



## پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاورین املاک بر اساس مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس

فرشاد علی‌اکبری

دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

فریبا حسینی (مسئول مکاتبات)

استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، تهران، ایران.

hassani.fariba@gmail.com

### چکیده

امروزه روان‌شناسان به دنبال این می‌باشند که با شناسایی استرس‌های شغلی از یک‌سو و بررسی ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان از سوی دیگر، انطباق‌پذیری شغلی را به جود آورند؛ زیرا استرس‌های شغلی عوارض مخربی را بر کارکردهای زیستی، روانی و اجتماعی کارکنان بر جای می‌گذارد. پژوهش حاضر باهدف بررسی نقش مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاورین املاک صورت گرفت. طرح پژوهش همبستگی با تکیه بر رگرسیون بود جامعه پژوهش شامل کلیه مشاورین املاک منطقه ۷ شهر تهران در نیمه نخست سال ۱۳۹۹ بودند که ۱۲۰ نفر از طریق روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های راهبردهای مقابله با استرس لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴)، فرسودگی شغلی مسلاج (۱۹۸۶) و مهارت‌های ارتباطی کوپین دام (۲۰۰۴) استفاده شد. به‌منظور، تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار spss23 و مدل‌های آماری همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد، میان فرسودگی شغلی با مهارت‌های مقابله با استرس و مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود دارد

**واژگان کلیدی:** هیجان، پرسشنامه، رگرسیون خطی، راهبرد

## مقدمه

لازم و اساسی جهت مواجهه با آن‌ها هستند و همین امر آن‌ها را در مواجهه با مسائل و مشکلات زندگی روزمره آسیب‌پذیرتر کرده است. اضطراب، افسردگی، تنهایی، پردشدگی، کمرویی، خشم و تعارض در روابط بین فردی که به نوعی ریشه بسیاری از آسیب‌های اجتماعی نیز محسوب می‌شوند، از جمله مشکلاتی هستند که بسیاری از افراد جامعه به دلیل عدم استفاده از سازوکارهای مقابله‌ای مناسب جهت مدیریت مسائل، مشکلات و چالش‌هایشان با آن دست‌به‌گریبان هستند (اسپنسر<sup>۹</sup>، ۲۰۰۶).

درواقع، استفاده از سبک‌های مقابله‌ای ناکارآمدی که بجای کمک به افراد جهت حل مشکلاتشان و نمایش واکنش‌های هیجانی مناسب و مدیریت آن‌ها، منجر به احساس ضعف، خستگی، اجتناب و افسردگی شده و الگوی شناختی معیوبی در آن‌ها می‌شود، می‌تواند بر ابعاد مختلف زندگی فردی و اجتماعی افراد، از جمله ارتباطات و موفقیت‌های شغلی آن‌ها اثرگذار باشد.

برخی پژوهشگران بر نقش مهارت‌های ارتباطی به عنوان نوعی ابزار انطباقی که می‌تواند بر کاهش استرس شغلی و به دنبال آن فرسودگی شغلی اثرگذار باشد، اشاره داشته‌اند. مهارت‌های ارتباطی به رفتارهایی اطلاق می‌شود که به فرد کمک می‌کند عواطف و نیازهای خود را به درستی بیان کند و به اهداف بین فردی دست یابد. این مهارت‌ها از چندان اهمیتی برخوردار هستند که نارسایی آن‌ها می‌تواند با احساس تنهایی و اضطراب اجتماعی، افسردگی، عزت‌نفس پایین و عدم موفقیت‌های شغلی همراه باشد. مهارت‌های ارتباطی به عنوان مهم‌ترین ویژگی لازم برای افراد شاغل در مشاغل که ارتباط مستقیمی با مشتری دارند، محسوب می‌شود (فورنتز، ۲۰۱۴). نقص در این مهارت‌ها، گاهی اوقات باعث استرس شده و مهارکننده عمده رشد و تهدیدی برای سلامتی محسوب می‌شود. شواهد محکمی وجود دارد که استرس می‌تواند پیامدهای منفی متفاوتی از

حیات انسان در جامعه با کار سرشته شده است و بسیاری از جنبه‌های وجودی انسان از طریق کار و فعالیت روزانه به فعلیت می‌رسد. با وجود این، کار می‌تواند منبع فشار روانی نیز باشد. احساس دائمی فشار، استرس، اثرات و آسیب‌زای زیادی بر جای می‌گذارد (دی کرمر و تایلر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵).

در نتیجه استرس طولانی‌مدت در محل کار فرسودگی<sup>۲</sup> شغلی حاصل می‌شود (شارما، شارپ، والکر و مانسون<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶).

امروزه روان‌شناسان به دنبال این می‌باشند که با شناسایی استرس‌های شغلی از یک سو و بررسی ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان از سوی دیگر، انطباق‌پذیری شغلی را به جود آورند؛ زیرا استرس‌های شغلی عوارض مخربی را بر کارکردهای زیستی، روانی و اجتماعی کارکنان بر جای می‌گذارد (بیدانکرات، ما و لای<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸).

در مفهوم سه‌بعدی ارائه‌شده در خصوص فرسودگی شغلی ماسلچ<sup>۵</sup> سه بعد مطرح شده است که شامل خستگی هیجانی<sup>۶</sup>، مسخ شخصیت<sup>۷</sup> و کفایت شخصی<sup>۸</sup> است. بر این اساس، چنانچه فرد میزان خستگی هیجانی بالا، مسخ شخصیت زیاد و کفایت شخصی پایین را تجربه کند، دچار فرسودگی شغلی می‌شود. خستگی هیجانی با احساس تخلیه روانی مشخص می‌شود و مسخ شخصیت با واکنش منفی و عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به گیرندگان خدمت و کاهش احساس کفایت شخصی، کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه همراه است که با ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مشتریان، مخاطبان و همکاران همراه است. بسیاری از افراد در رویارویی با مسائل زندگی از جمله استرس‌ها و چالش‌های شغلی، فاقد توانایی‌های

6. emotional exhaustion

7. eepersonalization

8. personal accomplishment

9. Spencer

1. De Cremer & Tyler

2. burnout

3. Sharma, Sharp, Walker & Manson

4. Bidankrat, Ma & Lai

5. Maslach

بالای فشار روانی و عدم برخورداری فرد از مهارت‌های لازم برای مقابله با آن، در درازمدت خسارات زیادی برای کارکنان، خواهد داشت. کاهش انرژی جسمی و روانی نیروی انسانی، پایین آمدن سطح مقاومت نسبت به بیماری‌ها، افزایش عدم رضایت، بدبینی، کاهش کارایی فردی، خستگی زیاد، پرخاشگری، بدگمانی، منفی‌بافی، بدبینی، عصبانیت، حساسیت و زودرنجی، بی‌حوصلگی و خود را در بن‌بست دیدن، بیماری، زخم معده، کمردرد و سردردهای مکرر از نشانه‌های فرسودگی شغلی در محیط کار است و عملکرد ضعیف، کاهش بازدهی، افزایش هزینه‌های بهداشتی، درمانی، بیماری و ناتوانی نیروی کار و تبدیل نیروی کار ثمربخش و پویا به فردی بی‌ثمر و ناکارآمد و فرسوده و کاهش انگیزه و بازدهی پایین نیروی کار، از پیامدهای فرسودگی شغلی است (آوانزی، فراکارولی، ماریونتی، کرسنین، بال، دوکی و دیک، ۲۰۱۸).

پژوهشگران برای کاهش فرسودگی شغلی در حوزه‌های مختلف کاری و شغلی سعی کرده‌اند که با به‌کارگیری روش‌های مختلف به مبارزه با تنیدگی شغلی در افراد با این مشاغل گوناگون بپردازند. از میان می‌توان به مشاوره گروهی و کتاب‌درمانی بر روی فرسودگی شغلی در زنان کتاب دار دانشگاهی، آموزش شناختی- رفتاری و آموزش ابزار وجود؛ مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی و رفتاری شادمانی فوردایس؛ شوخ طبعی اشاره کرد. فرسودگی شغلی یک نشانگان روان‌شناختی است که بیشتر در مشاغلی دیده می‌شود که ساعات طولانی با انسان‌ها در ارتباط هستند. افراد شاغل در چنین مشاغلی به تدریج احساس می‌کنند که زیر فشار هستند و ذخایر عاطفی و هیجانی آن‌ها به نفع کسانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند، کاسته می‌شود. نسبت به آن‌ها، دردها و تقاضاهایشان بی‌تفاوت شده، حتی احساس منفی نسبت به آن‌ها می‌یابند (برورز، تامیس و

قبیل بیماری‌های جسمانی، اختلالات روانی و احساس فرسودگی در افراد را به دنبال داشته باشد (ایمولد، اشناپدر و ملر، ۲۰۱۱).

ازجمله مشاغلی که می‌تواند توأم با استرس روانی زیادی باشد و کمتر موردتوجه قرار گرفته است، مشاوره املاک است. برخلاف تصور بسیاری افراد که مشاورین املاک را افرادی می‌دانند که با کمترین زحمت و دردسر، در یک بازه زمانی کوتاه‌مدت، فارغ از پایبندی به تعهدات و قوانین دست‌وپا گیر بیشترین درآمد را کسب می‌کنند، عوامل مختلفی ازجمله غیرقابل‌پیش‌بینی بودن بازار ملک، به‌ویژه در چند سال اخیر به دلیل نوسانات مالی شدید داخلی، وابستگی به حق کمیسیون و نداشتن درآمد دقیق ماهیانه که می‌تواند برنامه‌ریزی برای زندگی را دشوار سازد، افزایش آژانس‌ها و شرکت‌های مشاوره املاک که می‌تواند سبب ایجاد بازار رقابتی کاذب شود، نبود قوانین و مشخص نبودن حق و حقوق فردی همگی ازجمله مواردی هستند که می‌تواند سبب افزایش استرس شغلی و به دنبال آن فرسودگی شغلی افراد گردد.

به‌رغم وجود تهدیدهای شغلی این‌چنینی، مطالعه در مورد عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی این افراد در کمتر پژوهشی موردتوجه قرار گرفته است. از این رو و با در نظر گرفتن این موضوع مسئله پژوهش حاضر به‌صورت زیر شکل گرفته است:

آیا فرسودگی شغلی مشاورین املاک بر اساس مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس قابل پیش‌بینی است؟

## مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار است که طی آن باعث ایجاد تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به دیگران می‌شود. سطح

2. Avanzi, Fraccaroli, Castelli, Marcionetti, Crescenini, Balducci & Dick

1. Emold, Schneider & Meller

فرآیند فرسودگی می‌تواند در چهارچوب اصطلاحات فشار، آشفتگی و مقابله توجیه شود. تحلیل عاطفی با ایده آشفتگی روانی یکی است. همچنان که آن با تنش، اضطراب و خستگی جسمی و بی‌خوابی مرتبط است؛ بنابراین، خستگی عاطفی پیش‌بینی می‌شود که با آشفتگی روان‌شناختی و فیزیولوژیکی مرتبط باشد. دگرگونی شخصیت نیز با مقابله یکی است. دگرگونی شخصیت به‌عنوان شکلی از رفتارهای دفاعی است و عملی است که جهت دوری از مطالبات تحمیلی و جلوگیری از دست دادن انرژی هیجانی به کار گرفته می‌شود. به این معنا که فرد در مواجهه با افراد مراجع، با آن‌ها به‌صورت یک شیئی برخورد می‌کند تا از درگیری‌های عاطفی و هیجانی به دور باشد و می‌توان گفت دگرگونی شخصیت یک مکانیزم مقابله‌ای و اجتناب و فرار است؛ بنابراین فرسودگی شغلی در نظریه مسلاچ، یک سندرم روان‌شناختی سه مؤلفه‌ای که این سه مؤلفه به یکدیگر مربوط هستند، اما کمتر به‌صورت هم زمان و هم‌تا در واکنش نسبت به فشارهای شغلی می‌آیند. این سه مؤلفه به صورت معنوی جدا و متمایزند، اما به صورت تجربی مربوط به هم هستند (مالینن و ساوولینن، ۲۰۱۶).

### مقابله

مقابله یا سازگاری بنا به تعریف لازاروس و فولکمن (۱۹۸۴) به عنوان یک فرآیند پیچیده و تابع ارزیابی‌های فرد و فشارهای موقعیتی، عبارت است از: تلاش‌های رفتاری و شناختی دائماً در حال تغییر که به‌منظور کنترل موقعیت‌ها و شرایطی که به طور بالقوه فشارزا و یا زیان‌بار ارزیابی می‌شوند صورت می‌گیرد. از نظر لازاروس و فولکمن مقابله فرآیندی پویا است که بنا بر حسب ماهیت موقعیت‌های فشارزا در طول زمان تغییر می‌کند؛ بنابراین، از نظر مفهومی مقابله را به عنوان فرآیند اداره کردن خواسته‌های (درونی یا بیرونی) که طاقت‌فرسا یا فراتر از منابع فرد ارزیابی

بلوجیت<sup>۱</sup>، (۲۰۱۱). با گسترش تلاش‌های علمی در جهت شناسایی پدیده فرسودگی شغلی، پیرسون مفهوم سندروم دوره‌ای بیچارگی را مطرح کرد. مطابق با این نظریه فرسودگی شغلی برآیند نقصان کلی در تحمل فیزیکی، هیجانی، فکری و روان‌شناختی تعریف شده است. فشارهای شغلی در جهت سازگاری با تقاضاهای شغلی امری اجتناب‌ناپذیر است، اگرچه این فشارهای فزاینده ممکن است در کوتاه مدت قابل تحمل باشد، اما در دراز مدت مقاومت بدنی و روان‌شناختی آدیامان تحلیل رفته، در نهایت به فرسودگی منتهی می‌شود.

### رویکرد روان‌شناختی - اجتماعی به فرسودگی شغلی

مسلاچ، شافلی و لیتز<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی اتخاذ کرده‌اند و تلاش نموده‌اند که شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند را روشن کنند. این تحقیقات به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه به هم تشکیل شده است که عبارت‌اند از تحلیل رفتن یا خستگی عاطفی که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مرتبط است. مؤلفه دوم تشکیل‌دهنده فرسودگی شغلی برای این است که فرد مراجعان را به‌صورت یک فرد انسان در نظر نمی‌گیرد. مدیران با فرسودگی شغلی در بعد دگرگونی شخصیت نگرش‌های منفی و بدبینانه و یا خصومت نسبت به کارکنان خود دارند. پزشکان با فرسودگی شغلی در بعد شخصیت بیماران خود را به صورت یک شیئی می‌بینند و او را با شماره و نوع بیماری، شماره اتاق و تخت می‌شناسند. سومین مؤلفه از فرسودگی شغلی احساس موفقیت فردی پایین است. این مؤلفه توجه کمتری را به خود جلب کرده است. منظور از این مؤلفه در نظر مسلاچ و همکاران (۲۰۰۱) احساس موفقیت فردی کاهش یافته است؛ یعنی فرد احساس می‌کند که تلاشش همراه با موفقیت نیست.

<sup>3</sup>. Malinen & Savolainen

<sup>1</sup>. Brouwers, Tomic & Boluijt

<sup>2</sup>. Maslach, Schaufeli & Leiter

شناختی مسئله مدار و کمتر از مقابله اجتنابی استفاده می‌کنند، پیامدهای سازگاری بهتری را نشان می‌دهند (پاکنهام،<sup>۲</sup> ۲۰۱۰).

### مهارت‌های ارتباطی

در متون پژوهشی مربوطه، مفهوم مهارت اجتماعی به صورت‌های مختلف تعریف شده است:

گرشام و الیوت<sup>۳</sup> (۱۹۹۰) مهارت‌های اجتماعی را مجموعه‌ای از رفتارهای یاد گرفته شده‌ای می‌دانند که به ما اجازه می‌دهند تا به آغاز و ادامه تعاملات مثبت با دیگران پردازیم که از جمله این مهارت‌ها؛ می‌توان به تقسیم احساسات خود با دیگران، کمک کردن به آن‌ها برای آغاز یک رابطه و کنترل میزان خلق و خو اشاره کرد (به نقل از اوبرین، ۲۰۱۰). تیگن<sup>۴</sup> (۱۹۹۰) مهارت‌های اجتماعی را به‌عنوان رفتارهای اجتماعی مورد قبول و یاد گرفته شده‌ای که باعث ارتباط با دیگران و بهبود کیفیت زندگی می‌شود، تعریف نموده است. رشد مطالعات در حوزه مهارت‌های اجتماعی به کارهای گراسمن و آرچیل<sup>۵</sup> (۱۹۶۰) مربوط می‌شود. آن‌ها به طور مشترک تحقیقی را درباره شباهت‌های تعامل انسان - ماشین و ماشین - انسان طراحی کردند و به این ترتیب خطوطی برای مطالعه در این حوزه انجام شد و اصطلاح مهارت‌های اجتماعی توسط آرچیل (۱۹۷۵) مطرح گردید (به نقل از ایمولد، اشنایدر و ملر<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱). صاحب‌نظران دسته‌بندی‌های مختلفی در زمینه مهارت‌های اجتماعی مطرح کرده‌اند؛ که علیرغم شباهت‌های نسبی برخی دسته‌بندی‌ها و زوایای تازه‌تری را مورد توجه قرار داده‌اند.

### اهمیت مهارت‌های اجتماعی در روابط میان فردی

اثربخشی روابط متقابل اجتماعی به کاربرد مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی بستگی دارد. مهارت‌های اجتماعی

می‌شوند می‌توان تعریف کرد (به نقل از محمدخانی، ۱۳۹۳).

مقابله شامل تلاش‌های خودآگاه برای مدارا با خواست‌های استرس‌زا است. این تعریف، هیچ نوع فرایند مقابله یا ناهشیار یا نیمه هشیار را مدنظر قرار نمی‌دهد. با این حال، شواهد فراوانی وجود دارد که سازوکارهای دفاعی روان‌پویایی، هرچند اکثراً ناخودآگاه هستند، اما بر روی مقابله با تعارض عاطفی و آسیب‌های وارده به «من» مهم هستند (لیلجدا، تریگو، مالاسپین و برودر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶).

### سبک‌های مؤثر در مقابله با فشار روانی

سبک مقابله اجتنابی می‌تواند اثر مثبت کوتاه مدت و درازمدت داشته باشند. اثر مثبت کوتاه مدت هنگامی نمایان می‌شود که به فعالیت‌های سرگرم‌کننده و لذت‌بخش کمک کند. فرد موقتاً از فشار روانی، خود را رها می‌کند تا راه‌حل ساختاریافته‌تری را پیدا کند. بدین ترتیب اثر مثبت درازمدت هم می‌تواند داشته باشد (نقل از کلینکه ۱۹۹۴، ترجمه محمدخانی، ۱۳۹۵).

سبک مورد استفاده توسط افراد در مواجهه با مشکلات به نوع عوامل فشارزا و مشکلات بستگی دارد. در مشکلات مربوط به کار و ارتباط‌های بین فردی، مقابله متمرکز بر مسئله، بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد ولی در مسائل مربوط به سلامتی و اقتصاد، سبک مقابله هیجان مدار مؤثر است، زیرا از طریق دست‌کاری‌های شناختی، فرد را از مشکل دور نگه می‌دارند. چنین به نظر می‌رسد که در موقعیت‌هایی که فرد مستلزم انجام کارهای سازنده است، سبک مقابله‌ای مسئله مدار کارسازتر واقع می‌گردد. گرچه ارتباط بین پاسخ‌های مقابله و عملکرد بسیار پیچیده است و به عوامل متفاوتی بستگی دارد، ولی شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه به‌کارگیری شیوه‌هایی مانند جستجوی اطلاعات و مقابله مسئله مدار، با شاخص‌های سازگاری، همبستگی مثبتی دارند. افرادی که بیشتر از راهبردهای

4. Tegin

5. Grassman & Argeel

6. Emold, Schneider & Meller

1. Liljedah, Trigo, Malaspina & Bruder,

2. Pakenham

3. Gersham & Elliot

جامعه پژوهش شامل کلیه مشاورین املاک منطقه ۷ تهران بودند. با توجه به اینکه طرح پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است. با اطلاعات به دست آمده از صنف مشاورین املاک و بهره بردن از فرمول کوکران ۱۲۰ آزمودنی از مردان مشغول به کار در حیطه مشاورین املاک بودند که به دلیل شرایط کرونا در حین پژوهش از روش نمونه‌گیری دردسترس انتخاب شده و مورد آزمون قرار گرفتند.

### ابزار پژوهش

#### راهبردهای مقابله لازاروس - فولکمن

این پرسشنامه بر مبنای نظریه لازاروس - فولکمن در مورد تنیدگی بنا شده است. به نظر آن‌ها تفسیر و برآورد ما از رویدادها اهمیت بیشتری از خود رویدادها دارد. آن‌ها معتقدند که ادراک فرد از موقعیت‌هاست که تنیدگی و شدت آن را تعیین می‌کند تحلیل عاملی نهایتاً بروی ۷۵۰ مشاهده صورت گرفت و منجر به استخراج ۸ مقیاس شد. قسمت مسئله محور دارای ۴ ویژگی جستجوی حمایت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، حل‌مدبرانه مسئله و ارزیابی مجدد مثبت است و قسمت هیجان محور نیز شامل ۴ ویژگی رویارویی، دوری‌گزینی، خویش‌داری و گریز - اجتناب است (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴). اعتبار پرسشنامه از طریق آزمایش ثبات درونی اندازه‌های مقابله‌ای که به وسیله آلفای کرونباخ ضرایب بالای ۰/۸۶ را برای خرده مقیاس‌ها نشان داد. همچنین، روایی ابزار از طریق روش تحلیل عاملی و روایی محتوایی مطلوب به دست آمد (نقل از آقایوسفی، ۱۳۸۰).

#### پرسشنامه فرسودگی شغلی

پرسشنامه فوق را مسلاج (۱۹۸۶) در کالیفرنیا تهیه کرده است. این پرسشنامه شامل ۲۲ گویه و بر اساس مقیاس لیکرت است. گویه‌های مربوط به هر یک از جنبه‌های

فرایندهای مؤلفه‌ای مشخصی هستند که فرد را قادر می‌سازند تا به گونه‌ای رفتار نمایند که به عنوان فردی شایسته مورد قضاوت دیگران قرار بگیرند. افرادی که دارای مهارت‌های اجتماعی هستند، درک مؤثری از خود و دیگران دارند و با به رسمیت شناختن و همدردی با دیگران، ارائه بازخورد مناسب، زمینه را برای ادامه تعاملات اجتماعی فراهم می‌سازند. آن‌ها توانایی لازم را برای برقراری و ادامه روابط متقابل اجتماعی دارا هستند. مهارت‌های اجتماعی مجموعه‌ای از شایستگی‌های اجتماعی هستند که افراد را قادر می‌سازد تا با محیط اجتماعی، خودشان را سازگار نمایند. افراد به منظور پذیرش اجتماعی و اجتناب از موقعیت‌های آزاردهنده از مهارت‌های اجتماعی استفاده می‌کنند. نارسایی در مهارت‌های اجتماعی بر بسیاری از ابعاد زندگی فرد تأثیر دارد و آن‌ها در معرض خطرات ناشی از طرد شدن از سوی همسالان، ناراحتی‌های جسمانی و روانی، ترک تحصیل، تنهایی، جرم و جنایت و عملکرد ضعیف تحصیلی قرار نمی‌گیرند (خانزاده، ۱۳۹۲). انتخاب مهارت‌های که برای کسب اهداف نزدیک موثرتر هستند، مستلزم توانایی حل مشکل به شیوه نظام‌مند و سازمان‌یافته می‌باشند. بعد از درک صحیح اطلاعات اجتماعی متناسب با موقعیت‌ها (مهارت گیرندگی) و شناخت مهارت‌های لازم برای تعامل (مهارت پردازش) ما بایستی مهارت‌ها را به طرز شایسته‌ای برای تکمیل موفقیت‌آمیز مبادله‌ی میان فردی به اجرا درآوریم. این مرحله سوم از ارتباط، مستلزم مهارت فرستندگی، رفتارهای واقعی درگیر در تبادل اجتماعی هستند. مهارت فرستندگی شامل محتوای کلامی یا آنچه بیان می‌شود و هم اینکه چگونه پیام با دیگران ارتباط پیدا می‌کند، می‌باشد (سلر و الوراج<sup>۱</sup>، ۲۰۱۸).

#### روش تحقیق

طرح پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است و از روش رگرسیون جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز استفاده شد.

<sup>۱</sup>. Sellar & Arularajah

محتوایی ضریب روایی کل سؤال‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰/۸۸ محاسبه شد. در پژوهش مزبور، برای بررسی پایایی آزمون از روش همسانی درونی با استفاده از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضرایب برای خستگی عاطفی ۰/۷۳، دگرگونی شخصیت ۰/۷۷ و کاهش عملکرد شخصی ۰/۸۳ و ضریب آلفای ۰/۸۸ برای کل پرسشنامه به دست آمد.

### پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی

این پرسشنامه توسط کوین دام (۲۰۰۴) تهیه شده است. این پرسشنامه برای سنجش مهارت‌های ارتباطی بزرگسالان ابداع شده است دارای ۹۱ ماده است که مهارت‌های ارتباطی را روی طیف ۵ امتیازی لیکرت مشخص می‌کند. اعتبار و روایی این پرسشنامه توسط حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۶۹ و حاکی از همسانی درونی قابل قبول این آزمون بود. این مقدار برای آزمودنی‌های دانشجوی ۰/۷۱ و برای دانش آموزان دبیرستانی برابر با ۰/۶۶ بود. همچنین پایایی آن با استفاده از روش تصنیف برابر با ۰/۷۱ بود. خرده مقیاس‌های این ابزار شامل؛ توانایی دریافت و ارسال پیام با ۹ سؤال، کنترل عاطفی نیز با ۹ سؤال و مهارت گوش دادن ۶ سؤال است که ضرایب آلفای کرونباخ آن‌ها به ترتیب ۰/۹۱، ۰/۶۸ و ۰/۷۴ گزارش شده است که بیانگر اعتبار مناسب این ابزار است.

سه گانه فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی (سؤالات ۱-۲-۳-۶-۷-۸-۱۳-۱۴-۱۶-۲۰)، دگرگونی شخصیت (سؤالات ۵-۱۰-۱۱-۱۵-۲۲)، کاهش عملکرد فردی (۴-۷-۹-۱۲-۱۷-۱۸-۱۹-۲۱) می‌شود. در پژوهش اکبری، غفار ثمر، کیانی و اقتصادی (۱۳۹۰)، با عنوان اعتبار عاملی ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ، برای بررسی پایایی آزمون از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که خستگی عاطفی ۰/۸۴ و ۷۵ برای دگرگونی شخصیت و ۰/۷۴ برای کاهش عملکرد فردی در نظر گرفته شده است. ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶)؛ نقل از مرادخانی، (۱۳۹۴) در مطالعه خود بر روی ۴۲۰ نفر (۶۹ درصد زن و ۳۱ درصد مرد) با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی آزمون برای خستگی عاطفی ۰/۸۹، دگرگونی شخصیت ۰/۷۲ و کاهش عملکرد فردی ۰/۷۷ گزارش کرده است. در مورد روایی پرسشنامه نیز، اعتبار هم‌زمان بین پرسشنامه فرسودگی شغلی و رضایتمندی شغلی توسط بدری گرگری محاسبه شده است، که رابطه معکوس به دست آمد (ریاحی نیا، ۱۳۹۰). در پژوهش مرادخانی (۱۳۹۴) برای بررسی همسانی درونی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی پرسشنامه کلی ۰/۸۲ و مؤلفه‌های آن یعنی خستگی عاطفی ۰/۶۹، دگرگونی شخصیت ۰/۷۱ و کاهش عملکرد شخصی ۰/۸۵ دست آمد. در پژوهش ضیغمی و همکاران (۱۳۹۰) روایی و پایایی پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. در روایی هم‌زمان ضریب همبستگی بین میانگین ۲۱ سؤال اول و با سؤال ۲۲ مقدار ۰/۷۹ به دست آمد و در بررسی روایی

### نتایج اطلاعات جمعیت شناختی

جدول ۱- میانگین سن و تحصیلات آزمودنی‌ها

گروه	فراوانی	فراوانی درصدی
۲۰-۳۰ سال	۱۵	۱۲/۵
۳۱-۴۰ سال	۶۷	۵۵/۸۳
۴۱-۵۰ سال	۲۶	۲۱/۶۶
۵۱-۶۰ سال	۱۲	۱۰

ادامه جدول ۱- میانگین سن و تحصیلات آزمودنی‌ها

متغیر	سطح	فراوانی	فراوانی درصدی
	دیپلم	۳۱	۲۵/۸۳
	فوق‌دیپلم	۲۸	۲۳/۳۳
تحصیلات	لیسانس	۴۸	۴۰
	فوق‌لیسانس	۱۳	۱۰/۸۳

آزمودنی‌ها در پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی ۱۷۵/۰۶ است. میانگین نمره آزمودنی‌ها در پرسشنامه فرسودگی شغلی ۱۰۰/۵۰ است. سطح معناداری برای آزمون نرمال بودن داده‌ها در کلیه متغیرهای موردپژوهش بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین، فرض نرمال بودن توزیع نمرات پذیرفته می‌شود. از این‌رو، توزیع نمرات آزمودنی‌ها فاقد کجی و کشیدگی بوده و نمره پرت یا نامتعارفی وجود ندارد. لذا، امکان استفاده از آمار استنباطی جهت بررسی فرضیه‌های پژوهش وجود دارد.

### بررسی فرضیه تحقیق

مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاورین املاک را دارند.

جدول ۳- ضریب همبستگی چندگانه و تحلیل رگرسیون چندمتغیری جهت پیش‌بینی فرسودگی شغلی

مدل	R	R <sup>2</sup>	اصلاح شده R <sup>2</sup>	خطای معیار
۱	۰/۳۰	۰/۰۹	۰/۰۷	۵/۴۵
منبع تغییرات	مجموع تغییرات	df	میانگین مجدورات	F
رگرسیون	۵۱۴/۲۶	3	۲۵۷/۱۳	۶/۱۲
باقیمانده	۴۹۰۸/۴۵	۱۱۶	۴۱/۹۵	—
کل	۵۴۲۲/۷۱	۱۱۹	—	—

با توجه به جدول ۲، می‌توان عنوان کرد ضریب همبستگی چندگانه معادل با ۰/۳۰ میان فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس وجود دارد؛ و همچنین با استفاده از روش رگرسیون چندمتغیری از نوع ورود همزمان، می‌توان عنوان کرد در سطح معناداری ۰/۰۵

با توجه به جدول ۱ افراد در گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ بیشترین فراوانی معادل با ۵۷/۸۳ درصد آزمودنی‌ها را به خود اختصاص داده‌اند و آزمودنی‌ها با تحصیلات لیسانس یعنی ۴۰ درصد بیشترین فراوانی را به خود اختصاص داده‌اند. همچنین، ۲۵/۸۳ درصد آزمودنی‌ها دیپلم، ۲۳/۳۳ درصد آنان فوق‌دیپلم و ۱۰/۸۳ فوق‌لیسانس بودند.

### اطلاعات توصیفی متغیرها

میانگین نمره آزمودنی‌ها در روش مسئله محور که شامل خرده مقیاس‌های جستجوی حمایت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، حل‌مدبرانه مسئله و ارزیابی مجدد مثبت است، ۴۱/۱۰ و در روش حل مسئله هیجان محور که شامل خرده مقیاس‌های رویارویی، دوری‌گزینی، خویشتن‌داری و گریز و اجتناب است ۴۲/۱۲ است. میانگین نمره

می‌توان عنوان کرد ضریب همبستگی چندگانه معادل با ۰/۳۰ میان فرسودگی شغلی با مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس وجود دارد؛ و همچنین با استفاده از روش رگرسیون چندمتغیری از نوع ورود همزمان، می‌توان عنوان کرد در سطح معناداری ۰/۰۵



جدول ۴- ضرایب متغیرهای پیش‌بین با استفاده از روش تحلیل رگرسیون به شیوه ورود هم‌زمان

متغیر	B	خطای استاندارد	Beta	t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۳۰/۸۴	۲/۷۹	-	۱۱/۰۳	۰/۰۰
مسئله محور	-۰/۴۳	۰/۲۲	-۰/۲۱	۴/۹۷	۰/۰۰
هیجان محور	۰/۴۸	۰/۲۸	۰/۲۳	۳/۲۵	۰/۰۰
مهارت ارتباطی	-۰/۵۱	۰/۱۹	-۰/۳۰	۴/۲۷	۰/۰۰

شغلی و راهبردهای هیجان محور با افزایش فرسودگی شغلی همراه هستند. از این رو، در این زمینه نیز فرضیه پژوهش تأیید شده و فرض صفر رد می‌شود؛ بنابراین، در این زمینه نیز فرض پژوهش تأیید شده و فرض صفر رد می‌شود.

یافته‌های به دست آمده با تحقیقات دیگر هم‌راستا است؛ اولام<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی روی گروهی از کارکنان دانشگاهی در ترکیه دریافت، افرادی که از مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی بالاتری برخوردارند در برابر مشکلات شغلی به راحتی تسلیم نمی‌شوند و می‌توانند استرس شغلی بالاتری را تحمل کنند و سطوح پایین‌تر فرسودگی شغلی را گزارش می‌دهند.

سلار و الارجا<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) در پژوهش دیگری روی گروهی از کارکنان دریافتند، برخورداری از شبکه ارتباطی، به ویژه روابط خانوادگی مطلوب کارآمدی کارکنان را افزایش داده و منجر به کاهش فرسودگی شغلی آنان می‌شود.

چن<sup>۳</sup> (۲۰۱۷) در پژوهش دیگری نشان داد، سرمایه اجتماعی افراد و برخورداری از مهارت‌های ارتباطی کارآمدتر می‌تواند بر کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی افراد مؤثر باشد.

دشتدار و تاجری (۱۳۹۷) در پژوهشی روی گروهی از کارکنان دانشگاه دریافتند راهبرد مواجهه مسئله مدار می‌تواند سبب افزایش کیفیت زندگی و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان شود.

صادقی و بردبار (۱۳۹۵) در پژوهش دیگری روی گروهی از کارکنان زندان اصفهان دریافتند، افزایش استرس شغلی

همان‌گونه که در جدول ۴ نشان داده شده است، امکان پیش‌بینی فرسودگی شغلی با توجه به  $t = 4/97$  در راهبرد مسئله محور،  $t = 3/25$  در راهبرد هیجان محور و  $t = 4/27$  در مهارت ارتباطی وجود دارد. به گونه‌ای که با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت، استفاده از راهبردهای مسئله محور با کاهش فرسودگی شغلی و راهبردهای هیجان محور با افزایش فرسودگی شغلی همراه هستند. از این رو، در این زمینه نیز فرضیه پژوهش تأیید شده و فرض صفر رد می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

در مطالعه حاضر به تعیین سهم مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاورین املاک پرداخته شد یافته‌ها حاکی از آن است که مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاورین املاک را دارند.

یافته‌های حاصل از تحلیل رگرسیون باهدف پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس مهارت‌های ارتباطی و راهکارهای مقابله با استرس با توجه به میزان  $F = 4/12$  رابطه معناداری میان راهبردهای مقابله با استرس و مهارت‌های ارتباطی با فرسودگی شغلی در میان مشاورین املاک وجود دارد. لذا، امکان پیش‌بینی فرسودگی شغلی با توجه به  $t = 4/97$  در راهبرد مسئله محور،  $t = 3/25$  در راهبرد هیجان محور و  $t = 4/27$  در مهارت ارتباطی وجود دارد. به گونه‌ای که با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت، استفاده از راهبردهای مسئله محور با کاهش فرسودگی

3. Chen

1. Ulum

2. Sellar & Arulrajah

شکست و عدم موفقیت در شرایط کنونی بازار، پیامدی جز نارضایتی شغلی نخواهد داشت و حتی می‌تواند خصومت در روابط میان فردی را به دنبال داشته باشد، قدرت تصمیم‌گیری و مدیریت هیجان فرد را بکاهد و سبب شود فرد شرایط سخت و دشواری را تحمل کند که به‌مرور زمان سبب فرسودگی شغلی وی را به دنبال داشته باشد.

### محدودیت‌های پژوهش

- در نظر نگرفتن نقش برخی متغیرها همچون سطح تحصیلات، اشتغال به کسب‌وکار دیگری هم‌زمان با مشاوره املاک که بسیار رایج است و سایر موارد این‌چنینی که می‌تواند بر یافته‌های پژوهش و تعمیم آن‌ها و به عبارتی روایی بیرونی و درونی پژوهش اثرگذار باشد.
- محدودیت در تعمیم یافته‌های پژوهش به زنان مشاور املاک، چراکه صرفاً مردان مشاور املاک مورد مطالعه قرار گرفتند.

### پیشنهاد‌های کاربردی

- با توجه به رابطه مهارت‌های ارتباطی با فرسودگی شغلی، توصیه می‌شود مشاورین املاک پیش از استخدام یا در طول دوره کارآموزی با اصول اساسی مهارت‌های ارتباطی، بازاریابی با هدف جذب مشتری از طریق آموزش‌هایی که سبب تقویت مهارت‌های ارتباطی آن‌ها می‌شود، آشنا شوند تا بتوانند با بهبود عملکرد خود در این زمینه و کسب موفقیت‌های شغلی بیشتر هیجان‌ات مثبت بیشتر و فرسودگی شغلی کمتری را تجربه کنند.
- توصیه می‌شود، مشاورین املاک با در نظر گرفتن زمان برای فراغت و آسودگی روانی، به انجام اعمالی همچون ورزش کردن، مثبت اندیشی، مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی و سفر کردن که می‌توانند هم روشی برای مدیریت و کاهش

منجر به افزایش فرسودگی شغلی می‌شود و آموزش مدیریت استرس به افراد کمک می‌کند تا بتوانند اضطراب و استرس خود را مدیریت کرده و به دنبال فرسودگی شغلی کمتری را تجربه کنند. در تبیین این یافته باید گفت، امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، شرکت‌ها، بنگاه‌های اقتصادی و ... فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی وجود دارد؛ که یکی از پیامدهای این عوامل پدیده‌ی فرسودگی شغلی است (کریمی و رزاقی، ۱۳۹۶). فرسودگی شغلی در نتیجه‌ی استرس افزایش می‌یابد، وقتی انگیزه روبه کاهش می‌گذارد، فرد دچار فرسودگی شغلی می‌شود. فرسودگی شغلی می‌تواند شامل؛ خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت باشد. به‌گونه‌ای که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آن‌ها به انجام کار و فعالیت کاهش می‌یابد. افزایش استرس و ناتوانی در مقابله مؤثر با آن به‌قدری مهم است که فرسودگی شغلی را می‌توان نوعی اختلال که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی در ارتباط با کار و مردم در غالب مشتریان، مراجعان و ...، در وی ایجاد می‌شود دانست و با نشانگان فروپاشی هیجانی، جسمی، ارتباطی - اجتماعی و ذهنی همراه است (سینا، کریم‌زاده، ناظم و احمدی، ۱۳۹۳).

در میان مشاورین املاک نیز، شرایط استرس‌زایی که به دلیل تورم، نوسان و بی‌ثباتی در بازار مسکن، نداشتن پشتوانه مالی محکم، دشواری در برآورد درآمد ماهیانه یا سالانه‌ای که امکان برنامه‌ریزی در سایر ابعاد و جنبه‌های زندگی فرد مشاهده می‌شود، سبب تشدید فرسودگی شغلی این افراد خواهد شد. زمانی که شرایط بازار قابل پیش‌بینی نیست، این افراد قادر به برنامه‌ریزی برای زندگی فردی و خانوادگی خود نخواهند بود (به‌ویژه در مواردی که فرد متأهل باشد و منبع درآمد خانواده صرفاً از طریق کار کردن وی باشد) که این موضوع منبع تنش و استرس برای آنان شده و بر عملکرد شغلی آنان اثرگذار است. فقدان تعادل بین کار و زندگی شخصی خود از یکسو، بی‌حوصلگی و عدم تمایل به برقراری روابط اجتماعی به دلیل احساس

استرس باشند و هم فرسودگی شغلی را بکاهند،  
بپردازند.

### پیشنادهای پژوهشی

- پیشنهاد می‌شود با در نظر گرفتن نقش متغیرهای میانجی همچون سطح تحصیلات، جنسیت،

درآمد کلی از منابع مختلف تحقیقات جامع‌تری  
در این زمینه صورت گیرد.

- در تحقیقات آتی با در نظر گرفتن نقش متغیرهای واسطه‌ای و تقویت زیربنای نظری در زمینه عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی در میان مشاورین املاک، از مدل‌های آماری پیشرفته‌تری همچون؛ تحلیل مسیر و الگویابی معادلات ساختاری و ... استفاده شود.

## منابع

- کلینکه، کریس (۱۹۹۵). «مجموعه کامل مهارت‌های زندگی»، ترجمه شهرام محمدخانی (۱۳۹۵)، تهران: انتشارات رشانه تخصصی.
- مرادخانی، تاجی (۱۳۹۴). «رابطه فرسودگی شغلی با مهارت کارکنان در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات». پایان نامه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب.
- Avanzi, L. Fraccaroli, F., Castelli, L., Marcionetti, J., Crescenini, A., Balducci, C., van Dick, R. (2018). "How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification". *Teaching and Teacher Education*, 69, 154–167.
- Bidankrat, F.A.; Ma, S.; Lai, K. (2018). "Busy Auditors, Partner-Client Tenure, and Audit Quality. Evidence from an Emerging Market". *J. Int. Account. Res.* 16, 83–105
- Brouwers, A., Tomic, W., & Boluijt, H. (2011). "Job demands, job control, social support and self-efficacy beliefs as determinants of burnout among physical education teachers". *Europe's Journal of Psychology*, 1, 17–39.
- Chen, Y. S. (2017). "The Relationship between Quality of Life and Posttraumatic Stress Disorder or Major Depression for Firefighters in Kaohsiung", *Taiwan, Quality of Life Research*, 16(8), 1289-1297.
- De Cremer, D., Tyler, T. R. (2015). "Am I respected or not? Inclusion and reputation as issues in group membership". *Social Justice Research*. 18(2):121-53.
- Emold, C., Schneider, N., Meller, I. and Yagil, Y. (2011). "Communication skills, working environment and burnout among oncology nurses". *Eur J Oncol Nurs*, 15(4): 358-63.
- Forness, R. (2014). "Social skill deficits and learning disability: A meta – Analysis", *Journal of learning disability*, 4, 236 – 243
- آقایوسفی، علیرضا (۱۳۸۰). «نقش شخصیت و راه‌های مقابله‌ای در افسردگی و کاربرد مقابله درمانگری در شخصیت و افسردگی». رساله‌ی دکترای تخصصی روان‌شناسی. استاد راهنما: پریخ دادستان. دانشگاه تربیت مدرس.
- خانزاده، عباسعلی (۱۳۹۲). «تأثیر آموزش مهارت‌های شناختی-اجتماعی بر پرخاشگری»، دومین همایش روانشناسی اجتماعی، خانواده، مدرسه و جامعه.
- دشتدار، هانیه و تاجری، بیوک (۱۳۹۷). «پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه‌های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه»، *جامعه‌شناسی آموزش و پرورش*، شماره ۶، ۲۶-۳۲.
- ریاحی نیا، نصرت (۱۳۹۰). «تأثیر مشاوره گروهی و کتاب درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان کتاب داران دانشگاهی»، *مشاوره شغلی و سازمانی*، دوره ۳، شماره ۷.
- سینا، حمید؛ کریم‌زاده، صمد؛ ناظم، فتاح و احمدی، عبدالله (۱۳۹۳). «ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی بر اساس کیفیت زندگی کاری»، *تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه زن و جامعه*، سال ۵، شماره ۱۸، ۲-۱.
- صادقی، سعید و بردبار، علیرضا (۱۳۹۵). «بررسی اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر کاهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان زندان مرکزی اصفهان»، پنجمی همایش ملی روانشناسی، مشاوره و مددکاری اجتماعی، اسفند ۱۳۹۵.
- کریمی، محسن و رزاقی، فاطمه (۱۳۹۶). «بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و سلامت روان در کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن»، *تحقیقات مدیریت آموزشی*، سال ۴، دوره ۱۱، ۲-۲.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). "Stress, appraisal and coping". New York: Springer. 127-139.

Liljedah, P., Trigo, M. S., Malaspina, U., & Bruder, R. (2016). "Problem Solving in Education". Hamburg: Springer Open.

Malinen, O., and Savolainen, H. (2016). "The effect if perceived school climate and teacher efficacy in behavior management on job satisfaction and burnout: A longitudinal study". *Teaching and Teacher Education*, 60, 144–152.

Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout, *Annual Review of psychology*, 52, 397-422.

O'Brien, J. L. (2010). "Structural empowerment, psychological empowerment and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers". Rutgers The State University of New Jersey – Newark. Unpublished Doctoral Dissertation

Pakenham, K. (2010). "Coping with multiple sclerosis: Development of a measure". *Psychology, Health, and Medicine*. 6: 411-428.

Sellar, T., & Arularajah, A. (2018). "The Role of Social Support on Job Burnout in the Apparel Firm", *International Business Research*; 12(1), 110-118.

Sharma, A., Sharp, D. M., Walker, L. G. and Manson J. R. T. (2006). "Stress and burnout among colorectal surgeons and colorectal nurse specialists working in the National Health Service". *Anesthesia*. 61: 856-866.

Spencer, W. L. (2006). "Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (6th ed.)". New York: Allyn and Bacon.

Ulum, O. (2019). "Job Burnout and Social Problem Solving Skills at School of Foreign Languages", *Journal of Public and Social Science*, 2(1): 16