

تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی

عاطفی کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی

## Effectiveness of Dawis Career Counseling of Work Adjustment Method in Decrease of the Emotional Exhaustion of Islamic Azad University Behbahan Female Employees

Manizheh Ehyakonandeh, M.A.

E-mail: mannizhehehyakonandeh@yahoo.com

Abdollah Shafiabadi, Ph.D.

Mansour Sodani, Ph.D.

**Abstract:** The aim of this study is The analysis of the effectiveness of career counseling based on Dawis work adjustment in decreasing the emotional exhaustion of Islamic Azad University Female employees. The research method was experimental and the the participants were all female employees of the University in academic year 1387. To do the research,40 male employees gaining over 50 out of 100 works at Maslach Burnout Inventory(MBI) for emotional exhaustion were randomly selected and divided into two experimental and control groups.The experimental group participated in 8 group-counselling-sessions of 90 minutes based on Dawis work adjustment theory.The follow-up session was held one month later. To analay the data,the t-test of the independent groups as well as covariance analysis were utilized.The following result were achieved: Career counseling using Dawis work adjustment method decraes the effectiveness of emotional exhaustion of female employees at post-test and follow-up test.

**Keywords:** career counseling, work adjustment of Dawis, emotional exhaustion

منیزه احیاءکننده: عضو هیات علمی و عضو باشگاه پژوهشگران

جوان دانشگاه آزاداسلامی واحد بهبهان

دکتر عبدالله شفیق آبادی: استاد دانشگاه علامه طباطبایی

دکتر منصور سودانی: استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز

**چکیده:** هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان بود. طرح تحقیق از نوع آزمایشی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان زن دانشگاه در سال ۱۳۸۷ بودند. برای انجام پژوهش ۴۰ نفر از کارکنان زن که در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در مقیاس خستگی عاطفی نمره بالاتر از صدک ۵۰ را کسب کرده بودند، به طور تصادفی طبقه ای انتخاب شدند، و به طور تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه جایگزین شدند. سپس گروه آزمایش به مدت هشت جلسه ۹۰ دقیقه ای در جلسات مشاوره گروهی که به سبک نظریه سازگاری دیویس اداره می شد، شرکت کردند. جلسه پیگیری (یک ماه بعد) انجام شد. پس از اتمام جلسات و همچنین جلسه پیگیری مجدداً پرسشنامه در مورد هر دو گروه اجرا شد. با استفاده از آزمون t مستقل و تحلیل کوواریانس یک راهه یافته‌های پژوهش مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد که مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس موجب کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن در دو مرحله پس از آزمون و پیگیری می گردد.

**واژگان کلیدی:** مشاوره شغلی، سازگاری شغلی دیویس، خستگی عاطفی

## مقدمه

یک شغل رضایت بخش به مرور زمان، می تواند به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> سوق دهد. فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای توصیف پاسخ های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می شود (فاربر<sup>۲</sup>، ۱۹۸۵). فرسودگی شغلی برای اولین بار توسط فرویدنبرگر<sup>۳</sup> در اواخر دهه ۱۹۶۰، زمانی که وی علایم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه های کمک رسانی که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذارند، به وجود می آید (بروکینگ<sup>۴</sup>، ۱۹۹۲). به اعتقاد شافلی<sup>۵</sup>، مسلس و مارک<sup>۶</sup> (۱۹۹۴)، نشانگان روانشناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی<sup>۷</sup>، مسخ شخصیت<sup>۸</sup> و کاهش کفایت شخصی<sup>۹</sup> است. در پژوهش حاضر خستگی عاطفی مورد بحث و بررسی قرار می گیرد. مسلس و همکاران (۲۰۰۱) خستگی عاطفی را مؤلفه اصلی فرسودگی دانسته و معقد بودند، هر وقت مردم در مورد فرسودگی خود صحبت می کنند منظورشان تجربه خستگی است. خستگی نسبت به دو مؤلفه دیگر بیشتر گزارش شده است. خستگی عاطفی احساس خستگی مفرط و زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد است که منجر به غیبت از محل کار و خستگی در شخص می گردد.

از جمله عوامل مؤثر بر خستگی عاطفی ۱- استرس در سرتاسر کار ۲- عدم رضایت از حجم کار می باشد. چه عواملی باعث ایجاد استرس در شغل می شود؟

برخی از فعالیت های شغلی بیشتر از بقیه استرس زا هستند. بطور مثال فعالیت های تکراری و کارهای یکنواخت که توسط دست صورت می گیرد می تواند استرس زا بوده و با بیماری های

1 - Burnout  
2 - Farber  
3 - Freudennberger  
4 - Brooking  
5 - Schaufeli  
6 - Maslach & Marek  
7 - emotional exhaustion  
8 - depersonalization  
9 - decreased Personal accomplishment

فیزیکی مانند درد گردن و شانه همراه شود (لاندبرگ و همکاران<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹). همچنین مشاغلی که در آن توانایی های کارمند و کارگر در آن مورد استفاده قرار نمی گیرد می تواند باعث استرس در فرد گردد (مکی و همکاران<sup>۲</sup>، ۱۹۷۸). عاملی دیگر که می تواند منجر به استرس گردد، ارزیابی کار یک کارمند توسط سرپرستان و مسئولین است که هم برای ناظرین و هم برای کارمند مشکل زا و همراه با فشار روانی است. یکی دیگر از عوامل استرس زا محیط فیزیکی شغل است. اگر شغلی همراه با سروصدای زیاد، رطوبت و یا نور فراوان باشد می تواند استرس را در فرد افزایش دهد. کنترل ناکافی مشخص بر روی جوانب مختلف شغل می تواند از جمله استرسورهای شغل باشد. مردم زمانی دچار استرس می شوند که روی فرآیندهای کاری یا مراحل کار تأثیر کمی داشته باشند (فیلدمن<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۹۳). از جمله عوامل دیگر ارتباط ضعیف میان کارمندان و کارکنان یک سازمان است. استرس افراد در شغل زمانی افزایش می یابد که رئیسان و همکارانشان از نظر اجتماعی فرساینده بوده و نسبت به نیازهای دیگران بی اعتنا بوده و نامهربان می باشند. یکی دیگر از عوامل عدم ترفیع یا پیشرفت ناکافی و نامشخص است. اگر کارمندی ترفیع مورد انتظار را در کار خود دریافت نکند دچار استرس می شود. عامل مهم دیگر از دست دادن شغل است. افراد زمانی دچار استرس می شوند که شغلشان را از دست داده و یا فکر می کنند که امنیت شغلی آنها مورد تهدید واقع شده است. افرادی که احتمال اخراج و یا بازنشستگی می دهند دچار احساس ناامنی شغلی می شوند و این مسئله استرس زا می باشد به ویژه اگر امکان یافتن شغل دیگری کم باشد (الافسون<sup>۴</sup> و همکاران، ۱۹۸۶).

از دیگر عوامل مؤثر بالا بودن حجم کار است. برخی از افراد برای ساعات های طولانی در دوره های دراز مدت بسیار سخت کار می کنند چون احساس می کنند که این کار لازم است بطور مثال نیاز مالی داشته و یا تصور می کنند اگر سخت کار نکنند، رؤسایشان ناراحت می شوند.

1 - Lundberg  
2 - Mackay  
3 - Fieldman  
4 - Olafsson & Svensson

مطالعات انجام شده نشان می دهد که حجم کار با افزایش نرخ تصادفات و مشکلات سلامتی در ارتباط است (مکی و کوکس، ۱۹۷۸، کوئیک<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۷).

سازش (سازگاری) شغلی برای ادامه اشتغال موفقیت آمیز عامل مهمی به شمار می رود. سازگاری شغلی عبارت است از حالت سازگار و مساعد روانی فرد نسبت به شغل مورد نظر پس از اشتغال (شفیق آبادی، ۱۳۸۴). نظریه سازگاری شغلی دیویس و لوفکوویست<sup>۲</sup> (۱۹۸۴) نظریه ای در زمینه تطابق فرد و محیط است. این نظریه بر سطح رضایت فرد از شغل و اینکه چقدر توانائی ها و مهارت های فرد با خواسته های سازمان هماهنگ است تأکید می ورزد. در این نظریه استناد بر این است که می توان با مشکلات شغلی در طی پنج گام مشاوره ای برخورد کرد. این پنج گام عبارتند از: ۱- ایجاد رابطه درمانی ۲- کشف مشکلات ۳- تأکید بر تصور شخصی و شخصیتی کاری ۴- تأکید بر مسائل محیطی ۵- ایجاد طرح هایی برای کاهش عدم تطابق فرد و محیط. در این نظریه اعتقاد بر این است که با استفاده از دو روش فعال و منفعل (واکنشی) می توان فرد را با محیطش سازگار کرد و عدم تطابق را کاهش دهند. در روش فعال، افراد سعی در تغییر محیط کاری خود دارند تا با تغییر ملزومات محیطی و یا پاداش های موجود در محیط کار، عدم تطابق را کاهش دهند و در روش واکنشی افراد سعی در تغییر خود دارند.

محمد خانی (۱۳۸۴) در پژوهش خود به بررسی تأثیر مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس بر افزایش بهره وری و رضایت شغلی کارمندان اداره کار و امور اجتماعی استان اصفهان پرداخت، نمونه پژوهش ۴۰ نفر (گروه آزمایش ۲۰ نفر و گروه گواه ۲۰ نفر) بودند. نتایج پژوهش حاکی از آن است که مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی بر افزایش میزان بهره وری کارمندان مؤثر است، ولی بر رضایت شغلی آنان تأثیر ندارد.

امینی (۱۳۸۵) طی پژوهشی به بررسی اثر بخشی روش مشاوره شغلی به سبک نظریه سازگاری شغلی بر افزایش رضایت شغلی کارگران شرکت اتوبوس سازی پیشرویدک پرداخت. پرسشنامه مورد استفاده پرسشنامه رضایت شغلی دانت می باشد و نمونه پژوهش ۲۴ نفر انتخاب

<sup>۱</sup> - Quick  
<sup>۲</sup> - Dawis & Lofguist

شدند. نتایج نشان داد که مشاوره شغلی به شیوه سازگاری دیویس باعث افزایش رضایت شغلی (مسئولیت پذیری، رضایت از ماهیت کار، رضایت از همکاران) کارگران شده است.

جعفری (۱۳۸۵) در پژوهش خود با عنوان بررسی اثر بخشی مشاوره گروهی با رویکرد سازگاری شغلی بر افزایش انگیزش شغلی کارکنان بازرسی کل کشور با نمونه ۶۰ نفر و با استفاده از پرسشنامه ۳۶ سؤالی نظریه هرزبرگ در دو عامل انگیزشی و بهداشتی و مشاوره گروهی با رویکرد سازگاری شغلی به این نتایج دست یافت: ۱- بین میانگین ابعاد مختلف عوامل انگیزشی کارکنان سازمان بازرسی کل کشور تفاوت معناداری وجود دارد. ۲- بین انگیزش شغلی کارکنان مرد و زن سازمان بازرسی کل کشور تفاوت معناداری مشاهده نشد. ۳- در بعد عوامل انگیزشی و بعد عوامل بهداشتی، انگیزش شغلی کارکنان سازمان بازرسی که آموزش دیده اند به طور معنا داری بالاتر از انگیزش شغلی کارکنانی است که آموزش ندیده اند.

با توجه به اینکه خستگی عاطفی یکی از مشکلات شغلی بوده و مشاوره شغلی برای اکثر مشکلات شغلی کارایی دارد، این پژوهش تلاش می کند تأثیر مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان را مورد بررسی قرار دهد.

### فرضیه پژوهش

مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن در دو مرحله پس آزمون و پیگیری تأثیر دارد.

### روش پژوهش

در این پژوهش از طرح آزمایشی پیش آزمون - پس آزمون با گروه گواه استفاده شده است. گروه های آزمایش و گواه به روش تصادفی معادل شدند. تفاوت بین پیش آزمون و پس آزمون هر گروه از نظر معنا دار بودن آماری مورد بررسی قرار گرفت. بدین صورت اثربخشی مشاوره شغلی به

شیوه سازگاری دیویس به عنوان متغیر مستقل اعمال گردید تا تأثیر آن بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان به عنوان متغیر وابسته مشخص گردد. بعد از انجام مداخله پیگیری یک ماه بعد انجام گرفت.

### جامعه ، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان زن دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان در سال ۱۳۸۷ می باشند. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۴۰ نفر از جامعه مذکور (۲۰ نفر گروه آزمایش و ۲۰ نفر گروه گواه) می باشد که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده گردید.

### ابزار اندازه گیری

مقیاس خستگی عاطفی که یکی از مقیاس های سه گانه پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۱) است، نیز به منظور تعیین میزان خستگی عاطفی کارکنان زن مورد استفاده قرار گرفت. مقیاس خستگی عاطفی ۹ ماده از ۲۲ ماده پرسشنامه را به خود اختصاص داده است. حداقل و حداکثر نمره ای که آزمودنی در این مقیاس می تواند کسب کند به ترتیب ۹ و ۴۵ می باشد. مسلش و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) پایایی مؤلفه خستگی عاطفی را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۹ بدست آوردند.

در این پژوهش ضرایب پایایی مقیاس خستگی عاطفی با استفاده از آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب ۰/۷۱ و ۰/۶۹ می باشد. برای تعیین اعتبار خرده مقیاس یاد شده، نمره آن را با نمره سؤال ملاک (پرسشنامه فرسودگی شغلی) همبسته نمودیم و مشخص گردید که رابطه معنا داری بین آنها وجود دارد ( $P < ۰/۰۰۳$  و  $r = ۰/۴۷$ ).

<sup>۱</sup>- Jakson

## شیوه اجرا

پژوهش حاضر به طریق زیر اجرا و دنبال گردید: در ابتدا پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش میان کارکنان زن توزیع شد. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها و تصحیح و نمره گذاری آنها از بین کسانی که در مقیاس خستگی عاطفی بالاتر از صدک پنجاه قرار داشتند، ۴۰ نفر به روش تصادفی طبقه ای از تمامی قسمت های کاری انتخاب شدند (تناسب رعایت شد) و این تعداد به طور تصادفی به دو گروه آزمایش و گواه و در دو گروه ۲۰ نفری جایگزین شدند. در طول پژوهش سه ارزیابی انجام شد: ۱- پیش آزمون قبل از انجام مشاوره گروهی و آموزش ۲- پس آزمون 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 مداخله ای دریافت نمودند ولی افراد این گروه در سه ارزیابی شرکت کردند. روند کار در جلسات مشاوره ای 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 می شد و کارکنان زن در آن مورد به بحث می پرداختند. جلسات در دانشگاه و به مدت ۸ جلسه ۹۰ دقیقه ای و یک جلسه پیگیری با مدت زمانی مشابه برگزار شد.

## شرح جلسات

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 هدف های آینده. جلسه دوم: بحث در مورد مشکلات شغلی موجود (با تأکید بر همدلی و گوش دادن برای بیان مشکلات)، ارائه تکلیف: تهیه لیست مشکلات. جلسه سوم: بحث در مورد مشکلات شغلی و رتبه بندی این مشکلات، بحث در مورد محیط ها و فضا هایی که این مشکلات رخ می دهند، ارائه تکلیف: محیط ها و فضا هایی که در آن مشکلات شغلی شان رخ می دهد را شناسایی کنند. جلسه چهارم: بحث در مورد شخصیت کاری و تصور شخصی کارکنان از خود، بحث در مورد نیازها و توانایی های کارکنان، ارائه تکلیف: تصویری که از خود دارند (به عنوان کارمند) را

شرح دهند، نیازها و توانایی های خود را لیست کنند. جلسه پنجم: بحث در مورد محیط کاری موجود و توانایی ها و نیازهای کارمندان، بحث در مورد میزان توافق توانایی ها و نیازهای کارکنان با شرایط محیط کار، ارائه تکلیف: چقدر با محیط خود توافق دارید (شناسایی زمینه های توافق و عدم توافق بین کارکنان و محیط کارشان توسط خودشان). جلسه ششم: بحث در مورد شیوه هایی که باعث کاهش عدم توافق بین محیط و فرد می شود، ارائه تکلیف: کار روی شیوه های مؤثر کاهش عدم توافق بین خود و محیط. جلسه هفتم: بحث مجدد روی شیوه های کاهش عدم توافق، ارائه تکلیف: کار روی شیوه های پیشنهادی عدم توافق بین فرد و محیط در جلسه و شناسایی روش های جدیدتر. جلسه هشتم: ارزیابی میزان توافق فعلی افراد با محیط خود، تنظیم سیستمی مرکب از پیشنهادات افراد برای پیشگیری و کاهش عدم توافق فرد و محیط. جلسه پیگیری: بحث در مورد میزان توافق فرد و محیط، میزان کارایی روش ها، بحث در مورد رفع موانع اجرایی روش ها.

### روش تجزیه و تحلیل داده ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی مانند محاسبه فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار، حداکثر و حداقل، آزمون t گروه های مستقل، تحلیل کواریانس یک راهه، ضریب همبستگی پیرسون و روش های آلفای کرونباخ و تنصیف جهت محاسبه ضرایب پایایی استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از نرم افزار کامپیوتری SPSS نسخه شانزدهم استفاده شده است. ضمناً برای سطح معناداری  $\alpha < 0/05$  در نظر گرفته شده است.

## یافته های پژوهش

برای بررسی فرضیه تحقیق ابتدا تفاضل (پیش آزمون-پس آزمون) و (پیش آزمون- پیگیری) میانگین هر دو گروه آزمایش و گواه محاسبه شده و سپس از آزمون t مستقل استفاده شد. یافته های توصیفی این پژوهش شامل شاخص های آماری مانند میانگین، انحراف معیار، حداکثر و حداقل برای متغیر مورد مطالعه در این پژوهش در جدول ۱ ارائه شده است.

**جدول ۱ - میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره خستگی عاطفی گروه های آزمایش و گواه در مراحل پیش آزمون، پس آزمون، پیگیری و تفاضل (پیش آزمون - پس آزمون) و (پیش آزمون- پیگیری)**

تعداد	حداکثر نمره	حداقل نمره	انحراف معیار	میانگین	شاخص آماری	مرحله	متغیر
					گروه		
۲۰	۳۹	۲۲	۳/۹۷	۳۲/۷۵	آزمایش	پیش آزمون	خستگی عاطفی
۲۰	۴۰	۲۳	۳/۶۷	۳۰/۸۵	گواه		
۲۰	۳۰	۱۷	۲/۹۵	۲۶/۱۵	آزمایش	پس آزمون	
۲۰	۴۱	۲۴	۳/۴۱	۳۰/۴۵	گواه		
۲۰	۱۱	۵	۱/۹۰	۶/۶۰	آزمایش	تفاضل (پیش آزمون - پس آزمون)	
۲۰	۳	-۱	۰/۸۹	۰/۴۰	گواه		
۲۰	۳۴	۲۱	۳/۳۴	۲۹/۴۵	آزمایش	پیگیری	
۲۰	۳۹	۲۲	۳/۸۴	۲۹/۹۰	گواه		
۲۰	۷	-۱	۲/۸۵	۳/۳۰	آزمایش	تفاضل (پیش آزمون - پیگیری)	
۲۰	۲	-۱	۰/۷۷	۰/۹۵	گواه		

همان طوری در جدول ۱ ملاحظه می شود در مرحله پیش آزمون میانگین و انحراف معیار خستگی عاطفی هر یک از گروه ها به ترتیب گروه آزمایش ۳۲/۷۵ و ۳/۹۷ و گروه گواه ۳۰/۸۵ و ۳/۶۷، در مرحله پس آزمون میانگین و انحراف معیار گروه آزمایش ۲۶/۱۵ و ۲/۹۵ و گروه گواه ۳۰/۴۵ و ۳/۴۱، تفاضل (پیش آزمون - پس آزمون) میانگین و انحراف معیار گروه آزمایش ۶/۶۰ و ۱/۹۰ و گروه گواه ۰/۴۰ و ۰/۸۹، در مرحله پیگیری میانگین و انحراف معیار گروه آزمایش ۲۹/۴۵ و ۳/۳۴ و گروه گواه ۲۹/۹۰ و ۳/۸۴ و در تفاضل (پیش آزمون - پیگیری) میانگین و انحراف معیار گروه آزمایش ۳/۳۰ و ۲/۸۵ و گروه گواه ۰/۹۵ و ۰/۷۷ می باشد.

فرضیه: مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان زن در دو مرحله پس آزمون و پیگیری تأثیر دارد.

**جدول ۲- نتایج آزمون  $t$  مستقل برای مقایسه تفاضل (پیش آزمون - پس آزمون) میانگین نمره خستگی عاطفی گروه های آزمایش و گواه**

متغیر	گروه	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	$t$	سطح معناداری
خستگی عاطفی	آزمایش	۶/۶۰	۱/۹۰	۳۸	۱۳/۸۲	۰/۰۰۰۱
	گواه	۰/۴۰	۰/۸۹			

همان طور که در جدول ۲ نشان داده شده است بین تفاضل (پیش آزمون - پس آزمون) میانگین کارکنان زن گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ خستگی عاطفی تفاوت معناداری وجود دارد ( $t = ۱۳/۸۲$  و  $p = ۰/۰۰۰۱$ ). به عبارت دیگر، مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس با توجه به تفاضل میانگین خستگی عاطفی (۶/۶۰) کارکنان زن گروه آزمایش نسبت به تفاضل

میانگین (۰/۴۰) کارکنان زن گروه گواه، موجب کاهش خستگی عاطفی گروه آزمایش شده است. بنابراین فرضیه تحقیق در مرحله پس آزمون تأیید می گردد. لازم به توضیح است که بالا بودن نمره تفاضل در گروه آزمایش نسبت به گروه گواه با توجه به نحوه نمره گذاری مقیاس خستگی عاطفی بیانگر کاهش متغیر یادشده می باشد.

### جدول ۳- نتایج آزمون $t$ مستقل برای مقایسه تفاضل (پیش آزمون - پیگیری) میانگین نمره خستگی عاطفی گروه های آزمایش و گواه

متغیر	گروه	میانگین	انحراف معیار	درجه آزادی	$t$	سطح معناداری
خستگی عاطفی	آزمایش	۳/۳۰	۲/۸۵	۳۸	۳/۸۲	۰/۰۰۱
	گواه	۰/۹۵	۰/۷۷			

همان طوری که در جدول شماره ۳ نشان داده شده است بین تفاضل (پیش آزمون - پیگیری) میانگین کارکنان زن گروه آزمایش و گروه گواه از لحاظ خستگی عاطفی تفاوت معناداری وجود دارد ( $p = ۰/۰۰۱$  و  $t = ۳/۸۲$ ). این امر بیانگر تداوم تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس در کاهش خستگی عاطفی گروه آزمایش می باشد، بنابراین فرضیه تحقیق در مرحله پیگیری تأیید می گردد.

**جدول ۴- نتایج تحلیل کواریانس یک راهه روی نمرات تفاضل (پیش آزمون - پس آزمون) خستگی عاطفی گروه های آزمایش و گواه با کنترل سن، سابقه خدمت و سطح تحصیلات آنها**

متغیرها	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجدورات	F	سطح معناداری
کنترل (سن)	۰/۱۷۱	۱	۰/۱۷۱	۰/۰۷۵	۰/۷۹۵
مستقل (گروه)	۴۳۷/۳۵	۱	۴۳۷/۳۵	۱۸۸/۸۲	۰/۰۰۰۱
کنترل (سابقه خدمت)	۰/۸۵۲	۱	۰/۸۵۲	۰/۳۷۴	۰/۵۳۲
مستقل (گروه)	۴۲۱/۱۶	۱	۴۲۱/۱۶	۱۸۱/۸۵	۰/۰۰۰۱
کنترل (سطح تحصیلات)	۰/۲۹۸	۱	۰/۲۹۸	۰/۱۲۸	۰/۷۳۱
مستقل (گروه)	۴۲۲/۴۱	۱	۴۲۲/۴۱	۱۸۱/۴۶	۰/۰۰۰۱

فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۹

همان طوری که در جدول شماره ۴ آمده است که با کنترل سن، سابقه خدمت و سطح تحصیلات بین کارکنان زن گروه آزمایش و کارکنان زن گروه گواه از لحاظ خستگی عاطفی تفاوت معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر، با ورود متغیر سن، سابقه خدمت و سطح تحصیلات به عنوان متغیر کنترل در تحلیل کواریانس، تفاوت بین خستگی عاطفی دو گروه، معنا دار باقی مانده است و

این نشان دهنده آن است که سن، سابقه خدمت و سطح تحصیلات روی نتایج حاصله راجع به گروه‌ها تأثیری ندارد.

## بحث و نتیجه گیری

در بررسی فرضیه پژوهش مشخص شد مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس با توجه به تفاضل میانگین خستگی عاطفی (۶/۶۰) کارکنان زن گروه آزمایش نسبت به تفاضل میانگین (۰/۴۰) کارکنان زن گروه گواه، 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 و این فرضیه تأیید شد. این یافته با نتایج مطالعات باگنارا<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۹)، بیرمان<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۹) و مسلش (۲۰۰۱) عابدی (۱۳۸۱) همخوان است ضمن اینکه در بسیاری از پژوهش‌ها بر این نکته تأکید شده که خستگی عاطفی قلب نیم رخ فرسودگی شغلی است (گارمن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۲) یعنی اگر روشی بر کاهش خستگی عاطفی مؤثر باشد توانسته است بر فرسودگی شغلی بطور کلی مؤثر باشد. مسلش و لیتز<sup>۴</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 بالای در خستگی عاطفی کسب می کند با کاهش انرژی روبروست. همچنین بزعم 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. عدم مهارت 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 می شود. پژوهش عابدی (۱۳۷۳) نشان داد 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

1 - Bagnara  
2 - Beerman  
3 - Garman  
4 - Litzer

(۱۳۷۹) نیز نشان داد که خستگی عاطفی بهتر از مسخ شخصیت و عملکرد شخصی، رضایت شغلی و سلامت روان را پیش بینی می کند. پاینیز<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۱) در تعریف یک بعدی فرسودگی معتقدند که خستگی همه ابعاد فرسودگی را توجیه می کند. عابدی (۱۳۸۱) در پژوهش خود گزارش نموده است که هر سه متغیر آزمایش وی (نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی رفتاری شادمانی فوردایس) بر کاهش فراوانی خستگی عاطفی در پس آزمون مؤثر بوده اند که با یافته های پژوهش حاضر هماهنگ است. همچنین عابدی در پژوهش 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 یافته ها همسو با یافته های پژوهش حاضر است.

برقراری جلسات آموزشی و مشاوره ای این چنین، که در آن افراد درمی یابند افراد دیگری نیز گاهی اوقات حسی از خستگی عاطفی داشته و خود در این زمینه تنها نمی باشند و همچنین انجام تکالیف ارائه شده در جلسات (روش های فعال و منفعل، مثلاً وقتی فردی در محیط کار خود با حجم کار بالا که یکی از عوامل مؤثر در بوجود آمدن خستگی عاطفی است، مواجه است و این میزان کار به عدم تطابق منجر شده است می تواند از روش فعال استفاده کند. به این صورت که از محیط کار خواستار کاهش حجم کار شود و یا تشویق و ارتقاء را طالب شود و یا از روش واکنشی استفاده کند. مثلاً برای افزایش کارآیی مهارت های تنظیم وقت را بیاموزد) و افزایش شناخت خویشتن و آشنای با نظرات همکاران می تواند باعث کاهش خستگی عاطفی ایشان گردد.

## پیشنهادها

صاحبان حرف و صنایع جهت کاهش خستگی عاطفی کارکنان خویش با کمک گرفتن و یاری از مشاورین شغلی و ایجاد زمینه برای بحث های گروهی در این رابطه اقدام نموده و علاوه بر ایجاد محیط سالم کاری، سبب افزایش بهره وری خویش از منابع انسانی و مالی خود گردند. برای اثر

<sup>1</sup> - Pines

بخشی هر چه بیشتر روش مشاوره شغلی دیویس پیگیری های بلند مدت تری صورت پذیرد. در پژوهش های دیگر نقش حمایت خانوادگی و روابط خانوادگی در کاهش خستگی عاطفی با مشاوره شغلی به شیوه سازگاری مقایسه شود، چرا که در بسیاری از پژوهش ها بر حمایت خانوادگی تأکید شده است.

## منابع

امینی، ز. (۱۳۸۵). *اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر افزایش رضایت شغلی کارگران شرکت اتوبوس سازی پیشرو بدک*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

بهنیا، غ. (۱۳۷۹). *رابطه فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی و سلامت روانی با توجه به متغیر تعدیل کننده سرسختی در دبیران مرد دروس ریاضیات، علوم اجتماعی، فیزیک و ادبیات نظام جدید متوسطه استان خوزستان در سال تحصیلی ۷۸-۷۷*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.

جعفری، ط. (۱۳۸۵). *بررسی اثربخشی مشاوره گروهی با رویکرد سازگاری شغلی بر افزایش انگیزش شغلی*. پژوهش های تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، شماره ۹، زمستان، ۸۵، ۴۴-۲۷.

شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۴). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل*. تهران: انتشارات رشد.

عابدی، م. (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*. پایان نامه دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.

عبدی، ه. (۱۳۷۳). *بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش های مراقبت های ویژه بیمارستان های شهر یزد*. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران.

محمد خانی، خ. (۱۳۸۴). بررسی تأثیر مشاوره شغلی به روش سازگاری شغلی دیویس بر افزایش بهره‌وری و رضایت شغلی کارمندان اداره کار و امور اجتماعی استان اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه اصفهان.

- Bagnara, S.; Balasseroni. A.; Parlangli, O.; Taddei, S.O. & Trataglia, R. (1999). Italy: A School of nursing. In Kompier, M. & Cooper, C. (eds), *preventing Stress, Improving. Productivity*. London: Routledge. [http://www.aspect.co.jp/ebook /contents.do?prd\\_tid=4-5423](http://www.aspect.co.jp/ebook /contents.do?prd_tid=4-5423).
- 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 TTRreportHealth&Res EN.pdf](http://www.mire-restructuration .eu/ docs/CS TTRreportHealth&Res EN.pdf).
- Brooking, J. (1992). *Textbook of Psychiatric and Mental Health Nursing* . Edinburgh .Churchill Livingstone .
- 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. (1985). *Burnout in the human service Professions*. New York: Pergamon Press.
- Fieldman, M.C.; Fagin, L.; Carson, J. & Leary, J. (1993). *Stress, Coping and Burnout in mental health nurses: Finding from the research studies*. *Int- J- Soc- Psych*, 42(2), 102-111.
- Garman, A. (2002). Staff burnout and patient satisfaction. *Journal of Occupational Helath Psychology*, 7, 235-241.
- Lundberg, G.M. & prophit, P. (1999). *Burnout*. (1sted.). London, RCN, 70-75.
- Mackay, B.; Cox, C.J.; Power, K.G. & Wells, T.J. (1978). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced. Nursing*, 34, 383-396.
- Maslach, C. (2001). *Job burnout*. *Annual review of psychology*. Randall, A. (1988). *Burnout Job Satisfaction and Job Performance*. Austrlian

- Psychologistis, 23, 335-347. <http://www.zurinstitute.com/burnout.html>.
- Maslach, C. & Jakson, S.E. (1981a). *The Measurement of experienced burnout. Journal of occupational behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Jakson, S.E. (1981b). *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.; Jakson, S.E. & schaufeli, W. (2001). *Manual of the maslach Burnout Inventory* (2nd ed). Palo alto: Consuling psychologists Press Inc. <http://www.zurinstitute.com/burnout.html>.
- Maslach, C. & Liter, M.P. (1997). *The Truth about burnout*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Olafsson, M.; Sevnsson, B.W.; Van- Servellen, G. & Leake, B. (1986). *Burnout in hospital nurses: A comparison of acquired immunodeficiency syndrome, oncology general medical and intensive care unit nurse samples*. J- prof- Nurs., 93, 169-177.
- 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).
- Quick, K.L. & Lavanco, G. (1997). *Burnout syndrome and type a behavior in nurses and teacher in Sicily, Psychological Reports*, 81, 523-528.
- 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, (P.P.207-211).

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.