

بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

حسین حاجی

کارشناس ارشد رشته مشاوره و راهنمایی.

نام نویسنده مسئول:

حسین حاجی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱/۶

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۳/۱۹

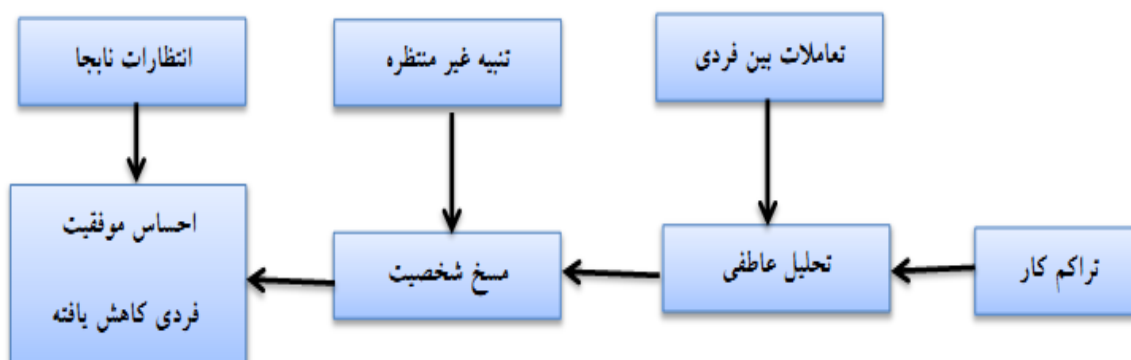
چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی، 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 حمایت اجتماعی، با فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد. **واژگان کلیدی:** حمایت اجتماعی، جو عاطفی مدرسه، فرسودگی.

مقدمه

روند فرسودگی شغلی در مدل ماسلاچ:

به عقیده ماسلاچ عنصر اصلی فرسودگی شغلی در درجه اول خود شخص و سپس لطمه‌ای است که به شغل وارد می‌شود. مثلاً کارمندی که احساس فرسودگی شغلی می‌نماید غالباً دچار ناراحتی، شکایت، عدم تحمل نسبت به خود، تندخویی با مراجعان است. به طور کلی برای اطرافیان خود غیرقابل تحمل می‌شود. وقتی این علائم به طور همزمان وجود داشته باشند فرد به سوی حالت انزوا پیش رفته، غیبت‌های او افزایش می‌یابد. در چنین شرایطی کارمند عصبی غالباً به دنبال همکاری می‌گردد که به حرف‌های او گوش داده و با او همدردی کند. در نتیجه تحمل فشار کار بر دیگر همکاران بیشتر می‌شود که نهایتاً آن‌ها نیز دچار فرسودگی شغلی شده و بدین گونه این پدیده گسترش یافته و سرانجام به ترک حرفه می‌انجامد. در مدل ماسلاچ فرض بر این است که ابتدا تحلیل عاطفی اتفاق می‌افتد و سپس مسخ شخصیت در تعاملات رخ داده و نهایتاً موفقیت فردی کاهش یافته به فرد دست می‌دهد. لیترا^۱ و ماسلاچ (۱۹۹۸) با تحقیقی گسترده و با استفاده از همبستگی رگرسیون تأییدیه‌ای را برای تسلسل ارائه شده توسط ماسلاچ بدست آوردند. در این مدل تحلیل عاطفی به عنوان مهم‌ترین جزء فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است که با استرس زیاد همراه است.

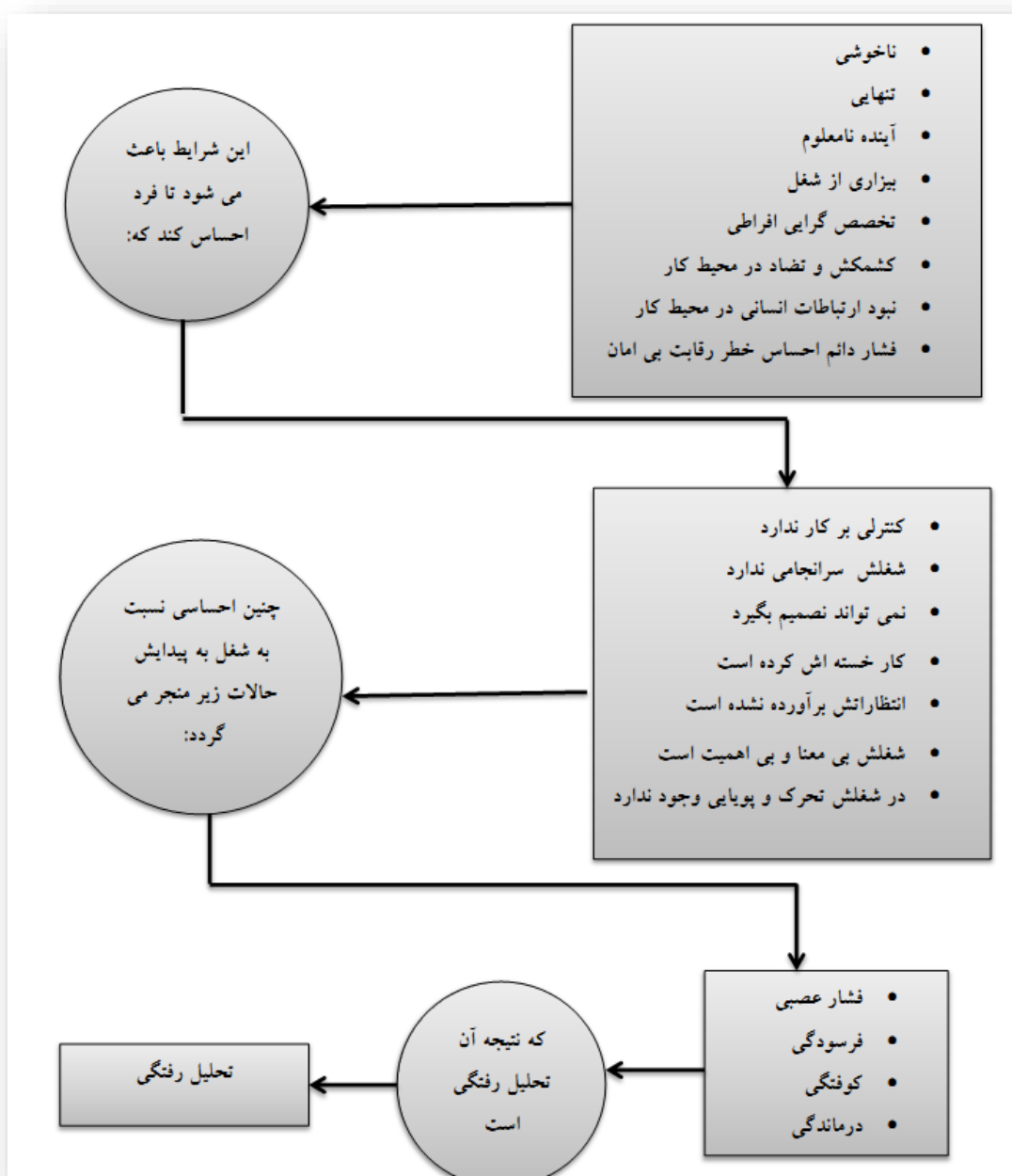


شکل روند فرسودگی شغلی در مدل ماسلاچ (لیترا و ماسلاچ، ۱۹۹۸، ترجمه اعتقادی، ۱۳۸۵).

تحلیل عاطفی به طور مستقیم با سطوح بالای تقاضای کار ارتباط دارد. بنابراین تعیین‌کننده‌های اولیه تحلیل عاطفی انعکاسی از خواسته‌های شخصی یا سازمانی است که بر شخص فشار می‌آورد. برای مثال تراکم کار یک تعیین‌کننده مهم از تحلیل عاطفی محسوب می‌شود. افرادی که وقت کافی برای کارشان ندارند به منظور توفیق در شغل خود ممکن است مقدار زیادی از انرژی ذهنی خود را صرف کنند و با این دقت ناکافی تلاش کنند که استانداردها را حفظ نمایند بنابراین به سمت تحلیل عاطفی هدایت می‌شوند. در مطالعه‌ای که توسط داگراتی^۲ (۱۹۹۷) انجام شد به این نتیجه رسید که تراکم کار و تعاملات بین فردی با تحلیل عاطفی همبستگی منفی دارد. تحلیل عاطفی و تنبیه غیرمنتظره با مسخ شخصیت همبستگی مثبت دارند و مسخ شخصیت، انتظارات نابجا و فقدان پاداش‌های مشروط با احساسات موفقیت فردی کاهش یافته همبستگی دارد (لیترا و ماسلاچ، ۱۹۹۸، ترجمه اعتقادی، ۱۳۸۷). سایر عواملی که سبب فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود به صورت خلاصه شده در جدول (۲-۲) ذکر شده‌اند.

¹Liter

²Dougherty



شکل چگونگی پیدایش فرسودگی شغلی (آذری و همکاران، ۱۳۹۰).

علائم و شاخص های فرسودگی شغلی

خستگی جسمی و روانی از علائم شناخته شده فرسودگی شغلی می باشد. فرسودگی شغلی هم علائم جسمانی و هم علائم روان شناختی و رفتاری دارد. می توان شاخص های فرسودگی شغلی را به پنج گروه دسته بندی نمود:

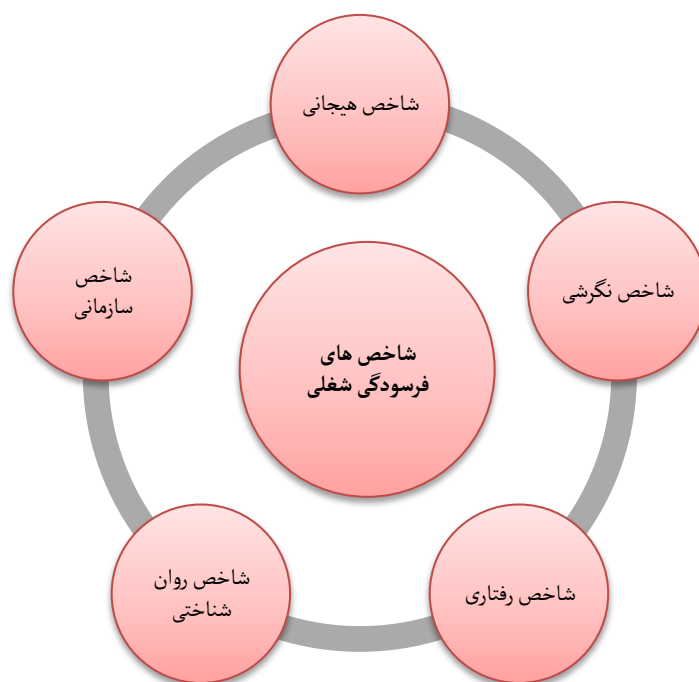
شاخص های هیجانی^۳: بی علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی تفاوتی، ملامت و بیزاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران.

³ Emotional Index

شاخص‌های نگرشی^۴: بی‌حوصلگی، بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار خود و سوءظن درباره این‌که قدر او را نمی‌دانند، گله‌مندی و بدگمانی؛ نارضایتی و نگرش منفی نسبت به خود، شغل و در کل نسبت به زندگی و احساس گناه و هراس از آینده.

شاخص‌های رفتاری^۵: می‌توان تخریب‌پذیر و پرخاشگر بودن، کناره‌جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و افزایش مشکلات با مسئولان، رؤسا و همکاران و خانواده را نام برد. شاخص‌های روان‌شناختی^۶: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، سردرد، اختلال در خوابیدن، اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر.

شاخص‌های سازمانی^۷: کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب‌رجوع، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی، افزایش تعداد موارد خلافتکاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار (به نقل از بهرامی، ۱۳۸۷).



شکل شاخص‌های فرسودگی شغلی

علل و عوامل فرسودگی شغلی

علل و عوامل زیادی باعث فرسودگی شغلی می‌شود که ما در اینجا فقط به دو عامل عمده که شامل عوامل محیطی یعنی جایی که فرسودگی شغلی در آنجا ممکن است اتفاق بیفتد و دیگری عوامل شخصیتی بدین معنی که چه کسی دچار فرسودگی شغلی می‌شود اشاره می‌کنیم.

عوامل محیطی

فرسودگی شغلی یک تجربه شخصی است که خاص محیط کاری است، تحقیقاتی که بیش از ۲۵ سال انجام شده نشان دهنده ارتباط عمده عوامل محیطی با پدیده فرسودگی شغلی است که البته عوامل محیطی به شرح ذیل می‌باشند:

⁴ Attitudinal Indicators

⁵ Behavioral indicators

⁶ Psychological factors

⁷ Institutional Index

ویژگی‌های شغلی

نتایج بدست آمده از تحقیقات محققان مبنی بر این است که فرسودگی شغلی نوعی واکنش به فشار است. تجربیات مربوط به حجم کار و فشار زمانی به طور هماهنگ و قوی با فرسودگی شغلی ارتباط دارند بخصوص از بُعد تحلیل یا فرسایش. این نتایج بدست آمده از طریق تجربیات خود گزارش دهی در مورد فرسودگی و هم ارزیابی عینی نیازها (مثل تعداد ساعات کار و تعداد مراجعان) تأیید شده است و همچنین همبستگی بالای ابهام نقش و تضاد نقش به اثبات رسیده. تضاد نقش وقتی اتفاق می‌افتد که با تضاد خواسته در شغل روبرو شویم، درحالی که ابهام نقش وقتی اتفاق می‌افتد که اطلاعات کافی در مورد چگونگی انجام بهتر کار یا حرفه وجود نداشته باشد. در تحلیلی کمی نیازهای شغلی دیگر به تنهایی مورد مطالعه قرار گرفتند، اما همبستگی آن‌ها هم به همین صورت است منابعی که در مطالعات به طور مبسوط مورد بررسی قرار گرفت حمایت اجتماعی است که با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. فقدان حمایت اجتماعی از طرف سرپرست بخصوص مهم است حتی بیشتر از حمایت همکاران و مجموع منابع شغلی دیگر کنترل و اطلاعات. فقدان بازخورد به طور هماهنگی با سه جزء تشکیل دهنده فرسودگی شغلی ارتباط دارد. فرسودگی شغلی همچنین در افرادی که مشکلات کمتری در تصمیم‌گیری‌ها دارند بیشتر است. همچنین مقدار آزادی عمل با فرسودگی شغلی همبستگی دارد، بنابراین هرچقدر ارتباط بیشتر باشد فرسودگی شغلی کمتر است.

ویژگی‌های سازمانی

در حالی که کار یک پرستار با بیماران در یک بیمارستان است و یا کار یک معلم با دانش آموزان در مدرسه است. بنابراین این مشاغل اغلب در یک سازمان بزرگ‌تر انجام می‌گیرد که شامل سلسله‌مراتب، مقررات، منابع و توزیع فضا می‌باشد. همه این عوامل می‌تواند تأثیرات دامن‌دار و مستمری داشته باشند بخصوص وقتی که توقعات و انتظارات عمده، آن‌ها را از عدالت و برابری دور می‌سازد که این مسئله به نوعی بر فرسودگی شغلی تأثیر می‌گذارد همچنین شرایط سازمانی به وسیله عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی شکل می‌گیرد. این بدین معنی است که سازمان‌ها دست‌خوش تغییرات و تحولات زیادی می‌شوند مثل کوچک شدن و ادغامات که همه این‌ها تأثیرات مهمی بر زندگی کارمندان سازمان‌ها دارد. همچنین توجه به مسائل رفاهی کارکنان و فرصت دادن به کارکنان در جهت تلاش برای بهتر شدن مهارت‌هایشان از عوامل مهم سازمانی هستند که بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد (حسینی، ۱۳۸۵).

ویژگی‌های حرفه‌ای:

کار در مورد فرسودگی شغلی در ابتدا از بخش مشاغل خدمات انسانی و آموزش شروع و رشد پیدا کرد و علت این توجه خاص به این مشاغل به دلیل درگیری عاطفی در شغلشان به صورت فشرده با دیگر افراد در نقش آموزش‌دهنده یا مراقبت‌کننده بوده. با تمرکز تحقیقات جدید به طور صریح به متغیرهای کار-عاطفه نشان داد که این عوامل عاطفی با واریانس‌های بالا در رده‌های بالا فرسودگی شغلی و استرس‌های شغلی بالا گزارش شده است. همچنین طبق مطالعه‌ای که بر روی پنج حرفه در دو کشور (آمریکا و هلند) انجام شد نتایج به دست آمده نشان داد نیم‌رخ‌های مشاغل در دو ملت مشابه بود. در نیم‌رخ مجریان قانون (افسران پلیس، نگهبانان زندان) نسبتاً سطح بالایی از بدبینی و عدم کارآیی و سطح پایینی از تحلیل و فرسایش مشخص گردید. پزشکان در دو کشور به وسیله سطح پایینی از فرسایش و بدبینی و سطح نسبتاً بالایی از عدم کارآیی مشخص شده است. نیم‌رخ کارمندان خدمات اجتماعی و مراکز بهداشت روانی از لحاظ ملیتی مختلف بود. در ایالات متحده، سطح بدبینی در خدمات اجتماعی نسبتاً بالا بوده، در حالی که در کشور هلند در یک حد متوسط است. کارکنان بهداشت روانی در ایالات متحده سطح پایین‌تری از فرسایش و بدبینی را تجربه کرده‌اند، اما در هلند سطح بالاتری را تجربه کرده‌اند.

ویژگی‌های فردی:

افراد به راحتی به محیط کار پاسخ نمی‌دهند، بلکه یکسری ویژگی‌های منحصر به فردی در این ارتباطات وجود دارد که در پاسخ‌دهی تأثیرگذار است این عوامل فردی شامل متغیرهای جمعیت شناختی (مثل سن یا تحصیلات رسمی)، ویژگی‌های شخصیتی ثابت و گرایش‌های مربوط به شغل است. چند مورد از این ویژگی‌های فردی با فرسودگی شغلی یک ارتباط را نشان

دادند. همچنین این ارتباط از نظر میزان تأثیرگذاری بر فرسودگی شغلی در حدود اندازه عوامل محیطی نمی‌باشد. به‌طوری که پیشنهاد شده فرسودگی شغلی بیشتر یک پدیده اجتماعی است تا یک پدیده فردی.

ویژگی‌های جمعیت شناختی:

از همه متغیرهای جمعیت شناختی که مورد مطالعه قرار گرفته، سن یکی از آن‌هایی است که همواره با فرسودگی شغلی ارتباط داشته در بین کارکنان جوان‌تر سطح فرسودگی شغلی نسبت به افرادی که دارای سنین بالای ۳۰ تا ۴۰ سال هستند بیشتر گزارش شده است. سن، نتایج بدست آمده مربوط به تجربیات شغلی را به هم می‌زند. جنس به عنوان یک متغیر جمعیت شناختی یک عامل قوی جهت پیش‌بینی فرسودگی شغلی نمی‌تواند باشد برخی مطالعات سطح بالاتری از فرسودگی شغلی را برای مردان گزارش کرده‌اند یک تحقیق کوچک اما در مورد تفاوت جنسی این بود که مردان اغلب سطح بیشتری از بدبینی را تجربه می‌کنند همچنین در برخی از مطالعات زنان سطح نسبتاً بیشتری از فرسایش را گزارش دادند این نتایج می‌تواند مربوط به قالب‌های نقش جنسی افراد باشد (رستمی، ۱۳۸۸).

عوامل شخصیتی:

مطالعات چندی در مورد ارتباط تیپ‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی انجام شده. افرادی که سطح پایینی از تحمل و استقامت را نشان داده‌اند، فرسودگی شغلی بیشتری را نشان دادند، بخصوص اینکه در جزء فرسایش، فرسودگی شغلی در بین افرادی که یک کانون کنترل بیرونی دارند نسبت به افرادی که دارای کانون کنترل درونی هستند بیشتر است. در مورد سبک‌های سازگاری و فرسودگی شغلی، کسانی هستند که سازگاری آن‌ها با حوادث تنش‌زا به‌صورت بی‌تفاوتی و روش تدافعی می‌باشد، در صورتی که سازگاری از نوع فعالانه و مقابله با فرسودگی شغلی به نسبت کمتری مرتبط است. تحقیقات نشان دادند که سطح پایین تحمل، عزت‌نفس پایین و کانون کنترل بیرونی و سبک سازگاری اجتنابی نیم‌رخ یک فرد مستعد استرس را تشکیل می‌دهند. تحقیق در مورد پنج جزء شخصیتی عمده نشان داد که فرسودگی شغلی با اجزاء تشکیل‌دهنده روان رنجوری مرتبط است روان رنجوری شامل ویژگی اضطراب، تنفر، افسردگی، کم‌رویی و آسیب‌پذیری همچنین علائم فرسودگی شغلی در بین افرادی که از نوع تیپ‌های احساسی هستند نسبت به تیپ‌های منطقی بیشتر است.

عوامل زمینه‌ساز و مرتبط با فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی، یک تجربه فردی و درعین‌حال مربوط به زمینه‌های کاری است. بنابراین، تحقیقات انجام شده در طول ۲۵ سال گذشته تمرکز خود را متوجه دو عامل مرتبط با فرسودگی شغلی نموده‌اند یعنی عوامل موقعیتی و ویژگی‌های فردی، که هر دو عامل ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. یکی از محققان در مقاله خود با عنوان تجویزی برای فرسودگی شغلی در بیان عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی تأکید بیشتری بر عوامل سازمانی دارد و عوامل زیر را معرفی می‌نماید:

تعارض نقش^۸: شخصی که مسئولیت‌های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می‌شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

ابهام نقش^۹: بعضی از افراد از انتظاری که از آن‌ها می‌رود آگاه نیستند. چنین افرادی، تنها می‌دانند که از آن‌ها انتظار می‌رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می‌توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان، بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری نمایند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می‌تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد. فرسودگی شغلی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می‌آید و پیامدی از فشار شغلی دائم و مکرر است.

^۸ Role Conflict

^۹ Role ambiguity

از دید نقش: بعضی افراد نمی‌توانند به پیشنهاد کاری و مسئولیت‌های فراوان و بیش از حدی که به آن‌ها می‌شود نه بگویند و در نتیجه، مسئولیت‌ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می‌نمایند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند (ناستی، ۱۳۸۷).

مدل‌های فرسودگی شغلی

مدل حفظ منابع: مدل حفظ منابع مدلی از فرسودگی شغلی است که فرض می‌کند استرس و فرسودگی شغلی وقتی اتفاق می‌افتد که افراد به وسیله آنچه که برای آن‌ها بارز است تهدید گردند. این تهدید ممکن است مربوط به نیازها و خواسته‌های شغلی باشد، یا از دست دادن منابع کاری (مثل بیکاری). تهدید منابع در ابتدا به عنوان یک منبع استرس‌زا عنوان می‌گردد. که این فقدان و تهدید مستمر منابع، به‌ویژه بعد از برخورد طولانی با منابع سرمایه‌گذاری در کار به فرسودگی شغلی می‌انجامد. به عبارتی مدل حفظ منابع این عقیده و نظر را در مورد استرس رشد می‌دهد که به درک اینکه چگونه استرس‌های جدی منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند، کمک می‌کند. نظریه اصلی در مدل حفظ منابع این است که نیازهای شغلی و منابع شغلی می‌توانند به طور متفاوتی باعث فرسودگی شغلی شوند، همچنین این مدل به تجربیات روان‌شناختی مختلف، از شکست و پیشرفت نیز می‌پردازد. عموماً افرادی که برایشان جلوگیری از شکست مهم‌تر است نسبت به افرادی که به دست آوردن موفقیت برایشان مهم است به فرسودگی بیشتری دچار می‌شوند. بنابراین نیازها احتمالاً منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند. لی و آشفورث^{۱۰} (۱۹۹۶) با تحلیل کردن فرسودگی شغلی، این نظر را تأیید کردند بدین معنی که آن‌ها نشان دادند که متغیرهایی مثل نیازهای شغلی (حجم کار- اضافه کار) ارتباط خیلی قوی‌تری با جزء تحلیل عاطفی فرسودگی شغلی دارند نسبت به متغیر منابع (حمایت اجتماعی). همچنین آن‌ها نشان دادند که متغیرهای نیاز گرایش کمتری را با اجزاء مسخ شخصیت و موفقیت فردی فرسودگی شغلی دارد، در حالی که متغیرهای منابع تا حدودی ارتباط خیلی قوی با آن دو جزء فرسودگی شغلی دارند. مدل حفظ منابع کمک می‌کند به درک اینکه چگونه فرسودگی شغلی منجر به نتایجی مثل موفقیت شغلی پایین و تعهد سازمانی می‌شود و در کل هابفول^{۱۱} (۱۹۸۸) با این مدل یک تئوری محکمی را ارائه داد که یک مدل کارا را فراهم آورد که بتواند هم علل به وجود آورنده فرسودگی شغلی و هم نتایجی که این پدیده به دنبال دارد را تبیین کند (امیری و همکاران، ۱۳۸۹).

نشانه‌های رفتاری

نشانه‌های رفتاری به دودسته تقسیم می‌شوند

دسته اول: نشانه‌هایی هستند که می‌توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است. این دسته شامل رفتارهایی است مثل خودداری از کار کردن، مصرف روزافزون مشروبات الکلی و دارو، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتارهای ستیزه‌جویانه در برابر همکاران یا اعضای خانواده و به طور کلی مشکل‌های میان فردی. دسته دوم: از نشانه‌های رفتاری، پیامدش به سازمان یا تشکیلات اداری برمی‌گردد، از جمله غیبت از کار، رها کردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری (بهروزی، ۱۳۸۰).

عامل‌های استرس شغلی در محیط کار

ویژگی‌های نقش

شناخت عامل‌های روان‌شناختی محیط کار را روشی می‌دانند که از آن راه می‌توان درک درستی از استرس شغلی به دست آورد. در این باره پژوهشگران به‌ویژه با استفاده از نظریه نقش سعی کرده‌اند مسائل مربوط به استرس را شناسایی کنند و دریابند که فشارهای ناشی از نقش تا چه اندازه دردید آمدن استرس شغلی تأثیر دارند. بنا بر نتیجه این پژوهش‌ها، چهار نوع ویژگی برای نقش برشمرده‌اند: ابهام نقش، گرانباری نقش، کم‌باری نقش و ناسازگاری نقش.

¹⁰ Lee and Shfvt

¹¹ Habfvl

ابهام نقش: یکی از عامل‌های محیط کار که ممکن است منجر به استرس شغلی شود، ابهام نقش نامیده شده است. ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگی‌های نقش چنین تعریف کرده‌اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره‌ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده‌اند (در نتیجه فرد نمی‌داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند). ابهام نقش درواقع زمانی به استرس منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت بازمی‌دارد.

گرانباری نقش: یکی دیگر از ویژگی‌های نقش که آن را منشأ دیگری برای استرس شغلی می‌دانند گرانباری نقش است. به این معنی که اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار استرس خواهد شد.

کم‌باری نقش: یکی دیگر از ویژگی‌های نقش را که در شغل‌های معینی موجب استرس در کارکنان می‌شود، کم‌باری نقش نامیده‌اند؛ یعنی وضعیتی که در آن از مهارت‌های شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی‌شود. به بیان دیگر، مهارت‌ها و توانایی‌های فرد کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می‌شوند. درحالی‌که گرانباری نقش گویای خواسته‌ای زیادی است (که به شاغل تحمیل می‌شود)، کم‌باری نقش حکم محدودیت و بازدارندگی را دارد. به طور کلی، می‌توان گفت که کم‌باری نقش زمانی پیامد ناخوشایند دارد که توان کارکنان بیش از آن باشد که برای شغل محول به آن‌ها لازم است.

ناسازگاری نقش: طی بررسی‌های انجام شده، علاوه بر ابهام نقش، ناسازگاری نقش را نیز عامل دیگری شناخته‌اند که ممکن است به استرس ناشی از کار منجر شود. می‌توان گفت ناسازگاری نقش زمانی رخ می‌دهد که تن دادن به مجموعه‌ای از الزام‌های شغلی با پذیرش مجموعه دیگری از الزام‌های شغلی، مغایر یا به کلی ناممکن است. مانند حسابدار شرکتی که از او خواسته شود حساب‌های خلاف واقع درست کند یا به اصطلاح حساب‌سازی کند تا مالیاتی را که به شرکت تعلق می‌گیرد، کاهش دهد (حسن‌زاده، ۱۳۸۹).

حمایت اجتماعی

امروزه حمایت اجتماعی^{۱۲} به عنوان یکی از مهم‌ترین تسهیل‌کننده‌های رفتار بهداشتی مورد توجه می‌باشد. حمایت اجتماعی، حمایت قابل‌پذیرش از طرف افراد دیگر، گروه‌ها و جامعه بزرگ‌تر است. حمایت اجتماعی به عنوان قوی‌ترین و نیرومندترین نیروی مقابله‌ای برای مواجهه‌ی موفقیت‌آمیز و آسان فرد در زمان درگیری با شرایط تنش‌زاست و تحمل مشکلات را برای فرد تسهیل می‌کند. حمایت اجتماعی مفهومی چندبعدی است که به اشکال و طرق مختلفی تعریف شده است. که اغلب برداشت حسی از آن شده و به کمکی که از سوی افراد دیگر در یک وضعیت سخت زندگی به فرد می‌شود، گفته می‌شود.

• یکی از اولین تعریف‌ها در این خصوص به کوب^{۱۳} (۱۹۸۹) بازمی‌گردد. وی حمایت اجتماعی را چنین تعریف می‌کند: اعتقاد شخصی که در نتیجه آن، فرد دوست داشته می‌شود، مورد احترام قرار می‌گیرد و ارزشمند می‌شود و به یک شبکه اجتماعی و تعهدات متقابل وصل می‌شود (به نقل از بهروزی، ۱۳۹۱).

• شولتز^{۱۴} (۲۰۰۴) حمایت اجتماعی را به عنوان یک منبع فراهم‌شده توسط دیگران، به عنوان امکاناتی برای مقابله با استرس، یا یک مبادله‌ای از منابع تعریف نمود (شولتز، ۲۰۰۴).

• سارافینو^{۱۵} (۱۹۹۸) حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه، و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان، و دیگران تعریف کرد (سارافینو، ۱۹۹۸).

• حمایت اجتماعی یک کمک دوجانبه است که سبب ایجاد خودپنداره مثبت^{۱۶}، خویشتن‌پذیری^{۱۷}، احساس عشق و حرمت نفس می‌شود و در همه این موارد به فرد فرصت خودشکوفایی و رشد را می‌دهد (ریاحی، ۱۳۸۰).

¹²social support

¹³ Kobe

¹⁴Schultz and Schwartz

¹⁵ Sarafynv

¹⁶Positive self-concept

¹⁷ Self-taking

• منظور از حمایت اجتماعی، قابلیت و کیفیت ارتباط با دیگران است که منابعی را در مواقع مورد نیاز فراهم می‌کنند (بخشانی، ۱۳۸۲).

• ساراسون^{۱۸} (۱۹۸۸) حمایت اجتماعی را مفهومی چندبعدی می‌داند که هر دو بُعد واقعی و تصویری را در بر می‌گیرد (علی پور، ۱۳۸۵).

انواع حمایت اجتماعی

دسته‌بندی‌های گوناگونی توسط پژوهشگران از مفهوم حمایت اجتماعی به‌عمل آمده است. در واقع، این دسته‌بندی‌ها در پاسخ به این سؤال بوده است که حمایت اجتماعی، به طور ویژه چه چیزی را برای یک شخص فراهم می‌آورد. سارافینو با جمع‌بندی نظرات برخی از پژوهشگران به دسته‌بندی حمایت اجتماعی در پنج مقوله حمایت عاطفی^{۱۹}، ارزشیابانه^{۲۰}، ابزاری یا ملموس^{۲۱}، اطلاعاتی^{۲۲}، و شبکه‌ای^{۲۳} پرداخت. درنتا و همکاران^{۲۴} (۲۰۰۶) بر اساس طبقه‌بندی ویلز (۱۹۸۵) حمایت اجتماعی را به سه دسته ی عاطفی، ابزاری و اطلاعاتی تقسیم‌بندی کرده‌اند. دیویسون^{۲۵} و همکاران (۱۳۸۴) از حمایت اجتماعی ساختاری^{۲۶} و کارکردی^{۲۷} نام برده‌اند. دفتر اروپایی سازمان بهداشت (۱۳۸۰) حمایت اجتماعی را در چهار مقوله عاطفی، اطلاعاتی، ابزاری و ارزشیابانه دسته‌بندی کرده‌اند. هم‌چنین گاجل و همکاران (۱۳۷۷) در طبقه‌بندی حمایت اجتماعی به حمایت ارزشیابانه، اطلاعاتی، همراهی اجتماعی و ابزاری اشاره کرده‌اند. در مجموع رایج‌ترین انواع حمایت اجتماعی که توسط پژوهشگران معرفی شده و در تحقیقات متعددی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، شامل سه مقوله:

حمایت اجتماعی عاطفی: حمایت عاطفی به معنی در دسترس داشتن فردی برای تکیه کردن و اعتماد داشتن به وی، به هنگام نیاز می‌باشد (درنتا و همکاران^{۲۸}، ۲۰۰۶). حمایت اجتماعی عاطفی دربردارنده احساس همدلی، مراقبت و توجه، و علاقه نسبت به یک شخص است. این نوع از حمایت می‌تواند شخص را به داشتن احساس راحتی و آسایش، اطمینان، تعلق داشتن، و مورد محبت قرار داشتن به هنگام فشار و تنش مجهز نماید و به مواردی اشاره دارد که باعث می‌شود افراد احساس کنند مورد حمایت هستند. چنین حمایتی غالباً به شکل غیرملموس است و کمک می‌کند که حس ارزشمندی در افراد تقویت شود.

حمایت اجتماعی ابزاری: حمایت ابزاری به کمک‌های مادی، عینی و واقعی دریافت شده توسط یک فرد از سوی دیگران اطلاق می‌گردد. این نوع حمایت به افراد کمک می‌کند تا نیازهای روزانه خود را تأمین کند و شامل عناصری از کمک‌های مادی و عینی نظیر قرض دادن پول، کمک کردن در نظافت منزل، جابه‌جایی و حرکت کردن است. کمک ابزاری به کنش‌های ارائه شده از سوی دیگران گفته می‌شود که به افراد کمک می‌کند تا مسئولیت‌های معمولی و روزمره خود، مثل نگهداری از بچه، تعهدات مالی و مسائل مربوط به کار را انجام دهند (سارافینو، ۱۹۹۸).

اثرات مطلوب حمایت اجتماعی

راتوس معتقد است که حمایت اجتماعی اثرات نامطلوب استرس شغلی را از پنج طریق، تعدیل و تضعیف می‌کند: توجه عاطفی: شامل گوش دادن به مشکلات افراد و ابراز احساسات همدلی، مراقبت، فهم و قوت قلب دادن. یاری‌رسانی: یعنی ارائه خدمات و یاری، که به رفتار انطباقی و سازگاران می‌انجامد.

¹⁸ Sarason

¹⁹ Emotional support

²⁰ evaluative

²¹ Or tangible tool

²² Information

²³ network

²⁴ Deranta et all

²⁵ Davison

²⁶ Structure

²⁷ Functional

²⁸ Drentea, Patricia et al

راک خواه (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و حمایت اجتماعی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان پرداخت. نتایج این پژوهش نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین حمایت اجتماعی با ابعاد فرسودگی تحصیلی وجود دارد.

بیانی (۱۳۹۳) در پژوهشی به نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی پرداخت. یافته‌ها نشان داد که استرس شغلی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت به صورت مثبت و معنادار و احساس کفایت شخصی به صورت منفی و معنادار سلامت روانی را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین واسطه‌ی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی در رابطه بین استرس شغلی و سلامت روانی مشاهده شد. نتایج نشان دادند که استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان سلامت روانی آن‌ها را به خطر می‌اندازد. مراقی (۱۳۹۳) در پژوهشی به رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که رابطه‌ی معناداری بین ابعاد تعارض نقش و ابهام نقش با عملکرد شغلی کارکنان وجود دارد که این رابطه غیرمستقیم و ناقص است.

مهدی نیا (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی نقش عوامل استرس‌زای محیط کار بر افزایش فرسودگی شغلی کارکنان در یک محیط صنعتی پرداخت. یافته‌ها نشان داد که در این مطالعه، از نظر ابعاد فرسودگی شغلی، ۱۷/۴٪ دارای مسخ شخصیت متوسط و زیاد، ۱۹/۵٪ خستگی عاطفی متوسط و زیاد، ۱۵/۸٪ عملکرد فردی ضعیفی داشتند. همچنین هیچ فردی در محدوده استرس شغلی شدید قرار نداشت. بین متغیرهای فردی (ابتلا به بیماری مزمن، حادثه، تحصیلات و سابقه کار) با فرسودگی شغلی، ارتباط معنی‌داری وجود داشت. چهار حیطه استرس شغلی (شامل: ارتباط، تقاضا، نقش و تغییرات) دارای بیشترین تأثیر بر روی افزایش فرسودگی شغلی بودند. طبق نتایج این مطالعه، عدم وجود ارتباطات دوستانه در محیط کار، خصوصیات و حجم کار، عدم آشنایی فرد با اهداف سازمان و وظایف خود، همچنین عدم آشنایی فرد از جایگاه نقش خود در سازمان، نحوه سازماندهی کارکنان و تغییرات کار به ترتیب از مهم‌ترین عوامل استرس‌زا بوده که بر ایجاد و افزایش فرسودگی شغلی تأثیر گذارند.

در پژوهش دیگری که توسط سیسلاک و همکاران^{۲۹} (۲۰۱۱) بر روی افسران پلیس انجام شد، تأثیر استرس شغلی، سبک‌های مقابله و حمایت اجتماعی مربوط به شغل بر روی فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفت. نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر نشان داد که سبک مقابله هیجان مدار رابطه مثبتی با فرسودگی عاطفی و رابطه منفی با پیشرفت فردی دارد. در حالی که سبک مقابله هیجان مدار و حمایت اجتماعی مربوط به شغل انجام می‌شود. علاوه بر این، حمایت اجتماعی فقط در افرادی که از استقامت زیادی برخوردارند، رابطه منفی با مسخ شخصیت دارد و سطح استرس بالای شغلی می‌تواند در افرادی که استقامت پایینی دارند، سبک مقابله هیجان مدار را پیش‌بینی کند.

تعاریف مفهومی و عملیاتی

ابهام نقش (تعریف مفهومی): 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 به وسیله همکاران یا سرپرست حاصل می‌شود. به هر دلیلی که باشد، حاصل تضاد و ابهام نقش فشار شغلی برای فرد است (برومند ۱۳۷۴). بیوکامپ و همکاران^{۳۰} (۲۰۰۲) ابهام نقش به وضعیت شغلی معینی گفته می‌شود که در آن پاره‌ای از اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور نامطلوب، نارسا یا گمراه کننده‌اند.

حمایت اجتماعی (تعریف مفهومی): یکی از اولین تعاریف‌ها در این خصوص به کوپ^{۳۱} (۱۹۸۹) بازمی‌گردد. وی حمایت اجتماعی را چنین تعریف می‌کند: اعتقاد شخصی که در نتیجه آن، فرد دوست داشته می‌شود، مورد احترام قرار می‌گیرد و ارزشمند می‌شود و به یک شبکه اجتماعی و تعهدات متقابل وصل می‌شود (به نقل از بهروزی، ۱۳۹۱). حمایت اجتماعی یک کمک دوجانبه است که سبب ایجاد خودپنداره مثبت، خویشتن‌پذیری، احساس عشق و حرمت نفس می‌شود و در همه این موارد به فرد فرصت خود شکوفایی و رشد را می‌دهد (ریاحی، ۱۳۸۰).

حمایت اجتماعی (تعریف عملیاتی): منظور از حمایت اجتماعی در این پژوهش نمره‌ای است که از پرسشنامه حمایت اجتماعی فیلیپس (SS-A)^{۳۲} کسب می‌شود.

²⁹ Sislak at all

³⁰ Beauchamp

³¹ Koob

³² The Social Support Appraisals

در عصر کنونی همگان معتقدند هدف از آموزش و پرورش، تنها انتقال میراث فرهنگی و تجارب بشری به نسل جدید نیست بلکه رسالت آموزش و پرورش، ایجاد تغییرات مطلوب در نگرش‌ها، شناخت‌ها و در نهایت رفتار انسان‌ها است. بنابراین شایسته است معلم به عنوان کسی که داعیه آدم سازی دارد و به عنوان کسی که جان و دل دانش آموزان در اختیار اوست مورد عنایت و توجه قرار گیرد و بهداشت روانی او پیوسته مدنظر باشد. همان‌طور که افراد شاغل در هر سازمان با استرس‌ها، فشارها و مشکلات مختلفی روبرو هستند و از عوارض آن رنج می‌برند، معلمان نیز با استرس‌های مختلفی مواجه هستند. یکی از نتایج این استرس‌ها بروز فرسودگی شغلی در میان آن‌ها است. مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار به وسیله هربرت فروندنبرگر^{۳۳} مطرح شد. فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، روانی و هیجانی است که منجر به ایجاد روحیه‌ی پایین، نگرش منفی نسبت به ارباب رجوع، نگرش تمسخرآمیز نسبت به پیشرفت‌های شغلی و کاهش کارایی فرد می‌شود (اعتمادی، ۱۳۸۷).

در این پدیده، افراد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان و شغل خود پیدا می‌کنند و به تدریج در ایفای وظایفشان احساس کاهش شایستگی می‌کنند. نشانه‌ی فرسودگی شغلی نوعاً یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است واقعاً به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. از ویژگی‌های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن، به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گیرد. اگر این اعتقاد را مطرح شود که یکی از وظایف هر مدیر لایق، دورنگر و کاردان، تأمین بهداشت روانی کارکنان در سازمان می‌باشد، سخنی دور از انتظار نگفته‌ایم. شایسته است که مدیران به این وظیفه با احساس مسئولیت و تعمق بیشتری توجه کنند (ساعتچی، ۱۳۸۰).

یکی از عواملی که سلامت معلمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، استرس شغلی^{۳۴} است. استرس شغلی نه تنها سلامت جسمی، بهزیستی و روان شناختی معلمان را تهدید می‌کند، بلکه بر روی دانش آموزان و محیط یادگیری نیز اثر منفی می‌گذارد. لازاروس^{۳۵} استرس شغلی^{۳۶} را کنش متقابل بین شرایط محیط و ویژگی‌های فردی شاغل می‌داند، به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید (راس^{۳۷}، ۱۹۹۵). گرینبرگ^{۳۸} معتقد است که استرس زیاد شغلی منجر به فرسودگی شغلی می‌شود. زمانی که فرد استرس زیاد، مداوم و کنترل نشده در محیط کار تجربه می‌کند؛ تقاضای محیط کارش بیش از حد توانایی فرد باشد و نتواند به اهداف خویش برسد و همچنین افرادی که آستانه تحمل پایینی دارند و توانایی مقابله با استرس را ندارند بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند (گرینبرگ، ۲۰۰۲). در نتیجه فرسودگی شغلی در درازمدت منجر به دست کشیدن از کار، غیبت، روحیه پایین، عزت نفس پایین و افزایش اضطراب می‌شود. اگر به علائم فرسودگی شغلی توجه نشود و درمانی برای آن صورت نگیرد هم فرد و هم سازمانی که فرد در آن کار می‌کند تحت تأثیر آن قرار می‌گیرد (ماسلاچ و همکاران^{۳۹}، ۲۰۰۱). یک تحلیل از اطلاعات جمع‌آوری شده از مطالعات طولی درباره معلمان و مدیران مدارس در کانادا نشان داد که فرسودگی شغلی به طور قابل ملاحظه‌ای سبب کاهش خشنودی شغلی می‌گردد (مهداد، ۱۳۸۱).

یکی دیگر از متغیرهای مهم اثرگذار بر فرسودگی شغلی معلمان که مورد بررسی قرار می‌گیرد، حمایت اجتماعی است. حمایت اجتماعی عاملی است که موجب خود پنداره مثبت و احساس امنیت بیشتر می‌گردد و در نتیجه امکان رشد و خود شکوفایی برای فرد فراهم می‌شود. پژوهشگران عقیده دارند که حمایت اجتماعی، افراد را برای مقابله با مشکلات آماده می‌کند و باعث تقویت رفتارهای مثبت و سازگارانه می‌شود. تأمین حمایت اجتماعی در جلوگیری از فرسودگی شغلی آثار پیشگیرانه درمانی دارد. انسان در طول زندگی نیازمند محیطی صمیمی و دوستانه است که حامی او باشد. حمایت اجتماعی

³³ Herbert Freudenberger

³⁴ Job stress

³⁵ Lazaross

³⁶ Job stress

³⁷ Rass

³⁸ Grinberg

³⁹ Maslach et all

منابعی را در ساختار اجتماعی برای ارضاء نیازهای فردی و سازمانی در جهت تأمین عزت نفس، ارزش ها، ارتباط، احترام و اطاعت متقابل می آورد (راک خواه، ۱۳۹۱). در این بین سیستم های آموزشی که تأمین کننده نیروی انسانی آینده ی جامعه هستند از اهمیت والایی برخوردار می باشند. بی شک یکی از مهم ترین عناصر سیستم آموزش عنصر فردی «انسانی» می باشد و معلمان از مهم ترین آن ها می باشند و نقش والایی در کارآیی و اثربخشی سیستم آموزشی دارند.

در عصر کنونی همگان معتقدند هدف از آموزش و پرورش، تنها انتقال میراث فرهنگی و تجارب بشری به نسل جدید نیست بلکه رسالت آموزش و پرورش، ایجاد تغییرات مطلوب در نگرش ها، شناخت ها و در نهایت رفتار انسان ها است. بنابراین شایسته است معلم به عنوان کسی که داعیه آدم سازی دارد و به عنوان کسی که جان و دل دانش آموزان در اختیار اوست مورد عنایت و توجه قرار گیرد و بهداشت روانی او پیوسته مدنظر باشد. همان طور که افراد شاغل در هر سازمان با استرس ها، فشارها و مشکلات مختلفی روبرو هستند و از عوارض آن رنج می برند، معلمان نیز با استرس های مختلفی مواجه هستند. یکی از نتایج این استرس ها بروز فرسودگی شغلی در میان آن ها است. مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار به وسیله هربرت فروندبرگر^{۴۰} مطرح شد. فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، روانی و هیجانی است که منجر به ایجاد روحیه ی پایین، نگرش منفی نسبت به ارباب رجوع، نگرش تمسخرآمیز نسبت به پیشرفت های شغلی و کاهش کارآیی فرد می شود (اعتمادی، ۱۳۸۷).

در این پدیده، افراد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان و شغل خود پیدا می کنند و به تدریج در ایفای وظایفشان احساس کاهش شایستگی می کنند. نشانه ی فرسودگی شغلی نوعاً یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است واقعاً به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. از ویژگی های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن، به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره وری مورد تأکید قرار گیرد. اگر این اعتقاد را مطرح شود که یکی از وظایف هر مدیر لایق، دورنگر و کاردان، تأمین بهداشت روانی کارکنان در سازمان می باشد، سخنی دور از انتظار نگفته ایم. شایسته است که مدیران به این وظیفه با احساس مسئولیت و تعمق بیشتری توجه کنند (ساعتچی، ۱۳۸۰).

یکی از عواملی که سلامت معلمان را تحت تأثیر قرار می دهد، استرس شغلی^{۴۱} است. استرس شغلی نه تنها سلامت جسمی، بهزیستی و روان شناختی معلمان را تهدید می کند، بلکه بر روی دانش آموزان و محیط یادگیری نیز اثر منفی می گذارد. لازاروس^{۴۲} استرس شغلی^{۴۳} را کنش متقابل بین شرایط محیط و ویژگی های فردی شاغل می داند، به گونه ای که خواسته های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن ها برآید (راس^{۴۴}، ۱۹۹۵). گرینبرگ^{۴۵} معتقد است که استرس زیاد شغلی منجر به فرسودگی شغلی می شود. زمانی که فرد استرس زیاد، مداوم و کنترل نشده در محیط کار تجربه می کند؛ تقاضای محیط کارش بیش از حد توانایی فرد باشد و نتواند به اهداف خویش برسد و همچنین افرادی که آستانه تحمل پایینی دارند و توانایی مقابله با استرس را ندارند بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می گیرند (گرینبرگ، ۲۰۰۲). در نتیجه فرسودگی شغلی در درازمدت منجر به دست کشیدن از کار، غیبت، روحیه پایین، عزت نفس پایین و افزایش اضطراب می شود. اگر به علائم فرسودگی شغلی توجه نشود و درمانی برای آن صورت نگیرد هم فرد و هم سازمانی که فرد در آن کار می کند تحت تأثیر آن قرار می گیرد (ماسلاچ و همکاران^{۴۶}، ۲۰۰۱). یک تحلیل از اطلاعات جمع آوری شده از مطالعات طولی درباره معلمان و مدیران مدارس در کانادا نشان داد که فرسودگی شغلی به طور قابل ملاحظه ای سبب کاهش خشنودی شغلی می گردد (مهداد، ۱۳۸۱).

⁴⁰ Herbert Freudenberger

⁴¹ Job stress

⁴² Lazaross

⁴³ Job stress

⁴⁴ Rass

⁴⁵ Grinberg

⁴⁶ Maslach et all

از جمله متغیرهای مهم اثرگذار بر فرسودگی شغلی معلمان که مورد بررسی قرار می‌گیرد، حمایت اجتماعی است. حمایت اجتماعی عاملی است که موجب خود پنداره مثبت و احساس امنیت بیشتر می‌گردد و در نتیجه امکان رشد و خود شکوفایی برای فرد فراهم می‌شود. پژوهشگران عقیده دارند که حمایت اجتماعی، افراد را برای مقابله با مشکلات آماده می‌کند و باعث تقویت رفتارهای مثبت و سازگارانه می‌شود. تأمین حمایت اجتماعی در جلوگیری از فرسودگی شغلی آثار پیشگیرانه درمانی دارد. انسان در طول زندگی نیازمند محیطی صمیمی و دوستانه است که حامی او باشد. حمایت اجتماعی منابعی را در ساختار اجتماعی برای ارضاء نیازهای فردی و سازمانی در جهت تأمین عزت نفس، ارزش‌ها، ارتباط، احترام و اطاعت متقابل می‌آورد (راک خواه، ۱۳۹۱). در این بین سیستم‌های آموزشی که تأمین کننده نیروی انسانی آینده جامعه هستند از اهمیت والایی برخوردار می‌باشند. بی شک یکی از مهم ترین عناصر سیستم آموزش عنصر فردی «انسانی» می‌باشد و معلمان از مهم ترین آن‌ها می‌باشند و نقش والایی در کارآیی و اثربخشی سیستم آموزشی دارند.

روش تحقیق

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی 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 تعداد جامعه آماری و نمونه آماری را به تفکیک جنسیت، نشان می‌دهد.

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 جمع‌آوری اطلاعات

پرسشنامه استرس شغلی (HSE) به وسیله سازمان اجرایی ایمنی و بهداشت انگلستان تدوین گردید. این پرسشنامه دارای ۳۵ سؤال می‌باشد که شامل یک طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای (همواره، اغلب، بعضی اوقات، به ندرت و هرگز) می‌باشد. نمرات سؤالات هر آیتم بیانگر مقدار اندازه‌گیری شده هر آیتم می‌باشد که دارای دامنه تغییرات ۱ تا ۵ می‌باشد که در آن ۱ حالت نامطلوب و ۵ حالت مطلوب آن می‌باشد. 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 می‌دهد. 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 (تصنیف) 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^{۴۷} (۱۹۸۶) تدوین شده است. این پرسشنامه بر پایه نظریه کوب^{۴۸} درباره حمایت اجتماعی قرار دارد. این پرسشنامه دارای ۲۳ سؤال است که سه حیطه‌ی حمایت اجتماعی را می‌سنجد. خانواده (۸ ماده)، دوستان (۷ ماده)، سایرین (۸ ماده) می‌باشد. برای این پرسشنامه دو نوع نمره‌گذاری تدوین شده است. یکی فرم بلی و خیر که به هر پاسخ بلی نمره یک و به هر پاسخ خیر نمره صفر داده می‌شود. دیگری فرم لیکرت چهارگزینه‌ای است که از کاملاً موافقم نمره ۴، موافقم نمره ۳، مخالفم نمره ۲، کاملاً مخالفم نمره ۱، محاسبه می‌گردد. 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) نمره‌گذاری به صورت معکوس می‌باشد. 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 دانش‌آموزی ۰/۷۰ به دست آورد. همچنین پایایی آزمون باز آزمون این پرسشنامه در دانش‌آموزان پس از شش هفته ۰/۸۱ بود. در یک مطالعه دیگر نیز آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۸۱ به دست آمد (خوش‌کنش و همکاران، ۱۳۸۹).

پایایی این پرسشنامه توسط پژوهشگر با دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن (تصنیف) به دست آمد که عبارت‌اند از: حمایت اجتماعی (۰/۷۴۷ - ۰/۶۹۴)، حمایت دوستان (۰/۷۵۲ - ۰/۶۵۷)، حمایت خانواده (۰/۷۵۹ - ۰/۶۴۹)، حمایت سایرین (۰/۷۴۱ - ۰/۶۴۰).

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 دو نیمه کردن (تصنیف) 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.

⁴⁷ Vaux, Phillips, Holly, Thomson, Williams & Stewart

⁴⁸ Cobb

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. (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 همسرانشان 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.

بحث و نتیجه‌گیری

براساس جدول ۳-۴ ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین مؤلفه حمایت مدیران و سرپرستان 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 حمایت مدیران و سرپرستان از دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

پس (بین مؤلفه حمایت مدیران و سرپرستان از ابعاد استرس شغلی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد.) تأیید می‌شود.

بین ابعاد حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد.

جدول همبستگی پیرسون بین حمایت اجتماعی و ابعاد آن و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول

فرسودگی شغلی در دبیران متوسطه شهرستان دزفول					متغیر ملاک (وابسته) متغیر پیش‌بین (مستقل)	
نتیجه آزمون	تعداد	سطح خطا (α)	سطح معناداری (P)	ضریب همبستگی پیرسون (r)		
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۱	-۰/۲۵۲**	فراوانی	حمایت اجتماعی
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۱	-۰/۲۳۱**	شدت	
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۱	-۰/۲۲۸**	فراوانی	دوستان
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۸	-۰/۱۸۶**	شدت	
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۲	-۰/۲۱۸**	فراوانی	خانواده
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۱۶	-۰/۱۷۱*	شدت	
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۸	-۰/۱۸۷**	فراوانی	سایرین
H_0 رد	۲۰۰	۰/۰۵	۰/۰۰۶	-۰/۱۹۴**	شدت	

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

براساس جدول ۴-۵ ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین حمایت اجتماعی 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 با اطمینان ۹۵٪ نتیجه می‌گیریم که هرچه حمایت اجتماعی از دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

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

همچنین براساس جدول ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین حمایت اجتماعی از بعد دوستان 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 با اطمینان ۹۵٪ نتیجه می‌گیریم که هرچه حمایت اجتماعی از بعد دوستان در دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

پس (بین حمایت اجتماعی از بعد دوستان و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد.) تأیید می‌شود.

براساس جدول ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین حمایت اجتماعی از بعد خانواده 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 منفی است وجود رابطه معکوسی را می‌پذیریم. یعنی با اطمینان $0/95$ نتیجه می‌گیریم که هرچه حمایت اجتماعی از بعد خانواده در دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

پس (بین حمایت اجتماعی از بعد خانواده و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد). تأیید می‌شود.

براساس جدول ملاحظه می‌شود، مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین حمایت اجتماعی از بعد سایرین 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 منفی است وجود رابطه معکوسی را می‌پذیریم. یعنی با اطمینان $0/95$ نتیجه می‌گیریم که هرچه حمایت اجتماعی از بعد سایرین در دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) آنان را به همراه خواهد داشت.

پس (بین حمایت اجتماعی از بعد سایرین و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه وجود دارد). تأیید می‌شود.

بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد. یافته‌های استنباطی نشان داد که مقدار آزمون همبستگی پیرسون بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. لذا فرض صفر رد می‌شود و آزمون معنادار می‌باشد. چون مقدار همبستگی منفی است وجود رابطه معکوس را می‌پذیریم. یعنی با اطمینان $0/95$ نتیجه می‌گیریم که هرچه حمایت اجتماعی از دبیران متوسطه شهرستان دزفول بیشتر باشد، کاهش فرسودگی شغلی آنان را به همراه خواهد داشت. پس فرضیه پژوهش (بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول رابطه معناداری وجود دارد) تأیید می‌شود.

یکی دیگر از متغیرهای اثرگذار بر فرسودگی شغلی، که در پژوهش‌ها به آن پرداخته شده است حمایت اجتماعی می‌باشد. نتایج پژوهش‌های موسوی (۱۳۸۹)، حقیقی (۱۳۹۰)، راک خواه (۱۳۹۱)، مظلومی (۱۳۹۲) دال بر این موضوع دارند. بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت یعنی هرچه میزان هر یک از این متغیرها افزایش یابد موجب ابتلا به فرسودگی شغلی در بین کارمندان در سازمان‌ها می‌شود.

این یافته با نتایج پژوهش‌های موسوی (۱۳۸۹)، حقیقی (۱۳۹۰)، راک خواه (۱۳۹۱)، مظلومی (۱۳۹۲)، صاحب‌الزمانی (۱۳۸۸)، پیامی (۱۳۷۹) و پیتر^{۴۹} (۲۰۰۲) همخوانی دارد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که حمایت اجتماعی یک متغیر مهم محیطی در تبیین فرسودگی شغلی معلمان است. حمایت اجتماعی تأثیری عمیق بر رفتار روزمره معلمان می‌گذارد. معلمان بر اثر کار شدید و مشکلاتی که در روابط بین فردی در مدرسه با مدیر و دیگر همکاران پیدا می‌کنند می‌تواند خستگی آن‌ها را به دنبال داشته باشد. اگر معلمی خستگی جدی داشته باشد، از لحاظ هیجانی خسته، تحریک‌پذیر و ناامید خواهد شد و عملکرد شغلی نامطلوبی را از خود نشان خواهد داد. حمایت اجتماعی انواع گوناگونی دارد که هر یک از آن‌ها می‌توانند در حل مشکلات معلمان دریافت‌کننده حمایت مؤثر باشند. برای مثال، اگر معلمی در مورد مشکلی که برای او به وجود آمده است، به تنهایی نتواند آن مشکل را حل کند، خانواده، دوستان و دیگر افراد می‌توانند با ارائه اطلاعات صحیح و روشن کردن مسئله در تصمیم‌گیری به او کمک کنند و یا اینکه از لحاظ مادی و مالی به او یاری رسانند. عدم دریافت حمایت اجتماعی کافی و به موقع توسط فرد دریافت‌کننده حمایت در مواقع ضروری، می‌تواند به مشکلاتی برای فرد بینجامد و آثار منفی متعددی مانند دست کشیدن از کار، غیبت، روحیه پایین، عزت‌نفس پایین و افزایش اضطراب به دنبال دارد. تأمین حمایت اجتماعی در جلوگیری از فرسودگی شغلی آثار پیشگیرانه درمانی دارد. هر چه معلمان از حمایت سازمانی بیشتری برخوردار باشند بر عملکردشان تأثیر می‌گذارد و موجب افزایش کارایی آن‌ها می‌شود و به نتایج مطلوب برای معلمان (افزایش روحیه و خلق مثبت، افزایش رضایت شغلی) و برای سازمان (افزایش تعهد عاطفی و عملکرد،

کاهش جابجایی و نقل انتقالات شغلی) منجر می‌گردد. از نتایج بدست آمده می‌توان چنین استنباط کرد که با ایجاد سیستم‌های قوی در محیط کار و خارج از آن از عوارض جدی و کمی و کیفی فرسودگی شغلی معلمان جلوگیری کرد. با برقراری ارتباط صحیح و مطلوب با معلمان ضمن تدوین استراتژی‌های حمایت رسمی و غیررسمی، محیط مناسبی را برای ارائه فعالیت‌های حرفه‌ای معلمان فراهم سازند.

طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون، ضریب همبستگی چند متغیری برای ترکیب خطی استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول، در سطح $0/05$ معنادار می‌باشد. بنابراین فرضیه چهارم تأیید می‌گردد. با توجه به مقدار ضریب تعیین، مشخص شده که 15 درصد واریانس فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول توسط متغیرهای پیش بین (استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی) قابل تبیین می‌باشد. همچنین از میان متغیرهای استرس شغلی، تعارض و ابهام نقش و حمایت اجتماعی به عنوان متغیرهای پیش بین، متغیر ابهام نقش با مقدار $t=3/76$ و سطح معناداری $p=0/001$ ، متغیر حمایت اجتماعی با مقدار $t=-2/52$ و سطح معناداری $p=0/012$ در سطح $0/05$ معنی‌دار می‌باشد پس در پیش‌بینی کنندگی برای فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول نقش خوبی ایفا می‌کنند.

از طرفی طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله‌ای متغیر ابهام نقش در گام ۱ و متغیرهای ابهام نقش و حمایت اجتماعی در گام دوم و حمایت اجتماعی از بُعد دوستان در گام سوم بهترین پیش‌بینی کننده برای فرسودگی شغلی (فراوانی) دبیران متوسطه شهرستان دزفول نقش خود را به‌خوبی ایفا کرده‌اند. همچنین طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله‌ای متغیر کنترل در گام ۱، متغیرهای کنترل و ابهام نقش در گام دوم و متغیرهای کنترل و ابهام نقش، حمایت اجتماعی از بُعد سایرین در گام سوم بهترین پیش‌بینی کننده برای فرسودگی شغلی (شدت) دبیران متوسطه شهرستان دزفول، نقش خود را به‌خوبی ایفا کرده‌اند. این اولویت‌بندی نشان از قدرت پیش‌بینی کنندگی هر کدام از متغیرها نسبت به متغیرهای دیگر برای پیش‌بینی کنندگی فرسودگی شغلی دبیران متوسطه شهرستان دزفول دارد.

همچنین پژوهش حاضر نشان داد که بین حمایت اجتماعی 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 دانش آموزان 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. به دلیل تعداد پایین نمونه، جنسیت در این پژوهش کنترل نشد.
 ۲. 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.
- انگیزه‌ی شرکت‌کنندگان در تحقیقات پرسشنامه‌ای؛ بدین‌صورت که غالباً افراد حاضر نیستند برای تکمیل پرسشنامه‌ها وقت و دقت کافی صرف کنند و ایجاد انگیزه‌ی درونی برای همه‌ی افراد در همه‌ی موقعیت‌ها مشکل است و از طرفی امکانات لازم جهت ایجاد انگیزه‌ی بیرونی هم در اختیار محققان و دانش آموزان نیست و این به‌طور حتم از روایی نتایج خواهد کاست.

منابع و مراجع

- [۱] امیری، م. و م. اسدی، ۱۳۸۹، بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۷، بهار ۱۳۹۰، صفحه ۲۶-۲۰.
- [۲] احمدی، س.ح، ۱۳۸۵، بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقطع‌های سه‌گانه شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت‌معلم تهران، صفحه ۳۷-۳۰.
- [۳] اعتقادی، غ، ۱۳۸۵، بررسی علل فرسودگی در کارکنان، فصلنامه مدیریت اسلامی، شماره ۲، صفحه ۲۴-۱۸.
- [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] 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 توان‌بخشی.
- [۶] 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.
- [۷] بهرامی، ف، ۱۳۸۷، بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه مشاوره شغلی، شماره ۲، صفحه ۳۲-۲۷.
- [۸] برومند، زهرا (۱۳۷۵): مدیریت رفتار سازمانی، انتشارات پیام نور.
- [۹] باقری، ن، ۱۳۸۳، عوامل مؤثر بر استرس شغلی، توسعه مدیریت، شماره ۶۲.
- [۱۰] بهروزی، ع، ۱۳۸۰، استرس در کار، فصلنامه اصول بهداشت روانی، شماره ۹ و ۱۰، صفحه ۲۷-۲۳.
- [۱۱] بهرام زاده، ح، ۱۳۸۲، عوامل استرس شغلی در محیط کار، مدیریت شماره ۷۲-۷۱.
- [۱۲] بیانی، ع، ۱۳۹۳، نقش استرس شغلی و فرسودگی شغلی بر سلامت روانی معلمان ابتدایی، فصلنامه علمی پژوهشی آموزش بهداشت و ارتقای سلامت، دوره دوم، شماره ۱۴، صفحه ۲۲-۱۷.
- [۱۳] بهروزی، ن، ۱۳۹۱، رابطه کمال‌گرایی، استرس ادراک شده و حمایت اجتماعی بر فرسودگی تحصیلی، مجله راهبرد فرهنگ، شماره ۲۰، صفحه ۱۳-۸.
- [۱۴] بخشانی، ن، ۱۳۸۲، ارتباط حمایت اجتماعی ادراک شده و رویدادهای استرس‌زا، فصلنامه اندیشه و رفتار، سال نهم، شماره ۲، صفحه ۲۶-۲۱.
- [۱۵] بخشی‌پور، ع، ۱۳۸۴، بررسی رابطه میان رضایت از زندگی و حمایت اجتماعی، فصلنامه اصول بهداشت روانی، سال ۷، شماره ۲۷، صفحه ۲۰-۱۴.
- [۱۶] چرنیس، ف، ۱۹۸۴، فرسودگی شغلی، ترجمه علی مسعودی، ۱۳۸۸، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی، شماره ۲۳، صفحه ۳۰-۲۵.
- [۱۷] حقیقی، م. و ا. رحیمی، ۱۳۸۴، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، ترمه، چاپ چهارم.
- [۱۸] حق‌شناس، ع. و ح. سامعی، ۱۳۸۰، فرهنگ معاصر هزاره، تهران، فرهنگ معاصر، ۱۳۸۰.
- [۱۹] 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.
- [۲۰] حسن‌زاده، ح، ۱۳۸۹، استرس شغلی تأثیرات و پیامدهای آن، ماهنامه اجتماعی اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۵، پیاپی ۲، صفحه ۴۴-۳۹.
- [۲۱] حسینی، م، ۱۳۸۵، بررسی فرسودگی شغلی، مجله مدیرین تونین، شماره ۲۴، پیاپی ۶۷، صفحه ۳۴-۲۷.
- [۲۲] دیوید، د، ۱۳۸۵، فشار روانی ناشی از کار کارمندان، فصلنامه تازه‌های مدیریت، شماره ۲، صفحه ۳۰-۲۳.
- [۲۳] رستمی، ع، ۱۳۸۸، بررسی علل فرسودگی شغلی، فصلنامه سلامت و کار ایران، دوره ۵، شماره ۴، صفحه ۲۸-۲۴.
- [۲۴] رجب‌پور عزیزی، ز، ۱۳۹۱، استرس و فرسودگی شغلی در نیروهای انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی خراسان جنوبی، شماره ۲، صفحه ۴۲-۳۶.
- [۲۵] راک خواه، ز، ۱۳۹۱، رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و حمایت اجتماعی با فرسودگی تحصیلی دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی تهران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران.

- [۲۶] روزبان، ر.، ۱۳۹۱، بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی و انگیزش شغلی در بین معلمان ابتدایی مدارس دولتی شهرستان نظرآباد، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی
- [۲۷] راس، ر.، ۱۹۹۵، استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه پور، ۱۳۸۵، تهران، انتشارات بازتاب
- [۲۸] 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
- [۲۹] سید جوادین، ر.، ۱۳۸۵، فرسودگی شغلی، فصلنامه مدیریت ایران، دوره ۵، شماره ۲، صفحه ۳۷-۳۱
- [۳۰] 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
- [۳۱] ساعتچی، م.، ۱۳۸۰، بررسی رابطه‌ی حمایت اجتماعی و افسردگی شغلی در معلمان مقطع متوسط دبیرستان‌های شهر آب یک، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین
- [۳۲] شاکری نیام، م.، ۱۳۸۹، رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن، ماهنامه علوم پزشکی کرمانشاه، شماره ۴۵، صفحه ۵۶-۴۹
- [۳۳] عابدی، ح.، ۱۳۸۳، بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان، فصلنامه تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره، شماره ۱۷، صفحه ۲۶-۲۱
- [۳۴] کوزان، ک.، ۱۹۸۷، تأثیرات فرهنگ بر شیوه اداری تعارض‌های درون پرسنلی، ترجمه محمدجواد حضوری، ۱۳۸۸، مجله دانش مدیریت، شماره ۱۸، صفحه ۴۰-۳۴
- [۳۵] کریاکو، ک.، ۱۳۸۴، مهار استرس شغلی، ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده، تهران: رشد.
- [۳۶] موسوی، الف، ۱۳۹۰، مدیریت تعارض، مجله تدبیر، شماره ۸۳.
- [۳۷] مراقی، م.، ۱۳۹۳، بررسی رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی (مطالعه موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب)، ماهنامه علمی ترویجی اکتشافات و تولید نفت و گاز، شماره ۱۱۶، صفحه ۴۳-۳۸
- [۳۸] مظلومی، س.، ۱۳۹۲، تأثیر فرسودگی شغلی بر حمایت اجتماعی و عزت نفس پرسنل بهداشتی درمانی شهرستان یزد، فصلنامه طب کار، سال پنجم، شماره ۱، صفحه ۵۲-۴۷
- [۳۹] 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
- [۴۰] مشبکی، ا.، ۱۳۷۷، مدیریت رفتار سازمانی (تحلیل کاربردی، ارزشی از رفتار انسانی). (چاپ)، تهران: انتشارات ترمه.
- [۴۱] 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
- [۴۲] مراقی، م.، ۱۳۹۳، بررسی رابطه‌ی ابهام و تعارض نقش و عملکرد شغلی (مطالعه موردی در شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب)، ماهنامه علمی ترویجی اکتشافات و تولید نفت و گاز، شماره ۱۱۶
- [۴۳] مهداد، ع.، ۱۳۸۱، روان شناسی صنعتی و سازمانی، اصفهان: جنگل
- [۴۴] مهدی نیا، م.، ۱۳۹۴، نقش عوامل استرس‌زای محیط کار بر افزایش فرسودگی شغلی کارکنان در یک محیط صنعتی، مجله دانشگاه علوم پزشکی قم، شماره ۴۲، صفحه ۴۷-۴۱
- [۴۵] وکیل، ا.، ۱۳۸۶، مدیریت تعارض. نشریه دانشگاه آزاد اسلامی.
- [۴۶] ناستی، ن.، ۱۳۸۷، بررسی علل فرسودگی شغلی با سلامت روان عمومی در کارکنان، فصلنامه پژوهشی دانشکده یزد، سال هشتم، شماره ۱۰، صفحه ۴۴-۳۹
- [۴۷] یزدانی، ف.، ۱۳۸۴، بررسی رابطه فرسودگی شغلی با وضعیت حمایت‌های 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.

[48] Drentea, Patricia et al., (2006). Predictors of Improvement in Social Support, Social Sciences & Medicine, 63, pp: 95

[49] Eys, M. A. & A. V. Carron (2001); Role Ambiguity, Task Cohesion and Task Self - efficacy in Hockey; Small Group Research, Vol.32,

- [50] Jex, Steve M; Organizational Psychology, New York, John Wiley & Sons, 2002, P360-362
- [51] Kahen, R. L., D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek & R. A. Rosenthal (1964); Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity; Wiley, New York.
- [52] Greenberg, J., (2002), comprehensive stress management. Boston, 2002
- [53] Singer, J. (2007). Are special educators career paths special? Results from a 13- year longitu-dinal study. Exceptional Children, 59 , 262-
- [54] Schermerhorn, John R. & Osborn, Richard N; Organizational Behavior, John Wiley & Sons, INC.1997, p.37