

اثربخشی آموزش الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی بر فرسودگی شغلی

اشرف السادات شریفی*^۱، عبدالله شفیع‌آبادی^۲، مهدی زارع بهرام آبادی^۳

چکیده

هدف این پژوهش تعیین اثربخشی الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی (SMPVC)^۴ بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی شهر تهران بود. روش پژوهش، نیمه آزمایشی و طرح پژوهش پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان واحد اسنادپزشکی شهر تهران (۴۲۰ نفر) را شامل شد که از میان کسانی که در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش نمره بالاتری داشتند ۳۰ نفر به شیوه تصادفی انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری، یک گروه آزمایشی با رویکرد آموزشی SMPVC و یک گروه کنترل جایگزین شدند. گروه آزمایشی در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای با رویکرد شفیع‌آبادی تحت آموزش قرار گرفتند. فرسودگی شغلی شرکت‌کنندگان پس از اجرای مداخله مورد اندازه‌گیری قرار گرفت. داده‌ها به وسیله تحلیل کواریانس تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و افزایش فراوانی و شدت عملکرد شخصی مؤثر است.

کلیدواژه‌ها:

الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی (SMPVC)؛ فرسودگی شغلی؛ خستگی عاطفی؛ مسخ شخصیت؛ عملکرد شخصی

۱. * (نویسنده مسئول) دانشجوی دکتری مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران.

۲. استاد گروه مشاوره، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

۳. دانشیار مشاوره، گروه علوم رفتاری، پژوهشکده تحقیق و توسعه علوم انسانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت)، تهران، ایران.

مقدمه

اشتغال بخش مهمی از هستی انسان است و اشتغال مناسب نقش مهمی در تأمین نیازهای جسمانی و نیازهای روانی انسان از جمله احساس ایمنی، ارزشمندی و هویت ایفاء می‌کند. اشتغال علاوه بر تأمین نیازهای زندگی، باعث احساس امنیت و هویت مثبت می‌شود (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگار در طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و انرژی وی تحلیل رود که در نهایت منجر به فرسودگی شغلی^۱ می‌گردد.

فرسودگی شغلی، نوعی واکنش فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار است که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، روسا، ارباب رجوع و... باعث تغییراتی در نگرش و رفتار وی نسبت به آنها می‌شود (تیموری نسب و دیگران، ۱۳۸۹). استرس‌های طولانی و مداوم محیط کار نیز می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شده و مسائلی چون استعفا، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و بازده کاری را بدنبال آورد (دوگاس^۲، ۱۹۹۳)، همچنین، جذاب نبودن شغل، دلسردی در انجام وظایف، درگیری با ارباب رجوع از نشانه‌های فرسودگی شغلی محسوب می‌شود (کوری^۳ و همکاران ۱۹۸۹، گلدارد^۴، ۱۹۸۹؛ شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). رایج‌ترین تعریف از این اصطلاح را مسلس^۵ و همکاران (۱۹۹۶) ارائه کردند. براساس نظریه آنها فرسودگی شغلی از سه مولفه تحلیل عاطفی^۶، مسخ شخصیت^۷ و کاهش موفقیت فردی^۸ تشکیل شده است. تحلیل عاطفی، احساس خستگی و تحلیل منابع

^۱ . Job burnout

^۲ . Dugas

^۳ -Cory

^۴ .Goldard

^۵ .Maslach

^۶ .E motional exhaustion

^۷ .Depersonalization

^۸ .Decreased personal accomplishment

هیجانی فرد را در اثر کار نشان می دهد این بعد از فرسودگی نشان دهنده تاثیر بنیادی مؤلفه استرس فردی در فرسودگی شغلی است. مسخ شخصیت به واکنش منفی یا بسیار غیر شخصی به سایر افراد در محیط کار اشاره دارد و نشان دهنده بعد بین فردی بودن فرسودگی شغلی است. موفقیت فردی کاهش یافته، نشان دهنده احساس کاهش در شایستگی و بهره وری فردی و پایین بودن باورهای خودکارآمدی فرد است. این مؤلفه بیانگر بعد خودارزیابی فرسودگی شغلی است.

باید توجه داشت که این سندرم اثرات متعددی در زندگی اجتماعی، فیزیولوژیکی و روان شناختی فرد به جا می گذارد که خستگی اصلی ترین و عمده ترین مشخصه آن است (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸). از نظر مسلش، شافلی^۱ و لیتز^۲ (۲۰۰۱)، نیز خستگی عاطفی شاخص ترین مشخصه این سندرم پیچیده است زیرا بسیاری از افراد هنگام توصیف احساس فرسودگی شغلی به کاهش هیجان خویش اشاره می کنند.

فدایی^۳ و دمیر^۴ (۲۰۱۰) نیز معتقدند که فرسودگی شغلی نوعی خطر حرفه ای محسوب می شود که با کاهش میزان انرژی جسمی و روانی در کارکنان همراه است (لمبرت^۵ هاگان^۶ و جیانگ^۷، ۲۰۱۰). همچنین کارکنانی که در ارتباط مستمر با مدیران می باشند، با وجود تجارب کاری، و فعالیت های شغلی به دلیل انتظارات بالای مدیران و عدم حمایت، با کاهش سطح عملکرد مورد انتظار مواجه می شوند و بتدریج فرسودگی شغلی مزمن را تجربه می کنند (باکر^۸ و کوسکا^۹، ۲۰۱۴).

در سال ۱۹۷۸ سازمان بهداشت جهانی اعلام کرد نیمی از کارمندان دچار فرسودگی شغلی و ۷۵٪ کسانی که به روان پزشکان مراجعه می کنند به فرسودگی شغلی گرفتارند

^۱-Shafeji

^۲-Leiter

^۳- Fadaee

^۴- Damier

^۵- Lambert

^۶-Hogan

^۷-Jiang

^۸-Bakker

^۹-Cosca

(شفیق آبادی، ۱۳۹۱). طبق آمار موجود هر ۷ نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل قوای جسمی و فکری می‌شود (باغبانیان، ۱۳۹۳).

نگاهی به تبعات فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که اثرات آن گسترده و شامل ابعاد فردی و سازمانی است. در بعد فردی باعث افزایش تنش‌های روانی، بروز نامتناسب پرخاشگری در موقعیت‌های مختلف کاری، خانوادگی و اجتماعی، احساس عدم کفایت، فقدان انرژی روانی و... می‌شود که در شرایط حاد زمینه برای بروز نشانگان و اختلالات روانی فراهم می‌آورد. از سویی دیگر، در بعد سازمانی نیز مجموعه، با افت همزمان کارایی و کارآمدی مواجه می‌شود. به ویژه اگر تعداد کارکنانی که درجات مختلفی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند رو به افزایش باشد، سازمان دچار رکود و کاهش عملکرد می‌شود. بنابراین اگر به علائم فرسودگی شغلی توجه نشود فرد و سازمان تحت تأثیر عوارض مخرب آن قرار می‌گیرند که باید برای رفع آن، راهبردهایی جستجو شود (علی پور و همکاران، ۱۳۹۲). به دنبال طرح چنین مسائل و مشکلاتی در سازمان باید تلاش شود تا با شناخت عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، تمامی توان نیروی کار در سازمان به کار گرفته شود تا امکان رشد و شکوفایی سازمان و نیز توسعه فردی کارکنان فراهم شود (باغبانیان، ۱۳۹۳).

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یک سازمان بسیار مهم و تأثیرگذار در تأمین و حفظ سلامت آحاد جامعه از طریق نقش بهداشتی، حمایتی و خدماتی مسئولیت بسیار سنگینی در قبال مردم بعهده دارد. برای انجام این وظیفه خطیر از یکسو به توانایی و مهارت حرفه‌ای و علمی کارکنان و از سوی دیگر به سلامت جسمی و روانی آنان به شدت نیاز دارد. کارکنان این سازمان بخصوص بخش ناظرین که در ارتباط مستقیم با ارباب رجوع می‌باشند در معرض استرس‌ها و مشکلات شغلی از جمله فرسودگی شغلی می‌باشند. مطالعات نشان می‌دهد چنانچه در این خصوص به کارکنان آموزش داده شود، می‌توانند با توانمند شدن و حمایت‌های مشاوره‌ای به پیشگیری و درمان فرسودگی شغلی اقدام کنند.

با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی و تاثیرات سوء آن از زمانی که اولین مقاله در مورد فرسودگی شغلی توسط فرودنبگر (۱۹۷۴) نوشته شد تا کنون پژوهش‌های مختلفی در این زمینه انجام شده است (احیاء کننده، ۱۳۸۷). در کشور ما پژوهش‌های انجام گرفته به طور

عمده به توصیف و برآورد فرسودگی شغلی پرداخته اند و پژوهش های مربوط به پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی اندک می باشد، بر این اساس انجام پژوهش هایی در این خصوص ضروری به نظر می رسد.

در اینجا به پژوهش هایی که اثربخشی رویکردهای مختلف بر فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند اشاره می شود. باغبانان (۱۳۹۳)، دریافت الگوی چند محوری شفیع آبادی بر کاهش فرسودگی شغلی در خرده آزمونهای خستگی عاطفی و مسخ شخصیت معلمان موثر بوده است ولی در افزایش عملکرد و کفایت شخصی تاثیر نداشته است. اسدی، شفیع آبادی، پناه علی و حبیب اله زاده (۱۳۹۰)، در تحقیقی دریافتند که، جلسات معنادرمانی به طور معناداری باعث کاهش فرسودگی شغلی شده است.

نتایج تحقیق احیاءکننده، شفیع آبادی و سودانی (۱۳۸۷)، نشان داد که، مشاوره شغلی به شیوه دیویس بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان موثر بوده است. حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی آبادی (۱۳۸۶)، مشاوره ی گروهی با الگوی شناختی- رفتاری فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی اثربخش بوده است. تیان^۱ و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی منابع مثبت برای مبارزه با فرسودگی شغلی در میان اپراتورهای چینی را انعطاف پذیری و توانمندسازی روانشناختی دانستند. ایورز^۲، براد شاو^۳ و مک گورن^۴ (۲۰۰۲) و زویی نریک- زردا^۵ (۲۰۰۵) دریافتند مداخلات روان شناختی در کاهش فرسودگی شغلی کنترل رفتارهای حرفه ای موثر بوده است.

از آنجایی که توانمندسازی روانشناختی می تواند در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد و پژوهش صیادی، شفیع آبادی و کرمی (۱۳۸۹) نشان داده است، که برنامه توانمندسازی روانشناختی مبتنی بر الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی در ارتقاء توانمندسازی مشاوران مؤثر است، لذا می توان انتظار داشت این الگو بر کاهش فرسودگی شغلی نیز مؤثر باشد. الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی بوسیله فکری و شفیع

¹. Tian

². Ewers

³. Bradshaw

⁴. McGovern

⁵. Zolnierczyk-Zreda

آبادی (۱۳۹۲) با نظریه گانفردسون بر کارآفرینانه مورد مقایسه قرار گرفته است، از آنجایی که در کارافرینی خودارزیابی مطرح می‌شود، انتظار می‌رود این دو رویکرد بر بعد خودارزیابی در فرسودگی شغلی و در نهایت بر سایر مولفه‌ها موثر باشد، همچنین رضایی (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی مؤثر بودن الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی نسبت به سازه‌گرایی ساویکاس^۱ بر خودکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکاران جویای کار را نشان داد، با توجه به اهمیت خودکارآمدی و تصمیم‌گیری شغلی و نقش آن در افزایش عملکرد فرد می‌توان انتظار داشت این الگو در کاهش فرسودگی کارکنان سازمان تأثیر داشته باشد. از آنجایی که نتایج پژوهش‌ها نشان دهنده تأثیر این برنامه‌های آموزشی بر کاهش مشکلات شغلی بوده است ممکن است بتواند از میزان فرسودگی شغلی کارکنان بکاهد.

الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی که نگرشی رشدی و تکاملی به انتخاب شغل دارد، انتخاب شغل را فرایندی پویا و هدفمند در درون شیوه زندگی می‌داند که تحت تأثیر خودپنداره^۲، ارضای نیازها و توان تصمیم‌گیری قرار دارد. پویایی در انتخاب شغل به معنی تحرک، تغییر‌پذیری، خلاقیت و شادابی است و هدفمندی به معنای آن است که انسان از راه انتخاب شغل درصدد است از احساس حقارت و وابستگی به دیگران رها شود و احساس برتری و استقلال کند. خودپنداره تصویری است که فرد بر مبنای تربیت خانوادگی، آموزش‌های خارج از منزل مثل مدرسه و کودکستان و روابط با همسالان نسبت به جسم، روان و ذهن خود پیدا می‌کند و بر اساس آن نگرش نسبت به خودش، رفتار می‌کند که، انتخاب شغل یکی از این رفتارها است. همچنین یکی از دلایل انتخاب شغل ارضای نیازهای جسمی، روانی و اجتماعی است و خودپنداره شغلی زمانی رشد خواهد کرد که با ارضای نیازها همراه باشد. در نهایت برای انتخاب شغل به نیروی خلاق و تصمیم‌ساز در فرد نیاز است تا همسو با خودپنداره او را برای تصمیم‌گیری و اقدام به موقع جهت رسیدن به اهدافش یاری کند (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۱). بر اساس مدل چندمحوری افراد موجوداتی فعال و هدفمند هستند. آنها در مسیر زندگی خود که رو به تکامل و رشد است،

^۱ - Savikas

^۲ - Self-concept

اهدافی را پیش بینی نموده و بر اساس آن اهداف، خودپنداره و نیازهایشان دست به تصمیم گیری های متعدد برای تحقق بخشی هدفها می زنند (سمیعی و همکاران، ۱۳۹۰).

آموزش این رویکرد و افزایش آگاهی کارکنان و نقش آن در انجام موفقیت آمیز فعالیت ها می تواند در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر باشد. بنابراین مسئله اصلی تحقیق حاضر پاسخ به این سوال است که " آیا آموزش الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی بر کاهش مؤلفه های فرسودگی شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی تاثیر دارد؟" و به بررسی اثربخشی این رویکرد در کاهش مؤلفه های فرسودگی شغلی کارکنان پرداخته است.

روش پژوهش

در پژوهش حاضر از روش پژوهش نیمه آزمایشی استفاده شد. به منظور بالا بردن دقت نتایج و کنترل عوامل تهدید کننده روایی درونی پژوهش طرح پیش آزمون - پس آزمون با گروه کنترل بکار برده شد. به این ترتیب که پس از انتخاب آزمودنی ها، بطور تصادفی در گروه آزمایشی و کنترل قرار گرفتند. گروه آزمایشی به شیوه SMPVC آموزش دید و گروه کنترل هیچگونه آموزشی دریافت نکرد. جامعه آماری کلیه کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تامین اجتماعی شهر تهران (۴۲۰ نفر) را شامل شد. ۱۴۰ نفر از کارکنان واحد اسناد پزشکی که در تماس مستقیم با ارباب رجوع می باشند و تمایل به شرکت در پژوهش داشتند، انتخاب شدند و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بر روی آنها اجرا شد و پس از تصحیح پرسشنامه، ۳۰ نفر که نمره فرسودگی شغلی آنها در هر یک از مؤلفه ها به این صورت (تحلیل عاطفی بالاتر از ۳۶، موفقیت فردی پایین تر از ۳۲، و مسخ شخصیت بالاتر از ۲۰) بود، به عنوان نمونه آماری، به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شده و به صورت تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری، یک گروه شرکت کنندگان با رویکرد آموزشی (SMPVC) و یک گروه کنترل جایگزین شدند. به منظور انتخاب این گروه میزان تحصیلات بالای دیپلم و دامنه سنی ۳۰ تا ۵۰ سال، همچنین سابقه اشتغال تا ۵ سال در نظر گرفته شد. افراد در طی مصاحبه اولیه تمایل خود را برای شرکت در کلاس های آموزشی این پژوهش اعلام کردند. بدین ترتیب پژوهش با ۳۰ شرکت کننده انجام شد.

ابزارها

در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (MBI) استفاده شد. این پرسشنامه در سال ۱۹۸۱ توسط مسلش تهیه شد و رایج‌ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی می‌باشد. سه جنبه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، احساس فقدان کارآمدی را از طریق ۲۲ بخش ارزیابی می‌کند. ۹ گزاره در مورد خستگی عاطفی، ۵ گزاره در مورد مسخ شخصیت و ۸ گزاره در مورد عملکرد شخصی می‌باشد در این آزمون مجموع نمره‌های مربوط به هر زیر مقیاس جداگانه محاسبه می‌شود. نمره گذاری به روش لیکرت است، به این ترتیب که به گزینه هرگز: نمره صفر، خیلی کم: نمره ۱، کم: ۲، متوسط: ۳، زیاد: ۴، و خیلی زیاد: ۵ تعلق می‌گیرد. فراوانی این احساس‌ها با نمره‌هایی از صفر (هرگز) تا ۶ (هر روز) سنجیده می‌شود. زیر نمره به دست آمده در هر یک از سه جنبه، بر پایه نمره مرجع (مسلش و جکسون^۱، ۱۹۹۳) در دسته پایین، متوسط یا بالا قرار می‌گیرد. زیر نمره بالای تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت و زیر نمره پایین عملکرد شخصی، نشان دهنده فرسودگی شغلی می‌باشد. مسلش و جکسون (۱۹۹۳) پایایی درونی را برای هریک از خرده‌آزمونها محاسبه کردند که پایایی درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده و پایایی درونی برای هریک از خرده‌آزمون‌ها به شرح زیر: برای خستگی عاطفی $r=0/90$ ، مسخ شخصیت $r=0/90$ و موفقیت فردی $r=0/71$ است. همچنین افراد مذکور اعتبار این آزمون را طی بررسی‌های مختلف بالا ارزیابی کردند. ثبات درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده است (شافلی و همکاران، ۱۹۹۶). اعتبار و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تایید قرار گرفت که ضریب پایایی آن را با روش آزمون-باز آزمون ۰/۷۸ گزارش نموده است (احیا کننده، ۱۳۸۷). عابدی (۱۳۸۱) نیز پایایی پرسشنامه را برای خرده‌آزمون خستگی عاطفی ۰/۸۵، مسخ شخصیت ۰/۸۰ و موفقیت فردی ۰/۷۹ گزارش کرده است. همچنین همبستگی این آزمون با آزمون خشنودی شغلی اسمیت که یکی از معتبرترین آزمون

^۱-Jackson

های رضایت شغلی است، برابر $20/76 =$ به دست آمد. در ضمن این پرسشنامه به کرات توسط پژوهشگران ایرانی بکار برده شده با اعتبار علمی آن تایید شده است. در پژوهش حاضر پایایی درونی برای خرده آزمون خستگی عاطفی $0/87$ ، عملکرد شخصی $0/81$ و مسخ شخصیت $0/79$ بدست آمد.

روش اجرا

ابتدا پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در اختیار کارکنان قرار گرفت و توضیحات لازم داده شد. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها، تصحیح و نمره گذاری آنها از بین کسانی که در آزمون فرسودگی شغلی صدک بالاتر از پنجاه داشتند ۳۰ نفر بصورت تصادفی انتخاب و بصورت تصادفی در دو گروه جایگزین شدند. گروه اول به تعداد ۱۵ نفر تحت برنامه آموزشی به شیوه الگوی چند محوری شفیع آبادی و گروه دوم به تعداد ۱۵ نفر در گروه کنترل قرار گرفتند. ابتدا محتوای جلسات آموزشی متناسب با رویکرد SMPVC بر کاهش فرسودگی شغلی و پیشینه پژوهشی مرتبط با آن مورد مطالعه قرار گرفت. سپس با بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی و ارتباط آن ها با مفاهیم بنیادی الگوی چند محوری شفیع-آبادی مشخص شد که داشتن نگرشی رشدی به موضوع انتخاب شغل، تاکید بر اهمیت دوران کودکی و منحصر به فرد بودن انتخاب زندگی، تاکید بر خودشناسی و جمع آوری اطلاعات برای شناخت و انتخاب شغل و همچنین در اهمیت دادن به بحث خود ارزیابی و نقش آن در ادامه اشتغال (مولفه عملکرد شخصی)، مفهوم خویشتن پنداری با مفهوم و عوامل مؤثر بر شکل گیری آن، مفهوم شیوه زندگی مشخص کننده و هدایت گر رفتار شغلی و تعیین مسیر انتخاب شغل جهت نیل به کمال و غلبه بر حقارت و تصمیم گیری شغلی در SMPVC و مراحل آن ساختار جلسات تهیه گردید. در نهایت فرم نهایی برنامه آموزشی با نظرخواهی اساتید راهنما و مشاور و براساس مولفه های اصلی رویکرد تدوین شد که گروه آزمایشی به مدت ۸ جلسه ۹۰ دقیقه ای مورد آموزش قرار گرفتند. این برنامه به شیوه کارگاهی و با جلسات تکلیف محور به گروه شرکت کننده آموزش داده شد. شرکت کنندگان گروه های آزمایشی از آزادی برای عدم مشارکت برخوردار بودند. درباره اصل

رازداری و محرمانه بودن هویتشان به آنان اطمینان داده شد. افراد حق داشتند از نام مستعار برخوردار باشند (اخلاق در پژوهش). لازم به ذکر است که شرکت کنندگان قبل از اجرای مداخله و پس از آن در شرایط مناسب به وسیله پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش مورد بررسی قرار گرفتند. خلاصه جلسات برنامه آموزشی (SMPVC) به این شرح می باشد.

خلاصه جلسات آموزشی مبتنی بر الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی:

جلسه اول: توضیح در مورد اهداف گروه، نحوه اجرای جلسات و مفاهیم الگوی چند محوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی. جلسه دوم: مفهوم فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن، نقش مشاوره شغلی در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی. جلسه سوم: شیوه زندگی و نقش آن در انتخاب شغل، بررسی رابطه شیوه زندگی با سبک زندگی و شغل. جلسه چهارم: پویایی شغلی و لزوم افزایش دانش شغلی؛ هدفمندی شغلی و تبادل نظر در خصوص نحوه رسیدن به اهداف شغلی. جلسه پنجم: عوامل مؤثر بر خویش‌پنداری و نقش آن در ایجاد علائم فرسودگی شغلی، تقویت خویش‌پنداری مثبت. جلسه ششم: بررسی نیازهای شغلی، شناخت نیازها و تأثیر آن بر انتخاب شغل، اولویت‌بندی نیازها و بررسی نیازهای ارضاء نشده. جلسه هفتم: عوامل تشکیل دهنده و مراحل تصمیم‌گیری شغلی و تمرین در زیر گروه‌ها در زمینه مهارت‌های تفکر خلاق و تفکر انتقادی. جلسه هشتم: تلخیص و جمع‌بندی جلسات، پاسخ به سوالات و معرفی کتاب، خاتمه گروه و اجرای پس‌آزمون.

یافته‌ها

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: به منظور بررسی اینکه آیا تفاوت بین میانگین نمره‌های مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروه‌ها در دو مرحله اندازه‌گیری متأثر از شیوه آموزشی یا ناشی از خطای نمونه‌گیری و اندازه‌گیری است، از روش آماری تحلیل کوواریانس چند متغیری (MANCOVA)^۱ با تعدیل اثر پیش‌آزمون استفاده شد. با توجه به اینکه اساسی‌ترین مفروضه این آزمون همگنی ماتریس‌های کوواریانس متغیرهای وابسته و واریانسهای خطاست، لذا با استفاده از آزمون ام‌باکس (Box`M) و آزمون لوین برقراری این مفروضه

^۱. multivariate analysis of covariance

بررسی می شود. به منظور پاسخگویی به سؤال پژوهش و آزمون فرضیه، داده های گردآوری شده با استفاده از روشهای مناسب آماری، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در این پژوهش سعی شده است جنسیت، تحصیلات، سابقه اشتغال و سن شرکت کنندگان در گروه آزمایشی با رویکرد آموزشی SMPVC و گروه کنترل تقریباً توزیع یکسانی داشته باشند.

همانطور که در معرفی ابزار بیان شد پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش وضعیت هر فرد را در مولفه های تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی اندازه گیری می کند. جدول یک میانگین و انحراف معیار خرده مقیاسها را در هر یک از گروه های آزمایشی و کنترل و همچنین به تفکیک پیش آزمون و پس آزمون ارائه می کند

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای وابسته در پیش آزمون و پس آزمون گروهها

متغیر		گروه		پیش آزمون		پس آزمون	
تعداد	میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین	تعداد	میانگین
۱۵	۲۶/۸	۱۵	۸	۱۵	۱۳/۲	۱۵	۴/۵
SMPVC	فراوانی تحلیل	CON.	عاطفی	۱۵	۲۸/۸	۱۵	۶/۹
۱۵	۲۶/۹	۱۵	۹/۶	۱۵	۱۲/۶	۱۵	۳/۹
SMPVC	شدت تحلیل عاطفی	CON.	فراوانی عملکرد	۱۵	۲۸/۴	۱۵	۶
۱۵	۲۴/۶	۱۵	۶/۵	۱۵	۳۴/۸	۱۵	۴/۲
SMPVC	شخصی	CON.	شدت عملکرد	۱۵	۲۵/۷	۱۵	۴/۲
۱۵	۳۲/۲	۱۵	۷/۴	۱۵	۲۵/۴	۱۵	۵/۲
SMPVC	شدت عملکرد	CON.	شخصی	۱۵	۳۲/۶	۱۵	۳/۷
۱۵	۶/۷	۱۵	۵/۹	۱۵	۳/۲	۱۵	۳/۳
SMPVC	فراوانی مسخ	CON.	شخصیت	۱۵	۱/۴	۱۵	۳/۲
۱۵	۷/۴	۱۵	۵/۷	۱۵	۳/۵	۱۵	۳/۵
SMPVC	شدت مسخ	CON.	شخصیت	۱۵	۹/۵	۱۵	۴/۸
۱۵	۸/۸	۱۵	۵/۷	۱۵	۸/۸	۱۵	۴/۸

جدول بالا میانگین و انحراف معیار گروه آزمایشی و کنترل را در موقعیت های پیش آزمون و پس آزمون در متغیرهای وابسته نشان می دهد. با توجه جدول، میانگین گروهها در پس آزمون متغیرهای وابسته تفاوت نشان می دهند. میانگین پس آزمون گروه آزمایشی نسبت به گروه کنترل در ابعاد متغیر تحلیل عاطفی و ابعاد مسخ شخصیت کاهش و ابعاد

متغیر عملکرد شخصی افزایش نشان می‌دهد. جهت بررسی معناداری تفاوت میانگین گروهها، از آزمون تحلیل کوواریانس چند متغیری (MANCOVA) با تعدیل اثر پیش آزمون استفاده شد. قبل از اجرای این آزمون برقراری مفروضه همگنی ماتریس کوواریانس‌ها و یکسانی واریانسهای خطای متغیرهای وابسته از طریق آزمون ام باکس و لوین بررسی شد و در تمامی متغیرها این مفروضه‌ها برقرار بود.

جدول ۲ آزمونهای چند متغیره جهت تعیین معناداری اثر متغیر مستقل (مداخلات)

نوع آزمون	ارزش	F	df فرضیه	df خطای توزیع	Sig	Eta
اثر پیلائی	۰/۷۴	۱۰۲/۷	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴
لامبدای ویلکز	۰/۰۲	۱۰۲/۷	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴
اثر هتلینگ	۳۶/۲	۱۰۲/۷	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴
بزرگترین ریشه روی	۳۶/۲	۱۰۲/۷	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۷۴

P<0.01

جدول ۲ نتایج چهار آزمون چند متغیره جهت معنی‌داری اثر متغیر مستقل یعنی گروه را در مدل نشان می‌دهد. F بدست آمده در هر چهار آزمون نشان می‌دهد که تأثیر گروه‌ها در متغیرهای وابسته در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ معنادار است. ضریب اتا نیز نشان می‌دهد سهم گروه (مداخلات) در تبیین واریانس متغیرهای وابسته ۵۴٪ است.

جدول ۳ خلاصه جدول تحلیل کوواریانس (MANCOVA)

منابع تغییر	متغیر وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig	Eta
گروه	فراوانی تحلیل عاطفی	۱۰۹/۶	۱	۱۰۹/۶	۱۲۲/۶	۰/۰۰۱	۰/۸۴
	شدت تحلیل عاطفی	۱۳۵۹/۱	۱	۱۳۵۹/۱	۱۱۴/۲	۰/۰۰۱	۰/۸۳
	فراوانی عملکرد شخصی	۶۱۵/۹	۱	۶۱۵/۹	۶۷/۶	۰/۰۰۱	۰/۷۵
	شدت عملکرد شخصی	۴۴۹/۶	۱	۴۴۹/۶	۹۶/۳	۰/۰۰۱	۰/۸۱
	فراوانی مسخ شخصیت	۲۳/۱	۱	۲۳/۱	۲۰/۱	۰/۰۰۱	۰/۴۷
	شدت مسخ شخصیت	۶۰/۲	۱	۶۰/۲	۲۲/۳	۰/۰۰۱	۰/۵۰

P<0.001

جدول ۳ نتیجه تحلیل کوواریانس را نشان می دهد. با توجه به F بدست آمده در پس آزمون کلیه متغیرهای وابسته، تفاوت میانگین گروه ها در پس آزمون در سطح خطای $\alpha < 0/001$ معنادار است. با توجه به مقدار ضریب اتا میزان تبیین واریانس متغیرهای وابسته توسط گروه (مداخلات) به ترتیب $0/70$ ، $0/68$ ، $0/56$ ، $0/65$ ، $0/22$ و $0/25$ می باشد. با توجه به نتایج آزمون، آموزش به شیوه الگوی چند محوری شفیع آبادی در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، افزایش فراوانی و شدت عملکرد شخصی و کاهش فراوانی و مسخ شخصیت شرکت کنندگان پژوهش مؤثر بود.

جدول ۴ خلاصه جدول تحلیل کوواریانس تک متغیری تاثیر مداخله بر مولفه های فرسودگی شغلی

متغیر	منابع	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig.	ضریب اتا
فراوانی	گروه	۱۲۲۷/۶	۱	۱۲۲۷/۶	۹۲/۹	۰/۰۰۱	۰/۸۲
خستگی	پیش آزمون	۱۹/۸	۱	۱۹/۸	۱/۵	۰/۳۰۴	۰/۱۳
عاطفی	خطا	۳۵۹	۲۷	۱۳/۲			
شدت	گروه	۱۶۹۱/۷	۱	۱۶۹۱/۷	۱۱۹/۱	۰/۰۰۱	۰/۸۴
خستگی	پیش آزمون	۳۸/۵	۱	۳۸/۵	۲/۷	۰/۴۳۰	۰/۱۱
عاطفی	خطا	۳۸۴/۵	۲۷	۱۴/۲			
فراوانی	گروه	۱۰۵۶/۲	۱	۱۰۵۶/۲	۱۱۲/۳	۰/۰۰۱	۰/۷۲
کفایت	پیش آزمون	۱۴/۹	۱	۱۴/۹	۱/۰۲	۰/۲۸۳	۰/۰۲
شخصی	خطا	۲۵۴	۲۷	۱۴/۵			
شدت	گروه	۸۹۰/۱	۱	۸۹۰/۱	۶۸/۴	۰/۰۰۱	۰/۸۲
کفایت شخصی	پیش آزمون	۷	۱	۷	۰/۵۳	۰/۴۸۲	۰/۰۷
	خطا	۳۶۰	۲۷	۱۳			
فراوانی	گروه	۲۱۴	۱	۲۱۴	۵۴	۰/۰۰۱	۰/۴۷
مسخ شخصیت	پیش آزمون	۱۰/۲	۱	۱۰/۲	۲/۶	۰/۴۱۵	۰/۰۰۳
	خطا	۱۰۷/۱	۲۷	۳/۹			
شدت	گروه	۱۴۷۰/۴	۱	۱۴۷۰/۴	۹۱	۰/۰۰۱	۰/۵۰
مسخ شخصیت	پیش آزمون	۱۵	۱	۱۵	۰/۹۳	۰/۸۷۰	۰/۰۰۶
	خطا	۴۴۴/۹	۲۷	۱۶			

$P < 0.001$

در جدول فوق متغیر فراوانی خستگی عاطفی، آزمون F در پیش آزمون برابر ۱/۵ و همبستگی بین پیش آزمون با پس آزمون این متغیر برابر ۰/۱۳ و مقدار واریانس تبیین شده ۰/۰۱ است، یعنی درصد ناچیزی از متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌گردد، به عبارتی دیگر بین نمره‌های پس آزمون و تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود ندارد. آزمون F برای متغیرهای گروه آزمایشی و کنترل برابر ۹۲/۹ است و همبستگی بین آنها برابر ۰/۸۲ و مقدار تبیین شده ۰/۶۷ است یعنی حدود ۶۷٪ متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌شود، به عبارتی دیگر، بین گروهها بعد از تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش رویکرد SMPVC بر کاهش فراوانی خستگی عاطفی تاثیر معنی‌داری داشته است.

در متغیر شدت خستگی عاطفی آزمون F در پیش آزمون برابر ۲/۷ و همبستگی بین پیش آزمون با پس آزمون این متغیر برابر ۰/۱۱ و مقدار واریانس تبیین شده ۰/۰۰۱۲ است، یعنی درصد ناچیزی از متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌گردد، به عبارتی دیگر بین نمره‌های پس آزمون و تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود ندارد. آزمون F برای متغیرهای گروههای آزمایشی و کنترل برابر ۱۱۹/۱ است و همبستگی بین آنها برابر ۰/۸۴ و مقدار تبیین شده ۰/۷۰ است یعنی حدود ۷۰٪ متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌شود، به عبارتی دیگر، بین گروهها بعد از تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش رویکرد SMPVC بر کاهش شدت خستگی عاطفی تاثیر معنی‌داری داشته است.

در متغیر فراوانی عملکرد شخصی، آزمون F در پیش آزمون برابر ۱/۰۲ و همبستگی بین پیش آزمون با پس آزمون این متغیر برابر ۰/۰۲ و مقدار واریانس تبیین شده ۰/۰۰۰۴ است، یعنی درصد ناچیزی از متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌گردد، به عبارتی دیگر بین نمره‌های پس آزمون و تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود ندارد. آزمون F برای متغیرهای گروه آزمایشی و کنترل برابر ۱۱۲/۳ است و همبستگی بین آنها برابر ۰/۷۲ و مقدار تبیین شده ۰/۵۱ است یعنی حدود ۵۱٪ متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌شود، به عبارتی دیگر، بین گروهها بعد از تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود

دارد و آموزش رویکرد SMPVC بر افزایش فراوانی عملکرد شخصی تأثیر معنی داری داشته است.

در متغیر شدت عملکرد شخصی، آزمون F در پیش آزمون برابر $۰/۵۳$ و همبستگی بین پیش آزمون با پس آزمون این متغیر برابر $۰/۰۷$ و مقدار واریانس تبیین شده $۰/۰۴$ است، یعنی درصد ناچیزی از متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می گردد، به عبارتی دیگر بین نمره های پس آزمون و تعدیل نمره های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود ندارد. آزمون F برای متغیرهای گروه های آزمایشی و کنترل برابر $۶۸/۴$ است و همبستگی بین آنها برابر $۰/۸۲$ و مقدار تبیین شده $۰/۶۷$ است یعنی حدود ۶۷% متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می شود، به عبارتی دیگر، بین گروهها بعد از تعدیل نمره های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش رویکرد SMPVC بر افزایش شدت کفایت شخصی تأثیر معنی داری داشته است.

در متغیر فراوانی مسخ شخصیت، آزمون F در پیش آزمون برابر $۲/۶$ و همبستگی بین پیش آزمون با پس آزمون این متغیر برابر $۰/۰۳$ و مقدار واریانس تبیین شده $۰/۰۰۰۰۰۹$ است، یعنی درصد ناچیزی از متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می گردد، به عبارتی دیگر بین نمره های پس آزمون و تعدیل نمره های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود ندارد. آزمون F برای متغیرهای گروه های آزمایشی و کنترل برابر ۵۴ است و همبستگی بین آنها برابر $۰/۴۷$ و مقدار تبیین شده $۰/۲۲$ است یعنی حدود ۲۲% متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می شود، به عبارتی دیگر، بین گروهها بعد از تعدیل نمره های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش رویکرد SMPVC بر کاهش فراوانی کفایت شخصی تأثیر معنی داری داشته است.

در متغیر شدت مسخ شخصیت، آزمون F در پیش آزمون برابر $۰/۹۳$ و همبستگی بین پیش آزمون با پس آزمون این متغیر برابر $۰/۰۶$ و مقدار واریانس تبیین شده $۰/۰۰۳۶$ است، یعنی درصد ناچیزی از متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می گردد، به عبارتی دیگر بین نمره های پس آزمون و تعدیل نمره های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود ندارد. آزمون F برای متغیرهای گروه های آزمایشی و کنترل برابر ۹۱ است و همبستگی بین آنها برابر $۰/۵۰$

و مقدار تبیین شده ۰/۲۵ است یعنی حدود ۲۵٪ متغیر وابسته توسط تاثیر گروه تبیین می‌شود، به عبارتی دیگر، بین گروهها بعد از تعدیل نمره‌های پیش آزمون تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش رویکرد SMPVC بر کاهش شدت مسخ شخصیت تاثیر معنی‌داری داشته است.

با توجه به نتایج آزمون، آموزش به شیوه الگوی چند محوری شفیع آبادی در کاهش فراوانی و شدت خستگی عاطفی، افزایش فراوانی و شدت کفایت شخصی و کاهش فراوانی و شدت مسخ شخصیت شرکت‌کنندگان پژوهش موثر بود.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در گروه آزمایشی و کنترل، بعد از تعدیل میانگین نمره‌ها و حذف تاثیر پیش آزمون، تفاوت معنادار وجود دارد. به بیان دیگر میانگین نمره مولفه‌ها در گروه آزمایشی بالاتر از گروه کنترل است. در مجموع می‌توان گفت رویکرد مداخله‌ای SMPVC تأثیرات مطلوبی بر روی کاهش فرسودگی شغلی داشته است. یافته‌های عابدی (۱۳۸۱) نشان داد که شیوه‌های مشاوره به سبک یادگیری اجتماعی و شادمانی‌فوردایس و سازگاری شغلی در کاهش مؤلفه تحلیل عاطفی و مؤلفه مسخ شخصیت مؤثر بودند، اما تأثیری در افزایش مؤلفه عملکرد شخصی نداشته‌اند. نتایج پژوهش باغبانیان (۱۳۹۳) که نشان داد مشاوره شغلی به شیوه الگوی چندمحوری شفیع آبادی بر کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، کاهش شدت و فراوانی مسخ شخصیت مؤثر است. پژوهش حاضر با این نتایج همخوانی دارد. در حالیکه برافزایش شدت و فراوانی عملکرد شخصی مؤثر نیست. پژوهش حاضر با این نتایج همسویی ندارد.

یافته‌های این پژوهش با فرهنگ نژاد که نشان داد گروه درمانی به شیوه تحلیل رفتار متقابل برافزایش عملکرد شخصی در بعد فراوانی و شدت مؤثر بوده است، همچنین یافته‌های علی پور و همکاران (۱۳۹۲)، اسدی و همکاران (۱۳۹۰)، وحسینیان و همکاران (۱۳۸۶)، احمدی (۱۳۹۲) همخوانی دارد.

نتایج این پژوهش با نتایج تحقیقات مسلش و همکاران (۲۰۰۱) که در پژوهش خود به

این نتیجه رسیدند که مسخ شخصیت در برابر مداخلات مقاوم است و متوجه شدند که در اکثر روشهای مداخله ای از قبیل: آموزش مصونیت، جرات آموزی و غیره... به ندرت عملکرد شخصی بهبود یافته است ناهمخوان است.

در تبیین یافته های این فرضیه می توان بیان کرد که تحلیل عاطفی یکی از مهم ترین خرده آزمونهای مسلش است. مسلش و لیتز (۱۹۹۷) معتقدند اگر بخواهیم وجه مثبت تحلیل عاطفی را در نظر داشته باشیم، باید معادل آن واژه انرژی را قرار دهیم. وقتی فردی در آزمون مسلش نمره بالایی در تحلیل عاطفی کسب می کند، با کاهش انرژی روبروست. به عقیده مسلش و همکاران (۲۰۰۱) یکی از عوامل مهم در ایجاد فرسودگی شغلی حجم کار است که با مؤلفه تحلیل عاطفی معمولاً ارتباط دارد.

باتوجه به عوامل تشکیل دهنده تحلیل عاطفی می توان گفت سطح انگیزشی بالای فرد بتدریج در اثر فرسودگی شغلی کاهش یافته و انجام کار خسته کننده خواهد بود، احساس می کند سروکار داشتن با ارباب رجوع سخت و طاقت فرساست و فشار روانی زیاد به او وارد می کند، همچنین عدم مهارت در انجام یا انجام غلط وظیفه محوله، باعث افزایش تحلیل عاطفی می شود. بر اساس این الگو، آگاهی از نیازها و نحوه ارضا آنها و بر اساس برنامه ریزی جهت ارضا نیازها در چارچوب شغلی اقدام کنند، همچنین با پویایی در شغل، افزایش دانش و مهارت شغلی، و در مؤلفه هدفمندی با بررسی اهداف و انتخاب هدف، کاهش احساس خستگی و افزایش انگیزش را تجربه کنند. با توجه به توضیحات فوق اهمیت بعد تحلیل عاطفی مشخص می شود. در این پژوهش نشان داده شد، آموزش مبتنی بر الگوی چندمحوری شفیع آبادی بر کاهش فراوانی و شدت در بعد تحلیل عاطفی مؤثر بود.

در مؤلفه مسخ شخصیت کارکنان دارای نگرش منفی نسبت به ارباب رجوع و همکاران و عوامل سازمانی می باشند. عبارتی روابط بین فردی کارکنان با ارباب رجوع، همکاران در سطح مطلوبی نیست و احتمالاً بدبینی و واکنش غیر شخصی از قبیل بی اعتمادی، بدگمانی، بی علاقه و بی تفاوتی نسبت به ارباب رجوع وجود دارد.

در تبیین یافته های فوق می توان نتیجه گرفت که اگرچه در پژوهش ها مسخ شخصیت مانند عملکرد شخصی مقاوم به مداخلات درمانی است ولی در این پژوهش الگوی

چندمحوری شفیع‌آبادی توانسته در کوتاه مدت در کاهش مسخ شخصیت مؤثر باشد. با توجه به اینکه کارکنان واحد اسناد پزشکی با ارباب رجوع در ارتباط هستند، براساس این الگو، کار بر روی شیوه زندگی، علاقه اجتماعی و تفاوت‌های فردی و نقش آن در ارتباط با دیگران و تمرین‌ها در جلسات توانست تا حدودی به بهبود ارتباط با ارباب رجوع و همکاران کمک کند.

در تبیین مؤلفه **عملکرد شخصی** مسلش و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند ارتباط بین فقدان عملکرد و دیگر جوانب فرسودگی شغلی پیچیده است. میزان موفقیت فردی پاسخگویان بر اساس مقیاس مسلش را می‌توان اینطور تفسیر کرد که کارکنان قادر به درک احساسات و مشکلات ارباب رجوعان نبوده و قدرت همدلی پایینی دارند و احساس می‌کند کارهای ارزشمندی که بتواند زندگی ارباب رجوعان تأثیر مثبت بگذارد را در شغل خود انجام نداده‌اند. به اعتقاد خالد^۱ و همکاران (۲۰۱۵) عدم کارایی و کاهش دستاورد منجر به عدم اعتماد بنفس و کمبود بهره‌وری و تأثیر منفی بر رفتار سازمانی می‌شود. به نظر می‌رسد مؤلفه عملکرد شخصی آزمون به آسانی قابل تغییر نیست حتی با روش‌های مشاوره‌ای نیز تغییری ایجاد نشده است. با این وجود هرچه افراد احساس ارزشمندی در کارشان داشته باشند نقش مهمتری در بهبود عملکرد خود دارند. در واقع برای افزایش عملکرد لازم است عوامل سازمانی نیز مد نظر قرار گیرد. در حالی که در پژوهش حاضر تنها افراد محور توجه بوده، پس اینگونه می‌توان نتیجه گرفت که برای افزایش عملکرد شخصی افرادی که دچار فرسودگی شغلی شدند فقط مداخلات درمانی شخص محور به تنهایی مسمر ثمر نخواهد بود و باید عوامل دیگری نظیر عوامل سازمانی، رضایت شغلی و... نیز مد نظر گرفته شود. براساس این الگو، نقش برجسته خویشتن‌پنداری، ارائه و دریافت بازخورد از همکاران، منجر به شناسایی و اصلاح خویشتن‌پنداری منفی و تقویت خویشتن‌پنداری مثبت و افزایش احساس ارزشمندی شد. از سویی دیگر، با آموزش مراحل تصمیم‌گیری، کارکنان به تصمیم‌گیری مجدد و کمک به رفع مشکلات شغلی خود ترغیب شدند که در نهایت منجر به افزایش عملکرد شخصی، در شرکت کنندگان شد.

¹- Khalid

با توجه به نتایج بدست آمده در پس آزمون، بین نمرات مؤلفه های فرسودگی شغلی در گروه کنترل و SMPVC تفاوت معنادار وجود دارد. نتایج بدست آمده با نتایج تحقیق اسدی، شفیع آبادی، پناه علی و حبیب‌اله‌زاده (۱۳۹۰)، احیاء‌کننده، شفیع‌آبادی و سودانی (۱۳۸۷)، حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی‌آبادی (۱۳۸۶)، همچنین نتایج بدست آمده با نتایج تحقیق ایورز، براد شاو و مک گوورن (۲۰۰۲) و زویی نریک-زردا (۲۰۰۵)، تیان وهمکاران (۲۰۱۵) که اثربخشی آموزش و مشاوره شغلی با رویکردهای مختلف بر فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند، یکسان است. با این دید در پژوهش حاضر، از مفاهیم این الگوی جلسات آموزشی برای کاهش فرسودگی شغلی شرکت کنندگان استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده، الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی در کاهش تحلیل عاطفی، افزایش عملکرد شخصی و کاهش مسخ شخصیت سودمندی نشان داد. درخستگی عاطفی سطح انگیزشی بالای فرد بتدریج در اثر فرسودگی شغلی کاهش یافته و انجام کار خسته کننده خواهد بود، در مسخ شخصیت کارکنان دارای نگرش منفی نسبت به ارباب رجوع وهمکاران و عوامل سازمانی می باشند. عبارتی روابط بین فردی کارکنان با ارباب رجوع، همکاران در سطح مطلوبی نیست. درعدم کفایت شخصی کارکنان قادر به درک احساسات ومشکلات ارباب رجوعان نبوده و قدرت همدلی پایینی دارند و احساس می کند کارهای ارزشمندی که بتواند زندگی ارباب رجوعان تاثیر مثبت بگذارد را در شغل خود انجام نداده اند. بر اساس این الگو، آگاهی از نیازها ونحوه ارضا آنها باعث شد تا افراد در تغییر مسیر شغلی و ارضاء نیازهای عالیترا خود در چارچوب شغلی اقدام کنند،همچنین با پویایی و خلاقیت در شغل خود، کاهش احساس خستگی وافزایش انگیزش را تجربه کنند. همچنین آگاهی از شیوه زندگی ونقش آن در ارتباط با دیگران و بی تفاوت نبودن نسبت به افراد و تمرین ها در جلسات توانست تا حدودی به بهبود ارتباط با ارباب رجوع و همکاران کمک کند.نقش برجسته خویشتن پنداری، ارائه و دریافت بازخورد از همکاران، منجر به شناسایی واصلاح خویشتن پنداری منفی وتقویت خویشتن پنداری مثبت و افزایش احساس ارزشمندی و کفایت شخصی شد. از سویی دیگر، با افزایش دانش و مهارت شغلی وآموزش مراحل تصمیم گیری و شیوه

های حل مساله، کارکنان به تصمیم‌گیری مجدد و کمک به رفع مشکلات شغلی خود ترغیب شدند که در نهایت منجر به افزایش عملکرد شخصی، کاهش خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در کارکنان شد. اثربخشی آموزش و مشاوره شغلی با رویکردهای مختلف بر فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار دادند، یکسان است.

یافته‌های پژوهش حاضر با پژوهش باغبانیان (۱۳۹۳)، فکری و همکاران (۱۳۹۲)، که دریافته‌های خود به اثربخش بودن الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی بر رفتار کارآفرینانه دست یافتند و رضایی (۱۳۹۴) که در پژوهشی موثر بودن الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی بر خوکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکاران جویای کار را نشان داد همخوان و با صیادی و همکاران (۱۳۸۹)، که الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی را با نظریه شناختی ولتهوس بر افزایش توانمندی روانشناختی مقایسه کرد. نتایج بدست آمده تفاوتی نشان نداد ناهمخوان است. همخوانی پژوهش‌ها در اثربخشی بیشتر این الگو می‌تواند به دلیل انتخاب رویکردهای خارجی که همپوشانی بیشتری با الگوی بومی داشتند و همچنین کیفیت جلسات آموزشی و جامعه آماری باشد و ناهمخوان بودن می‌تواند متأثر از انتخاب رویکرد غیربومی که با الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی همپوشانی کمتر داشته یا کیفیت جلسات آموزشی و نقش فرهنگ یا نوع جامعه آماری باشد. همانطور که مشاهده می‌شود نتایج پژوهش‌ها اثربخشی جلسات آموزشی بر پایه مفاهیم بنیادی دیدگاه‌های مشاوره شغلی بر کاهش فرسودگی شغلی را تایید می‌کند.

در تبیین یافته‌ها می‌توان گفت که آموزش بر اساس الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی موجب تغییر رفتار شغلی می‌شود و سهم بسزایی در سلامت روانی کارکنان دارند. این آموزش موجب می‌شود، کارکنان از عهده مسائل و مشکلات برآمده و سعی در رفع فرسودگی شغلی خود کنند. با توجه به اینکه این رویکرد در خصوص انتخاب شغل می‌باشد و عدم انتخاب درست شغل ممکن است منجر به فرسودگی شغلی شود، لذا می‌توانند به افرادی که در نتیجه انتخاب نابجا دچار فرسودگی شغلی شده‌اند کمک کنند. به اعتقاد خالید^۱ و همکاران (۲۰۱۵) فرسودگی شغلی تحت تأثیر انگیزش، نگرش و رفتار است و

1. Khalid

رفتار محصول نحوه تفکر و یادگیری است، انتظار می رود مشاوره شغلی به شیوه الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی بر مؤلفه های فرسودگی شغلی مؤثر باشند. شرکت کنندگان ضمن آگاهی از اهمیت فرسودگی شغلی و با تاکید بر تقویت خویشتن پنداری نقش مهمی در تغییر دیدگاه خود نسبت به توانمندی هایشان برای مبارزه با فرسودگی شغلی پیدا کردند و با انجام تمرین های مناسب نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی خود ایفا کنند. علت اثربخشی گروه تحت مشاوره با الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی در پژوهش حاضر در زمینه کاهش فراوانی و شدت خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و افزایش فراوانی و شدت عملکرد شخصی نسبت به گروه کنترل را می توان به بعد پویایی، تصمیم گیری و نیازها در الگوی چندمحوری شفیع آبادی نسبت داد. بدین ترتیب اعضا تمرین های بیشتری در زمینه افزایش مهارت های ضمن خدمت، تصمیم گیری مناسب و اولویت بندی نیازها داشتند. شیوه های حل مساله و تصمیم گیری در افزایش عملکرد شخصی، توجه به نیازها و نقش پویایی در شغل در کاهش خستگی عاطفی و مسخ شخصیت مؤثر بود، در حالی که در گروه کنترل این مفاهیم و تمرین ها بکار نرفته بود.

نتیجه گیری کلی: نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد که آموزش گروهی با برنامه آموزشی توانست کارمندان واحد اسناد پزشکی را در کاهش فرسودگی شغلی یاری کند. در مجموع الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع آبادی در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر بود که ممکن است بدلیل گستردگی و جامع بودن مفاهیم این الگو و تأکید بر مؤلفه های پویایی و هدفمندی، ابعاد نیازها و برنامه ریزی در ارضا نیازها و تاکید بر تصمیم گیری شغلی مناسب و تطابق با فرهنگ بومی در کاهش فرسودگی شغلی جامعه مورد پژوهش باشد.

منابع

- احیاء‌کننده، منیژه؛ شفیع‌آبادی، عبدالله و سودانی، منصور. (۱۳۸۷). اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی. دوره ۱۰، شماره ۳۸، ۱-۲۴.
- اسدی، محسن؛ شفیع‌آبادی، عبدالله؛ پناه‌علی، امیر؛ و حبیب‌اله زاده، حسین. (۱۳۹۰). اثربخشی معنادرمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی. اندیشه و رفتار (روانشناسی کاربردی)، ۶(۲۲)، ۶۹-۷۸.
- باغبانیان، منیژه. (۱۳۹۳). اثربخشی مشاوره شغلی مبتنی بر الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان معلم دوره ابتدایی منطقه ۷ شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- تیموری نسب، آزاده؛ رشیدی، محمد مهدی؛ ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیز؛ موسوی هفتادار، مجتبی؛ سلیمی، مجید (۱۳۸۹). بررسی میزان فرسودگی شغلی منابع انسانی و عوامل درون سازمانی موثر بر آن شرکت ملی حفاری ایران (۱-۲۶).
- حسینیان، سیمین؛ خدابخشی کولایی، آناهیتا؛ و طباطبایی یحیی‌آبادی، شهناز. (۱۳۸۶). اثربخشی مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان پزشکی رازی تهران. مطالعات روان شناختی دانشگاه الزهراء، ۳(۱)، ۱۰۳-۱۱۵.
- رضایی، اکرم‌السادات. (۱۳۹۴). مقایسه اثر بخشی دو رویکرد چندمحوری شفیع‌آبادی و سازه‌گرایی ساویکاس بر خودکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکارشدگان جویای کار تحت پوشش بیمه بیکاری. رساله دکتری، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران.
- سمیعی، فاطمه؛ باغبانیان، ایران؛ عابدی، محمدرضا؛ حسینیان، سیمین. (۱۳۹۰). نظریه‌های مشاوره مسیر شغلی (مسیر تکامل انتخاب شغل). اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۱). راهنمای مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل با تجدیدنظر و اضافات. تهران: انتشارات رشد.

صفری، شهربانو؛ و گودرزی، حسنیه. (۱۳۸۸). بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه. فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۱، ۶۳-۶۹.

صیادی، علی؛ شفیع آبادی؛ عبدالله؛ و کرمی، ابوالفضل. (۱۳۸۹). تدوین برنامه توانمند سازی روانشناختی مبتنی بر مدل چند محوری شفیع آبادی و مقایسه اثربخشی آن با مدل شناختی توماس و ولتهوس بین مشاوران دبیرستانهای شهر رشت. فصلنامه فرهنگ مشاوره، (۱)، ۱۹-۴۸.

عابدی، محمدرضا (۱۳۸۱) بررسی و مقایسه اثربخشی روشهای مشاوره شغلی به سبک یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی-رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان"، [پایان نامه دکتری مشاوره]، دانشگاه علامه طباطبایی.

علی پور، احمد؛ صفاری نیا، مجید؛ صرامی فروشانی، غلام رضا؛ آقا علیخانی، علی محمد؛ و آخوندی، نیلا. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی مداخله سرمایه روانشناختی لوتانز بر فرسودگی شغلی کارشناسان شاغل در شرکت ایران خودرو دیزل. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۵(۳)، ۳۰-۴۱.

فکری، کاترین؛ شفیع آبادی، عبدالله؛ نورانی پور، رحمت الله؛ احقر، قدسی. (۱۳۹۲). مقایسه اثربخشی دو دیدگاه مشاوره شغلی بر مولفه های رفتار کارآفرینانه. ره یافتی نو در مدیریت آموزشی، ۴(۱)، ۱۹-۳۲.

Bakker,A.B;Cosca,P.L.(2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis.journal of vocational BehaviorVolume 1, Issue 3, Pages 112-119.

Cochran,D,B; Wang ,E,W; Stevenson,S,J; Johnson,L,E; Crews,C. (2011). Adolescent Occupational Aspirations: Test of Gottfredson's Theory of Circumscription and Compromise,The Career Development Quarterly, Volume 59,412-427.

Dugas, B. W.(1993). *Introduction to Patient Care Comprehensive Approach to Nursing*. 6th Edn., W.B. Saunders Company, Philadelphia, pp: 485-515.

- Ewers, P; Bradshaw, T; McGovern, G; & Ewers, B. (2002). Does training in psychosocial interventions reduce burnout rates in forensic nurses? *Journal of Advance Nursing*, 37(5), 470-476.
- Ivers, N ,N; Milsom,A; M, and Newsome ,W,D. . (2012).Using Gottfredson's Theory of Circumscription and Compromiseto Improve Latino Students' School
- Khalid ,S,A; Abdul Rahma,N; Noor,A,N,. (2015). Job Burnout and Work Values as Antecedents of Organizational.. Jurnal Intelek Vol 9(2): 37-42 © PJIM&A, UiTM Perlis
- lambert, G. E; Hogan, L. N; & Jiang, S. (2010). "A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among Correctional staff". *The Howard Journal*, 49 (2), 125–146.
- Maslach, C., & Jakson, S. E. (1993). *Manual of the Maslach Burnout Inventory*. (2nd ed.). Palo zAlto: Consulting Psychologist Press Inc.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Schaufeli, W. B., van Dierendonck, D., & van Gorp, K. (1996). Burnout and reciprocity: Towards a dual- level social exchange model. *Work and Stress*, 10, 225-237.
- Tian ,X;Liu,C;Zon,G;Li,G;Kong ,L. , Z;Guopeng, L ;, Linghua, K; Ping, L.(2015). Positive resources for combating job burnout among Chinese telephone operators: Resilience and psychological empowerment, *Psychiatry Research*, Volume 129, Issue 9, Pages 1172–1178.
- Zolnierczyk-Zreda, D. (2005). An Intervention to Reduce Work-Related Burnout in Teachers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics* , 11(4), 423- 430.

The Effect of Shafiabady's Multi-axial Pattern of Vocational Choice (SMPVC) on Job Burnout

Ashraf Sharifi¹, Abdolllh Shafiabady², Mahdi Zare Bahramabadi³

Abstract

This research determines the effectiveness of SMPVC on the components of job burnout among medical documents personnel in the social security offices in Tehran. The method of research was semi-experimental, and the design was pretest-posttest with a control group. The study population included all of the medical documents personnel (420 peson) of the social security offices in Tehran who had earned a high score in the Maslach Burnout Inventory. Thirty people were randomly selected and assigned to two groups of 15: one represented an experimental group with an SMPVC training approach and the other was a control group. The experimental groups received eight sessions of 90 minutes of SMPVC training. Job burnout was measured after intervention. The data were analysed using covariance. The results showed that SMPVC is effective in reducing the frequency and intensity of emotional exhaustion, depersonalization, and in increasing the frequency and intensity of positive individual performance.

Keywords: Shafiabady's Multiaxial Pattern of Vocational Choice (SMPVC), Job burnout, emotional exhaustion, depersonalization, individual performance

¹- Ph.D Candidate in Educational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Science and Research Branch, Tehran, Iran

²- Professor, Department of Counseling, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran

³- Associate Professor of Counseling, Department of Behavioral Sciences, The Institute for Research and Development in the Humanities, The Organization for Researching and Composing University Textbooks in the Humanities (SAMT), Tehran, Iran