

بررسی رابطه بین تعارض با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

حسین حاجی

کارشناس ارشد رشته مشاوره و راهنمایی.

نام نویسنده مسئول:

حسین حاجی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۴/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۶/۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین تعارض، 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 تعارض، با فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد.

واژگان کلیدی: عملکرد دبیر، تعارض، فرسودگی، دزفول.

مقدمه

در سال ۱۹۸۰ کاربرد روی فرسودگی شغلی وارد دوره متمرکزتر، ساختاریافته‌تر و سیستماتیک شده استفاده از پرسشنامه و متدولوژی تحقیق و مطالعه جمعیت‌های بزرگ‌تر در مورد این موضوع متداول شد. بخصوص پذیرش گسترده و توسعه یافته پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و معیار خستگی که زمینه مطالعه سیستماتیک فرسودگی شد. تا سال (۱۹۸۰) فرسودگی شغلی منحصرأ در آمریکا مطالعه می‌شد. تدریجاً توجه کشورهای دیگر بخصوص کشورهای انگلیسی زبان مثل کانادا و انگلیس به این پدیده جلب شد، سپس مقالات و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر ترجمه شد. تحقیقات تجربی بر روی فرسودگی شغلی بر عوامل شغلی تمرکز دارد و متغیرهایی مثل رضایت شغلی (بارکار، تضاد نقش، ابهام نقش) کناره‌گیری از کار (انتقال، غیبت) انتظارات شغلی ارتباط با همکاران و مسئولان (حمایت اجتماعی شغلی)، ارتباطات با مراجعین، مراجعه بیش از حد، نوع، قسمت و زمان کار، سیاست‌های سازمانی و امثال آن تاکنون مورد توجه محققان واقع شده‌اند عوامل فردی اغلب تغییرهای دموگرافیکی بوده‌اند (سن، جنس، وضعیت تأهل، ...). بعلاوه بعضی مطالعات به متغیرهای شخصیتی توجه داشته‌اند به سلامت فردی، ارتباط با دوستان، فامیل (حمایت اجتماعی غیر شغلی) و ارزش‌های فردی و تعهد (یزدانی، ۱۳۸۴).

فرایند ایجاد فرسودگی شغلی

تقریباً بیش از ۳۰ سال است که واژه فرسودگی شغلی در ادبیات روان‌شناسی به کار می‌رود و در حال حاضر فرسودگی شغلی به‌عنوان مشکل مهم اجتماعی، سازمانی و فردی شناخته شده است به‌طوری که شیوع آن ابتدا تعادل زیستی و سپس تعادل سازمانی را به هم زده و کارایی، بهره‌وری و در نهایت اثربخشی را در سازمان مختل می‌سازد (آذری و همکاران، ۱۳۹۰).

گرایشات شغلی

توقعات و انتظاراتی که برای افراد در شغلشان به وجود می‌آید متفاوت هستند در برخی موارد این توقعات خیلی بالا است، هم به دلیل ویژگی‌های کاری‌شان (مثل تحرک، تلاش، تفریح) و احتمالاً هم به دلیل بدست آوردن موفقیت در کارشان، همچنین انتظارات بالا نشان از ایده آلیست بودن یا غیرواقع‌گرا بودن است و یک فرضیه این است که این مسئله یک عامل خطر برای ابتلا به فرسودگی شغلی می‌باشد چون احتمالاً انتظارات زیاد منجر به این می‌شود که افراد به سختی کار کنند و به همین ترتیب کارشان را انجام دهند، پس این امر منجر به تحلیل و بدبینی بعدی می‌شود وقتی که سعی و تلاش زیاد آن‌ها منتج به برآورده شدن انتظارات آن‌ها نشود (ستوده، ۱۳۸۵).

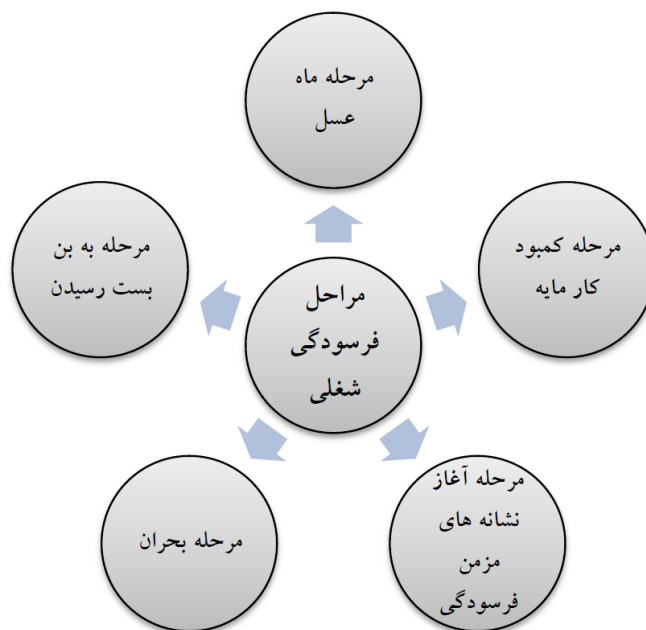
مراحل و سیر فرسودگی شغلی

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

مرحله ماه غسل: زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم. اگر تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

کمبود کار مایه: مرحله‌ای است که فرد احساس کم‌آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه‌آوردن به خوابیدن زیاد، مصرف سیگار، مواد مخدر و ... به نوعی خود را فریب دهد. آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید شدت پیدا می‌کند.

بحران: در این مرحله بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، ناامیدی و بروز ذهنیت فرار از مشکلات ایجاد می‌شود. مرحله به بن‌بست رسیدن: یعنی فرد مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد (سید جوادین، ۱۳۸۵).



مراحل و سیر فرسودگی شغلی

رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی

رویکرد بالینی: فرویدنبرگر (۱۹۷۹) 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 ایشان با رویکرد بالینی سبب‌شناسی، علائم، روند و سیر بالینی و درمان آن را در مقاله‌ای که در سال ۱۹۷۹ انتشار داده تشریح کرده است. وی معتقد است که سندرم افسردگی خودش را به صورت علائم مختلف نشان می‌دهد که این علائم و شدت آن‌ها از یک شخص به شخص دیگر تفاوت دارد و آن معمولاً یک سال بعد از موقعی که شخص در یک اداره یا موسسه کار می‌کند، شروع می‌شود. اما اینکه چه گروهی از کارکنان بیشتر احتمال فرسودگی شغلی را دارند، فرویدنبرگر گروه‌های زیر را ذکر کرده است:

- گروه اول: کارکنان و کارمندان فداکار و متعهد به سازمان و کار، به دلیل اینکه در جستجوی کمک به دیگران هستند، همانند کسانی که در مراکز مشاوره، مراکز پیشگیری از بحران‌ها و مراکز دیگری که به مردم خدمت می‌کنند.
- گروه دوم: که فرویدنبرگر (۱۹۷۹) به عنوان مستعدان فرسودگی شغلی ذکر می‌کند افرادی هستند که اداره را به عنوان جایگزین بر زندگی اجتماعی بکار می‌برند این افراد بیش از حد متعهد به کار هستند و افرادی می‌باشند که زندگی خارج از اداره برای آن‌ها رضایت‌بخش نیست.
- گروه سوم: که آمادگی برای فرسودگی دارند افرادی با شخصیت سلطه‌طلب هستند این‌ها افرادی می‌باشند که نیاز زیادی دارند که دیگران را کنترل کنند آن‌ها معتقدند که هیچ‌کس نمی‌تواند شغلی که او انجام می‌دهد را به همان خوبی انجام دهد.

فرسودگی شغلی مدیران، گروه دیگری که آمادگی فرسودگی را دارند مدیرانی هستند که بیش از حد کار می‌کنند، وقتی که این افراد تازه کار، در اداره یا مؤسسه کارشان را سریع انجام می‌دهند برای مثال همه کارها را خود انجام می‌دهند، طرحی را تهیه می‌کنند، گزارش می‌دهند و مصاحبه می‌کنند کار بیش از حد مدیر منجر به خستگی جسمانی و همچنان ملالت روانی می‌گردد (به نقل از اعتقادی، ۱۳۸۵)

رویکرد تبادلی چرنیس

در این مدل چرنیس^۱ (۱۹۸۴) حرکت به طرف فرسودگی شغلی شامل مراحل چندی است: مرحله اول: فشار روانی منابع تنیدگی (فشار روانی) که علل به وجود آورنده فرسودگی شغلی به شمار می‌روند متعدد هستند و می‌توان تنیدگی‌های فردی (انتظارات و انگیزش)، تنیدگی‌های بین فردی (تماس با مراجعان، روابط با همکاران، مدیران و سرپرستان) و تنیدگی‌های سازمانی (تراکم کاری، مقررات اداری و بوروکراتیک و فشار کاری) را نام برد. مرحله دوم: آشفتگی روانی، این مرحله با مؤلفه‌های روان‌شناختی (عزت‌نفس پایین و خستگی عاطفی)، مؤلفه‌های جسمانی (سردرد و خستگی) و مؤلفه‌های رفتاری (استفاده از الکل و اختلالات خانوادگی) همراه است این مرحله همان مؤلفه تحلیل عاطفی ماسلاچ است.

مرحله سوم: مقابله دفاعی، این مرحله به اثرات فرآیند فرسودگی روانی و کیفیت کمک ارائه شده به مراجعان از طریق کمک کننده مربوط است. مقابله دفاعی از طریق یکسری تغییرات در نگرش و رفتار همچون سرزنش کردن مراجعان به خاطر خطاهای خود، فقدان علاقه و همدردی نسبت به مراجعان متأثر نشدن از درد و آلام دیگران مشخص می‌شود این مرحله با مؤلفه مسخ شخصیت ماسلاچ متناظر است (چرنیس، ۱۹۸۴، ترجمه مسعودی، ۱۳۸۸).

رویکرد روان‌شناختی-اجتماعی

ماسلاچ (۱۹۸۶) و همکارانش یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی اتخاذ کرده‌اند و تلاش کردند که شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند را روشن کنند. تحقیقات ماسلاچ و همکارانش به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی یک ساختار چندبعدی است و از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل یافته است که عبارت‌اند از: مؤلفه اول: تحلیل یا خستگی عاطفی که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مربوط است حالات قبلی که دارای سطح انگیزشی بالا بوده است، حالا در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای وی خسته کننده است. مؤلفه دوم: که تشکیل دهنده فرسودگی شغلی می‌باشد، تمایل برای این است که فرد، مراجع یا بیمار را به صورت یک فرد انسانی در نظر نمی‌گیرد و آن را از فردیت خارج می‌کند و به صورت یک شیء غیرانسانی درک می‌کند (مسخ شخصیت). مسخ شخصیت در حرفه‌های خدمات انسانی به صورت تعامل با مردم به عنوان یک شیء و اغلب در برچسب‌هایی که استفاده می‌شود آشکار می‌گردد.

سومین مؤلفه: از فرسودگی شغلی احساس موفقیت فردی پایین است این مؤلفه توجه کمتری را به خود جلب کرده است منظور از این مؤلفه در نظر ماسلاچ احساس موفقیت فردی کاهش یافته است، یعنی فرد احساس می‌کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست و یا به عبارت دقیق‌تر موفقیت ادراکی مطرح است نه عملکرد و موفقیت واقعی. با این وجود برخی از محققان مانند چرنیس (۱۹۸۴) هم موفقیت ادراکی و هم واقعی را مورد نظر قرار دادند برای مثال او می‌گوید: "فرسودگی، انگیزش و مؤثر بودن را کاهش می‌دهد" و شامل یک حس شکست است (رشیدی، ۱۳۸۸).

ضرورت و اهمیت توجه به فرسودگی شغلی در سازمان

فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز رابطه دارد. لذا آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی کمک کند. در ابتدا تصور می‌شد که این سندرم ویژه کارکنانی است که با مراجع انسانی سروکار دارند اما امروزه روشن شده است که این معضل در تمامی سازمان‌ها شایع است به طوری که فرد وقتی به دلیل فشارهای مختلف احساس ناتوانی در انجام کار به سراغش می‌آید تداوم این حالت او را به فرسودگی شغلی دچار می‌کند. عوامل متعددی همواره به عنوان منبع فشارهای روانی در محیط کار وجود دارند. از قبیل عوامل محیطی و فیزیکی و عوامل انسانی. سازمان‌ها به طور آشکار و پنهان هزینه‌های زیادی را به دلیل وجود فرسودگی در کارکنان می‌پردازند به طوری که گاهی منجر به کناره‌گیری کارکنانی می‌شود که هزینه‌های

¹ Chernis

زیادی برای آموزش و آماده سازی آنان صورت پذیرفته است. با توجه به رابطه بین سلامت کارکنان و کارایی سازمان و نیز این واقعیت که درصد قابل توجهی از کارکنان در سازمان مبتلا به این سندرم می باشند توجه محققان، روان شناسان و مدیران به این مهم امری ضروری است. سازمان ها به دلیل استرس و بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان هزینه های زیادی به طور آشکار و پنهان متحمل می شوند. فرسودگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان ها یک پدیده هزینه بر است. هزینه های فرسودگی شغلی سازمان ها غالباً از هزینه های جدایی کارمندان، اتلاف وقت و هزینه برای آموزش کارمندان جدید، بهره وری و اثربخشی پایین و سطوح بالای ترک خدمت کارکنان می باشد (سلطانی، ۱۳۹۱).

ویژگی های شغل

ویژگی های شغل نیز از جمله عوامل دیگری است که ممکن است منجر به استرس شغلی شود. نتایج به دست آمده از تحقیقات و بررسی ها گویای آن است که جنبه های معینی از محیط کار در استرس شغلی نقش دارند. این ویژگی ها چهار دسته گوناگون را تشکیل می دهند که به طور خلاصه عبارتند از: آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری ویژگی های مربوط به وظیفه.

روابط کار میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره رابطه مؤثری با استرس شغلی دارد، پژوهشگران اظهار داشته اند که در بررسی ها سه نوع روابط دیده شده است: روابط با همکاران، روابط درون گروه های کار و روابط با سرپرستان و رهبران.

ساختار و جو سازمانی

ساختارهایی که قدرت تصمیم گیری بیشتری به کارکنان خود می دهند، استرس کمتری ایجاد می کنند. بررسی های انجام شده گویای آن است که کارکنان سازمان های مسطح، رضایت شغلی بیشتری دارند، عملکرد بهتری دارند و از استرس شغلی کمتری شکوه کرده اند. این آثار متفاوتی که ساختارهای سازمانی گوناگون به بار می آورند، شاید نتیجه این واقعیت باشد که هرچه مشارکت کارکنان در تصمیم گیری افزایش یابد، کاری که انجام می دهند برایشان پرمعنا تر می شود و چندین احساس در آن ها تقویت می شود؛ از جمله احساس خودمختاری، مسئولیت، اطمینان و حس کنترل و مالکیت (بهرام زاده، ۱۳۸۲).

تعارض و ابهام نقش

افراد در جوامع معاصر دارای نقش های متعددی هستند. این نقش ها مثلاً در یک فرد سازمانی می تواند نقش پدر، رئیس، استاد در برنامه های آموزش ضمن خدمت، داور تیم فوتبال محله، عضو انجمن ادبی و غیره باشد. شخص همه ی این نقش ها را با خود به سازمان می آورد و بر رفتارش تأثیر می گذارد. در مطالعه ی رفتار سازمانی نقش سازمانی بسیار اهمیت دارد. نقش هایی مانند کارگر خط تولید، منشی، سرپرست، فروشنده، مهندس تحلیل گر سیستم و مدیرعامل اغلب تقاضاها و انتظارات در حال تعارضی را به همراه دارند. تعارض پدیده ای است که آثار مثبت و منفی روی عملکرد افراد و سازمان ها دارد. استفاده صحیح و مؤثر از تعارض موجب بهبود عملکرد و ارتقای سطح سلامتی سازمان می گردد و استفاده غیر مؤثر از آن موجب کاهش عملکرد و ایجاد کشمکش و تشنج در سازمان می شود. استفاده مؤثر از تعارض مستلزم شناخت و درک کامل ماهیت آن و همچنین علل خلق کننده و کسب مهارت در اداره و کنترل آن است که البته امروزه به عنوان یکی از مهم ترین مهارت های مدیریت به شمار می آید. توانایی برخورد با تعارض و اداره آن، در موفقیت مدیران سازمان ها نقش ارزنده ای دارد. اگر تعارض ها سازنده باشند، موجب بروز افکار نو خلاق می شوند و زمینه تغییر و نوآوری و تحول سازنده را در سازمان فراهم می سازند و در نهایت به مدیریت کمک می کنند تا به اهداف سازمانی خویش نائل آید (موسوی، ۱۳۹۰).

تعریف تعارض

تعارض^۲ در لغت به معانی دعوا، ستیزه، کشمکش، مشاجره و مجادله، تضاد، اختلاف و ناسازگاری آمده است (حق شناس، ۱۳۸۰). تعارض در اصطلاح مدیریت، عبارت است از: «فراگردی که در آن یک طرف (فرد یا گروه) درمی یابد که منافعش با مخالفت یا واکنش منفی طرف دیگر مواجه گردیده است» (رضائیان، ۱۳۸۷). مفاهیم ادراک یا آگاهی^۳، کمیابی^۴، مخالفت^۵ و بازدارندگی^۶ نشانگر ماهیت تعارض هستند و در به وجود آمدن تعارض، نقش اساسی دارند (استفان^۷، ۲۰۰۳).

□ ورتیم^۸ (۱۹۹۸) فرایندی که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله کارمند اول انجام می گیرد تا تلاش های کارمند دوم را خنثی کند، البته از طریق سد کردن راه او، که در نتیجه (ب) در مسیر نیل به هدف خود مستأصل می شود، یا اینکه (الف) بدان وسیله بر میزان منافع خود می افزاید (کاظم پور، ۱۳۸۴).

□ رضاییان (۱۳۸۷) آن را این گونه تعریف می کند: تعارض یا تضاد به فراگردی گفته می شود که شخص در آن به طور عمدی تلاش می کند تا مانع موفقیت فرد دیگر شود (رضائیان، ۱۳۸۷).

□ والز^۹ (۱۹۹۵) در تعریف تعارض می گوید تعارض دارای سه ماهیت اصلی است که در ذیل به شکلی خلاصه به آن ها اشاره می گردد:

(الف) تعارض ماهیتی خنثی دارد: یعنی تعارض به شکلی ذاتی مخرب یا سازنده نیست بلکه نحوه مدیریت نشان از سازنده و یا مخرب بودن آن دارد.

(ب) تعارض ماهیت طیفی دارد: یعنی تعارض از اختلاف نظرهای معمولی و پیش پا افتاده گرفته تا اختلافات شدید فکری و نظری را شامل می گردد.

(ج) تعارض ماهیت اجتناب ناپذیر دارد: همان طور که قبلاً هم توضیح داده شد، به دلیل وجود عوامل متعدد در ایجاد تعارض، بروز این پدیده غیر قابل اجتناب است (رضائیان، ۱۳۸۷).

با وجود معانی متعددی که برای این اصطلاح بیان شده است، چند مطلب کلی در اکثر تعاریف مشهود است. تعارض را باید با طرف های درگیر آن در نظر گرفت. وجود یا عدم وجود تعارض به ادراک آن بستگی دارد. اگر هیچ کس از تعارض آگاه نباشد، توافق عموم بر آن است که تعارضی وجود ندارد. از جمله مشترکات دیگر در تعریف تعارض، مفاهیم مخالفت و بازدارندگی است و نیز این اصل مسلم که در مورد تعارض دو یا چند طرف وجود دارد که منافع یا اهداف آن ها ظاهراً با هم تطابق ندارد. منابع، چه پول، شغل، قدرت و یا هر چیز دیگر نامحدود نیستند و کمیاب بودن آن ها رفتار مانع تراشانه ایجاد می کند. بنابراین طرف های درگیر، مخالف هم می شوند. وقتی یک طرف قضیه مانع رسیدن دیگری به هدف شود، تعارض به وجود می آید. اما به تعریف عام تعارض روندی است که در آن شخص «الف» به گونه ای عمدی سعی می کند تا کوشش های شخص «ب» را از طریق نوعی بازدارندگی که نتیجه اش ناکامی شخص «ب» در رسیدن به اهداف و یا پیشبرد علاقه مندی هایش است، خنثی کند (مشبکی، ۱۳۷۷).

تعریف ابهام نقش

□ کاهن^{۱۰} (۱۹۶۴) ابهام نقش به عنوان وضوح اطلاعات درباره انتظارات مرتبط با موفقیت یک شخص تعریف شده است بر اساس مدل نظری کاهن (۱۹۶۴) تجربه ابهام نقش می تواند به واکنش های متناقض، احساسات تنش، کاهش اعتماد به نفس و ناراضییتی در فرد منجر شود (کاهن، ۱۹۶۴).

² Conflict

³ Perception

⁴ Scarcity

⁵ Opposition

⁶ Blockage

⁷ Stephen

⁸ Vrtym

⁹ Wales

¹⁰ Kahen

- بیوکامپ و همکاران^{۱۱} (۲۰۰۲) ابهام نقش به وضعیت شغلی معینی گفته می‌شود که در آن پاره‌ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده‌اند.
- آیس و کارون^{۱۲} (۲۰۰۱) در تعریف ابهام نقش گفته‌اند که ابهام نقش زمانی پدید می‌آید که روشن نباشد نقش فرد چیست یا حدود مسئولیت‌های وی کدام است.
- ابهام در نقش، از کمبود اطلاعات یا آگاهی اندک از نحوه انجام کار حاصل می‌شود. این ابهام احتمالاً به علت کارآموزی ناکافی، ارتباطات ضعیف، مضایقه کردن و یا ناجور جلوه دادن اطلاعات به‌وسیله همکاران با سرپرست حاصل می‌شود. به هر دلیلی که باشد، حاصل تضاد و ابهام نقش فشار شغلی برای فرد است (برومند ۱۳۷۴).

سیر تحول دیدگاه‌ها در مورد تعارض

دیدگاه‌ها و رویکردها به تعارض، مختلف می‌باشد و می‌توان گفت که در طی زمان، مکاتب فکری متعددی به وجود آمده است که در زیر به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود.

دیدگاه سنتی^{۱۳}: اعتقاد این نظریه این بود که تعارض یک پدیده منفی است و باید از آن اجتناب نمود. تعارض با واژه‌هایی چون بی‌حرمتی، اتهام و بی‌منطقی مترادف بود. طرفداران این نظریه بر این باور بودند که وجود تعارض نشانه اشتباه و عیب فردی و عملکرد غلط در درون گروه است. علت به وجود آمدن تعارض نبودن ارتباطات مناسب و اعتماد بین افراد بود و نیز این که مدیران در برابر نیازها و خواسته‌های کارکنان کوتاهی می‌کردند. این دیدگاه که تعارض بد است منجر به روش ساده‌ای می‌شود که بر اساس آن باید رفتار افراد را مورد توجه قرارداد که باعث ایجاد تعارض می‌شوند. از آنجا که می‌بایست از هر نوع تعارض اجتناب نمود، بنابراین تنها می‌بایست به علت‌های تعارض توجه کرد و برای بهبود عملکرد گروه و سازمان این شیوه‌های مخرب را اصلاح نمود.

دیدگاه روابط انسانی^{۱۴}: استدلال این نظریه این است که تعارض، در تمام گروه‌ها و سازمان‌ها یک رویداد طبیعی است و به‌طور مکرر رخ می‌دهد و به دلیل چاره‌ناپذیر بودنش، پذیرش آن توصیه می‌شود. همچنین عقیده بر این است که تعارض نه‌تنها چیز بدی نیست، بلکه این توانایی بالقوه را نیز دارد که در تعیین عملکرد، نیروی مثبت به حساب آید.

دیدگاه نظریه تعامل‌گرا^{۱۵}: اعتقاد این نظریه این است که علاوه بر آن که تعارض امری مثبت در گروه است، وجود آن برای عملکرد مؤثر گروه نیز ضرورت دارد، و به این علت تعارض را تشویق می‌کند که عقیده دارد گروه‌های هماهنگ، آرام، صلح‌طلب و همکار، آمادگی این را دارند که به گروه‌های ایستا و بی‌اعتنا به تغییر و ابداع بدل شوند. بنابراین، وظیفه مدیران تشویق افراد به حفظ حداقل تعارض است. منظور از حداقل تعارض، میزانی است که گروه را زنده، منتقد و خلاق نگه دارد. نقش اصلی این شیوهی تفکر (درباره تعارض) این است که این پدیده رهبران گروه را وادار می‌کند که در حفظ سطح معینی از تعارض (در گروه) بکوشند و مقدار تعارض را در حدی نگه‌داشته که بتواند گروه را زنده، با تحرک، خلاق، و منتقد به خود نگه دارد (حقیقی، ۱۳۸۴).

سطوح تعارض نقش

افراد ممکن است در محیط کار در سطوح مختلف با تعارض مواجه شوند. این سطوح عبارت‌اند از: تعارض درون فردی، تعارض میان فردی، و تعارض میان گروهی یا میان سازمانی. تعارض درون فردی^{۱۶}: این نوع تعارضات غالباً ناشی از فشارهای واقعی یا ادراک شده است که از طریق اهداف یا انتظارات ناسازگار دریافت می‌شوند. این نوع تعارض بر چند نوع است:

¹¹Beauchamp

¹²Eys & Carron

¹³Traditional view

¹⁴Human Relations view

¹⁵The interactive view

¹⁶Intrapersonal Conflict

تعارض خواست- خواست^{۱۷}: این نوع تعارض زمانی رخ می‌دهد که فرد در موقعیت انتخاب میان دو گزینه مثبت دارای جذابیت مساوی قرار بگیرد و نتواند یکی را برگزیند. بدین معنی که فرد چند هدف مطلوب و دلخواه دارد که گذشتن از هیچ کدام آسان نیست در عین حال تمامی آن‌ها را با هم نمی‌تواند تحقق بخشد. مانند فردی که بین دو شغل خوب و مورد علاقه قرار گرفته که نمی‌داند کدام را انتخاب کند، این نوع تعارض کمترین اثر را بر رفتار سازمانی و حداقل فشار عصبی را بر روی فرد دارد.

تعارض اجتناب- اجتناب^{۱۸}: زمانی رخ می‌دهد که فرد مجبور است بین دو گزینه که هر دو به یک اندازه نامطلوب هستند، یکی را انتخاب نماید. این نوع تعارض اثر قابل ملاحظه‌ای بر رفتار سازمانی ندارد و زمانی پیش می‌آید که فرد بخواهد از هر دو هدف، اجتناب کند، اما امکان احتراز از هر دوی آن‌ها وجود ندارد، این تعارض نیز موجب فشار عصبی در شخص شده تعادل وی را به هم می‌زند. این نوع تعارض در سازمان به آسانی قابل حل است.

تضاد خواست- اجتناب^{۱۹}: این نوع تعارض نیز زمانی رخ می‌دهد که لازم باشد فرد کاری را انجام دهد که هم نتایج مثبت به همراه دارد و هم نتایج منفی. هنگامی رخ می‌دهد که فرد می‌خواهد به هدفی دست یابد و در همان حال می‌خواهد از آن هدف بگریزد. در این گونه موارد هدف دارای دو جنبه مثبت و منفی می‌باشد. این نوع تعارض درونی، مقدار زیادی فشار عصبی برای فرد به وجود می‌آورد که احتمالاً بلا تکلیفی، لطمه خوردن، و حتی افسردگی را موجب می‌شود.

تعارض میان فردی^{۲۰}: تعارض میان فردی، تعارضی است که میان دو یا بیشتر از دو فرد که مخالف همدیگر هستند، رخ می‌دهد. منابع و ریشه‌های تعارض میان فردی عبارت‌اند از:

تفاوت‌های فردی: افراد دارای سرشت متفاوت می‌باشند و تفاوت‌های مختلفی در زمینه شخصیت و عواطف و احساسات بین آن‌ها وجود دارد. تعارض‌های بر خواسته از تفاوت‌های فردی، غالباً مشکل‌ترین نوع تعارض می‌باشد و مدیریت این نوع تعارض‌ها کار آسانی نیست.

تفاوت‌های ادراکی: ادراک فردی، شناختی است آگاهانه از رخدادها، وقایع و اتفاقات محیطی. شناخت‌هایی که کارمندان در محیط کار خود کسب می‌کنند، سهم بسزایی در به وجود آمدن تعارض یا اجتناب از آن دارد.

ویژگی‌های سازمانی: ویژگی‌های سازمانی زیادی ممکن است باعث به وجود آمدن تعارض شوند که عبارت‌اند از: اندازه سازمان، روشی که سازمان برای تعیین عملکرد مالی واحدها و دپارتمان‌هایش مورد استفاده قرار می‌دهد، نوع کارمندی که سازمان استخدام می‌کند، نوع و میزان فشار بیرونی، فرهنگ حاکم بر روابط کارمندان (فرهنگ رقابتی یا مبتنی بر همکاری)، وظایفی که به کارمندان واگذار می‌شود، قلمرو قدرت، موانع ارتباطی، میزان وابستگی کارمندان و میزان حاکمیت فرهنگ جمع‌گرایی در سازمان (هاریس^{۲۱}، ۲۰۰۲).

تعارض میان گروهی^{۲۲}: سطحی دیگر از تعارض در سازمان، میان گروه‌ها اتفاق می‌افتد. این نوع از تعارض نیز ممکن است حقیقی واقعی، احساسی و عاطفی، یا ترکیبی از این دو باشد. تعارض میان گروهی در سازمان‌ها پدیده‌ای رایج است و می‌تواند باعث ایجاد مشکل در هماهنگی و انسجام وظایف گروهی شود. تضاد میان گروه‌ها، از عوامل مختلفی ممکن است ناشی شود که برخی از آن‌ها عبارت‌اند از:

تضاد بر سر منابع: به دلیل محدود بودن منابع، بیشتر سازمان‌ها نمی‌توانند منابع مالی فراوانی را در اختیار گروه‌ها قرار بدهند. در نتیجه، گروه‌ها برای بدست آوردن این منابع کمیاب، با هم به رقابت می‌پردازند. این امر موجب تعارض می‌شود. ناسازگاری در هدف: ناسازگاری در هدف زمانی به وجود می‌آید که اهداف دو گروه یا بیشتر، در تقابل مستقیم با یکدیگر قرار داشته باشد به گونه‌ای که رسیدن یک گروه به هدف مانع رسیدن گروه دیگر به هدفش می‌گردد.

¹⁷ Approach-Approach conflict

¹⁸ Avoidance-avoidance conflict

¹⁹ Approach-avoidance conflict

²⁰ Interpersonal Conflict

²¹ Harris

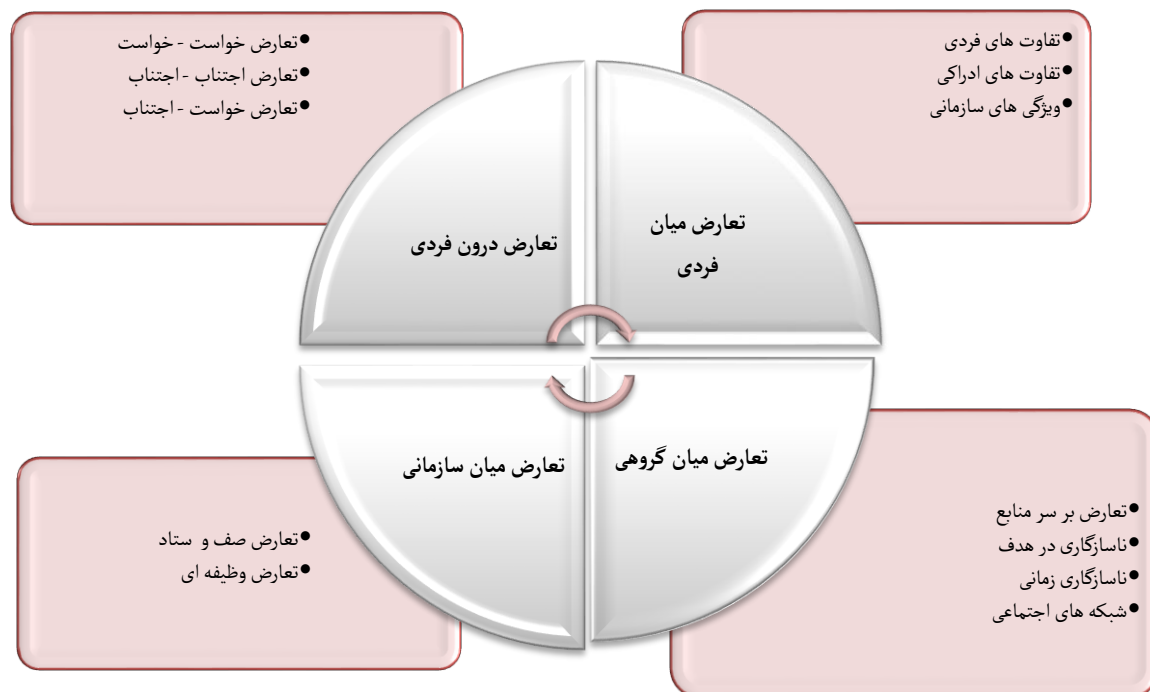
²² Intergroup Conflict

ناسازگاری زمانی: گروه‌های کاری، به دنبال اهداف و عملکرد متفاوت، ممکن است تحت چارچوب‌های زمانی مختلفی کار کنند. کارکنانی که در واحد تحقیق و توسعه فعالیت می‌کنند، ممکن است چارچوب زمانی متفاوتی نسبت به کارمندان واحد تولید داشته باشند.

شبکه‌های اجتماعی موجود در گروه‌ها: وقتی فردی از یک گروه تلاش می‌کند که عضوی از گروه دیگر را به‌طور مستمر تحت نفوذ در آورد، این فرد اخبار بد مربوط به گروه مقابل را در گروه خود پخش می‌کند. در نتیجه برخی افراد، پیش از آن که تماس مستقیم با افراد گروه مقابل داشته باشند، دیدگاه بدی نسبت به آن‌ها پیدا می‌کنند.

تاکتیک‌های نفوذ مستمر: به معنای تلاش در جهت نفوذ بر افراد دیگر از طریق استفاده از تهدید، درخواست و یا روش‌های منفی دیگر است. این تاکتیک‌ها باعث می‌شود فرد دست به تلافی بزند و تعارض به وجود بیاید (جکس^{۲۳}، ۲۰۰۲).

تعارض میان‌سازمانی^{۲۴}: تعارض‌های میان سازمانی، غالباً به شکل رقابت و چشم و هم‌چشمی ظاهر می‌شود که سازمان‌هایی را که در بازار خاصی فعالیت می‌کنند، از هم متمایز می‌سازد (اسچرمرهرن^{۲۵}، ۱۹۹۷).



شکل ۲-۵- سطوح تعارض نقش

درجات تعارض

تعارض، به درجات مختلف و اشکال گوناگونی خود را ظاهر می‌سازد که چهار شکل و درجه عمده آن مورد توجه قرار می‌گیرد: مجادله: یعنی بحث و جدل بین دو یا چند نفر بر سر مسائل و موضوعات خاص. مجادله در حقیقت حل اختلاف از طریق بحث و جدل است. به‌طور کلی وجود یکی از سه شرط زیر برای ظهور تعارض لازم است. رقابت: رقابت یعنی کوششی که شخص برای کنار زدن دیگران از وصول به هدفی که مورد نظر هردوی آنان است، از خود نشان می‌دهد.

²³Jex

²⁴ Interorganizational conflict

²⁵ Schermerhorn

مخالفت: مخالفت فرایندی اجتماعی است که طی آن اشخاص یا گروه‌ها یکدیگر را از رسیدن به هدفی که مطلوب آنان است، بازدارند. مخالفت به صورت کارشکنی، مشکل تراشی و افشاگری با طرف یا طرف‌های درگیر بروز می‌کند.

نزاع: نزاع و کشمکش نوعی رقابت منفی آمیخته با خشونت تعریف می‌شود که دو طرف سعی می‌کنند یکدیگر را از سر راه بردارند. گرچه فرایندهایی که برشمردیم، مترادف نیستند و تفاوت‌هایی با یکدیگر دارند، اما هیچ کدام از این‌ها در هیچ زمان و مکانی به صورت خاص دیده نمی‌شوند (کبیری، ۱۳۸۲).

ضرورت مدیریت تعارض

با توجه به اثر مخرب تعارض و نیز منافع حاصل از آن، و نیز با عنایت به ویژگی‌های ماهیتی تعارض که در بالا به آن‌ها اشاره شد و به لحاظ اصل اجتناب‌ناپذیری وجود تعارض در کارهای گروهی، مدیریت تعارض و هدایت آن به سمت تحقق دستاوردهای فردی و جمعی، بسیار اهمیت داشته و نقشی حیاتی در بهره‌وری کار گروهی ایفا می‌نماید. مدیریت تعارض عبارت است از فرایند کنترل شایسته تعارضات و تمرکز بر عوامل ایجادکننده آن‌ها و هدایت آن‌ها به سمت اهداف گروهی و فردی. مدیریت تعارض جزء شایستگی‌های رفتاری یک مدیر و رهبر گروه می‌باشد که از نقش‌های میان فردی آن‌ها حکایت می‌کند. مدیران گروه‌های کاری و سازمانی بایستی با شناخت عوامل بروز تعارض، از مهارت‌های خود در این زمینه بهره گرفته و ضمن مقابله با آثار مخرب اختلافات و تعارضات به وجود آمده، از آن‌ها در جهت کمک به بروز خلاقیت‌های فردی بهره‌برداری نمایند. البته لازم به توضیح است که گاهی گروه باید نگران فقدان تعارض در بین خود باشد، زیرا این امکان وجود دارد که اعضاء گروه متأثر از عوامل بروز تعارض پنهان به کتمان نظرات خود بپردازند. در واقع فقدان تعارض نشان دهنده رکود در کار گروهی و خو گرفتن اعضا به رخوت و خمودگی است. تعارضات موجود اگر به حال خود رها شود نه تنها جو گروه و سازمان را متشنج می‌کند بلکه باعث از بین رفتن فرصت‌هایی در زمینه بروز خلاقیت‌های فردی و گروهی می‌گردد. بنابراین اهمیت نقش مدیریت تعارض در حل این تعارضات و کنترل مناسب آن‌ها، بسیار قابل توجه بوده و باید به آن عنایتی ویژه داشت. بخصوص در جامعه ما که به دلایل گوناگون فرهنگی و محیطی، تعارض پنهان به وفور دیده می‌شود، این نقش برجسته‌تر است (وکیل، ۱۳۸۶).

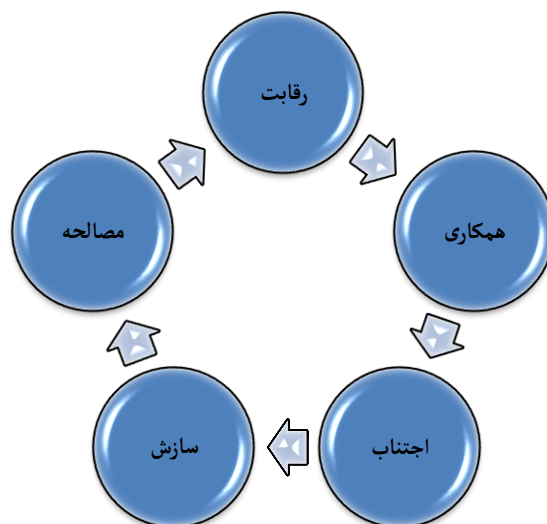
روش‌های مقابله با تعارض در سازمان

برای پیشگیری از تعارض در سازمان و مقابله با آن، راه کارهای زیادی پیشنهاد شده است که به برخی از آن‌ها اشاره می‌شود: رقابت: وقتی یکی از طرفین درگیر در پی رسیدن به اهداف خود و یا پیشبرد منافع خود باشد، دست به رقابت زده است. این کشمکش‌ها غالباً از اقتدار رسمی بالادستی که به هر دو طرف مربوط می‌شود، بهره می‌گیرند. به این ترتیب هر یک از طرف‌های درگیر تعارض از پایگاه‌های قدرت خود استفاده می‌کنند تا به پیروزی برسند.

همکاری: وقتی هر یک از طرفین درگیر میل به ارضاء کامل مسائل مورد علاقه همه طرفین درگیر را داشته باشند، همکاری برقرار کرده است. در این حالت طرفین در پی آن‌اند که بازده کار برای هر دو طرف مفید باشد. به این ترتیب طوری رفتار می‌کنند که به هدف حل مشکل برسند، یعنی به جای آنکه خود را با نظرات گوناگون تطبیق دهند، سعی در روشن کردن اختلافات دارند. اجتناب: بی‌اعتنایی یا میل به طفره رفتن از تظاهر به مخالفت، کار را به عقب‌نشینی می‌کشاند. در این حالت طرفین درگیر اجتناب می‌کنند و هر یک از آن‌ها در قلمروی که از قلمرو دیگری جدا است، خود را محدود می‌کنند. در صورتی که عقب‌نشینی مقدور نباشد، طرفین ممکن است به سرکوب بپردازند یعنی اختلافات خود را نشان ندهند.

سازش: زمانی که طرفین درگیر بخواهند مخالفین خود را آرام کنند، ممکن است حاضر شوند منافع آن‌ها را بر منافع خود مقدم بشمارند. یعنی اینکه یکی از طرفین برای حفظ رابطه فداکاری نماید این رفتار را سازش می‌گوییم. بیشترین کاربرد سازش در اختلافات زناشویی وجود دارد.

مصالحه: وقتی قرار بر این باشد که هر یک از طرفین چیزی را از دست دهد، نتیجه کار به مصالحه می‌کشد. در مصالحه برنده و بازنده مشخصی وجود ندارد. بنابراین وجه مشخصه مصالحه این است که هر یک از طرفین از چیزی بگذرند. مذاکره بین مدیران و اتحادیه‌ها از جمله موقعیت‌هایی است که جهت رسیدن به توافق نیاز به مصالحه دارد (سلطانی، ۱۳۸۱).



روش‌های مقابله با تعارض در سازمان‌ها

پیشینه پژوهش

مرویان حسینی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان دهنده وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی است. به عبارت دیگر، نتایج حاکی از تأیید ارتباطی مثبت و معنادار میان استرس شغلی با فرسودگی شغلی و تأیید رابطه منفی و معنادار میان فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی حسابرسان است. همچنین، رابطه منفی استرس شغلی با عملکرد شغلی از طریق متغیر میانجی فرسودگی شغلی مورد تأیید قرار گرفت. وجود رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی مبین آن است که ارتقاء عملکرد، یکی از پیامدهای مثبت کاهش استرس و فرسودگی شغلی است. از این رو، با توجه به اهمیت نقش استرس و فرسودگی شغلی بر عملکرد حسابرسان، پیشنهاد می‌شود که با کاهش عوامل استرس‌زای شغلی در محیط کار، موجبات ارتقاء عملکرد، بهبود کیفیت و سرانجام افزایش اعتبار حرفه حسابرسی در جامعه فراهم شود.

بیلینگسلی (۲۰۰۶)^{۲۶} در تحقیقی که به منظور بررسی فرسودگی و میزان استرس شغلی معلمان عادی و استثنایی انجام داد به این نتیجه رسید که میزان فرسایش و استرس معلمان استثنایی از معلمان عادی بیشتر است. سینگر (۲۰۰۷)^{۲۷} طی پژوهشی به این نتیجه رسید که میزان فرسایش و تحلیل رفتگی جسمی و روحی در بین معلمان عادی در حدود ۶ تا ۸ درصد در سال است در حالی که این میزان فرسایش و تحلیل رفتگی جسمی و روحی در بین معلمان استثنایی بیشتر و در حدود ۱۰ درصد می‌باشد. از سوی دیگر بنزکی (۲۰۰۷)^{۲۸} در تحقیقات خودبین فشار کاری (تعارض و ابهام نقش) معلمان استثنایی و عادی تفاوت معنی داری نیافت.

راسل و ازن (۲۰۰۹)^{۲۹}، به نقل از سلطانی (۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان فشارهای شغلی، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی انجام دادند. یافته‌های اصلی این پژوهش عبارت بوده‌اند از: ۱) تنها متغیری که به طور معنی داری با تعداد حوادث فشارزای محیط کار مرتبط است، سن آزمودنی‌ها می‌باشد، یعنی معلمان جوان فشارهای شغلی بیشتری را گزارش کرده‌اند. ۲) نمرات فرسودگی شغلی به طور معناداری با ویژگی‌های فردی معلمان، مرتبط بوده است. ۳) معلمانی که فشارهای شغلی بیشتری داشته‌اند، خستگی هیجانی و نگرش منفی را بیشتر گزارش کرده‌اند. ۴) حمایت اجتماعی دریافت شده از همکاران، تنها پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی معلمان بوده است، یعنی معلمانی که از حمایت همکاران خود برخوردار بوده‌اند، خستگی هیجانی کمتر و نگرش بیشتری به دانش آموزان داشته‌اند و احساس موفقیت فردی در آنان نیز در سطح بالاتری بوده است در مورد حمایت اجتماعی، فرضیه رابطه‌ای

²⁶ Billingsley²⁷ Singer²⁸ Bensky²⁹ Azan

تأیید شده بدین معنا می‌باشد که هر چه سطح حمایت دریافتی از طرف قربانیان فرسودگی شغلی افزایش یابد، فشارهای شغلی و نگرش منفی در پاسخ به دیگران نیز کاهش می‌یابد. کروس^{۳۰} (۲۰۰۹) نیز در تحقیق خود که به منظور مقایسه ابهام و تعارض نقش معلمان عادی و استثنایی انجام داد به این نتیجه رسید که میزان ابهام و تعارض نقش در معلمان استثنایی به طور معنی داری از معلمان عادی بیشتر است. جکسون و همکارانش^{۳۱} (۲۰۱۰)، به نقل از سپاه منصور، (۱۳۹۳) نیز پژوهشی را با عنوان برداشتی از پدیده‌ی فرسودگی شغلی، در زمینه فرسودگی شغلی معلمان انجام داده‌اند. در این پژوهش، فرسودگی شغلی به عنوان نشانگان روان‌شناختی (شامل خستگی هیجانی، نگرش منفی در پاسخ به دیگران و احساس عدم موفقیت فردی) تعریف شده است. یافته‌های اصلی این پژوهش عبارت بوده‌اند از: ۱) انتظارات برآورده نشده شغلی، در فرسودگی شغلی اثری ندارد. ۲) خستگی هیجانی، شدیدترین همبستگی را با متغیر تعارض نقش دارد (یعنی هر چه تعارض بیشتر است، فرسودگی شغلی نیز جدی‌تر می‌باشد). ۳) بالاترین میزان احساس موفقیت فردی مربوط به افرادی است که در محیط حمایت می‌شوند. ۴) فقدان حمایت فردی در محیط تنها عاملی است که با نگرش منفی در پاسخ به دیگران رابطه دارد. مارتینوسن^{۳۲} (۲۰۱۲) در مطالعه‌ای بر روی افراد پلیس نروژ دریافت که عواملی همچون عدم تناسب نیازها و منابع شغلی، فشار خانوادگی و فشار کاری با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن ارتباط دارند. همچنین در این مطالعه شکایات جسمی، رضایت از زندگی، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کرد.

تعاریف مفهومی و عملیاتی

تعارض شغلی (تعریف مفهومی): فرایندی که در آن نوعی تلاش آگاهانه به وسیله کارمند اول انجام می‌گیرد تا تلاش‌های کارمند دوم را خنثی کند، البته از طریق سد کردن راه او، که در نتیجه (ب) در مسیر نیل به هدف خود مستأصل می‌شود، یا اینکه (الف) بدان وسیله بر میزان منافع خود می‌افزاید (کاظم پور، ۱۳۸۴). رضاییان (۱۳۸۷) تعارض شغلی را این گونه تعریف می‌کند: تعارض یا تضاد به فراگردی گفته می‌شود که شخص در آن به طور عمدی تلاش می‌کند تا مانع موفقیت فرد دیگر شود (رضاییان، ۱۳۸۷).

تعارض و ابهام نقش (تعریف عملیاتی): منظور از تعارض و ابهام نقش در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسشنامه تعارض و ابهام نقش (RCA)^{۳۳} کسب می‌شود.

روش تحقیق

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین تعارض و ابهام نقش با فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول می‌باشد. که از لحاظ هدف کاربردی و جزء پژوهش‌های توصیفی-همبستگی می‌باشد.

جامعه و نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول به تعداد ۶۲۷ نفر می‌باشند. که از این تعداد ۳۷۲ نفر زن و ۲۵۵ نفر مرد می‌باشند. که بر اساس جدول مورگان ۲۳۸ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. از این تعداد ۱۴۱ نفر زن و ۹۷ نفر مرد می‌باشند. 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 تحلیل‌های انجام شده ۷ پرسشنامه مخدوش بود و از تحلیل‌ها حذف شد در نتیجه کلیه تحلیل‌های صورت گرفته ۲۰۰ مورد می‌باشد. جدول ۳-۱ تعداد جامعه آماری و نمونه آماری را به تفکیک جنسیت، نشان می‌دهد.

³⁰ Cross

³¹ Gakson

³² Martinussen

³³ Role Conflict and Ambiguity

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 گزینه‌ای (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 مؤلفه‌ها 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 عامل‌های استخراج شده از تحلیل عاملی و گویه‌های پرسشنامه (۰/۹۲، ۰/۷۳، ۰/۷۵، ۰/۶۳، ۰/۸۷، ۰/۸۵، ۰/۲۲) به ترتیب برای حیطه‌های 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 (تصفیف) 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 حمایت اجتماعی فیلیپس (SS-A)

پرسشنامه حمایت اجتماعی (SS-A) توسط واکس، فیلیپس، هالی، تامپسون، ویلیامز و استوارت^{۳۴} (۱۹۸۶) تدوین شده است. این پرسشنامه بر پایه نظریه کوب^{۳۵} درباره حمایت اجتماعی قرار دارد. این پرسشنامه دارای ۲۳ سؤال است که سه حیطه‌ی حمایت اجتماعی را می سنجد. خانواده (۸ ماده)، دوستان (۷ ماده)، سایرین (۸ ماده) می باشد. برای این پرسشنامه دو نوع نمره گذاری تدوین شده است. یکی فرم بلی و خیر که به هر پاسخ بلی نمره یک و به هر پاسخ خیر نمره صفر داده می شود. دیگری فرم لیکرت چهارگزینه‌ای است که از کاملاً موافقم نمره ۴، موافقم نمره ۳، مخالفم نمره ۲، کاملاً مخالفم نمره ۱، محاسبه می گردد. باید توجه داشت در هر دو فرم نمره بالاتر نشان دهنده حمایت اجتماعی بیشتر است و نیز در هر دو فرم سؤالات (۱۰ - ۲۱ - ۲۲) نمره گذاری به صورت معکوس می باشد. در پژوهش حاضر از نمونه لیکرت چهارگزینه‌ای استفاده گردید.

این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط ابراهیمی قوام (۱۳۷۱) مورد استفاده قرار گرفت. وی پایایی و روایی این ابزار را محاسبه کرد. ضریب پایایی در نمونه دانشجویی در کل مقیاس ۰/۹۰ و در نمونه دانش آموزی ۰/۷۰ به دست آورد. همچنین پایایی آزمون بازآزمون این پرسشنامه در دانش آموزان پس از شش هفته ۰/۸۱ بود. در یک مطالعه دیگر نیز آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۱ به دست آمد (خوش کنش و همکاران، ۱۳۸۹).

³⁴ Vaux, Phillips, Holly, Thomson, Williams & Stewart³⁵ Cobb

پرسشنامه ابهام - تعارض نقش (RCA) توسط هاوس، اسکالر، و لوانونی در سال ۱۹۸۳ ساخته شده است. این پرسشنامه ۱۴ سؤال دارد ۶ آیتم ابهام نقش و ۸ آیتم دیگر تعارض نقش را می‌سنجد. که در یک طیف لیکرت ۴ درجه‌ای از بسیار صحیح است (۱)، تا حدی صحیح است (۲)، اندکی صحیح است (۳) و اصلاً صحیح نیست (۴) نمره‌گذاری می‌شود. بالاترین نمره‌ای که فرد در این آزمون می‌گیرد ۵۶ و پایین‌ترین نمره ۱۴ است. در این آزمون هرچقدر نمره فرد بالا باشد به معنی آن خواهد بود که در شغل خود ابهام و تعارض را تجربه می‌کند

کلوی و بارلینگ (۱۹۹۰) در پژوهش خود روایی سازه و پایایی این پرسشنامه را مورد بررسی قرار دادند و آن‌ها را مطلوب گزارش نمودند. ابوالقاسمی و همکاران (۱۳۸۵) در پژوهشی از این مقیاس استفاده نمودند. ضریب آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۹ گزارش نمودند. آن‌ها همچنین ضرایب اعتبار خرده مقیاس ابهام نقش، و خرده مقیاس تعارض نقش را به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۶۶ گزارش نمودند. اعتبار و روایی این پرسشنامه در پژوهش دونالد و دونالد (۲۰۰۱) مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش آقایی و همکاران (۱۳۹۰) نیز پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای ابهام نقش ۰/۷۵ و برای تعارض نقش ۰/۸۱ شد. پژوهشگر با دو روش آلفای کرونباخ و دونیمه کردن (تنصیف) پایایی این پرسشنامه را برای ابهام نقش (۰/۷۶۴، ۰/۷۲۴) و تعارض نقش (۰/۷۰۱، ۰/۶۶۵) بدست آورد.

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 بر می‌گیرد. هرچه نمره فرد در این پرسشنامه پایین‌تر باشد از فرسودگی کمتری رنج می‌برد. 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 بدست 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 بدست 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) بدست 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 (۰/۷۴۷ - ۰/۷۵۸)، 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.

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

به‌منظور 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 معنی داری $\alpha=0/05$ در نظر گرفته شده است.

فرسودگی شغلی، عواقب و هزینه‌های بسیاری بر سازمان‌ها و کارکنان تحمیل می‌کند مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبت‌ها و مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، از این رو با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی و تأثیر آن در عملکرد کارکنان و میزان بهره‌وری سازمانی، هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه تعارض و ابهام شغلی با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول است. لذا در فصل اول به تشریح موضوع، اهداف و سؤالات پژوهش پرداخته شد. و خاطرنشان گردید که فرسودگی شغلی بر روند اثربخشی کارآمدی معلمان، بهداشت روانی و عملکرد تحصیلی دانش آموزان اثر منفی می‌گذارد و دانش آموزان را با مشکلات و موانع متعدد روبرو می‌سازد. بنابراین ضروری است که تحقیقات جدی در این زمینه آغاز گردد. سپس در فصل دوم به بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش و سایر مطالعات انجام شده در این زمینه پرداخته شد تحقیقات نسبتاً گسترده‌ای در زمینه فرسودگی شغلی و ارتباط آن با عوامل ایجادکننده صورت گرفته است. نتایج پژوهش‌های شاکری‌نیا (۱۳۸۹)، حاجلو (۱۳۹۱)، محمدی (۱۳۹۰)، رسولی (۱۳۹۱) نشان داد که بین استرس شغلی و فرسودگی کارکنان رابطه وجود دارد. به این معنا که با تداوم و افزایش استرس شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد. از طرفی دیگر نتایج پژوهش‌های ذکر شده حاکی از وجود همبستگی مثبت بین ابهام نقش و تعارض نقش با فرسودگی کارکنان است در این زمینه می‌توان به پژوهش‌های آقای (۱۳۹۰)، اجرایی (۱۳۹۰) و اصفهانی (۱۳۹۲) اشاره کرد.

فرضیه اول: بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین تعارض نقش و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد.

جدول : همبستگی پیرسون بین ابهام نقش و تعارض نقش و ابعاد آن و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

فرسودگی شغلی در دبیران متوسطه شهرستان دزفول			متغیر ملاک (وابسته)	
سطح خطا (α)	سطح معناداری (P)	ضریب همبستگی پیرسون (r)	متغیر پیش بین (مستقل)	
۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۲۸۲**	فراوانی	ابهام نقش
۰/۰۵	۰/۰۰۱	۰/۲۸۶**	شدت	
۰/۰۵	۰/۰۳۷	۰/۱۴۷*	فراوانی	تعارض نقش
۰/۰۵	۰/۰۳۶	۰/۱۴۸**	شدت	

** معناداری در سطح ۰/۰۰۱ * معناداری در سطح ۰/۰۵

براساس جدول ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود. و آزمون معنادار می‌باشد. و چون مقدار همبستگی مثبت است وجود رابطه مستقیمی را می‌پذیریم. یعنی با اطمینان $0/95$ نتیجه می‌گیریم که هرچه ابهام نقش بیشتر باشد، افزایش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

پس (بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد). **تأیید**

می‌شود.

▪ فرضیه اول و دوم: بین ابهام نقش و تعارض نقش و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد.

بررسی مقدار آزمون همبستگی پیرسون در مورد رابطه بین ابهام نقش و تعارض نقش با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول نشان داد که در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد. چون مقدار همبستگی مثبت است وجود رابطه مستقیم را می‌پذیریم. یعنی با اطمینان $0/95$ نتیجه می‌گیریم که هرچه ابهام نقش در دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، افزایش فرسودگی شغلی آنان را به همراه خواهد داشت. پس فرضیه‌های پژوهش (بین ابهام نقش و تعارض نقش و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد) تأیید می‌شود.

از میان عوامل ایجاد استرس در محیط کار می‌توان به استرس زاهای ناشی از نقش یعنی تعارض و ابهام نقش اشاره کرد که تأثیرات منفی در روند فعالیت‌های حرفه‌ای داشته و خود از عوامل ایجاد فرسودگی شغلی نیز می‌باشند. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی معلمان متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های آقای (۱۳۹۰)، اجرایی (۱۳۹۰) و اصفهانی (۱۳۹۲) همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که مشکلات ناشی از تعارض و ابهام نقش از عمده‌ترین علل فرسودگی شغلی معلمان است. از جمله عاملی که باعث ایجاد تعارض و ابهام نقش در بین معلمان می‌شود می‌توان به صورت زیر اشاره نمود. این عوامل عبارت‌اند از:

- تدریس معلمان هنگامی که با مسئولیت‌های آنان توأم شود موجب بروز تعارض در نقش می‌گردد. وقتی مسئولیت تدریس معلمان با مسئولیت اجتماعی آنان در مدرسه تلاقی می‌کند فشار روانی مضاعف به وجود می‌آید، که در طولانی‌مدت سبب فرسودگی شغلی در معلمان می‌گردد.
- زمانی که معلمان در تدارک تدریس در کلاس خود هستند و مدیر مدرسه بدون اطلاع قبلی مسئولیتی مهم و نوین از آن‌ها بخواهد و معلم اطلاعات لازم برای انجام درست آن مسئولیت را در اختیار ندارد، یا در مواقعی که مدیران مدارس انتظارات فوق‌العاده یا خارج از چارچوب‌های معین سازمانی را دارند به گونه‌ای که اجرای آن‌ها با اصول فلسفه کاری معلمان مغایر است این امر منجر به ابهام نقش تعارض نقش در بین معلمان شده، و به مرور زمان منجر به دل‌زدگی شغلی در بین آنان می‌گردد.
- زمانی که در برنامه‌های آموزشی مدارس و در برنامه‌های درسی با خط مشی‌های آموزش و پرورش تغییراتی ایجاد می‌شود، در حالی که این تغییرات در توان معلم نیست اما در عین حال قدرت مخالفت با آن‌ها را ندارند یا مقاومت در برابر تغییرات موجب افت عملکرد آن‌ها می‌شود، موجب بروز تعارض در نقش گردیده و فشار روانی در معلم ایجاد یا این فشارها تشدید می‌گردد.

نتیجه‌گیری

نتیجه پژوهش حاضر نشان داد که بین تعارض و ابهام شغلی با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد. یعنی هرچه میزان هر یک از این متغیرها افزایش یابد موجب ابتلا به فرسودگی شغلی در بین معلمان می‌شود. فرسودگی شغلی بر روند اثربخشی و کارآمدی معلمان، بهداشت روانی و عملکرد تحصیلی دانش‌آموزان اثر منفی می‌گذارد. اگر این علائم و

عوارض مخرب با تکیه بر عوامل تشدید کننده آن به موقع تشخیص داده شود قابل پیشگیری و درمان است. چرا که در صورت عدم شناسایی و کنترل این متغیرها جامعه و مخصوصاً سیستم آموزشی تاوان سنگینی را باید بپردازد.

محدودیت‌های پژوهش

عموماً کارهای پژوهشی در مراحل تدوین و اجرا با مشکلات و محدودیت‌هایی مواجه می‌شوند که کنترل و کاهش تعدادی از آن‌ها از حیطه‌ی 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.
۲. محدودیت در جامعه آماری: پژوهش حاضر محدود به جامعه آماری معلمان متوسطه شهرستان دزفول بوده بنابراین نتایج پژوهش قابل تعمیم به همین محدوده می‌باشد.
۳. به دلیل تعداد پایین نمونه، جنسیت در این پژوهش کنترل نشد.
۴. با توجه به جامعه آماری و حجم نمونه، تعدادی از پرسشنامه‌ها برگشت داده نشد و تعدادی دیگر مخدوش بودند که در محاسبات کنار گذاشته شدند. لذا ریزش افراد در این پژوهش وجود داشت.

پیشنهادهای کاربردی:

در پژوهش‌های دیگر جنسیت کنترل شود.

منابع و مراجع

- [۱] اعتمادی، ع.، ۱۳۸۷، بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۲، شماره ۲، صفحه ۱۹-۲۶.
- [۲] آذری، غ. و ه. داودیان طلب، ۱۳۹۰، مقایسه فرسودگی شغلی و اختلالات اسکلتی و عضلانی در بین کاربران رایانه و کارکنان اداری. گزارش طرح پژوهشی مصوب دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی.
- [۳] آقایی، ا.، ۱۳۹۰، ابهام نقش، تعارض نقش، فرسودگی شغلی و ابعاد چهارگانه سرریز شدگی استرس مشاوران مراکز مشاوره، یافته‌های نو در روان‌شناسی، سال ۵، شماره ۲۰، صفحه ۱۹-۱۴.
- [۴] بهرامی، ف.، ۱۳۸۷، بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه مشاوره شغلی، شماره ۲، صفحه ۳۲-۲۷.
- [۵] برومند، زهرا (۱۳۷۵): مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات پیام نور.
- [۶] باقری، ن.، ۱۳۸۳، عوامل مؤثر بر استرس شغلی، توسعه مدیریت، شماره ۶۲.
- [۷] بهرام زاده، ح.، ۱۳۸۲، عوامل استرس شغلی در محیط کار، مدیریت شماره ۷۱-۷۲.
- [۸] 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.
- [۹] چرنیس، ف.، ۱۹۸۴، فرسودگی شغلی، ترجمه علی مسعودی، ۱۳۸۸، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی، شماره ۲۳، صفحه ۳۰-۲۵.
- [۱۰] حقیقی، م. و ا. رحیمی، ۱۳۸۴، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، ترمه، چاپ چهارم.
- [۱۱] حق شناس، ع. و ح. سامعی، ۱۳۸۰، فرهنگ معاصر هزاره، تهران، فرهنگ معاصر، ۱۳۸۰.
- [۱۲] 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.
- [۱۳] حسینی، م.، ۱۳۸۵، بررسی فرسودگی شغلی، مجله مدیرین تونین، شماره ۲۴، پیاپی ۶۷، صفحه ۳۴-۲۷.
- [۱۴] رضایی، ن.، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت روانی کارکنان یک زندان مرکزی، مجله روانشناسی نظامی، شماره ۱۸، صفحه ۳۶-۳۱.
- [۱۵] رشیدی، م.، ۱۳۸۸، بررسی علل فرسودگی شغلی با سلامت روان کارکنان بانک‌ها، پایان‌نامه کارشناسی، دانشگاه آزاد واحد قزوین.
- [۱۶] رضائیان، ع.، ۱۳۸۷، مدیریت تعارض و مذاکره، تهران، سمت، چاپ سوم.
- [۱۷] ستوده، ن.، ۱۳۸۵، بررسی علل فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی، بهار، دوره ۱۱، مسلسل ۳۹، صفحه ۲۸-۲۲.
- [۱۸] سلطانی، خ.، ۱۳۹۱، بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزش شهر اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.
- [۱۹] سپاه منصور، م.، ۱۳۹۳، بررسی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان، فصلنامه علمی-پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره سوم، صفحه ۵۰-۴۴.
- [۲۰] شاکری نیا، م.، ۱۳۸۹، رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن، ماهنامه علوم پزشکی کرمانشاه، شماره ۴۵، صفحه ۵۶-۴۹.
- [۲۱] عابدی، ح.، ۱۳۸۳، بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان، فصلنامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، شماره ۱۷، صفحه ۲۶-۲۱.
- [۲۲] کبیری، ق.، ۱۳۸۲، تئوری‌های رفتار سازمانی، تهران، هیأت، چاپ سوم.
- [۲۳] کریاکو، ک.، ۱۳۸۴، مهار استرس شغلی. ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده. تهران: رشد.

- [۲۴] کاظم پور، م.، ۱۳۸۴. مدیریت تعارض. ماهنامه راهکار مدیریت. شماره چهارم. صفحه ۱۱-۱۷
- [۲۵] مشتاق عشق، ز.، ۱۳۹۴. ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی، مجله حکیم سید اسماعیل جرجانی، سال دوم، شماره ۲، صفحه ۳۱-۳۷
- [۲۶] موسوی، ب.، ۱۳۸۹. رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
- [۲۷] مشبکی، ا.، ۱۳۷۷. مدیریت رفتار سازمانی (تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار انسانی). (چاپ)، تهران: انتشارات ترمه.
- [۲۸] یزدانی، ف.، ۱۳۸۴. بررسی رابطه فرسودگی شغلی با وضعیت حمایت های اجتماعی دریافتی در مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران، به راهنمایی مصطفی اقلیما، پایان نامه کارشناسی ارشد در رشته مددکاری اجتماعی، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی.

- [29] Greenberg, J., (2002), comprehensive stress management. Boston, 2002
- [30] Harris, O. Jeff & Hartman, Sandra J; Organizational Behavior, Haworth Press Inc, 2002, p376-382.
- [31] Hartup, W., (1983) the peer system. In e.m. Hetherington (ed). Hand books col publishing company. V. u.a
- [32] Singer, J. (2007). Are special educators career paths special? Results from a 13- year longitu-dinal study. Exceptional Children, 59 , 262-
- [33] Schermerhorn, John R. & Osborn, Richard N; Organizational Behavior, John Wiley & Sons, INC. 1997, p.379-380
- [34] Stephen P. Robbins, Essential Of Organizational Behavior, Prentice Hall, ,2003, p 163.