

## تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان

منیره احياءکننده<sup>۱</sup> - عبدالله شفیع‌آبادی<sup>۲</sup> - منصور سودانی<sup>۳</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش «بررسی اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان» بود. طرح تحقیق از نوع شبه آزمایشی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مرد دانشگاه (۱۵۷ نفر) در سال ۱۳۸۷ بود، برای انجام پژوهش ۴۰ نفر از کارکنان مرد که در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش نمره بالاتر از صدک پنجاه را کسب کرده بودند، به‌طور تصادفی طبقه‌ای انتخاب و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش (۲۰ نفر) و گواه (۲۰ نفر) جایگزین شدند. گروه آزمایش هشت جلسه ۹۰ دقیقه‌ای در جلسات مشاوره گروهی شرکت کردند. جلسات مشاوره گروهی شغلی براساس نظریه سازگاری دیویس اداره می‌شد. پس از اتمام جلسات، جلسه پیگیری (یک ماه بعد) انجام شد. برای تحلیل داده‌ها از

Email:ehyakonandeh@yahoo.com

۱. مربی گروه مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی بهبهان
۲. استاد گروه مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی
۳. استادیار گروه مشاوره دانشگاه شهید چمران اهواز

آزمون t گروه‌های مستقل، تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا) استفاده شد. در سطح  $P < 0/05$  نتایج نشان دادند که مشاوره شغلی به شیوه دیویس بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر بوده است. همچنین یافته‌ها اثربخشی این شیوه بر کاهش خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش نداشتن موفقیت فردی کارکنان در دو مرحله پس‌آزمون و پیگیری را نیز تأیید نموده‌اند ( $P < 0/05$ ).

**کلید واژه‌ها:** مشاوره شغلی، شغلی، فرسودگی شغلی.

#### مقدمه

کار و پیشه مهمترین عامل شکل‌دهنده هویت اجتماعی، منبع تأمین‌کننده زندگی و شکل‌دهنده روابط اجتماعی و در عین حال یکی از منابع تنش (استرس) انسان است. استرس نه تنها افزایش کمی کارایی فرد را در محیط کار کاهش می‌دهد، بلکه با ایجاد اختلال در روابط خانوادگی، چرخه معیوبی را دامن می‌زند که رایج‌ترین نتیجه این تنش را می‌توان نشانگان فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> نامید که اساساً فرویدنبرگر و ریچلسون<sup>۲</sup> توصیف کرده‌اند. پائینیز و مسلش<sup>۳</sup> فرسودگی شغلی را شکلی از واکنش نسبت به استرس می‌دانند که وقتی شروع می‌شود، معمولاً کار فرد را برای بازگشت به حالت اول دشوار می‌سازد (بابلی، ۱۳۷۹).

به اعتقاد شافلی<sup>۴</sup>، مسلش و مارک<sup>۵</sup> (۱۹۹۴)، نشانگان روان‌شناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی<sup>۶</sup>، مسخ شخصیت<sup>۷</sup> و کاهش کفایت شخصی<sup>۸</sup> است. آنان در مفهومی سه بعدی از فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی را متأثر از فشار روانی، احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌دانند. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه به مراجعانی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از همان فرد هستند و به برداشت منفی از مددجو اشاره دارد و در نهایت کاهش یا نبود کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی فرد از

- 
- |                              |                                      |
|------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Vocation burnout syndrome | 2. Freudenberger & Richelson         |
| 3. Pines & Maslach           | 4. Schaufeli                         |
| 5. Marek                     | 6. emotional exhaustion              |
| 7. depersonalization         | 8. decreased Personal accomplishment |

خود در زمینه کار است. آنان بر این باورند که فرسودگی شغلی ممکن است باعث کاهش کیفیت ارائه خدمات و عاملی برای دست کشیدن از شغل، غیبت از کار یا روحیه ضعیف باشد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست، ولی طی زمان به آهستگی گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود.

مسلش (۲۰۰۱)، شش عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از: حجم کار زیاد، کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار. تحقیقات پژوهشگران نیز نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از افراد سازمان‌های فعال از این عارضه رنج می‌برند (ساعتچی، ۱۳۷۶). اگر به علایم فرسودگی شغلی توجه نشود و درمانی در مورد آن صورت نگیرد هم فرد و هم سازمانی که فرد در آن کار می‌کند، تحت تأثیر قرار می‌گیرند (مسلش، ۲۰۰۱). با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی و تأثیرات سوء آن از زمانی که اولین مقاله را در مورد فرسودگی شغلی به وسیله فرویدنبرگر (۱۹۷۴) نوشته شد. تاکنون پژوهش‌های مختلفی در مورد فرسودگی شغلی انجام شده است. از جمله به پژوهش‌های مسلش و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۱)، بک<sup>۲</sup> (۱۹۸۳)، فاربر<sup>۳</sup> (۱۹۸۴)، جایارتین<sup>۴</sup> و همکاران (۱۹۸۶)، پن<sup>۵</sup> و همکاران (۱۹۸۸)، جاب و شل<sup>۶</sup> (۱۹۹۱)، هبنر<sup>۷</sup> (۱۹۹۲)، فریزن<sup>۸</sup> و همکاران (۱۹۹۸)، مسلش (۲۰۰۱) و گارمن<sup>۹</sup> (۲۰۰۲) می‌توان اشاره نمود.

در ایران نیز پژوهش‌هایی در مورد فرسودگی شغلی انجام شده است، این پژوهش‌ها که به بررسی فرسودگی شغلی معلمان (بدری گرگری، ۱۳۷۴؛ بهنیا، ۱۳۷۹؛ آتش افروز، ۱۳۸۶)، مدیران (دموری، ۱۳۷۳؛ خلیفه سلطانی، ۱۳۷۷؛ بابلی، ۱۳۷۹)، مشاوران (خاکپور، ۱۳۷۷؛ زارعی، ۱۳۷۹؛ احمدی، ۱۳۸۰؛ عابدی، ۱۳۸۱؛ عابدی، ۱۳۸۲)، پرستاران و مشاغل پزشکی (عبدی، ۱۳۷۳؛ عرب، ۱۳۷۳؛ پیامی بوساری، ۱۳۷۴؛ میراب‌زاده و همکاران، ۱۳۸۱) پرداخته‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که در همه این گروه‌ها فرسودگی شغلی رایج بوده است.

- 
- |              |            |                |
|--------------|------------|----------------|
| 1. Jakson    | 2. Beck    | 3. Farber      |
| 4. Jayaritin | 5. Pen     | 6. Job & Shell |
| 7. Hebner    | 8. Ferisen | 9. Garman      |

هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد نبود روز افزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه‌نهایی زندگی، نبود احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی ظهور می‌یابد. برای فایق آمدن بر این مشکلات باید با تنش‌های روانی و فرسودگی شغلی مقابله کرد. در کشور ما نیز پژوهش‌های انجام گرفته به‌طور عمده به توصیف و برآورد فرسودگی شغلی پرداخته‌اند و پژوهش‌های مربوط به پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی اندک می‌باشند. بر این اساس انجام پژوهش‌هایی در این خصوص ضروری به نظر می‌رسد.

پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که ایجاد گروه‌های مبادله اطلاعات (فرویدنبرگر، ۱۹۷۴) جلسات بحث گروهی بین همکاران (باگنارا<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹) نشست‌های گروهی بهداشتی شغلی (بیرمان<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۹) بازسازی شناختی و فعالیت‌های جسمانی (واتمور<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۹) تن آرامی، مدیریت وقت، جرأت‌ورزی، آموزش مهارت‌های اجتماعی (مسلش، ۲۰۰۱) تا اندازه‌ای بر کاهش فرسودگی شغلی مؤثرند.

سازش (سازگاری) شغلی برای ادامه اشتغال موفقیت‌آمیز عامل مهمی به‌شمار می‌رود. سازگاری شغلی عبارت است از حالت سازگار و مساعد روانی فرد نسبت به شغل مورد نظر پس از اشتغال (شفیع‌آبادی، ۱۳۸۴). درباره سازگاری شغلی، عقاید و نظریاتی ارائه گردیده است. در این پژوهش از نظریه سازگاری شغلی دیویس و لوفگویست<sup>۴</sup> استفاده شده است. نظریه سازگاری شغلی دیویس، فرایندهایی را که فرد برای کاهش نارضایتی شغلی انجام می‌دهد ارائه می‌دهد. فرضیه اساسی نظریه سازگاری شغلی این است که افراد برای ایجاد و نگهداری ارتباط مثبت با محیط کاری خود تلاش می‌کنند. به عقیده دیویس و لوفگویست برای تداوم کار، فرد و محیط کار باید به میزانی از تطابق برسند (زونکر<sup>۵</sup>، ۱۹۹۴). در این نظریه استناد بر این است که می‌توان با مشکلات شغلی در طی پنج گام مشاوره‌ای برخورد کرد. این پنج گام عبارت‌اند از: ۱- ایجاد رابطه درمانی ۲- کشف مشکلات ۳- تأکید بر تصور شخصی و شخصیتی

---

1. Bagnara                      2. Birman                      3. Watmour  
4. Dawis & Lofguist                      5. Zunker

کاری ۴- تأکید بر مسائل محیطی ۵- ایجاد طرحهایی برای کاهش تطابق نداشتن فرد و محیط (لوفگویست و دیویس، به نقل از عابدی، ۱۳۸۱).

در ایران پژوهش‌هایی در مورد اثربخشی مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس انجام گرفته است. عابدی (۱۳۸۱) پژوهشی با عنوان «بررسی و مقایسه اثربخشی روشهای مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهرستان اصفهان» انجام داد. وی با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش، پرسشنامه شخصیتی آیزنک و پرسشنامه شادکامی اکسفورد، ۶۴ نفر از مشاوران آموزش و پرورش شهرستان اصفهان را به روش تصادفی انتخاب و در چهار گروه (سه گروه آزمایش و یک گروه گواه) قرار داده است. در سه گروه آزمایش به مدت ۸ جلسه مداخله انجام شده و این نتایج حاصل شده است. در مورد اثربخشی هر کدام از سه متغیر مستقل بر کاهش فرسودگی شغلی هیچ کدام بر عملکرد شخصی مؤثر نبوده و هر سه روش بر فراوانی خستگی عاطفی تأثیر یکسان داشته‌اند، در مورد سایر خرده‌آزمون‌ها روش مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی مؤثرتر از دو روش دیگر بوده و روش سازگاری شغلی بر برخی از خرده‌آزمون‌های فرسودگی شغلی بی‌تأثیر بوده است.

محمدخانی (۱۳۸۴) در پژوهش خود به بررسی «تأثیر مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس بر افزایش بهره‌وری و رضایت شغلی کارمندان اداره کار و امور اجتماعی استان اصفهان» پرداخت. نمونه پژوهش وی ۴۰ نفر (۲۰ نفر گروه آزمایش و ۲۰ نفر گروه گواه) بودند. نتایج پژوهش نشان داد که مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی بر افزایش میزان بهره‌وری کارمندان مؤثر است، ولی بر رضایت شغلی آنان تأثیر ندارد.

قاسم‌زاده (۱۳۸۴) در پژوهشی به بررسی «تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کیفیت زندگی کارکنان شهرداری اصفهان» پرداخت. نمونه آماری ۲۸ نفر (۱۴ نفر گروه آزمایش، ۱۴ نفر گروه گواه) بودند. ابزار استفاده شده پرسشنامه کیفیت زندگی کاری محقق‌ساخته بود. نتایج نشان داد مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری اصفهان تأثیر نداشت و بر کیفیت زندگی کاری کارکنان با توجه به جنسیت نیز مؤثر نبود.

امینی (۱۳۸۵) در پژوهشی به بررسی «اثربخشی روش مشاوره شغلی به سبک نظریه‌سازی شغلی بر افزایش رضایت شغلی کارگران شرکت اتوبوس‌سازی پیشرو یدک» پرداخت. پرسشنامه مورد استفاده پرسشنامه رضایت شغلی دانت<sup>۱</sup> و نمونه پژوهش ۲۴ نفر بود. نتایج نشان داد که مشاوره شغلی به شیوه سازگاری دیویس باعث افزایش رضایت شغلی (مسئولیت‌پذیری، رضایت از ماهیت کار، رضایت از همکاران) کارگران شده است. با توجه به اینکه فرسودگی شغلی یکی از مشکلات شغلی بوده و مشاوره شغلی برای اکثر مشکلات شغلی کارایی دارد (زونکر، ۱۹۹۴)، هدف پژوهش این بوده است که اثربخشی مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس را بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان مورد بررسی قرار دهد. نتایج حاصل از این پژوهش می‌تواند مورد استفاده مسئولان، دانشگاهها و دیگر مؤسسات قرار گیرد.

### فرضیه‌های پژوهش

#### فرضیه اصلی

مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مرد مؤثر است.

#### فرضیه‌های فرعی

- ۱- مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان مرد در دو مرحله پس‌آزمون و پیگیری تأثیر دارد.
- ۲- مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش مسخ شخصیت کارکنان مرد در دو مرحله پس‌آزمون و پیگیری تأثیر دارد.
- ۳- مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش فقدان موفقیت فردی کارکنان مرد در دو مرحله پس‌آزمون و پیگیری تأثیر دارد.

### روش پژوهش

در این پژوهش از طرح آزمایشی با گروه آزمایش و گواه با پیش‌آزمون و پس‌آزمون و پیگیری استفاده شد. گروههای آزمایش و گواه به روش تصادفی معادل شدند. تفاوت

---

1. Dant

بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون هر گروه از نظر معنادار بودن آماری بررسی شد. بدین صورت اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری دیویس به‌عنوان متغیر مستقل اعمال گردید، تا تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان به‌عنوان متغیر وابسته مشخص گردد. بعد از انجام مداخله، پیگیری یک ماه بعد انجام گرفت. جامعه آماری کلیه کارکنان مرد دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان در سال ۱۳۸۷ بودند که تعداد آنها ۱۵۷ نفر بود و برای انتخاب نمونه از بین کسانی که در آزمون فرسودگی شغلی (از جامعه آماری) بالاتر از صدک پنجاه قرار داشتند، ۴۰ نفر به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و این تعداد به طور تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه (دو گروه ۲۰ نفری) جایگزین شدند. در این پژوهش به‌منظور اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۱) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش فرسودگی هیجانی (۹ ماده)، پدیده‌های شخصیت‌زدایی (۵ ماده) و نبود تحقق شخصی (۸ ماده) در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است. نحوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه براساس مقیاس ۵ درجه‌ای صورت می‌گیرد، حداقل نمره در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۱۱۰ می‌باشد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) پایایی این آزمون را با استفاده از آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده‌مقیاس‌های این پرسشنامه محاسبه کردند و این ضرایب را به‌دست آوردند. خستگی عاطفی ۰/۹۰، دگرگونی شخصیت ۰/۷۹ و نبود موفقیت فردی ۰/۷۱. اعتبار و پایایی این پرسشنامه را فیلیان (۱۳۷۱) برای اولین بار در ایران تأیید کرد. وی به‌منظور تعیین پایایی علی پرسشنامه از روش آزمون مجدد استفاده و ضریب پایایی آن را ۰/۷۸ گزارش نموده است. بدری (۱۳۷۴) برای محاسبه روایی این مقیاس از روش روایی همزمان استفاده کرد. بدین صورت پس از ارائه همزمان پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و رضایت شغلی فیلدوروث<sup>۱</sup> یک رابطه معکوس بین نمره‌های این دو آزمون به‌دست آورد. در این تحقیق، ضرایب پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که برای کل مقیاس به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۶ می‌باشد. برای تعیین اعتبار پرسشنامه یاد شده نیز نمره آن را با نمره سؤال ملاک همبسته نمودیم و مشخص گردید که رابطه معناداری بین آنها وجود دارد ( $P=0/002$  و  $r=0/48$ ).

در ابتدا پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش میان کارکنان توزیع شد. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و تصحیح و نمره‌گذاری آنها از بین کسانی که در آزمون فرسودگی شغلی بالاتر از صدک پنجاه قرار داشتند، ۴۰ نفر (۲۰ نفر گروه آزمایش و ۲۰ نفر گروه گواه) به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. در طول پژوهش سه ارزیابی انجام شد: ۱- پیش‌آزمون قبل از انجام مشاوره گروهی و آموزش ۲- پس‌آزمون بلافاصله پس از پایان یافتن مشاوره گروهی ۳- پیگیری یک ماه پس از پایان یافتن مداخله. در این مدت در مورد گروه آزمایش مداخله انجام شد و گروه گواه مداخله‌ای دریافت نکردند، ولی افراد این گروه در سه ارزیابی شرکت کردند. روند کار در جلسات مشاوره‌ای به سبک اداره جلسات مشاوره گروهی بود یعنی در ابتدا با افراد قرارداد بسته شد و سپس در هر جلسه مباحثی طبق نظریه سازگاری شغلی طرح می‌شد و کارکنان در آن مورد به بحث می‌پرداختند. جلسات در دانشگاه و به مدت ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای و به صورت دو بار در هفته به عنوان مداخله و یک جلسه پیگیری با مدت زمانی مشابه برگزار شد. از جلسه دوم به بعد ابتدا از جلسه قبل و در پایان از همان جلسه بازخورد دریافت می‌شد. شرح جلسات از این قرار است: جلسه اول: تشریح چگونگی انجام کار، تعداد جلسات، علت انتخاب افراد، عقد قرارداد مشاوره گروهی، گرفتن بازخورد اعضا در مورد مباحث مطرح شده و هدفهای آینده؛ جلسه دوم بحث در مورد مشکلات شغلی موجود (با تأکید بر همدلی و گوش دادن برای بیان مشکلات)، ارائه تکلیف (تهیه فهرست مشکلات)؛ جلسه سوم: بحث در مورد تکلیف جلسه قبل، بحث در مورد مشکلات شغلی و رتبه‌بندی این مشکلات، بحث در مورد محیطها و فضاها که این مشکلات رخ می‌دهند، ارائه تکلیف (محیطها و فضاها که در آن مشکلات شغلی‌شان رخ می‌دهد را شناسایی کنند)؛ جلسه چهارم: بحث در مورد تکلیف جلسه قبل، بحث در مورد شخصیت کاری و تصور شخصی کارکنان از خود، بحث در مورد نیازها و تواناییهای کارکنان، ارائه تکلیف (تصوری که از خود به‌عنوان کارمند دارند را شرح دهند، نیازها و تواناییهای خود را فهرست کنند)؛ جلسه پنجم: بحث در مورد تکلیف جلسه قبل، بحث در مورد محیط کاری موجود و تواناییها و نیازهای کارمند، بحث در مورد میزان توافق تواناییها و نیازهای کارکنان با شرایط محیط کار، ارائه تکلیف (چقدر با محیط خود توافق دارید، شناسایی زمینه‌های توافق و عدم توافق بین کارکنان و محیط



کارشان توسط خودشان)؛ جلسه ششم: بحث در مورد تکلیف جلسه قبل، شیوه‌هایی که باعث کاهش عدم توافق بین محیط و فرد می‌شود، ارائه تکلیف (کار روی شیوه‌های مؤثر کاهش عدم توافق بین خود و محیط) جلسه هفتم: بحث در مورد تکلیف جلسه قبل، بحث مجدد روی شیوه‌های کاهش عدم توافق، ارائه تکلیف (کار روی شیوه‌های پیشنهادی توافق بین فرد و محیط در جلسه و شناسایی روشهای جدیدتر)؛ جلسه هشتم: بحث در مورد تکلیف جلسه قبل، ارزیابی میزان توافق فعلی افراد با محیط خود، تنظیم نظامی مرکب از پیشنهادهای افراد برای پیشگیری و کاهش توافق نداشتن فرد و محیط؛ جلسه پیگیری: یک ماه بعد، بحث در مورد میزان توافق فرد و محیط، میزان کارایی روشها، بحث در مورد رفع موانع اجرایی روشها.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روشهای آمار توصیفی مانند محاسبه میانگین، انحراف معیار، حداکثر و حداقل و همچنین از آزمون t گروههای مستقل، تحلیل واریانس چندمتغیره (مانوا)، تحلیل کوواریانس چند متغیره (مانکوا)، ضریب همبستگی پیرسون، روشهای آلفای کرونباخ و تنصیف برای محاسبه ضرایب پایایی استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار کامپیوتری «SPSS 12» استفاده شده است. در ضمن برای کلیه فرضیه‌ها سطح معناداری  $\alpha < 0/05$  در نظر گرفته شده است.

### یافته‌های پژوهش

برای بررسی فرضیه اصلی ابتدا تفاضل (پیش‌آزمون - پس‌آزمون) میانگین هر دو گروه آزمایش و گواه از لحاظ فرسودگی شغلی محاسبه و سپس از آزمون t مستقل استفاده شد.

جدول ۱- نتایج آزمون t مستقل برای مقایسه تفاضل (پیش‌آزمون - پس‌آزمون)

میانگین نمره فرسودگی شغلی گروههای آزمایش و گواه

| متغیر        | گروه   | میانگین | انحراف معیار | درجه آزادی | t     | سطح معناداری |
|--------------|--------|---------|--------------|------------|-------|--------------|
| فرسودگی شغلی | آزمایش | ۹/۰۰    | ۲/۵۵         | ۳۸         | ۱۳/۷۰ | ۰/۰۰۰۱       |
|              | گواه   | ۰/۶۰    | ۰/۹۹         |            |       |              |

همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود بین تفاضل (پیش‌آزمون - پس‌آزمون) میانگین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P= ۰/۰۰۰۱$  و  $t=۱۳/۷۰$ ). به عبارت دیگر، مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس، موجب کاهش فرسودگی شغلی گروه آزمایش شده است. بنابراین فرضیه اصلی تأیید می‌گردد. لازم به توضیح است که بالا بودن نمره تفاضل در گروه آزمایش نسبت به گروه گواه با توجه به نحوه نمره‌گذاری مقیاس فرسودگی شغلی بیانگر کاهش فرسودگی شغلی است.

در مرحله بعد تفاضل (پیش‌آزمون - پیگیری) میانگین هر دو گروه آزمایش و گواه از لحاظ فرسودگی شغلی محاسبه شده و سپس از آزمون  $t$  مستقل استفاده شد.

جدول ۲- نتایج آزمون  $t$  مستقل برای مقایسه تفاضل (پیش‌آزمون - پیگیری) میانگین نمره فرسودگی شغلی گروههای آزمایش و گواه

| متغیر        | گروه   | میانگین | انحراف معیار | درجه آزادی | $t$  | سطح معناداری |
|--------------|--------|---------|--------------|------------|------|--------------|
| فرسودگی شغلی | آزمایش | ۴/۹۰    | ۳/۴۴         | ۳۸         | ۴/۸۵ | ۰/۰۰۰۱       |
|              | گواه   | ۱/۰۵    | ۰/۸۲         |            |      |              |

همان‌طوری که در جدول ۲ نشان داده شده است بین تفاضل (پیش‌آزمون- پیگیری) میانگین کارکنان گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد ( $P= ۰/۰۰۰۱$  و  $t= ۴/۸۵$ ). این امر بیانگر تداوم تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس در کاهش فرسودگی شغلی گروه آزمایش است.

برای بررسی فرضیه‌های فرعی، ابتدا تفاضل (پیش‌آزمون- پس‌آزمون) و (پیش‌آزمون- پیگیری) میانگین هر دو گروه آزمایش و گواه از لحاظ مؤلفه‌های فرسودگی شغلی محاسبه شده و سپس از تحلیل واریانس چند متغیره (مانوا) استفاده شد. یافته‌های مربوط به این فرضیه‌ها در جدولهای ۳ تا ۶ نشان داده شده است.

جدول ۳- نتایج تحلیل واریانس چندمتغیره (مانوا) نمرات تفاضل (پیش‌آزمون- پس‌آزمون) مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروههای آزمایش و گواه

| نام آزمون               | مقدار | DF فرضیه | DF خطا | فراوانی | سطح معناداری |
|-------------------------|-------|----------|--------|---------|--------------|
| آزمون اثر پیلاپی        | ۰/۸۶۲ | ۳        | ۳۶     | ۷۵/۲۰   | ۰/۰۰۰۱       |
| آزمون لامبدای ویلکز     | ۰/۱۳۸ | ۳        | ۳۶     | ۷۵/۲۰   | ۰/۰۰۰۱       |
| آزمون اثر هتلینگ        | ۶/۲۶  | ۳        | ۳۶     | ۷۵/۲۰   | ۰/۰۰۰۱       |
| آزمون بزرگترین ریشه روی | ۶/۲۶  | ۳        | ۳۶     | ۷۵/۲۰   | ۰/۰۰۰۱       |

همان‌طوری که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، سطوح معناداری همه آزمونها، بیانگر آن هستند که بین کارکنان گروههای آزمایش و گواه حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (مؤلفه‌های فرسودگی شغلی) تفاوت معناداری وجود دارد، برای پی بردن به تفاوت، نتایج حاصل از آزمون تأثیرات بین آزمودنی‌ها، در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴- نتایج تأثیرات بین آزمودنی‌ها از لحاظ نمرات تفاضل (پیش‌آزمون- پس‌آزمون) مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروههای آزمایش و گواه

| متغیرها                    | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | فراوانی | سطح معناداری |
|----------------------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| خستگی عاطفی                | ۴۳۵/۶۰        | ۱          | ۴۳۵/۶۰          | ۱۹۳/۶۰  | ۰/۰۰۰۱       |
| از خود بیگانگی (مسخ شخصیت) | ۷/۲۲          | ۱          | ۷/۲۲            | ۷/۱۲    | ۰/۰۱۱        |
| نبود موفقیت فردی           | ۸/۱۰          | ۱          | ۸/۱۰            | ۱۳/۸۰   | ۰/۰۰۱        |

همان‌طور که در جدول ۴ مشاهده می‌شود بین تفاضل (پیش‌آزمون - پس‌آزمون) میانگین کارکنان گروه آزمایش و کارکنان گروه گواه از لحاظ مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت، نبود موفقیت فردی) تفاوت

معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس موجب کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروه آزمایش شده است. در نتیجه می‌توان گفت فرضیه‌های فرعی ۱، ۲ و ۳ در مرحله پس‌آزمون تأیید می‌شوند.

جدول ۵- نتایج تحلیل واریانس چند متغیره نمرات تفاضل (پیش‌آزمون- پیگیری) میانگین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروههای آزمایش و گواه

| نام آزمون               | مقدار | فرضیه | خطا | فراوانی | سطح معناداری |
|-------------------------|-------|-------|-----|---------|--------------|
| آزمون اثر پیلایی        | ۰/۴۱۳ | ۳     | ۳۶  | ۸/۴۵    | ۰/۰۰۰۱       |
| آزمون لامبدای ویلکز     | ۰/۵۸۷ | ۳     | ۳۶  | ۸/۴۵    | ۰/۰۰۰۱       |
| آزمون اثر هتلینگ        | ۰/۷۰۴ | ۳     | ۳۶  | ۸/۴۵    | ۰/۰۰۰۱       |
| آزمون بزرگترین ریشه روی | ۰/۷۰۴ | ۳     | ۳۶  | ۸/۴۵    | ۰/۰۰۰۱       |

همان‌طوری که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود سطوح معناداری همه آزمونها، بیانگر آن هستند که بین کارکنان گروههای آزمایش و گواه حداقل از لحاظ یکی از متغیرهای وابسته (مؤلفه‌های فرسودگی شغلی) تفاوت معناداری وجود دارد، برای پی بردن به تفاوت، نتایج حاصل از آزمون تأثیرات بین آزمودنی‌ها، در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶- نتایج تأثیرات بین آزمودنی‌ها از لحاظ نمرات تفاضل (پیش‌آزمون - پیگیری) میانگین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروههای آزمایش و گواه

| متغیرها                   | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | فراوانی | سطح معناداری |
|---------------------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| خستگی عاطفی               | ۴۶/۲۲         | ۱          | ۴۶/۲۲           | ۱۳/۰۵   | ۰/۰۰۰۱       |
| از خودبیگانگی (مسخ شخصیت) | ۶/۴۰          | ۱          | ۶/۴۰            | ۹/۳۵    | ۰/۰۰۰۱       |
| نبود موفقیت فردی          | ۹/۰۲          | ۱          | ۹/۰۲            | ۱۱/۱۵   | ۰/۰۰۰۱       |

همان‌طور که در جدول ۶ مشاهده می‌شود بین تفاضل (پیش‌آزمون - پیگیری) میانگین کارکنان گروه آزمایش و کارکنان گروه گواه از لحاظ مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت، نبود موفقیت فردی) تفاوت معناداری وجود دارد. این امر بیانگر تداوم تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس در کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی گروه آزمایش است. در نتیجه فرضیه‌های فرعی ۱، ۲ و ۳ در مرحله پیگیری تأیید می‌شوند.

یافته‌های جانبی نشان داد که با کنترل متغیرهای سن، وضعیت تأهل، رشته تحصیلی، میزان تحصیلات، سابقه خدمت و نوع مسکن بین کارکنان گروه آزمایش و کارکنان گروه گواه از لحاظ مؤلفه‌های فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، با ورود متغیرهای ذکر شده به عنوان متغیر کنترل در تحلیل کوواریانس، تفاوت بین دو گروه، معنادار باقی مانده است و این گویای آن است که این متغیرها روی نتایج حاصل مربوط به گروهها تأثیری ندارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که یافته‌های پژوهش نشان داد، مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس، موجب کاهش فرسودگی شغلی گروه آزمایش شده است، بنابراین فرضیه اصلی تأیید شد. این نتایج با پژوهش‌های امینی (۱۳۸۵)، جعفری (۱۳۸۴)، عابدی (۱۳۸۱)، عطایی (۱۳۷۸)، واتمور<sup>۱</sup> (۱۹۹۹)، دیویس و لوفکویست (۱۹۸۴)، فرویدنبرگر (۱۹۷۴) در زمینه سازگاری شغلی و همچنین با پژوهش‌های قجاوند (۱۳۸۴)، باگنارا<sup>۲</sup> (۱۹۹۸)، بیرمان<sup>۳</sup> و همکاران (۱۹۹۹)، مسلش (۲۰۰۱) در زمینه فرسودگی شغلی همخوانی دارد. نتایج نشان داد تأثیر جلسات مشاوره گروهی به شیوه سازگاری شغلی بر کاهش فرسودگی گروه آزمایش تا مرحله پیگیری تداوم داشته است. این یافته پژوهش با پژوهش امینی (۱۳۸۵) همسو می‌باشد.

1. Watmour

2. Bagnara

3. Beerman

در بررسی فرضیه فرعی ۱ مشخص شد که مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس موجب کاهش خستگی عاطفی گروه آزمایش شده است و همچنین تأثیر جلسات مشاوره گروهی به شیوه سازگاری شغلی بر کاهش خستگی عاطفی گروه آزمایش تداوم داشته است. این یافته با نتایج مطالعات باگنارا (۱۹۹۸)، بیرمان و همکاران (۱۹۹۹) و مسلش (۲۰۰۱) همخوان است. ضمن اینکه در بسیاری از پژوهش‌ها بر این نکته تأکید شده که خستگی عاطفی قلب نیمرخ فرسودگی شغلی است (گارمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲) یعنی اگر روشی بر کاهش خستگی عاطفی مؤثر باشد توانسته است بر فرسودگی شغلی به‌طور کلی مؤثر باشد. مسلش و لیترا<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) معتقدند اگر بخواهیم وجه مثبت خستگی عاطفی را در نظر داشته باشیم، باید معادل آن واژه انرژی را قرار دهیم. این مورد بدین معناست که وقتی فردی در آزمون مسلش نمره بالایی در خستگی عاطفی کسب می‌کند با کاهش انرژی روبه‌روست. همچنین به عقیده مسلش و همکاران (۲۰۰۱) یکی از عوامل مهم ایجاد فرسودگی شغلی حجم کار است و حجم کار عموماً با مؤلفه خستگی عاطفی در ارتباط است. مهارت نداشتن در انجام یک کار یعنی انجام غلط یک کار و یا کندی در اجرای آن نیز در این دو مقوله قرار دارد و باعث افزایش خستگی عاطفی می‌شود. در الگوی فرسودگی شغلی لیترا خستگی عاطفی مهمترین مؤلفه به‌شمار می‌رود (باگنارا و همکاران، ۱۹۹۹). پژوهش عبدی نشان داد (۱۳۷۳) که خستگی عاطفی حساسیت زیادی در برابر استرس کلی و استرس ناشی از تعارض نقش دارد. در این پژوهش مشخص شد که بین نقش و مسئولیت با فراوانی خستگی عاطفی ارتباط معناداری وجود دارد. پژوهش بهنیا (۱۳۷۹) نیز نشان داد که خستگی عاطفی بهتر از مسخ شخصیت و عملکرد شخصی، رضایت شغلی و سلامت روان را پیش‌بینی می‌کند. پائیز و همکاران (۱۹۸۲) در تعریف یک بعدی فرسودگی معتقدند که خستگی همه ابعاد فرسودگی را توجیه می‌کند. عابدی در پژوهش خود گزارش نموده است که هر سه متغیر آزمایش وی (نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و الگوی شناختی رفتاری شادمانی فوردایس) بر کاهش فراوانی خستگی عاطفی در پس‌آزمون مؤثر بوده‌اند که با یافته‌های این پژوهش هماهنگ است. همچنین عابدی (۱۳۸۱) در پژوهش

1. Garman

2. Litter

خود به این نتیجه رسیده است که متغیرهای آزمایش وی که یکی از آنها نظریه سازگاری شغلی است بر کاهش شدت خستگی عاطفی در مرحله پیگیری دوم وی که یک ماه پس از اتمام جلسات بود، مؤثر بوده است که این یافته‌ها با یافته‌های این پژوهش همسو است.

در بررسی فرضیه فرعی ۲ مشخص شد که مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس موجب کاهش مسخ شخصیت گروه آزمایش شده است و تأثیر جلسات مشاوره گروهی به شیوه سازگاری شغلی بر کاهش مسخ شخصیت گروه آزمایش تداوم داشته است. اگرچه در پژوهش‌ها، مسخ شخصیت نیز همانند عملکرد شخصی در برابر مداخلات مقاوم بوده است ولی در این پژوهش روش مشاوره‌ای توانسته است حتی در درازمدت در کاهش مسخ شخصیت مؤثر باشد. یافته این پژوهش با پژوهش مسلش و همکاران (۲۰۰۱) مبنی بر اینکه مسخ شخصیت در برابر مداخلات مقاوم است هماهنگ نیست. پژوهش سیفرت<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۱) نشان می‌دهد که تعارض نقش، نبود وسایل رفاهی و نارضایتی از پاداش مالی پیش‌بینی‌کننده مسخ شخصیت است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود هر سه عامل گفته شده عوامل سازمانی هستند که در مداخلاتی که هدف آنها تغییر فرد است نمی‌توانند جایگاهی داشته باشند و شاید یکی از دلایل اینکه مسخ شخصیت نسبت به تغییر مقاوم است همین است. ولی چگونه یافته این پژوهش با یافته سیفرت و همکاران و مسلش و همکاران قابل جمع است؟ در الگوی نظریه سازگاری شغلی توصیه می‌شود که فضاهایی را که در آن بین فرد و محیط تطابق وجود ندارد شناسایی کرده و در آن محیط‌ها به‌گونه‌ای رفتار کنند که میزان پاداش‌ها زیاده‌تر شود و شاید همین حرکت افراد به سمت پاداش (پاداش اجتماعی نه صرفاً مالی) پیش‌بینی کاهش مسخ شخصیت است. از طرفی در پژوهش‌های مسلش و همکاران اثر بخشی بحث‌های گروهی بر فرسودگی شغلی مورد نظر بوده ولی در این پژوهش مشاوره گروهی شغلی مورد بررسی قرار گرفته که منظم‌تر از بحث‌های گروهی است.

در بررسی فرضیه فرعی ۳ مشخص شد که مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس موجب افزایش موفقیت فردی (افزایش عملکرد شخصی) گروه آزمایش

شده است. همچنین تأثیر جلسات مشاوره گروهی به شیوه سازگاری شغلی بر افزایش موفقیت فردی (افزایش عملکرد شخصی) گروه آزمایش تداوم داشته است. مطالعات باگنارا و همکاران (۱۹۹۹) نشان داد که جلسات بحث گروهی بین همکاران بر کاهش فرسودگی شغلی مؤثر بوده و به‌خصوص در این میان سبب افزایش کارایی افراد می‌گردد. راندل<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) در پژوهشی با استفاده از پرسشنامه فرسودگی مسلش به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و عملکرد شخصی ۲۴۸ پرستار و ۱۰۸ نفر کارمند خدماتی پرداخت و همبستگی متقابلی را بین این سه متغیر نشان داد. به نظر مسلش و همکاران (۲۰۰۱) نیز در اکثر روشهای مداخله‌ای که برای فرسودگی شغلی به کار رفته است از قبیل: آموزش مصونیت در برابر استرس، تن‌آرامی، تنظیم وقت، جرأت‌آموزی و آموزش مهارت‌های اجتماعی و بین‌فردی به‌ندرت عملکرد بهبود یافته است. پژوهش کم<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) نشان داد مهمترین پیش‌بینی‌کننده عملکرد شخصی رضایت شغلی است و رضایت شغلی نیز، به نظر شفیع‌آبادی (۱۳۸۱) زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغلی، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. اما ببینیم یافته این پژوهش چگونه با پژوهش‌های مطرح شده قابل جمع است؟ مؤلفه عملکرد شخصی یا کفایت شخصی به نظر مسلش و همکاران (۲۰۰۱) بعدی با ثبات است که به آسانی قابل تغییر نیست. با وجود این یافته‌های گارمن (۲۰۰۱) نشان می‌دهد که عملکرد شخصی به عنوان سپری در برابر فرسودگی شغلی است، یعنی هرچه افراد احساس کنند کارشان ارزشمندتر است و نقش مهمتری دارند میزان رضایت ارباب رجوع از آنان بیشتر است. مسلش و همکاران معتقدند نداشتن عملکرد بیشتر ناشی از نبود منابع در محیط کار است تا عوامل اجتماعی و حجم کار. لیتز و مسلش (۱۹۸۸) در مطالعه پرستاران بیمارستان متوجه شدند که فرسودگی شغلی مسیر خاصی می‌پیماید. در ابتدا وجود استرس در بیمارستان باعث ایجاد خستگی عاطفی می‌شود، این خستگی در صورت تداوم به مسخ شخصیت تبدیل می‌شود و در صورت تداوم مسخ شخصیت، عملکرد شخصی کاهش می‌یابد، با توجه به این یافته شاید بتوان گفت که برای افزایش عملکرد شخصی باید در ابتدا خستگی عاطفی و مسخ

1. Randall

2. Kem



شخصیت بهبود پیدا کنند تا عملکرد شخصی افزایش یابد. با ملاحظه نتایج این پژوهش، می‌بینیم که مشاوره شغلی در این تحقیق سبب بهبود وضعیت گروه آزمایش در هر دو مؤلفه دیگر شده است بدین جهت موجب افزایش موفقیت فردی (عملکرد شخصی) شده است. از طرفی برقراری جلسات آموزشی و مشاوره‌ای این چنین، که در آن افراد در می‌یابند افراد دیگری نیز گاهی اوقات حسی از کاهش عملکرد داشته و خود در این زمینه تنها نیستند و همچنین انجام تکالیف ارائه شده و افزایش شناخت خویشتن و آشنایی با نظرات همکاران سبب افزایش کارایی ایشان می‌گردد. اما این نکته نیز نباید فراموش گردد که برای افزایش هرچه بیشتر عملکرد لازم است عوامل سازمانی نیز مد نظر قرار گیرد.

### پیشنهادها

صاحبان حرفه و صنایع برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان خویش با کمک گرفتن و یاری از مشاوران شغلی و ایجاد زمینه برای بحث‌های گروهی در این رابطه اقدام نمایند و علاوه بر ایجاد محیط سالم کاری، سبب افزایش بهره‌وری خویش از نیروی انسانی و مالی خود گردند. برای اثر بخشی هر چه بیشتر روش مشاوره شغلی دیویس پیگیری‌های بلندمدت‌تری صورت پذیرد. در پژوهش‌های دیگر نقش حمایت خانوادگی و روابط خانوادگی در کاهش فرسودگی شغلی با مشاوره شغلی به شیوه سازگاری مقایسه شود، چرا که در بسیاری از پژوهش‌ها بر حمایت خانوادگی تأکید شده است، ضمن اینکه فرسودگی شغلی در خانواده قابل انتقال است. پرسشنامه‌ای با توجه به خصوصیات فرهنگی و اجتماعی کارکنان ایران تهیه شود اگرچه پرسشنامه مسلش از پایایی خوبی برخوردار است، ولی برای سنجش فرسودگی شغلی در ایران پرسشنامه‌هایی که در آنها مسائل فرهنگی نیز دخیل باشد، لازم است. طول انجام پژوهش افزایش یابد و جلسات با فاصله زمانی طولانی‌تری از یکدیگر تشکیل شود و نتایج آن با نتایج این مطالعه و پژوهش‌های مشابه مقایسه شود. اثربخشی شیوه سازگاری شغلی دیویس بر متغیرهای دیگری به غیر از فرسودگی شغلی مورد تحقیق و بررسی قرار گیرد تا در صورت مؤثر بودن بتوان از آن استفاده‌های بیشتری نمود.

## منابع

- آتش‌افروز، عسکر. (۱۳۸۶)، «مقایسه سلامت عمومی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان مدارس استثنایی و عادی مقطع ابتدایی استان خوزستان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز.
- احمدی، خدابخش. (۱۳۸۰)، استرس مشاوره و شخصیت مشاوره، گزارش سخنرانی‌ها، افتتاحیه مقالات، میزگرد و قطعنامه دومین سمینار انجمن مشاوره ایران، تهران، انتشارات انجمن مشاوره ایران.
- امینی، زهرا. (۱۳۸۵)، «اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر افزایش رضایت شغلی کارگران شرکت اتوبوس‌سازی پیشرو یدک»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
- بابلی، عزیزالله. (۱۳۷۹)، «بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستانهای پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روشهای مقابله‌ای آنها»، فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش، شماره ۲۶.
- بدری گرگری، رحیم. (۱۳۷۴)، «سندرم روان‌شناختی و فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
- بهنیا، غلامرضا. (۱۳۷۹)، «رابطه فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی و سلامت روانی با توجه به متغیر تعدیل‌کننده سرسختی در دبیران مرد دروس ریاضیات، علوم اجتماعی، فیزیک و ادبیات نظام جدید متوسطه استان خوزستان در سال تحصیلی ۷۸-۷۷»، اهواز، شورای تحقیقات اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- پیامی‌بوساری، میترا. (۱۳۷۴)، «بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.
- جعفری، طیب. (۱۳۸۵)، «بررسی اثربخشی مشاوره گروهی با رویکرد سازگاری شغلی بر افزایش انگیزش شغلی»، پژوهش‌های تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، شماره ۹- زمستان ۸۴، ۸۵-۲۷.
- خاکپور، رضا و بهروز بیرشک. (۱۳۷۷)، «بررسی میزان شیوع نشانگان فرسودگی شغلی در مشاوران روان‌درمانگران»، مجله اندیشه و رفتار، شماره ۳.

خلیفه سلطانی، افتخارالسادات. (۱۳۷۷)، «بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی شهر اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

دموری، داریوش. (۱۳۷۳)، «عوامل تعدیل‌کننده رابطه میان فشارهای شغلی با رضایت شغلی و خستگی مفرط شغلی در مدیران وزارت راه و ترابری»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم اداری و مدیریت دانشگاه تهران.

زارعی، فرامرز. (۱۳۷۹)، «بررسی نشانگان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس شهر قزوین»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشکده مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش و پرورش.

ساعتچی، محمود. (۱۳۷۶)، *روانشناسی بهره‌وری*، چاپ اول، تهران، انتشارات نشر و ویرایش.

سوانسون، جین و نادیا فواد. (۱۹۹۹)، *نظریه‌های جدید مشاوره شغلی و کاربرد (یادگیری از طریق مطالعات موردی)*، ترجمه رقیه موسوی، (۱۳۸۱)، تهران، انتشارات اصلح.

شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۷۴)، «راهنمای شغل و مشکلات آن»، *مجموعه مقالات اولین سمینار راهنمایی و مشاوره*، تهران، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی.

شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۴)، *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل*، تهران، انتشارات رشد.

شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۵)، *راهنمایی و مشاوره تحصیلی و شغلی*، تهران، انتشارات سمت.

قاسم‌زاده، علی. (۱۳۸۴)، «تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کیفیت زندگی کارکنان شهرداری اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.

قجاوند، زهرا. (۱۳۸۴)، «بررسی اثربخشی مشاوره شغلی به روش نظریه یادگیری اجتماعی بر کاهش فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی دانشگاه اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.

عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۱)، «بررسی مقایسه اثربخشی مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی-رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان»، پایان‌نامه دکتری دانشگاه علامه طباطبایی.

عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۲)، «بررسی میزان فرسودگی شغل مشاوران آموزش و پرورش»، *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی* دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)، شماره ۱۵— بهار ۱۳۸۲، ۳۸ - ۲۳.

عبدی، هما. (۱۳۷۳)، «بررسی میزان تنیدگی ناشی از کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخشهای مراقبتهای ویژه شهر یزد»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی ایران.

عرب، سیمین. (۱۳۷۳)، «مقایسه تحلیل جسمی و روحی پرستاران شاغل در بخشهای روانپزشکی و پرستاران بخشهای داخلی و جراحی شهر رشت»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد علوم پزشکی کرمان.

عطایی، قاسم. (۱۳۷۸)، «جایگاه علم ارگونومی در مدیریت و نقش آن در بهره‌وری»، *مجله مدیریت و توسعه*، دوره ۱، شماره ۳.

محمدخانی، خلیفه‌السادات. (۱۳۸۴)، «بررسی تأثیر مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس بر افزایش بهره‌وری و رضایت شغلی کارمندان اداره کار و امور اجتماعی استان اصفهان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان.

میرابزاده و همکاران. (۱۳۸۱)، «فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان بیمارستان روانپزشکی رازی»، *ویژه‌نامه توانبخشی در بیماریها و اختلالات روانی*، شماره ۷۰.

Bagnara, S., Balasseroni, A., Parlangli, O., Taddei, So, & Trataglia, R. (1999). Italy: A School of nursing. In Kompier, M, and Cooper, C., (eds), *preventing Stress, Improving Productivity*. London: Routledge.

<<http://www.aspect.co.jp/ebook/contents.do?prd-tid=4-5423>>

Beck, C. & Gargiuio, R.M. (1983). *Burnout in teachers of retarded and non retarded children*. Journal of Educational reaserch. Vol 76, pp 226 - 232.

Beerman, B., Kuhn, K. & Kompier, M. (1999). *Germany: Reduction of stress by health circles*. In Kompier, M. and cooper, M., (eds), *Preventing stress, Improving Productivity*. London: Routledge.

<[www.mire-restructuration.eu/docs/CS\\_TTReportHealth&Res\\_EN.pdf](http://www.mire-restructuration.eu/docs/CS_TTReportHealth&Res_EN.pdf)>

- Cam, O. (2001). *The burnout in nursing academicians in Turkey*. International Journal of nursing studies, vol 38, pp 201 – 207 .
- Dawis, R.V. (1996). *The theory of work adjustment and person-environment- correspondence counseling*. In D. Brown, L. Brooks, & Associates (Eds.), *career choice and development* (3 rd ed./pp 75 – 120). San Francisco: Jossey-Bass.
- < <http://www.entrepreneur.com/tradejournals/article/114975309-3.html>>
- Dawis, R.V. (2002). *Person-environment-correspondence theory*. In D. Brown & Associates. *Career choice and development* (4 th ed., PP 427 – 464 ). San Francisco: Jossey- Bass
- <<http://rcb.sagepub.com/cgi/content/refs/51/2/76>>
- Dawis, R.V. (2005). The Minnesota theory of work adjustment. Chapter 1 in S.Brown & R.Lent (Eds). *Career development and counseling: Putting theory and research to work* (pp 3 – 23). Hoboken, NJ: John Wiley & sons, Inc. < <http://jca.sagepub.com/cgi/content/refs/15/4/446>>
- Dawis, R.V., England, G.W., & Lofguist, L.H. (1964). *A theory of work adjustment*. Minnesota studies in vocational Rehabilitation (N0. XV), pp 1 – 27 . Minneapolis: university of Minnesota, Industrial Relations Center.
- <[media.wiley.com/product\\_data/excerpt/02/04712888/0471288802.pdf](http://media.wiley.com/product_data/excerpt/02/04712888/0471288802.pdf)>
- Dawis, R.V., & Lofguist, L. (1984). *A psychological theory of adjustment: An individual difference model and its application*. Minneapolis: university of Minnesota.
- Farber, B.A. (1984). *Stress and burnout in suburban teachers*. Journal of Educational Research ,vol 77 , pp 325 – 337 .
- Freudenberger, H.G. (1975). *Staff burnout*. Journal of social Issues, vol 30, pp 159 – 165 . < <http://www.zurinstitute.com/burnout.html>>

- Friesen, D., Prokop, C.M. & Soross, J.C. (1998). *Why teachers burnout*. Educational Research Quarterly, vol 12, pp 9 – 12.
- Garman, A. (2002). *Staff burnout and patient satisfaction*. Journal of occupational health psychology, vol 7, pp 235 – 241.
- Huebner, E.S. (1992). *Burnout among school psychologists*. School psychologist Quarterly, vol 7, pp 129 – 136.
- Jayaratine, S., Chess, W.A., & Kunkel, D.A. (1986). *Burnout: Its impact on child welfare workers and their spouses*, social work. Vol 37, pp 58 – 59.
- Jupp, J.J. & Shaul, V. (1991). *Burnout in student counseling*. counseling psychology Quarterly. Vol 4, pp 67 – 157.
- Maslach, C. (2001). *job burnout*. Annual review of psychology. Randall, A. (1988). *Burnout Job Satisfaction and Job Performance*. Austrian Psychologistis. Vol 23, pp 335 – 347.
- < <http://www.zurinstitute.com/burnout.html> >
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981a). *The Measurement of experienced burnout*. Journal of occupational behavior, vol 2, pp 99 – 113.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981 b). *The Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto, CA: counseling. Psychologist Press.
- < [pubs. aged.tamu.edu/jae/pdf/vol44/44 – 02 – 01 .pdf](http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/vol44/44-02-01.pdf) >
- Maslach, C. & Jackson, S.E, Schaufeli, W. (2001). *manual of the maslach Burnout Inventory (2 nd ed )*. Palo alto: consulting psychologists Press Inc.< <http://www.zurinstitute.com/burnout.html> >
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (1997). *The Truth about burnout*. San Francisco: Jossey- Bass.

- Maslach, C. & Schaufeli, W., Liter, M.P. (2001). *job burnout*. Annual review of psychology, vol 52, pp 397 – 422 .
- Pen, M., Romano, & Foat, D. (1988). *The relationship between job satisfaction and burnout: A study of human service professionals*. Administration in Mental Health, vol 15, pp 157 – 165 .
- Pines, A., Aronson, E. & Katry, D. (1981). *Burnout: From tedium to Personal growth*. New York: Free Press.
- < [www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/burnout4.pdf](http://www.abacolombia.org.co/bv/organizaciones/burnout4.pdf) >
- Randell, M. & Scott, W.A. (1988). *Burnout job satisfaction and job performance*. Australian psychologist, vol 23, pp 335 – 347 .
- Scharf, R.S. (2002). *Holland's theory of types. Chapter 4 in Applying career development theory to counseling (3rd ed)*. Pacific Grove, CA: Wwadsworth Group.
- < [www.lib.umd.edu/drum/bitstream/1903/1851/1/umi-umd-1846.pdf](http://www.lib.umd.edu/drum/bitstream/1903/1851/1/umi-umd-1846.pdf) >
- Schaufeli, W.B., Maslach, C. & Marek, T. (1994). *Professional burnout: Recent development in theory and research (1<sup>st</sup> ed)*. Washington D.C.: Taylor and Francis, (pp 207 – 211).
- Seifort, K.J., Jayaratne. S. & Chess, W.A. (1991). *Job satisfaction, burnout and turnover in health care social workers*. Health and Social work, vol 16, pp 193 – 202 .
- Westman, M., Etzion, D. & Danon, E. (2001). *Job insecurity and crossover of burnout in married couples*. Journal of organization behavior, vol 22, pp 467 – 481 .
- Whatmore, L., Cartwright, S., & Cooper, C. (1999). *Evaluation of a stress management program in the public sector*. In M.A.J. Kompier, & C.L. Cooper, Preventing stress, improving productivity: European case studies in the workplace (pp 149 – 174). London: Routledge

< [surrey.ac.uk/Psychology/.../ WP1-Ch 5 \\_Stress Impact literature\[1\].pdf](http://surrey.ac.uk/Psychology/.../WP1-Ch5_Stress_Impact_literature[1].pdf) >

Zunker, V.G. (1994) . *Career counseling*. California: Brooks/Cole publishing company.

< <http://personalityinstitute.tripod.com/mbtiresearchreport.htm> >

تاریخ وصول: ۸۸/۶/۲۹

تاریخ پذیرش: ۸۸/۱۱/۱۷



