

## عنوان مقاله به فارسی

"بررسی رابطه خصوصیات فردی معلمان با فرسودگی شغلی آنان در مدارس شهرستان مرند و حومه"

### Title

«The relationship between individual characteristics and burnout of teachers in schools in Marand city and suburbs»

اسامی نویسندگان:

زکیه کشاورز<sup>۱</sup>\*

معاون آموزشی دوره ابتدائی اداره آموزش و پرورش مرند

Khodayarlo.r@gmail.com

رضا خدایارلو<sup>۲</sup>

کارشناس مسئول آموزش عمران دانشگاه آزاد اسلامی تبریز

Khodayarlo.r@gmail.com

راحله غلامحسین زاده<sup>۳</sup>

مدیر مدرسه دوره ابتدائی، اداره آموزش و پرورش شهر مرند

Rahelleh.gholamhossinzadeh@gmail.com

فریبا ماهری<sup>۴</sup>

معاون آموزشی آموزش و پرورش شهر مرند

Khodayarlo.r@gmail.com

اسامی نویسندگان به انگلیسی:

1. zakia – keshavarz
2. Reza – Khodayarlou
3. Rahelleh – Gholamhossinzadeh
4. Fariba – Maheri

<sup>۱</sup>. معاون آموزشی دوره ابتدائی اداره آموزش و پرورش شهر مرند (نویسنده مسئول)

<sup>۲</sup>. کارمند – کارشناس مسئول آموزش عمران دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

<sup>۳</sup>. مدیر مدرسه دوره ابتدائی، اداره آموزش و پرورش شهر مرند

<sup>۴</sup>. معاون آموزشی و معلم دوره ابتدائی اداره آموزش و پرورش شهر مرند

## چکیده:

در حیطه شغلی هر فردی پدیده استرس و فشار روانی بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه‌ای او را تشکیل می‌دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد. استرس به میزان کم می‌تواند در انگیزش افراد در جهت بالا بردن کارایی و بهبود اعمال مطرح باشد ولی استرس به میزان زیاد نتایج زیانباری به بار می‌آورد. استرس شغلی که در نهایت منجر به فرسودگی می‌شود ما را به سوی نظریات متخصصان تعلیم و تربیت سوق داده تا با استفاده از پایه‌های نظری و علمی و نیز تحقیقات مشابه انجام گرفته در ارتباط با موضوع یعنی (بررسی رابطه خصوصیات فردی معلمان با فرسودگی شغلی آنان) به بررسی موضوع پردازیم تا علل و عوامل ایجاد کننده این استرس‌ها شناسایی شده و در نهایت بتوان این عوامل را کنترل کرده و اثرات منفی آنها را کاهش دهیم.

عوامل متعددی می‌تواند در بروز فرسودگی شغلی معلمان مؤثر باشد ولی در این تحقیق به ارتباط جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه تدریس، سن و مدرک تحصیلی با فرسودگی شغلی توجه شده و مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است.

**کلمات کلیدی:** فرسودگی شغلی، سابقه تدریس، جنسیت، تأهل، سن و مدرک تحصیلی

**Abstract:**

Each individual phenomenon in the field of occupational stress is an inevitable part of career and job-related experiences of being. Low levels of stress can motivate people to increase efficiency and enhance raised to high levels of stress, but brings disastrous results. to examine the issue of the causes and factors causing these stresses can be identified and ultimately control these factors and reduce their negative effects.

Multiple factors can affect the incidence of burnout teachers, but in this study the relationship between gender, marital status, educational background, age and degree of burnout has been considered and investigated. Key word : Aerobic, External and internal Communication performance, interpersonal.

**Keywords:** Burnout, teaching experience, gender, marital status, age and qualification

Archive of SID

انسان هر حرفه ای که انتخاب کند ناگزیر از تحمل استرس ها و فشارهای روانی ناشی از همان شغل منتخب می باشد اما برخی از مشاغل هستند که به علت نوع وظایف و مسئولیتهایی که بر عهده می گیرند استرسهای زیادی بوجود می آورند از جمله این حرف می توان به شغل شریف پزشکی و پرستاری و همچنین مشاغلی که با خدمات انسانی سر و کار دارند اشاره نمود. شغل معلمی و تدریس را نیز از جمله مشاغل پر استرس معرفی نموده اند چرا که معلم کار بسیار حساس و ظریفی را بر عهده می گیرد. او برخلاف سایر مشاغل با انسان روبروست و تربیت انسان را بر عهده دارد. بنابراین اساس کار آموزگار که اساس عالم را تشکیل می دهد تربیت انسان است. انسانی که عصاره همه موجودات و فشرده تمام عالم است و تربیت این عصاره بالقوه را به فعل می آورد و بشر تنها با تعلیم و تربیت آدم می تواند باشد و آدمی چیزی جز آنچه تربیت از او می سازد میسر نیست. شغل شریف معلمی با تمام محاسن ذکر شده جنبه های منفی نیز برای فرد به دنبال دارد که همین جنبه های منفی است که این شغل را در زمره مشاغل استرس زا قرار داده است برخی از جنبه های منفی این شغل عبارتند از مشکلات انضباطی دانش آموزان و فقدان علاقه آنها، کلاسهای پر ازدحام، انتقالات اجباری، گزارشات بیش از حد، حقوق ناکافی، عدم وجود والدین حمایت کننده، فقدان مدیران حمایت کننده، تورم اقتصادی و وضعیت نامناسب مسکن و... وجود مشکلات فراوان در بین قشر معلمان باعث بروز عوارضی چون خستگی دائم، اختلال در خواب، سوء هاضمه، افزایش فشار خون، افزایش ضربان قلب، افزایش تنفس و بیماریهای مختلفی چون زخم معده، میگرن، انقباض و درد عضلات، سرطان و حمله قلبی در بین آنان می شود. عوارض یاد شده همگی علائم فیزیولوژی استرس می باشند که در مرحله حادثر منجر به فرسودگی می شوند.

شغل معلمی و تدریس یکی از مشاغل پر استرس می باشد و معلمین ما همواره در حیطه ی شغلی خود با استرس های مختلفی مواجه هستند. یکی از نتایج مهم این استرس ها فرسودگی شغلی معلمین می باشد. به نظر می رسد که معلمین مدارس کشور ما پس از مدتی که به کار تدریس می پردازند، از لحاظ روحی، جسمی و عاطفی دچار فرسودگی می شوند. علل و عوامل مختلفی باعث بروز این نوع فرسودگی در میان این قشر می باشد که پژوهشگر در تحقیق حاضر در پی بررسی این عوامل است فرسودگی ناشی از عکس العمل مربوط به استرس، عوارض زیادی در سازمان و در خانواده و زندگی اجتماعی و فردی بر جای می گذارد که از مهمترین آنها می توان غیبت کارکنان از کار، تاخیرهای متوالی، شکایت های مختلف روان تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل تدریس با مشاغل دیگر و در نهایت ترک خدمت را نام برد. هنگامیکه فرسودگی شغلی رخ می دهد، فقدان روز افزون واقع بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت های سودمند از دست دادن فلسفه نهایی زندگی و فقدان احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی ظهور پیدا می کند.

برای فائق آمدن بر این مشکلات باید با استرس های روانی و فرسودگی شغلی مقابله کرد. راهبردهای مختلفی برای پیشگیری و درمان فرسودگی شغلی در منابع مختلف گزارش شده است. و در این جهت هر فردی راه و روش مقابله ای را انتخاب می کند. تحقیقات مختلفی بر روی فرسودگی شغلی معلمان انجام گرفته است. از جمله این تحقیقات می توان به تحقیقات فروید (۱۹۷۹)، تحقیقات مازلاک و همکارانش (۱۹۸۱) تحقیقات وابریت (۱۹۹۱) و تحقیقات راسل، آلنمایروولزن (۱۹۸۷) اشاره کرد.

فرسودگی شغلی نیز یکی از نتایج استرس های مختلف است که تجربه می شود و به صورت علائم جسمانی (سردرد، زخم معده) و علائم روانی (افسردگی و خشم) و به صورت علائم رفتاری (افت کاری و غیبت) ظاهر می شود (راسل، ۱۹۸۷، ص ۲۶۹).

در دهه های اخیر توجه به استرس شغلی<sup>۵</sup> و مطالعه آن گسترش روز افزونی یافته است و از جمله دلایل آن تأثیر استرس شغلی در بروز بیماری های روان تنی<sup>۶</sup> (مانند فشار خون و مشکلات گوارشی) و همچنین شیوع استرس شغلی در سطح وسیع

<sup>۵</sup>- Occupational stress

<sup>۶</sup>- Psychosomatic

در جامعه است. بطوریکه سازمان بهداشت جهانی (۱۹۸۷) اعلام کرده است که نیمی از جمعیت کارمندی از شغل خود ناراضی هستند و ۹۰٪ آنها معتقدند که شغلشان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵٪ کسانی که به دنبال کمک‌های روانپزشکی هستند به دلیل عدم رضایت شغلی و عدم توانایی می‌باشد (لوی، ۱۹۹۰، ص ۱۱۴۲).

### استرس چیست؟

استرس به معنای فشار واژه‌ای که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان‌تنی کاربرد عام یافته است (ابری، ۱۳۷۶، ص ۷۷).

به نظر اسکالر (۱۹۸۰) استرس وضعیت پویایی است که فرد در آن وضعیت با یک فرصت محدود یا نیازی مواجه می‌شود که مرتبط با آن چیزی است که وی تمایل به آن دارد و نتایج حاصله برای وی مبهم و نامطمئن و در عین حال بااهمیت می‌باشد.

### مراحل استرس

۱- مرحله واکنش آگاهی دهنده یا اعلام خطر

۲- مرحله مقاومت

۳- مرحله فرسودگی یا تحلیل رفتگی

پس از گذراندن مرحله دوم استرس، در بسیاری موارد ممکن است حالت آرامش یا بهبود پدید آید در این حال عامل تحریک کننده از میان رفته، واکنش پدید آمده است. اکنون بدن از نظر عصبی و فیزیولوژیکی مشغول ترمیم می‌شود. یعنی غده‌های مربوط فرصتی برای تجدید نیرو و بازسازی برای آمادگی و رویارویی با فشار روانی بعدی را پیدا می‌کند و اعصاب و وضع فیزیولوژیکی و روانی فرد به حالت عادی برمی‌گردد. چنین حالتی اگر طولانی نباشد زیان چندانی به بدن وارد نمی‌کند. اما اگر واکنش به درازا بکشد و حالت بهبود یا برگشت به حالت عادی به سرعت از میان برود یا کوتاه شود. در این حالت تغییر داخلی بدن بسیار شدید است و در نتیجه فرد بی‌آنکه فرصتی برای ترمیم پیدا کرده باشد، به کلی خسته و فرسوده می‌شود و در مرحله فرسودگی، منابع حیاتی به پایان رسیده و شخص از بنیه می‌افتد و حتی ممکن است مرگ وی فرا رسد.

هر فردی در طول حیات خود در معرض تجربیاتی که شامل رویدادهای استرس‌زا می‌باشند قرار می‌گیرد بطور طبیعی افراد سالم آنهایی هستند که می‌توانند با استرس طولانی مدت سازگاری پیدا کنند و با فشارهای روانی کوتاه مدت و گذرا مقابله نمایند اگر فرد نتواند در زمینه‌های مختلف سازگاری از خود نشان دهد و یا اینکه با آن مقابله نماید دچار بیماری می‌گردد. استرس در واقع هر نوع تنش و عدم تعادل روانی است که تعادل عمومی انسان را مورد تهدید قرار می‌دهد و تعادل زیستی وی را بر هم می‌زند و می‌تواند احساسات منفی ایجاد کند و احساس خوب بودن فرد را به مخاطره بیندازد و ممکن است باعث شود که دیدگاه فرد نسبت به واقعیت‌ها تغییر یابد و یا فرآیند تفکر و حل مساله وی را بطور کلی مختل سازد و همچنین استرس می‌تواند روابط بین افراد و احساس تعلق نسبت به دیگران را دگرگون سازد و یا بطور کلی نگرش افراد نسبت به زندگی را تغییر دهد (لویز، ۱۹۸۷، ص ۵۱).

بطور کلی می‌توان گفت که استرس شغلی که زائیده عوامل موجود در محیط کار است وضعیتی است که طی آن یک یا مجموعه‌ای از عوامل در محیط کار باعث بهم خوردن تعادل جسمی و روانی فرد شده و آن را مختل می‌سازند (گولد برگر، ۱۹۸۲، ص ۲۱۰).

کارگرانی که در یک محیط خطرناک (مانند معدن) کار می‌کنند و محیط برای آنها استرس آور می‌باشد به تدریج به مرور زمان استرس بصورت مزمن درآمده و باعث بروز علائم و پاسخ‌های استرس می‌گردد در مطالعه‌ای که توسط التاوس و هارل

۱۹۷۸) روی کارگران معدن انجام دادند آنها به این نتیجه رسیدند که کارگران تجربه‌های معنی‌داری در مورد آسیب‌پذیری عاطفی و اضطراب، بی‌قراری، افسردگی، شکایات جسمانی بروز دادند (گولد برگر، ۱۹۸۲، ص ۲۱۱).

تغییر زمان کار و نداشتن زمان استاندارد در کار از جمله استرس‌های مهم شغلی می‌باشد. کار در غروب و شب باعث اختلالاتی در ریتم زندگی اجتماعی افراد، تغییر در خلق و خوی، کمبود خواب و شکایتهای گوارشی می‌شود و این عوامل به نوبه خود باعث کارکرد ناقص در نقش اجتماعی، خانوادگی و بروز اختلالات روانی- اجتماعی می‌گردد. در مطالعه‌ای که تاستو و کولیگان (۱۹۸۷) بر روی ۱۲ نفر پرستار و ۱۲ نفر از کارکنان صنایع غذایی انجام دادند نشان داد که این شغل به علت تغییر در نوبت کاری، تغییر کار در غروب به شب و تغییر مداوم جریان کار، تأثیر منفی بسزایی روی زندگی خانوادگی آنها به خصوص روی عملکرد جنسی و مسئولیت والدین آنها دارد (گولد برگر، ۱۹۸۲، ص ۲۱۲).

یک همبستگی معنی‌داری بین استرس و بعد شخصیتی روان پریشی یافت شد و یک همبستگی منفی معنی‌داری میان استرس و برونگرایی بدست آمد و بالاخره یک رابطه معنی‌داری میان استرس و روان‌آزردگی<sup>۷</sup> بدست آمد، نتایج این مطالعه نشان داد که برونگرایی و نوروتیسم بهترین پیش بینی کننده استرس شغلی است و به نظر می‌رسد شخصیت نسبت به عوامل دیگری نظیر سن، جنس تأثیر بیشتری در استرس شغلی دارد (فونتانا، ۱۹۹۲، ص ۲۶۲).

تحقیقی که کیریپاکو و ساتکلیف (۱۹۷۹) بر روی یکصد و سی معلم انجام دادند. در این تحقیق مقیاس منبع کنترل درونی و بیرونی راتر<sup>۸</sup> استفاده شد نتایج نشان داد که ۳۰/۷٪ از معلمان تجربه استرس شدید را داشتند و رابطه مثبتی میان استرس بیان شده معلمان و منبع کنترل بیرونی وجود داشت (کیریپاکو، ۱۹۷۹، ص ۲۲۷).

مفهوم فرسودگی شغلی پیش از آنکه بصورت تئوریک بدست آید بشکل تجربی فراهم آمده است. فروید نبرگر (۱۹۷۵) کسی بود که اولین بار به این واژه به معنای امروزی آن اعتبار بخشید وی فرسودگی را یک حالت خستگی و تحلیل رفتگی می‌داند که از کار سخت و بدون انگیزه و علاقه ناشی می‌شود و وی رویکرد بالینی، سبب شناسی و علائم و روند و سیر بالینی و درمان آن را در مقاله‌ای در سال ۱۹۷۵ انتشار داد تشریح کرده است. وی معتقد بود که سندرم فرسودگی خودش را بصورت علائم مختلف نشان می‌دهد. که این علائم و شدت آنها از یک شخص به شخص دیگری تفاوت دارد. و آن معمولاً تقریباً یکسال بعد از موقعی که شخص در یک اداره یا مؤسسه کار می‌کند شروع می‌شود (فروید نبرگر، ۱۹۷۵، ص ۷۳).

منابع استرس که علل بوجود آورنده فرسودگی به شمار می‌روند متعدد هستند و می‌توان استرسورهای فردی (انتظارات، انگیزش) و استرسورهای بین فردی (تماس با مراجعان، روابط با همکاران و مدیران و سرپرستان) و استرسورهای سازمانی (تراکم کاری<sup>۹</sup> مقررات اداری و بروکراتیک و فشار کاری) را نام برد (چرنیس، ۱۹۹۲، ص ۸).

معلمان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت نگرشهای منفی و بدبینانه و با خصوصیت نسبت به دانش‌آموزان خود دارند (فاربر و میلر ۱۹۸۵) پزشکان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت بیماران خود را بصورت یک شیئی می‌بینند و درد او را احساس نمی‌کنند و بیمار خود را با شماره و نوع بیماری، شماره اطلاق و تخت و ... می‌شناسند.

موفقیت فردی یک بعدی از خود کارآمدی را نیز نشان می‌دهد یعنی فرد توانایی کنترل عمل و مهارت در عملکرد را دارد پس موفقیت فردی با خود کارآمدی رابطه مثبت و با درماندگی آموخته شده رابطه منفی دارد (گاردن، ۱۹۸۷، ص ۹۶۳).

معلمان بطور دائم تراکم کاری را بعنوان یک عامل فشارزای زندگی فردی و حرفه‌ای ذکر کرده‌اند عوامل مهم تراکم کاری شامل گزارشات کار زیاد، کلاسهای پر از ازدحام با دانش‌آموزان متفاوت از لحاظ سطوح تحصیلی و تدریسی واحد ها یا درسهایی که خارج از تخصص فرد است (بایرن، ۱۹۹۳، ص ۲۰۸).

7- Psychotism

8- Internal- eternal

9- Overload

حمایت عاطفی، ابزاری، اطلاعاتی و ارزیابی. حمایت اجتماعی از اثرات سه گانه‌ای بر فرسودگی شغلی برخوردار است: الف - اثر مستقیم از طریق کاهش سطوح استرس مربوط به شغل ب- از طریق بهبود سلامتی جسمانی و روانی ج- یک اثر میانجی و واسطه‌ای و غیر مستقیم و آن تأثیر بر روی رابطه فرسودگی - استرس‌زای شغلی است (سارس، ۱۹۹۲، ص ۶۰).

عدم آمادگی برای شغل بعنوان یک متغیر درون فردی تعیین کننده در فرآیند فرسودگی شغلی است روانشناسان مدرسه‌ای که بخوبی آموزش ندیده‌اند و مهارت‌های کار نیاموخته‌اند آمادگی بیشتری برای فرسودگی شغلی دارند (هیوبنر، ۱۹۹۳، ص ۴۴).

تحقیقات دیگر نیز تأثیر سن روی فرسودگی شغلی را تأیید کردند در مورد معلمان نیز تنها پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی و استرس شغلی سن است به این معنا که معلمان جوان فرسودگی شغلی و استرس شغلی بیشتری دارند (راسل، ۱۹۸۷، ص ۲۷۱).

در مورد تأثیر ویژگی‌های دموگرافیک در ابعاد مختلف فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی مسخ شخصیت و موفقیت فردی) تحقیقات مختلفی صورت گرفته است. برای خستگی عاطفی پیش بینی کننده معنی‌دار از بین متغیرهای دموگرافیک سن و اندازه کلاس هستند. خستگی عاطفی بیشتر بوسیله معلمان جوان گزارش می‌شود. مسخ شخصیت با سن معلم و مقطع تدریس (ابتدایی در مقابل متوسطه) مرتبط بوده است معلمان مرد و دبیرانی که در مقطع متوسطه تدریس می‌کنند سطوح بالاتری از مسخ شخصیت را گزارش کردند. وضعیت تأهل و مقطع تدریس پیش‌بینی کننده‌های مهمی برای موفقیت فردی بوده است معلمان که متأهل بوده و همچنین آنهایی که در مقطع ابتدایی تدریس می‌کنند احساسات موفقیت فردی بیشتری گزارش کردند (راسل، ۱۹۸۷). مطالعات دیگر بر روی فرسودگی شغلی حاکی است که معلمان مرد بیشتر از معلمان زن دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و معلمان با مدرک تحصیلی بالاتر سطوح بیشتری از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند و فرسودگی شغلی با سن و همچنین سالهای تدریس افزایش می‌یابد و در گروه سنی ۴۵-۴۱ سالگی به بالاترین حد خود می‌رسد (۲۴-۲۰ سال سابقه تدریس) و سپس کاهش می‌یابد (فریدمن، ۱۹۹۱، ص ۳۲۵).

ثابت کرده‌اند که افراد با ارتباطات اجتماعی بیشتر دارای سلامت و زندگی طولانی مفیدتر و پربارتر از آنهایی هستند که از این روابط محرومند افرادی که تحت فشارهای محیطی قرار دارند با فراهم کردن حمایت‌های اجتماعی برای یکدیگر قادر می‌شوند فشارهای شدید را کنترل کنند و تا حدی از شدت آنها بکاهند (هاوس، ۱۹۸۲، ص ۴۵۶).

در دهه گذشته پیشرفت سریعی در کاربرد تئوری استرس در موفقیت‌های شغلی صورت گرفته است. برخی جنبه‌های موفقیت شغلی به نظر می‌رسد که با تجربه استرس مربوط باشد و آن شامل فرآیندهای شناختی که با تجربه روبرو شود. در صورتیکه در سالهای اولیه تحقیق استرس میان روان‌شناسان شغلی و متخصصان شغلی و مهندس عوامل انسانی اختلاف نظر وجود داشت تحقیقات اخیر گواه آن است که در مورد استرس یک هماهنگی وجود دارد و آن اینکه استرس را بعنوان یک حالت روانشناختی تعریف می‌کنند که از ارزیابی فرد از توانمندیهای خود در مواجهه با درخواست‌هایی که از او می‌شود ناشی می‌شود (کاکس، ۱۹۸۷، ص ۵).

کاکس نتیجه می‌گیرد که استرس شغلی نیز در شناخت و تشخیص فرد از ناتوانیهای خودش برای تطابق خواسته‌ها و نیازهای مربوط به شغل ناشی می‌شود. بنابراین استرس فقط یک بعد محیطی، اجتماعی و یا اجتماعی و روانی ندارد و آن را نمی‌توان بصورت ساده بعنوان وقوع حوادث که بصورت عمومی و کلی فشارزا هستند، تلقی کرد بلکه استرس در ادراک و ارزیابی شخص از بالانس و تعامل میان درخواست‌هایی که از او می‌شود و توانایی وی برای مقابله با آنها قرار می‌گیرد (کاکس، ۱۹۸۷، ص ۹).

ارتباط تنگاتنگ میان استرس‌های شغلی و پدیده فرسودگی یا تحلیل رفتگی وجود دارد استرس هنگامی رخ می‌دهد که حالت عدم تعادل قابل توجهی میان مطالبات یا خواسته‌های محیطی و توانایی پاسخ فردی در برابر آنها وجود داشته باشد و به همان اندازه که مطالبات یا خواسته‌های محیطی افزایش یابد و یا اینکه توانایی پاسخ فرد کاهش پیدا کند احتمال

اینکه استرس موجب تجربیات منفی بیشتری شود بوجود می‌آید. که بنوبه خود منجر به ایجاد فرسودگی شغلی می‌گردد. فرسودگی شغلی در واقع در اثر استرسهای مداوم بوجود می‌آید و آن در حرفه‌های خدمات انسانی اجتناب ناپذیر است (فاریز، ۱۹۸۵، ص ۱۶).

کسلواتیز تحقیقی تحت عنوان (فرسودگی شغلی و روشهای مقابله‌ای در میان پرستاران شاغل بیمارستانها) انجام داد در این تحقیق ایشان رابطه بین استفاده از روشهای مقابله‌ای با سندرم روانشناختی فرسودگی شغلی در میان یکصد و پنجاه پرستار در چهار بیمارستان مورد بررسی قرار داده است ابزارهای مطالعه دو مقیاس فرسودگی شغلی مازلاک و مکانیسم‌های مقابله‌ای لازاروس بوده است (کسلواتیز، ۱۹۸۹، ص ۵۵۳).

## اهداف تحقیق:

با توجه به اینکه هر پژوهشی بدنبال اهدافی است این پژوهش نیز برای دستیابی به اهداف ذیل انجام می‌گیرد.

**هدف کلی:** تعیین تأثیر خصوصیات فردی (وضعیت تأهل- جنسیت- سن- سابقه تدریس) بر روی فرسودگی شغلی معلمان در سه بعد خستگی عاطفی<sup>۱۰</sup>، مسخ شخصیت<sup>۱۱</sup> و فقدان موفقیت فردی<sup>۱۲</sup> است.

## اهداف جزئی:

الف- شناسایی ارتباط جنسیت در فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی آنها:

۱- شناخت ارتباط جنسیت در خستگی عاطفی معلمان

۲- شناخت ارتباط جنسیت در مسخ شخصیت معلمان

۳- شناخت ارتباط جنسیت در فقدان موفقیت فردی معلمان

ب- شناسایی ارتباط تأهل در فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی آنها:

۱- شناخت ارتباط تأهل در خستگی عاطفی معلمان

۲- شناخت ارتباط تأهل در مسخ شخصیت معلمان

۳- شناخت ارتباط تأهل در فقدان موفقیت فردی معلمان

ج- شناسایی ارتباط سن در فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی آنها:

۱- شناخت ارتباط سن در خستگی عاطفی معلمان

۲- شناخت ارتباط سن در مسخ شخصیت معلمان

۳- شناخت ارتباط سن در فقدان موفقیت فردی معلمان

د- شناسایی ارتباط مدرک تحصیلی در فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی آنها:

۱- شناخت ارتباط مدرک تحصیلی در خستگی عاطفی معلمان

۲- شناخت ارتباط مدرک تحصیلی در مسخ شخصیت معلمان

۳- شناخت ارتباط مدرک تحصیلی در فقدان موفقیت فردی معلمان

<sup>10</sup>- Emotional Exhaustion

<sup>11</sup>- Depersonalization

<sup>12</sup>- Loss of personal accomplishment



## فرضیه ها

- ۱- فرسودگی شغلی معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می باشد.  
این فرضیه کلی در فرضیه های اختصاصی زیر مورد بررسی قرار خواهد گرفت.  
الف: خستگی عاطفی در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می باشد.  
ب: مسخ شخصیت در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می باشد.  
ج: فقدان موفقیت فردی در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می باشد.
- ۲- فرسودگی شغلی معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می باشد.  
این فرضیه کلی در فرضیه های اختصاصی زیر مورد بررسی قرار خواهد گرفت.  
الف: خستگی عاطفی در معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می باشد.  
ب: مسخ شخصیت در معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می باشد.  
ج: فقدان موفقیت فردی در معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می باشد.
- ۳- بین سابقه تدریس و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.  
الف: بین سابقه تدریس و خستگی عاطفی رابطه وجود دارد.  
ب: بین سابقه تدریس و مسخ شخصیت رابطه وجود دارد.  
ج: بین سابقه تدریس و فقدان موفقیت فردی رابطه وجود دارد.
- ۴- بین سن و فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد.  
این فرضیه کلی در فرضیه های اختصاصی زیر مورد بررسی قرار خواهد گرفت.  
الف: بین سن و خستگی عاطفی رابطه مثبت وجود دارد.  
ب: بین سن و مسخ شخصیت رابطه مستقیم وجود دارد.  
ج: بین سن و فقدان موفقیت فردی رابطه مثبت وجود دارد.
- ۵- هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر باشد میزان فرسودگی شغلی کاهش می یابد.  
این فرضیه کلی در فرضیه های اختصاصی زیر مورد بررسی قرار خواهد گرفت.  
الف: هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر باشد خستگی عاطفی کاهش می یابد.  
ب: هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر باشد مسخ شخصیت کاهش می یابد.  
ج: هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر باشد فقدان موفقیت فردی کاهش می یابد.

## روش تحقیق:

روش انجام پژوهش به این صورت بوده است که مجری تست به دبستانهایی که آزمودنیها در آنجا به تدریس مشغول بوده اند مراجعه می کرد. و پرسش نامه فرسودگی شغلی مازلاک به آنها تحویل می داد و آنها در حضور مجری تست پرسشنامه ها را

تکمیل می نمودند و راهنمایی های لازم صورت می گرفت و در برخی موقعیتهای به علت کمبود وقت پاسخ گویی آزمودنیها پرسشنامه ها را تکمیل می نمودند و در فرصتهای بعد تحویل گرفته می شد.

### جامعه تحقیق:

کلیه معلمان مشغول به خدمت دبستانهای دخترانه و پسرانه شهری و روستایی منطقه مرنده در سال تحصیلی ۸۱-۸۰ که بالغ بر ۱۷۳۱ نفر براساس آماره که از واحد آموزش ابتدایی اداره آموزش پرورش مرنده دریافت شده است می باشد.

### نمونه و چگونگی نمونه گیری:

روش نمونه گیری در این پژوهش، نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای است. منطقه مرنده دارای مدارس شهری و روستایی می باشد. مدارس شهری و روستایی هر کدام به مدارس دخترانه و پسرانه تفکیک می شود. البته نمونه مورد پژوهش پژوهشگر مدارس ابتدایی منطقه مرنده می باشد. مدارس شهری و روستایی هم هر کدام به مدارس دخترانه و پسرانه تفکیک می شود. با توجه به اینکه ۵۵٪ از کادر آموزش ابتدایی منطقه مرنده ۷۸۰ نفر در شهر مشغول خدمت می باشند بنابراین با توجه اینکه حجم نمونه این پژوهش ۳۱۳ نفر (با توجه به جدول مورگان) می باشد ۵۵٪ از حجم نمونه این پژوهش یعنی حدود ۱۷۲ نفر باید از بین کارکنان ابتدایی شاغل در شهر انتخاب شوند. پس جهت انتخاب ۱۷۲ نفر از جامعه این پژوهش حداقل ۸ آموزشگاه به تفکیک ۴ آموزشگاه دخترانه و ۴ آموزشگاه پسرانه شهری با استفاده از جدول اعداد تصادفی انتخاب می شوند لازم به ذکر است که کادر آموزشی آموزشگاههای شهر مرنده در دو شیفت حدوداً ۲۰ نفر می باشد. ۴۵ درصد باقی مانده از حجم این پژوهش یعنی در حدود ۱۴۱ نفر بایستی از مدارس روستایی انتخاب شوند بنابراین پژوهشگر ۲۰ آموزشگاه به تفکیک ۱۰ آموزشگاه پسرانه روستایی و ۱۰ آموزشگاه دخترانه روستایی با استفاده از جدول اعداد تصادفی انتخاب نمودند (کادر آموزشگاههای روستایی مرنده در حدود ۷ نفر می باشد) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک را بین این نمونه انتخاب شده توزیع نمودند.

### ابزار تحقیق:

در این تحقیق از پرسشنامه فرسودگی شغلی معلمان استفاده شده است این پرسشنامه بوسیله مازلاک و جکسون (۱۹۸۱) تهیه شده است که همان پرسشنامه فرسودگی شغلی خدمات انسانی است که در آن اصطلاح دانش آموزان جایگزین اصطلاح مراجعان شده است این پرسشنامه از بیست و دو ماده تشکیل شده است که جنبه های سه گانه فرسودگی شغلی را می سنجد: خستگی عاطفی، فقدان موفقیت فردی مسخ شخصیت.

شیوه پاسخگویی آزمودنیها به هر یک از مواد پرسشنامه از دو نوع دستورالعمل پیروی می کند:

- **دستورالعمل فراوانی:** در این شیوه تعداد دفعاتی که احساس فرسودگی شغلی در جنبه های سه گانه تجربه شده است را در بر می گیرد: هرگز (صفر)، چند بار در سال (۱) یکبار در ماه (۲) چند بار در ماه (۳) یکبار در هفته (۴) چند بار در هفته (۵) و هر روز (۶).

- **دستورالعمل شدت:** این شیوه میزان شدتی که آزمودنی در مورد هر یک از مواد فرسودگی احساس می کند را در بر می گیرد هرگز (۰) خیلی کم (۱) متوسط (۲) متوسط به بالا (۳) شدید (۴) خیلی شدید (۵) خیلی شدید (۶)

مازلاک و جکسون (۱۹۸۱) گزارش کرده اند پاسخ آزمودنیها براساس شیوه شدت و فراوانی بصورت خیلی بالایی همبستگی دارند و مازلاک و جکسون (۱۹۸۱) پیشنهاد می کنند که بهتر است از روش فراوانی استفاده شود در پژوهش حاضر نیز پاسخ آزمودنیها به هر یک از مواد تشکیل دهنده براساس دستورالعمل فراوانی بوده است.

شیوه نمره گذاری. پرسشنامه فرسودگی شغلی از بیست و دو ماده تشکیل شده است خرده تست‌های مختلف از موارد زیر تشکیل یافته است:

خستگی عاطفی: ۱، ۲، ۳، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۲۰

مسخ شخصیت: ۵، ۱۰، ۱۱، ۱۵، ۲۲

موفقیت فردی: ۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹، ۲۱

نمرات پاسخ آزمودنیها به هر یک از مواد براساس دستورالعمل شدت یا فراوانی جمع بسته شده و سپس با معیارهای زیر مقایسه می شود.

### خستگی عاطفی

**الف - دستورالعمل فراوانی:** خستگی عاطفی زیاد («نمره بالاتر از ۳۰» خستگی عاطفی متوسط نمره بین «۲۹-۱۸» و خستگی عاطفی پائین نمره زیر «۱۷»)، (مسخ شخصیت بالا «نمره بالاتر از ۱۲» مسخ شخصیت متوسط نمره بین «۱۱-۶» و مسخ شخصیت پائین نمره زیر «۶» و فقدان موفقیت فردی (بالا: پائین تر از «۳۳» متوسط ۳۹-۳۴ پائین بیشتر از ۴۰)

**ب - دستورالعمل شدت:** خستگی عاطفی بالا بیشتر از ۴۰، متوسط ۳۹-۲۶ پائین زیر ۲۵) مسخ شخصیت بالا بیشتر از ۱۵، متوسط بین ۱۴-۷ پائین زیر ۶) و فقدان موفقیت فردی (بالا کمتر از ۳۶، متوسط بین ۴۳-۳۷، پائین بیشتر از ۴۴)

پرسشنامه فرسودگی شغلی برای معلمان در مطالعات مختلف که بر روی خصوصیات و ویژگیهای روانسنجی صورت گرفته روشن شده است که از پایایی و اعتبار بالایی برخوردار است مازلاک وجکسون پایایی درونی را برای هر یک از خرده ها تستها محاسبه کرده اند پایایی درونی برای خستگی عاطفی  $\alpha=0/90$  و مسخ شخصیت  $\alpha=0/79$  و فقدان موفقیت فردی  $\alpha=0/71$  گزارش کرده‌اند در این پژوهش نیز برای تعیین میزان اعتبار پرسشنامه برای ۳۰ مورد از پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. مقدار ضریب آلفای محاسبه شده رقمی معادل  $\alpha=0/89$  حاصل گردید که حاکی از اعتبار کافی پرسشنامه می‌باشد.

### روش آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها

در اجرای این تحقیق از همکاری تعدادی از مدارس ابتدایی، دخترانه و پسرانه شهری و روستایی منطقه مرنند استفاده شده است. در عین حال آزمودنیها بصورت تصادفی از جامعه آموزگاران زن و مرد منطقه مرنند که مشغول انجام تدریس در سال تحصیلی ۸۱-۸۰ می باشند انتخاب گردیده‌اند در طی مراحل تحقیق از آزمودنیها خواسته شد تا به سؤالاتی که طی پرسشنامه ای در اختیار آنها قرار می گیرد با توجه به گزینه های مطروحه پاسخ دهند. پس از جمع آوری پرسشنامه ها و تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها (به علت عدم تبعیت متغیرهای اندازه‌گیری از توزیع نورمال که از طریق آزمون اسمیرنوف مشخص گردید) با استفاده از آزمون U مان ویتنی<sup>۱۳</sup> و ضریب همبستگی اسپیرمن<sup>۱۴</sup> و کروسکال والیس و در صورت معنادار بودن تفاوت از آزمون پی در پی مان ویتنی<sup>۱۵</sup> موضوع مورد پژوهش تحت بررسی و تفسیر قرار گرفت. لازم به توضیح است که پژوهشگر برای تجزیه و تحلیل داده‌های آماری از نرم افزار رایانه ای SPSS استفاده نمودند. در روش توصیفی پژوهشگر ابتدا داده های جمع آوری شده را با تهیه و تنظیم جدول توزیع فراوانی خلاصه می کند. سپس به کمک نمودار آنها را نمایش داده و سرانجام با استفاده

13 - فرضیه ۱ و فرضیه ۲ تحلیل خواهد شد.

14 - فرضیه ۳ و ۴ تحلیل خواهد شد.

15 - فرضیه ۵ تحلیل خواهد شد.

از سایر شاخصهای آمار توصیفی آنها را خلاصه می‌کند قابل ذکر است که در این نوع تجزیه و تحلیل هدف بررسی واقعیت‌های موجود است و پژوهشگر قصد پیش بینی یا استنباط آماری ندارد.

### تجزیه و تحلیل داده ها

ابتدا سؤالیهای پرسشنامه با استفاده از آماره‌های توصیفی و نمودارها توصیف می‌شوند بطوریکه تعداد و درصد هر کدام از انتخابهای آزمودنیها مشخص گردد و در ادامه به آزمون فرضیه‌ها می‌پردازیم بدیهی است نوع آزمونها به متغیرهای آن فرضیه بستگی خواهد داشت نوع آزمونهای بکاررفته برای هر کدام از فرضیه‌های به شرح ذیل می‌باشد :

- ۱- خستگی عاطفی در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می‌باشد (آزمون **U** مان ویتنی).
- ۲- مسخ شخصیت در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می‌باشد (آزمون **U** مان ویتنی).
- ۳- فقدان موفقیت فردی در معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می‌باشد (آزمون **U** مان ویتنی).
- ۴- خستگی عاطفی در معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می‌باشد (آزمون **U** مان ویتنی).
- ۵- مسخ شخصیت در معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می‌باشد (آزمون **U** مان ویتنی).
- ۶- فقدان موفقیت فردی در معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می‌باشد (آزمون **U** مان ویتنی).
- ۷- بین سابقه تدریس و خستگی عاطفی رابطه وجود دارد (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن).
- ۸- بین سابقه تدریس و مسخ شخصیت رابطه وجود دارد (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن).
- ۹- بین سابقه تدریس و فقدان موفقیت فردی رابطه وجود دارد (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن).
- ۱۰- بین سن و خستگی عاطفی رابطه مثبت وجود دارد (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن).
- ۱۱- بین سن و مسخ شخصیت رابطه مثبت وجود دارد (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن).
- ۱۲- بین سن و فقدان موفقیت فردی رابطه مثبت وجود دارد (آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن).
- ۱۳- هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر رود خستگی عاطفی کاهش می‌یابد (کروسکال والیس).
- ۱۴- هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر رود مسخ شخصیت کاهش می‌یابد (کروسکال والیس).
- ۱۵- هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر باشد فقدان موفقیت فردی معلمان کاهش می‌یابد (کروسکال والیس).

### اطلاعات جمعیت شناختی :

#### الف) جنسیت:

بر اساس اطلاعات حاصله از جدول شماره ۱ تعداد ۹۸ نفر (معادل با ۳۱/۳ درصد) از افراد شرکت کننده در پژوهش حاضر مرد و همچنین ۲۱۳ نفر (معادل ۶۸/۱ درصد) از آنان زن می‌باشند. بطوریکه ۲ نفر (معادل با ۰/۶ درصد) از افراد به این سؤال پاسخ نداده‌اند.

جدول شماره ۱: اطلاعات توصیفی مربوط به جنس آزمودنیها

| درصد | تعداد | شرح        |
|------|-------|------------|
| ۳۱/۳ | ۹۸    | مرد        |
| ۶۸/۱ | ۲۱۳   | زن         |
| ۰/۶  | ۲     | پاسخ نداده |
| ۱۰۰  | ۳۱۳   | جمع        |

(ب) سن:

اطلاعات حاصله از جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که تعداد ۶ نفر (معادل با ۱/۹ درصد) از افراد شرکت کننده در پژوهش حاضر کمتر از ۲۵ سال می‌باشند و ۱۴/۰۶ ، ۱۷/۹ درصد از ایشان به ترتیب ۲۵ الی ۳۰ و ۳۱ الی ۳۵ ساله هستند ۱۰۴ نفر (معادل با ۳۳/۲۴ درصد) از ایشان سنشان را ۳۶ الی ۴۰ اعلام کرده‌اند. ۲۳/۹۶ ، ۷/۳۴ درصد از آنها به ترتیب ۴۱ الی ۴۵ ، ۴۶ الی ۴۹ ساله می‌باشند همچنین ۵ نفر (معادل با ۱/۶ درصد) از افراد به این سؤال پاسخ نداده‌اند.

جدول شماره ۲: اطلاعات توصیفی مربوط به سن آزمودنیها

| درصد  | تعداد | شرح            |
|-------|-------|----------------|
| ۱/۹   | ۶     | کمتر از ۲۵ سال |
| ۱۴/۰۶ | ۴۴    | ۲۵ الی ۳۰ سال  |
| ۱۷/۹  | ۵۶    | ۳۱ الی ۳۵ سال  |
| ۳۳/۲۴ | ۱۰۴   | ۳۶ الی ۴۰ سال  |
| ۲۳/۹۶ | ۷۵    | ۴۱ الی ۴۵ سال  |
| ۷/۳۴  | ۲۳    | ۴۶ الی ۴۹ سال  |
| ۱/۶   | ۵     | پاسخ نداده     |
| ۱۰۰   | ۳۱۳   | جمع            |

(ج) مدرک تحصیلی:

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۳ تعداد ۹۸ نفر (معادل با ۳۱/۳ درصد) از افراد جامعه نمونه مدرکشان دیپلم و به همین میزان از افراد هم مدرکشان را فوق دیپلم اعلان کرده‌اند. همچنین تعداد ۱۱۷ نفر (معادل با ۳۷/۴ درصد) از آنان مدرک تحصیلی لیسانس دارند.

جدول ۳: اطلاعات توصیفی مربوط به مدرک تحصیلی آزمودنیها

| شرح       | تعداد | درصد |
|-----------|-------|------|
| دیپلم     | ۹۸    | ۳۱/۳ |
| فوق دیپلم | ۹۸    | ۳۱/۳ |
| لیسانس    | ۱۱۷   | ۳۷/۴ |
| جمع       | ۳۱۳   | ۱۰۰  |

#### (د) سابقه تدریس:

بر اساس اطلاعات جدول شماره ۴ تعداد ۱۰ نفر (معادل با ۳/۱۹ درصد) از افراد جامعه نمونه سابقه تدریس کمتر از ۵ سال دارند همچنین ۱۳/۷۱ ، ۳۲/۹ درصد از آنان سابقه تدریس شان را به ترتیب ۵ الی ۱۰ و ۱۱ الی ۱۵ سال اعلان کرده‌اند ۲۷/۱۵ ، ۱۶/۳ ، ۵/۷۵ درصد از آنها به ترتیب سابقه تدریس ۱۶ الی ۲۰ ، ۲۱ الی ۲۵ ، ۲۶ الی ۲۸ سال دارند. همچنین ۳ نفر (معادل با ۱/۰ درصد) از افراد به این سؤال پاسخی ارائه نداده‌اند.

جدول شماره ۴: اطلاعات توصیفی مربوط به سابقه تدریس آزمودنیها

| شرح           | تعداد | درصد  |
|---------------|-------|-------|
| کمتر از ۵ سال | ۱۰    | ۳/۱۹  |
| ۵ الی ۱۰ سال  | ۴۳    | ۱۳/۷  |
| ۱۱ الی ۱۵ سال | ۱۰۳   | ۳۲/۹  |
| ۱۶ الی ۲۰ سال | ۸۵    | ۲۷/۱۵ |
| ۲۱ الی ۲۵ سال | ۵۱    | ۱۶/۳  |
| ۲۶ الی ۲۸ سال | ۱۸    | ۵/۷۵  |
| پاسخ نداده    | ۳     | ۱/۰   |
| جمع           | ۳۱۳   | ۱۰۰   |

#### (ن) وضعیت تأهل:

اطلاعات حاصله از جدول شماره ۵ نشان می‌دهد که تعداد ۴۱ نفر (معادل با ۱۳/۱ درصد) از افراد شرکت کننده در پژوهش حاضر مجرد و ۲۷۲ نفر (معادل با ۸۶/۹ درصد) از آنان متأهل می‌باشند.

جدول شماره ۵: اطلاعات توصیفی مربوط به وضعیت تأهل آزمودنیها

| شرح   | تعداد | درصد |
|-------|-------|------|
| مجرد  | ۴۱    | ۱۳/۱ |
| متأهل | ۲۷۲   | ۸۶/۹ |
| جمع   | ۳۱۳   | ۱۰۰  |

## بحث و نتایج :

در این قسمت ابتدا نتایج هر یک از فرضیه‌ها مطرح و مورد بحث قرار می‌گیرد:

### فرضیه اول : فرسودگی شغلی معلمان مرد بیشتر از معلمان زن می‌باشد.»

با توجه به یافته‌های تحقیق چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه کوچکتر است پس می‌توان نتیجه گرفت که میزان فرسودگی شغلی از بعد خستگی عاطفی در معلمان زن و مرد تفاوت دارد و براساس میانگین رتبه‌های بدست آمده مشخص گردیده که خستگی عاطفی در بین مردان بیشتر است. همچنین چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه بزرگتر می‌باشد بنابراین نتیجه گرفته شد که در میزان فرسودگی شغلی از بعد مسخ شخصیت در بین معلمان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و ایضاً چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه کوچکتر می‌باشد لذا می‌توان نتیجه گرفت که میزان فرسودگی شغلی از بعد موفقیت فردی در معلمان زن و مرد متفاوت است. و با توجه به مقدار میانگین رتبه‌های بدست آمده برای هر کدام از دو گروه مرد و زن می‌توان استنباط کرد که میزان موفقیت فردی زنان بیش از گروه مردان می‌باشد.

این نتایج با یافته‌های فریدمن (۱۹۹۱) همسویی دارد. فریدمن در تحقیقات خود به این نتیجه رسیده بودند که معلمان مرد بیشتر از معلمان زن دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های ابراهیمی (۱۳۷۵) نیز همسویی دارد. خانم ابراهیمی در تحقیق خودشان به این نتیجه رسیده بودند که موفقیت فردی در زنان بیشتر از مردان است و آموزگاران زن در امر تدریس موفقیت بیشتری را نسبت به آموزگاران مرد کسب می‌کنند. همچنین یافته‌های پژوهش حاضر در تایید یافته‌های پژوهش لطفی (۱۳۷۹) است. خانم لطفی در تحقیق خودشان به این نتیجه رسیده بودند که میزان استرس در زنان شاغل بیشتر از زنان خانه‌دار می‌باشد و از میان زنان شاغل معلمان فرسودگی شغلی بیشتری دارند. اما این نتایج با تحقیقات اتریون (۱۹۸۷) هماهنگی ندارد.

در توجیه نتایج بالا باید گفت مردان و زنان در جهت گیری نسبت به شغل و زندگی بعنوان یک نتیجه اجتماعی شدن نقش جنسیتی متفاوت دارند. مردان آموزش داده می‌شوند رقابت‌جو، پرخاشگر، جهت‌گیری به طرف پیشرفت داشته باشند. این انسانها همراه با انتظارات اجتماعی که مردان باید تامین کننده نیازهای خانواده باشند باعث می‌شود که کار بعنوان یک علاقه مرکزی در زندگی‌شان باشد و با توجه به مشکلات فراوان زندگی که بیشتر آن پر دوش مرد خانواده سنگینی می‌کند باعث گردیده که مردان بیشتر از زنان از فرسودگی شغلی رنج ببرند و بر عکس زنان در جریان اجتماعی شدن همکاری و منفعل بودن و نقش دوست داشته شدن بار می‌آیند و از آنها انتظار دارند خانواده را بعنوان یک مرکز علاقه قرار دهند لذا زنان در گرفتاری‌های شغلی گرایش دارند درگیری خود را به ساعات کار محدود کنند. زنان دوست دارند که دوست داشته شوند و دوست بدارند همین عواطف و احساسات خاص آنهاست که باعث می‌شود پله‌های موفقیت را سریعتر طی نمایند. به همین جهت است که میزان موفقیت زنان بیش از گروه مردان می‌باشد. حتی در کلاسهای درسی نیز مشاهده شده که معلمان زن در مقایسه با معلمان مرد کارایی بیشتری از خودشان نشان می‌دهند و در حیطة کاری خود از آقایان موفق‌تر هستند. به همین دلیل است که برنامه‌ریزان آموزشی همواره سعی دارند که در کلاسهای ابتدایی مخصوصاً کلاسهای اول و دوم از آموزگاران زن استفاده شود.

### فرضیه دوم «فرسودگی شغلی معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد می‌باشد.»

با توجه به یافته‌ها چون سطح اعتبار حاصل از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه بزرگتر می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که میزان فرسودگی شغلی از بعد خستگی عاطفی در بین دو گروه از معلمان مجرد و متأهل تفاوت معنی‌داری با همدیگر ندارد و همچنین بین میزان فرسودگی شغلی از بعد مسخ شخصیت در دو گروه از معلمان مجرد و متأهل تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و ایضاً چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه کوچکتر می‌باشد پس

می‌توان نتیجه گرفت که فرسودگی شغلی از بعد موفقیت فردی در دو گروه از معلمان متأهل و مجرد متفاوت می‌باشد و مقدار موفقیت معلمان متأهل بیشتر است.

این نتایج با یافته‌های راسل، آلتامیر و ولزن (۱۹۸۷) همسویی دارد. آنها در تحقیق خودشان به این نتیجه رسیده بودند که وضعیت تاهل و مقطع تدریس پیش بینی کننده‌های عمده موفقیت فردی بوده است معلمانی که متأهل بودند و در سطح ابتدایی تدریس می‌کردند احساسات موفقیت فردی بیشتری گزارش کردند.

اما این نتایج با یافته‌های ابراهیمی (۱۳۷۵) همسویی ندارد. خانم ابراهیمی در تحقیق خودشان به این نتیجه رسیده بودند که معلمان متأهل بیشتر از معلمان مجرد دچار خستگی عاطفی هستند. در توجیه نتایج بالا باید گفت بسیاری از مطالعات به اثرات اساسی و مهم حمایت اجتماعی روی استرس و فرسودگی پی برده‌اند. علاقه و وابستگی عاطفی همچون دوست داشتن، عشق و همدردی اثرات اساسی روی استرس و فرسودگی دارند. برای مثال یک رابطه خوب با همسر می‌تواند استرس ازدواج کمتری را ایجاد کند. تحقیقات اتوکیو نشان داد که معلمان بدون دسترسی به حمایت اجتماعی آمادگی بیشتری برای استرس شغلی دارند. این یافته‌ها با تحقیقات ایوانسکی و آندرسون (۱۹۸۴) همخوانی دارد تحقیقات ایشان نشان داد معلمان متأهلی که از حمایت اجتماعی همسر خود برخوردارند سطوح پایین‌تری از استرس شغلی و فرسودگی را گزارش می‌کنند.

### فرضیه سوم «بین سابقه تدریس و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.»

با توجه به یافته‌های تحقیق بعثت کوچک بودن ضریب همبستگی اسپیرمن و همچنین بزرگ بودن مقدار سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه می‌توان نتیجه گرفت که بین سابقه تدریس و میزان فرسودگی شغلی از بعد خستگی عاطفی رابطه معنی‌داری وجود ندارد. و همچنین چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه کوچکتر می‌باشد. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین سابقه تدریس و فرسودگی شغلی از بعد مسخ شخصیت رابطه معنی‌داری وجود دارد. پس نتیجه می‌گیریم که بین سابقه تدریس و فرسودگی شغلی از بعد موفقیت فردی رابطه معنی‌داری وجود ندارد.

این نتایج با یافته‌های مجدزاده همسویی دارد. مجدزاده که به راهنمایی علی علاقه‌بند بررسی‌هایی در ارتباط با «رابطه موفقیت شغلی با خصوصیات فردی و سطوح مختلف نیازها» انجام داده‌اند به این نتیجه رسیده‌اند که رابطه نیاز به موفقیت و نیاز به شخصیت و احترام با موفقیت شغلی از حیث میزان اهمیت رابطه‌ای مستقیم است درحالی‌که در مورد نیازهای فیزیولوژیکی جهت رابطه، معکوس می‌باشد و بین موفقیت فردی افراد با خصوصیات فردی از قبیل سن، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، سابقه تحصیلی، سابقه تدریس و وضعیت تاهل رابطه معنی‌داری وجود ندارد. نتایج بدست آمده با تحقیقات مازلاک و همکارانش (۱۹۸۱) هماهنگی ندارد. نتایج بدست آمده از تحقیقات مازلاک و همکارانش نشان می‌داد که معلمان موقعی علایم تحلیل عاطفی را نشان می‌دهند که در ارائه خود به دانش‌آموزان ناتوان هستند مخصوصاً در اوایل شروع به شغل معلمی خستگی عاطفی بیشتری بروز می‌کند.

در توجیه نتایج بالا باید گفت با توجه به اینکه دانش‌آموزان متأثر از رفتار معلمان می‌باشند. لذا معلم باید بانشاط باشد و با روحیه‌ای قوی و سرشار از نیرو و انرژی سر کلاس حاضر شود برای این منظور بایستی تدابیر لازم بکار گرفته شود بخصوص به معلمان جدید استخدام توجهی کافی اعمال شود. معلمانی که تازه استخدام شده‌اند بعثت اینکه در امر تدریس تجربه کافی ندارند و به رمز و راز کلاس‌داری و برخورد با دانش‌آموزان از آگاهی‌های لازم برخوردار نیستند و نمی‌توانند آموخته‌های تئوریک خودشان را عملاً در کلاسهای درسی به نمایش بگذارند. لذا این دسته از معلمان بیشتر دچار خستگی عاطفی می‌گردند. معلمان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت نگرش‌های منفی و بدبینانه و با خصومت نسبت به دانش‌آموزان خود دارند و با توجه به اینکه معلمان با سابقه تدریس کمتر، بیشتر دچار فرسودگی شغلی هستند لذا بایستی تدابیر لازم جهت بهره‌مندی این معلمان از حمایت اجتماعی افراد مسئول بکار گرفته شود چون با توجه به یافته‌های دیوی (۱۹۸۶) بهره‌مندی از حمایت



اجتماعی افراد عامل مؤثری در کاهش معنی‌دار اثرات استرس بر روی سلامت عمومی و شکایات جسمانی است. در مرور پیشینهٔ مقابله با فرسودگی تغییر پاسخهای شخصی بوسیله اکراکاس (۱۹۷۷) مطرح شده است که نتیجهٔ آن ارائه راهبردهای شخصی است از جمله می‌توان بهبود مهارت‌های حرفه‌ای معلمان تازه کار و احساس خرسندی از ارضای خواسته‌هایشان بعنوان یک معلم را نام برد.

### فرضیهٔ چهارم «بین سن و فرسودگی شغلی رابطهٔ مثبت وجود دارد.»

این تحقیق نشان می‌دهد چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه کوچک می‌باشد بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که بین سن و خستگی عاطفی معلمان رابطه وجود دارد و هر چه میزان سن معلمان بالا می‌رود میزان فرسودگی شغلی از بعد خستگی عاطفی آنان نیز بیشتر می‌شود. و با توجه به نتایج بدست آمده چون ضریب همبستگی اسپیرمن حاصله کوچکتر می‌باشد و از طرف دیگر مقدار سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تایید فرضیه بزرگتر می‌باشد بنابراین نتیجه گرفته می‌شود که بین سن و فرسودگی معلمان از بعد مسخ شخصیت رابطهٔ معنی‌داری وجود ندارد. و همچنین چون سطح اعتبار حاصله از مقدار متعارف آن برای تایید فرضیه کوچک می‌باشد بنابراین بین سن و موفقیت فردی معلمان رابطهٔ معنادار وجود دارد.

نتایج بدست آمده در تایید یافته‌های فریدمن (۱۹۹۱) می‌باشد فریدمن در مطالعات خود به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با سن و همچنین سالهای تدریس افزایش می‌یابد و در گروه سنی ۴۵-۴۱ سالگی به بالاترین حد خود می‌رسد و سپس کاهش می‌یابد.

نتایج بدست آمده یافته‌های خانم ابراهیمی را نیز تایید می‌نماید. ایشان در تحقیقات خودشان به این نتیجه رسیده بودند که بین سن و خستگی عاطفی رابطه مستقیم وجود دارد. آموزگاران که در حدود ۳۵-۲۵ سال دارند و همچنین آموزگاران که بالاتر از ۴۵ سال دارند دچار خستگی عاطفی بیشتری هستند.

این نتایج با مطالعات هیوبنر (۱۹۹۳) همسویی ندارد. مطالعات ایشان نشان می‌داد که با افزایش سن فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. تحقیقات دیگر نیز تأثیر سن روی فرسودگی شغلی را تایید کردند در مورد معلمان نیز تنها پیش بینی کننده فرسودگی شغلی سن است به این معنا که معلمان جوان فرسودگی شغلی بیشتری دارند.

در توجیه نتایج بالا باید گفت که ارتباط فرسودگی با سن افراد، تنها به سال و ماه محدود نمی‌شود و نبایستی اینطور فرض شود که سن شناسنامه‌ای ملاک و معیار ارزیابی فرسودگی یک معلم در حرفه‌اش باشد چرا که انسان‌ها دارای دو نوع سن می‌باشند، سن شناسنامه‌ای و سن روانی، در واقع سن روانی فرد است که نشاط، سرزندگی، پویایی فکر، قدرت ابراز احساسات و میزان انرژی حیاتی افراد را به نمایش می‌گذارد چه بسیارند معلمانی که با سن کم اکثر موهبت‌های سرشان سفید شده و شکستگی پوست حکایت از سنی بسیار بالا برای وی دارند و چه بسیارند معلمان مسنی که حتی یک تار موی سفید ندارند و رنگ رخسارشان خبر از سنی بسیار کم بر وی دارند بنابراین آنچه که شرایط روانی فرد و وضعیت زیستی او را متأثر می‌سازد سن روانی است و شرایط زیستی و بدنی فرد نیز شرایط روانی او را تحت تأثیر قرار می‌دهد. اصل تأثیر روان بر بدن و بدن بر روان در مباحث اساسی روانشناسی نیز حکایتگر همین موضوع است. بنابراین با توجه به اینکه اکثریت معلمان مدارس کشور ما بدون احتساب سن شناسنامه‌ای آنها تحت استرس شدید می‌باشند و بخش وسیعی از این استرس ناشی از حرفه‌شان می‌باشد و اجتناب‌ناپذیر است. لذا به نظر می‌رسد بهبود وضع معیشتی معلمان، افزایش حقوق آنها، ایجاد امنیت شغلی بر ایشان، بهبود مهارت‌های حرفه‌ای و خرسندی از ارضای خواسته‌هایشان بعنوان یک معلم و توجه به آرامش روحی آنها و ایجاد امکانات مناسب در این زمینه راهکارهایی جهت کاهش فرسودگی شغلی در آنها باشد. مدرسه و معلمان در واقع بنیانگذار پایه‌های شخصیت کودک به شمار می‌روند. این معلم است که به کودک انتظاراتی در مورد آینده‌اش می‌بخشد، به او ملاک‌های موفقیت را می‌آموزد و آگاهی‌های خاصی در مورد ارزش‌های مسلط بر مدرسه می‌دهد. مدرسه تنها وسیله‌ای است که می‌تواند

فرهنگ مسلط را به کودکان بشناساند به همین دلیل نقش معلم در ارتباط با فرهنگ بعنوان منبعی قابل تأمل است که می‌تواند نابرابری‌های فرهنگی را دامن بزند.

### فرضیه پنجم «هر اندازه مدرک تحصیلی بالاتر باشد میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد.»

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تأیید فرضیه بزرگتر می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تفاوت بین میانگین رتبه‌های خستگی عاطفی معلمان با مدارک تحصیلی مختلف معنی‌دار نمی‌باشد. و نتایج نشان می‌دهد بین میزان فرسودگی معلمان از بعد مسخ شخصیت با مدارک تحصیلی مختلف تفاوت معنی‌داری وجود ندارد و تفاوت‌های احتمالی ناشی از خطای نمونه‌گیری است. و همچنین چون سطح اعتبار حاصله از حداکثر مقدار قابل قبول برای تأیید فرضیه کوچکتر می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که بین مدرک تحصیلی و موفقیت فردی معلمان رابطه مثبت وجود دارد. عبارت دیگر مدرک تحصیلی افراد در موفقیت آنان تأثیر دارد و تفاوت‌های مشاهده شده در بین گروه‌های معلمان با مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم و گروه‌های دیپلم با لیسانس می‌باشد.

نتایج بدست آمده با یافته‌های فریدمن (۱۹۹۱) همسویی دارد. نتایج بررسی‌های ایشان نشان داده بود که معلمان با مدرک تحصیلی بالاتر سطوح بیشتری از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. همچنین نتایج این تحقیق با یافته‌های حسن‌زاده (۱۳۸۰) نیز هماهنگ است. ایشان نیز در تحقیق خودشان به این نتیجه رسیده بودند که بین میزان تحصیلات و استرس ناشی از عوامل درون سازمانی و بیرون سازمانی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

در توجیه نتایج بالا باید گفت فرسودگی یکی از مسایل مبتلا به معلمان در جوامع کنونی است. هر معلمی ممکن است در مراحل مختلف فعالیت خود با موقعیت‌های ناخواسته و ناخوشایندی روبرو شود و آنگونه که باید و شاید نتواند با آن مقابله کند و در نتیجه از نشان دادن واکنش مناسب و شایسته عاجز بماند یا به سبب گرفتار شدن در هراسی بی دلیل، قادر به دفاع از حقوق فردی، سازمانی و اجتماعی خویش نشود. و در آوردگاه حوزه فعالیت خویش سهم به حق خویش را به رقیبان بسپارد. به نظر می‌رسد که میزان تحصیلات افراد عاملی مؤثر در این خصوص باشد. هر چه میزان تحصیلات بالا می‌رود احساس موفقیت فردی افراد نیز افزایش می‌یابد. احساس موفقیت از اساسی‌ترین مولفه‌های بهداشت روان، پویایی، کارآموزی و خلاقیت شاغلین هر شغل و حرفه‌ای است. برخورداری از نگرش مثبت نسبت به محیط، اهداف و وظایف شغلی، انگیزه غنی برای تلاش هدفمند و پویا، بهره‌مندی از امنیت روانی، احساس خود ارزشمندی و منزلت مطلوب اجتماعی از اصلی‌ترین شاخص‌های موفقیت فردی به شمار می‌روند. پژوهش‌های انجام شده در قلمرو فرسودگی شغلی بیانگر این حقیقت است که هر چه قدر سطح بینش و آگاهی افراد بالا می‌رود میزان فرسودگی شغلی آنها نیز افزایش می‌یابد و هر چه قدر متولیان مشاغل مختلف از احساس رضامندی شغلی بیشتری برخوردار باشند، از سلامت روان، نشاط درون، اندیشه تلاش و قابلیت خلاقیت و نوآوری افزون‌تری بهره‌مند بوده، کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌گردند به همین دلیل و به لحاظ اهمیت و نقش فوق العاده احساس رضامندی شغلی در ایفای مطلوب مسئولیت‌های فردی و گروهی و بالطبع تحول و توسعه فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی در اغلب جوامع کارگزاران بیشترین توجه خود را به همین عامل مهم در سازمان‌ها و مراکز مختلف شغلی و حرفه‌ای، بویژه در بخش‌های فرهنگی، نظامی و امنیتی مبذول می‌دارند. در این میان، کارگزاران کشورها با بینش عمیق و آینده‌نگری، توجه ویژه‌ای به رضامندی شغلی معلمان دارند. چرا که معلمان علاوه بر دانش افزایی و انتقال علوم و فنون به شاگردان خود، در فرایند تعلیم و تربیت مستقیم و غیر مستقیم و بطور خواسته و ناخواسته همه نگرش‌ها، باورها و احساسات خود را به مخاطبان هوشمند خود انتقال می‌دهند. در واقع، برخورداری از احساس رضامندی شغلی برای همه صاحبان مشاغل و حرف امری لازم و ضروری است، اما برای صاحبان رسالت خطیر معلمی بخصوص در دوره‌های بالاتر امری فوق العاده مهم و حیاتی می‌باشد مگر می‌شود شخصی جامعه پر افتخار و مقدس معلمی را بر تن کند و رسالت تعلیم و تربیت کودکان، نوجوانان و بویژه جوانان جامعه را بپذیرد اما به گونه‌ای غیر مستقیم یا خدای ناکرده گاه مستقیم مراتب ناخشنودی خود را از شغل معلمی و وضعیت اقتصادی و معیشتی خود ابراز کند. همه سخن این است که معلمان بویژه معلمان با مدارک تحصیلی بالاتر در مراکز علمی نظیر

دانشگاهها مناسبترین بستر برای رشد و تحول مطلوبترین خصیصه‌های شخصیتی در جوانان می‌باشند. پس لازمه چنین بستر آفرینی پویایی فکر، نشاط درون، آرامش روان، چهره گشاده و متبسم و برخورداری از احساس رضامندی شغلی و امیدواری و مطلوب اندیشی است و همه اینها لازمه‌اش دوری از فرسودگی می‌باشد. پس بایسته و شایسته آن است که همه تلاش کارگزاران نظام بر حول این محور صورت گیرد که همواره زمینه حضور صاحبان برجسته‌ترین و مطلوب‌ترین خصیصه‌های شخصیتی را بیش از پیش در کرسی تدریس فراهم سازند و همه سعی خود را برای ایجاد و حفظ بالاترین میزان رضامندی شغلی در بین ایشان بکار گیرند. البته برای روشن شدن بیشتر موضوع احتیاج به تحقیقات زیادتری است از آنجا که این سندرم (فرسودگی شغلی) از سابقه تحقیقاتی زیاد برخوردار نیست و تحقیقات کمتری صورت گرفته است لذا محققان به نتایج متفاوت پی بردند.

## منابع فارسی:

- ابراهیمی، فلور، «بررسی رابطه خصوصیات فردی معلمان با تحلیل رفتگی قوای آنها» پایان‌نامه کارشناسی آموزش ابتدایی، ضمن خدمت فرهنگیان، ۱۳۷۵.
- حسن‌زاده، محرم، «بررسی رابطه بین استرس و عملکرد مدیران مدارس شهرستان بناب» پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، ۱۳۸۰.
- لطفی، افسانه، بررسی رابطه استرس میان خانمهای شاغل و خانه‌دار، پایان‌نامه کارشناسی آموزشی ابتدایی، مرکز ضمن خدمت فرهنگیان، ۱۳۷۹.



Adams, A., Bland Ford, A., et al (2005). organizational communication and awareness: a novel solution for health informatics. *Health information journal* , 11, -178. 15.

Anderson, H.. (2002). An Investigation of the Role of Justice in Turnover in Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 29. 33-41.

Belser , R. (1998) Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behaviors? *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.

Bloisi, w., cook, c. w.; hunsaker, p. L. (2003). *management and organizational behavior*. new york : McGraw Hill , european edition. 16. Chen, J.-c.

Ciak, J. (1995). An examination of relationship between organizational communication climate & organizational attitudinal commitment. *The university of new haven*. 18.

Cuel, R., & Ferrario, R. (2006). The impact of technology in organizational communication processes: toward constructivism. 19.

Forster, N. (2005). Maximum performance. 20. Glenny, L. (2008). Perspectives of communication in the Australian public sector. *Journal of communication Management* , 12, 152-168. 21.

Ghalenter ,Eric,(1975). The impact of organizational justice on correctional staff <*Journal of criminal justice*,vol(31), issue (2).

Ghourise. S.(2011). Article-down model of organizational justice relating employees and reactions to foulness. *Journal of applied psychology*. 80(4); 594-604.

Hartman Abbott,(2002) *Professional Ethics*,the university of Chicago press,American journal of sociology , Vol.88,No5 , PP855-855.

Pettit,jr. John D. & Goris Jose R. & Vaught Bobby C.(2010·). An Examination of Organizational Communication as a moderator of the relationship between job performance and job satisfaction. *The journal of business communication*. VOL 34. N 1.pp:81-98. 25.

Rasha , H. (1985) Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perception influence employee citizenship?: *journal of psychology*,vol 76,No6,845=855.

Robert Ash naider& Jaims mouris , (2010) , professional ethics and teacher education , *educational sciences journal*.no.8.jan/apr2009,1646-650.

Silverthorne, C., & Hung, J.-Y. (2006). Organizational communication, job stress, organizational commitment, and job performance of accounting professionals in Taiwan and America. *Leadership & organization Development journal* , 27, Ciak, J. (1995). An examination of relationship between organizational communication climate & organizational attitudinal commitment. *The university of new haven*. 18. 242\_249. 17.