

## بررسی رابطه بین استرس شغلی، با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

حسین حاجی

کارشناس ارشد رشته مشاوره و راهنمایی.

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۰۳/۲۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۱/۱۴

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین استرس شغلی، با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول بود. که از لحاظ هدف کاربردی و جزء پژوهش‌های توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری شامل کلیه دبیران متوسطه شهرستان دزفول به تعداد ۶۲۹ نفر بودند. که براساس جدول مورگان ۲۳۹ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. ابزار این پژوهش پرسشنامه استرس شغلی (HSE)، حمایت اجتماعی فیلیپس (SS-A)، ابهام - تعارض نقش (RCA) و پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۵) بود. جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی، با فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد. **واژگان کلیدی:** استرس شغلی، فرسودگی شغلی، دبیر، آموزشگاه، فرهنگی.

## مقدمه

فرسودگی شغلی ابتدا به عنوان مشکل اجتماعی مطرح شد نه به عنوان ساختار علمی. بنابراین مفهوم اولیه فرسودگی شغلی به وسیله واقع‌گرایی شکل گرفت تا مفاهیم علمی. در این مرحله مقدماتی شکل‌گیری مفهوم، تمرکز بر روی توصیف‌های بالینی فرسودگی بود. بعداً مرحله دیگری شکل گرفت، مرحله تجربی، که در آن تأکید به تحقیقات سیستماتیک بر روی فرسودگی شغلی و بخصوص ارزیابی این پدیده بود. از طریق این دو مرحله بود که تئوری‌های رشد یافته و مفهوم گسترده شغلی و چهارچوب‌های فرضی دیگر یکپارچه شدند. اولین مقالات درباره فرسودگی شغلی در نیمه دهه ۱۹۷۰ در امریکا نوشته شد. مشخصه عمده این مقالات فراهم ساختن توصیف ابتدایی درباره پدیده فرسودگی شغلی بود و نام آن را برای اولین بار عنوان کردند. و مقالات نوشته‌شده بر پایه تجربیات افرادی بود که در حرفه‌های خدمات اجتماعی و مراقبت‌های بهداشتی کار می‌کردند. فروید نبرگر (۱۹۷۵) به‌عنوان یک روان‌پزشک مشاهده کرد بسیاری از داوطلبانی که با او در یک مرکز بهداشت روانی کار می‌کنند یک حالت تحلیل هیجانی و از دست دادن تعهد و انگیزه را تجربه می‌کنند. عموماً این فرایند در مدت یک سال ایجاد می‌شود و همراه با نشانه‌های مختلف جسمی و روانی بود. برای مطرح ساختن این حالت بخصوص تحلیل روانی فروید نبرگر واژه‌ای را که در اصطلاح محاوره‌ای عوام به تأثیرات سوء مصرف مواد اشاره داشت به کاربرد واژه فرسودگی. ماسلاچ (۱۹۷۶) به‌عنوان یک روانشناس اجتماعی طی مصاحبه‌هایی که با تعداد زیادی از کارکنان خدمات انسانی در مورد استرس‌های عاطفی مربوط به شغلشان انجام داد کشف کرد که استراتژی‌های سازگاری کاربرد مهمی برای هویت شغلی افراد و رفتار مربوط به شغل دارد (احمدی، ۱۳۸۵).

عوامل به وجود آورنده فرسودگی شغلی (انیسی، ۱۳۸۹)

عوامل به وجود آورنده فرسودگی شغلی	
شیوه‌های مدیریت و رهبری	مبهم بودن نقش فرد در سازمان و انتظارات و توقعات کاری از او
بی‌توجهی مدیران به امور کارکنان	فقدان امکانات و فرصت‌های لازم برای رشد و ارتقای افراد در سازمان
فقدان بازخورد مثبت و پاداش‌دهنده	سخت و غیرقابل انعطاف بودن برنامه‌ها، قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌ها
شرایط سخت و طاقت‌فرسای کاری	عدم آشنایی کامل افراد به وظایف شغلی خود از همان آغاز ورود به سازمان
ناراضی بودن افراد از سازمان یا از شغل خود	ناآشنا بودن افراد با اهداف سازمان و قابل درک نبودن این اهداف برای آنان
صرف وقت و انرژی زیاد و ناملموس و بی‌ثمر بودن آن	همه‌نگ نبودن میزان پرداخت حقوق و مزایا با میزان کاری که افراد انجام می‌دهند
واگذاری مسئولیت‌های بیش از ظرفیت افراد در سازمان	نامناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد و جایگزینی رابطه به‌جای ضابطه
فقدان امکانات مناسب و اثربخش آموزشی برای کارکنان	ناسالم بودن شبکه‌های ارتباطی در سازمان و فقدان ارتباط‌های دوطرفه و از پایین به بالا
عدم بهره‌گیری از تمام توان افراد در انجام وظایف شغلی	قرار گرفتن افراد در شرایط کاری در زمانی که کاری بیش از حد توان خود انجام دهند

## تعاریف مفهومی و عملیاتی

فرسودگی شغلی (تعریف مفهومی): اولین تعریف رسمی از فرسودگی شغلی به نام فرویدنبرگر<sup>۱</sup> (۱۹۷۰) ثبت شده است. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی که افراد زمان زیادی از ساعت‌های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند، به وجود می‌آید. (فولاد بند، ۱۳۸۵). رایج‌ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به ماسلاچ و جکسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) است که آن را سندرمی روان‌شناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی دانسته‌اند (ماسلاچ و جاکسون، ۱۹۹۳، ترجمه ملک آرا، ۱۳۸۸).

<sup>1</sup> Fridnbrgr

<sup>2</sup> Maslach and Jackson

فرسودگی شغلی (تعریف عملیاتی): منظور از فرسودگی شغلی بُعد (فراوانی) در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ<sup>۳</sup> در بُعد (فراوانی) (۱۹۸۵) کسب می‌شود.

فرسودگی شغلی (تعریف عملیاتی): منظور از فرسودگی شغلی بُعد (شدت) در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ در بُعد (شدت) (۱۹۸۵) کسب می‌شود.

استرس شغلی (تعریف مفهومی): رندال<sup>۴</sup> (۱۹۹۶) استرس شغلی، را عبارت از واکنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به‌گونه‌ای که خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف می‌کند (احمدی، ۱۳۸۵).

استرس شغلی (تعریف عملیاتی): منظور از استرس شغلی در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسشنامه استرس شغلی (HSE) کسب می‌شود.<sup>۵</sup>

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد. در سازمان‌های مختلف عوامل مختلفی تولید استرس می‌کنند که عمده‌ترین آن‌ها عبارت‌اند از: نوع شغل، تعارض در نقش سردرگمی در نقش، فشار کاری بیش‌ازحد، فقدان حمایت اجتماعی و تغییرات سازمانی، این عوامل استرس‌زا می‌توانند در طولانی‌مدت باعث فرسودگی شغلی<sup>۶</sup> گردند. فرسودگی شغلی مدت‌هاست که به‌عنوان موضوع مورد مطالعه روانشناسان و متخصصان علوم رفتاری قرار گرفته است. فرسودگی شغلی عبارت است از یک فرآیند روان‌شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به‌صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه‌ی پیشرفت نشان می‌دهد (امیری و اسدی، ۱۳۸۹).

بر اساس نتایج تحقیقات مختلف، فرسودگی شغلی کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کارکنان را کاهش می‌دهد و می‌تواند عاملی برای عدم مسئولیت‌پذیری، غیبت و تضعیف روحیه تلقی شود، علاوه بر این فرسودگی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی و بی‌خوابی رابطه دارد. فرسودگی شغلی، پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که از کنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه‌ی آن از دست رفتن انگیزه و اشتیاق فرد است (فولاد بند، ۱۳۸۵). در این بین معلمان به‌عنوان ارکان نظام آموزشی و فرهنگی جامعه تأثیر انکارناپذیری بر فرآیند تعلیم و تربیت دارند و به‌عنوان منبع و امکانات، جزء اساسی جامعه محسوب می‌شوند و عملکرد آن‌ها به‌عنوان انسانی تحت تأثیر عوامل متعددی قرار می‌گیرد. اسکپتور<sup>۷</sup> (۲۰۰۰) معتقد است معلمان فرسوده از لحاظ هیجانی خسته‌اند، انگیزه کار در آن‌ها کم است، افسرده هستند و انرژی و شور و هیجان اندکی برای انجام دادن کار دارند. این افراد نسبت به دیگران رفتار منفی پیدا می‌کنند، اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهند و به سبب احساس بی‌کفایتی و کاهش توانایی در انجام دادن کارها، تصمیم به ترک کار خود می‌گیرند (یاری، ۱۳۸۹).

سندرم فرسودگی شغلی<sup>۸</sup> بر روند اثربخشی و کارآمدی معلمان، بهداشت روانی و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان اثر منفی می‌گذارد و دانش‌آموزان را با مشکلات و موانع متعدد روبرو می‌سازد، فرسودگی شغلی سبب به وجود آمدن احساس ناامیدی، ناتوانی، بدگمانی، رنجش و شکست می‌شود و نه‌تنها زندگی حرفه‌ای معلمان بلکه زندگی شخصی و اجتماعی آن‌ها را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. هزینه اجتماعی و درمان بیماری‌های روانی معلمان، از جمله فرسودگی شغلی بسیار زیاد است، فرسودگی بر بهره‌وری معلمان، بازده یا عملکرد شغلی، غیبت از کار، ثبات زندگی و رفاه اقتصادی و اجتماعی تأثیر می‌گذارد (مهیمی، ۱۳۸۹).

هر شغلی استرس‌های خاص خودش را دارد اما معلمان فشارهای ویژه‌ای را متحمل می‌شوند که در کمتر حرفه‌ای می‌توان نظیر آن را یافت. برنامه‌ریزی برای دروس متنوع، حجم زیاد کار و فشار زمان، ارزشیابی، ساختار فضای آموزشی، آینده‌ی مبهم شغلی، برقراری انضباط در کلاس، وجود فراگیران دشوار، درآمد ناکافی، تعارض با همکاران و مدیران، شرایط نامساعد و فشار برای ارتقاء، به‌عنوان بخشی از منابع استرس معلمان فهرست شده‌اند. که همراه با فشارهای ناشی از زندگی شخصی، خانوادگی و اجتماعی منجر به احساس فرسودگی در آنان می‌شود؛ همچنین اثرات نامطلوبی بر روابط معلم و شاگرد، کیفیت تدریس و ایفای تعهدات

<sup>3</sup> Burnout Maslach

<sup>4</sup> Randall

<sup>5</sup> Health and Safety Executive

<sup>6</sup> Burnout

<sup>7</sup> Skptor

<sup>8</sup> Burnout syndrome

داشته و منجر به گریز از کار و غیبت‌های مکرر، تغییر شغل، ناآرامی در محیط کار، ناامنی شغلی و بیکاری می‌گردد (یاری، ۱۳۸۹). معلمان از جمله قشرهای جامعه هستند که با توجه به مسئولیت ویژه‌ای که بر دوش دارند، باید به سلامت روانی آن‌ها اندیشید و با اهمیت بیشتری به آن پرداخت. معلم، در رشد و توسعه هر کشور و تعلیم و تربیت و پرورش آینده‌سازان جامعه نقش بسیار حساس و بنیادین دارد. به وجود آوردن شرایطی فرهنگی که زمینه تفکر و پژوهش در آن فراهم شود، فرایند یاددهی و یادگیری به‌طور مطلوب صورت گیرد، مستلزم آن است که معلمان از روحیه‌ای شاداب و قوی برخوردار باشند و کم‌ترین مشکلات و سختی‌ها را در زندگی شغلی و اجتماعی داشته باشند (مهرابی زاده هنرمند، ۱۳۹۱).

تحقیقات گسترده در زمینه فرسودگی شغلی و ارتباط آن با عوامل، موضوع و محتوای این تحقیق وجود ندارد و متوجه می‌شویم که به تحلیل رابطه‌ی فرسودگی شغلی با استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی به شکل منسجم پرداخته نشده است. بیشتر تحقیقاتی که در ایران در زمینه فرسودگی شغلی صورت گرفته است، تأثیر عوامل فردی و روانی در بروز فرسودگی را در نظر گرفته‌اند و جای خالی تحقیقاتی که به نقش عوامل اجتماعی و تعارض و ابهام نقش پرداخته باشند احساس می‌شود. اهمیت این پژوهش در برجسته ساختن و شناسایی رابطه استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی در میان معلمان است. با توجه به اهمیت تغییرهای مورد بررسی و با تکیه بر این مهم که عده‌ی زیادی از معلمان درگیر آن هستند و پیامدهای فرسودگی شغلی معلمان بسیار زیان‌بار بوده و تداوم آن سلامت و آرامش روانی بخش عظیمی از اجتماع را به مخاطره می‌اندازد، ضروری است تحقیقی در این زمینه صورت گیرد تا مشخص شود هر یک از متغیرهای استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی تا چه اندازه بر فرسودگی شغلی معلمان تأثیرگذار هستند، چرا که در صورت عدم شناسایی و کنترل این متغیرها جامعه و مخصوصاً سیستم آموزشی تاوان سنگینی را باید بپردازد. بررسی رابطه‌ی این تغییرها بر فرسودگی شغلی معلمان از دو جنبه‌ی نظری و کاربردی حائز اهمیت است، تحقیق در این مورد بنیادی است چون به تبیین روابط بین پدیده‌ها (فرسودگی شغلی با استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی) می‌پردازد. همچنین کاربردی است چون از نتایج آن می‌توان در تعیین راهبردها و تصمیم‌گیری‌های کلان و سازمانی جهت برنامه‌ریزی و سیاست‌گذاری صحیح در عمل سود جست. معلمانی که بر اثر شغل و حرفه‌ی خود دچار فرسودگی شده‌اند، به‌طور مستقیم روی دانش‌آموزان تأثیر منفی می‌گذارند و اگر این علائم و عوارض مخرب با تکیه بر عوامل تشدیدکننده آن به‌موقع تشخیص داده شود، قابل پیشگیری و درمان است.

#### هزینه‌های سازمانی فرسودگی شغلی (به نقل از سلطانی، ۱۳۹۱)

هزینه‌های غیرمستقیم	هزینه‌های مستقیم
• از دست دادن انرژی و زنده‌دلی	• مشارکت و عضویت
• نارضایتی شغلی	• غیبت کارکنان از محل کار
• تعهد پایین	• ترک خدمت
• کاهش کیفیت روابط	• اعتصاب / متوقف کردن کار
• بدگمانی	• عملکرد شغلی ضعیف
• دشمنی	• سوانح

فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی - روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای سازمان به دنبال دارد (احمدی، ۱۳۸۵).

#### راه‌های بهبود فرسودگی شغلی

شناخت عوامل و عناصر مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی این سؤال را همواره در فرا روی مدیران قرار می‌دهد، هنگامی که فرد دچار عرضه یا اختلال فرسودگی شغلی شد، آیا راهی برای رهایی او از وضع بیماری‌زا وجود دارد؟ مدیریت پیشرو و مترقی در

اقدامات پیشگیرانه از قبیل: تلاش برای کاهش فشار روانی مزمن مرتبط با کار، به‌ویژه کار اضافی کارکنان، آموزش برنامه‌ای طراحی‌شده، تکنیک‌های مقابله با فشار روانی و تهیه امکانات رفاهی در محل کار نقش مؤثری دارد (بهرامی، ۱۳۸۷).

#### راه‌های بهبود فرسودگی شغلی (به نقل از بهرامی، ۱۳۸۷)

ردیف	راه‌های بهبود فرسودگی شغلی
۱	استفاده از روش مدیریت زمان
۲	پرورش حس شوخ‌طبعی و خندیدن
۳	توزیع کارها و کمک گرفتن از دیگران
۴	تغییر شرایط کاری نامساعد و نامطلوب
۵	شناخت و قبول توانایی‌ها و ضعف‌های خود
۶	توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران
۷	انعطاف‌پذیری در پذیرش دیدگاه‌های دیگران
۸	پذیرش واقعیت‌ها و رها کردن آرمان‌ها و آرزوهای ناممکن
۹	آموختن و استفاده از روش‌های کارآمد برای انجام کارها
۱۰	توجه جدی به رفاه جسمی و روانی از قبیل تغذیه مناسب، ورزش و استراحت

#### استرس شغلی مهم‌ترین نشانه فرسودگی شغلی

در نگاه اول استرس شغلی<sup>۹</sup> و فرسودگی شغلی بسیار شبیه به هم و با نشانه‌هایی مشابه تصور می‌شوند در صورتی که این دو متغیر شغلی تفاوت‌های فراوانی با یکدیگر دارند. آگاهی نسبت به تفاوت‌های بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی به ما در پیشگیری و اصلاح فرآیندهای مرتبط با تقویت هر یک از این دو متغیر شغلی یاری می‌رساند. در این مطلب، ابتدا به بررسی نشانه‌های تشخیصی آشکار و بارز استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرداخته و سپس تشریحی مفهومی بر تفاوت‌های میان این دو متغیر شغلی ارائه شده است.

#### نشانه‌های استرس شغلی عبارتند از:

- درگیری بیش‌ازحد
- تشدید عواطف
- فردیت و بیش‌فعالی
- از دست دادن انرژی
- اختلال‌های اضطرابی
- خسارت اولیه فیزیکی است

#### نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارتند از:

- کندی عواطف
- درماندگی و نومیدی
- کناره‌گیری و افسردگی
- عدم درگیری و انفصال
- خسارت اولیه عاطفی است
- از دست دادن انگیزه، ایده آل و امیدواری

○ ممکن است زندگی را بی‌ارزش به نظر آورد

با توجه به نشانه‌های ذکر شده به این نتیجه می‌رسیم که فرسودگی می‌تواند ناشی از استرس شغلی باشد اما با آن یکسان نیست. استرس، بد و ناخوشایند است و فشار روانی زیادی داشته که از نظر فیزیکی و روانی انرژی زیادی را از فرد می‌گیرد، اما فرسودگی شغلی نوعی احساس خلع و بی‌انگیزگی است. افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند امیدی به تغییر مثبت در شرایط خود نمی‌بینند. تفاوت مهم بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی در این است که به‌طور معمول، شخص نسبت به این که در معرض استرس شغلی شدید قرار دارد آگاه است ولی اغلب در فرسودگی شغلی خود شخص آگاهی ندارد. همین تفاوت باعث می‌شود که در استرس شغلی بالا، نیروی کار نارضایتی خود را به کارفرما و همکاران خویش اعلام می‌دارد اما در فرسودگی شغلی کارفرما و همکاران فرد، نارضایتی خود را از پیش نرفتن کارها و کاهش کارآمدی به شخص اعلام می‌کنند. استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و وضعیت‌های مرتبط با شغلی دانست که اکثر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. همچنین استرس شغلی را می‌توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به‌گونه‌ای که خواست‌های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف کرد. در بعضی موارد به‌کارگیری فرد در کاری که با توانایی‌ها و اطلاعات او همخوانی ندارد و یا تغییر در فعالیت کاری او می‌تواند باعث ایجاد استرس در فرد شود (هنرمند زاده، ۱۳۹۲).

### تعریف استرس شغلی

- کریاکو<sup>۱۰</sup> (۱۹۸۹) فشار عصبی را ناشی از تجارب ناخوشایند، احساسات منفی مانند تنش، اضطراب، ناکامی، عصبی بودن، افسردگی در اثر جنبه‌های کار تعریف نموده است. وی معتقد است که فشار عصبی منجر به کاهش عملکرد شغلی می‌شود یعنی پدیده‌ای که امروزه برای پیشرفت کیفیت کار یکی از موانع تلقی می‌شود.
  - فیلتر و توکار<sup>۱۱</sup> (۱۹۸۱) فشار عصبی شغلی، را بر اساس هنجارهای سازمانی ابهام نقش و تعارض نقش و تأثیر آن‌ها بر فرد، توضیح و تبیین می‌نمایند.
  - ارنولد فلدمن<sup>۱۲</sup> (۱۹۸۹) فشار عصبی شغلی را واکنش‌های افراد نسبت به عوامل جدید یا تهدیدکننده در محیط‌های کارشان تعریف می‌کنند (نایک، ۲۰۰۶، ترجمه اخباری آزادی، ۱۳۹۲).
  - رندال<sup>۱۳</sup> (۱۹۹۶) در تعریف استرس شغلی، آن را عبارت از واکنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به‌گونه‌ای که خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید تعریف می‌کند (احمدی، ۱۳۸۵).
  - هارتوپ<sup>۱۴</sup> (۱۹۸۳) فشار شغلی را در شرایطی می‌داند که از تعامل بین اشخاص و شغل آن‌ها برمی‌خیزد و همراه با تغییراتی در درون آن‌هاست که آن‌ها را وادار به دور شدن از عملکرد عادی خود می‌کند (هارتوپ، ۱۹۸۳).
- استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر استرس ناشی از شغل استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در این تعریف چند نکته نهفته است:
- ✓ شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است.
  - ✓ میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چقدر است.
  - ✓ چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می‌دهد.
- این تعریف‌ها هر یک در نوع خود مناسب است زیرا یکی به جنبه‌های معینی از محیط کار تأکید دارد و دیگری به ویژگی‌ها و جنبه‌های معینی از شخصیت فرد توجه می‌کند. اما در این تعاریف یک نکته از قلم افتاده است و آن تأثیر متقابلی است که شخص بر محیط و محیط بر شخص دارد (آتش پور، ۱۳۷۴).

<sup>10</sup>Kiriakou

<sup>11</sup>filter and Tocar

<sup>12</sup> Arnold Feldman

<sup>13</sup> Randall

<sup>14</sup> Hartvp

استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید (خنيفر، ۱۳۸۵).

### نشانه‌های استرس شغلی

بیر و نیومن<sup>۱۵</sup> (۱۹۷۸) سه دسته از نشانه‌هایی را که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کنند نام برده‌اند:

#### نشانه‌های جسمانی

آن‌ها را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا در حالی که شرایط کاری معینی با بیماری‌ها و ناراحتی‌های جسمانی معینی همراه هستند، اما دشوار می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی شخص است. مثلاً کارگری که در مواقع معینی دچار سردرد می‌شود، ممکن است خود او کارش را موجب استرس بداند که منجر به سر درد او شده است اما چه بسا که ناراحتی‌های خانوادگی او نیز به همان اندازه در این سردردها دخیل باشند. هرچند که قضیه به اینجا ختم نمی‌شود. با این حال شواهد و مدارک پژوهشی نشان داده‌اند که همواره رابطه‌ای بین استرس شغلی و نشانه‌ها و بیماری‌های جسمانی معین وجود دارد. یکی از عمومی‌ترین نشانه‌های بیماری جسمانی مرتبط با استرس شغلی بیماری‌های قلبی-عروقی است. پژوهش‌های معتبری وجود دارد که رابطه بین شرایط استرس‌زای کار را با عوامل خطرآفرین بیماری قلبی-عروقی نشان می‌دهند. پژوهش‌هایی که ساترلند و کوپر<sup>۱۶</sup> (۱۹۹۰) انجام داده‌اند اطلاعات بیشتری را در این باره در اختیار ما می‌گذارد همین طور ثابت شده است که ناراحتی‌های معده‌ای - روده‌ای مثل زخم‌های دست‌گاه گوارش و استرس شغلی با هم رابطه دارند. از دیگر بیماری‌های جسمانی که ممکن است نتیجه استرس‌های شغلی پیاپی باشند انواع حساسیت‌ها (آلرژی‌ها) و بیماری‌های پوستی، اختلال در خواب، سردرد و ناراحتی‌های تنفسی را می‌توان نام برد (سلیمانی ۹۰-۱۳۸۸).

#### نشانه‌های روانی

آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نارضایتی از شغل یکی از رایج‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. شخصی که از شغل خود ناراضی است با بی‌میلی و تأخیر به سر کار خود می‌آید و برای آن که کارش را به خوبی انجام دهد دلیل چندانی نمی‌بیند. دیگر نشانه‌های روانی عبارت‌اند از: افسردگی، اضطراب، ملالت، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری، بعضی از این نشانه‌ها به خودی خود مشکل‌هایی هستند و تا جایی که ممکن است موجب وخیم‌تر شدن استرس شغلی می‌شوند. مثلاً کارگری که روزه‌روز احساس ناکامی و ناخرسندی بیشتری از شرایط شغلی‌اش می‌کند ممکن است افسرده و سر در گریبان شود. در نتیجه توان او برای مقابله با مشکل‌های شغلی باز هم کمتر می‌شود و امکان بهبود بخشیدن به شرایط کار و گسترش دیدگاه‌های فکری خود را از دست می‌دهد (باقری، ۱۳۸۳).

### راه‌ها و روش‌های مدیریت منابع انسانی

مجموعه دیگری از عامل‌های نهفته استرس در محیط کار به شیوه‌های کار در مدیریت منابع انسانی بستگی پیدا می‌کند. امروزه، وظیفه منابع انسانی در بسیاری از سازمان‌ها در بردارنده اموری است، مانند: آموزش، رشد و توسعه شغلی، برنامه‌ریزی پیگیرانه، حقوق و مزایا، برکناری از شغل و کارهای رفاهی و مسائل گوناگون دیگر.

#### فن‌آوری و خصوصیات مادی

در رابطه با متغیرهای مادی، استرس زمانی رخ می‌دهد که حداقل شرایط زیستی و ایمنی جسمانی حفظ نشده باشد. عوامل مادی استرس در محیط کار عبارت‌اند از: دما، ارتعاش و حرکت، هوای آلوده و عامل‌های ارگونومیک (سعیدی، ۱۳۸۰).

### استرس شغلی و نقش آن در انجام بهینه کار

استرس یکی از عمده‌ترین مسائل پزشکی و اجتماعی روز است. استرس در مفهوم عام آن عاملی است که همواره تعادل فیزیکی و روانی فرد را به هم زده و با ایجاد مشکلات روان‌تنی و مشکلات روانی کارآیی فرد را در ابعاد مختلف زندگی شغلی، خانوادگی و اجتماعی کاهش می‌دهد. در روانشناسی، استرس به معنی تحت فشار روحی و روانی قرار گرفتن تلقی شده است. در این حالت جسم

<sup>15</sup>Beer and Newman

<sup>16</sup> Sutherland and Cooper

و روان به تقاضاهای درونی و بیرونی با فشار پاسخ می‌دهند. استرس هنگامی رخ می‌دهد که فرد واکنش‌های خود را در مواجهه با محرک‌های درونی و بیرونی ناتوان ببیند که همانا پیامد آن از دست رفتن تعادل روانی فرد است. کار و پیشه به‌عنوان مهم‌ترین عامل شکل‌دهنده هویت اجتماعی، منبع تأمین‌کننده زندگی و شکل‌دهنده روابط اجتماعی، برای هر فرد تلقی می‌گردد. چرا که نه‌تنها افزایش مشکلات شخصی، کارآیی فرد را در محیط کاری کاهش می‌دهد بلکه با ایجاد اختلال در روابط خانوادگی چرخه معیوبی را دامن خواهد زد. به همین دلیل است که امروزه توجه به محیط‌های شغلی و شرایط کار کارکنان و کارگران امری است که به‌منظور بالا بردن کیفیت کار، حفظ سلامت و بهداشت کارکنان و به‌منظور بهره‌جویی بیشتر و بهتر از طول مدت سنوات کاری، مورد توجه قرار گرفته است. (بیانی، ۱۳۸۲).

### راه‌های کاهش استرس شغلی

ارائه یک راه‌حل کلی و جامع برای پیشگیری از استرس ممکن نیست اما می‌توان دستورالعمل‌هایی برای پیشگیری از آن بیان کرد. در تمام موقعیت‌ها، فرایندی که برای برنامه‌های پیشگیری استرس وجود دارد شامل سه مرحله متمایز می‌شود: تعیین مشکل، مداخله و ارزیابی. حداقل آمادگی برای جلوگیری از استرس شامل موارد زیر می‌باشد:

۱. ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی

۲. اطمینان از حمایت مدیران مافوق از برنامه

۳. مشارکت کارمندان در مراحل پیشگیری

مشارکت کارمندان به همراه مدیران با هم در یک گروه حل مشکل می‌تواند یک نگرش ویژه و مفید برای توسعه برنامه پیشگیری استرس باشد. برای کمک به افراد در مقابله با استرس روش‌های گوناگونی برای ایجاد تغییر در محیط کار و نیز برای طبقه‌بندی روش‌های مداخله پیشنهاد شده است:

➤ برنامه‌ریزی شغلی برای بهبود شرایط کار

➤ مراقبت در برابر بی‌نظمی‌های روانی و عامل‌های خطر

➤ انتشار اطلاعات و آموزش

➤ گسترش خدمات بهداشت روانی کارکنان (حاجی هاشمی، ۱۳۸۸).

ساتر (۱۹۹۹) ابتدا به این بررسی می‌پردازد که حوزه روانشناسی چه پاسخی برای استرس شغلی دارد، و در پی آن پیشنهادی برای طبقه‌بندی شیوه‌های مداخله ارائه می‌کند طبقه‌بندی او از چهار عنوان تشکیل شده است:

شناسایی مشکل: برای شناسایی مشکلات موجود در سازمان در ابتدا باید به‌اندازه سازمان و منابع در دسترس آن توجه کرد. بدون توجه به روش به کار رفته برای جمع‌آوری اطلاعات، داده‌ها باید شامل درک کارمندان از شرایط کاری آن‌ها باشد و سطوح استرس، سلامت، و رضایت را در برگیرد. فهرست شرایط کاری که ممکن است منجر به استرس شود، علائم هشداردهنده و اثرات استرس، نقاط شروع خوبی را برای تصمیم‌گیری در مورد اطلاعات جمع‌آوری شده فراهم می‌کند. معیارهای عینی مانند غیبت، بیماری و میزان جابجایی کارکنان یا مشکلات عملکردی می‌توانند دلایلی برای حضور استرس شغلی باشند. گرچه، این معیارها تنها نشان‌دهنده‌های غیردقیق استرس شغلی هستند.

طراحی و اجرای مداخله‌ها: از آنجا که منابع استرس در کار تعیین شده‌اند و جنبه‌های این مسئله درک می‌شود، این مرحله برای طرح و اجرای استراتژی مداخله تنظیم می‌شود. در سازمان‌های کوچک، مباحث غیررسمی که به شناسایی مشکلات استرس کمک می‌کند، ممکن است عقاید متمرثری را نیز برای پیشگیری به وجود آورد. در سازمان‌های بزرگ یک فرایند رسمی ممکن است نیاز باشد. برخی مداخله‌ها ممکن است به سرعت اجرا شوند (به‌طور مثال بهبود ارتباطات، آموزش مدیریت استرس)، اما سایرین ممکن است احتیاج به زمان اضافه برای اجرا داشته باشند (به‌طور مثال طراحی مجدد شغل).

مداخله‌ها را ارزیابی کنید: ارزیابی یک مرحله ضروری در فرایند مداخله است. ارزیابی برای تعیین این‌که آیا مداخله اثرات مطلوب را به وجود می‌آورد یا نه، و آیا تغییرات در مسیر مورد نیاز است یا نه ضروری است. فرایند پیشگیری استرس شغلی با ارزیابی خاتمه نمی‌یابد. در عوض، پیشگیری استرس شغلی باید مانند یک فرایند مستمر نگریسته شود که اطلاعات ارزیابی را برای اصلاح یا تغییر مسیر استراتژی مداخله، استفاده می‌کند (سلطانی، ۱۳۸۱).



## شیوه‌های مداخله در محیط کار برای کاهش استرس شغلی:

ویژگی‌های نقش: همان گونه که پیش‌تر اشاره شد، رویداد استرس شغلی با شماری از ویژگی‌های گوناگون نقش بستگی دارد. بر همین اساس نیز فنون گوناگونی را برای از میان برداشتن مشکل‌هایی که ممکن است به علت ویژگی‌های نقش رخ دهند، پیشنهاد کرده‌اند. برای نمونه، در وضعیت‌هایی که کارکنان احساس کاملاً مشخصی نسبت به مسئولیت‌های شغلی خود دارند، کمتر دچار ابهام نقش می‌شوند. مدیران و سرپرستانی که با کارکنان خود سروکار دارند، می‌توانند به درک آن‌ها از مسئولیت‌های شغلی خویش کمک کنند و اطمینان یابند که تکلیف‌ها به وضوح مشخص و وظیفه‌ها به‌خوبی شناخته شده‌اند. از این رو، مدیران باید ببینند که چگونه می‌توانند الزامات اصلی شغل معینی را به کارکنان خود بشناسانند.

ویژگی‌های شغل: پس از آن که ماهیت عاملی که بالقوه استرس‌زا است شناخته شد، مسأله بعدی که سرپرست و کارمند پیش‌رو دارند این است که در برابر عامل استرس چه تصمیمی باید بگیرند. متخصصان بهداشت حرفه‌ای که با چنین وضعیتی روبه‌رو می‌شوند، خواه به‌طور مستقیم، خواه در جریان مشاوره با سرپرست یا مدیر، باید بررسی کنند و ببینند که چگونه می‌توان ویژگی‌های شغلی را بهبود بخشید. اشاره به این موضوع که شناخت ویژگی‌های شغلی در جریان مشاوره به دست می‌آید، به این دلیل است که بسیاری از خود متخصصان خدمات انسانی دریافته‌اند که خدمات مشاوره‌ای خویش را به مدیرانی عرضه می‌کنند که می‌کوشند به کارکنانشان در مقابله با استرس کمک کنند. در بسیاری از محیط‌های کار، کارکنان مدیریت از افرادی تشکیل شده‌اند که فاقد زمینه یا تجربه لازم هستند تا بتوانند راه‌هایی برای رسیدگی به شغل‌های زیان‌آور و ناباور پیدا کنند. در واقع این‌طور به نظر می‌رسد که یکی از راه‌های مهم برای مداخله این است که به روشی مدیران و کارکنان مهندسی را در زمینه طراحی شغل آموزش دهند. یکی از شیوه‌های مداخله که بیشتر جلب نظر می‌کند، طراحی مجدد شغل است. به بیان ساده، طراحی مجدد شغل عبارت از آن است که در بخشی از کارهای مربوط به شغل معینی تغییراتی داده شود. منظور از طرح‌ریزی مجدد در اصل آن است که کارآیی و ثمربخشی فرد در کارهای محول بهبود یابد.

روابط میان فردی: روابط میان فردی را می‌توان منبع بالقوه‌ای برای مقابله با استرس شغلی به حساب آورد. پس می‌توان چنین روابطی را که میان اعضای گروه کار یا به‌طور کلی میان همکاران به وجود می‌آید، برای مداخله در استرس به کار گرفت. شایان توجه است که روابط میان همکاران از راه ارتباط‌های گوناگون شکل می‌گیرد و ارتباطات میان همکاران سرچشمه حمایت عاطفی است و موجب می‌شود تا افراد در کارها به یکدیگر کمک کنند. از این رو، مدیرانی که می‌کوشند با ایجاد روابط مثبت میان همکاران نتایج سودمندی به دست آورند و از جمله استرس را کاهش دهند، باید راه و روش‌هایی را دنبال کنند تا به شکل‌گیری هر دو نوع ارتباط (رسمی و غیررسمی) بینجامد. مثلاً مدیر می‌تواند جلسه‌های منظمی با شرکت‌کنندگان ترتیب دهد تا در این نشست‌ها کارکنان درباره ناراحتی‌های خود چه در محیط کار چه خارج از آن صحبت کنند، به‌ویژه درباره مسائل و مشکلاتی که به‌طور مستقیم به کار آن‌ها بستگی دارد. مدیر می‌تواند با در پیش گرفتن رفتار و روش‌های معینی، ارتباط مؤثری به وجود آورد، چنین رفتار و روش‌هایی عبارتند از: پیشبرد کارها، رضایت مشروط، رهنمود، حمایت و سرکوب خودبینی و غرور، نارضایتی مشروط و مشارکت، ساختار و جو سازمانی: ساختار و جوسازمانی نیز در استرس‌های شغلی کارکنان عامل‌هایی زمینه‌ساز و گاهی تعیین‌کننده‌اند. برای مقابله با استرس‌هایی که به سبب ساختار و جو سازمانی رخ می‌دهند، تاکنون سه راهبرد مداخله پیشنهاد شده است: تمرکززدایی، تصمیم‌گیری مشارکتی و بررسی یا زمینه پژوهی درباره جو سازمان، راهبردهای توسعه تمرکززدایی در سازمان‌ها در سالیان اخیر رواجی روزافزون یافته‌اند. در این زمینه، مطالعه شیوه‌های مدیریت در سازمان‌های ژاپنی کانون توجه قرار گرفته و به موازات آن کاربرد اصول مدیریت کیفیت جامع رواجی روزافزون یافته است.

روش‌های مدیریت منابع انسانی: از زمانی که کارکنان کار خود را در محیط کار معینی شروع می‌کنند تا روزی که آنجا را به هر دلیل ترک می‌کنند، ممکن است با شدت و ضعف گوناگون دست‌خوش استرس شوند. مدیریت منابع انسانی از جمله تشکیلات درونی هر سازمان است که با بسیاری از نقل و انتقال‌های کارکنان سروکار دارد. سیستم‌های مدیریت منابع انسانی باید عامل‌های مرتبط با شغل را به‌طور گسترده‌تری مورد توجه قرار دهند؛ زیرا شناخت این عامل‌ها کمک می‌کند تا درک درست‌تری از استرس شغلی به دست آید. روش‌های مداخله در این عامل‌ها عبارت‌اند از: کارمندیابی و گزینش، آشناسازی و جامعه‌پذیری کارکنان در محیط کار، هدف‌گذاری، بازخورد عملکرد، آموزش، رشد شغلی و برنامه‌های خاص.

خصوصیات مادی: نوع دیگری از راه‌های مداخله در استرس، پرداختن به عامل‌های مادی محیط است که ایجاد استرس می‌کند. رسیدگی و چاره‌جویی مشکل‌های فنی که در محیط کار وجود دارند، جدا از مسائلی است که کارشناسان مدیریت منابع انسانی بتوانند از عهده آن برآیند و بهتر است که این مسائل به کارشناسان مهندسی واگذار شوند. درعین حال، در رابطه با جنبه‌های مادی کار، دو اصل کلی در مدیریت استرس دیده می‌شود که لازم است کارشناسان منابع انسانی به آن توجه کنند. اصل اول این است که برای برطرف کردن عامل‌های استرس‌زای موجود در محیط مادی کار، راه‌های چندگانه‌ای وجود دارند و اصل دوم که باید به آن اشاره کرد این است مشاوره که به حل مشکل‌های مادی استرس‌زا می‌پردازد، نیاز نیست حتماً تخصص معینی داشته باشد (کریاکو، ۱۹۸۹، ترجمه وحدتی، ۱۳۸۴).

محقق پس از کنکاش در کتابخانه‌ها و پایگاه‌های اطلاعاتی دیجیتال در دسترس و مطالعه منابع کتابخانه‌ای مرتبط، پژوهش‌های مرتبط با موضوع مورد بررسی قرار داده است. از این رو در این قسمت، پژوهش‌هایی را که هر کدام از متغیرهای پژوهشی را مورد بررسی قرار داده، جمع‌آوری و گزارش نموده است. بدین جهت در ادامه، جهت ایجاد چارچوب منظم، پژوهش‌ها به دو بخش داخلی و خارجی و در هر بخش بسته به مرتبط‌تر بودن تحقیقات انجام شده به پژوهش حاضر بر اساس تاریخ انجام پژوهش مرتب شده‌اند. از طرفی بررسی پیشینه پژوهش در راستای بررسی رابطه‌ی استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول، اکثریت نتایج حاکی از آن بوده که بین متغیرهای مورد بررسی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معناداری وجود دارد. در این راستا تحقیقاتی چند در سطح کشور انجام شده است که برخی از این تحقیقات به شرح زیر است:

عابدی (۱۳۸۳) با بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان گزارش کرده‌اند که میزان فرسودگی مشاوران شغلی مشاوران اصفهان از میزان فرسودگی نمونه‌های ماسلاچ و همکاران کمتر است، و نکته مهم این که خشنودی شغلی بیش از هر عامل دیگری با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. همچنین پژوهشی که با موضوع فرسودگی شغلی در قلمرو بانک‌ها انجام شده است

پایان‌نامه گلی‌زاده (۱۳۸۴) با عنوان بررسی رابطه فرسودگی شغلی کارکنان بانک ملی با کارکردهای خانوادگی آن‌ها می‌باشد. یافته‌های این پژوهش به‌طور خلاصه نشان داد که بین فرسودگی شغلی با مقیاس کارکرد خانواده که عبارت‌اند از حل مسأله، نقش‌ها، پاسخ‌دهی عاطفی، آمیختگی عاطفی و کنترل رفتار، رابطه معناداری وجود دارد و جهت همبستگی آن‌ها منفی است. یوسفی (۱۳۸۵) در پژوهشی به مقایسه میزان افسردگی و استرس شغلی در پرستاران بخش‌های روان‌پزشکی و غیر روان‌پزشکی و گروه کارمندان پرداخت. یافته‌ها نشان داد که بین میزان افسردگی پرستاران بخش‌های روان‌پزشکی و غیر روان‌پزشکی و گروه کارمندان بخش اداری تفاوت معناداری مشاهده نشد. اما از لحاظ میزان تجربه استرس شغلی نتایج نشان داد که گروه پرستاران در مقایسه با گروه کارمندان بخش اداری استرس بالایی را تجربه می‌کنند.

اعتمادی (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی علل فرسودگی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان پرداخت. نتایج نشان داد که علل فردی، اقتصادی، اجتماعی و سازمانی در فرسودگی شغلی معلمان مؤثر است. بین نظرات معلمان مرد و زن در علل سازمانی تفاوت معناداری وجود داشت ولی در علل فردی و اقتصادی - اجتماعی تفاوت نظرات آنان معنی‌دار نبود. بین علل فرسودگی شغلی و مدت اشتغال رابطه معنی‌داری وجود داشت. بین علل فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات رابطه معنی‌دار وجود نداشت. شاکری‌نیا (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن پرداخت. یافته‌ها نشان داد که بین استرس‌های شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران، رابطه مثبت معنادار وجود داشت. بین استرس‌های شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران با تاب‌آوری آن‌ها رابطه منفی معنادار وجود دارد. متغیرهای سن، تاب‌آوری، استرس و بخش محل کار پرستاران توانستند فرسودگی شغلی پرستاران را پیش‌بینی کنند. بین گروه‌های شغلی پرستاران از لحاظ استرس و فرسودگی شغلی تفاوت معنادار وجود دارد. تفاوت بین پرستارانی که در بخش‌های قلب و کودکان فعالیت می‌کنند معنادار نیست ولی این تفاوت در پرستارانی که در بخش‌های اورژانس و زنان اشتغال دارند معنادار بود.

## هدف

تعیین رابطه بین ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول.

## سؤال

بین ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه منفی وجود دارد؟

## روش

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین استرس شغلی، با فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول می باشد. که از لحاظ هدف کاربردی و جزء پژوهش های توصیفی- همبستگی می باشد.

## جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول به تعداد ۶۲۷ نفر می باشند. که از این تعداد ۳۷۲ نفر زن و ۲۵۵ نفر مرد می باشند. که بر اساس جدول مورگان ۲۳۸ نفر با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبتی انتخاب شدند. از این تعداد ۱۴۱ نفر زن و ۹۷ نفر مرد می باشند. لازم به ذکر است که در پژوهش حاضر ۲۵۰ پرسشنامه بین نمونه آماری توزیع شده بود. که از این تعداد ۲۰۷ پرسشنامه برگشت داده شد. و ۳۱ پرسشنامه عودت داده نشده است. همچنین لازم به توضیح است که در کلیه تحلیل های انجام شده ۷ پرسشنامه مخدوش بود و از تحلیل ها حذف شد در نتیجه کلیه تحلیل های صورت گرفته ۲۰۰ مورد می باشد. جدول ۳-۱ تعداد جامعه آماری و نمونه آماری را به تفکیک جنسیت، نشان می دهد.

جدول جامعه آماری و نمونه آماری

مقطع	جنسیت	جامعه آماری	نمونه آماری
		فراوانی	فراوانی
مقطع متوسطه	معلمان زن	۳۷۲	۱۴۱
	معلمان مرد	۲۵۵	۹۷
	جمع کل	۶۲۷	۲۳۸

## ابزار جمع آوری اطلاعات

### پرسشنامه استرس شغلی (HSE)

پرسشنامه استرس شغلی (HSE) به وسیله سازمان اجرایی ایمنی و بهداشت انگلستان تدوین گردید. این پرسشنامه دارای ۳۵ سؤال می باشد که شامل یک طیف لیکرت ۵ گزینه ای (همواره، اغلب، بعضی اوقات، به ندرت و هرگز) می باشد. نمرات سؤالات هر آیتم بیانگر مقدار اندازه گیری شده هر آیتم می باشد که دارای دامنه تغییرات ۱ تا ۵ می باشد که در آن ۱ حالت نامطلوب و ۵ حالت مطلوب آن می باشد. پرسشنامه استرس شغلی دارای ۷ زیر مقیاس است. تقاضا، کنترل، حمایت همکار، حمایت مدیران و سرپرستان، ارتباط، نقش و تغییر. جدول مؤلفه ها و سؤالات مربوط به هر مؤلفه را نشان می دهد. در پژوهش آزاد مرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۸۹)، ضریب همبستگی پرسشنامه HSE برابر  $r = 0/48$  بود. نتایج همچنین نشان دهنده همبستگی قوی بین عامل های استخراج شده از تحلیل عاملی و گویه های پرسشنامه (۰/۹۲، ۰/۷۳، ۰/۷۵، ۰/۶۳، ۰/۸۷، ۰/۸۵، ۰/۲۲) به ترتیب برای حیطه های نقش، ارتباط، حمایت مسئولین، حمایت همکاران، کنترل، تقاضا، تغییرات بود. اعتبار پرسشنامه نیز توسط روش آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۶۵ بود. پایایی این پرسشنامه توسط پژوهشگر با روش آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن (تنصیف) محاسبه گردید پایایی به دست آمده عبارت است از استرس شغلی (۰/۷۶۹ - ۰/۶۲۹)، تقاضا (۰/۷۳۹ - ۰/۷۱۶)، کنترل (۰/۷۵۸ - ۰/۷۴۷)، حمایت همکار (۰/۷۴۳ - ۰/۷۶۸)، حمایت مدیران و سرپرستان (۰/۷۷۳ - ۰/۷۸۲)، ارتباط (۰/۷۲۹ - ۰/۶۸۰)، نقش (۰/۷۳۹ - ۰/۶۵۵)، تغییر (۰/۷۶۵ - ۰/۷۵۹) در این پرسشنامه نمره بالا نشانه استرس شغلی کمتر است.

## پرسشنامه فرسودگی شغلی

برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۵) استفاده شده است. این پرسشنامه ۲۲ سؤالی از نوع لیکرت می‌باشد که در دو بُعد فراوانی از هرگز نمره صفر، سالی چند بار نمره یک، ماهانه نمره دو، ماهی چند بار نمره سه، هر هفته نمره چهار، هفته‌ای چند بار نمره پنج و هر روز نمره شش و شدت از خیلی کم تا خیلی زیاد که از نمره یک تا هفت نمره‌گذاری می‌شوند تدوین گردیده است و سه مؤلفه‌ی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، و عدم کفایت شخصی را در برمی‌گیرد. هرچه نمره فرد در این پرسشنامه پایین‌تر باشد از فرسودگی کمتری رنج می‌برد. جدول مؤلفه‌ها و سؤالات مربوط به هر مؤلفه را نشان می‌دهد.

این پرسشنامه در مطالعات مختلفی به کار گرفته شده است و روشن شده است که از پایایی و روایی بالایی برخوردار می‌باشد. ماسلاچ و جکسون پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹ و مسخ شخصیت ۰/۷۹ و فقدان موفقیت فردی را ۰/۷۱ به دست آورده‌اند. بدری (۱۳۷۴) در پایان‌نامه خود پایایی درونی خستگی عاطفی ۰/۸۴ و مسخ شخصیت ۰/۷۵ و فقدان موفقیت فردی ۰/۶۸ و پایایی کل پرسشنامه را ۰/۸۶ به دست آورده است.

پژوهشگر پایایی این پرسشنامه را با دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن (تنصیف) به دست آورد برای فرسودگی شغلی از بعد فراوانی (۰/۷۷۹ - ۰/۶۵۲)، فرسودگی شغلی از بعد شدت (۰/۸۱۱ - ۰/۶۸۸) به دست آمد.

در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن (تنصیف) استفاده شد. به این ترتیب که ابتدا بر روی ۴۰ نفر از افراد جامعه پرسشنامه‌ها توزیع گردید که برای پرسشنامه فرسودگی شغلی (فراوانی) برابر (۰/۷۷۹ - ۰/۶۵۲)، فرسودگی شغلی (شدت) برابر (۰/۸۱۱ - ۰/۶۸۸)، پرسشنامه استرس شغلی برابر (۰/۷۶۹ - ۰/۶۲۹)، تقاضا (۰/۷۳۹ - ۰/۷۱۶)، کنترل (۰/۷۵۸ - ۰/۷۴۷)، حمایت همکار (۰/۷۴۳ - ۰/۷۶۸)، حمایت مدیران و سرپرستان (۰/۷۷۳ - ۰/۷۸۲)، ارتباط (۰/۷۲۹ - ۰/۶۸۰)، نقش (۰/۷۳۹ - ۰/۶۵۵)، تغییر (۰/۷۶۵ - ۰/۷۵۹)، پرسشنامه حمایت اجتماعی برابر (۰/۷۴۷ - ۰/۶۹۴)، حمایت دوستان (۰/۷۵۲ - ۰/۶۵۷)، حمایت خانواده (۰/۷۵۹ - ۰/۶۴۹)، حمایت سایرین (۰/۷۴۱ - ۰/۶۴۰)، پرسشنامه ابهام نقش برابر (۰/۷۶۴ - ۰/۷۲۴)، پرسشنامه تعارض نقش برابر (۰/۷۰۱ - ۰/۶۶۵) می‌باشد و چون پایایی به دست آمده در روش آلفای کرونباخ از مقدار ۰/۷ بیشتر است پس می‌توان ادامه تحقیق را با نمونه بیشتری از جامعه مطلوب دانست. (جدول ۳-۴ را ملاحظه نمایید).

## روش اجرا

پس از کسب مجوزهای لازم و مشخص شدن اعضای نمونه و هماهنگی با مسئولین سازمان آموزش و پرورش استان و شهرستان، طبق برنامه‌ریزی قبلی و به دلیل محدودیت ورود پژوهشگر مرد در دبیرستان‌های دخترانه، پژوهشگر خود به دبیرستان‌های پسرانه مقطع متوسطه شهرستان دزفول مراجعه کرده و توزیع پرسشنامه‌ها در دبیرستان‌های دخترانه با همکاری همسرایشان و پس از برقراری ارتباط و کاهش حساسیت آزمودنی‌ها راجع به پرسشنامه‌ها و دلایل انتخاب آن‌ها در نمونه، توضیحات لازم از سوی پژوهشگر راجع به نحوه تکمیل پرسشنامه‌ها ارائه گردیده و آزمودنی‌ها اقدام به تکمیل پرسشنامه‌ها نموده‌اند. از آزمودنی‌ها خواسته شد اگر در تکمیل پرسشنامه‌ها با ابهامی مواجه گردیدند از پژوهشگر بخواهند توضیحات تکمیلی ارائه نمایند. و در بسیاری موارد چند روز پس از توزیع پرسشنامه‌ها جهت گردآوری آن‌ها اقدام گردید. در خاتمه از همکاری معلمان تقدیر و تشکر به عمل آمد.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها در این تحقیق از روش‌های آماری زیر با استفاده از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است:

- ۱- روش‌های آمار توصیفی مانند میانگین و انحراف معیار.
  - ۲- آمار استنباطی شامل آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی می‌باشد.
- جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار کامپیوتری «SPSS» استفاده شده است. ضمناً برای کلیه فرضیه‌ها سطح معنی‌داری  $\alpha=0/05$  در نظر گرفته شده است.

### یافته‌های توصیفی

یافته‌های توصیفی این پژوهش شامل شاخص‌های آماری مانند میانگین، انحراف معیار و تعداد آزمودنی‌های نمونه می‌باشد که برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش در جدول زیر ارائه شده است.

#### جدول شاخص‌های مرکزی و پراکندگی نمره استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

شاخص‌های توصیفی در دبیران متوسطه شهرستان دزفول					سؤالات	میانگین	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
فرسودگی شغلی ( فراوانی )	۲۲	۱۹/۰۳	۱۱/۵۶	۱					
فرسودگی شغلی ( شدت )	۲۲	۴۱/۱۸	۱۳/۳۳	۲۲	۱۰۱				
استرس شغلی	۳۵	۱۱۸/۳۰	۱۲/۰۷	۸۷	۱۷۵				
مؤلفه‌های استرس شغلی	تقاضا	۸	۲۳/۹۹	۵/۰۷	۱۱				
	کنترل	۶	۲۱/۰۷	۳/۵۸	۱۳				
	حمایت همکار	۴	۱۴/۶۳	۳/۱۳	۴				
	حمایت مدیران و سرپرستان	۵	۱۸/۲۷	۳/۸۳	۷				
	ارتباط	۴	۹/۲۵	۲/۷۲	۴				
	نقش	۵	۲۱/۴۶	۲/۹۸	۱۱				
	تغییر	۳	۱۱/۰۴	۲/۲۲	۴				

همان‌طوری که در جدول مشاهده می‌شود، میانگین و انحراف معیار نمره فرسودگی شغلی ( فراوانی ) دبیران متوسطه شهرستان دزفول ( ۱۹/۰۳ و ۱۱/۵۶ )، میانگین و انحراف معیار نمره فرسودگی ( شدت ) شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول ( ۴۱/۱۸ و ۱۳/۳۳ )، میانگین و انحراف معیار نمره استرس شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول ( ۱۱۸/۳۰ و ۱۲/۰۷ )، میانگین و انحراف معیار نمره حمایت اجتماعی دبیران متوسطه شهرستان دزفول ( ۶۹/۴۸ و ۵/۸۷ )، میانگین و انحراف معیار نمره ابهام نقش دبیران متوسطه شهرستان دزفول ( ۸/۹۸ و ۲/۵۴ )، میانگین و انحراف معیار نمره تعارض نقش دبیران متوسطه شهرستان دزفول ( ۲۱/۲۰ و ۴/۱۴ ) می‌باشد .

### یافته‌های مربوط به فرضیه پژوهش

یافته‌های استنباطی مربوط به فرضیه‌های این پژوهش شامل آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی می‌باشد که برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش در جدول زیر با سطح خطای ۰/۰۵ ارائه شده است.

#### آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای بررسی مفروضه نرمال بودن نمره استرس شغلی، و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

آزمون کولموگروف - اسمیرنوف (برای بررسی مفروضه نرمال)			نام متغیر
نتیجه آزمون	سطح معناداری	میزان Z	
قبول $H_0$	۰/۰۷۰	۱/۲۹	فرسودگی شغلی ( فراوانی )
قبول $H_0$	۰/۰۶۴	۱/۳۲	فرسودگی شغلی ( شدت )

$H_0$ قبول	۰/۷۱	۰/۶۹۶	استرس شغلی
------------	------	-------	------------

پس می‌توان به این نتیجه رسید که توزیع داده‌های مرتبط با فرضیه‌های پژوهش نرمال است. و می‌توان از آزمون‌های پارامتری مانند همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی برای بررسی رابطه بین استرس شغلی، با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول استفاده نمود.

### فرضیه پژوهش:

بین ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه منفی وجود دارد.

### بررسی فرضیه پژوهش:

براساس جدول ۳-۴ ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی ( فراوانی و شدت ) دبیران متوسطه شهرستان دزفول در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد. و چون مقدار همبستگی منفی است وجود رابطه معکوسی را می‌پذیریم یعنی هرچه نمره استرس شغلی فرد بالاتر باشد، کاهش نمره فرسودگی شغلی آنان را به همراه خواهد داشت و از آنجا که هرچه فرد نمره استرس شغلی بالاتری داشته باشد از استرس شغلی پایین‌تری برخوردار است.

یعنی با اطمینان ۹۵٪ نتیجه می‌گیریم که هرچه استرس شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، افزایش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

پس فرضیه پژوهش (بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد). تأیید می‌شود.

براساس جدول ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین مؤلفه تقاضا از ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول در سطح ۰/۰۵ معنادار نمی‌باشد. لذا فرض صفر رد نمی‌شود و آزمون معنادار نمی‌باشد. و وجود هیچ‌گونه رابطه‌ی خطی را نمی‌پذیریم. (بین تقاضا از ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد). تأیید نمی‌شود.

براساس جدول ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین مؤلفه کنترل از ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود. و آزمون معنادار می‌باشد. و از آنجا که مقدار ضریب همبستگی منفی است وجود رابطه معکوسی را می‌پذیریم. یعنی با اطمینان ۹۵٪ نتیجه می‌گیریم که هرچه کنترل دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت. پژوهش (بین مؤلفه کنترل از ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد). تأیید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

آنچه در پی تحقیق و بررسی در این پژوهش به چشم می‌خورد، توجه به این نکته است که؛ یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود پدیده فرسودگی شغلی است. در این بین یکی از مهم‌ترین عناصر سیستم آموزش عنصر فردی «انسانی» می‌باشد و معلمان از مهم‌ترین آن‌ها می‌باشند. به دلیل اهمیت نقش معلمان در امور از قبیل آموزش و پرورش استعدادهای بالقوه دانش‌آموزان، انتقال فرهنگ جامعه، تربیت دینی و معنوی، این قشر همیشه تحت فشار می‌باشد. این عوامل در کنار سایر عوامل فشارزا سبب تحلیل رفتگی، فشارهای روحی و روانی و بالاخره فرسودگی حاصل از شغل در معلمان می‌شود. لذا با توجه به اهمیت نقش معلمان در فرآیند تعلیم و تربیت، پژوهش حاضر به بررسی رابطه استرس شغلی، تعارض و ابهام شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول پرداخت.

یافته‌های استنباطی نشان داد که مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول، معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد. چون مقدار همبستگی منفی است وجود رابطه معکوس را می‌پذیریم یعنی هرچه نمره استرس شغلی فرد بالاتر باشد، کاهش نمره فرسودگی شغلی آنان را به همراه خواهد داشت و از آنجا که هرچه فرد نمره استرس شغلی بالاتری داشته باشد از استرس شغلی پایین‌تری برخوردار است. یعنی با اطمینان ۰/۹۵ نتیجه می‌گیریم که هرچه استرس شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، افزایش فرسودگی شغلی آنان را به همراه خواهد داشت. پس فرضیه پژوهش (بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد) تأیید می‌شود.

استرس و فرسودگی شغلی از جمله خطرهای شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از سازمان‌ها قرار گرفته است. اگر به استرس شغلی توجه نگردد و فکری برای آن نشود، سازمان‌ها با پیامدهای جدی‌تر آن مواجه خواهند شد. یکی از مهم‌ترین پیامدهای استرس شغلی، فرسودگی شغلی است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد. به این معنا که با تداوم و افزایش استرس شغلی معلمان، فرسودگی شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد. این مطالعه رابطه بین ابعاد استرس شغلی (تقاضا، کنترل، حمایت همکار، حمایت مدیران و سرپرستان، ارتباط، نقش و تغییر) با فرسودگی شغلی را در بین معلمان متوسطه مورد تأیید قرار داده است. این یافته با نتایج پژوهش‌های شاکری نیا (۱۳۸۹)، حاجلو (۱۳۹۱)، محمدی (۱۳۹۰)، رسولی (۱۳۹۱) و بیلینگ سلاوی<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۶)، لارسون و همکاران<sup>۱۸</sup> (۲۰۰۴) و چانگ و مانرو<sup>۱۹</sup> (۲۰۱۰) و لاو و همکاران<sup>۲۰</sup> (۲۰۰۸) همسو می‌باشد.

در تبیین این یافته می‌توان گفت که استرس شغلی در میان معلمان در نتیجه اختلاف بین نیازها و انتظارات فردی با شرایط و محیط شغلی در مدارس به وجود می‌آید. اگر معلمان نتوانند انطباق و سازگاری مؤثری با استرس داشته باشند، نشانه‌ها و رویدادهای منفی استرس از جنبه شناختی، روانی، جسمانی و رفتاری، آن‌ها را به سوی فرسودگی و تحلیل رفتگی سوق می‌دهد. مطالعات نشان داده است که تدریس، یک شغل استرس‌زا است و این امر منجر می‌شود که معلمان از فرسودگی شغلی رنج ببرند. معلمان فشارهای ویژه‌ای را متحمل می‌شوند که منجر به ایجاد استرس در محیط کار آنان می‌شود. عوامل مختلفی در ایجاد استرس شغلی معلمان مؤثر است. بعضی از پژوهشگران (گوینگ<sup>۲۱</sup>، ۲۰۰۷)، رفتار دانش‌آموز را مهم‌ترین عامل استرس شغلی معلمان می‌دانند. برنامه‌ریزی برای دروس متنوع، حجم زیاد کار و فشار زمان، ارزشیابی، ساختار فضای آموزشی، آینده مبهم شغلی، برقراری انضباط در کلاس، وجود فراگیران دشوار، درآمد ناکافی، تعارض با همکاران و مدیران، شرایط نامساعد و فشار برای ارتقاء، به‌عنوان عوامل دیگر از منابع استرس معلمان فهرست شده‌اند. که این امور منجر به احساس فرسودگی در آنان می‌شود و اثرات نامطلوبی بر روابط معلم-شاگرد، کیفیت تدریس و ایفای تعهدات داشته و منجر به گریز از کار و غیبت‌های مکرر، تغییر شغل، ناآرامی در محیط کار، ناامنی شغلی و بیکاری می‌گردد. ارتباط بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که با کاهش عوامل استرس‌زا و یا اتخاذ راهبردهای مقابله مؤثر، می‌توان از شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان پیشگیری کرد.

### محدودیت‌های پژوهش

عموماً کارهای پژوهشی در مراحل تدوین و اجرا با مشکلات و محدودیت‌هایی مواجه می‌شوند که کنترل و کاهش تعدادی از آن‌ها از حیثه‌ی اختیارات محقق خارج است. موارد ذیل برخی از مشکلات و محدودیت‌های پیش روی این تحقیق بوده‌اند:

۱. محدودیت در فعالیت‌های میدانی و اجرای پرسشنامه: شاید بتوان عاملی که در سراسر پژوهش منجر به ایجاد محدودیت‌هایی برای پژوهشگر شده بود را بیان نمود و آن عدم همکاری جامعه آماری برای تکمیل پرسشنامه‌ها می‌باشد.

محدودیت در جامعه آماری: پژوهش حاضر محدود به جامعه آماری معلمان متوسطه شهرستان دزفول بوده بنابراین نتایج پژوهش قابل تعمیم به همین محدوده می‌باشد.

<sup>17</sup> Selay billing

<sup>18</sup> Larson et al.

<sup>19</sup> Chang and sweatshirts

<sup>20</sup> Lau et al.

<sup>21</sup> Gvying

## منابع و ماخذ

- (۱) احمدی، س.ح، ۱۳۸۵، بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقطع‌های سه‌گانه شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت‌معلم تهران، صفحه ۳۷-۳۰.
- (۲) اعتقادی، غ، ۱۳۸۵، بررسی علل فرسودگی در کارکنان، فصلنامه مدیریت اسلامی، شماره ۲، صفحه ۲۴-۱۸.
- (۳) انیسی، ج، ۱۳۸۹، عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی، مجله علوم رفتاری، دوره ۴، شماره ۳، صفحه ۲۱-۱۵.
- (۴) اعتمادی، ع، ۱۳۸۷، بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۲، شماره ۲، صفحه ۲۶-۱۹.
- (۵) آتش پور، م، ۱۳۷۴، شغل و فشار روانی، تهران، صنایع فولاد، مجله فولاد، شماره ۱، صفحه ۲۳-۱۸.
- (۶) بهرامی، ف، ۱۳۸۷، بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه مشاوره شغلی، شماره ۲، صفحه ۳۲-۲۷.
- (۷) برومند، زهرا (۱۳۷۵): مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات پیام نور.
- (۸) بهرام زاده، ح، ۱۳۸۲، عوامل استرس شغلی در محیط کار، مدیریت شماره ۷۲-۷۱.
- (۹) بیانی، ع، ۱۳۸۲، نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر معلمان ابتدایی: آزمون یک مدل فرضی. فصلنامه آموزش و ارتقاء سلامت ایران، جلد ۲، شماره ۴، صفحه ۳۴-۲۸.
- (۱۰) بهروزی، ن، ۱۳۹۱، رابطه کمال‌گرایی، استرس ادراک شده و حمایت اجتماعی بر فرسودگی تحصیلی، مجله راهبرد فرهنگ، شماره ۲۰، صفحه ۱۳-۸.
- (۱۱) حاجلو، ن، ۱۳۹۱، رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱۱، صفحه ۳۶-۳۳.
- (۱۲) حاجی هاشمی، ش، ۱۳۸۸، استرس در محیط کار و راه‌های مقابله با آن، میثاق مدیران، ص ۶۱ تا ۶۲.
- (۱۳) خنیفر، ح، ۱۳۸۵، استرس شغلی؛ از افسانه تا واقعیت. فصلنامه راهبرد، شماره ۲۵، صفحه ۲۷-۲۱.
- (۱۴) سلیمانی، ح، ۱۳۸۸، بررسی عوامل استرس‌زای شغلی معلمان، همایش سلامت روان‌شناختی
- (۱۵) سلطانی، خ، ۱۳۹۱، بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزش شهر اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران
- (۱۶) عابدی، ح، ۱۳۸۳، بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان، فصلنامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، شماره ۱۷، صفحه ۲۶-۲۱.
- (۱۷) فولاد بند، ف، ۱۳۸۵، خستگی شغلی، علل و راه‌حل، هفته‌نامه سلامت، شماره صد و شش، سال سوم.
- (۱۸) کریاکو، ک، ۱۳۸۴، مهار استرس شغلی. ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده. تهران: رشد.
- (۱۹) گلی زاده، س، ۱۳۸۴، بررسی رابطه فرسودگی شغلی کارکنان بانک ملی با کارکردهای خانوادگی، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، شماره ۱۱، صفحه ۲۵-۱۹.
- (۲۰) مهرابی زاده هنرمند، م، ۱۳۹۱، مقایسه سلامت عمومی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان مدارس استثنایی و عادی. فصلنامه دانشور رفتار، دوره ۲، شماره ۹، صفحه ۵۳-۴۷.
- (۲۱) وکیل، ا، ۱۳۸۶، مدیریت تعارض. نشریه دانشگاه آزاد اسلامی.
- (۲۲) یوسفی، ر، ۱۳۸۵، مقایسه میزان افسردگی و استرس شغلی در پرستاران بخش‌های روان‌پزشکی و غیر روان‌پزشکی و گروه کارمندان، ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، سال چهارم، شماره ۲، شماره صفحه ۴۶-۳۵.
- 23) Billingsley, B.S. (2006). Teacher retention and attrition in special and general education :A critical review of the literature. *Journal of Special Education*, 27, 137-174
- 24) Cross, L. (2009). Predictors of commitment, job satisfaction and intent to stay in teaching: A comparison of general and special educators. *Journal of Special Educators* , 25, 453 – 471
- 25) Drentea, Patricia et al., (2006). Predictors of Improvement in Social Support, *Social Sciences & Medicine*, 63. pp: 95
- 26) Greenberg, J., (2002), *comprehensive stress management*. Boston, 2002



- 27) Harris, O. Jeff & Hartman, Sandra J; Organizational Behavior, Haworth Press Inc, 2002, p376-382.
- 28) Martinussen, M.,( 2012), Job Demands, Job Resours and Burniut among Poblce Officers. Jouranal of Criminal Justice, 35
- 29) Maslach, C., Jackson SE, lleiter MmP.(2001), Maslach burnout inventory manual. Pallo alto, calif(577 college ave., palo allto 94): consulting psychologists press,
- 30) Singer, J. (2007). Are special educators career paths special? Results from a 13- year longitu-dinal study. Exceptional Children, 59 , 262-
- 31) Schermerhorn, John R. & Osborn, Richard N; Organizational Behavior, John Wiley & Sons, INC.1997, p.379-380
- 32) Stephen P. Robbins, Essential Of Organizational Behavior, Prentice Hall, ,2003, p 163.
- 33) Schulz, Ute & (2004). Long- term effects of spousal support on coping with cancer after surgery, Journal of Social andClinical Psychology, 23(5), pp 716- 32.
- 34) Sarafino, Edward. P (1998). Health Psychology, Third Edition, New York, John Wiley & Sons.