی داشته باشند و می پندارند در آینده نیز پیشرفتی نخواهند داشت (آدریانی، ۱۳۹۰).

- رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی:

- رویکرد بالینی:

فروید معتقد است که چهار گروه بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند:

۱- کارکنان فداکار و متعهد: افرادی که همواره در صدد کمک به دیگران هستند برای شان اهمیت ندارد که مدد جو غنی است یا فقیر، سفید است یا سیاه، جوان است یا پیر، شهری است یا روستایی، بلکه به این مسئله توجه دارند که مددجویان نیازمند کمک هستند و به آن ها رسیدگی شود. این کارکنان با فشار مضاعف گریبان گیر هستند. از یک طرف نیرویی از درون

^۱-Freudenberger

آن ها را برای عملکرد بهتر تحریک می کند و از سویی مراجعان آنان را تحت فشار قرار می دهند. اگر این عوامل فشار آور به عوامل فشار زای سازمانی اضافه شود، فرد متعهد به سازمان به سوی فرسودگی شغلی هدایت می شود.

۲- افرادی که سازمان را به عنوان جایگزینی برای زندگی اجتماعی به کار می برند:

این گروه از کارکنان افرادی هستند که زندگی بیرون از اداره برای آن ها رضایت بخش نیست، تعهد بیش از حد به کار دارند و مدت طولانی را در سازمان کار می کنند. این موضوع بیانگر آن است که کارمند زندگی خارج از کار را رها کرده و زمینه ای برای تجربه فرسودگی شغلی خود فراهم است.

۳- افراد سلطه طلب: این گروه نیاز زیادی دارند که دیگران را کنترل کنند و معتقدند هیچ کس نمی تواند کارها را به خوبی آن ها انجام دهد. به این دلیل است که افراد سلطه طلب سعی می کنند دیگران را از آموزش های لازم برای انجام کار عقب نگه دارند. سلطه جویی این افراد اثرات منفی روی سازمان می گذارد و منجر به نگرش منفی و بد بینی و تنفر افراد سازمان می شود و از آن جا که افراد سلطه جو در تمام امور سازمان دخالت می کنند به تدریج دچار فرسودگی شغلی می شوند.

۴- مدیران: گروه دیگری که استعداد زیادی برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی دارند مدیرانی هستند که بیش از حد کار می کنند، گروهی از مدیران هنگام شروع کار در موسسه از نیرویی قوی برخوردارند و می توانند سازمان را فعال کنند و تمام امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خویش بگیرند. حال اگر به موقع سیستم ایمنی پیش بینی نشود به تدریج مدیران احساس می کنند که مشکلات چاره ناپذیرند، بنابراین احساس تنهایی می کنند و خودشان را از دیگران جدا می کنند علاوه بر آن جدایی مانع پیشرفت و تخصص کارکنان دیگر سازمان نیز می شوند. کار بیش از حد مدیران منجر به خستگی جسمی و روحی آنان می گردد و این اولین گام برای رسیدن به فرسودگی شغلی است (اکبری، احمدی، قاسمی، ۱۳۸۴).

- رویکرد روان شناختی و اجتماعی

مسلش و همکاری تلاش کردند شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می شود را روشن کنند. تحقیقات آن ها به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی یک سندروم روان شناختی است و از سه بعد خستگی عاطفی، نگرش منفی به دیگران و عدم موفقیت فردی تشکیل شده است (آدریانی، ۱۳۹۰).

- رویکرد تبادل شرنیس^۱

در مدل تبدالی شرنیس حرکت به طرف فرسودگی شغلی شامل مراحل زیر است:

مرحله اول (فشار روانی): پیامدهای فشار روانی که به وجود آورنده فرسودگی شغلی هستند متعددند و شامل عوامل فشار آور فردی (انتظارات، انگیزش)، عوامل فشار آور بین فردی (تماس با مراجعان، روابط همکاران، مدیران و سرپرستان) و عوامل فشار آور سازمانی (تراکم کاری، مقررات اداری بروکراتیک و فشار شغلی) است.

مرحله دوم (آشفتگی روانی): این مرحله با علائم روان شناختی (خستگی عاطفی، عزت نفس پایین)، علائم جسمانی (سردرد و زخم معده) و علائم رفتاری (استفاده از الکل، اختلالات خانوادگی) همراه است.

مرحله سوم (مقابله دفاعی): در این مرحله مقابله دفاعی از طریق یک سری تغییرات در نگرش و رفتار از قبیل سرزنش کردن مراجعان به خاطر خطای خود و فقدان علاقه و همدردی نسبت به آنان مشخص می شود، شخص کمک کننده از طریق مقابله دفاعی تلاش می کند از به هدر رفتن انرژی هیجان جلوگیری کند و در نتیجه با افراد به صورت شی یا عدد و شماره برخورد می کند نه به عنوان یک شخصیت انسانی (علی اکبری، احمدی و قاسمی، ۱۳۸۴).

-عوامل فرسودگی شغلی:

۱- عوامل سازمانی

۲- عوامل بین فردی

^۱ - chernirs

۳- عوامل درون فردی**عوامل سازمانی**

الف) ابهام نقش: اصطلاح ابهام نقش به روشن و مشخص نبودن اهداف، مسئولیت ها و محدودیت ها اطلاق شده و به عواملی نظیر پیچیدگی تکالیف، فن آوری، تغییر سریع و مداوم سازمان مربوط می باشد، به بیان دیگر ابهام نقش موقعی رخ می دهد که انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد نا مشخص می باشد و ممکن است ناشی از عدم درک انتظار کامل، عدم آشنایی با نحوه انجام کار و یا عدم اطلاع از نتایج آن باشد. بنابراین زمانی که کارکنان نمی توانند به پیش بینی فعالیت ها در شغل خود بپردازند دچار ابهام می شوند.

ب) تعارض نقش: تعارض نقش زمانی رخ می دهد که خواست های متناقض و نا متناقص به فرد تحمیل شود.

برای مثال زمانی فرد دچار این وضعیت می شود که به او دستوراتی خارج از قلمرو و مسئولیت حرفه ای داده می شود یا هنگامی که ارزش های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان در تضاد باشد.

ج- تراکم کاری: تراکم کاری شامل مولفه های کمی و کیفی است. مولفه های تراکم کار کمی، شامل درخواست بیش از حد است که زمانی کم برای رسیدگی به آن ها وجود دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغلی مربوط می شود.

د- انتظارات شغلی: بسیاری از محققان بر این باورند که هماهنگ بودن انتظار شغلی اولیه و تجارب شغلی بعدی تا حد زیادی واکنش کارکنان را نسبت به شغل شان تعیین می کند. مباحث تئوریک فرسودگی شغلی بر این نکته تاکید دارند که شیوع انتظارات و واقعیت، یک عامل عمده در تجربه فشار روانی است. جکس^۱ علل فرسودگی شغلی کارکنان را ناشی از دو نوع انتظار آن ها از سازمان می داند: یکی انتظار پیشرفت و دیگری انتظار سازمانی. انتظار پیشرفت به آن چه فرد قادر خواهد بود عمل کند و انجام دهد مربوط است و انتظار سازمانی به ماهیت شغلی و سیستم هایی که فرد درون آن به عنوان یک شاغل عمل می کند مربوط است.

۲- عامل بین فردی

تحقیقات مختلفی که بر روی نقش حمایت در فشار روانی و فرسودگی شغلی صورت گرفته است حمایت اجتماعی را به عنوان یک منبع کمک به افراد برای مقابله با فشار روانی و فرسودگی شغلی مشخص کرده است، حمایت اجتماعی موجب تسهیل رفتارهای انضباطی فرد می شود که البته به ماهیت احتمالی فرد باز می گردد. به عبارت دیگر زمانی شکل می گیرد که روابط عمیقی حاکی از علاقه و نگرانی نسبت به هم بین افراد به وجود می آید.

۳- عوامل درون فردی:

عدم آمادگی برای ابراز شغلی، متغیرهای جمعیت شناختی و ویژگی های شخصیتی افراد به عنوان عامل درون فردی در فرسودگی شغلی شناخته شده است (علی اکبری، احمدی و قاسمی ۱۳۸۴).

-پیشگیری و درمان فرسودگی: پژوهشگران و محققان علوم روان کاوی پیشنهاد می کنند در صورتی که از فرسودگی شغلی در رنج هستید یا می خواهید از مبتلا شدن به آن مصون بمانید، اقدامات زیر را انجام دهید:

۱- در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنان چه قادر به چنین تغییراتی نمی باشید بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و مسئولیتی را که توان به انجام آن را ندارید قبول نکنید.

۲- از برنامه های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید و اوقات خاصی از شبانه روز را به ورزش کردن اختصاص دهید و از برنامه های غذایی مناسب استفاده کنید. بدین ترتیب مقاومت بدن شما در برابر فرسودگی ناشی از فشارهای روانی مربوط به کار و خستگی شغلی افزایش می یابد.

۳- از روش های خاص ایجاد آرامش (ریلکسشن) استفاده کنید و در همان جلسه اول متوجه خواهید شد که تا چه میزان در ایجاد آرامش برای شما موثر واقع می شود. تاکنون برای ایجاد حالت آرامش روش های گوناگونی معرفی شده است (مثل

^۱ - Ajax

آموزش نظام دار ارسیکی، مراقبه و... شما می توانید ضمن آشنایی با این روش ها از طریق شرکت در جلسات آموزشی شیوه های مقابله با فشار روانی را بیاموزید.

۴- روش های کارآمد برای انجام کارها را دنبال کنید. زیرا اگر روش های بهتر و اثر بخش تر برای انجام دادن کارها را تجربه کنید متوجه می شوید، همیشه روش بهتری برای انجام دادن وجود دارد.

۵- برای رفع خستگی کارکنان می توان در کار روزانه آن ها تغییراتی داد و با جا به جا کردن آن ها تنوعی در کارشان به وجود آورد، البته این تنوع باید طبق اصول و برنامه صحیح انجام پذیرد، همچنین می توان محیط های مناسب کارگری به وجود آورد و با تنظیم برنامه های تفریحی و دستجمعی خستگی روزانه آن ها را کاهش داد.

۶- از روشهای گوناگون مانند ایجاد علاقه، دادن آگاهی در مورد نتیجه کار، دوره های استراحت کوتاه مدت، بهره گرفتن از خواب کافی و رفتن به دامان طبیعت نیز جهت تقلیل استرس ناشی از کار می توان بهره برد (جعفر قلی، ۱۳۸۷).

تحقیقات داخلی:

تحقیقاتی در ایران درباره فرسودگی شغلی صورت گرفته که می توان به موارد زیر اشاره کرد:

اسفندیاری، میزان فرسودگی شغلی را در سنج در بیش از ۹۶٪ پرستاران گزارش داده است (اسفندیاری، ۱۳۸۰).

پیامی، در مطالعه ای که در پرستاران شاغل در بخش مراقبت های ویژه بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام داد است، فرسودگی شغلی بیش از ۶۶٪ پرستاران در حد کم با متوسط، در ۳۴٪ موارد در حد شدید گزارش شده (پیامی، ۱۳۷۹).

ستوده اصل، در تحقیقی که بر روی پرستاران و ماماها شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سمنان انجام داده است، ۱/۹۴٪ از پرستاران و ماماها از نظر مسخ شخصیت در وضعیت خوب و ۱/۹۳٪ آنان در حیطه خستگی هیجانی و ۲/۹۳٪ در زمینه کاهش احساسات کفایت شخصی در وضعیت متوسط گزارش کرده است (ستوده اصل، ۱۳۸۵).

در بررسی دیگر که توسط رسولیان و همکارانش در خصوص ارتباط فرسودگی با ویژگی های شخصیتی در پرستاران انجام شده است نشان داده که تفاوت بین ویژگی های شخصیتی نمایشی، وسواسی اجباری، خود شیفته بدون اختلال در مقیاس های مسخ شخصیت و احساس بی کفایتی شخصیتی معنی دار بوده و در مقیاس خستگی هیجانی فاقد ارتباط معنی دار است (رسولیان، ۱۳۸۳).

در مطالعه ای که توسط سلیمانی و همکارانش در خصوص فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی روان پزشکی روزه انجام شد، نشان داده شد که ۷/۲۰٪ از کل کارکنان دچار خستگی هیجانی شدید ۳/۹٪ دچار مسخ شخصیت شدید و ۵۵٪ دچار کاهش احساس کفایت شدید بودند (سلیمانی، ۱۳۸۴).

تحقیقات خارجی:

ملچور و همکارانش در سال ۱۹۹۷م/۱۳۷۶ ش. فرسودگی پرستاران روان پزشکی را مورد بررسی قرار دادند. در این مطالعه نشان داده شد که فرسودگی شغلی ارتباط منفی با رضایت شغلی دارد (melchior ۱۹۹۷).

در مطالعه شیمومیتسو بر روی پرستاران بیمارستان های آموزشی ژاپن، علایم فرسودگی به وضوح در ۳۹٪ افراد دیده شد (shimomitsu ۲۰۰۳).

در تحقیقی که بارت بر روی پرستاران بخش خون و سرطان انجام داد مشاهده کرد که بیش از ۷۵٪ از نمونه ها از فرسودگی در حد متوسط تا زیاد در رنج هستند (Brrret ۲۰۰۲).

- هم چنین در تحقیقی که توسط نیکولا بر روی ۸۹ پرستار زن در ۹ بیمارستان آموزشی انگلیس انجام شد، میزان فرسودگی شغلی در حد کم مشاهده گردید (نیکولا ۲۰۰۱).

- گلاس و همکارانش در سال ۱۹۹۳م/۱۳۷۲ ش. نیز نشان دادند که در شرایط کاری یکسان، میزان افسردگی افراد متفاوت است (GLASS ۱۹۹۰)

در تحقیقی که توسط کیلفدر و همکارانش انجام شد مشخص شد که خستگی هیجانی در ۲۲٪ افراد و مسخ شخصیت در ۷٪ افراد وجود دارد. ۳۳٪ افراد مورد مطالعه سطح پایینی از کفایت شخصیتی داشتند. این افراد سال های بیشتری در منصب فعلی خود کار کرده . علاوه براین همبستگی معنی دار منفی بین مسخ شخصیت و سن وجود داشت.

روش شناسی

پژوهش حاضر از نوع توصیفی است، در پژوهش های توصیفی ، هدف محقق شرح آن چه هست می باشد و سعی دارد که نتایج را به صورت عینی توصیف و بیان کند. در پژوهش توصیفی به معنی اخص آن محقق الزاما در پی کشف و توضیح روابط همبستگی و احتمالا آزمون فرض ها و پیش بینی رویدادها نیست، بلکه توجه او بیشتر در جهت توصیف کردن و گزارش نویسی از موقعیت ها و وقایع بر اساس اطلاعاتی است که فرضا جنبه وصفی دارد (نادری، سیف نراقی، ۱۳۷۶).

- ابزار گرد آوری اطلاعات

در این تحقیق از پرسش نامه مسلش استفاده شده است، پرسش نامه مسلش MBI رایج ترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی، شناخته شده و شامل سه مقیاس اندازه گیری مستقل است که از ۲۲ ماده جداگانه درباره احساس ها و نگرش ها تشکیل شده است که جنبه های مختلف سندرم فرسودگی شغلی را می سنجد. ۹ ماده به تحلیل رفتگی هیجانی، ۵ ماده به مسخ شخصیت و ۸ ماده به احساس کفایت شخصی می پردازد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) سنجیده می شود.

نمره گذاری :

مجموع نمرات مربوط به گزاره های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه می شود. در بعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیانگر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت نمرات ۱۳ یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در بعد کفایت شخصی نمرات ۳۱ یا کمتر بیانگر سطح پایین می باشد. در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد یا مسخ شخصیت، بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق می کند. در ضمن این آزمون در ایران از نظر اعتبار و روایی مورد بررسی قرار گرفته است.

جامعه آماری :

جامعه آماری در این پژوهش شامل تمامی مشاوران مدارس شهرستان مرودشت (۴۵ نفر) در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ می باشد.

نمونه آماری

در این تحقیق نمونه همان جامعه آماری (مشاوران مدارس شهرستان مرودشت در سال تحصیلی ۹۲-۹۳) می باشد.

روش آماری

در این تحقیق از آمار توصیفی یعنی میانگین ، نمودار ، فراوانی و درصد استفاده کرده ایم.

یافته ها

پس از ارسال پرسش نامه ۳۸ نفر از مشاوران به پرسش نامه ه پاسخ دادند که با استفاده از نتایج پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلش MBI به بررسی و تحلیل میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس در سال تحصیلی ۹۲-۹۳ پرداختیم . برای تحلیل فرسودگی شغلی ابتدا ۳ شاخص اصلی پرسش نامه یعنی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی در مشاوران مدارس مورد بررسی قرار گرفت و برای عملیاتی تر شدن پژوهش به بررسی جنس در فرسودگی شغلی پرداخته شده است.

نتایج به دست آمده از تحلیل کمی در مورد میزان فرسودگی شغلی در مشاوران مدارس

تحلیل خستگی هیجانی

همانطور که قبلا نیز بیان گردید به وسیله ۹ ماده از ۲۲ ماده پرسش نامه مسلش نتایج آن مورد بررسی قرار گرفت که داده ها به صورت زیر ارائه شده است :

جدول (۱-۱)

شدت	فراوانی	آزمونی
۰	۱۷	۱
۹	۷	۲
۳۸	۱۶	۳
۱۶	۲۳	۴
۱۳	۱۲	۵
۱۵	۸	۶
۱۱	۸	۷
۹	۹	۸
۷	۷	۹
۱۲	۱۰	۱۰
۱۳	۱۰	۱۱
۳	۹	۱۲
۱۷	۹	۱۳
۶	۶	۱۴
۴۴	۳۶	۱۵
۲۷	۲۸	۱۶
۲۲	۱۶	۱۷
۷	۶	۱۸
۶	۱	۱۹
۵	۵	۲۰
۱۴	۸	۲۱
۸	۶	۲۲
۱۴	۶	۲۳
۱۲	۱۲	۲۴
۹	۹	۲۵
۱	۰	۲۶
۲۰	۳	۲۷
۴	۰	۲۸
۸	۷	۲۹
۳۴	۲۴	۳۰
۲۰	۱۴	۳۱
۲۲	۱۰	۳۲
۶	۵	۳۳
۱۰	۸	۳۴
۱۸	۱۲	۳۵

۲۷	۳۲	۳۶
۸	۱۰	۳۷
۲۱	۱۸	۳۸
۵۶۰	۴۱۶	مجموع
۱۴/۷۳	۱۰/۹۴	میانگین

نتایج حاصل از بررسی خستگی هیجانی

با توجه به میانگین فراوانی (۱۰/۹۴) و میانگین شدت (۱۴/۷۳)، این افراد از نظر خستگی هیجانی در طبقه کم قرار دارند.

تحلیل مسخ شخصیت داده های به دست آمده به صورت زیر است:

جدول (۱-۲)

شدت	فراوانی	آزمونی
۰	۴	۱
۰	۰	۲
۲۱	۶	۳
۲۰	۱۵	۴
۱	۱	۵
۳	۲	۶
۰	۰	۷
۱	۱	۸
۰	۰	۹
۶	۶	۱۰
۰	۰	۱۱
۰	۰	۱۲
۱	۱	۱۳
۰	۰	۱۴
۱۲	۴	۱۵
۳	۵	۱۶
۶	۳	۱۷
۰	۰	۱۸
۰	۰	۱۹
۳	۳	۲۰

۲	۲	۲۱
۶	۲	۲۲
۱	۰	۲۳
۰	۰	۲۴
۰	۰	۲۵
۰	۰	۲۶
۹	۰	۲۷
۰	۰	۲۸
۰	۰	۲۹
۴	۴	۳۰
۸	۱	۳۱
۴	۲	۳۲
۱	۱	۳۳
۰	۰	۳۴
۰	۰	۳۵
۱۷	۱۴	۳۶
۰	۰	۳۷
۱	۱	۳۸
۱۲۰	۸۱	مجموع
۳/۱۵	۲/۱	میانگین

نتایج حاصل از مسخ شخصیت

با توجه به این که میانگین فراوانی ۲/۱ و میانگین شدت ۳/۱۵ می باشد پس فرد در مسخ شخصیت در طبقه کم قرار می گیرد.

تحلیل احساس کفایت شخصیتی

تحلیل بر اساس داده های به دست آمده به صورت زیر است:

جدول (۱-۳)

شدت	فراوانی	آزمونی
۱۹	۱۰	۱
۳۱	۲۳	۲
۴۰	۳۶	۳
۳۰	۲۵	۴
۴۱	۳۴	۵
۳۸	۳۰	۶

۳۹	۳۵	۷
۳۷	۳۷	۸
۳۵	۳۵	۹
۴۲	۴۲	۱۰
۳۸	۳۲	۱۱
۲۸	۴۶	۱۲
۴۲	۲۴	۱۳
۴۵	۴۵	۱۴
۲۰	۱۵	۱۵
۲۹	۳۲	۱۶
۴۳	۳۲	۱۷
۵۶	۴۸	۱۸
۳۶	.	۱۹
۳۵	۳۵	۲۰
۳۶	۳۰	۲۱
۴۳	۴۰	۲۲
۴۱	۲۲	۲۳
۴۱	.	۲۴
۴۴	۴۳	۲۵
۴۲	.	۲۶
۴۲	۶	۲۷
۴۱	.	۲۸
۵۰	۴۴	۲۹
۲۹	۲۹	۳۰
۳۳	۲۰	۳۱
۴۴	۴۰	۳۲
۳۱	۳۱	۳۳
۳۳	۲۷	۳۴
۵۳	۳۸	۳۵
۲۶	۲۵	۳۶
۳۹	۴۲	۳۷
۲۹	۲۴	۳۸
۱۴۹۲	۱۰۷۷	مجموع
۳۹/۲۶	۲۸/۳۴	میانگین

نتایج حاصل از بررسی احساس کفایت شخصیتی

میانگین شدت ۳۹/۲۶ می باشد پس افراد از نظر سطح کفایت شخصیتی در طبقه کم قرار می گیرند.
تحلیل خستگی هیجانی بر اساس جنس

جدول (۱-۴)

مرد		زن		جنس
فراوانی شدت		فراوانی شدت		
۲۸۰	۲۱۸	۲۸۰	۱۹۸	مجموع
۱۵	۱۳/۶۲	۱۷۲	۹	X
	۱۷		۱۲	

نتایج حاصل از خستگی هیجانی با توجه به جنس

هم در جنس مونث و هم در جنس مذکر خستگی هیجانی در سطح کم قرار دارد.
تحلیل مسخ شخصیت بر اساس جنس

جدول (۱-۵)

مرد		زن		جنس
فراوانی شدت		فراوانی شدت		
۸۸	۵۳	۳۲	۲۸	مجموع
۵/۵	۳/۳۱	۱/۴۵	۱/۲۷	میانگین

نتایج حاصل از مسخ شخصیتی

هم در جنس مونث و هم در جنس مذکر مسخ شخصیت در سطح کم قرار دارد.
تحلیل کفایت شخصیتی بر اساس جنس

جدول (۱-۶)

مرد		زن		جنس
فراوانی شدت		فراوانی شدت		
۵۹۲	۴۹۵	۹۰۰	۵۸۲	مجموع
۳۷	۱/۹۳	۱/۹۰	۲۶/۴۵	میانگین
	۳۰		۴۰	

نتایج حاصل کفایت شخصیتی

هم در جنس مونث و هم در جنس مذکر کفایت شخصیتی در سطح کم قرار دارد.

نتیجه گیری**بحث و نتیجه گیری :**

فرضیه اول : تحلیل رفتگی هیجانی مشاوران مدارس در فرسودگی شغلی آنان تاثیر دارد بر اساس داده های به دست آمده از جدول (۱-۱) در بررسی خستگی هیجانی مشاوران مدارس شهرستان مرودشت میانگین فراوانی ۱۰/۹۴ و میانگین شدت ۱۴/۷۲ است. از آنجا که خستگی هیجانی نمونه در طبقه کم قرار می گیرد(در صورتی فرد دچار فرسودگی شغلی است که نمره تحلیل رفتگی هیجانی بالا باشد) در نتیجه این فرضیه رد می گردد. این نتیجه با تحقیق رسولیان(۱۳۸۳) که بیان نموده خستگی هیجانی با ویژگی های شخصیتی فاقد ارتباط معنی دار است هماهنگی دارد .

فرضیه دوم : مسخ شخصیت مشاوران مدارس در فرسودگی شغلی آنان تاثیر دارد بر اساس داده های به دست آمده از جدول(۱-۲) در بررسی کاهش احساس کفایت شخصیتی مشاوران مدارس میانگین فراوانی ۲/۱ و میانگین شدت ۳/۱۵ می باشد. از آن جا که مسخ شخصیت نمونه در طبقه ی کم قرار می گیرد(در صورتی فرد دچار مسخ شخصیت است که نمره بالا بگیرد)، فرضیه دوم نیز رد می شود. این نتیجه با نتیجه تحقیق ستوده اصل که بر روی پرستاران و ماماهاى شاغل در دانشگاه انجام داد(۱۳۸۵) و بیان می کند از نظر مسخ شخصیت در وضعیت خوب قرار دارند، هماهنگی دارد.

فرضیه سوم: کاهش احساس کفایت شخصی مشاوران مدارس در فرسودگی شغلی آنان تاثیر دارد. بر اساس داده های از جدول (۱-۳) در بررسی کاهش احساس کفایت شخصیتی مشاوران مدارس میانگین فراوانی ۲۸/۳۴ و میانگین شدت ۳۹/۲۶ می باشد. پس از نظر کاهش احساس کفایت شخصی، در طبقه کم قرار می گیرند و دچار فرسودگی شغلی هستند، در نتیجه این فرضیه پذیرفته می گردد. این نتیجه با تحقیق ستوده اصل ۱۳۸۵ که کاهش احساسات کفایت شخصیتی را در وضعیت متوسط گزارش کرده و رسولیان و همکارانش (۱۳۸۳) در بررسی که ویژگی و شخصیت و فرسودگی شغلی احساس کفایت شخصیتی را معنی دار بیان کرده و تحقیق سلیمانی و همکارانش در خصوص کارکنان درمانی روانپزشکی روزنه ۵۵٪ از افراد را دچار کاهش احساس کفایت شدید بیان کرده و در تحقیق که توسط کیلفدر انجام شده ۳۳٪ از افراد مورد مطالعه سطح پایینی از کفایت شخصیتی داشتند ، هم سود است.

نتیجه کلی:

با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش و نحوه تفسیر نتایج حاصل از پرسش نامه درباره فرسودگی شغلی (در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد یا مسخ شخصیت و یا سطح کفایت شخصیتی پایین باشد ، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق می کند) چون مشاوران مدارس در بعد کفایت شخصیتی نمرات پایین تر از ۳۱ آورده اند (۲۸/۳۴) نتیجه می گیریم که مشاوران مدارس دارای فرسودگی شغلی می باشند.

نتایج این تحقیق با تحقیق اسفندیاری(۱۳۸۰) که فرسودگی شغلی را در پرستاران گزارش داده و پیامی(۱۳۷۹) که فرسودگی شغلی را در بیش از ۶۶٪ پرستاران گزارش کرده و حکیم شوشتری(۱۳۸۳) ارتباط فرسودگی شغلی مادران با مشکلات رفتاری کودکان آن ها انجام شده که این ارتباط از نظر آماری معنا دار بود و میلچور(۱۹۹۷) که بیان کرده فرسودگی شغلی ارتباط منفی با رضایت شغلی دارد و مطالعه شیموستو(۲۰۰۳) که بیان کرده ، اعلام فرسودگی به وضوح در ۳۹٪ افراد دیده شد و تحقیق بارت(۲۰۰۲) که بیان کرده ۷۵٪ از نمونه وی دچار فرسودگی شغلی در حد متوسط تا زیاد هستند، هماهنگی دارد.

از آن جا که پژوهشگران برای عملیاتی تر شدن پژوهش به مطالعه تاثیر جنس در فرسودگی شغلی بر اساس ۳ حیطه خستگی هیجانی مسخ شخصیت و کفایت شخصیتی پرداخته اند، بر اساس داده های جدولی (۱-۴) ، (۱-۵) و (۱-۶) جنس مونث و مذکر از نظر سطح قرار گرفتن با نتیجه کلی هیچ تفاوتی ندارد. پس بر اساس این داده ها جنس در فرسودگی شغلی دخالت کمی یا دخالتی ندارد.

پیشنهادها:

الف) پیشنهادهای مبتنی بر نتایج تحقق
بر اساس یافته های پژوهش، مشاوران مدارس از نظر کفایت شخصیتی در سطح پایین قرار دارند که از علل پایین بودن نمره احساس کفایت شخصیتی می توان به موارد زیر اشاره کرد:
ارزیابی منفی فرد از خود و دست کم گرفتن توانایی و لیاقت های خویش
پایین بودن اعتماد به نفس آن ها
مرتبط نبودن رشته تحصیلی با شغل راهنمایی و مشاوره مدارس
پیشنهاد می شود که جهت بالا بردن توانایی و کارایی مشاوران مدارس و همچنین به دلیل مرتبط نبودن رشته تحصیلی با شغل مشاوران دوره هایی از کلاس های ضمن خدمت برای آنان برگزار شود و معلمان، مدیران و تمام پرسنل را نسبت به مسئولیت های مشاوران در مدارس آگاه سازند و برای بالا بردن اعتماد به نفس مشاوران به آنان مهارت های زندگی آموزش داده شود.

محدودیت ها

عدم دسترسی مناسب به مشاوران مدارس
عدم همکاری لازم از طرف مشاوران

منابع

- اسنفدیاری، غ. (۱۳۸۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاران شاغل در بیمارستان های سنندج. دانشکده علوم پزشکی. شماره ۲۱. ۳۶-۳۱
- امیریان زاده، منصوره. (۱۳۸۴). ارزیابی میزان فرسودگی شغلی اساتید دانشگاه آزاد اسلامی واحد استهبان. بیرجندی، سید مهدی. (۱۳۸۵). راهنمایی و مشاوره تحصیلی. مرکز اطلاعات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
- پیامی بوساری، میترا. (۱۳۷۹). بررسی وضعیت حمایت و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت ویژه. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی زنجان زمستان ۱۳۷۹؛ ۸(۳۳): ۵۲-۵۷.
- جعفر قلی، محمد رضا. (۱۳۸۷). فرسودگی شغلی در مدیران.
- حکیم شوشتری، میترا، فریبا عرب گل، نیلوفر خواجه الدین و فاطمه الهی. (۱۳۸۳). ارتباط فرسودگی شغلی مادران پرستار با مشکلات رفتاری کودکان آن ها. نشریه: روان شناسی و علوم تربیتی " تازه های علوم شناختی " بهار و تابستان ۱۳۸۳ - شماره ۲۱ و ۲۲ (ص ۶۷ تا ۷۲)
- دلربایی. (۱۳۸۶). فرسودگی شغلی و راه های مقابله با آن.
- رسولیان، مریم، فاطمه الهی و عزیزه افخم ابراهیمی. (۱۳۸۳). ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی های شخصیتی در پرستاران. نشریه: روان شناسی و علوم تربیتی " اندیشه و رفتار " بهار ۱۳۸۳ - شماره ۳۶ (ص ۱۸ تا ۲۴).
- ستوده اصل، نعمت اله و امیر هوشنگ بختیاری. (۱۳۸۵). بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران و ماما های شاغل دانشگاه علوم پزشکی سمنان. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان بهار ۱۳۸۵؛ ۱۱(۱) (مسلسل ۳۹): ۷۷-۸۳.

- سلیمانی، کورش، ونداد شریفی و مهدی تهرانی دوست.(۱۳۸۴). فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی روانپزشکی بیمارستان روزبه، نشریه: روان شناسی و علوم تربیتی " تازه های علوم شناختی " زمستان ۱۳۸۴ - شماره ۲۸ (ص ۳۶ تا ۴۲). شریفی ، طیبه، محمد ربیعی و مهناز کیانی.(۱۳۸۹). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی کارکنان سازمان بنیاد شهید و امور ایثارگران استان چهارمحال و بختیاری.
- آدریانی رضایی ،رقیه ، احمد شعبانی و متقی حسین فر.(۱۳۹۰).استرس و فرسودگی شغلی در محیط کتابخانه نشریه:اطلاع رسانی و کتابداری " کتاب ماه کلیات " اردیبهشت ۱۳۹۰. شماره ۱۶۱(ص. ۶۴ تا ۷۱). علی اکبری، مهشید، آزاده احمدی و علی قاسمی. (۱۳۸۴).فرسودگی شغلی (کادر سوختگی). میراب زاده، آرش. شهرام ایرانی، مرسده سمیعی و گلنار فیض زاده.(۱۳۸۶). فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان بیمارستان روان پزشکی رازی.
- نادری ، عزت اله . مریم سیف نراقی.(۱۳۸۵). روش های تحقیق در علوم انسانی با تاکید بر آموزش و پرورش.
- Kilfedder c , j , power k g wells t . j . burnout in psychiatric nursing ۲۰۰۱
- Melchoir m , bours j T Schmitz p , wittich y . burnout in psychistric nursing ۱۹۹۷
- Barret l , Yates p . oncology / haematology nurses ۲۰۰۲
- Shimomitsu t , ohya y , odagiri y . burnout and associated gob stress among Japanese hospital stressors and coping as determinants of burnout in female hospice nurses ۲۰۰۱
- Glass dc mcknight jd T valdimarsdottir h . depression , burnout and perceptions of control in hospital nurses ۱۹۹۳