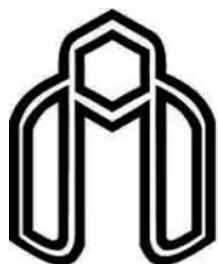


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه شاهرود

دانشکده تربیت بدنی

گروه تربیت بدنی

عنوان پایان نامه

بررسی ارتباط بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی

معلمان تربیت بدنی شهر مشهد

دانشجو: مهناز اسعدی

استاد راهنما:

دکتر رضا اندام

استاد مشاور:

دکتر رحیمه مهدی زاده

پایان نامه ارشد جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

شهریور ماه ۱۳۹۳



مدیریت تحصیلات تکمیلی

فرم شماره (۶)

شماره :  
تاریخ :  
ویرایش :

بسمه تعالی

### فرم صورتجلسه دفاع پایان نامه تحصیلی دوره کارشناسی ارشد

با تأییدات خداوند متعال و با استعانت از حضرت ولی عصر ( عج ) جلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد خانم مهناز اسعدی، رشته تربیت بدنی و علوم ورزشی، گرایش مدیریت ورزشی، تحت عنوان بررسی ارتباط بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد، که در تاریخ ۱۳۹۳/۶/۲۴ با حضور هیأت محترم داوران در دانشگاه صنعتی شاهرود برگزار گردید به شرح زیر است :

قبول ( با درجه : ..... امتیاز ..... )  دفاع مجدد  مردود

۲- بسیار خوب ( ۱۸ - ۱۸/۹۹ )

۱- عالی ( ۱۹ - ۲۰ )

۴- قابل قبول ( ۱۴ - ۱۵/۹۹ )

۳- خوب ( ۱۶ - ۱۷/۹۹ )

۵- نمره کمتر از ۱۴ غیر قابل قبول

امضاء	مرتبه علمی	نام و نام خانوادگی	عضو هیأت داوران
	دانشیار	دکتر رضا اندام	۱- استاد راهنما
	استادیار	دکتر رحیمه مهدی زاده	۲- استاد مشاور
	استادیار	دکتر علی یونسیان	۳- نماینده شورای تحصیلات تکمیلی
	دانشیار	دکتر حسن بحرالعلوم	۴- استاد ممتحن
	استادیار	دکترسید رضا حسینی نیا	۵- استاد ممتحن

تأیید رئیس دانشکده :

## تشکر و قدردانی:

شکر شایان نثار ایزد منان که توفیق را رفیق راهم ساخت تا این پایان نامه را به پایان برسانم.

به پاس قدردانی از پدر و مادر بسیار عزیز، دلسوز و فداکارم که پیوسته جرعه نوش جام تعلیم و تربیت، فضیلت و انسانیت آنها بوده‌ام و همواره چراغ وجودشان روشنگر راه من در سختی‌ها و مشکلات بوده است.

سپاس بیکران از همسر مهربانم به پاس قدردانی از قلب آکنده از عشق و معرفتش که محیطی سرشار از سلامت و امنیت و آرامش را برای من فراهم آورد. همدلی که با واژه‌ی نجیب و مغرور تلاش آشنایی دارد و تلاش راستین را می‌شناسد و مرا در راه رسیدن به اهداف عالی یاری می‌رساند؛ همو که حس تعهد و مسئولیت را در زندگی‌مان تلالویی خدایی بخشیده است.

تقدیر و تشکر شایسته از اساتید فرهیخته و فرزانه جناب آقای دکتر رضا اندام و سرکار خانم دکتر رحیمه مهدی زاده که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشیدند و گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی‌ها و مشاوره‌های کار ساز و سازنده خویش بارور ساختند.

همچنین از کلیه مدیران و مسئولان محترم آموزش و پرورش شهرستان مشهد به خصوص مربیان تربیت بدنی به خاطر همکاری و مساعدتشان سپاسگزارم.

## تعهد نامه

اینجانب مهناز اسعدی دانشجوی دوره کارشناسی ارشد رشته مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه شاهرود، نویسنده پایان نامه بررسی ارتباط بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد، تحت راهنمایی جناب آقای دکتر رضا اندام متعهد می شوم.

- تحقیقات در این پایان نامه توسط اینجانب انجام شده است و از صحت و اصالت برخوردار است.
- در استفاده از نتایج پژوهشهای محققان دیگر به مرجع مورد استفاده استناد شده است.
- مطالب مندرج در پایان نامه تاکنون توسط خود یا فرد دیگری برای دریافت هیچ نوع مدرک یا امتیازی در هیچ جا ارائه نشده است.
- کلیه حقوق معنوی این اثر متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد و مقالات مستخرج با نام « دانشگاه شاهرود » و یا « Shahrood University » به چاپ خواهد رسید.
- حقوق معنوی تمام افرادی که در به دست آمدن نتایج اصلی پایان نامه تأثیرگذار بوده اند در مقالات مستخرج از پایان نامه رعایت می گردد.
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه ، در مواردی که از موجود زنده ( یا بافتهای آنها ) استفاده شده است ضوابط و اصول اخلاقی رعایت شده است .
- در کلیه مراحل انجام این پایان نامه، در مواردی که به حوزه اطلاعات شخصی افراد دسترسی یافته یا استفاده شده است اصل رازداری ، ضوابط و اصول اخلاق انسانی رعایت شده است .

تاریخ ۹۳/۶/۲۴

امضای دانشجو

### مالکیت نتایج و حق نشر

- کلیه حقوق معنوی این اثر و محصولات آن (مقالات مستخرج ، کتاب ، برنامه های رایانه ای ، نرم افزار ها و تجهیزات ساخته شده است ) متعلق به دانشگاه صنعتی شاهرود می باشد . این مطلب باید به نحو مقتضی در تولیدات علمی مربوطه ذکر شود .
- استفاده از اطلاعات و نتایج موجود در پایان نامه بدون ذکر مرجع مجاز نمی باشد.

## چکیده

بررسی های متعدد نشان داده‌اند معلمان تربیت بدنی در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند. برخی از عوامل زمینه‌ساز این عارضه، به محیط شغلی آنان مربوط بوده که در مدل کاراسک (۱۹۷۹) مطرح شده است. هدف از مطالعه حاضر، بررسی ارتباط تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد بود. روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی بود. بدین منظور ۲۷۰ نفر از بین ۸۷۰ معلم تربیت بدنی به عنوان نمونه آماری مورد ارزیابی قرار گرفتند. اطلاعات مورد نیاز از طریق پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلش، ۱۹۸۱) و پرسشنامه‌های تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی (برورز و همکاران، ۲۰۱۱)، جمع‌آوری گردید. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون دوربین-واتسون و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده گردید. نتایج نشان داد بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. ارتباط تقاضاهای شغلی تنها با بعد فرسودگی عاطفی معنادار بود، اما کنترل شغلی با سه بعد فرسودگی شغلی ارتباط معناداری نشان داد؛ این ضرایب از  $-0/۲۶$  تا  $-0/۴۸$  متغیر بود. همچنین نتایج نشان داد ارتباط معناداری بین حمایت اجتماعی با ابعاد فرسودگی شغلی وجود دارد؛ در این میان، بیشترین ضریب همبستگی به ارتباط بین حمایت اجتماعی با فقدان موفقیت فردی ( $-0/۴۰$ ) و فرسودگی عاطفی ( $r=-0/۳۹$ ) اختصاص داشت. همچنین نتایج نشان داد متغیرهای مدل، توان تبیین فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را دارا هستند. براساس یافته‌های تحقیق می‌توان پیشنهاد نمود که مدیران و مسئولان آموزشی زمینه‌ای برای افزایش کنترل شغلی و حمایت اجتماعی معلمان تربیت بدنی فراهم نمایند. همچنین پیشنهاد می‌شود از میزان تقاضای شغلی معلمان تربیت بدنی کاسته تا فرسودگی شغلی در بین آنها کاهش یافته و بتوانند وظایف آموزشی خود را به درستی انجام دهند.

**واژگان کلیدی:** فرسودگی شغلی، تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت همکار، حمایت مدیر.

## فهرست مطالب

صفحه	(فصل اول: طرح تحقیق)	عنوان
۲	.....	۱-۱ مقدمه
۵	.....	۲-۱ بیان مسئله
۹	.....	۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق
۱۲	.....	۴-۱ اهداف تحقیق
۱۲	.....	۱-۴-۱ هدف کلی
۱۲	.....	۲-۴-۱ اهداف اختصاصی
۱۳	.....	۵-۱ فرضیات تحقیق
۱۳	.....	۶-۱ محدودیت های تحقیق
۱۳	.....	۱-۶-۱ محدودیت های قابل کنترل
۱۳	.....	۲-۶-۱ محدودیت های غیر قابل کنترل
۱۴	.....	۸-۱ تعاریف واژگان و مفاهیم تحقیق
۱۴	.....	۱-۸-۱ تعاریف نظری واژگان تحقیق
۱۶	.....	۲-۸-۱ تعاریف عملیاتی واژگان تحقیق

## (فصل دوم: مبانی نظری و پیشینه تحقیق)

۲۰	.....	۱-۲ مقدمه
۲۰	.....	۲-۲ فرسودگی شغلی
۲۳	.....	۳-۲ فرسودگی شغلی معلمان
۲۵	.....	۴-۲ علل فرسودگی شغلی معلمان

۲۵	.....عوامل محیطی. ۱-۴-۲
۲۸	.....ویژگی های شخصیتی. ۲-۴-۲
۳۰	.....مراحل شکل گیری فرسودگی شغلی. ۵-۲
۳۰	.....۱-۵-۲ مرحله ماه غسل
۳۱	.....۲-۵-۲ مرحله کمبود سوخت
۳۱	.....۳-۵-۲ مرحله نشانه مزمن
۳۱	.....۴-۵-۲ مرحله بحران
۳۲	.....۵-۵-۲ مرحله بن بست
۳۲	.....۶-۲ مدل های تکاملی فرسودگی شغلی
۳۶	.....۷-۲ شروع و پیشرفت فرسودگی شغلی معلم
۳۷	.....۸-۲ پیامدهای فرسودگی شغلی
۳۷	.....۱-۸-۲ عملکرد شغلی
۳۸	.....۲-۸-۲ سلامتی
۳۹	.....۹-۲ مروری بر پیشینه تحقیقات فرسودگی شغلی
۴۵	.....۱۰-۲ مدل تقاضا- کنترل شغلی و مدل تقاضا- کنترل- حمایت
۵۲	.....۱-۱۰-۲ تقاضاهای شغلی
۵۵	.....۲-۱۰-۲ کنترل شغلی
۵۷	.....۳-۱۰-۲ حمایت اجتماعی
۶۰	.....۴-۱۰-۲ اثرات اصلی و افزایشی متغیرهای مدل تقاضا- کنترل- حمایت بر سلامتی
۶۲	.....۵-۱۰-۲ اثرات تعاملی دو سویه و سه سویه تقاضا-کنترل شغلی و تقاضا-کنترل- حمایت
۶۲	.....۶-۱۰-۲ اثر تعدیل کننده کنترل شغلی بر تقاضاهای شغلی و سلامتی



۶۳	.....اثر تعدیل کننده حمایت اجتماعی بر تقاضاهای شغلی و سلامتی.....
۶۴	.....اثر تعاملی سه جانبه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی.....
۶۵	.....مروری بر پیشینه تحقیقات صورت گرفته در زمینه مدل تقاضا- کنترل- حمایت.....
۷۰	.....جمع بندی.....

### (فصل سوم: روش شناسی تحقیق)

۷۴	.....۱-۳ مقدمه.....
۷۴	.....۲-۳ جامعه و نمونه آماری.....
۷۴	.....۳-۳ نوع تحقیق.....
۷۵	.....۴-۳ متغیرهای تحقیق.....
۷۵	.....۵-۳ ابزار تحقیق.....
۷۶	.....۱-۵-۳ پرسشنامه فرسودگی شغلی.....
۷۶	.....۲-۵-۳ پرسشنامه تقاضاهای شغلی.....
۷۶	.....۳-۵-۳ پرسشنامه کنترل شغلی.....
۷۷	.....۴-۵-۳ پرسشنامه حمایت اجتماعی مدیر و همکاران.....
۷۸	.....۶-۳ روش اجرای تحقیق.....
۷۹	.....۷-۳ روش های آماری.....

### (فصل چهارم: تجزیه تحلیل یافته های تحقیق)

۸۲	.....۱-۴ مقدمه.....
۸۲	.....۲-۴ توصیف ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها.....
۸۳	.....۳-۴ توزیع نمرات متغیرهای تحقیق.....
۸۴	.....۴-۴ آزمون فرضیه های تحقیق.....

۸۴	..... ۱-۴-۴ آزمون فرضیه اول
۸۵	..... ۲-۴-۴ آزمون فرضیه دوم
۸۶	..... ۳-۴-۴ آزمون فرضیه سوم
۸۷	..... ۴-۴-۴ آزمون فرضیه چهارم

### (فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری)

۹۰	..... ۱-۵ مقدمه
۹۰	..... ۲-۵ خلاصه تحقیق
۹۵	..... ۳-۵ بحث و بررسی
۱۰۱	..... ۴-۵ پیشنهادها
۱۰۱	..... ۱-۴-۵ پیشنهادهای کاربردی
۱۰۴	..... ۲-۴-۵ پیشنهادهای پژوهشی

### (منابع و مأخذ)

۱۰۸	..... فهرست منابع
-----	-------------------

### (پیوست ها)

۱۲۴	..... پیوست (الف)، پرسشنامه های تحقیق
۱۲۸	..... پیوست (ب)، مجوز توزیع پرسشنامه

### (فهرست اشکال)

۳۷	..... شکل ۱-۲: مراحل فرسودگی شغلی معلم
۴۷	..... شکل ۲-۲: مدل تقاضا- کنترل شغلی (کاراسک، ۱۹۷۹)
۴۹	..... شکل ۳-۲: مدل تقاضا- کنترل شغلی کاراسک
۵۰	..... شکل ۴-۲: مدل تقاضا- کنترل- حمایت (جانسون و هال، ۱۹۸۸)

### (فهرست جداول)

- جدول ۱-۳: میزان پایایی پرسشنامه های تحقیق..... ۷۸
- جدول ۱-۴: ویژگی های جمعیت شناختی آزمودنی ها..... ۸۳
- جدول ۲-۴: بررسی توزیع نمرات متغیرهای تحقیق با استفاده از ضریب چولگی و کشیدگی..... ۸۴
- جدول ۳-۴: ارتباط تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن..... ۸۵
- جدول ۴-۴: ارتباط کنترل شغلی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن..... ۸۵
- جدول ۵-۴: ارتباط حمایت اجتماعی و ابعاد آن با فرسودگی شغلی..... ۸۶
- جدول ۶-۴: نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام در مرحله سوم..... ۸۸
- جدول ۷-۴: ضرایب متغیرهای معادله خط رگرسیون در مرحله سوم..... ۸۸

# فصل اول

طرح تحقیق

گسترده‌گی و سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن، دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی فراوانی را به همراه داشته و بر این مبنا، در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی و اشتغال انسان به وجود آمده است. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با پیرامونش، تلاش در برآوردن نیازهایش، تجهیزات و تغییرات در محیط شغلی و در سازمان با گذشته متفاوت شده است چرا که انسان عصر حاضر ناچار است در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی، محدودیت‌ها و فشارها را تحمل کند. از این‌رو یک شغل رضایت‌بخش در طول زمان ممکن است منبع نارضایتی و ناسازگاری شود و همین امر سبب گردد که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج و مبتلا به استرس<sup>۱</sup> شود و سلامت ذهنی و روانی او نیز به خطر بیفتد [به نقل از منبع ۱]. پژوهش‌هایی که طی چند دهه اخیر صورت گرفته است تماماً تأیید نموده‌اند که مشکلات روانی و اجتماعی همگی در ایفای نقش اجتماعی به عنوان یک عامل مانع و بازدارنده تلقی می‌شوند. در غالب این پژوهش‌ها، ضمن توجه به آثار مخرب مشکلات مذکور، تأکید بر اهمیت شناخت علل و عوامل مؤثر از جمله فرسودگی شغلی<sup>۲</sup> که در سطح معناداری می‌تواند شاخصی برای ارزیابی میزان سلامت عمومی باشد به وضوح مشاهده می‌شود [۲]. فرسودگی شغلی حالت خستگی جسمی، روانی و عاطفی ناشی از استرس مزمن است که با احساس بی‌زاری، بیگانگی، بی‌تفاوتی، عزت نفس پایین و از دست دادن علاقه به کار و ناتوانی در انجام روزانه وظایف شغلی شناخته می‌شود [۳]. نباید تصور نمود که فرسودگی شغلی یک شبه رخ می‌دهد بلکه آن یک فرآیند فزاینده است که با سیگنال‌های هشداردهنده کوچکی آغاز شده و زمانی که نادیده گرفته شود می‌تواند به ترس شدید از رفتن به محل کار تبدیل شود. همچنین در صورتی که شرایط کاری تغییر نموده یا افراد مهارت‌های مقابله با آن را توسعه

---

1. Stress

2. Job Burnout

دهند یا محیط کاری با شرایط حمایتی داشته باشند می‌توان فرسودگی شغلی را یک وضعیت موقتی دانست [۴، ۵، ۶، ۷].

فرسودگی شغلی در سال‌های اخیر توجه پژوهش‌های زیادی را به خود جلب نموده است. این پژوهش‌ها بطور عمده مشاغل مرتبط با مردم از جمله مددکاران اجتماعی، پرستاران، پزشکان و معلمان را پوشش داده است اما فرسودگی شغلی ممکن است در هر نوع شغلی کارکنان را متأثر سازد [به نقل از منبع ۸]. مشاغل مرتبط با مردم نیازمند انرژی زیاد عاطفی، شناختی و جسمانی هستند. این اضافه بار و تعارض انتظارات و خواسته‌ها ممکن است منجر به فرسودگی عاطفی، شناختی و ذهنی و خستگی و فرسودگی جسمی شود که بطور کلی به عنوان فرسودگی شغلی طبقه‌بندی شده است [۹]. در طول سه دهه اخیر برخی مطالعات نشان داده‌اند که ویژگی‌های شغلی نامطلوب ممکن است اثرات عمیقی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی داشته باشد. برای مثال تحقیقات نشان داده‌اند کار بیش از حد<sup>۱</sup>، عدم استقلال<sup>۲</sup> (کنترل شغلی پایین)<sup>۳</sup>، خواسته‌های عاطفی<sup>۴</sup>، حمایت اجتماعی ضعیف<sup>۵</sup> و ابهام نقش<sup>۶</sup> می‌تواند منجر به احساس خستگی و نگرش‌های بی‌عاطفه و منفی نسبت به شغل شود [به نقل از منبع ۱۰].

همچنین مطالعات پیشین در چند سازمان این فرض را تأیید می‌کنند که طراحی کاری نامناسب یا خواسته‌های شغلی بالا منجر به خستگی روحی و جسمی کارکنان شده و همچنین باعث تخلیه انرژی (به عنوان مثال: حالت خستگی) و مشکلات سلامتی (روند اختلال سلامتی) می‌شود [۱۰].

- 
- 1 . work overload
  - 2 . Lack of autonomy
  - 3 . Low job control
  - 4 . Emotional demands
  - 5 . Low social support
  - 6 . Role ambiguity

طبیعت و سازمان کارهای آموزشی ذاتاً آن را دشوار می‌سازد. معلمان با چالش‌ها و فرصت‌های بی‌شماری در نتیجه تنوع زیاد نیازهای دانش‌آموزان روبه‌رو هستند. انتظار زیاد از معلمان در توسعه دانش و مهارت‌های جدید و انجام کارهای بدیع به سرعت در حال افزایش است و روی‌هم‌رفته ویژگی‌ها و شرایط تدریس برای معلمان بطور قابل توجهی وضعیت تنش‌زایی را ایجاد می‌کند وضعیتی که ممکن است عواقب زیان‌آوری برای آنها یا برای کار آنها با دانش‌آموزان داشته باشد [۱۱]. یک معلم نیاز به استفاده از انرژی زیادی در کارهای روزانه خود در کلاس درس، همراهی با همکاران و تعهدات خانوادگی دارد. این روند که برای معلم بصورت یک جریان روزمره است فشار و استرس فراوانی را برای او به همراه دارد و از همه مهم‌تر ممکن است فعالیت‌های معلم در معرض دید انتقادی مدیران، همکاران، والدین و دانش‌آموزان قرار گیرد. آبرول<sup>۱</sup> (۱۹۹۰) نشان داد مداخله همکاران باعث می‌شود معلمان از فشارهای بین فردی و روانی رنج ببرند. برخی مواقع فشارها آنقدر زیاد است که او تحلیل می‌رود و فرسوده و ناامید می‌شود. این شرایط در یک معلم به عنوان فرسودگی شغلی شناخته می‌شود [۱۲]. برآورد شده است که بین ۵ تا ۳۰ درصد از معلمان علائم متمایز فرسودگی شغلی را نشان می‌دهند [۱۳، ۱۴].

برخی از معلمان به این خاطر که نمی‌توانند با سطوح بالای استرس مقابله نمایند شغل خود را ترک می‌کنند در حالیکه دیگران ممکن است در شغل خود باقی مانده و دچار فرسودگی شوند. افرادی که در شغل خود باقی می‌مانند یا مهارت‌هایی را که بتوانند با استفاده از آن بر استرس کاریشان مقابله کنند را آموخته یا تا آخر هفته روزشماری می‌کنند تا روزهای کاری سپری شود و در آخر بازنشست می‌شوند [۱۶، ۱۵، ۷].

بعلاوه، شرایط شغلی معلمان تربیت بدنی دارای ویژگی‌های خاص خود می‌باشد. انجام و برگزاری کلاس‌های درس در محیط‌های باز، الزام به کنترل بیشتر رفتار دانش‌آموزان برای ایجاد نظم، و همچنین توجه به

---

1 . Abrol

ایمنی را بیشتر می‌کند. این موضوع مستلزم تلاش زیادی از سوی معلمان ورزش است. از سوی دیگر، تربیت بدنی در مدارس به طور معمول در مقایسه با سایر دروس در درجه دوم اهمیت قرار دارد [۱۷]. این عوامل به همراه سایر شرایط شغلی نامطلوب باعث می‌شود معلمان تربیت بدنی در خطر فرسودگی شغلی پیش‌رس قرار داشته باشند [۱۸].

## ۱-۲ بیان مسئله

ارتباطی که مردم با کار خود دارند و مشکلاتی که می‌تواند در هنگام این ارتباط به وجود آید به عنوان یک عارضه از مدت‌ها پیش شناخته شده است. استفاده از اصطلاح فرسودگی شغلی برای این عارضه در سال ۱۹۷۰ در ایالات متحده در بین مردمی که در خدمات انسانی کار می‌کردند شروع به ظهور کرد [۹]. در همین سال فرسودگی شغلی به عنوان یک بحران توسعه یافته در بین مددکاران اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت. از آن هنگام مفهوم این اصطلاح از طریق مطالعات متعدد توسعه یافت که نشان می‌دهد بسیاری از سازمان‌های اجتماعی متحمل آشوب‌های زیادی در نتیجه افزایش فرسودگی شغلی در بین کارکنان خود می‌شوند [۱۹]. اگرچه فرسودگی شغلی در بسیاری از مشاغل رایج است، اما در مشاغل خدماتی شایع‌تر است [۳]. در واقع فرسودگی شغلی معلمان در طول چند دهه اخیر به عنوان یک نگرانی جدی برای معلمان، دانش‌آموزان و والدین مطرح شده است [۲۰]. در واقع باید گفت آموزش یکی از خدمات اجتماعی است که تا حد زیادی تحت‌تأثیر فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد. برخلاف دیگر مشاغل معلمان در نتیجه تعاملات بین فردی با دانش‌آموزان، والدین و همکاران استرس زیادی را تجربه می‌کنند [۱۹]. با توجه به یافته‌های هیوس و دایسکترا<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) هرچند فرسودگی شغلی ابتدا در بین پرستاران و دیگر متخصصان مراقبت‌های پزشکی تشخیص داده شد، برخی محققان اکنون معتقدند فرسودگی شغلی به معلمان حتی بیشتر از پرستاران و متخصصان سلامتی آسیب می‌رساند [۲۱]. معلمانی که فرسودگی

---

1 . Heus & Diekstra



شغلی را تجربه می‌کنند معتقدند آنها هیچ تأثیری بر زندگی دانش‌آموزان ندارند و بنابراین هیچ دلیلی برای ادامه مراقبت از دانش‌آموزان یا تلاش در شغلشان نمی‌بینند [۲۲، ۲۳]. همچنین اکثر قربانیان فرسودگی شغلی به شغل خود علاقه‌ای نداشته و آن را لذت‌بخش نمی‌دانند و حتی کار خود را به درستی انجام نمی‌دهند آنها معمولاً صبح‌ها از رفتن به محل کار خود می‌ترسند [۳]. کومار و همنت<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) معلمان مدارس دولتی و خصوصی ایالت هاریانا<sup>۲</sup> را بررسی نموده و دریافتند بیشتر معلمان سطوح پایین و متوسط فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند [به نقل از منبع ۱۲]. مارک و اندرسون<sup>۳</sup> (۱۹۷۸) دریافتند که تنها ۵۹ درصد از معلمان بیش از چهار سال در کلاس‌های درس دوام می‌آورند. همچنین نسبت قابل توجهی از معلمان (۴۱ درصد در نیویورک و ۵۶/۷ درصد در شیکاگو) دردهای جسمی و روانی را به عنوان نتیجه مستقیم کارشان گزارش نموده‌اند [به نقل از منبع ۱۲]. احتمال اینکه معلمان فرسودگی شغلی را تجربه کنند هم با محیطی که در آن کار می‌کنند و هم توسط ویژگی‌های فردی آنها مانند ویژگی‌های شخصی و عوامل دموگرافیک تعیین می‌شود که ممکن است آنها را بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی نماید [۳]. به جای یک علت اصلی منفرد برای فرسودگی شغلی شش نوع عدم تطابق بین فرد و شغل در نظر گرفته شده است که منابع بالقوه فرسودگی شغلی به حساب می‌آیند [۲۴]:

۱. اضافه بار کاری (مانند انجام کار زیاد در زمان کم با منابع محدود)

۲. عدم کنترل (مانند نداشتن فرصت برای انتخاب و تصمیم‌گیری با استفاده از توانایی‌های فردی برای تفکر و حل مشکلات)

۳. فقدان پاداش (مانند پاداش‌های مالی ناکافی و همچنین پاداش‌های درونی مانند بازشناسی و قدردانی)

---

1 . Kumar & Hemant  
2 . Haryana state  
3 . Mark & Anderson

۴. فقدان حمایت اجتماعی (مانند اساس اجتماعی بی‌پایه و غیرحمایتی، انزوای اجتماعی و مشکلات مزمن و حل نشده)

۵. فقدان عدالت (داشتن رفتارهای غیرمنصفانه با کارکنان)

۶. تعارض و تضاد (مانند اینکه الزامات شغلی با اصول کارکنان مطابقت نداشته باشد)

مدل تقاضا- کنترل- حمایت<sup>۱</sup> یک مدل بسط یافته از مدل شناخته شده تقاضا- کنترل شغلی<sup>۲</sup> کاراسک<sup>۳</sup> (۱۹۷۹) می‌باشد [به نقل از منبع ۲۶، ۲۵]. اولین پیش‌بینی این مدل این است که مشاغلی با ویژگی تقاضای زیاد (به عنوان مثال: کار زیاد و فشار زمان) و کنترل کم (به عنوان مثال: استقلال محدود) باعث ایجاد بیشترین واکنش‌های استرس‌زا یا فشار (یعنی خستگی یا فرسودگی جسمی و روانی) می‌شوند. با توجه به مدل تقاضا- کنترل شغلی سطوح پایین‌تر از متوسط فشار را می‌توان در مشاغلی انتظار داشت که با تقاضاهای شغلی کم و کنترل شغلی زیاد توصیف می‌شوند. پیش‌بینی دوم این مدل این است که انگیزه، یادگیری و رشد شخصیتی افراد در مشاغلی که با تقاضا و کنترل زیاد شناخته می‌شوند بیشتر است. از طرف دیگر می‌توان مشاغل منفعل و غیرفعال را پیدا نمود که با تقاضا و کنترل کم شناخته می‌شوند [۲۶].

جانسون و هال<sup>۴</sup> (۱۹۸۸) این مدل را با افزودن حمایت اجتماعی به عنوان سومین جنبه محیط کاری توسعه دادند [۲۵]. این مدل بسط یافته، مدل (تقاضا- کنترل- حمایت) نامیده می‌شود و هشت طبقه بندی مختلف شغلی را ارائه می‌دهد: مشاغلی که با چهار شرط کاری مدل تقاضا- کنترل شناخته می‌شوند و در آن کارکنان حمایت اجتماعی محدودی دریافت می‌کنند؛ مشاغلی که با چهار شرط کاری مدل

---

1 . DCS model (Demands-Control- Support model)

2 . JDC model (Job Demands – Control model)

3 . Karasek

4 . Johnson & Hall

تقاضا- کنترل شغلی شناخته می‌شوند و در آن کارکنان حمایت اجتماعی زیادی دریافت می‌کنند [۲۶].

مسلش و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) فرسودگی شغلی را با توجه به سه معیار فرسودگی عاطفی<sup>۲</sup>، مسخ شخصیت<sup>۳</sup> و کاهش موفقیت شخصی<sup>۴</sup> توصیف نموده‌اند معلمانی که این سه معیار را تجربه می‌کنند معمولاً احساس می‌کنند قادر به کمک به دانش‌آموزان نبوده و حتی نسبت به دانش‌آموزان، والدین و همکاران نگرشی منفی دارند. همچنین اینگونه معلمان احساس می‌کنند قادر به دستیابی به هیچ هدفی در کارشان نیستند [۲۰].

براساس نظر گولمبویسکی، مانزینرایدر و استیونسن<sup>۵</sup> (۱۹۸۶) شرایط کاری تنش‌زا منجر به فرسودگی شغلی شده و فرسودگی شغلی نیز به نوبه خود منجر به شکایات مربوط به عدم سلامتی و پیامدهای منفی مانند غیبت و عملکرد نامناسب می‌شود [به نقل از منبع ۲۶]. تجربه روزانه معلم در مواجه شدن با کلاس‌های مملوء از دانش‌آموز، بحث و گفتگو با والدین، مدیران و همکاران، حقوق پایین و از طرفی انتظار استانداردهای علمی بالا عوامل تنش‌زایی هستند که در ترکیب با محدودیت زمانی، نظم و انضباط، مسائل مربوط به والدین، تعارض و ابهام نقش، شرایط کاری نامناسب و از دست دادن استقلال در تصمیم‌گیری‌ها موجب فرسودگی شغلی می‌شوند [۲۷].

معلمانی که به فرسودگی شغلی مبتلا می‌شوند، کمتر مؤثر بوده و بر اخلاق و روحیه همکاران و دانش‌آموزان خود اثر می‌گذارند [۲۸]. از اینرو درمی‌یابیم که فرسودگی شغلی سرایت‌پذیری زیادی داشته و فرد تحلیل رفته ممکن است خیلی زود همکاران خود را به این عارضه مبتلا سازد [۱۷]. نتایج مطالعه انجام شده توسط ژانگ و ساپ<sup>۶</sup> (۲۰۰۸) نشان داد که فرسودگی شغلی معلمان اثرات مضر بر انگیزش و

- 
- 1 . Maslach & Jackson
  - 2 . Emotional exhaustion
  - 3 . Depersonalization
  - 4 . Reduce personal accomplishment
  - 5 . Golembiewski, Munzenrider & Stevenson
  - 6 . Zhang & Sapp

یادگیری دانش‌آموزان دارد [۲۹]. لاندیچ<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) نیز اشاره کرده است که یکی از مضرترین پیامدهای فرسودگی شغلی عدم حمایت عاطفی است که معلمان باید به دانش‌آموزان ارائه دهند [۳۰].

از اینرو در مطالعه حاضر حجم کار، سطح کنترل شغلی و حمایت اجتماعی را به عنوان عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی بررسی خواهیم نمود. این متغیرها که در مدل کاراسک (۱۹۹۰) ارائه شده است بیانگر عوامل مهمی هستند که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند. مطالعات روی این موضوع نشان می‌دهد که میزان فرسودگی شغلی در بین معلمان تربیت بدنی بسیار جدی است. خواسته‌های سنگینی که آنها را متحمل فشار زیادی می‌کند، کنترل شغلی کمی که آنها تجربه می‌کنند و حمایت اجتماعی ضعیفی که به نظر می‌رسد از همکاران و مدیران خود دریافت می‌کنند همگی منجر به فرسودگی شغلی آنان شده [۱۸] و این موجب عدم تعهد به کار، حضور نامنظم در کلاس، بی‌کفایتی در وظایف محوله و همچنین عدم اثربخشی در آموزش و تدریس و در نهایت استعفا می‌شود [۱۹]. با عنایت به مطالب فوق این سؤال مطرح می‌شود که آیا بین این ویژگی‌های شغلی (تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی) با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد ارتباطی وجود دارد؟

### ۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

معلمان زندگی کاری خود را با آرمان‌ها و آرزوهای بزرگ شروع می‌کنند. آنها بسیار سخت و قاطعانه کار می‌کنند و تمام تفکر خود را بر تحقق بخشیدن به رؤیاهای خود متمرکز می‌کنند. این وضعیت ممکن است در ابتدا تأثیر مثبتی بر احساس موفقیت آنها داشته باشد، اما اضطراب ناشی از رسیدن به اهداف ممکن است منجر به یک دوره ناتوانی در بین معلمان شود که می‌تواند ناشی از عوامل محیطی، اجتماعی و اقتصادی باشد [۳۱]. از طرفی شهرت، حسن نیت و کیفیت محصولات (دانش‌آموزان) مؤسسات آموزشی

---

1 . Landeche

بیشتر توسط معلمان و عملکرد کلاسی آنها رقم می‌خورد. معلمان ستون‌های اقتصادی هر کشور هستند و در زندگی دانش‌آموزان نقش به‌سزایی ایفا می‌کنند. از اینرو ضروری است مدیران و مسئولان از جنبه‌هایی که باعث بهبود یا نقص در عملکرد معلمان می‌شود آگاهی کسب نموده و در بهبود هرچه بهتر شرایط شغلی آنها تلاش نمایند [۳۱]. در حالی که استرس معلمان زمانی موضوعی بحث‌برانگیز بود اما امروزه فرسودگی شغلی اهمیت بیشتری پیدا نموده است [۳۳]. اطلاعات مربوط به شیوع استرس و فرسودگی شغلی در حرفه آموزش نشان می‌دهد که در کشورهای غربی و شرقی ۶۰-۷۰ درصد از معلمان بارها و بارها علائم استرس را نشان می‌دهند و حداقل ۳۰ درصد از همه معلمان علائم مجزای فرسودگی شغلی را دارا هستند [به نقل از منبع ۳۳]. در واقع فرسودگی شغلی را به عنوان یکی از دلایل افزایش سرعت بازنشستگی پیش از موعد معلمان به علت اختلالات و علائم روان‌تنی دانسته‌اند [۳۴]. به عنوان مثال بیش از یک چهارم مربیان تازه کار در ایالات متحده به علت سطوح بالای نارضایتی در عرض سه سال کار خود را ترک می‌کنند [به نقل از منبع ۲۸].

براون<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) به معلم به عنوان مدل نقشی اشاره می‌کند که دارای مجموعه‌ای از اعتقادات، تجارب و اقدامات ضروری برای مقابله با شرایط اجتماعی و آموزشی است تا بتواند دانش‌آموزان را برای آینده کشورشان و مشاغل شخصی آنها در آینده آماده نماید [به نقل از منبع ۳۲]. اما قربانیان فرسودگی شغلی نسبت به دانش‌آموزان دلسوزی کمتری نشان می‌دهند، تحمل کمی برای بی‌نظمی‌های کلاس درس دارند و آمادگی آنها برای حضور در کلاس و آموزش نیز کم می‌باشد [۱۹]. برگ و هابرمین<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) این موضوع را به عنوان کاهش شایستگی آموزشی توصیف نموده‌اند [به نقل از منبع ۱۹]. از طرفی کارکنان سالم، راضی و با انگیزه توانایی بیشتری در پرورش دانش‌آموزان و نسل آینده خواهند داشت، بنابراین ضروری است که در مورد فرسودگی شغلی معلمان آگاهی کاملی داشت [۲۸]. فرسودگی شغلی در حرفه آموزش

---

1 . Brown

2 . Berghe & Huberman

به عنوان یک مشکل جدی شناخته شده است [۳۵، ۱۳]. پژوهش‌ها نشان می‌دهند معلمانی که دچار فرسودگی شغلی و استرس می‌شوند سالیانه میلیون‌ها دلار هزینه به دلیل غیبت، ادعای ناتوانی و عدم تلاش در شغل خود به سازمان‌های آموزش و پرورش تحمیل می‌کنند [۳۶، ۲۲، ۱۵]. فرسودگی شغلی معلمان منجر به واکنش‌های منفی دانش‌آموزان و گرایش‌های منفی معلم در مشارکت در موقعیت‌های یادگیری می‌شود. واکنش‌های منفی دربرگیرنده کاهش کیفیت آموزش، انعطاف‌پذیری کم برای پذیرش نیازهای متفاوت دانش‌آموزان و برآوردن آنها و تعاملات ضعیف معلم و دانش‌آموزان می‌باشد [به نقل از منبع ۳۷].

امروزه جایگاه معلمان تربیت بدنی به سبب نقش ویژه‌ای که ورزش و فعالیت‌بدنی بر سلامتی و رفاه جامعه دارد دستخوش تغییرات اساسی شده است. مدارس یکی از مراکز مهم برنامه‌های ورزش همگانی و ارتقای فعالیت بدنی در جامعه به حساب می‌آیند. درس تربیت بدنی فرصت مناسبی را برای دانش‌آموزان فراهم می‌کند تا دانش و مهارت خود را درباره سبک زندگی فعال بهبود بخشیده و آن را در دوره‌های بعدی زندگی نیز ادامه دهند [۳۸]. در واقع مدارس پایه و اساسی جهت استمرار و استحکام مشارکت ورزشی دانش‌آموزان فراهم می‌کنند، به گونه‌ای که جوانان از سنین مدرسه برای مشارکت طولانی مدت در فعالیت‌های ورزشی تحت تأثیر قرار می‌گیرند و این معلم ورزش است که تعیین کننده مشارکت آتی دانش‌آموزان در فعالیت‌های ورزشی است [۳۹]. اما به صورت منطقی استرس و فرسودگی معلم عملکرد کلاسی و تعامل با دانش‌آموزان را تحت تأثیر قرار می‌دهد و اثری منفی بر یادگیری و اخلاق دانش‌آموزان خواهد داشت [۴۰]. در نتیجه اگر اکثریت دانش‌آموزان در مؤسسه آموزشی به خوبی عمل کنند این به صراحت نشان می‌دهد که دانش‌آموزان از خدمات ارائه شده در مؤسسه به خصوص از معلمان رضایت دارند بنابراین دور از ذهن نیست اگر بگوییم فرسودگی شغلی بوسیله انگیزه و رضایت دانش‌آموزان تشخیص

داده می‌شود همانطور که مطالعه کانو و کواسک<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) نشان داد که بین فرسودگی شغلی معلم و رضایت دانش‌آموزان ارتباط منفی وجود دارد [۴۱].

با توجه به دانش حال حاضر از عواملی که در بین معلمان تربیت بدنی منجر به فرسودگی شغلی می‌شود و بعضی نتایج متناقض در مورد این موضوع بسیار ضروری است که رسیدگی بیشتری درباره چگونگی تجربه کاری معلمان تربیت بدنی انجام شود [۱۸]. زیرا با توجه به اینکه معلمان تربیت بدنی به اقتضای شرایط شغلی خاص خود در خطر ابتلا به فرسودگی شغلی پیش‌رس هستند [۱۸] و با در نظر گرفتن پیامدهای منفی این عارضه بر روی معلمان ورزش که نقش مهمی در تعلیم و تربیت دانش‌آموزان برعهده دارند و همچنین نظر به اینکه تحقیقات کمی ارتباط ویژگی‌های شغلی فوق با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را مورد بررسی قرار داده‌اند، محقق درصدد بررسی ارتباط ویژگی‌های شغلی فوق‌الذکر با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی می‌باشد.

#### ۴-۱ اهداف تحقیق

##### ۴-۱-۱ هدف کلی

هدف کلی از این تحقیق بررسی ارتباط تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد می‌باشد.

##### ۴-۱-۲ اهداف اختصاصی

- تعیین ارتباط بین تقاضاهای شغلی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی.
- تعیین ارتباط بین کنترل شغلی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی.

- تعیین ارتباط بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی.
- تعیین نقش پیش‌بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی در مورد فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی.

#### ۵-۱ فرضیات تحقیق

- بین تقاضاهای شغلی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی ارتباط معناداری وجود دارد.
- بین کنترل شغلی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی ارتباط معناداری وجود دارد.
- بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی ارتباط معناداری وجود دارد.
- متغیرهای پیش‌بین (تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی) قابلیت تبیین متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را دارند.

#### ۶-۱ محدودیت های تحقیق

##### ۱-۶-۱ محدودیت های قابل کنترل

- الف) پرسشنامه‌ها در روز امتحان علمی- تخصصی در بین معلمان تربیت بدنی توزیع شد.
- ب) در این پژوهش تنها معلمانی که در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ مشغول به تدریس بودند به عنوان نمونه مورد ارزیابی قرار گرفتند.

##### ۲-۶-۱ محدودیت های غیر قابل کنترل

- الف) عدم کنترل محقق بر جلوگیری از اعمال نظر شخصی آزمودنی‌ها در پاسخ به سؤالات.
- ب) به علت گستردگی جامعه مورد مطالعه امکان دسترسی مستقیم به تمام نمونه‌ها وجود ندارد.



ج) عدم آگاهی از میزان تمایل و دقت آزمودنی‌ها و همچنین وضعیت روانی آنها در هنگام پاسخ به سؤالات.

## ۸-۱ تعاریف واژگان و مفاهیم تحقیق

### ۱-۸-۱ تعاریف نظری واژگان

#### ۱-۱-۸-۱ فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی به عنوان یک نوع پاسخ مزمن به تجمع درازمدت اثرات منفی استرس‌های کاری یا به عنوان نوعی سندرم روانی در واکنش به عوامل استرس‌زای مزمن بین فردی در شغل شناخته می‌شود [به نقل از منبع ۱۸، ۹]. در واقع می‌توان گفت فرسودگی شغلی پاسخی طولانی مدت به عوامل استرس‌زای محیط کار است که در چارچوب پیچیده روابط اجتماعی تعبیه شده است و شامل ادراک فرد از خود و دیگران بوده و به شکل ویژه به عنوان سندرم روانی خستگی یا تحلیل عاطفی، از خودبیگانگی یا مسخ شخصیت، فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت شخصی تعریف شده است [۴۲].

مسلش و جکسون (۱۹۸۲) فرسودگی شغلی را به عنوان ساختاری سه بعدی توصیف نموده‌اند که شامل موارد ذیل است [به نقل از منبع ۳]:

#### ۱-۱-۸-۲ فرسودگی عاطفی

فرسودگی عاطفی به کاهش و تحلیل عواطف فرد اشاره داشته و اینکه فرد قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست [۳].

### ۳-۱-۸-۱ مسخ شخصیت

مسخ شخصیت (یا بدبینی) به توسعه نگرش‌های منفی و بدبینانه نسبت به دیگران و فاصله گرفتن از آنها (که معمولاً افراد دریافت کننده خدمات هستند) اشاره دارد [۳].

### ۴-۱-۸-۱ کاهش موفقیت فردی

به معنی نارضایتی از خود، توانایی‌های شغلی خود و احساس عدم اثربخشی است. افرادی که از کاهش موفقیت فردی رنج می‌برند اعتماد به نفس کمی داشته و احساس بی‌کفایتی می‌کنند [۳].

### ۵-۱-۸-۱ تقاضاهای شغلی

تقاضا را به عنوان حجم کاری که فرد باید به انجام رساند، به علاوه خواسته‌ها و محدودیت زمانی مربوط به کار تعریف نموده‌اند [۱]. براساس نظر کاراسک (۱۹۷۹) تقاضاهای شغلی، عوامل استرس‌زای روانی درگیر در انجام کار، حجم کار و عوامل استرس‌زای مرتبط با کارهای غیرمنتظره و تعارضات شخصی در کار را شامل می‌شود. جونز و فلتچر<sup>۱</sup> (۱۹۹۶) تقاضاهای شغلی را به عنوان جنبه‌های جسمانی، روانی، اجتماعی یا سازمانی کار که نیازمند تلاش جسمانی و یا روانی هستند و به ارزش‌های فیزیولوژیکی و یا روانی مربوطند تعریف نموده‌اند [به نقل از منبع ۴۳].

### ۶-۱-۸-۱ کنترل شغلی

کنترل شغلی به کنترل بر فرایند کاری، یعنی توانایی تصمیم‌گیری و فرصت برای اعمال کنترل بر کار به منظور به انجام رساندن آن مربوط می‌شود [۱]. در واقع کنترل شغلی به آزادی عمل برای تصمیم‌گیری

---

1 . Jones & Fletcher

اشاره می‌کند و به عنوان کنترل بالقوه‌ای که فرد در طول یک روز کاری بر کار و رفتار خود دارد تعریف می‌شود [به نقل از منبع ۴۳].

#### ۱-۸-۱-۷ حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی معمولاً به کارهای انجام شده برای فرد توسط دیگران مهم مانند خانواده، اعضا، دوستان و همکاران اشاره دارد. کمک‌هایی که این دیگران مهم برای فرد فراهم می‌کنند می‌تواند کمک ابزاری، اطلاعاتی و یا عاطفی باشد [به نقل از منبع ۲]. در واقع حمایت عاطفی به میزانی که نیاز عاطفی فرد برای حل مشکلات در محل کار به میزان رضایت‌آمیزی برآورده شود اشاره دارد که بواسطه تعامل با دیگران حاصل می‌شود [به نقل از منبع ۴۴].

#### ۱-۸-۱-۸ معلم تربیت بدنی

معلم تربیت بدنی به فردی گفته می‌شود که از سوی سازمان آموزش و پرورش با توجه به اطلاعات، تجربیات، سوابق و تحصیلات ویژه ورزشی برای تدریس درس تربیت بدنی برگزیده می‌شود و وظیفه دارد که دانش‌آموزان را از لحاظ تئوری و عملی با شرایط و امکانات موجود و در دسترس با مقدمات تربیت بدنی و ورزش آشنا سازد [به نقل از منبع ۴۵].

#### ۱-۸-۲ تعاریف عملیاتی واژگان

##### ۱-۸-۲-۱ فرسودگی شغلی

در این پژوهش منظور از فرسودگی شغلی امتیاز کسب شده به وسیله سؤالات ۱ تا ۲۲ پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۱) است.

#### ۱-۸-۲-۲ فرسودگی عاطفی

فرسودگی عاطفی در مطالعه حاضر، حالتی است که به وسیله سؤالات ۲۰ و ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۸، ۶، ۳، ۲، ۱ پرسشنامه فرسودگی شغلی سنجیده می‌شود.

#### ۱-۸-۲-۳ مسخ شخصیت

منظور از مسخ شخصیت در مطالعه حاضر واکنش‌های غیراحساسی و خشک نسبت به دانش‌آموزان است که به وسیله سؤالات ۲۲ و ۱۱، ۱۵، ۱۰، ۵ پرسشنامه فرسودگی شغلی سنجیده می‌شود.

#### ۱-۸-۲-۴ کاهش موفقیت فردی

منظور از کاهش موفقیت فردی در این مطالعه احساس بی‌کفایتی در معلمان نسبت به شغلشان می‌باشد که توسط سؤالات ۲۱ و ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴ سنجیده می‌شود.

#### ۱-۸-۲-۵ تقاضاهای شغلی

منظور از تقاضاهای شغلی در این مطالعه حجم کاری زیاد و زمان محدود انجام فعالیت‌هاست که توسط سؤالات ۱ تا ۵ پرسشنامه تقاضاهای شغلی سنجیده می‌شود.

#### ۱-۸-۲-۶ کنترل شغلی

منظور از کنترل شغلی در مطالعه حاضر قدرت انتخاب فعالیت‌ها و اختیاری است که یک معلم تربیت بدنی در انجام کارهای خود و تصمیم‌گیری‌های شغلی دارد و به وسیله سؤالات ۱ تا ۶ پرسشنامه کنترل شغلی سنجیده می‌شود.

#### ۷-۲-۸-۱ حمایت اجتماعی

منظور از حمایت اجتماعی در مطالعه حاضر حمایتی است که معلم از همکاران و مدیر خود دریافت می‌کند و این حمایت می‌تواند حمایت کاری یا حمایت عاطفی باشد که به وسیله سؤالات ۱ تا ۱۲ پرسشنامه حمایت اجتماعی سنجیده می‌شود.

#### ۸-۲-۸-۱ معلم تربیت بدنی

در مطالعه حاضر مقصود از معلم تربیت بدنی، معلمان شاغل در مقاطع ابتدایی و متوسطه شهر مشهد است، که در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ در این شهرستان مشغول به تدریس بوده‌اند.

# فصل دوم

مبانی نظری و  
پیشینه تحقیق

## ۱-۲ مقدمه

در این فصل، به توصیف فرسودگی شغلی، علل فرسودگی شغلی معلمان، مراحل و مدل‌های فرسودگی شغلی و پیشینه فرسودگی شغلی پرداخته شده است. در بخش‌های بعدی، مدل‌های تقاضا-کنترل شغلی و تقاضا-کنترل-حمایت و مرور نتایج تحقیقات در این زمینه مورد بررسی قرار گرفته است.

## ۲-۲ فرسودگی شغلی

یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در بین کارکنان خدمات انسانی مشاهده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشار زاست و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خود پنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود [۴۶]. فرسودگی شغلی بیان تمثیلی از کاهش انرژی و انگیزه است؛ تغییری در نگرش‌ها و رفتارهای فرد است که در پاسخ به خواسته‌های زیاد و تجارب کاری بی‌نتیجه و بدون پاداش به وجود می‌آید [۱۹]. اولین دانشمندی که توصیف و تعریفی از این پدیده ارائه داد فریدنبرگر<sup>۱</sup> در سال ۱۹۷۴ بود، او اولین نشانه‌های فرسودگی را در محیط‌های شغلی مشاهده نمود [۴۷]. پینز و مسلاش<sup>۲</sup> (۱۹۷۸) فرسودگی شغلی را به عنوان سندرم خستگی جسمی و روانی با طبقه‌بندی‌های متعدد توصیف نموده‌اند. فرسودگی شغلی نشان‌دهنده احساس بی‌قراری ذهنی است که بر سلامتی جسمانی و روانی فرد تأثیرگذار بوده و موجب کاهش فعالیت‌های رفتاری و انگیزه فرد می‌شود. در دو مطالعه تجربی که توسط پینز و مسلاش (۱۹۷۷، ۱۹۷۸) بر روی پرستاران انجام گرفت نشانه‌های خستگی جسمی و روانی همراه با کم‌خوابی و سردرد مشاهده شد. همچنین این نشانه‌ها با مواردی همچون بدبینی نسبت به همکاران، نگرش‌های منفی

---

1 . Freudenberger  
2. pins & maslach

نسبت به بیماران، ترک تماس‌های اجتماعی در محیط کار و کاهش کارایی همراه بود. در نهایت پرستارانی که این نشانه‌ها در آنها ادامه داشت اظهار داشتند که در بسیاری از زمینه‌ها دچار ناامیدی و نارضایتی بوده و حتی نسبت به خود نیز احساس یأس می‌کردند [به نقل از منبع ۴۷]. کثرت تحقیقات صورت گرفته درباره عارضه فرسودگی شغلی نشان‌دهنده ضرورت سنجش و شناسایی این عارضه است به خصوص اگر پیامدهای منفی این عارضه را نیز در نظر بگیریم. در نتیجه فرسودگی شغلی در چارچوب نظریه مسلش به یک موضوع بین‌المللی تبدیل شده است. این چارچوب شناخته شده فرسودگی شغلی را به عنوان یک ساختار سه بعدی توصیف می‌کند [۴۷]؛

## ۲-۱-۲ فرسودگی عاطفی

فرسودگی عاطفی به این معنی است که افراد از نظر روانی قادر نیستند خود را به درجه‌ای که از آنها انتظار می‌رود برسانند و بنابراین ممکن است رفتارهای نا به جا و ناشایست از خود نشان دهند [۴۷]. در واقع فرسودگی عاطفی موجب می‌شود کارکنان از کار خود فاصله بگیرند، در این حالت فرد نیروهای هیجانی و عاطفی خود را از دست داده و کار برای او وضعیتی خسته کننده است. فرسودگی عاطفی یکی از ابعاد کلیدی فرسودگی شغلی است [۴۸]. در واقع می‌توان گفت فرسودگی عاطفی بعد مرکزی فرسودگی شغلی و بارزترین جلوه این عارضه پیچیده است. هنگامی که افراد خود یا دیگران را به عنوان فردی که فرسودگی شغلی را تجربه نموده است توصیف می‌کنند اغلب آنها به تجربه خستگی و فرسودگی اشاره می‌کنند. فرسودگی عاطفی نشان‌دهنده استرس است و جنبه‌های ضروری ارتباط مردم با کارشان را با مشکل مواجه می‌سازد و موجب می‌شود افراد از نظر عاطفی و شناختی از کار خود فاصله بگیرند که احتمالاً این فاصله راهی برای مقابله با تنش‌ها و استرس‌های شغلی است. خستگی یکی از ابعاد فرسودگی



شغلی است که به طور گسترده گزارش شده و به صورت کامل تری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. با این حال، حقیقت این است که خستگی شرط لازم فرسودگی شغلی است اما شرط کافی نیست [۹].

## ۲-۲-۲ مسخ شخصیت

مسخ شخصیت به معنی فاصله گرفتن از همکاران و مشتریان و توسل به رفتارهای فاقد شخصیت و روابط دورادور است [۴۷]. مسخ شخصیت در واقع توسعه نگرش‌های بدبینانه و منفی نسبت به مشتریان یا دریافت‌کنندگان خدمات است. این نگرش منفی ممکن است به احساس فرسودگی عاطفی نیز مرتبط باشد [۴۸]. در خارج از خدمات انسانی زمانی که افراد خسته و دل‌سرد می‌شوند به فاصله شناختی، بی‌تفاوتی و یا نگرش‌های بدبینانه متوسل می‌شوند. فاصله گرفتن از دیگران مانند یک واکنش فوری به احساس خستگی است و یک رابطه قوی از فرسودگی به بدبینی (مسخ شخصیت) را شامل می‌شود و همواره در پژوهش‌های سازمانی و شغلی مربوط به فرسودگی شغلی به چشم می‌خورد [۹].

## ۳-۲-۲ احساس کاهش موفقیت فردی

احساس کاهش موفقیت فردی در نتیجه خود ارزیابی منفی ایجاد شده، و دربرگیرنده کاهش بهره‌وری و عدم انجام شایسته وظایف شغلی می‌باشد. این عامل نیز به احساس ناخشنودی و نارضایتی شغلی مربوط است [به نقل از منبع ۴۷]. در مطالعه مسلش و جکسون (۱۹۸۱) احساس موفقیت فردی به عنوان احساس شایستگی و موفقیت در انجام کارها و به عنوان یک بعد مستقل و جدا از دو بعد دیگر توصیف شده است، به عبارت دیگر نمرات پایین‌تر از میانگین برای این بعد نشان‌دهنده تجربه فرسودگی شغلی است [۴۸]. بنابراین یک وضعیت شغلی با خواسته‌های شغلی زیاد موجب خستگی و بدبینی شده و احساس اثربخش بودن را در فرد تضعیف می‌کند [۹]. این بعد در آموزش اهمیت خاصی دارد، چون عمدتاً معلمان نه به دلیل پاداش‌های مالی، بلکه برای کمک به دانش‌آموزان به این حرفه روی می‌آورند [۴۲]. اما

داشتن احساس موفقیت برای فردی که دچار خستگی و فرسودگی شده است و یا نسبت به مردم و کمک کردن به آنها بی تفاوت شده است مشکل می‌باشد [۹]. در واقع هنگامی که فردی فرسودگی شغلی را تجربه می‌کند وضعیتی بوجود می‌آید که در آن احساس می‌کند بیش از حد کار کرده، در مورد خواسته‌ها و اولویت‌های کاری اشتباه کرده و نگران امنیت شغلی خود می‌باشد. همچنین از نظر اینگونه افراد قدردانی کمتری از آنها به عمل آمده و بیشتر به انجام مسئولیت‌هایی که با حقوق و دستمزد آنها قابل قیاس نیستند متعهد شده‌اند [به نقل از منبع ۱۹].

## ۳-۲ فرسودگی شغلی معلمان

فرسودگی شغلی عارضه‌ای است که در آموزش و پرورش از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است [۴۹]. معلمان نیز همانند سایر مشاغل خدماتی احساسات دوره‌ای فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند [۱۹]. در مشاغلی مانند شغل معلمی که فرد شاغل با گیرندگان خدمات ارتباط تنگاتنگی دارد، فشار زیادی به شخص ارائه کننده خدمات وارد می‌شود و از اینرو شخص را دچار فرسودگی شغلی می‌کند [۵۰].

حرفه تدریس یک حرفه تنش‌زا و پراسترس محسوب می‌شود. هرچند اکثر معلمان با موفقیت بر استرس شغلی خود فائق می‌آیند، اما با این حال، ممکن است نتوانند با فرسودگی شغلی که نتیجه استرس‌های مزمن در محل کار است با موفقیت مقابله کنند [به نقل از منبع ۵۱]. مطالعات گوناگون در فرهنگ‌های مختلف نشان می‌دهد که اقدامات مربوط به تشخیص فرسودگی شغلی معلمان پیش‌بینی کننده سلامت ذهنی و روانی و همچنین انگیزه و رضایت شغلی آنها خواهد بود. هاکانن، باکر و شافلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) نشان دادند که بین فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با سلامتی معلمان فنلاندی رابطه منفی وجود دارد [۱۳]. همچنین در مطالعه انجام شده توسط شعبانی بهار و کونانی (۱۳۹۱) نتایج نشان داد که بین

---

1. Hakanen, Bakker & Schaufeli

فرسودگی شغلی و سلامت عمومی معلمان تربیت بدنی رابطه منفی وجود دارد [۵۲]. برخی تحقیقات نشان دادند که بین فرسودگی شغلی و انگیزه رابطه منفی وجود دارد [۵۳، ۱۳]. به عنوان مثال در مطالعه ای که لانگ و لی<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در هنگ کنگ انجام دادند نتایج نشان داد که بعد فرسودگی عاطفی پیش بینی کننده مهمی برای ترک شغل معلمان محسوب می شود [به نقل از منبع ۵۱]. به هر حال معلمانی که به فرسودگی شغلی مبتلا می شوند از لحاظ جسمانی از خستگی مزمن، سردردهای مکرر، تهوع و خستگی رنج می برند. آنها ممکن است حتی زمانی که کار جسمانی انجام نمی دهند نیز احساس کنند از نظر جسمانی تحلیل رفته اند. چنین احساساتی با احساس اولیه آمادگی برای کار متفاوت است. فرسودگی شغلی در الگوهای تفکر منفی معلم نیز آشکار می شود. آنها ممکن است تفکر مثبتی در مورد خود و شایستگی های خود نداشته باشند. آنها شدیداً بر این باورند که قادر به آموزش دادن نبوده و به طور مؤثری به دانش آموزان آموزش نمی دهند. از نظر عاطفی، خانواده، دوستان و همکاران خود را ترک کرده و یک بحران شخصی و انزوای حرفه ای را تجربه می کنند و شدیداً دچار از خود بیگانگی و خودپنداره منفی می شوند، بویژه هنگامی که در مورد توانایی های خود در آموزش موفق دچار تردید می شوند. از لحاظ رفتاری تحمل معلم برای ناکامی و موقعیت های تنش زا کاهش یافته و احساس بی ارزش بودن، درماندگی، ترس، خشم و آشفتگی بر او غالب می شود [۱۹]. اثرات دیگر فرسودگی شغلی شامل تضعیف روحیه و آسیب های جسمانی معلمان است. هرچند اثرات مخرب آن مدرسه و دانش آموزان را نیز درگیر می سازد؛ زیرا کیفیت آموزش تا حد زیادی کاهش می یابد [۲۸]. مشکلات مربوط به سلامتی که در نتیجه فرسودگی شغلی ایجاد می شوند شامل مشکلات گردش خون و قلبی، دردهای عضلانی، مشکلات گوارشی، اختلالات خواب و سردردهای مکرر است. از طرفی مطالعات متعدد نشان داده اند که فرسودگی شغلی با نتایج منفی سازمانی از جمله افزایش ترک خدمت، افزایش غیبت از کار و تنزل تعهد شغلی و سازمانی مرتبط است.

---

1. Leung & Lee

این عوامل باعث شده است که در علت شناسی فرسودگی شغلی شرایط نامطلوب سازمانی نسبت به عوامل شخصی مانند احساسات منفی و اعتماد به نفس پایین قابل توجه تر باشد. با توجه به نتایج منفی فرسودگی شغلی در بین معلمان تربیت بدنی دور از ذهن نخواهد بود که مداخلاتی برای مبارزه با این عارضه توسعه یابد [به نقل از منبع ۸].

## ۴-۲ علل فرسودگی شغلی معلمان

احتمال اینکه معلمان فرسودگی شغلی را تجربه کنند هم توسط عوامل محیطی و هم ویژگی‌های فردی مانند ویژگی‌های شخصی و عوامل دموگرافیک تعیین می‌شود [۳].

### ۴-۲-۱ عوامل محیطی

عوامل محیطی مختلفی وجود دارند که می‌توانند منجر به فرسودگی شغلی معلمان شوند این عوامل می‌توانند شامل: شرایط کاری نامناسب، خواسته‌های شغلی زیاد، فقدان شناخت و بازخورد مناسب، دانش آموزان نامنظم و شلوغ، و فقدان حمایت اداری و حمایت همکاران باشد؛

**شرایط کاری نامناسب و ضعیف:** شرایط کاری نامناسب می‌تواند شامل کافی نبودن کارکنان، مواد، تجهیزات، امکانات یا بودجه و همچنین کلاس‌های پرجمعیت باشد [به نقل از منبع ۳].

**خواسته‌های شغلی زیاد:** تحقیقات نشان می‌دهد زمانی که خواسته‌های غیرواقعی و زیادی از نظر زمان و انرژی وجود داشته باشد و زمانی که معلمان تحت فشار دائمی و سخت وظایف خود را انجام می‌دهند فرسودگی شغلی بوجود می‌آید [۵۴، ۲۲، ۱۳]. حجم کاری زیاد و محدودیت زمانی به شدت و به صورت مستمر با فرسودگی شغلی (به خصوص بعد خستگی عاطفی) مرتبط می‌باشد [۹]. برخی از محققان اشاره می‌کنند که معلمان تحت فشار روزافزون ناشی از توسعه نقش خویش فراتر از نقش آموزشی قرار دارند؛ نه

تنها از آنها انتظار می‌رود محتوای خاصی را آموزش دهند بلکه آنها باید به فعالیت‌هایی همچون غنی‌سازی آموزشی، تشویق دانش‌آموزان، پرورش معنوی و اخلاقی دانش‌آموزان، پیاده‌سازی و استفاده از روش‌های جدید در آموزش، ملاقات با والدین، شرکت در کلاس‌های آموزشی و غیره نیز بپردازند [به نقل از منبع ۳].

**فقدان توانمندی و استقلال:** مطالعات نشان می‌دهد کاهش توانایی تأثیرگذاری بر تصمیمات، احتمال ایجاد فرسودگی شغلی را افزایش می‌دهد. با این حال، بسیاری از معلمان در محیط‌هایی مشغول به کار هستند که هیچ کنترلی بر نتایج بلندمدت نداشته و یا کنترل کمی دارند [به نقل از منبع ۳]. تحقیقات نشان داده است زمانی که معلمان بر این باورند که هیچ کنترلی بر ساختار برنامه‌های آموزشی و یا محیط کاری خود نداشته و یا کنترل کمی دارند، احتمال زیادی وجود دارد که استرس و فرسودگی شغلی را تجربه نمایند [۵۶، ۵۵]. گزارش شده است معلمانی که در فرآیند تصمیم‌گیری دخیل هستند، روحیه بهتری داشته، با انگیزه بوده و اعتماد به نفس بیشتری دارند [۲۰].

**فقدان آموزش:** فرسودگی شغلی به احتمال زیاد زمانی روی می‌دهد که معلمان بدون آموزش مناسب در کلاس‌های درس حضور یابند. در واقع استرس و احساس بی‌کفایتی زمانی افزایش می‌یابد که معلمان احساس می‌کنند آمادگی حضور در کلاس و آموزش به دانش‌آموزان را نداشته و یا به اجبار باید در خارج از فضای آموزشی تجربه شده خود تدریس نمایند. در مقابل مطالعات صورت گرفته نشان داده‌اند که وقتی مهارت‌ها و توانایی‌های معلمان با خواسته‌ها و نیازهای شغلی آنان مطابقت داشته باشد آنها سطوح پایین تری از استرس را نشان خواهند داد [به نقل از منبع ۳].

**عدم حمایت اداری و فقدان حمایت همکاران:** تحقیقات نشان می‌دهد در مدارس که سطوح حمایتی مدیران پایین است، احتمال وقوع فرسودگی شغلی معلمان بیشتر است. برخی از اعمال مدیران که ممکن

است بر فرسودگی شغلی معلمان تأثیرگذار باشد شامل: سبک رهبری استبدادی، عدم اعتماد به شایستگی حرفه‌ای معلم، رفتارهای متناقض، عدم پیگیری، پارتی‌بازی و غیره می‌باشند. همچنین مطالعات نشان داده است اگر به معلمان فرصت داده شود که تجارب حرفه‌ای خود را به اشتراک گذاشته و از نظر حرفه‌ای از همکاران خود احساس جدایی نکنند، احتمال وقوع فرسودگی شغلی کمتر خواهد بود [به نقل از منبع ۳].

**پرداخت‌های نامطلوب همراه با فرصت‌های محدود برای ارتقا:** محققان دریافته‌اند حقوق و مزایای ناکافی و فرصت‌های محدود برای پیشرفت موجب فرسودگی شغلی می‌شود. بسیاری از معلمان اذعان دارند که تلاش‌های آنان به طور مناسب جبران نمی‌شود [به نقل از منبع ۳].

**بی‌نظمی دانش‌آموزان در کلاس:** بی‌نظمی‌های دانش‌آموزان نیز به عنوان یکی دیگر از علل فرسودگی شغلی معلمان شناخته شده است. علاوه بر این عواملی همچون: بی‌انگیزه بودن دانش‌آموزان، بی‌احترامی به معلم، بی‌نظمی، ارتباط ضعیف بین معلم و دانش‌آموزانی با زمینه‌های متفاوت فرهنگی و اقتصادی نیز می‌تواند تأثیرگذار باشد [به نقل از منبع ۳]. در مطالعه‌ای که بر روی بیش از ۵ هزار معلم آمریکایی و کانادایی انجام گرفت ۶۳ درصد، بی‌نظمی‌های دانش‌آموزان را به عنوان مهم‌ترین عامل استرس‌زا در محیط کاری خود عنوان کردند [به نقل از منبع ۴۹].

**عدم حمایت والدین و جامعه:** چندی از محققان دریافته‌اند که کاهش احترام والدین و جامعه نسبت به آموزش و پرورش موجب کاستن از ارزش حرفه معلمی شده است و در نهایت منجر به افزایش میزان فرسودگی شغلی می‌شود. فاربر<sup>۱</sup> (۱۹۹۸) به این نتیجه دست یافت که "مشاغل مرتبط با کودکان کوچک شمرده شده و در حقیقت تحقیر می‌شوند... شرايطی که باعث می‌شود معلمان احساس کنند بیش از توان خود کار می‌کنند ولی کمتر از آنها قدردانی می‌شود، افزایش یافته است [به نقل از منبع ۳]."

---

1 . Farber

## ۲-۴-۲ ویژگی های شخصیتی

واکنش معلمان به شرایط کاری خویش تحت تأثیر ویژگی‌های شخصی و عوامل دموگرافیک می‌باشد. این ویژگی‌های شخصیتی عواملی هستند که موجب می‌شوند معلمان با فرسودگی شغلی مقابله نموده و یا با آن کنار بیایند. این ویژگی‌ها شامل سن، جنسیت، سطح تحصیلات، سابقه تدریس، مذهب، علاقه به کودکان و غیره است [۲۲].

سن: برخی مطالعات انجام شده نتیجه گرفته‌اند که معلمان جوان‌تر بیشتر از معلمان مسن مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند [۳۶، ۴]، برخی مطالعات نیز گزارش نموده‌اند که فرسودگی شغلی معلمان با افزایش سن افزایش می‌یابد [به نقل از منبع ۳]. اما مطالعه سید قراعی و سید عباس زاده (۱۳۸۷) نشان داد بین سن و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود ندارد [۵۷].

جنسیت: در فرسودگی شغلی معلمان اختلاف جنسیتی نیز وجود دارد. معلمان مرد نسبت به هم‌تایان زن خود بیشتر فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند، که احتمالاً دلیل این موضوع بخاطر تنش‌های خانوادگی در زندگی شخصی باشد [۱۹]. نتایج مشابهی نیز توسط قدیمی مقدم و طباطبایی (۱۳۸۵) بدست آمد [۵۸]. با این حال تیمس و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) دریافتند که احتمال ابتلای معلمان زن به فرسودگی شغلی بیشتر است [به نقل از منبع ۳]. همچنین در مطالعه‌ای که توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) انجام پذیرفت نتایج نشان داد که زنان نسبت به مردان نمرات بالاتری در بعد فرسودگی عاطفی نشان دادند و از طرف دیگر مردان نسبت به زنان در ابعاد مسخ شخصیت و موفقیت فردی نمرات بالاتری داشتند [۴۸]. اما برخی محققان نیز در میزان ابتلا به فرسودگی شغلی بین معلمان زن و مرد تفاوتی نیافتند [۳۶].

---

1 . Timms et al

**سابقه تدریس:** معلمان تازه کار در ابتدای تجربه کاری خود در شغل معلمی نسبت به معلمان با تجربه احتمالاً بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند، بویژه اگر در شروع کار خود به اندازه کافی با انتظارات شغل موردنظر آشنا نشده باشند [به نقل از منبع ۱۹]. نتایج تحقیق سید قراعینی و سید عباس زاده (۱۳۸۷) نشان داد میزان فرسودگی شغلی با افزایش سابقه کار افزایش می‌یابد [۵۷]. همچنین برخی مطالعات نشان دادند که فرسودگی شغلی در بین معلمان که در اواسط خدمت خود هستند بسیار زیاد و در بین معلمان با تجربه آموزشی کم پایین تر است. در مقابل گراهام<sup>۱</sup> (۱۹۹۹) گزارش نمود که معلمان با تجربه و با سابقه زیاد نسبت به همکاران خود، با تجربه کمتر تمایل به نشان دادن نشانه‌های فرسودگی شغلی دارند. در نهایت برخی مطالعات هیچ ارتباط معناداری بین سابقه تدریس و میزان فرسودگی شغلی نیافتند [به نقل از منبع ۳].

**مدرک تحصیلی:** برخی مطالعات نشان داده‌اند، معلمان که مدرک تحصیلی بالاتری دارند سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند؛ در واقع اگر حرفه آموزش را با توجه به برخی متغیرهای مداخله‌گر مانند وضعیت شغلی در نظر بگیریم این امکان وجود دارد که افرادی با مدرک تحصیلی بالاتر مشاغلی با سطح استرس و مسئولیت بیشتر را بر عهده داشته و یا انتظار بیشتری از شغل خود داشته باشند و در صورت تحقق نیافتن این انتظارات مضطرب‌تر بوده و بنابراین بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی باشند [۹].

**ویژگی های شخصیتی:** معلمان با منبع کنترل بیرونی (نسبت دادن حوادث و موفقیت ها به دیگران قدرتمند و یا به شانس) نسبت به معلمان با منبع کنترل درونی (نسبت دادن موفقیت ها به تلاش و توانایی خود) احتمالاً بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند. از طرفی افرادی با سطوح سرسختی و مقاومت کمتر (مانند افرادی که مشارکت کمتری در فعالیت‌های روزانه دارند، حس کنترل بر رویدادها

---

1 . Graham



در آنان پایین است و توانایی کمی برای تغییر دارند ( نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی به خصوص بعد فرسودگی عاطفی از خود نشان می‌دهند. افرادی با شخصیت نوع A (شدیداً رقابتی، با شیوه زندگی تحت فشار زمان و شدیداً نیازمند کنترل) نیز احتمال بیشتری وجود دارد که به فرسودگی شغلی مبتلا شوند. همچنین شواهدی وجود دارد مبنی بر اینکه افراد احساساتی نسبت به افراد معقول بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند [۹]. از طرفی معلمانی باخودپنداره بالاتر، برونگرا و با اعتماد به نفس بالاتر در برابر فرسودگی شغلی مقاوم‌تر هستند [۱۹].

## ۲-۵ مراحل شکل‌گیری فرسودگی شغلی

ونینگا و اسپرادللی<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) معتقدند فرسودگی شغلی طی پنج مرحله مجزا به وجود می‌آید:

### ۲-۵-۱ مرحله ماه عسل<sup>۲</sup>

این مرحله با احساساتی همچون هیجان، شور و شوق، غرور و چالش ناشی از کسب شغل جدید همراه است. در این مرحله مکانیسم‌ها و استراتژی‌های خاصی جهت مقابله با استرس و چالش‌های بعدی به وجود می‌آید، هرچند این استراتژی‌ها ممکن است ناکارآمد باشند. این روند موجب تخلیه انرژی فرد می‌شود.

---

1. Veninga and Spradley  
2. Honeymoon stage

## ۲-۵-۲ مرحله کمبود سوخت<sup>۱</sup>

در این مرحله فرد دچار احساسات مبهم خستگی، اختلال خواب، بی‌کفایتی و نارضایتی شغلی می‌شود که نشانه‌ای از به وجود آمدن مشکلات در آینده است. این اختلالات به نوبه خود می‌تواند به صورت همزمان منجر به افزایش خوردن، آشامیدن و سیگار کشیدن شود.

## ۲-۵-۳ مرحله نشانه مزمن<sup>۲</sup>

در این مرحله نشانه‌های فیزیولوژیک ایجاد شده در مرحله قبل نمایان‌تر می‌شوند و ممکن است حتی منجر به بروز علائمی همچون بیماری، خشم، ناراحتی و افسردگی شود.

## ۲-۵-۴ مرحله بحران<sup>۳</sup>

اگر نشانه‌های ایجاد شده در مرحله سوم برای مدتی طولانی ادامه یابد ممکن است به اختلالات حاد روان تنی همچون زخم معده، سردرد، کمر درد مزمن، فشار خون بالا، اختلال خواب و توسعه احساساتی همچون بدبینی و شک و تردید نسبت به خود، بدبینی نسبت به زندگی و توسعه این نگرش در فرد که به او ظلم شده است منجر شود.

- 
- 1 . Fuel shortage stage
  - 2 . Chronic symptom stage
  - 3 . Crisis stage

## ۲-۵-۵ مرحله بن بست<sup>۱</sup>

در این مرحله به دلیل شکست فرد در استفاده از مکانیسم‌های مقابله با استرس نوعی ناسازگاری با محیط کار در او شکل می‌گیرد. در واقع در این مرحله علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی در فرد ظاهر می‌شوند. در واقع مدل ونینگا و اسپرادللی زمینه‌ای را فراهم می‌کند که می‌تواند به افراد در تشخیص سیگنال‌های هشداردهنده و اقدامات پیشگیرانه از فرسودگی شغلی کمک نماید [به نقل از منبع ۵۹].

## ۲-۶ مدل‌های تکاملی فرسودگی شغلی

نظریات زیادی در مورد سیر تکاملی فرسودگی شغلی وجود دارد. اما با این حال پژوهش‌های اندکی در مورد آزمون این فرضیات انجام شده است، که این در درجه اول به دلیل مشکلات ذاتی انجام تحقیقات طولی است. در عین حال، بسیاری از اطلاعات حاصل مطالعات مقطعی می‌باشد. چندین نظریه عامیانه در مورد توسعه فرسودگی شغلی از اولین مرحله پژوهش‌های پیشگام در مورد فرسودگی شغلی به وجود آمده است. یک نظریه این است که بهترین و آرمان‌گراترین کارگران فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. این تصور بدین معنی است که این افراد انرژی زیادی به انجام کارهای خود و حمایت از آرمان‌های خود اختصاص داده ولی هنگامی که با وجود این از خود گذشتگی و ایثار به اهداف خود دست نمی‌یابند دچار خستگی و بدبینی می‌شوند [۹].

نظریه دوم، فرسودگی شغلی را نتیجه نهایی قرار گرفتن طولانی مدت در معرض عوامل استرس‌زای شغلی می‌داند. بنابراین فرسودگی شغلی هنگامی رخ می‌دهد که افراد در مشاغل خود باقی مانده و استرس‌های مزمن شغلی را تجربه می‌کنند. این بحث نیز مطرح است که آیا فرسودگی شغلی نتیجه اضافه بار کاری (یعنی تقاضاهای شغلی زیاد و منابع محدود) است یا نتیجه خستگی و یکنواختی است. پس از آنکه سه

---

1 . Hitting the wall stage

بعد عرضه فرسودگی شغلی شناخته شد چند مدل در قالب این ابعاد ارائه شد [۹]. در ادبیات فرسودگی شغلی سه مدل فرآیند فرسودگی شغلی را توضیح می‌دهند؛

۱-۶-۲ مدل گولمبویسکی و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۸۳، ۱۹۸۶، ۱۹۸۸)

این مدل بیان می‌کند که فرآیند فرسودگی شغلی از مسخ شخصیت به سوی فقدان موفقیت فردی و سپس به سوی فرسودگی عاطفی پیش می‌رود. مدل گولمبویسکی و همکاران براساس دیدگاه مرحله‌ای<sup>۲</sup> بود. این مدل هشت مرحله برای فرسودگی شغلی پیش بینی می‌کند [به نقل از منبع ۶۰]. مدل مرحله‌ای پیشنهاد می‌کند که هریک از سه بعد به امتیازات و نمرات بالا و پایین تقسیم می‌شوند به طوری که تمام ترکیبات ممکن از این سه بعد در هشت الگو یا مرحله منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند [به نقل از منبع ۹]. یکی از الگوها این است که مسخ شخصیت (بدبینی) اولین مرحله فرسودگی شغلی می‌باشد که به دنبال آن عدم کارایی و خستگی ایجاد می‌شوند. الگوی دیگر این است که ابعاد مختلف به صورت همزمان اما مستقل از یکدیگر توسعه می‌یابند. بنابراین از ترکیب این ابعاد می‌توان هشت طبقه‌بندی متفاوت را ایجاد نمود [۹]. در واقع در این مدل پس از اینکه فرد به نسخه اصلاح شده پرسشنامه فرسودگی شغلی<sup>۳</sup> پاسخ داد در هر سه بعد نمراتی را کسب می‌کند و نمرات او در هر سه بعد به صورت نمرات بالا یا پایین کدگذاری شده و سپس براساس هنجارهای موجود از یک جمعیت بزرگ در هشت مرحله فرسودگی شغلی طبقه‌بندی می‌شود. در این مدل فرسودگی شغلی در قالب یک پیوستار از هشت مرحله تشکیل شده است که مراحل پایین‌تر نشان‌دهنده پایین‌ترین سطح فرسودگی شغلی و مراحل بالاتر نشان‌دهنده شدت فرسودگی شغلی است و مرحله هشتم شدیدترین سطح فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. این مدل برای هر سه بعد اهمیت یکسانی قائل نیست و همانطور که قبلاً نیز اشاره شد مسخ شخصیت را اولین

---

1 . Golembiewski et al

2 . Phase approach

3 . Modified Maslach Burnout Inventory (MMBI)

مرحله فرسودگی شغلی می‌داند. براین اساس هر فرد در یکی از این هشت مرحله قرار می‌گیرد [۵۹]. افرادی که در مرحله یک قرار می‌گیرند برای دیگران ارزش قائل بوده و خود را به عنوان فردی که برای جامعه کارهای ارزشمندی انجام می‌دهد می‌بینند و توانایی مقابله با عوامل استرس‌زا را دارا هستند. اما در مقابل افرادی که در مرحله هشت هستند از مردم دوری می‌کنند، فاقد اطلاعات و حمایت اجتماعی هستند، بر این باورند که کارشان از لحاظ روانی نیازهای آنها را برآورده نمی‌سازد و قادر به رفع عوامل استرس‌زای جدید نیستند [به نقل از منبع ۵۹]. تحقیقاتی که براساس مدل مرحله‌ای انجام شده‌اند فرسودگی شغلی را با شاخص‌های نامناسب کاری و سلامتی فردی در ارتباط می‌دانند [۹].

## ۲-۶-۲ مدل لیتر و مسلس<sup>۱</sup> (۱۹۸۸)

مدل دیگری که براساس ابعاد فرسودگی شغلی به وجود آمده است فرض می‌کند که ابعاد به ترتیب متفاوتی پیشرفت می‌کنند و در آن ایجاد یک بعد موجب تسریع ایجاد ابعاد دیگر می‌شود [۹]. این مدل توسط مسلس و لیتر (۱۹۸۸) توسعه یافت. این مدل بیان می‌کند که فرآیند فرسودگی شغلی از فرسودگی عاطفی به مسخ شخصیت و سپس کاهش موفقیت فردی می‌باشد [۶۰]. در مرحله اول خستگی ایجاد می‌شود که در نتیجه، موجب ایجاد بدبینی در فرد شده و در نهایت منجر به عدم کارایی می‌شود. به عنوان مثال در مطالعه‌ای که بر روی پرستاران انجام شد به این نتیجه رسید که: الف) تعاملات استرس‌زا با سرپرستاران احساس خستگی را افزایش می‌دهد. ب) سطوح بالای احساس خستگی موجب بدبینی می‌شود به خصوص اگر کارکنان از جانب همکاران خود حمایت کافی را دریافت نکنند. ج) همچنانکه بدبینی ادامه می‌یابد احساس اثربخشی کارکنان کاهش می‌یابد. هرچند تعاملات حمایتی همکاران می‌تواند سرعت این فرآیند را کاهش دهد [به نقل از منبع ۹]. بنابراین براساس این مدل ابتدا فرسودگی عاطفی که نتیجه خواسته‌های بیش از حد محیط شغلی از فرد است ایجاد شده و سپس فرد برای مقابله با تخلیه انرژی، از

---

1 . Leiter & Maslach

کار خود و از دیگران دوری می‌کند و این نشان‌دهنده مسخ شخصیت است. در نهایت به دنبال مسخ شخصیت توانایی فرد برای انجام کار به شدت کاهش می‌یابد. در این مرحله هنگامی که فرد توانایی‌ها، موفقیت‌ها و خواسته‌های خود را مقایسه می‌کند هیچ آرمانی برای ادامه کار خود نمی‌یابد و در نتیجه موجب کاهش کارایی و اثربخشی و عدم موفقیت فرد می‌شود. اما همانطور که قبلاً هم اشاره شد لیتر<sup>۱</sup> پیشنهاد می‌کند که ارتباط بین فرسودگی شغلی و دو نوع از تعاملات اجتماعی نشان‌دهنده این واقعیت است که اگر فرد در محیط شغلی خویش شبکه وسیعی از تعاملات اجتماعی غیر رسمی را دریافت نماید انتظار می‌رود که خستگی کمتر و مسخ شخصیت پایین‌تر و در عین حال موفقیت شخصی بیشتری را تجربه نماید. برعکس اگر یک کارمند شبکه وسیعی از تعاملات کاری را تجربه نماید سطح بالایی از خستگی عاطفی و همچنین موفقیت فردی را با توجه به رابطه مثبت بین این دو متغیر نشان خواهد داد. براین اساس فردی که خستگی عاطفی را تجربه می‌کند احتمالاً شبکه وسیع تعاملات کاری را خواهد داشت اما تعداد تماس‌های اجتماعی غیررسمی او پایین خواهد بود [۵۹]. به طور کلی تحقیقاتی که در مورد فرسودگی شغلی انجام شده‌اند پیوندهای متوالی از خستگی به بدبینی را نشان داده‌اند. با این حال، ارتباط با عدم کارایی کمتر مشخص شده است. براساس یک مطالعه طولی که بر روی سرپرستان و مدیران انجام شد، لی و آشفورت<sup>۲</sup> (۱۹۹۳ب) بیان کردند که مدل مسلش و لیتر نسبت به مدل گولمبیویسکی تا حدودی دقیق‌تر است [به نقل از منبع ۶۰]. همچنین گیل مونت و پیرو<sup>۳</sup> (۱۹۹۸) در مطالعه خود نشان دادند که مدل لیتر و مسلش و مدل تناوبی<sup>۴</sup> تمثیل مناسبی از فرآیند فرسودگی شغلی ارائه می‌دهند. مدل تناوبی بیان می‌کند که فرآیند فرسودگی شغلی از فقدان موفقیت فردی به مسخ شخصیت و از خستگی عاطفی به مسخ شخصیت است [۶۰].

---

1 . Leiter

2 . Lee & Ashforth

3 . gil-monte & peiro

4 . Alternative model

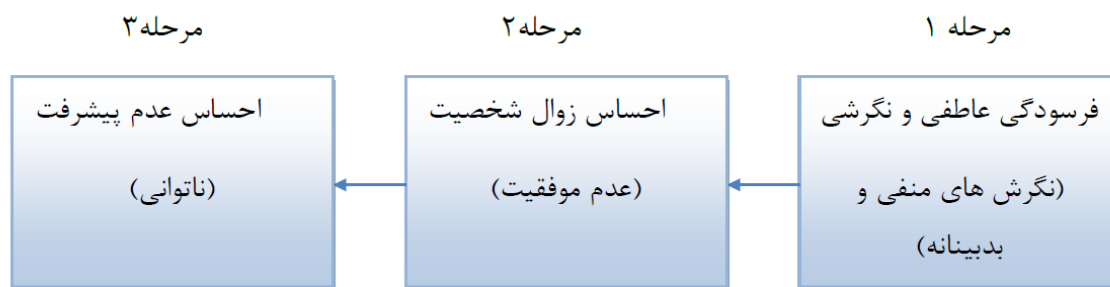
## ۲-۶-۳ مدل لی و آشفورت (۱۹۹۳ الف، ۱۹۹۳ ب)

مدل سوم توسط لی و آشفورت توسعه یافت. این مدل بیان می‌کند که فرآیند فرسودگی شغلی از فرسودگی عاطفی به مسخ شخصیت و از فرسودگی عاطفی به فقدان موفقیت فردی می‌باشد. در واقع در این مدل فرسودگی عاطفی پیش‌بینی‌کننده بدبینی و احساس عدم کارایی است [به نقل از منبع ۶۱]. این مدل براساس تحلیل تعقیبی پیشنهاد شده است اما در توضیح ارتباط فرسودگی عاطفی - فقدان موفقیت فردی مشکلاتی را به وجود آورده است [به نقل از منبع ۶۰]. در هر حال اطلاعات فعلی نشان می‌دهند که ابعاد فرسودگی شغلی بیشتر از آنکه به صورت متوالی ظاهر شوند به صورت همزمان ظاهر می‌شوند. همچنین این تصور که فرسودگی شغلی در طول زمان پیشرفت می‌کند از این مفهوم که فرسودگی یک نوع پاسخ مزمن به شرایط استرس‌زای شغلی است حمایت می‌کند [۹].

## ۲-۷ شروع و پیشرفت فرسودگی شغلی معلم

از نظر مسلش و جکسون (۱۹۸۱) مرحله اول فرسودگی شغلی با احساس فرسودگی عاطفی و نگرشی آغاز می‌شود. در این مرحله معلم دچار تشویش شده و به تدریج لذت تدریس در او کاهش می‌یابد. در این مرحله معلم احساس خستگی و تحریک‌پذیری، فقدان انرژی، لذت، شور و شوق، رضایت، انگیزه، علاقه، تمرکز و اعتماد به نفس را بیان می‌کند. او نسبت به دانش‌آموزان بدبین شده و از بیدار شدن از خواب و روبه‌رو شدن با یک روز کاری دیگر در مدرسه می‌ترسد [۴۸]. همانطور که معلم وارد مرحله دوم فرسودگی شغلی می‌شود، احساس او از حالت صمیمیت و مراقبت از دانش‌آموزان به مسخ شخصیت تغییر می‌یابد و از تماس با دانش‌آموزان کناره‌گیری می‌کند [۱۹]. در این مرحله غیبت معلم از مدرسه زیاد می‌شود. از نظر روانی او دانش‌آموزان را نادیده گرفته، با آنها مانند اشیای شخصی رفتار می‌کند و چه بسا که به آنها برچسب نیز بزند [۶۲]. مرحله سوم فرسودگی شغلی هنگامی رخ می‌دهد که معلمان احساس می‌-

کنند در انجام هیچ چیز ارزشمندی در کارشان موفق نیستند. اگر این احساس طولانی شود انگیزه معلم به شدت کاهش یافته تا جایی که شکست شیوه زندگی او می‌شود [۱۹].



شکل ۲-۱: مراحل فرسودگی شغلی معلم [۱۹].

## ۸-۲ پیامدهای فرسودگی شغلی

عواقب و پیامدهای فرسودگی شغلی هم به لحاظ فردی و هم به لحاظ سازمانی در محیط شغلی حائز اهمیت است. اغلب مطالعاتی که صورت گرفته است پیامدها و نتایج مربوط به عملکرد شغلی را مورد توجه قرار داده‌اند. همچنین با توجه به اینکه فرسودگی شغلی نتیجه وجود استرس‌های مزمن است برخی مطالعات نیز به پیامدهای مربوط به سلامتی که در نتیجه فرسودگی شغلی ایجاد می‌شود توجه نموده‌اند [۹].

### ۸-۲-۱ عملکرد شغلی

فرسودگی شغلی به اشکال مختلف با ترک شغل، غیبت و تمایل برای تغییر شغل ارتباط پیدا می‌کند. اما برای افرادی که در شغل خود باقی می‌مانند، فرسودگی شغلی موجب کاهش بهره‌وری و اثربخشی آنها در محل کار می‌شود. در نتیجه رضایت شغلی کاهش یافته و تعهد کارکنان به کار و به سازمان نیز کاهش



می‌یابد. افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند می‌توانند از طریق افزایش درگیری‌های شخصی و ایجاد اختلال در انجام وظایف بر همکاران خود نیز تأثیر منفی بگذارند [۹].

## ۲-۸-۲ سلامتی

بعد خستگی فرسودگی شغلی بیشتر از ابعاد دیگر پیش‌بینی‌کننده نتایج سلامتی مرتبط با استرس است. شواهدی وجود دارد که گویای ارتباط فرسودگی شغلی با استفاده از مواد مخدر است. اما باید تأکید کرد که ارتباط سلامتی روانی با فرسودگی شغلی تا حدودی پیچیده‌تر است. در واقع باید گفت که فرسودگی شغلی با ابعاد روانی شخصیت افراد ارتباط دارد و منعکس‌کننده مشخصات روانی ضعف اعصاب و یا حساسیت‌های بی‌مورد در مورد شغل می‌باشد. این اطلاعات از این استدلال که فرسودگی شغلی یک نوع بیماری روانی است حمایت می‌کنند. اما به هر حال یک فرض عمومی وجود دارد که فرسودگی شغلی را دلیل ایجاد اختلالات روانی می‌داند که موجب تسریع اثرات منفی سلامتی روانی مانند اضطراب، افسردگی، کاهش اعتماد به نفس و غیره می‌شود. بحث دیگر این است که افرادی که به لحاظ روانی سالم‌تر هستند بهتر می‌توانند با عوامل استرس‌زای مزمن مقابله نموده و در نتیجه کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند [۹]. اگرچه فرسودگی شغلی مستقیماً قابل‌سنجش نیست، مطالعه‌ای این مسئله را با تجزیه تحلیل اطلاعات طولی بایگانی شده از افرادی که در مشاغلی با خواسته‌های زیاد در ارتباط با مشتری کار می‌کردند (یعنی مشاغلی با تقاضاهای عاطفی زیاد و در نقش "کمک‌کننده" و یا مشاغلی که در شرایط استرس‌زا و در ارتباط با مردم انجام می‌شوند) مورد توجه قرار داده است. نتایج نشان داد افرادی که در نوجوانی و اوایل دوران بلوغ به لحاظ روانی سالم‌تر هستند احتمال بیشتری وجود دارد که وارد این مشاغل شده و در آن باقی بمانند. همچنین آنها مشارکت بیشتری از خود نشان داده و از کار خود رضایت بیشتری داشتند [به نقل از منبع ۹].

## ۹-۲ مروری بر پیشینه تحقیقات فرسودگی شغلی

مطالعات زیادی در داخل و خارج از کشور در زمینه فرسودگی شغلی صورت گرفته است. این مطالعات عمدتاً کارگران، پزشکان، پرستاران، مددکاران اجتماعی و معلمان را پوشش داده است. در این قسمت به برخی از این مطالعات اشاره می‌شود.

قدیمی مقدم و همکاران (۱۳۸۴) با بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی نشان دادند که درجاتی از فرسودگی شغلی در اکثر آزمودنی‌ها وجود دارد. بین فرسودگی شغلی با رضایت از حقوق و رضایت از ترفیعات رابطه وجود دارد، اما این ارتباط بین فرسودگی شغلی با رضایت از حقوق قوی‌تر از سایر مؤلفه‌های رضایتمندی شغلی بود. میانگین فرسودگی شغلی در بین مردان بالاتر از زنان بود. همچنین فرسودگی شغلی با مدرک تحصیلی، مقطع خدمت، سابقه خدمت و جنسیت در ارتباط بود. [۶۳].

در مطالعه قدیمی مقدم و طباطبایی (۱۳۸۵) با عنوان شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی که بر روی یک نمونه ۱۰۶۸ نفری انجام شد، نتایج نشان داد که در اکثر آزمودنی‌ها درجاتی از فرسودگی شغلی وجود دارد. میزان فرسودگی شغلی در مقطع متوسطه بالاتر از مقطع ابتدایی بود همچنین فرسودگی شغلی در کادر اداری به طور معناداری بالاتر از مقاطع ابتدایی و راهنمایی بود. میانگین نمرات فرسودگی شغلی مردان بالاتر از زنان بود. همچنین فرسودگی شغلی در سطوح تحصیلی بالاتر نیز بیشتر بود [۵۸].

پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان را بررسی نموده و به این نتیجه رسیدند که بین فرسودگی شغلی و کیفیت

زندگی کاری رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی داشتند [۴۶].

پژوهش خوشبختی و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان رابطه بین هوش هیجانی و تحلیل رفتگی شغلی دبیران تربیت بدنی مقطه متوسطه مشهد که بر روی ۲۲۰ دبیر تربیت بدنی مقطع متوسطه انجام شد نتایج از این قرار بود: میزان تحلیل رفتگی نمونه‌ها نسبتاً زیاد بود. بین هوش عاطفی و ابعاد تحلیل رفتگی دبیران تربیت بدنی رابطه معکوس و معناداری وجود داشت، به گونه‌ای که افزایش هوش هیجانی موجب کاهش تکرار و شدت تحلیل رفتگی شغلی می‌شود. همچنین بین کلیه زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی و تکرار و شدت تحلیل رفتگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری وجود داشت. بین میزان هوش هیجانی و میزان تحلیل رفتگی شغلی دبیران زن و مرد نیز تفاوت معناداری مشاهده نشد [۶۴].

رضانی نژاد و همکاران (۱۳۸۸) ارتباط بین جو سازمانی مدارس و تحلیل رفتگی معلمان تربیت بدنی را بررسی نموده و به این نتیجه رسیدند که بین جو سازمانی و تحلیل رفتگی و ابعاد جو سازمانی (رفتار متعهدانه معلمان، رفتار صمیمی معلمان و رفتار حمایتی مدیران) و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. اما بین رفتار دستوری مدیران و رفتار نامیدانه معلمان با تحلیل رفتگی رابطه مثبت و معناداری مشاهده شد. رابطه بین جو سازمانی باز با دو بعد فرسودگی هیجانی و مسخ شخصیت منفی و معنادار و با بعد موفقیت فردی معلمان مثبت و معنادار بود [۶۵].

پژوهش فراهانی و همکاران (۱۳۹۰) تحت عنوان ارتباط ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی معلمان مرد تربیت بدنی شهر زنجان که بر روی ۵۳ معلم مرد تربیت بدنی انجام پذیرفت، نتایج نشان داد بین

فرسودگی هیجانی و گشودگی به تجربه و بین مسخ شخصیت و برونگرایی، همچنین بین مسخ شخصیت و گشودگی به تجربه ارتباط معناداری وجود دارد [۵۰].

قدسی و همکاران (۱۳۹۰) رابطه بین عوامل اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان قروه را بررسی نموده و به این نتیجه رسیدند که میزان فرسودگی (عدم موفقیت) معلمان ابتدایی از راهنمایی و دبیرستان کمتر است و سابقه خدمت با فرسودگی (عدم موفقیت) رابطه معکوس دارد. از طرفی اندازه شبکه اجتماعی تأثیری در میزان فرسودگی شغلی نداشت، اما بین تنوع شبکه اجتماعی و فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و عدم کارایی) رابطه معکوس و معناداری وجود داشت. همچنین مشارکت ذهنی با ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و مشارکت عینی با عدم موفقیت رابطه داشت. بین متغیر حمایت سازمانی و فرسودگی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) همبستگی معکوس و معناداری وجود داشت. عدالت سازمانی و محرومیت نسبی با بعد خستگی عاطفی و پایگاه اجتماعی با هر سه بعد فرسودگی شغلی همبستگی معکوس و معناداری داشتند [۴۲].

یوسفی و مرادی خواه (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان ارتباط بین عدم تعادل تلاش- پاداش با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی (تحلیل مسیر)، به این نتیجه رسیدند که عدم تعادل تلاش- پاداش بر خستگی عاطفی و مسخ شخصیت تأثیر معناداری دارد. همچنین بیش تعهد کاری (تعهد بیش از حد) بر خستگی عاطفی اثر مستقیم داشت. بین عدم تعادل تلاش پاداش و بیش تعهد کاری و بین مسخ شخصیت و خستگی عاطفی رابطه دو سویه وجود داشت. بین خستگی عاطفی و مسخ شخصیت با دستاوردهای فردی رابطه دوسویه و هم تغییری معکوسی وجود داشت. همچنین نتایج نشان داد که با افزایش میزان ساعات کاری در هفته، میانگین فرسودگی شغلی، فرسودگی عاطفی و نسبت عدم تعادل تلاش پاداش بیشتر می- شود [۱۷].

بروورز و تومیک<sup>۱</sup> (۲۰۰۰) به بررسی ارتباط خودکارآمدی درک شده در مدیریت کلاس درس و فرسودگی شغلی در بین ۲۴۳ معلم پرداختند. تحلیل مدل معادله ساختاری (SEM)، نشان داد خودکارآمدی درک شده اثری دراز مدت بر مسخ شخصیت و اثری همزمان بر موفقیت شخصی دارد. همچنین در چارچوب زمانی همزمان ارتباط خودکارآمدی درک شده با خستگی عاطفی منفی بود. در نهایت این نتیجه حاصل شد که در هنگام ابداع مداخلات فرسودگی شغلی، خودکارآمدی درک شده در مدیریت کلاس درس هم برای پیشگیری و هم برای درمان فرسودگی شغلی معلمان مدارس متوسطه باید در نظر گرفته شود [۴۹].

اورز و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) در مطالعه خود رابطه تفکر سازنده با فرسودگی شغلی را بررسی نمود و به این نتیجه دست یافتند که چهار جزء تفکر سازنده، سهم قابل توجهی در توضیح تغییرات خستگی عاطفی (۱۷٪)، مسخ شخصیت (۲۱٪) و موفقیت فردی (۲۰٪) دارند. همچنین نتایج نشان داد که فرآیندهای تفکر ناسازگارانه، معلمان را از تفکر منطقی در حین کارشان باز می‌دارد، که این امر می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود. به نظر می‌رسد زمانی که سیستم تفکر ناسازگارانه فرد مورد توجه قرار می‌گیرد، برنامه‌های پیشگیری از فرسودگی شغلی مؤثرتر واقع می‌شوند. این مطلب نشان می‌دهد که احتمالاً عوامل شخصیتی در مقایسه با عوامل سازمانی در بررسی علائم فرسودگی شغلی ساده‌تر باشند [۶۶].

پیلی و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) به بررسی رابطه بین سلامتی و فرسودگی شغلی با شایستگی معلمان پرداختند. نتایج زمینه جدیدی در رابطه بین مسخ شخصیت که جزو زیرمقیاس‌های فرسودگی شغلی است با شایستگی ایجاد کرد. همچنین مشخص شد که این معلمان میزان زیادی از فرسودگی شغلی را تجربه نموده‌اند. از نظر فرسودگی شغلی و درک کنترل حالات درونی بین مردان و زنان، متأهل و مجرد و تمام وقت و پاره وقت تفاوت معناداری مشاهده نشد. اما معلمانی که قصد ترک شغل خود را داشتند و یا افرادی

- 
- 1 . Brouwers & Tomic
  - 2 . Evers et al
  - 3 . Pillay et al

که میزان تلاش خود را در مقایسه با پاداش‌ها ناعادلانه می‌دانستند سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی و سه بعد آن را نشان دادند [۶۷].

هاکانن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان فرسودگی شغلی و تعهد در بین معلمان به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی واسطه خواسته‌های شغلی بالا و بیماری‌ها است. تعهد شغلی واسطه اثرات منابع شغلی بر تعهد سازمانی است. همچنین فرسودگی شغلی واسطه فقدان منابع شغلی و تعهد پایین است [۱۳].

باکسی و همامسی<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) فرسودگی شغلی و راه‌های مقابله با آن را در بین معلمان ترکیه بررسی نمودند و به این نتیجه رسیدند که معلمان میزان بالایی از خستگی عاطفی، میزان کم موفقیت فردی و میزان متوسطی از مسخ شخصیت را نشان دادند. همچنین نتایج نشان داد که معلمان از روش‌های مقابله ای که از لحاظ نظری سازگار بودند مانند اعتماد به نفس و جستجوی حمایت اجتماعی و راهبردهای مقابله‌ای خوش‌بینانه استفاده می‌کنند. همچنین خرده مقیاس درماندگی ارتباط مثبتی با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت داشت. خرده مقیاس جبرگرا ارتباط مثبت و متوسطی با مسخ شخصیت داشت و خرده مقیاس اعتماد به نفس نیز با موفقیت فردی ارتباطی منفی نشان داد [۶۸].

مطالعه برادنایک و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۲) با عنوان فرسودگی شغلی در بین معلمان زن و مرد تربیت بدنی که بر روی ۱۵۶۳ معلم تربیت بدنی انجام شد، نتایج نشان داد که معلمان مرد تمایل بیشتری برای روابط دورادور و رفتار با دانش‌آموزان همانند اشیای بی جان (مسخ شخصیت) دارند. همچنین معلمان که دچار فرسودگی شغلی بودند نسبت به معلمان که به این عارضه مبتلا نبودند نمرات بالاتری در خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی نشان دادند. از طرفی نتایج مؤید این مطلب بود که اولین

---

1 . Hakanen et al

2 . Bagceci & Hamamci

3 . Brudnik et al

واکنش معلمان زن جوان به استرس ایجاد شده توسط کادر مدرسه از دست دادن رضایت شغلی و علامت آغاز روند فرسودگی شغلی در معلمان از دست دادن تدریجی حس شایستگی و رضایت شغلی بود. کمبود امکانات ورزشی در زنان و درس دادن به دو گروه از دانش‌آموزان در سالن ورزشی برای مردان دلایل عمده فرسودگی شغلی بودند [۶۹].

فرنٹ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) نقش ادراک محیط مدرسه و عوامل انگیزشی را بر تغییرات بین فردی فرسودگی شغلی معلمان بررسی نمودند. نتایج نشان داد کلاس‌های پرزدحام و رفتارهای نامناسب دانش‌آموزان، با انگیزه مستقل بودن معلمان ارتباطی منفی دارند. همچنین نتایج نشان داد که تغییر در ادراک معلمان از رفتارهای ناهنجار دانش‌آموزان و رفتارهای رهبری مدیریت مدرسه با تغییر در خودکارآمدی مربوط است که این امر موجب تغییر در پیش‌بینی سه بعد فرسودگی شغلی می‌شود [۷۰].

ریسامبسی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲) در مطالعه خود تأثیر سبک رهبری تحول‌گرا، انگیزش و فرسودگی شغلی را بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان بررسی نمودند. نمونه مورد بررسی آنها پرستاران پیراپزشکی بودند. نتایج نشان داد سبک رهبری تحول‌گرا اثر مثبت و معناداری بر انگیزه و اثر منفی بر فرسودگی شغلی دارد. همچنین سبک رهبری تحول‌گرا تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و عملکرد کارکنان داشت. نتایج نشان داد که انگیزه تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت شغلی و عملکرد پرستاران دارد اما فرسودگی شغلی تأثیر منفی بر این دو متغیر داشت. و در نهایت نتایج نشان داد که رضایت شغلی عملکرد کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد [۷۱].

---

1 . Fernet et al  
2 . Risambessy et al

آدیلوگولاری و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) رابطه هوش هیجانی و سطح فرسودگی شغلی معلمان را بررسی نموده و نتیجه گرفتند که رابطه منفی بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان وجود دارد. همچنین مشخص شد که میزان هوش هیجانی با افزایش سن و سابقه حرفه ای افزایش می‌یابد [۳۱].

برونسکی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های جمعیت شناختی اجتماعی معلمان را مورد بررسی قرار داده و نتیجه گرفتند که درجات مختلف فرسودگی شغلی عاطفی (EBS) ارتباط معناداری با ویژگی‌های فردی، اجتماعی و حرفه‌ای معلمان دارد. از بین متغیرهای جمعیت‌شناختی اجتماعی سن، تجربه و محل سکونت با علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی عاطفی در ارتباط بودند [۷۲].

حسین پور و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی تحت عنوان ارتباط بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی معلمان تربیت بدنی اسلام‌شهر به این نتیجه رسیدند که بین فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. همچنین بین خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش فاکتورهای شخصیت با رضایت از زندگی ارتباط منفی و معناداری وجود داشت. از طرفی مؤلفه‌های خستگی عاطفی و مسخ شخصیت نیز پیش‌بینی‌کننده رضایت از زندگی بودند [۷۳].

## ۱۰-۲ مدل تقاضا- کنترل شغلی و مدل تقاضا- کنترل- حمایت

کاراسک (۱۹۷۹) یک مدل درباره فشار شغلی معرفی نمود که ارتباط بین تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی و نتایج منفی سلامتی روانی را شرح می‌دهد. این مدل، مدل تقاضا- کنترل شغلی نامیده می‌شود [به نقل از منبع ۷۴]. از اینرو میزان کاری که باید توسط فرد انجام شود، میزان تصمیم‌گیری و اختیاری که فرد در شغل خود دارد و اینکه یک فرد تا چه حد می‌تواند مهارت‌های خود را به کار ببندد به عنوان بخشی از

---

1 . Adilogullari et al

2 . Bronskiy et al

3 . Hoseinpour et al

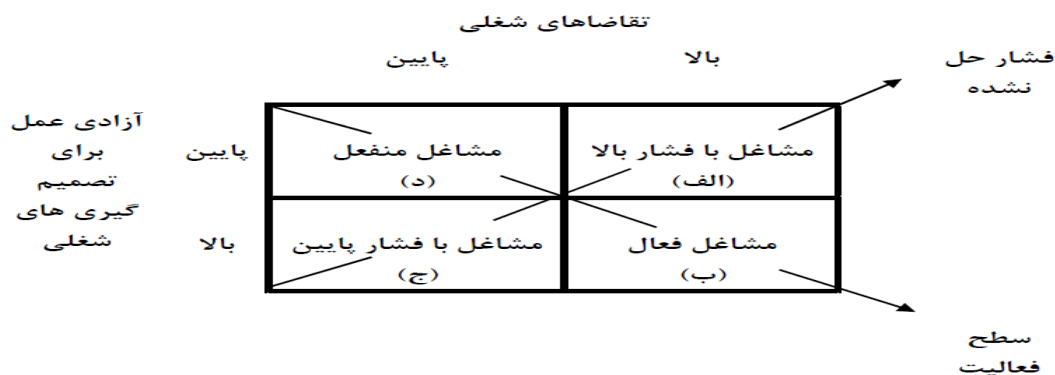


عوامل محیطی مربوط به شغل شناخته می‌شوند. تئورل و کاراسک<sup>۱</sup> این سه عامل محیطی را به ترتیب: تقاضاهای شغلی، قدرت تصمیم‌گیری<sup>۲</sup> و تشخیص مهارت<sup>۳</sup> می‌نامند؛ دو عامل آخر به صورت مشترک کنترل شغلی را تشکیل می‌دهند که تئورل و کاراسک نیز به عنوان آزادی در تصمیم‌گیری<sup>۴</sup> به آن اشاره نموده‌اند [۷۴]. براساس نظر کاراسک (۱۹۷۹) تقاضاهای شغلی، عوامل استرس‌زای روانی درگیر در انجام کار، حجم کار و عوامل استرس‌زای مرتبط با کارهای غیرمنتظره و تعارضات شخصی در کار را شامل می‌شود. کنترل شغلی نیز به آزادی عمل برای تصمیم‌گیری اشاره می‌کند و به عنوان کنترل بالقوه‌ای که فرد در طول یک روز کاری بر کار و رفتار خود دارد، تعریف می‌شود [به نقل از منبع ۴۳]. فرض اولیه مدل کاراسک (۱۹۷۹) این است که تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی به گونه‌ای با هم تعامل دارند که تجارب مختلف روانی-اجتماعی در شغل را برای افراد ایجاد می‌کنند که به میزان تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی مربوط است [۷۴]. مسلس و لیتز (۱۹۹۷) دریافتند که فرسودگی شغلی نتیجه یک نوع عدم تعادل مزمن است که در آن تقاضاهای شغلی بیشتر از توان کارمند است. این عدم تطابق بین فرد و شغل، مستقل از محتوای خاص شغل است و ممکن است در خدمات انسانی و حتی خارج از این رشته‌های شغلی رخ دهد [به نقل از منبع ۲۴]. همچنین مدل تقاضا-کنترل شغلی نشان می‌دهد که کنترل شغلی فرد را از اثرات ناسالم محیط کار محافظت می‌کند [۷۵].

شکل ۲-۲، چهار نوع از مشاغل مشخص شده در مدل کاراسک را خلاصه نموده است: (الف) تقابل تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی موجب ایجاد مشاغلی با فشار زیاد (یعنی تقاضاهای شغلی زیاد و کنترل شغلی کم) می‌شود؛ (ب) مشاغل فعال، مشاغلی هستند که با تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی زیاد شناخته می‌شوند؛ (ج) مشاغل با فشار پایین، مشاغلی هستند که دارای ویژگی تقاضاهای شغلی کم و

- 
1. Theorell & Karasek
  2. Decision authority
  3. Skill discretion
  4. Decision latitude

کنترل شغلی زیاد هستند و در نهایت (د) مشاغل منفعل دارای تقاضاهای شغلی کم و کنترل شغلی کم می‌باشند. اثرات منفی فشار روانی در بین کارکنان که تقاضاهای شغلی بالا و کنترل شغلی پایین دارند مشهود است (فشار کاری بالا)، این فرض به عنوان فرضیه فشار<sup>۱</sup> شناخته شده است. این مدل فرض می‌کند که ترکیب تقاضاهای شغلی زیاد و کنترل شغلی کم موجب افزایش فشار شغلی می‌شود و در واقع کنترل شغلی می‌تواند پیامدهای منفی تقاضاهای شغلی بالا بر سلامتی را محدود سازد [۴۳]. دیدگاه اصلی مدل تقاضا-کنترل شغلی این است که کنترل شغلی یا آزادی در تصمیم‌گیری اثرات بالقوه منفی تنش‌های شغلی را محدود می‌سازد. از اینرو افزایش کنترل کارکنان از ایجاد فشار کاری در آنها جلوگیری می‌کند. همچنین هنگامی که سطوح کافی از کنترل موجود باشد، تنش‌های شغلی بر سلامتی جسمی و یا ذهنی کارکنان تأثیرگذار نخواهد بود [۷۶].

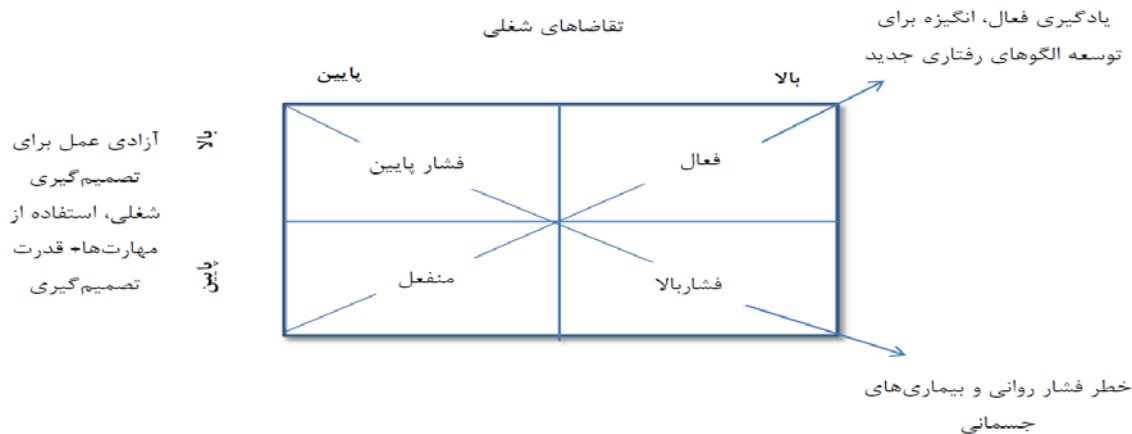


شکل ۲-۲: مدل تقاضا-کنترل شغلی (کاراسک، ۱۹۷۹) [به نقل از منبع ۴۳]

علاوه بر نقش مستقل و افزایشده تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی در پیش‌بینی سلامتی کارکنان این مدل یک اثر میانجی (بافر)<sup>۲</sup> را نیز فرض می‌کند که در آن کنترل شغلی می‌تواند پیامدهای منفی تقاضاهای شغلی بالا بر سلامتی را محدود سازد. همچنین این مدل فرضیه‌ای به نام فرضیه یادگیری<sup>۳</sup> را دربرمی‌گیرد

- 1 . strain hypothesis
- 2 . buffer effect
3. learning hypothesis

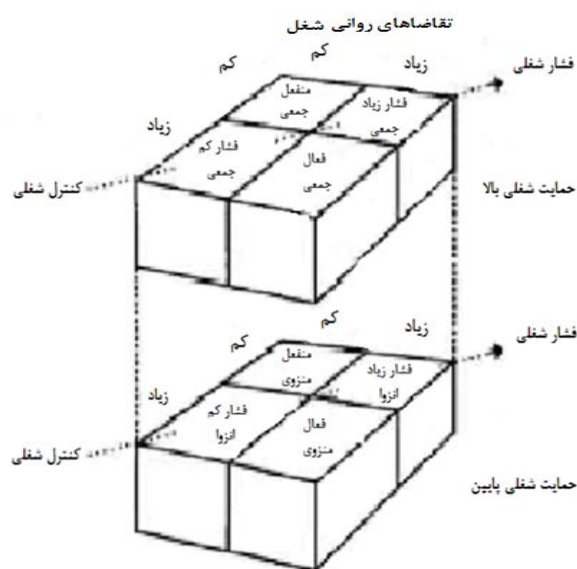
که در آن ماهیت غیرفعال یا فعال شغل می‌تواند یادگیری و رشد کارکنان را متأثر سازد. به عبارت دیگر کارکنانی که در محیط شغلی خود تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی زیادی دارند (مشاغل فعال) بهره‌وری بالایی نیز خواهند داشت و مهارت‌های جدیدی نیز می‌آموزند [به نقل از منبع ۴۳]. مشاغل منفعل به عنوان شرایط کاری که کارمند کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی پایینی را تجربه می‌کند شناخته می‌شوند. کارکنان در این گروه از مشاغل برای حل مسائل خود و مقابله با چالش‌ها با مشکل مواجه می‌شوند و در انجام کارها و فعالیت‌ها بی‌انگیزه هستند. بنابراین این مدل نشان می‌دهد که تقاضاهای شغلی می‌تواند دو نتیجه مخالف داشته باشد: فشار شغلی و نتایج یادگیری‌گرا در شغل (شکل ۲-۳). بنابراین ترکیب تقاضاهای شغلی بالا و کنترل شغلی پایین موجب ایجاد فشار جسمی و روانی می‌شود (که فشار شغلی نامیده می‌شود) [۷۵]. براساس فرضیه فشار، افراد هنگامی که در شرایطی با تقاضای بالا و کنترل پایین به کار می‌پردازند فشار زیاد و سطوح پایین سلامتی را تجربه می‌کنند [به نقل از منبع ۴۳]. در حالی که در مشاغلی که تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی هر دو در سطح بالایی هستند موجب ایجاد احساس شایستگی، بهره‌وری و موفقیت می‌شود (که یادگیری فعال نامیده می‌شود). از طرفی کنترل شغلی نه تنها می‌تواند توسعه فشارهای روانی و جسمانی ایجاد شده در نتیجه تقاضاهای شغلی را تعدیل نماید بلکه می‌تواند موجب پرورش احساس شایستگی، بهره‌وری و موفقیت شود. این دو اثر (یعنی فشار شغلی و یادگیری فعال) می‌تواند در سه بعد فرسودگی شغلی نیز مفهوم‌سازی شود. در واقع فشار شغلی می‌تواند از طریق خستگی عاطفی و مسخ شخصیت ارزیابی شود، در حالی که یادگیری فعال می‌تواند از طریق بعد موفقیت فردی ارزیابی شود [۷۵].



شکل ۲-۳: مدل تقاضا- کنترل شغلی کاراسک [۷۷]

اما در سال ۱۹۸۶ جانسون<sup>۱</sup> چنین استدلال کرد که مدل تقاضا- کنترل شغلی به طور عمده بر کنترل شغلی به عنوان یک منبع بالقوه روانی متمرکز است، در صورتی که حمایت اجتماعی<sup>۲</sup> نیز می‌تواند همانند کنترل شغلی یک تعدیل‌کننده باشد. بنابراین در سال ۱۹۸۸ پیشنهاد شد که مدل کاراسک با افزایش حمایت اجتماعی به عنوان بعد سوم توسعه یابد [۴۳]. جانسون (۱۹۸۹) پیشنهاد کرد که حمایت اجتماعی همکاران و مدیران ممکن است ارتباط بین تقاضاهای شغلی و واکنش‌های استرس‌زا را تعدیل کند [به نقل از منبع ۲۶]. مدل تقاضا- کنترل- حمایت توسط جانسون و هال (۱۹۸۸) توسعه یافت. در این مدل بالاترین خطر سلامتی مربوط به زمانی است که کارکنان انزوا و فشار زیاد کاری را تجربه می‌کنند. یعنی شغلی که با تقاضاهای شغلی بالا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی پایین شناخته می‌شود. براساس این استدلال‌ها و مطابق با مدل تقاضا- کنترل- حمایت جانسون و هال (۱۹۸۸) فرض می‌شود که حمایت کم با افزایش شرایط فشارزا (تقاضای زیاد و کنترل کم) ترکیب شده و موجب کاهش سلامتی روانی می‌شود (شکل ۲-۴) [۲۵].

1 . Johnson  
2 . Social support



شکل ۲-۴: مدل تقاضا- کنترل- حمایت (جانسون و هال، ۱۹۸۸) [۲۵]

مدل تقاضا- کنترل- حمایت مدل شناخته شده‌ای است که در مطالعات مربوط به خستگی عاطفی در شغل و فرسودگی شغلی مورد استفاده قرار می‌گیرد [به نقل از منبع ۷۸]. این مدل سه متغیر تقاضاهای شغلی بالا، فرصت محدود برای تنظیم کار فرد و حمایت پایین را شناسایی می‌کند. همچنین این مدل بیان می‌کند که ترکیبی از خواسته‌های شغلی بالا و کنترل شغلی پایین موجب ایجاد واکنش‌های استرس-زای روانی می‌شوند. در این مدل فرضیه‌ای به نام فرضیه انزوا- فشار<sup>۱</sup> وجود دارد که از ترکیب اثرات منفی تقاضای بالا، کنترل پایین و حمایت محدود ایجاد می‌شود. به منظور بررسی اثرات پیش‌بینی کننده این مدل گروهی از محققان مطالعاتی را انجام داده و به این نتیجه رسیدند که هر یک از سه متغیر این مدل موجب ایجاد فشار شده و اثرات آنها می‌تواند به صورت متقابل و افزایشی نیز موجب ایجاد فشار شغلی شود [به نقل از منبع ۷۸]. همانند مدل تقاضا- کنترل شغلی، مدل تقاضا- کنترل- حمایت نیز اثرات

1 . Iso-strain hypothesis

اصلی<sup>۱</sup>، افزایشی<sup>۲</sup> و تعاملی<sup>۳</sup> را پیش‌بینی می‌کند. اثر اصلی به یک متغیر پیش‌بینی کننده اشاره دارد که ارتباطی مثبت و یا منفی با متغیر ملاک دارد (به عنوان مثال تقاضاهای شغلی زیاد با کاهش سلامتی کارکنان همراه است، در حالی که کنترل شغلی بالا و حمایت اجتماعی با سلامتی بیشتر همراه است). اثرات افزایشی دربرگیرنده بررسی پیش‌بینی کننده‌های متعدد در مدل پیشگو است (به عنوان مثال؛ تقاضاهای شغلی+کنترل شغلی یا تقاضاهای شغلی+ کنترل شغلی+ حمایت اجتماعی) که به صورت مشترک در پیش‌بینی سلامتی کارکنان کمک‌کننده هستند [۷۹]. همچنین اثر افزایشی نشان می‌دهد زمانی که کارکنان تقاضاهای شغلی بالا، کنترل شغلی پایین و حمایت اجتماعی محدود را تجربه می‌کنند؛ این عوامل به صورت افزایشی اما به صورت مستقل در پیش‌بینی سلامتی کارکنان تأثیرگذار هستند (فرضیه انزوا- فشار). اثر تعاملی (یا هم‌افزایی)<sup>۴</sup> در مدل تقاضا- کنترل شغلی به عنوان مشارکت متقابل دو پیش‌بینی کننده مدل در نظر گرفته می‌شود [به نقل از منبع ۷۹]. افزودن حمایت اجتماعی به این مدل توسط جانسون و هال موجب توسعه مدل و افزایش اثر تعاملی و تعدیل‌کنندگی مشترک آنها شد؛ در این صورت یک متغیر به عنوان تعدیل‌کننده دیگری عمل می‌کند (به عنوان مثال؛ تقاضاهای شغلی × حمایت اجتماعی) بنابراین یک مرتبه بالاتر از اثر تعاملی پیش‌بینی کننده‌ها اثر تعاملی و تعدیل‌کنندگی مشترک هر سه عامل (تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی × حمایت اجتماعی) است که پیش‌بینی متغیر ملاک را بهبود می‌بخشد. به عنوان مثال حمایت اجتماعی می‌تواند اثرات منفی تقاضاهای شغلی بالا یا کنترل شغلی پایین بر سلامتی را تعدیل نماید. در چنین شرایطی حمایت اجتماعی به عنوان یک میانجی یا یک تعدیل‌کننده در برابر پیامدهای منفی فشار شغلی بالا عمل می‌کند (فرضیه میانجی) (بافر) [۷۹].

- 
1. Main effect
  - 2 . Additive effect
  - 3 . Interactive effect
  - 4 . Synergistic

## ۲-۱۰-۱ تقاضاهای شغلی<sup>۱</sup>

تقاضاهای شغلی به عنوان جنبه‌های جسمانی، روانی، اجتماعی یا سازمانی شغل که نیازمند تلاش مداوم جسمانی و یا روانی (شناختی یا عاطفی) هستند شناخته می‌شوند. اگرچه تقاضاهای شغلی لزوماً منفی نیستند، ولی زمانی که نیازمند تلاش زیاد باشند و منجر به فراخوانی واکنش‌های منفی از قبیل: افسردگی، اضطراب یا فرسودگی شغلی شوند ممکن است به عوامل تنش‌زای شغلی تبدیل شوند [۸۰]. براساس نظر کاراسک (۱۹۷۹) تقاضاهای شغلی عبارت از عوامل استرس‌زای روانی درگیر در انجام کار، عوامل استرس‌زای مربوط به انجام کارهای غیرمنتظره و عوامل استرس‌زای تعارض نقش در شغل است [به نقل از منبع ۴۳]. به علاوه، تقاضاهای شغلی به میزان حجم کار و مسئولیت‌های فرد یا حق ویژه‌ای که بر عهده یک فرد قرار داده شده است تا براساس آن وظایفی را به انجام رساند اشاره می‌کند [۷۷]. مسلش و لیتز (۱۹۹۷) دریافتند که فرسودگی شغلی نتیجه یک نوع عدم تعادل مزمن است که در آن تقاضاهای شغلی زیادی، بیشتر از آنچه که در توان کارمند است از او می‌شود. این عدم تطابق بین فرد و شغل مستقل از محتوای خاص شغل است و ممکن است در خدمات انسانی و حتی خارج از این رشته‌های شغلی رخ دهد [به نقل از منبع ۲۴]. بررسی‌ها نشان داده است که تقاضاهای شغلی بالا از معلمان شامل مواردی از قبیل محیط فیزیکی کار، اضافه بار کاری، الزام برای کنترل رفتار دانش‌آموزان و خواسته‌های زیاد همکاران، فشار کاری، کمبود تجهیزات، سیاست‌های مدرسه، تعارضات بین فردی و مشکلات رفتاری دانش‌آموزان است که می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی و کاهش سطح سلامت معلمان شود [۷۰، ۸۱]. مطالعات زیادی تقاضاهای شغلی را یکی از عوامل تعیین‌کننده و پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی می‌دانند؛

در مطالعه پيسانتي و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) با عنوان استرس شغلی و سلامتی در بین معلمان ایتالیایی مقطع متوسطه که بر روی ۱۶۹ معلم ایتالیایی در مدارس متوسطه انجام شد، نتایج نشان داد که ارتباط

---

1 . Job demands

معناداری بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی وجود دارد و متغیر تقاضاهای شغلی، با خستگی عاطفی و علائم جسمانی مرتبط بود [۸۲].

دی لانگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) ارتباط ویژگی‌های شغلی و سلامتی ذهنی ۶۶۸ کارمند هلندی را بررسی نمودند، نتایج نشان داد که افزایش در تقاضاهای شغلی با افزایش در خستگی عاطفی و مسخ شخصیت همراه می‌باشد. از طرفی افزایش خستگی عاطفی نتیجه افزایش در تقاضاهای شغلی و کاهش حمایت اجتماعی سرپرستان است [۸۳].

در مطالعه شافلی و باکر<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) تحت عنوان تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و ارتباط آنها با فرسودگی شغلی و تعهد، نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی عمدتاً توسط تقاضاهای شغلی و کمبود منابع شغلی پیش بینی می‌شود. همچنین فرسودگی شغلی با مشکلات سلامتی و تمایل به ترک خدمت مربوط بود. از طرفی فرسودگی شغلی واسطه ارتباط تقاضاهای شغلی و مشکلات سلامتی شناخته شد [۸۰].

پژوهش فیشر و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۵) تحت عنوان کنترل شغلی، تقاضاهای شغلی و حمایت اجتماعی در محیط کار و سلامت در بین کارگران جوان نشان داد که خواسته‌های روانی شغل با درد بدنی، خطر بالای جراحات بدنی و کاهش میزان خواب در طول هفته در ارتباط است. همچنین ارتباط معناداری بین صدمات کاری با خواسته‌های روانی شغل و فشارهای جسمی وجود داشت [۸۴].

هاکانن و همکاران (۲۰۰۶) فرسودگی و تعهد شغلی را در بین ۲۰۳۸ معلم فنلاندی بررسی نمودند. ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه بود. نتایج نشان داد ارتباط مثبتی بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی و

- 
- 1 . Pisanti et al
  - 2 . De Lange et al
  - 3 . Schaufeli & Bakker
  - 4 . Fischer et al



مشکلات سلامتی وجود دارد، این نتیجه نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی واسطه اثرات تقاضاهای شغلی بالا بر مشکلات سلامتی است [۱۳].

مطالعه پریتو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) تحت عنوان توسعه مدل تقاضا- منابع در پیش‌بینی فرسودگی شغلی و تعهد معلمان در طول زمان، به این نتیجه رسید که تقاضاهای شغلی ارتباط مثبت و معناداری با فرسودگی شغلی معلمان دارد [۸۵].

در مطالعه ون دالن و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) که تأثیر تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و تعارضات کار- خانواده بر خستگی عاطفی و مشکلات سلامتی کارکنان سازمان‌های مراقبت‌های بهداشتی را بررسی نمودند، نتایج نشان داد که حجم کاری زیاد ارتباط معناداری با خستگی عاطفی داشته و در بین افرادی که ارتباط بیشتری با بیماران داشتند، زنان خستگی عاطفی بیشتری را نشان دادند. اما مردانی که ارتباط کمتری با بیماران داشتند به خاطر حجم کاری زیاد و ساعات کاری بیشتر خستگی عاطفی بیشتری را نشان دادند. از طرفی کارکنانی که ارتباط بیشتری با بیماران داشتند تقاضاهای روانی بیشتر، استقلال کمتر و دخالت بیشتر خانواده در کارشان را نشان دادند [۸۶].

مطالعه فرنٹ و همکاران (۲۰۱۲) که بر روی ۸۰۶ معلم فرانسوی- کانادایی در مدارس ابتدایی و دبیرستان دولتی انجام شد، نشان داد که تغییر در ادراک معلمان از محیط مدرسه (مانند تقاضاهای شغلی و منابع شغلی) از طریق عوامل انگیزشی (انگیزه خودمختاری و خودکارآمدی) پیش‌بینی کننده تغییرات در ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی) است. بعلاوه، نتایج نشان داد که جنبه‌های مختلف تقاضاهای شغلی همچون کار زیاد کلاسی و رفتارهای نامناسب دانش‌آموزان در فرآیند فرسودگی شغلی نقش دارند [۷۰].

---

1 . Prieto et al

2 . Van Daalen et al

نارینگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۲) کار احساسی و خستگی عاطفی در معلمان را با استفاده از دیدگاه شغلی و فردی مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که ارتباط مثبتی بین خستگی عاطفی با تقاضاهای عاطفی و کار احساسی وجود دارد. همچنین تقاضاهای عاطفی شغل (۱۸٪) بهترین پیش‌بینی کننده خستگی عاطفی بود [۸۷].

## ۲-۱۰-۲ کنترل شغلی<sup>۲</sup>

کنترل شغلی به کنترل بر فرآیند کاری، یعنی توانایی تصمیم‌گیری و فرصت برای اعمال میزان کنترل بر کار به منظور به انجام رساندن آن مربوط می‌شود [۱]. در واقع کنترل شغلی به میزانی که فرد توانایی اعمال قدرت بر یک یا تمام عوامل استرس‌زای بالقوه و بالفعل کار خود دارد اشاره می‌کند. کنترل شغلی دربرگیرنده توانایی‌ها و مهارت‌هایی است که کارکنان برای مقابله با تقاضاهای شغلی به آن نیاز دارند. در واقع می‌توان آن را آزادی در تصمیم‌گیری در مورد چگونگی انجام کارها دانست [۷۷]. در بافت نظریه تقاضا-کنترل شغلی، کنترل بر میزان خودمختاری و آزادی فرد برای انتخاب و تعیین وظایف، مسئولیت‌ها، زمان و شیوه انجام کار تمرکز دارد [به نقل از منبع ۸۸]. در واقع کنترل شغلی بالا زمینه خودمختاری کاری را برای فرد فراهم می‌سازد و از طریق مدیریت شخصی، حل تعارض نقش (که در زمره تقاضاهای شغلی است) را برای فرد سهل‌تر می‌کند. همچنین هنگامی که فرد دارای کنترل بالایی است، با دسترسی به گزینه‌های رفتاری بیشتر، به جای رفتارهای انحرافی به رفتارهای مطلوب‌تر برای بازگرداندن تعادل فشارها روی می‌آورد [۸۸].

کاراسک الگوی تقاضا-کنترل شغلی را بر روی یک نمونه تصادفی خوشه‌ای از کارگران مرد آمریکایی و سوئدی آزمایش کرد. در این پژوهش، بین مشاغلی که از نظر میزان تقاضاهای شغلی همانند، اما از نظر

---

1 . Näring et al

2 . Job control

کنترل شغلی متفاوت بودند، مقایسه‌ای صورت گرفت. نتایج نشان داد کاهش کنترل شغلی با استرس بیشتری همراه بوده و افزایش تقاضا، هنگامی که سطح کنترل شغلی ثابت باشد، سبب افزایش سطوح استرس می‌شود [۱]. در واقع این مدل نشان می‌دهد که کنترل شغلی فرد را از اثرات ناسالم محیط کار محافظت می‌کند [۷۵].

ون پرن و هاگدورن<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) در مطالعه خود نشان دادند کنترل شغلی ارتباطی منفی با خستگی پرستاران دارد. بنابراین افزایش کنترل شغلی موجب کاهش میزان خستگی می‌شود. همچنین نتایج نشان داد هنگامی که کنترل شغلی در سطح بالایی است، افزایش در تقاضاهای شغلی انگیزش درونی را افزایش می‌دهد [۸۹].

مطالعه زولنیرچیک زردا<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) با عنوان مداخله‌ای برای کاهش فرسودگی شغلی معلمان نشان داد که بیشترین اثر مداخله در ارتباط با افزایش کنترل رفتاری در شغل به وجود آمد. در نتیجه آموزش به معلمان در مورد چگونگی مدیریت محیط شغلی آنها می‌تواند در تغییر درک عوامل استرس‌زای محیط شغلی، کاهش خستگی عاطفی و ناراحتی‌های جسمانی کمک نماید [۸].

لورل و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) ارتباط تقاضاهای روانی شغل و کنترل شغلی را با فرسودگی شغلی آتش‌نشان‌ها بررسی نمودند. نمونه مورد مطالعه آنها ۱۰۱ آتش‌نشان داوطلب بود. نتایج نشان داد که کنترل شغلی ارتباط منفی و معناداری با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت دارد اما موفقیت فردی و کنترل شغلی به هم مربوط نبودند. همچنین نتایج نشان داد که کنترل شغلی پیش‌بینی کننده خستگی عاطفی، و تقاضاهای شغلی پیش‌بینی کننده خستگی عاطفی و مسخ شخصیت است [۹۰].

---

1 . Van Yperen & Hagedoorn  
2 . Żołnierczyk-Zreda  
3 . Lourel et al

## ۲-۱۰-۳ حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی احتمالاً شناخته‌شده‌ترین متغیر وضعیتی است که به عنوان یک بافر بالقوه در برابر استرس شغلی ارائه شده است. حمایت اجتماعی آخرین متغیر مدل کاراسک (۱۹۷۹) می‌باشد که به نظر می‌رسد به سطح و ماهیت حمایتی که از جانب مدیریت، سرپرستان، همکاران و یا زیردستان به کارمند ارائه می‌شود اشاره دارد [۷۷]. تولدرف<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) حمایت اجتماعی را به عنوان هر نوع عمل یا رفتاری که شخص را در رسیدن به هدف‌های شخصی یا در حل و فصل تقاضاها و نیازمندی‌های هر موقعیت خاص کمک کند تعریف می‌کند. اصطلاحاً حمایت اجتماعی برای اشاره به مکانیسم‌هایی که از طریق آنها روابط بین فردی، افراد را از اثرات مضر و مخرب فشار روانی محافظت می‌کند اطلاق می‌شود [به نقل از منبع ۹۱]. حمایت اجتماعی به اعمالی که توسط دیگران مهم مانند: خانواده، دوستان یا همکاران برای فرد انجام می‌شود اشاره می‌کند. این دیگران مهم می‌توانند برای فرد کمک ابزاری، اطلاعاتی و یا عاطفی فراهم نمایند این عملکردهای حمایتی متفاوت معمولاً بسیار به یکدیگر مرتبط بوده و اغلب یک عامل اساسی واحد را شکل می‌دهند که به عنوان حمایت اجتماعی درک شده یا دریافت شده خلاصه می‌شود. اثرات حمایت اجتماعی درک شده (مانند: اعتقاد به دوست داشتن و مراقبت، دلسوزی و درک، قدرشناسی و ارزشی که از طرف دیگران مهم برای فرد فراهم می‌شود) مکرراً در مطالعات گوناگون مورد بررسی قرار گرفته است. درک و اعتقاد به اینکه حمایت اجتماعی در دسترس فرد قرار دارد نسبت به دریافت واقعی حمایت اجتماعی تأثیرگذارترین عامل بر سلامتی ذهنی افراد است [به نقل از منبع ۲]. اکثر محققان معتقدند که جنبه‌های ساختاری و عملکردی حمایت اجتماعی جنبه‌های متفاوتی هستند و باید به صورت متفاوتی مورد ارزیابی قرار گیرند [به نقل از منبع ۲]. حمایت ساختاری به ساختار روابط فرد با دیگران در روابط یا نقش‌های اجتماعی که فرد بر عهده دارد، تناوب تماس‌هایی که او با اعضای شبکه‌های اجتماعی

---

1 . Tolsdorf

متفاوت دارد و شدت و تعدد ارتباطات در بین اعضای شبکه و غیره اشاره دارد. اندازه شبکه، اغلب سطح یا درجه انزوای اجتماعی افراد یا میزان ادغام اجتماعی را مشخص می‌کند. ادغام اجتماعی یا اجتماعی بودن افراد اثرات جسمانی و روانی وقایع استرس‌زای زندگی یا مشکلات مزمن در زندگی افراد را تعدیل نمی‌کند، اما درک حمایت عاطفی مستقیماً با سلامتی روانی و جسمانی در ارتباط است و یک اثر میانجی یا تعدیل‌کننده بر وقایع استرس‌زای زندگی و مشکلات مزمن دارد. ساده‌ترین و مهم‌ترین میزان حمایت اجتماعی زمانی به وجود می‌آید که فرد ارتباطی صمیمی و با اعتماد با فردی دیگر داشته باشد (به عنوان مثال با همسر، دوستان، همکاران و غیره). باید تأکید نمود که پیشینه موجود درباره حمایت اجتماعی مشخص می‌کند که میزان اتحاد اجتماعی و اجتماعی بودن افراد ارتباط مثبت و مستقیمی با سلامتی روانی و جسمی دارد [۲].

در مطالعه رضانی نژاد و همکاران (۱۳۸۸) با عنوان ارتباط بین جو سازمانی مدارس و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی، نتایج نشان داد رفتار صمیمی معلمان و رفتار حمایتی مدیران مدارس با تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی رابطه معکوسی دارد [۶۵].

مطالعه هندریکس و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۸۸) با عنوان تأثیر حمایت اجتماعی بر ارتباط بین استرس و فرسودگی شغلی نشان داد استرس شغلی و خانوادگی هم در بین زنان و هم مردان ارتباط مثبتی با فرسودگی شغلی دارد. در حالی که حمایت شغلی و خانوادگی ارتباطی منفی با فرسودگی شغلی دارند. این فرضیه که حمایت اجتماعی ارتباط استرس- فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند حمایت نشد. نه حمایت شغلی و نه حمایت خانوادگی استرس خانوادگی و ارتباط استرس- فرسودگی خانوادگی را تعدیل نکرد. زنان نسبت به مردان سطوح بالاتری از فرسودگی، استرس شغلی و استرس خانوادگی را نشان دادند. اما در مورد درک حمایت اجتماعی بین مردان و زنان تفاوتی وجود نداشت [۹۲].

---

1. Hendrix et al

در پژوهش بروورز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) تحت عنوان خودکارآمدی در استنباط حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی در بین معلمان مقطع متوسطه در هلند نتایج نشان داد معلمانی که احساس می‌کنند حمایت کافی از همکاران و مدیران خود دریافت نمی‌کنند نسبت به همتایان خود که حمایت کافی از کادر مدرسه دریافت می‌کنند اعتماد به نفس کمتری در جلب حمایت همکاران خود دارند. همچنین این معلمان به توانایی خود برای تسلط بر محیط اجتماعی تردید دارند. معلمانی که نیازمند حمایت کادر مدرسه هستند اما اعتماد کمی به توانایی خود برای استنباط چنین حمایتی دارند نسبت به همتایان خود که توانایی بالایی در این زمینه دارند بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند [۴۴].

تحقیق آلبر مارین و گارسیا رامیرز<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) تحت عنوان حمایت اجتماعی و خستگی عاطفی در بین پرستاران بیمارستان که روی ۲۱۰ پرستار انجام شد در بخش حمایت اجتماعی به این نتیجه دست یافت که حمایت همکاران ارتباط مثبت و معناداری با فرسودگی عاطفی پرستاران دارد. همچنین ارتباط منفی و معناداری بین حمایت سرپرستاران و فرسودگی عاطفی پرستاران وجود داشت [۹۳].

دای و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان ترکیب مدل‌های استرس شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی انجام دادند. نتایج نشان داد که حمایت اجتماعی (حمایت سرپرست و همکاران) رابطه منفی و معناداری با فرسودگی شغلی دارد. همچنین تمام متغیرهای دو مدل استرس شغلی پیش‌بینی کننده (۰/۳۳/۵) از تغییرات خستگی عاطفی، (۰/۲۰/۹) از تغییرات مسخ شخصیت و (۰/۵/۵) از تغییرات موفقیت فردی است [۹۴].

---

1 . Brouwers et al  
2 . Albar Marín & García-Ramírez  
3 . Dai et al

تحقیق برابونز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) که تأثیر عوامل دموگرافیک و روانی- اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان مدارس متوسطه را بررسی نمود به این نتیجه رسید که ارتباط منفی و معناداری بین حمایت همکاران و مدیران با خستگی عاطفی وجود دارد، همچنین معلمانی که حمایت کافی از مدیران و همکاران خود دریافت می‌کنند رضایت شغلی بیشتری را نشان می‌دهند [۹۵].

## ۲-۱۰-۴ اثرات اصلی و افزایشی متغیرهای مدل تقاضا- کنترل- حمایت بر سلامتی

مروری بر ۲۰ سال تحقیقات تجربی با استفاده از مدل کاراسک تأیید می‌کند که تقاضای زیاد و کنترل کم در محیط شغلی با سلامتی پایین روانی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و سایر اشکال ناراحتی‌های روانی مرتبط است. مطالعه اولیه توسط مارشال، بارت و سایر<sup>۲</sup> (۱۹۹۷) که دربرگیرنده ۶۰۰ صنعت تولیدی و خدماتی در ایالات متحده بود، نشان داد تقاضاهای شغلی به طور قابل توجهی بر ناراحتی‌های روانی کارگران تأثیرگذار است [به نقل از منبع ۷۹]. برخی از مطالعات اثرات اصلی و افزایشی متغیرهای مدل تقاضا-کنترل- حمایت را بررسی نموده و دریافتند که تقاضا، کنترل و حمایت از لحاظ آماری پیش‌بینی کننده سطح سلامت روانی، رضایت شغلی و خستگی هستند [۷۶، ۸۹]. در یک مطالعه تجربی بر روی ۱۲۰ دانشجو در مقطع کارشناسی در استرالیا سرل، برایت و بوچنر<sup>۳</sup> (۱۹۹۹) نشان دادند تقاضاهای شغلی و حمایت اجتماعی اثر قابل توجهی بر استرس و عملکرد دارند. این دانشجویان در شرایطی که تقاضا زیاد و کنترل پایین بود عملکرد ضعیف‌تری از خود نشان دادند. همچنین اختلاف بین سطح مطلوب و سطح درک شده حمایت اجتماعی نیز بر استرس و عملکرد تأثیرگذار بود [۹۶]. لایک وایس، دی ریجک، لی بلنس و شافلی<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) مدل کاراسک را بر روی ۳۶۷ پرستار هلندی بررسی نموده و اثرات اصلی و

---

1 . Briones

2 . Marshall, Barnett & Sayer

3 . Searle, Bright & Bochner

4 . Likewise, de Rijk, Le Blanc & Schaufel

افزایشی تقاضای زیاد و کنترل کم بر فرسودگی شغلی را گزارش نمودند. اسکریبا آگور و تنیاس بوریلو<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) نشان دادند که کنترل شغلی پایین و حمایت کم همکاران با عدم سلامتی روانی همراه بود. در مطالعه براف و پیرز<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) که بر روی ۲۰۵ کارگر بخش دولتی خدمات انسانی انجام شد نشان داده شد که تقاضاهای شغلی به طور قابل توجهی با رضایت شغلی پایین تر همراه است در حالی که وقتی کنترل شغلی افزایش می‌یابد موجب افزایش سلامت کاری می‌شود [به نقل از منبع ۷۹].

یافته‌های تحقیقات قبلی در رابطه با نقش حمایت اجتماعی بر نتایج مثبت سلامتی کارکنان ناسازگار و متناقض بوده است. به عنوان مثال در پاره‌ای از تحقیقات نشان داده شده است که حمایت اجتماعی با افزایش غیبت در بین ۱۰,۳۰۸ نفر از کارکنان دولتی بخش غیر صنعتی لندن در ارتباط بوده است [۹۷]. نه پوماکی و آناگنوستوپولو<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) و نه راسکو و کینونن<sup>۴</sup> (۲۰۰۳) هیچیک نتوانستند نشان دهند که حمایت اجتماعی می‌تواند پیش‌بینی کننده سلامتی معلمان یونانی و فنلاندی باشد [۹۸، ۹۹]. در مقابل در مطالعه ون پرن و هاگدورن (۲۰۰۳) نشان داده شد که حمایت اجتماعی می‌تواند موجب افزایش انگیزش درونی پرستاران شود [۸۹]. در مطالعه ادیمانزیا و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) نشان داده شد که حمایت اجتماعی در محل کار پیش‌بینی کننده افزایش درک کیفیت زندگی در بین ۶۹۸ نفر از کارگران مرد صنعت خودرو در مالزی بود [به نقل از منبع ۷۹]. همچنین نتایج تحقیق آلبرمارین و گارسیا رامیرز (۲۰۰۵) اثرات اصلی و میانگیری (بافر) حمایت سرپرستان و خانواده را تأیید نمود [۹۳].

- 
- 1 . Escriba-Aguir & Tenias-Burillo
  - 2 . Brough & Pears
  - 3 . Pomaki & Anagnostopoulou
  - 4 . Rasku & Kinnunen
  - 5 . Edimansyah et al



## ۲-۱۰-۵ اثرات تعاملی دو سویه و سه سویه تقاضا-کنترل شغلی و تقاضا-کنترل-حمایت

علاوه بر فرضیات فشار و انزوا- فشار، کاراسک (۱۹۷۹) و جانسون و هال (۱۹۸۸) فرضیه‌ای به نام فرضیه بافر را به وجود آوردند، که اثرات تعاملی دو سویه (تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی × حمایت اجتماعی) و اثرات تعاملی سه جانبه (تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی × حمایت اجتماعی) را بررسی می‌کرد. به هر حال، در مقایسه با یافته‌های اثرات اصلی و افزایشی تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، یافته‌های مربوط به اثرات تعاملی دوسویه از حمایت بیشتری برخوردار هستند [به نقل از منبع ۷۹]. به عنوان مثال در مطالعه ون پرن و هاگدورن (۲۰۰۳) که بر روی ۵۵۵ پرستار در ایالات متحده انجام شد، اثر تعاملی مشترک تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی بر خستگی را مشاهده نمودند، که در آن کنترل شغلی ارتباط تقاضاهای روانی شغل و خستگی را بهبود می‌بخشید [۸۹]. در مطالعه انجام شده توسط چامبل و کورال<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) که شامل ۸۲۵ دانشجوی پرتغالی بود، اثر قابل توجهی از تعامل دو سویه که در آن کنترل شغلی ارتباط بین تقاضاهای شغلی و اضطراب/ افسردگی را بهبود می‌بخشید مشخص شد [۱۰۰].

## ۲-۱۰-۶ اثر تعدیل کننده کنترل شغلی بر تقاضاهای شغلی و سلامتی

ون در دوئف و مائس<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) گزارش نمودند که از ۳۱ مطالعه‌ای که به بررسی اثر تعدیل کننده کنترل شغلی بر ارتباط بین تقاضاهای شغلی و سلامتی پرداخته‌اند، تنها ۱۵ مطالعه از فرضیه بافر (میانجی بودن) مدل تقاضا- کنترل شغلی حمایت می‌کنند. به عنوان مثال نیدهامر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) شواهدی از تعامل بین تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی بر نتایج سلامتی در اطلاعات مربوط به خود گزارش‌دهی، بیماری، غیبت و صدمات شغلی در بین کارگران فرانسوی نیافتند [به نقل از منبع ۷۹]. پوماکی و

1 . Chambel & Curral

2 . Van der Doef & Maes

3 . Niedhammer et al

آناگنوستوپولو (۲۰۰۳) و راسکو و کینونن (۲۰۰۳) نیز اثری از میانگیری بر سلامتی معلمان نیافتند [۹۹، ۹۸]. مطالعه سن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) نیز از فرضیه میانگیری کنترل شغلی بر تقاضاهای شغلی حمایت نکرد [۱۰۱].

## ۲-۱۰-۷ اثر تعدیل کننده حمایت اجتماعی بر تقاضاهای شغلی و سلامتی

به گفته ون در دوئف و مائس (۱۹۹۹) با توجه به نتایج محدود و متناقض در مورد نقش حمایت اجتماعی در فرضیه بافر مدل تقاضا- کنترل- حمایت باید تحقیقات بیشتری در این خصوص انجام شود. برخی مطالعات نتایج مثبتی در مورد اثر تعدیل کننده حمایت اجتماعی نشان داده‌اند، اما برخی دیگر به چنین نتایجی نرسیده‌اند. به عنوان مثال در نظرسنجی که توسط بیهر و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) در بین ۲۲۵ پرستار در ایالات متحده انجام شد نشان داد که حمایت اجتماعی میانجی (بافر) عوامل استرس‌زای شغلی و فشارهای فردی است. علاوه بر این مطالعه چای<sup>۳</sup> (۱۹۹۳) که شامل ۱۱۷ مؤسس شرکت بود، نقش محافظتی حمایت اجتماعی در محل کار را تأیید کرد و نشان داد که حمایت اجتماعی اثر میانگیری قوی دارد که موجب کاهش عوامل استرس‌زا و افزایش سلامت روانی و جسمانی می‌شود، در مقابل در یک مطالعه که شامل ۱۱۹ زوج حرفه‌ای بود، پاراسورامان، گرین هاوس و گرن روز<sup>۴</sup> (۱۹۹۲) نشان دادند که حمایت اجتماعی ارتباط بین عوامل استرس‌زای شغلی، تعارضات خانوادگی و شغلی و عوامل استرس‌زای خانوادگی را کاهش نمی‌دهد. فوجیشیرو<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) نیز نشان داد که حمایت اجتماعی هیچ اثر تعدیل کننده‌ای بین عوامل استرس‌زا (به عنوان مثال؛ تعارض نقش و حجم کار) و فشار شغلی و سلامت روانی ندارد [به نقل از منبع ۷۹]. در برخی مطالعات نیز نشان داده شد که حمایت اجتماعی نه میانجی ارتباط

---

1 . Sanne et al

2 . Beehr et al

3 . Chay

4 . Parasuraman, Greenhaus & Granrose

5 . Fujishiro

بین فشارهای شغلی و تنش‌های روانی و نه میانجی اثر منفی ویژگی‌های شغلی بر سلامتی پاسخ‌دهندگان است [۹۸، ۹۹]. تفاوت‌های فرهنگی می‌تواند توضیحی برای ناسازگاری‌ها و تناقضاتی که در تحقیقات مختلف وجود دارد باشد. باراک، فیندلر و ویند<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) اظهار نمودند که ساختارهای شبکه اجتماعی می‌تواند از فرهنگی به فرهنگ دیگر متفاوت باشد. در مطالعه آنها که شامل ۹۵۰ کارگر در ایالات متحده (فرهنگ فردگرا) و ۱۱۴ کارگر اسرائیلی (فرهنگ جمعی) بود به این نتیجه رسید که ساختار شبکه حمایت اجتماعی برای کارگران اسرائیلی نسبت به کارگران ایالات متحده به هم پیوسته‌تر بود. احتمالاً حمایت سرپرستان و همکاران در جوامع جمع‌گرا نسبت به دیگر ارزش‌های فردی (به عنوان مثال؛ رضایت شغلی) کمک بیشتری به سلامتی افراد می‌کند. همچنین تفاوت‌های فرهنگی می‌تواند موجب ایجاد تناقض‌ها و تفاوت‌ها در منابع و کانون‌های حمایت اجتماعی (سرپرستان، همکاران، خانواده، دوستان و همسایگان) باشد. برای مثال بیهر و همکاران (۱۹۹۰) بر حمایت سرپرستان نسبت به حمایت همکاران یا دیگر افراد تمرکز نمودند. در مطالعه آنها حمایت اجتماعی از نظر ارتباطی که بین سرپرستان و زیردستان وجود داشت به صورت عملیاتی درآمده بود. اثرات زمانی برجسته‌تر بود که ارتباطات غیر رسمی به عنوان عامل تعدیل‌کننده وارد عمل شدند [به نقل از منبع ۷۹].

## ۲-۱۰-۸ اثر تعاملی سه جانبه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی

بررسی پیشینه موجود درباره اثر تعاملی سه جانبه نشان می‌دهد که در این زمینه تناقضاتی وجود دارد [۹۸، ۹۹، ۹۶، ۷۶]. به عنوان مثال ون پرن و هاگدرن (۲۰۰۳) گزارش نمودند که تعامل سه جانبه (بین تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی × حمایت اجتماعی) تأثیر قابل توجهی بر انگیزش درونی کارکنان دارد. در واقع در گروهی که کنترل شغلی بالاتر و حمایت اجتماعی کمتری دریافت کرده بودند تقاضاهای شغلی بالا با انگیزش درونی بیشتر همراه بود. در حالی که بدون در نظر گرفتن سطح تقاضاهای شغلی و کنترل

---

1 . Barak, Findler & Wind

شغلی حمایت اجتماعی بیشتر با انگیزش درونی بیشتر در ارتباط بود [۸۹]. از طرفی رودریگز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) دریافتند که برخلاف پیش‌بینی مدل تقاضا- کنترل- حمایت، یافته‌ها این فرض که ترکیب حمایت اجتماعی پایین، کنترل شغلی پایین و تقاضاهای شغلی بالا با نارضایتی شغلی در ارتباط است را تأیید نمی‌کنند. در واقع افزایش انتظارات شغلی و کنترل شغلی (کنترل شغلی درک شده و منبع کنترل درونی) به همراه حمایت اجتماعی بالا با نارضایتی شغلی در ارتباط بودند [۷۶]. بنابراین بررسی پیشینه موجود اثرات اصلی، افزایش و تعاملی متغیرهای دو مدل در پیش‌بینی سلامتی کارکنان را نشان می‌دهد؛ در مورد اثر تعدیل‌کنندگی این متغیرها نیز هرچند حمایتی ضعیف وجود دارد، اما نیازمند بررسی‌های بیشتری است تا اثر واقعی این متغیرها در فرهنگ‌های مختلف را روشن سازد [۷۹].

## ۲-۱۱ مروری بر پیشینه تحقیقات صورت گرفته در زمینه مدل تقاضا- کنترل- حمایت

جانسن، شافلی و هاکس<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) پژوهشی با عنوان تعیین‌کننده‌های شغلی و فردی سه بعد فرسودگی شغلی بر روی ۱۵۶ پرستار انجام دادند. ابزار مورد استفاده آنها پرسشنامه بود. نتایج نشان داد که ابعاد فرسودگی شغلی با کار زیاد و فقدان حمایت همکاران و مدیریت در ارتباط هستند [۱۰۲].

مطالعه دجونگ و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) با عنوان مدل تقاضا- کنترل: تقاضاهای خاص، کنترل خاص و گروه-های خوب تعریف شده که با استفاده از پرسشنامه و بر روی ۲۴۸۵ کارگر از پنج بخش مختلف خدمات انسانی (بهداشت و درمان، حمل و نقل، بانک/ بیمه، خرده‌فروشی و انبارداری) انجام شد، نتایج نشان داد تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی تنها در گروه‌های شغلی خاصی می‌توانند چندین اثر تعاملی بر رفاه و سلامتی کارکنان داشته باشند. در نتیجه این یافته‌ها حمایت تجربی تازه‌ای در مورد این دیدگاه که فرض

---

1 . Rudriguez et al

2 . Janssen, Schaufeli & Houkes

3 . De Jonge et al

می‌کند مشاغلی با فشار بالا (تقاضاهای زیاد و کنترل کم) منجر به ایجاد مشکلات سلامتی (مانند: خستگی عاطفی و مشکلات روان‌تنی) می‌شوند ارائه داد. بعلاوه، نشان داده شد که مشاغل فعال (تقاضا زیاد و کنترل بالا) باعث ایجاد نتایج مثبت (مانند: چالش‌های شغلی و رضایت شغلی) می‌شوند [۱۰۳].

جانسن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) تحقیقی تحت عنوان آزمایش و اصلاح مدل تقاضا- کنترل- حمایت در صنعت ساخت و ساز انجام دادند. نمونه مورد بررسی آنها ۲۱۰ کارگر در صنعت ساخت و ساز و ابزار گردآوری آنها در این مطالعه پرسشنامه بود. نتایج نشان داد فقدان حمایت اجتماعی از مهم‌ترین عوامل شکایات سلامتی و فرسودگی شغلی بود. از طرفی تعامل سه جانبه متغیرهای مدل تا حدودی تأییدکننده فرضیه هم‌افزایی بود؛ بدین معنی که تقاضاهای شغلی در شرایطی که کنترل شغلی ضعیف و حمایت اجتماعی در سطح بالایی بود موجب ایجاد فرسودگی شغلی شد. در حالی که در مدل تقاضا- کنترل- حمایت حمایت اجتماعی اثر تقاضاهای شغلی بالا بر فرسودگی شغلی را در زمانی که کنترل شغلی محدود است تعدیل می‌نماید [۲۶].

رافرتی، فرند و لاندزبرگر<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) ارتباط اختیار شغلی و قدرت تصمیم‌گیری با فرسودگی شغلی را بررسی نمودند. نمونه آنها ۱۶۴ کارمند شاغل در خدمات انسانی و ابزار اندازه‌گیری پرسشنامه فرسودگی شغلی و محتوای شغلی بود. نتایج نشان داد اختیار پایین در شغل با خستگی عاطفی بیشتر و مسخ شخصیت و موفقیت فردی کمتر همراه است. اثر قدرت تصمیم‌گیری از لحاظ آماری معنادار نبود. تقاضاهای شغلی بالا تنها با خستگی عاطفی بالا در ارتباط بود. حمایت اجتماعی (سرپرست، همکاران و دیگران) تنها زمانی که متغیرهای جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شغلی کنترل شدند با فرسودگی شغلی در ارتباط بود. هیچ یک از ابعاد کنترل (اختیار و قدرت تصمیم‌گیری) اثر تقاضاهای شغلی بالا و اختیار و قدرت تصمیم‌گیری پایین

---

1 . Janssen et al

2 . Rafferty, Friend & Landsbergis

بر ابعاد فرسودگی شغلی را تعدیل نکرد. مدل مورد بررسی توانست (۴۴٪) از تغییرات خستگی عاطفی، (۲۵٪) از مسخ شخصیت و (۴۲٪) از تغییرات موفقیت شخصی را توضیح دهد. با وجود محدودیت‌ها، مطالعه نشان داد که مدل تقاضا- کنترل شغلی یک پایه نظری مفید برای مطالعه فرسودگی شغلی فراهم می‌کند. اما در مورد ابعاد کنترل، مطالعه نشان داد که باید هرکدام به صورت مستقل مورد مطالعه قرار گیرند زیرا هرکدام از آنها ارتباط متفاوتی با ابعاد فرسودگی شغلی دارند [۱۰۴].

رودریگز و همکاران (۲۰۰۱) مدل تقاضا، کنترل، حمایت و رضایت شغلی را بر روی ۵۴۲ کارمند اداری در بلژیک، انگلیس، اسپانیا، ایتالیا و اسرائیل مورد بررسی قرار دادند. ابزار مورد استفاده در این مطالعه پرسشنامه بود. نتایج نشان‌دهنده وجود یک اثر تعاملی ۴ جانبه (تقاضا × کنترل × حمایت اجتماعی × کانون کنترل) در تغییر رضایت شغلی بود. این اثر بوسیله تعامل بین تقاضا و کنترل شغلی تنها برای افرادی با کانون کنترل درونی و حمایت اجتماعی بالا تعیین شد. برخلاف پیش‌بینی مدل تقاضاهای شغلی - کنترل شغلی که فرض می‌کرد کنترل زیاد اثری میانگیر و تعدیل‌کننده بر رضایت شغلی دارد، نتایج مطالعه نشان داد در موقعیت‌هایی که حمایت اجتماعی بالا است، کنترل زیاد (کنترل شغلی درک شده و کانون کنترل درونی زیاد) دارای اثرات زیان‌آوری است [۷۶].

سالانوا، پیرو و شافلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۲) به بررسی خودکارآمدی و فرسودگی شغلی در بین ۴۰۵ کارگر تکنولوژی اطلاعات در شرکت‌های خصوصی و دولتی اسپانیا پرداختند. ابزار مورد استفاده پرسشنامه بود. نتایج نشان داد همانطور که مدل تقاضا- کنترل شغلی پیش‌بینی نموده بود اثر تعاملی دوسویه بین تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی در دو بعد فرسودگی شغلی (خستگی و بدبینی) وجود داشت. بعلاوه، سطوح مشخص‌تر خودکارآمدی (مانند خودکارآمدی رایانه) ارتباط بین تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی و سطح ابعاد فرسودگی شغلی را تعدیل نمود [۱۰۵].

---

1 . Salanova, Peiro & Schaufeli

مطالعه پيسانتی و همکاران (۲۰۰۳) با عنوان استرس شغلی و سلامتی در بين معلمان ایتالیایی مدارس متوسطه که بر روی ۱۶۹ معلم انجام شد، نتایج نشان داد که ارتباط معناداری بين تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی وجود دارد و متغیر تقاضاهای شغلی، با خستگی عاطفی و علائم جسمانی مرتبط بود [۸۲].

در پژوهش لیندبلوم و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) با عنوان فرسودگی شغلی در جامعه کاری: ارتباط عوامل روانی شغل، که با استفاده از پرسشنامه انجام شد. نتایج نشان داد که تقاضاهای بالا، کنترل پایین، فقدان حمایت اجتماعی و تعارض ارزشها در محل کار موجب فرسودگی شغلی شده و عاملهای روانی شغل بدون در نظر گرفتن نوع شغل در رابطه با فرسودگی شغلی حائز اهمیت هستند [۱۰۶].

دای و همکاران (۲۰۰۸) تحقیقی با عنوان ترکیب مدل‌های استرس شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی انجام دادند. نمونه مورد بررسی ۱۳۶۸ کارمند بودند. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه‌های استرس و فرسودگی شغلی جمع‌آوری شد. نتایج نشان داد که تمام متغیرهای مدل تقاضاهای شغلی - کنترل شغلی - حمایت اجتماعی ارتباط معناداری با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی دارند. از اینرو تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی (حمایت سرپرست و همکاران) رابطه منفی و معناداری با فرسودگی شغلی داشت. همچنین نتایج نشان داد که تمام متغیرهای دو مدل استرس شغلی پیش‌بینی کننده (۰/۳۳/۵) از تغییرات خستگی عاطفی، (۰/۲۰/۹) از تغییرات مسخ شخصیت و (۰/۵/۵) از تغییرات موفقیت فردی است. نشان داده شد که فاکتورهای مدل تلاش - پاداش نسبت به مدل تقاضا - کنترل قدرت بیشتری در پیش‌بینی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت دارند. اما ترکیب دو مدل فهم ارتباط بین محیط روانی شغل و فرسودگی شغلی را بهبود می‌بخشد [۹۴].

---

1 . Lindblom et al

بروورز و همکاران (۲۰۱۱) تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و باورهای خودکارآمدی را به عنوان عوامل تعیین کننده فرسودگی شغلی بررسی نمودند. نمونه آنها ۳۱۱ معلم تربیت بدنی در هلند بود. آنها در مطالعه خود از پرسشنامه استفاده کردند. نتایج نشان داد که تقاضاهای شغلی با بعد موفقیت شخصی ارتباط معناداری ندارد. اما کنترل شغلی می‌تواند به عنوان یک میانجی بین تقاضاهای شغلی و احساس خستگی و بین تقاضاهای شغلی و مسخ شخصیت عمل نماید. همچنین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت همکاران با خستگی عاطفی ارتباط معناداری داشتند. ارتباط معناداری بین حمایت همکاران و ابعاد فرسودگی شغلی وجود داشت. از طرفی ارتباط حمایت مدیر مدرسه با ابعاد فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت معنادار ولی با موفقیت فردی معنادار نشد [۱۸].

مطالعه شیمیزو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) با عنوان فاکتورهای شرایط شغلی و خستگی طولانی در بین معلمان مدارس ابتدایی و متوسطه دولتی که بر روی ۳۱۵۴ معلم انجام شد. نتایج نشان داد که کیفیت و کمیت حجم کار (فشار زمان به دلیل کار زیاد، وقفه در کار، کارهای طاقت فرسا و با تقاضا زیاد و کار اضافی در خانه)، ارتباط با همکاران (ارتباطات ضعیف و عدم پشتیبانی) و عوامل شغلی (کم شمردن عملکرد توسط سازمان آموزش و پرورش و یا مدیران، موقعیت‌های آموزشی که یادگیری را منعکس نمی‌کند، عدم وجود چشم‌انداز کاری و امنیت شغلی) با خستگی و فرسودگی طولانی مدت همراه است [۸۱].

جانستون و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) نقش حس انسجام و ویژگی‌های شغلی را در پیش بینی فرسودگی شغلی بر روی ۶۳۲ بزرگسال شاغل در آفریقای جنوبی بررسی نمودند. ابزار مورد استفاده آنها پرسشنامه بود. نتایج نشان داد ارتباط معناداری بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، حمایت همکار و حمایت سرپرست با فرسودگی شغلی وجود دارد. حس انسجام اثری منفی بر فرسودگی شغلی داشت. از طرفی تقاضاهای

---

1 . Shimizu et al

2 . Johnston et al



شغلی و حمایت اجتماعی سرپرست ارتباط غیرخطی با فرسودگی شغلی نشان داد. حس انسجام اثر تقاضاهای شغلی بر فرسودگی شغلی را تعدیل نمود و یک اثر محافظتی داشت به گونه‌ای که رابطه تقاضا- فرسودگی شغلی برای افرادی با حس انسجام بالا و پایین متفاوت است [۱۰۷].

آیدا<sup>۱</sup> (۲۰۱۳) مدل کاراسک را بر روی رضایت شغلی کارگران مالزیایی بررسی نمود. ۱۱۲۵ کارگر مورد بررسی قرار گرفتند. از پرسشنامه جهت گردآوری اطلاعات استفاده شد. نتایج نشان داد تقاضاهای شغلی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی کارگران مرتبط است. کنترل شغلی علاوه بر اینکه رابطه‌ای با رضایت شغلی نداشت بلکه تعدیل‌کننده ارتباط تقاضاهای شغلی و رضایت شغلی نیز نبود. همچنین برخلاف پیش بینی مدل تقاضا- کنترل- حمایت تعامل سه جانبه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی مشاهده نشد [۴۳].

## ۲-۱۲ جمع بندی

بررسی‌های انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی معلمان نشان می‌دهد که این عامل روانی نقش مهمی در انگیزش و سلامتی کارکنان آموزشی دارد. فرسودگی شغلی به عنوان سندرم خستگی جسمانی و روانی شناخته می‌شود که با احساس خستگی مفرط، بدبینی، نگرش‌های منفی نسبت به همکاران و دانش آموزان و کاهش کارایی همراه است. فرسودگی شغلی پیامدهای منفی زیادی بر عملکرد و سلامتی کارکنان دارد؛ ترک شغل، غیبت، کاهش سطح سلامتی روانی و جسمانی و غیره را می‌توان به عنوان پیامدهای منفی این عارضه در بین معلمان برشمرد. از طرفی، عوامل دموگرافیک و محیطی مختلفی وجود دارد که موجب ایجاد فرسودگی شغلی می‌شود. از اینرو شناسایی این عوامل به مدیران و مسئولان آموزشی کمک می‌کند که از فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی پیشگیری نموده و موجبات بهبود

---

1 . Aida

شرایط شغلی آنان را فراهم نمایند. عوامل گوناگونی در محیط شغلی وجود دارد که نقش مهمی در پیش بینی فرسودگی شغلی معلمان دارند.

تقاضاهای شغلی به عنوان یکی از این عوامل، سهم عمده‌ای در ایجاد ناراحتی‌های روانی از جمله فرسودگی شغلی دارد. در واقع پیشینه موجود شواهد قابل توجهی را فراهم می‌کند که معلمان در نتیجه رفتار نامناسب دانش‌آموزان، حجم کاری زیاد، خواسته‌های عاطفی، کار احساسی و رفتار والدین، تقاضاهای زیادی را تجربه می‌کنند. تقاضاهای ایجاد شده در نتیجه حجم کاری زیاد و رفتار نامناسب دانش‌آموزان منجر به فرسودگی شغلی و کاهش رضایت شغلی معلمان می‌شود [۱۰۸]. همچنین مطالعات نشان می‌دهند که تقاضاهای عاطفی بر احساس موفقیت فردی و اثربخشی معلمان تأثیرگذار است، این امر در نهایت موجب می‌شود معلمان دچار خستگی شده و به واکنش‌های غیر احساسی و بدبینانه متوسل شوند [۱۰۹].

کنترل شغلی یکی دیگر از فاکتورهای مهم شغلی است که نقش مهمی در سلامتی معلمان ایفا می‌کند. به نظر می‌رسد کنترل شغلی که به عنوان آزادی در تصمیم‌گیری‌های شغلی و استقلال در کار شناخته می‌شود می‌تواند نقش تعدیل‌کننده‌ای در ارتباط بین حجم کاری زیاد و ناراحتی‌های روانی از جمله فرسودگی شغلی داشته باشد. از طرفی افزایش کنترل شغلی می‌تواند موجب افزایش احساس موفقیت شخصی، استقلال و احساس اثربخشی شود. شواهد موجود نشان می‌دهند که کنترل کمی که معلمان بر کار خود دارند یکی از عوامل ایجادکننده استرس در بین آنها است [۱۱۰]. در نهایت، حمایت اجتماعی به عنوان یکی دیگر از متغیرهای محیط شغلی که می‌تواند در ایجاد فرسودگی شغلی دخیل باشد مورد توجه است. در واقع احساس انزوا در معلمان اغلب به شکست در روابط کاری و فقدان حمایت همکاران و مدیران نسبت داده می‌شود. این فاکتورهای شغلی در مدلی به نام مدل تقاضا- کنترل- حمایت جانسون و هال (۱۹۸۸) ارائه شده‌اند که در تحقیقات فرسودگی شغلی مورد توجه قرار گرفته است. هرچند مطالعات

فراوانی به بررسی ارتباط این مدل با فرسودگی شغلی و فاکتورهای روانی دیگر پرداخته‌اند، اما با توجه به تناقضات موجود در یافته‌های تحقیقات مختلف و نظر به اینکه اکثر تحقیقات در این موضوع در بین کارگران، پرستاران و کارکنان اداری انجام شده است. مطالعات اندکی در داخل کشور ارتباط این عوامل محیط شغلی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را بررسی نموده‌اند. از اینرو، در این مطالعه ارتباط تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی بررسی شده است.

# فصل سوم

روش شناسی تحقیق

### ۳-۱ مقدمه

در فصل حاضر در مورد جامعه و نمونه آماری و شیوه گردآوری اطلاعات توضیحاتی ارائه داده می‌شود. همچنین ابزار تحقیق و پرسشنامه‌های مورد استفاده، میزان پایایی پرسشنامه‌ها، روش اجرای تحقیق و روش‌های آماری بیان می‌گردد.

### ۳-۲ جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری این مطالعه شامل کلیه معلمان تربیت بدنی شهرستان مشهد است. براساس آمار به دست آمده از اداره کل آموزش و پرورش شهرستان مشهد، تعداد ۸۷۰ معلم تربیت بدنی در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ در این شهرستان مشغول به تدریس بودند؛ تعداد نمونه‌ها براساس جدول کرجسی و مورگان ۲۷۰ نفر تعیین شد. از این بین تعداد ۱۶۵ معلم زن و ۱۰۵ معلم مرد با روش تصادفی- طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند.

### ۳-۳ نوع تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و هدف اصلی آن بررسی ارتباط تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهرستان مشهد می‌باشد؛ لذا این تحقیق، از نوع تحقیقات توصیفی- همبستگی است.

از نظر روش اجرا این تحقیق به صورت میدانی با استفاده از پرسشنامه انجام گرفته و اطلاعات مورد نیاز برای تحلیل آماری و آزمون فرضیه‌ها از طریق پرسشنامه گردآوری شده است. همچنین به منظور گردآوری اطلاعات از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است.

### ۳-۴ متغیرهای تحقیق

متغیر ملاک: در این تحقیق فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است.

متغیر پیش بین: در این تحقیق متغیرهای تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی، و حمایت اجتماعی به عنوان متغیرهای پیش‌بین در نظر گرفته شده‌اند.

### ۳-۵ ابزار تحقیق

در این مطالعه از یک پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی شامل ۶ سؤال و پرسشنامه فرسودگی شغلی شامل ۲۲ سؤال، پرسشنامه تقاضاهای شغلی شامل ۶ سؤال، پرسشنامه کنترل شغلی شامل ۶ سؤال و پرسشنامه حمایت اجتماعی مدیر و همکاران شامل ۱۲ سؤال استفاده شد (پیوست الف).

تمامی پرسشنامه‌ها برای تأیید روایی صوری و محتوایی در اختیار ۱۰ نفر از صاحب نظران قرار گرفت تا نظرات تخصصی خود را در مورد نحوه نگارش سؤالات، محتوای سؤالات، همخوانی گزینه‌ها با سؤالات و تطابق محتوای سؤالات با اهداف تحقیق بیان نمایند.

همچنین تعدادی از پرسشنامه‌ها در اختیار اداره کل آموزش و پرورش شهرستان مشهد و جمعی از معلمان تربیت بدنی قرار گرفت تا نظرات خود را در مورد محتوای سؤالات و مفهوم بودن سؤالات اظهار نمایند. پس از بررسی و لحاظ نمودن نظرات و پیشنهادها، پرسشنامه نهایی تنظیم و تأیید شد و در اختیار نمونه آماری قرار گرفت.

### ۳-۵-۱ پرسشنامه فرسودگی شغلی

برای ارزیابی فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلس<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) که توسط اکبری و همکاران (۱۳۹۰) اعتباریابی شده است استفاده شد [۱۱۱]. این پرسشنامه در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای سه بعد فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت (تهی شدن از شخصیت) و احساس کاهش موفقیت فردی است.

### ۳-۵-۲ پرسشنامه تقاضاهای شغلی

برای ارزیابی میزان تقاضاهای شغلی معلمان تربیت بدنی از پرسشنامه تقاضاهای شغلی بروورز و همکاران (۲۰۱۱) استفاده شد [۱۱۸]. این پرسشنامه مشتمل بر ۶ سؤال است. لازم به ذکر است که بروورز و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که پرسشنامه مذکور برای سنجش میزان تقاضاهای شغلی معلمان تربیت بدنی ابزار مناسبی است و آلفای کرونباخ ۰/۸۰ را برای این پرسشنامه گزارش نمودند. همچنین در مطالعه نارینگ و ون دروفلار<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) که بر روی یک نمونه از پرستاران انجام شد میزان آلفای کرونباخ ۰/۸۰ به دست آمد (N=۳۳۱) [۱۱۲]. این پرسشنامه دارای مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) می باشد.

### ۳-۵-۳ پرسشنامه کنترل شغلی

جهت سنجش میزان کنترل شغلی معلمان تربیت بدنی، از پرسشنامه کنترل شغلی بروورز و همکاران (۲۰۱۱) استفاده شد. این پرسشنامه دارای مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) می باشد. لازم به ذکر است که در مطالعه دجونگ و شافلی (۱۹۹۸)، دجونگ و همکاران

---

1 . BMI (Burnout Maslach Inventory)

2 . Näring & van Droffelaar

(۲۰۰۱)، و بروورز و همکاران (۲۰۱۱) نیز این پرسشنامه در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) طراحی شده است [۱۱۴، ۱۱۳، ۱۱۸].

### ۳-۵-۴ پرسشنامه حمایت اجتماعی مدیر و همکاران

برای ارزیابی میزان حمایت اجتماعی مدیر و همکاران از معلمان تربیت بدنی از پرسشنامه حمایت اجتماعی بروورز و همکاران (۲۰۱۱) استفاده شد. در این پرسشنامه ۶ سؤال مربوط به حمایت همکاران و ۶ سؤال مربوط به حمایت مدیر مدرسه است. لازم به ذکر است که بروورز و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که پرسشنامه مذکور برای سنجش میزان حمایت اجتماعی معلمان تربیت بدنی ابزار مناسبی است. این پرسشنامه دارای مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) می باشد.

برای تعیین پایایی (ثبات درونی) پرسشنامه‌های تحقیق، در یک مطالعه راهنما تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین معلمان تربیت بدنی شهر مشهد توزیع گردید که در نهایت میزان آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی، تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی به ترتیب ۰/۶۳، ۰/۶۴، ۰/۶۱ و ۰/۹۱ محاسبه گردید (جدول ۳-۱). لازم به ذکر است که میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه تقاضاهای شغلی ۰/۵۳ به دست آمد. اما به دلیل پایین بودن این میزان با حذف سؤال ۶ پرسشنامه (نیاز دارم که لحظات بیشتری را بی خیال و آسوده باشم) میزان آلفا به ۰/۶۴ افزایش یافت؛ بنابراین پرسشنامه نهایی با ۵ سؤال در بین نمونه‌های تحقیق توزیع گردید.



جدول ۳-۱: میزان پایایی پرسشنامه های تحقیق

متغیر	تعداد سؤالات در پرسشنامه	مقدار آلفای کرونباخ
فرسودگی شغلی	۲۲ سؤال	۰/۶۳
تقاضاهای شغلی	۵ سؤال	۰/۶۴
کنترل شغلی	۶ سؤال	۰/۶۱
حمایت اجتماعی	۱۲ سؤال	۰/۹۱

### ۳-۵-۵ روش اجرای تحقیق

پس از انجام هماهنگی های لازم با اداره کل آموزش و پرورش شهرستان مشهد، مجوز مورد نیاز برای توزیع پرسشنامه ها در بین معلمان تربیت بدنی شهرستان مشهد و اجرای تحقیق دریافت شد (پیوست ب). سپس تعداد مورد نیاز پرسشنامه تکثیر و در زمان انجام امتحان علمی - تخصصی معلمان تربیت بدنی در بین آنها توزیع گردید. جهت اطمینان از پر شدن صحیح و کامل پرسشنامه ها و پاسخگویی به مشکلات و ابهامات احتمالی آزمودنی ها در مورد محتوای سؤالات، محقق تمام سعی خود را نمود تا در کلیه مراحل تکمیل آنها حضور داشته باشد. هرچند این امر کار مشکلی بود و در برخی موارد به دلیل محدودیت زمانی و گستردگی جامعه پژوهش برای برخی از نواحی تعدادی پرسشنامه در اختیار کارشناسان تربیت بدنی قرار گرفت و از آنها خواسته شد این پرسشنامه ها را در اختیار معلمان تربیت بدنی قرار دهند تا نسبت به پر کردن آنها اقدام نمایند. لازم به ذکر است که تعداد ۲۸۵ پرسشنامه در بین نمونه های تحقیق توزیع گردید که از این میان برخی از پرسشنامه ها به دلیل ناقص بودن و یا تکمیل نبودن از مطالعه حذف شد و در نهایت تعداد ۲۷۰ پرسشنامه در تجزیه و تحلیل آماری مورد استفاده قرار گرفت. در این بین تعداد ۱۶۵ پرسشنامه مربوط به زنان و ۱۰۵ پرسشنامه مربوط به مردان است.

### ۳-۶ روش های آماری

از نرم افزار spss نسخه ۱۸ برای تجزیه و تحلیل آماری در این مطالعه استفاده گردید. از روش های آمار توصیفی (فراوانی، فراوانی نسبی، میانگین و انحراف معیار) برای توصیف ویژگی های جمعیت شناختی استفاده شد. از آلفای کرونباخ برای تعیین میزان پایایی (ثبات درونی) پرسشنامه ها استفاده گردید. چگونگی توزیع داده های تحقیق با استفاده از ضریب چولگی و کشیدگی بررسی شد و از آنجایی که توزیع داده های پژوهش نرمال بود از آزمون های آماری پارامتریک در سطح معناداری ۰/۰۵ جهت تحلیل فرضیه های تحقیق استفاده شد. براین اساس برای سنجش میزان همبستگی بین متغیرهای تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون، آزمون دوربین- واتسون و تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده گردید.



# فصل چهارم

تجزیه تحلیل یافته های  
تحقیق

#### ۱-۴ مقدمه

این فصل شامل دو بخش توصیفی و استنباطی است. در ابتدا یافته‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی که شامل فراوانی و فراوانی درصدی است به صورت جدول و نمودار گزارش شده است و سپس فرضیه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، آزمون دوربین-واتسون، و تحلیل رگرسیون گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

#### ۲-۴ توصیف ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها

در این بخش، یافته‌های پژوهش با استفاده از روش‌های آمار توصیفی مورد بررسی قرار گرفته است. در بخش مشخصات جمعیت‌شناختی، برخی از مشخصات آزمودنی‌های تحقیق همچون جنسیت، سن، سابقه تدریس، میزان تحصیلات، وضعیت استخدامی و مقطع تدریس معلمان تربیت بدنی مقایسه شده است. بررسی مشخصات جمعیت‌شناختی آزمودنی‌های تحقیق نشان داد که از بین ۲۷۰ معلم تربیت بدنی ۱۶۵ نفر زن (۶۱/۱٪) و ۱۰۵ نفر مرد (۳۸/۹٪) بوده‌اند. ۷۳٪ درصد از آزمودنی‌ها دارای تحصیلات لیسانس بوده‌اند. همچنین درصد زیادی از معلمان (۷۶/۳٪) دارای وضعیت استخدامی رسمی بوده و معلمانی که در مقطع ابتدایی تدریس می‌کردند ۵۱/۱٪ درصد از آزمودنی‌ها را تشکیل می‌دادند. از طرفی اطلاعات موجود نشان می‌دهند که درصد زیادی از معلمان (۵۵/۹٪) بین سنین ۳۱ تا ۴۰ سال قرار داشتند، همچنین نیمی از آزمودنی‌ها (۵۱/۵٪) دارای سابقه شغلی ۱۶ تا ۳۰ سال بوده‌اند (جدول ۱-۴).

جدول ۴- ۱: ویژگی‌های جمعیت شناختی آزمودنی‌ها

درصد فراوانی	فراوانی	ویژگی‌های جمعیت شناختی	
۶۱/۱	۱۶۵	جنسیت	
		زن	
۳۸/۹	۱۰۵		
		مرد	
۱۸/۵	۵۰	سن	
		زیر ۳۰ سال	
		۳۱ تا ۴۰ سال	
۵۵/۹	۱۵۱		
		۴۱ تا ۵۰ سال	
۲۵/۶	۶۹		
		کمتر از ۵ سال	
۲۳	۶۲	سابقه شغلی	
		۶ تا ۱۰ سال	
۷	۱۹		
		۱۱ تا ۱۵ سال	
۱۸/۵	۵۰		
		۱۶ تا ۲۰ سال	
۲۳/۷	۶۴		
		۲۱ تا ۲۵ سال	
۲۲/۲	۶۰		
		۲۶ تا ۳۰ سال	
۵/۶	۱۵		
		فوق دیپلم	
۴/۱	۱۱	تحصیلات	
		لیسانس	
۷۳/۰	۱۹۷		
		فوق لیسانس و بالاتر	
۲۳/۰	۶۲		
		حق التدریس	
۰/۷	۲	وضعیت استخدامی	
		قراردادی	
۰/۷	۲		
		پیمانی	
۲۲/۲	۶۰		
		رسمی	
۷۶/۳	۲۰۶		
		مقطع تدریس	
۵۱/۱	۱۳۸		
		ابتدایی	
۴۸/۹	۱۳۲		
		متوسطه	

### ۳-۴ توزیع نمرات متغیرهای تحقیق

پیش از تجزیه و تحلیل اطلاعات و آزمون فرضیه‌های تحقیق از ضریب چولگی و کشیدگی برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که توزیع تمام متغیرهای پژوهش نرمال می‌-

باشد. زیرا وجود خطای استاندارد ضریب چولگی و کشیدگی در بازه‌ی ۲ و ۲- نشان‌دهنده برخورداری متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال است [۱۱۵]؛ لذا از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون جهت تجزیه و تحلیل متغیرهای تحقیق استفاده شد (جدول ۴-۲).

جدول ۴-۲: بررسی توزیع نمرات متغیرهای تحقیق با استفاده از ضریب چولگی و کشیدگی

مقادیر آماری				متغیر
کشیدگی	چولگی	انحراف معیار	میانگین	
۰/۸۸	۰/۶۶	۰/۲۸	۲/۵۹	فرسودگی شغلی
-۰/۱۹	-۰/۲۱	۰/۷۱	۳/۳۸	تقاضاهای شغلی
۰/۱۸	-۰/۶۵	۰/۷۷	۳/۸۵	کنترل شغلی
-۰/۱۹	-۰/۲۹	۰/۸۵	۳/۵۱	حمایت اجتماعی

#### ۴-۴ آزمون فرضیه‌های تحقیق

##### ۴-۴-۱ آزمون فرضیه اول

فرض صفر ( $H_0$ ): بین تقاضاهای شغلی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی ارتباط معناداری وجود ندارد.

همانطور که ملاحظه می‌شود، براساس آزمون همبستگی پیرسون، ضرایب همبستگی محاسبه شده بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی و فرسودگی عاطفی در سطح ( $P < 0/05$  و  $P < 0/01$ ) معنادار است. اما ارتباط مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی با تقاضاهای شغلی معنادار نبود. براین اساس، فرض صفر در

مورد ارتباط تقاضاهای شغلی با مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی تأیید می‌شود، اما در مورد ارتباط تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی و فرسودگی عاطفی رد می‌شود (جدول ۳-۴).

جدول ۳-۴: ارتباط تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن

آماره آزمون	فرسودگی شغلی	فرسودگی عاطفی	مسخ شخصیت	فقدان موفقیت فردی
ضریب همبستگی پیرسون	۰/۱۲	۰/۲۰	۰/۰۷	۰/۰۱
سطح معناداری (p)	۰/۰۴۳	۰/۰۰۱	۰/۲۰	۰/۸۳

\*\* در سطح  $P \leq 0/01$  معنادار است.

\* در سطح  $P \leq 0/05$  معنادار است.

#### ۴-۴-۲ آزمون فرضیه دوم

فرض صفر ( $H_0$ ): بین کنترل شغلی و فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی ارتباط معناداری وجود ندارد.

همانطور که در جدول (۴-۴) ملاحظه می‌شود، براساس آزمون همبستگی پیرسون، ضرایب همبستگی محاسبه شده بین کنترل شغلی و فرسودگی شغلی و ابعاد آن در سطح ( $P < 0/01$ ) معنادار است. این ضرایب از  $-0/26$  تا  $-0/52$  متغیر است. بنابراین فرض صفر رد می‌شود.

جدول ۴-۴: ارتباط کنترل شغلی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن

متغیر	فرسودگی شغلی	فرسودگی عاطفی	مسخ شخصیت	فقدان موفقیت فردی	
کنترل شغلی	ضریب همبستگی پیرسون	-۰/۵۲	-۰/۴۸	-۰/۲۶	-۰/۴۸
سطح معناداری (p)	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱

\*\* در سطح  $P \leq 0/01$  معنادار است.



#### ۴-۴-۳ آزمون فرضیه سوم

فرض صفر ( $H_0$ ): بین حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی ارتباط معناداری وجود ندارد.

با توجه به اطلاعات جدول (۴-۵) ارتباط معناداری بین حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی و ابعاد آنها وجود دارد؛ از این میان، بیشترین ضریب همبستگی ( $r = -0/45$ ) به ارتباط بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی اختصاص دارد و کمترین ضریب همبستگی ( $r = -0/27$ ) مربوط به ارتباط بین حمایت همکاران با مسخ شخصیت است. با توجه به این اطلاعات فرض صفر رد می‌شود (جدول ۴-۵).

جدول ۴-۵: ارتباط حمایت اجتماعی و ابعاد آن با فرسودگی شغلی

متغیر	آماره	حمایت اجتماعی	حمایت همکاران	حمایت مدیر مدرسه
فرسودگی شغلی	r	-0/45	-0/42	-0/41
	Sig.	0/001	0/001	0/001
فرسودگی عاطفی	r	-0/39	-0/37	-0/35
	Sig.	0/001	0/001	0/001
مسخ شخصیت	r	-0/32	-0/27	-0/32
	Sig.	0/001	0/001	0/001
فقدان موفقیت فردی	r	-0/40	-0/38	-0/35
	Sig.	0/001	0/001	0/001

\*\* در سطح  $P \leq 0/01$  معنادار است.

#### ۴-۴-۴ آزمون فرضیه چهارم

فرض صفر ( $H_0$ ): تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی پیش بینی کننده فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی نیستند.

قبل از استفاده از نتایج تحلیل رگرسیون، ناهمبسته بودن باقیمانده‌های خط رگرسیونی با استفاده از آزمون دوربین- واتسون<sup>۱</sup> بررسی شد و از آنجایی که مقدار این آماره برابر با  $1/68$  بود، ناهمبسته بودن باقیمانده‌های خط رگرسیون را نتیجه می‌گیریم زیرا اگر مقدار این آماره در حدود عدد ۲ باشد، بین باقیمانده‌ها مشکل خود همبستگی وجود نداشته و می‌توان استقلال باقیمانده‌ها را نتیجه گرفت. همچنین جهت بررسی عدم وجود هم‌خطی میان متغیرهای مستقل از شاخص VIF استفاده شد. میزان شاخص VIF  $1/01$  بدست آمد (مقادیر کوچکتر از ۱۰ برای VIF نشان‌دهنده عدم وجود هم‌خطی می‌باشد). براساس این شاخص‌ها مدل از کفایت لازم برخوردار است [۱۱۶]. بنابراین با توجه به اینکه این شروط زیربنایی تحلیل رگرسیون مورد تأیید است و با توجه به ضرایب متغیرهای پیش‌بینی کننده در آزمون که در جدول (۴-۶) قابل مشاهده است می‌توان معادله ذیل را برای رابطه بین فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی با تقاضاهای شغلی، حمایت اجتماعی و کنترل شغلی آنان بیان نمود:

$$(0/10)(\text{تقاضاهای شغلی}) + (-0/28)(\text{حمایت اجتماعی}) + (-0/38)(\text{کنترل شغلی}) + 3/26 = \text{فرسودگی شغلی}$$

---

1 . Durbin - Watson

جدول ۴-۶: نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام

متغیر ملاک	مدل	متغیرهای وارد شده به مدل رگرسیون	r	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> تعدیل شده	تغییرات R <sup>2</sup>	F	سطح معناداری (p)
فرسودگی شغلی	۱	کنترل شغلی	۰/۵۲	۰/۲۷	۰/۲۷	۰/۲۷	۱۰۰/۹۱	۰/۰۰۱
	۲	حمایت اجتماعی	۰/۵۷	۰/۳۳	۰/۳۲	۰/۰۵	۶۶/۳۱	۰/۰۰۱
	۳	تقاضاهای شغلی	۰/۵۸	۰/۳۴	۰/۳۳	۰/۰۱	۴۶/۲۳	۰/۰۰۱

\*\* در سطح  $P \leq 0/01$  معنادار است.

داده‌ها نشان می‌دهند که در گام اول، کنترل شغلی برای تبیین واریانس فرسودگی شغلی وارد مدل رگرسیون می‌شود و ۲۷٪ تغییرات فرسودگی شغلی را به تنهایی تبیین می‌کند. در گام دوم، متغیر حمایت اجتماعی به مدل وارد شده و میزان تبیین تغییرات فرسودگی شغلی را به ۳۲٪ ارتقاء داده است. در مرحله سوم، کنترل شغلی به مدل رگرسیون وارد شده و میزان همبستگی را به ۵۸٪ و ضریب تعیین را به ۳۴٪ ارتقاء داده است. بنابراین متغیرهای کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و تقاضاهای شغلی ۳۳٪ از تغییرات فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را تبیین می‌کنند و بنابراین این سه متغیر توان تبیین فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را دارا هستند. براین اساس فرض صفر رد می‌شود (جدول ۴-۶).

جدول ۴-۷: ضرایب متغیرهای معادله خط رگرسیون

آماره آزمون	مقدار ثابت رگرسیون (عرض از مبدأ)	کنترل شغلی	حمایت اجتماعی	تقاضاهای شغلی
B	۳/۲۶	-۰/۲۵	-۰/۱۷	۰/۰۷
( $\beta$ ) بتا	-	-۰/۳۸	-۰/۲۸	۰/۱۰
t	۱۷/۳۹	-۶/۸۳	-۵/۰۳	۲/۰۹
سطح معناداری (p)	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۳۷

# فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

## ۵-۱ مقدمه

در این فصل ابتدا و به طور اجمالی، به مرور طرح تحقیق، مبانی نظری و پیشینه آن پرداخته شده است. سپس نتایج و یافته‌های پژوهش مورد بحث و بررسی قرار گرفته است و در انتها پیشنهادهای کاربردی برای مدیران و مسئولان آموزشی و همچنین موضوعاتی برای مطالعات آینده ارائه گردیده است.

## ۵-۲ خلاصه تحقیق

معلمان نقش مهمی در ایجاد فضای آموزشی مؤثر، افزایش سطح یادگیری دانش‌آموزان و سلامت روانی و اجتماعی آنها دارند. با این حال، حرفه آموزش یک حرفه تنش‌زا و پر استرس محسوب شده و مدیریت پویایی کلاس درس دشوار است. تدریس به عنوان یک حرفه پر استرس به میزان زیادی گرفتار ترک شغل و یا تغییر شغل می‌شود که اغلب این عوامل به فرسودگی شغلی نسبت داده می‌شوند [۱۱۷]. فرسودگی شغلی اصطلاحی است که ابتدا جهت توصیف حالات روانی کارکنانی که دچار تخلیه انرژی جسمانی و روانی شده بودند ابداع شد. این پدیده معمولاً با کارکنان خدمات انسانی مانند معلمان، پرستاران، مددکاران اجتماعی، پزشکان و درمانگران در ارتباط است [۱۱۸]. فرسودگی شغلی از سه بعد اصلی شامل فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی تشکیل شده است. فرسودگی عاطفی مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی و به معنی از دست دادن منابع عاطفی فرد در کار خود می‌باشد که نشان‌دهنده بعد استرس فرسودگی شغلی معلمان است. مسخ شخصیت به معنی جدا شدن از دیگران بوده و نشان‌دهنده بعد اجتماعی فرسودگی شغلی معلمان است. کاهش موفقیت شخصی به معنی کاهش احساس شایستگی و بهره‌وری در محیط کار است و نشان‌دهنده افسردگی و ناتوانی در مقابله با تقاضاهای شغلی است [۱۱۹]. در حقیقت فرسودگی یک اصطلاح روانی است که درباره تجربه یک دوره طولانی خستگی و کاهش علاقه در محل کار استفاده می‌شود. این عارضه یک حالت فرسودگی عاطفی و جسمی ناشی از

استرس مفرط و طولانی مدت است و هنگامی رخ می‌دهد که فرد احساس ضعف نموده و قادر به پاسخگویی به خواسته‌های فراوان محیط شغلی خود و ادامه استرس نباشد. در این زمان فرد شروع به از دست دادن علاقه و انگیزه خود نسبت به کار می‌کند. این احساس موجب کاهش بهره‌وری شده، انرژی را تضعیف نموده و فرد را ناامید، ناتوان، بدبین و بی‌میل می‌سازد [۱۲]. یک معیار برای تشخیص فرسودگی شغلی معلمان کاهش مشخص در عملکرد شغلی آنها است که توسط دانش‌آموزان، دیگر معلمان و مدیران گزارش می‌شود. همچنین تمایل برای ترک و یا تغییر شغل و تأثیر منفی بر همکاران، دانش‌آموزان و مدرسه در بین بسیاری از معلمان مبتلا به فرسودگی شغلی مشاهده می‌شود [۱۲۰]. اما کیفیت رابطه بین معلمان و دانش‌آموزان یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های حرفه معلمی است که در پی ایجاد فرسودگی شغلی تا حدود زیادی آسیب‌پذیر است [۱۲۱]. از اینرو نشانه‌های فرسودگی شغلی در ابعاد سازمانی و شخصی حائز اهمیت می‌باشند. نشانه‌های سازمانی شامل افزایش غیبت، کاهش عملکرد، روابط و تعاملات بین فردی ضعیف با همکاران و در مورد معلمان با دانش‌آموزان است. در این سطح معلمانی که به فرسودگی شغلی مبتلا هستند دلسوزی کمتری نسبت به دانش‌آموزان نشان داده، تعهد کمتری به کار خود دارند، تحمل کمی برای بی‌نظمی‌های کلاس درس نشان داده و برای آماده‌سازی کلاس درس مؤثر و کارآمد نیستند [به نقل از منبع ۱۲۲]. علائم و نشانه‌های شخصی فرسودگی شغلی دربرگیرنده احساس بدبینی، تفکرات منفی، عدم انعطاف‌پذیری، عدم پیشرفت و فقدان تفکرات سازنده است [۱۱۹]. شوآب و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۸۶) برخی از منابع فرسودگی شغلی معلمان که مربوط به شرایط سازمانی (همچون عدم حمایت اداری، عدم حمایت مدیران و همکاران، ابهام نقش و عدم توانایی در رسیدن به اهداف شخصی در زندگی) و ویژگی‌های شخصی آنها (همچون سن؛ به عنوان مثال معلمان جوان‌تر بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی هستند) می‌باشد را نشان دادند [به نقل از منبع ۱۲۰]. با این حال پژوهش‌های زیادی نشان دادند

---

1 . Schwab et al

که عوامل موجود در محیط شغلی همچون فقدان آزادی در تصمیم‌گیری، حجم کاری زیاد و حمایت اجتماعی ضعیف نیز می‌تواند منجر به استرس‌های مزمن و در نتیجه فرسودگی شغلی شود [۱۰۴، ۱۰۶، ۱۰۲، ۹۴، ۸۲، ۷۵، ۱۸]. یکی از دیدگاه‌های تئوریک استرس شغلی که به صورت گسترده مورد مطالعه قرار گرفته است مدل تقاضا- کنترل شغلی نامیده می‌شود. دیدگاه اصلی این مدل این است که کنترل شغلی یا آزادی در تصمیم‌گیری منبع مهمی است که اثرات منفی استرس شغلی را محدود می‌سازد. از اینرو افزایش کنترل کارکنان از ایجاد فشار کاری در آنها جلوگیری می‌کند. همچنین هنگامی که سطوح مقبول کنترل شغلی موجود باشد استرس شغلی بر سلامتی جسمی یا ذهنی کارکنان تأثیرگذار نخواهد بود. در دو دهه اخیر بررسی‌های متعددی در مورد این مدل انجام شده است اما نتایج تا حدودی متناقض هستند همچنین برخی از پژوهشگران این مدل را ساده‌انگارانه دانسته و مورد انتقاد قرار داده‌اند. برای مثال جانسون (۱۹۸۶) استدلال نمود که حمایت اجتماعی نیز همانند کنترل شغلی نقش مهمی در تعدیل نمودن ارتباط عوامل استرس‌زا (مانند تقاضاهای شغلی) و فشارهای شغلی دارد. بنابراین مدل تقاضا- کنترل شغلی با افزودن حمایت اجتماعی توسعه یافت. این مدل تجدید نظر یافته مدل تقاضا- کنترل- حمایت نامیده شد که در بررسی بیماری‌های جسمی همچون بیماری‌های قلبی- عروقی، شکایات جسمی و فشارهای روانی استفاده می‌شود [به نقل از منبع ۷۶]. بنابراین با توجه به مدل تقاضا- کنترل- حمایت جانسون و هال (۱۹۸۸) نامطلوب‌ترین محیط شغلی و به طور بالقوه، تنش‌زا محیطی است که با تقاضاهای شغلی بالا، کنترل شغلی پایین و حمایت اجتماعی ضعیف شناخته می‌شود [۲۶]. مطالعات نشان می‌دهد که میزان فرسودگی شغلی در بین معلمان تربیت بدنی بسیار بیشتر از دیگر مشاغل است؛ دشوار بودن وظایف شغلی (تقاضاهای شغلی) معلمان، کنترل شغلی پایین و استقلال کمی که آنها در شغل خود تجربه می‌کنند و حمایت کمی که به نظر می‌رسد از همکاران و مدیران خود دریافت می‌کنند همگی زمینه بروز فرسودگی شغلی را در بین آنها فراهم می‌کند [۱۸].

با توجه به وجود اطلاعات اندک درباره ارتباط مدل تقاضا- کنترل- حمایت با فرسودگی شغلی در کشور به ویژه در مورد معلمان تربیت بدنی و با توجه به تعامل موجود میان این سه متغیر محیط شغلی (تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی) در ایجاد فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی پرداختن به ارتباط بین این سه متغیر با فرسودگی شغلی در یک تحقیق واحد ضروری به نظر می‌رسید.

هدف از انجام این پژوهش، بررسی ارتباط بین تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد بود. مطالعه حاضر از نوع توصیفی- همبستگی و از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی است و جامعه آماری آن شامل کلیه معلمان تربیت بدنی شهر مشهد است. طبق آمار ارائه شده از سوی اداره کل آموزش و پرورش شهرستان مشهد، تعداد ۸۷۰ معلم تربیت بدنی در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ در این شهرستان مشغول به کار بودند که براساس جدول کرجسی و مورگان تعداد ۲۷۰ معلم تربیت بدنی به صورت تصادفی- طبقه ای به عنوان نمونه مورد ارزیابی قرار گرفتند. لازم به ذکر است که تعداد ۲۸۵ پرسشنامه در بین نمونه‌های تحقیق توزیع گردید که از این میان برخی از پرسشنامه ها به دلیل ناقص بودن و یا تکمیل نبودن از مطالعه حذف شد و در نهایت تعداد ۲۷۰ پرسشنامه در تجزیه تحلیل آماری مورد استفاده قرار گرفت.

ابزار این پژوهش شامل یک پرسشنامه اطلاعات جمعیت‌شناختی (شامل ۶ سؤال) و چهار پرسشنامه شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی (شامل ۲۲ سؤال)، پرسشنامه حمایت اجتماعی مدیر و همکاران (شامل ۱۲ سؤال)، پرسشنامه تقاضاهای شغلی (شامل ۵ سؤال) و پرسشنامه کنترل شغلی (شامل ۶ سؤال) بود. جهت ارزیابی فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش که توسط اکبری و همکاران (۱۳۹۰) اعتباریابی شده است استفاده شد. این پرسشنامه در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) طراحی شده است. این پرسشنامه دارای سه بعد فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت (تهی شدن از شخصیت) و احساس کاهش موفقیت فردی است. همچنین برای



ارزیابی تقاضاهای شغلی معلمان تربیت بدنی از پرسشنامه تقاضاهای شغلی بروورز و همکاران (۲۰۱۱) استفاده شد. این پرسشنامه مشتمل بر ۶ سؤال است و در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) طراحی گردیده است. جهت سنجش کنترل شغلی از پرسشنامه کنترل شغلی بروورز و همکاران (۲۰۱۱) استفاده شد. این پرسشنامه نیز در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (خیلی کم) تا ۵ (خیلی زیاد) تنظیم شد. حمایت اجتماعی مدیر و همکاران نیز با استفاده از پرسشنامه حمایت اجتماعی بروورز و همکاران (۲۰۱۱) در مقیاس ۵ ارزشی لیکرت در پیوستاری از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) مورد ارزیابی قرار گرفت. تمامی پرسشنامه‌ها برای تأیید روایی صوری و محتوایی در اختیار ۱۰ نفر از صاحب‌نظران، اداره کل آموزش و پرورش شهرستان مشهد و معلمان تربیت بدنی قرار گرفت تا نظرات خود را در مورد چگونگی نگارش سؤالات، مفهوم بودن سؤالات، محتوای پرسشنامه‌ها، ارتباط سؤالات با گزینه‌ها و هماهنگی سؤالات با اهداف تحقیق اعلام نمایند؛ پس از بررسی و لحاظ کردن نظرات و پیشنهادات، پرسشنامه نهایی تنظیم و تأیید شد و در اختیار نمونه آماری تحقیق قرار گرفت. جهت تعیین پایایی پرسشنامه‌های تحقیق، در یک مطالعه راهنما تعداد ۳۰ پرسشنامه در بین معلمان تربیت بدنی شهرستان مشهد توزیع گردید که در نهایت میزان پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی، تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی به ترتیب برابر با ۰/۶۳، ۰/۶۴، ۰/۶۱ و ۰/۹۱ محاسبه گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، اطلاعات حاصل با استفاده از نرم افزار spss نسخه ۱۸ و آزمون‌های آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق نشان داد بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد اما از بین ابعاد فرسودگی شغلی تنها بعد فرسودگی عاطفی ارتباط معناداری با تقاضاهای شغلی نشان داد. همچنین بین کنترل شغلی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن ارتباط معناداری وجود داشت. بین حمایت مدیر و همچنین حمایت همکار با فرسودگی شغلی و ابعاد آن نیز ارتباط

معناداری مشاهده شد. آخرین یافته این پژوهش نشان داد که متغیرهای مدل تقاضا- کنترل- حمایت از لحاظ آماری پیش بینی کننده فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی هستند.

### ۳-۵ بحث و بررسی

تجزیه تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد که بین تقاضاهای شغلی و فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. این یافته تأییدکننده نتایج تحقیقات سرل و همکاران<sup>۱</sup> (۱۹۹۹)، فرنٹ و همکاران (۲۰۰۴)، شافلی و باکر (۲۰۰۴)، باکر و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) و بروورز و همکاران (۲۰۱۱) است. در بین ابعاد فرسودگی شغلی تنها فرسودگی عاطفی با تقاضاهای شغلی ارتباط معناداری داشت. این یافته با یافته‌های تحقیق هال و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۰) همخوانی دارد [۱۲۳]. اما در تحقیق بروورز و همکاران (۲۰۱۱) بین تمام ابعاد فرسودگی شغلی با تقاضاهای شغلی ارتباط معناداری وجود داشت. هرچند نمونه‌های تحقیق آنها نیز معلمان تربیت بدنی بودند اما ممکن است دلیل این ناهمخوانی مربوط به شرایط اجتماعی و فرهنگی متفاوت حاکم بر معلمان تربیت بدنی در دو کشور باشد. همچنین لازم به ذکر است که در مطالعه آنان باورهای خودکارآمدی مربوط به توانایی معلمان در برآوردن تقاضاهای محیط شغلی به عنوان عاملی تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده بود. از طرفی با توجه به اینکه بیش از نیمی از نمونه‌های تحقیق حاضر (۶۱/۱٪) را زنان تشکیل می‌دادند دور از ذهن نخواهد بود اگر بگوییم تقاضاهای شغلی زیاد در بین زنان بیشتر از هر چیز موجب ایجاد واکنش‌های خستگی و فرسودگی عاطفی خواهد شد. همانطور که موکوندان و خنده رو<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که معلمان زن نمرات بالاتری در فرسودگی عاطفی نشان دادند [۱۲۴]. در حقیقت می‌توان گفت تقاضاهای زیاد موجب

---

1 . Searle et al

2 . Bakker te al

3 . Hall et al

4 . Mukundan & Khandehroo

خستگی شده و با احساس فرسودگی همراه است. همچنین براساس نتایج به دست آمده در تحقیق حاضر می‌توان گفت تقاضاهای زیاد تأثیر مستقیمی بر احساس خستگی و فرسودگی داشته و از طریق این ارتباط تأثیر غیرمستقیمی بر مسخ شخصیت و احساس کاهش موفقیت فردی دارد. تقاضاهای شغلی زیاد در محیط شغلی همچون حجم کاری زیاد، تقاضاهای عاطفی فراوان (به خصوص در مورد معلمان) و محدودیت زمان انجام وظایف شغلی همگی موجب ایجاد احساس خستگی و فرسودگی شده و در واقع خستگی و دلسردی نسبت به تدریس اولین مرحله فرسودگی شغلی معلمان است که در مراحل بعد با بدبینی و از دست دادن اعتماد به نفس در انجام وظایف شغلی همراه است. آنچه که مدیران و مسئولان آموزشی باید در نظر داشته باشند، همخوانی تقاضاهای شغلی و امکانات در دسترس معلمان تربیت بدنی است؛ زیرا عدم تطابق بین تقاضاهای شغلی و امکانات و تسهیلات در دسترس که موجب برآوردن و به انجام رساندن وظایف شغلی معلمان تربیت بدنی می‌شود قطعاً موجب ابتلای آنان به فرسودگی شغلی خواهد شد. بنابراین براساس یافته‌های مطالعه حاضر می‌توان اظهار نمود که مدیران سازمان‌های آموزشی برای مقابله با احساس خستگی، فقدان انگیزه و کاهش توانایی آموزشی معلمان تربیت بدنی که می‌تواند موجب کاهش کیفیت آموزشی شود باید به شناسایی و تعدیل تقاضاهای شغلی آنان توجه ویژه‌ای داشته باشند.

تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش نشان داد بین کنترل شغلی و فرسودگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات سرل و همکاران (۱۹۹۹)، دجونگ و همکاران (۲۰۰۰)، سالانوا و همکاران (۲۰۰۲)، ون پرن و هاگدورن (۲۰۰۳) و سن و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) همخوانی دارد، اما با یافته‌های پژوهش جانسن و همکاران (۲۰۰۱) همخوانی ندارد. شاید دلیل این اختلاف در جامعه آماری این پژوهش با پژوهش دیگر باشد؛ زیرا مطالعه آنها بر روی کارگران ساختمانی انجام شده بود، اما در مورد

---

1 . Sanne et al

معلمان می‌توان گفت کاهش کنترل شغلی (استقلال شغلی پایین) با افزایش سطوح استرس و در نهایت فرسودگی شغلی همراه است [۵۵]. همچنین فقدان اختیار در تصمیم‌گیری‌ها و فقدان کنترل شغلی با تجربه احساسات نامطلوب استرس شغلی مرتبط می‌باشد [۱۲۵]. باید تأکید نمود که نیاز به استقلال برای معلمان یک نیاز اساسی است و به جرأت می‌توان گفت افزایش کیفیت زندگی کاری معلمان در گرو افزایش کنترل و استقلال شغلی آنها و انتخاب روش‌های انجام کار خویش و داشتن آزادی و کنترل بر برنامه‌های کاری است.

یافته‌ها نشان داد که ارتباط بین کنترل شغلی و تمام ابعاد فرسودگی شغلی معنادار است. میزان همبستگی و ارتباط بین کنترل شغلی و فرسودگی عاطفی ( $r = -0/48$ ) همچنین کنترل شغلی و فقدان موفقیت فردی ( $r = -0/48$ ) در سطح نسبتاً بالایی قرار داشت. این رابطه نشان‌دهنده ارتباط معکوس موجود بین قدرت تصمیم‌گیری معلمان در وظایف شغلی خود و احساس خستگی و فقدان انرژی است. همچنین می‌توان گفت افزایش قدرت و اختیار معلمان در محیط شغلی می‌تواند موجبات افزایش اعتماد به نفس و اقتدار معلمان در آموزش را فراهم نماید. از اینرو مدیران آموزشی سازمان آموزش و پرورش به منظور کاهش احساسات نامطلوب فقدان انرژی و انگیزه در بین معلمان بایستی استقلال بیشتری به معلمان تربیت بدنی اعطا نمایند.

بنابراین براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان اظهار نمود مدیران سازمان‌های آموزشی برای افزایش احساس موفقیت و کاهش بی‌انگیزگی در انجام وظایف شغلی و افزایش ارتباطات عاطفی بین معلمان و دانش‌آموزان که پایه‌ای اساسی جهت افزایش کیفیت آموزش فراهم می‌کند باید بیش از پیش به میزان آزادی در تصمیم‌گیری‌های شغلی و استقلال در آموزش معلمان تربیت بدنی توجه نمایند. زیرا تنها در این صورت است که می‌توان به رسالت آموزش و پرورش که تربیت انسان‌های شایسته است جامه عمل پوشاند.

یافته‌های پژوهش نشان داد ارتباط منفی و معناداری بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات دجونگ و شافلی (۱۹۹۸)، جانسن و همکاران (۲۰۰۱)، نارینگ و ون دروفلار (۲۰۰۸)، دای و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۸)، جانستون و همکاران (۲۰۱۳) و فرنٹ و همکاران (۲۰۱۳) همخوانی دارد. در واقع می‌توان گفت حمایت اجتماعی منبع مهمی در دستیابی به اهداف شغلی محسوب شده و اثرات تنش‌ها و فشارهای شغلی را از طریق ارتباطات سازنده با همکاران و مدیران در محیط شغلی کاهش می‌دهد.

نتایج تحقیق نشان داد بین حمایت همکاران با فرسودگی شغلی و ابعاد آن ارتباط معناداری وجود دارد. این یافته با نتایج به دست آمده در تحقیقات بروورز و همکاران (۲۰۰۱) و بروورز و همکاران (۲۰۱۱) همخوانی دارد. اما با نتایج تحقیق برایونز و همکاران (۲۰۱۰) همخوانی ندارد. شاید دلیل این ناهمخوانی مربوط به تفاوت در نمونه‌های تحقیق و تعداد آنها باشد. زیرا نمونه‌های مورد مطالعه آنان ۶۸ معلم مقطع متوسطه بود.

ارتباط موجود بین حمایت همکاران با هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی به ویژه همبستگی موجود بین این متغیر با فرسودگی عاطفی ( $r = -0/37$ ) و فقدان موفقیت فردی ( $r = -0/38$ ) نشان‌دهنده ارتباط بین حمایت‌های عاطفی ارائه شده از سوی همکاران به معلمان تربیت بدنی با احساس پیشرفت و موفقیت آنهاست همچنین این ارتباط نشان می‌دهد در صورت ارائه حمایت‌های عاطفی لازم از سوی همکاران به معلمان تربیت بدنی احساس خستگی و تحریک پذیری، فقدان انرژی، رضایت، انگیزه، و علاقه در آنها کاهش می‌یابد. از طرفی همبستگی و ارتباط معکوس بین حمایت همکاران و مسخ شخصیت ( $r = -0/27$ ) نشان دهنده وجود ارتباط بین حمایت‌های اجتماعی ارائه شده به معلمان از سوی همکاران آنها و فقدان بدبینی و احساس دوری و جدایی از دیگر معلمان می‌باشد.

---

1 . Dai et al

یافته‌های پژوهش در بخش بعدی نشان داد ارتباط معناداری بین حمایت مدیر با فرسودگی شغلی و ابعاد آن وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیقات بروورز و همکاران (۲۰۰۱) و بروورز و همکاران (۲۰۱۱) همخوانی دارد. اما با نتایج تحقیق برایونز و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) همخوانی ندارد. در واقع در مطالعه آنان ارتباط معناداری بین حمایت مدیر با موفقیت فردی وجود نداشت. اما در مطالعه حاضر بیشترین ارتباط ( $r = -0/35$ ) مربوط به رابطه حمایت مدیر با فقدان موفقیت فردی بود. احتمالاً دلیل این ناهمخوانی در نتایج، مربوط به تفاوت در متغیرهای مورد مطالعه و جامعه تحقیق باشد، زیرا در مطالعه آنان بررسی ارتباط عوامل روانی- اجتماعی بر رضایت شغلی مدنظر بوده و معلمان مقطع متوسطه مورد مطالعه قرار گرفته‌اند که تعداد نمونه تحقیق نیز ۶۸ نفر بوده است.

از آنجایی که در مطالعه حاضر، حدود نیمی از نمونه‌ها (۵۱/۱٪) دارای سابقه شغلی ۱۶ تا ۳۰ سال یعنی سابقه شغلی بالا بوده‌اند و بیش از نیمی از آنان (۸۱/۵٪) در رده سنی ۳۱ تا ۵۰ سال قرار داشته‌اند، می‌توان گفت احتمالاً معلمانی که در سنین بالا هستند و سابقه شغلی بیشتری دارند تمایل و نیاز بیشتری به جلب حمایت مدیران و همکاران خود داشته تا بتوانند از فشار و استرس کاری که در نتیجه مشکلات و درگیری‌های ذهنی روزمره در مدرسه ایجاد می‌شود کاسته و احساس بهتری در نتیجه روابط بین فردی با همکاران و مدیران داشته باشند. در واقع می‌توان گفت جلب حمایت همکاران و مدیران در محیط شغلی احساس اعتماد به نفس و عزت نفس را در آنان تقویت می‌نماید.

وجود ارتباط معکوس بین حمایت مدیر با فرسودگی عاطفی ( $r = -0/35$ ) و مسخ شخصیت ( $r = -0/32$ ) نیز نشان‌دهنده رابطه موجود بین تعاملات حمایتی با مدیر و احساس انرژی و انگیزه و مقابله با نگرش‌های منفی و بدبینانه است.

براساس یافته‌های این پژوهش می‌توان اظهار داشت که مدیران آموزشی برای افزایش احساس موفقیت و اعتماد به نفس معلمان تربیت بدنی و کاهش احساس بدبینی و نگرش‌های منفی که هم در مورد دانش آموزان و هم در مورد همکاران می‌تواند رخ دهد و افزایش سطوح انگیزه و رضایت معلمان در انجام وظایف شغلی باید سطوح تعاملات حمایتی با همکاران و مدیران را برای معلمان تربیت بدنی که به نظر می‌رسد به دلیل مکان تدریس خود حمایت‌های کمتری از مدیران و همکاران خود دریافت می‌کنند افزایش دهند. در این میان به نظر می‌رسد ارائه کمک و یاری از جانب مدیران و همکاران به معلمان تربیت بدنی با سابقه می‌تواند سطوح استرس کاری آنان را کاهش داده و از فرسودگی شغلی و کاهش کیفیت آموزش در بین آنان پیشگیری نماید.

در بخش نهایی نتایج تحقیق نشان داد که تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی توان تبیین و پیش بینی فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را دارا هستند. این یافته با نتایج تحقیق دای و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) منطبق می‌باشد. بنابراین می‌توان گفت مدل تقاضا، کنترل، حمایت که سه کیفیت اصلی محیط شغلی معلمان را دربرمی‌گیرد می‌تواند ابزاری مناسب جهت بررسی و تعیین مشکلات سلامتی معلمان تربیت بدنی باشد؛ به گونه‌ای که فرد از طریق اعمال قدرت و توانایی در تصمیم‌گیری‌های شغلی و کاهش حجم کاری از طریق زمانبندی مناسب وظایف در شغل و همچنین از طریق برقراری ارتباطات و تعاملات مناسب کاری و عاطفی با مدیران و دیگر همکاران در مدارس می‌تواند تا حدود زیادی از تنش‌های شغلی که در نهایت منجر به فرسودگی شغلی می‌شود کاسته و کیفیت آموزش و تدریس تا حدود زیادی افزایش یابد. در این پژوهش، لزوم توجه همزمان به ورزش قهرمانی و درس تربیت بدنی در مدارس و عدم حمایت مسئولان و کارشناسان تربیت بدنی نواحی با توجه به انتظارات، از سوی معلمان تربیت بدنی به عنوان عوامل تنش‌زای شغلی و زمینه‌ساز فرسودگی شغلی معرفی شد.

---

1 . Dai et al

بنابراین براساس یافته‌های این پژوهش در بخش نهایی می‌توان اظهار نمود که مدیران آموزشی با اصلاح فرآیند سازماندهی معلمان و با ارائه روش‌های کاهش تنش و اضطراب در قالب کلاس‌های ضمن خدمت و همچنین افزایش استقلال معلمان در فرآیند تصمیم‌گیری و آموزش و افزایش حمایت‌های کاری و عاطفی از معلمان تربیت بدنی احتمال ابتلای آنان به فرسودگی شغلی را کاهش دهند.

#### ۴-۵ پیشنهادها

در این بخش براساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای کاربردی برای مدیران و برنامه‌ریزان آموزشی به ویژه مسئولان سازمان آموزش و پرورش ارائه شده است. همچنین برای بررسی بیشتر و افزایش اطلاعات در حیطه فرسودگی شغلی معلمان به ویژه معلمان تربیت بدنی پیشنهادهایی برای مطالعات آینده مطرح گردیده است.

#### ۱-۴-۵ پیشنهادهای کاربردی

✓ وجود همبستگی بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی و یکی از ابعاد آن یعنی فرسودگی عاطفی نشان‌گر ارتباط این عوامل با یکدیگر است. با توجه به اینکه معلمان تربیت بدنی امروزه تقاضاهای شغلی زیادی را تجربه می‌کنند؛ لذا به مدیران آموزشی پیشنهاد می‌شود با کاهش انتظارات دانش‌آموزان، والدین و همکاران، کاهش در حجم کاری و زمانبندی مناسب وظایف شغلی و تناسب الزامات شغلی با اصول کارکنان زمینه‌ای برای کاهش احساس خستگی، تحریک پذیری و فقدان انرژی و در نهایت فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی فراهم نمایند. کاربرد برنامه (MBSR)<sup>۱</sup> می‌تواند روشی مقرون به صرفه و مناسب برای مبارزه با استرس و فرسودگی شغلی معلمان باشد. این برنامه یک دوره تمرینی ۱۰-۸ هفته‌ای است که در برگزیده جلسه‌ای

---

1 . MBSR (Mindfulness-Based Stress Reduction)



۲/۵ ساعته است و بر مهارت‌های آرام بودن و مراقبه در شرایط استرس‌زا تمرکز دارد [۱۲۷]

۱۲۶]. بنابراین، از آنجایی که تقاضاهای شغلی می‌تواند اثرات قابل توجهی بر سلامتی روانی معلمان داشته باشد این برنامه می‌تواند روشی مناسب برای مقابله با عوامل استرس‌زای شغلی به حساب آید.

✓ وجود همبستگی بین کنترل شغلی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن نشان‌گر ارتباط این عوامل با یکدیگر است؛ با توجه به اینکه عدم تصرف در تصمیم‌گیری و نداشتن فرصت برای انتخاب و تصمیم‌گیری با استفاده از توانایی‌های فردی برای تفکر و حل مشکلات در شغل می‌تواند موجب استرس و تنش‌های شغلی و در نهایت فرسودگی شغلی شود، لذا به مدیران آموزشی پیشنهاد می‌شود با افزایش قدرت تصمیم‌گیری معلمان تربیت بدنی در فرآیند آموزش موجبات کاهش ابتلای آنان به بدبینی، نارضایتی، احساس عدم پیشرفت و در نهایت فرسودگی شغلی را فراهم نمایند.

✓ با توجه به بالا بودن میزان همبستگی کنترل شغلی با فرسودگی عاطفی و فقدان موفقیت فردی پیشنهاد می‌شود مدیران و مسئولان آموزشی زمینه‌ای برای افزایش استقلال و قدرت شغلی معلمان تربیت بدنی فراهم نمایند تا احساس موفقیت شخصی و اعتماد به نفس را در آنان تقویت نمایند و از احساس دل‌سردی نسبت به تدریس و خستگی و فرسودگی در بین آنها جلوگیری نموده تا بدین وسیله کیفیت آموزش درس تربیت بدنی در مدارس افزایش یابد.

✓ با توجه به وجود همبستگی بین حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی و ابعاد آن به مدیران آموزشی و همچنین مدیران مدارس پیشنهاد می‌شود با افزایش رفتارهای حمایتی خود از معلمان تربیت بدنی و درس تربیت بدنی در مدارس سطح سلامت روانی آنان را حفظ نمایند. با توجه به بالاتر بودن ارتباط حمایت اجتماعی با فقدان موفقیت فردی نیز به مسئولان و مدیران پیشنهاد

می‌شود با افزایش تعاملات حمایتی زمینه افزایش اعتماد به نفس و عزت نفس معلمان تربیت بدنی را فراهم نمایند.

✓ وجود همبستگی بین حمایت همکاران با فرسودگی شغلی و هر سه بعد آن نشان می‌دهد این عوامل با یکدیگر ارتباط دارند. در این بین وجود همبستگی بیشتر بین حمایت همکاران با فقدان موفقیت فردی و فرسودگی عاطفی نشان می‌دهد وجود ارتباطات غیر رسمی بین معلمان تربیت بدنی با سایر معلمان احساس موفقیت و پیشرفت را در آنان تقویت نموده و موجبات کاهش احساس خستگی و فرسودگی عاطفی را در آنان ایجاد خواهد نمود. بنابراین پیشنهاد می‌شود مدیران آموزشی فضاهای آموزشی را به گونه‌ای طراحی نمایند که بیشترین تعاملات حمایتی از سوی سایر معلمان نسبت به معلمان تربیت بدنی و همچنین تعاملات غیر رسمی معلمان تربیت بدنی با یکدیگر فراهم شود.

✓ وجود همبستگی بین حمایت مدیران با فرسودگی شغلی و ابعاد آن نشان از ارتباط این عوامل با یکدیگر است. این ارتباطات نشان می‌دهد زمانی که مدیران حمایت‌های لازم را از معلمان تربیت بدنی فراهم نمایند ابتلای آنان به فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. در این مورد بیشترین میزان همبستگی مربوط به ارتباط حمایت مدیران با فقدان موفقیت فردی و فرسودگی عاطفی بود که با توجه به این رابطه به مدیران و مسئولان آموزشی و همچنین مدیران مدارس باید پیشنهاد نمود که با افزایش و عمیق‌تر نمودن ارتباطات و تعاملات حمایتی از معلمان تربیت بدنی و درس تربیت بدنی زمینه‌ای برای افزایش احساس پیشرفت و موفقیت در شغل و کاهش بی‌انگیزگی و نارضایتی نسبت به تدریس را در بین معلمان تربیت بدنی فراهم نمایند.

✓ با توجه به اینکه در این مطالعه هر سه متغیر تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی توان تبیین و پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را دارا بودند، به مدیران آموزشی و

مسئولان آموزش و پرورش پیشنهاد می‌شود به این متغیرها توجه ویژه‌ای داشته و زمینه تعدیل تقاضاهای شغلی و افزایش کنترل شغلی و حمایت اجتماعی را برای معلمان تربیت بدنی فراهم نمایند؛ این مهم میسر نخواهد بود مگر با کاربرد روش‌های مناسب همچون اهمیت دادن به درس تربیت بدنی در کنار سایر دروس، تغییر نگرش والدین و سایر معلمان نسبت به درس ورزش، رسیدگی به درس تربیت بدنی در مدارس توسط معلمان در ساعات مدرسه و ورزش قهرمانی در ساعات غیرمؤلف، تغییر نگرش جامعه به معلم تربیت بدنی و وظایف شغلی او در مدرسه، گنجاندن درس تربیت بدنی در کنار سایر دروس به عنوان یکی از عوامل تعیین‌کننده موفقیت های دانشگاهی و در نهایت حمایت مدیران مدارس از درس ورزش و فراهم نمودن تسهیلات، امکانات و فضاهای مناسب و لازم جهت آموزش مناسب آن.

#### ۵-۴-۲ پیشنهادهای پژوهشی

✓ با توجه به اینکه تقاضاهای شغلی در این مطالعه بیشتر تحت عنوان حجم کاری زیاد و محدودیت زمانی مطرح شده است ولی می‌تواند به تقاضاهای عاطفی و تقاضاهای جسمانی تقسیم‌بندی شود و همچنین در مورد کنترل شغلی با توجه به اینکه این متغیر می‌تواند به عنوان استقلال در تصمیم‌گیری‌های شغلی نیز شناسایی شود پیشنهاد می‌شود در یک مطالعه به بررسی ارتباط این عوامل با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی پرداخته شود.

✓ پیشنهاد می‌شود در مطالعه‌ای عوامل مؤثر بر کنترل شغلی معلمان تربیت بدنی مورد بررسی قرار گیرد.

✓ با توجه به اینکه این مطالعه تنها بر روی معلمان تربیت بدنی انجام شده است پیشنهاد می‌شود مدل تقاضا- کنترل- حمایت بر روی معلمان غیر تربیت بدنی نیز انجام شده و مقایسه‌ای بین نتایج به دست آمده صورت پذیرد.

✓ با توجه به متفاوت بودن امکانات و فضاهای آموزشی در سطح کشور پیشنهاد می‌شود ارتباط

عوامل یا فاکتورهای موجود در این تحقیق در نواحی دیگر نیز مورد بررسی قرار گیرد.

✓ با توجه به اینکه متغیرهای تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی تنها ۳۳٪ از

واریانس فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی را تبیین نموده‌اند پیشنهاد می‌گردد فاکتورهای

تأثیرگذار دیگر جهت تبیین واریانس باقی مانده مورد مطالعه قرار گیرد.



منابع و مأخذ

[۱]- جهابخش گنجہ س. عریضی سامانی ح ر. مولوی ح. و نوری ا، (۱۳۸۸) "رابطہ کنترل شغلی با سطح استرس و سلامت ذہن کارکنان شرکت پتروشیمی اصفہان" **مجله دانشکده پزشکی اصفہان**، سال بیست و ہفتم، شماره ۱۰۳، ص ۸۵۰-۸۴۰.

[2]- Thoits P. A. (1995) "Stress, coping and social support processes: Where are we? What next?" **Journal of Health and Social Behavior**, Vol 35, pp 53-79.

[3]- Blazer C. (2010) "Teacher Burnout" **Research Services. Office of Assessment, Research, and Data Analysis**, Vol. 1003, pp 1-22.

[4]- Hanson A. M. (2006) PhD. Thesis, "No Child Left Behind: High-Stakes Testing and Teacher Burnout in Urban Elementary Schools". University of Phoenix, Phoenix, AZ. ERIC Document Reproduction Service, No. ED493443.

[5]- Hutman S. Jaffe J. Segal R. Kemp G. and Dumke L.F. (2005) "Burnout: Signs, Symptoms and Prevention" **Child Development Resource Connection Peel, Mississauga, Ontario, Canada. Retrieved from <http://www.cdrcp.com/pdf/Burnout.pdf>**.

[6]- Potter B. (2005) "Symptoms of Burnout" **Retrieved from <http://www.docpotter.com/boclass-2bosymptoms.html>**.

[7]- Dworkin A. G. (2001) "Perspectives on Teacher Burnout and School Reform" **International Education Journal**, Vol. 2, No. 2, pp 69-78.

[8]- Żołnierczyk-Zreda D. (2005) "An Intervention to Reduce Work-Related Burnout in Teachers" **International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE)**, Vol. 11, No. 4, pp 423-430.

[9]- Maslach C. Schaufeli W.B. and Leiter M.P. (2001) "Job burnout" **Annu. Rev Psychol**, Vol. 52. 1, DOI: 10.1146/annurev.psych, pp 397-422.

[10]- Bakker A. B. Demerouti E. and Euwema M. C. (2005) "Job resources buffer the impact of job demands on burnout" **journal of occupational health Psychology**, Vol. 10, No. 2, pp 170-180.

[11]- Smylie M. A. (1999). Teacher stress in a time of reform, pp 59-84, In. "Understanding and preventing teacher burnout" A Sourcebook of International Research and Practice, Vandenberghe R. and Huberne M, Cambridge. Cambridge, UK: Cambridge University Press, IBSN-10: 0521028698, IBSN-13: 978-0521028691.

[12]- Gill A. K. and Kusum. A. (2013) "Study of Levels of Burnout among Secondary School Teachers" **An International Multidisciplinary Peer Reviewed E Journal**, Vol. I, Issue. VI, ISSN. 2278-120X, pp 402-411.

[13]- Hakanen J. J. Bakker A. B. and Schaufeli W. B. (2006) "Burnout and work engagement among teachers" **Journal of School Psychology**, 43, pp 495-513.

[14]- Cheek J. R. Bradley L. J. Parr G. and Lan W. (2003) "Using music therapy Ttechniques to treat teacher burnout" **Journal of Mental Health Counseling**, 25 (3), pp 204-213.

[15]- Evers W.J.G. Gerrichhauzen J. and Tomic W. (2000) "The Prevention and mending of Burnout Among Secondary School Teachers. Technical Report" **The Open University, Heerlen, The Netherlands. ERIC Document Reproduction Service**, No. ED439091, pp 1-47.

[16]- Bivona K.N. (2002) "Teacher Morale: The Impact of Teaching Experience, Workplace Conditions, and Workload" **ERIC Document Reproduction Service**, No. ED467760, pp 1-33.

[۱۷]- یوسفی ب. و مرادی خواه ش، (۱۳۹۰) "ارتباط بین عدم تعادل تلاش -پاداش با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی (تحلیل مسیر)" **پژوهش های فیزیولوژی و مدیریت در ورزش**، شماره ۷، ص ۶۷-۵۷.

[18]- Brouwers A. Tomic W. and 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**, www.ejop.org, Vol. 7, No. 1, pp 17-39.

[19]- Amimo C. A. (2012) "Are you experiencing teacher burnout? A synthesis of research reveals conventional prevention and spiritual healing" **Education Research Journal**, 2 (11), ISSN: 2026 – 6332, pp 338-344.

[20]- Colangelo T. M. (2004), Degree of Masters. Thesis, "Teacher Stress and Burnout and the Role of Physical Activity and Parent Involvement" Department of Psychology. Central Connecticut State University New Britain, Connecticut.

[21]- De Heus P. and Diekstra R. F. W. (1999) Do teachers burnout more easily? A comparison of teachers with other social professions on work stress and burnout symptoms,



pp. 269-284, In. **“Understanding and preventing teacher burnout”** A sourcebook on international research and practice, Vandenberghe R. and Huberne M, Cambridge. Cambridge, UK: Cambridge University Press, ISBN-10: 0521028698, ISBN-13: 978-0521028691.

[22]- Haberman M. (2004) “Teacher Burnout in Black and White” **Retrieved from [http://www.haberman foundation. org/Articles/PDF/Teacher Burnout in Black and White.pdf](http://www.habermanfoundation.org/Articles/PDF/Teacher%20Burnout%20in%20Black%20and%20White.pdf).**

[23]- Özkanal U. and Arikan N. (2010) “Investigation of Burnout Among Instructors Working at ESOGU Preparatory School” **Canadian Center of Science and Education English Language Teaching**, Vol. 3, No. 1, pp 166-172.

[24]- Schaufeli W. B. and Buunk B. P. (2003) “Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing”. **The handbook of work and health psychology**, Edited by M. J Schabracq, J. A. M Winnbst and C. L Cooper, pp 383- 425.

[25]- Johnson J. V. and Hall E. M. (1988) “Job strain, work place social support and cardiovascular disease: A cross sectional study of a random sample of the Swedish working population”. **American Journal of Public Health**, Vol. 78, No. 10, pp 1336-1342.

[26]- Janssen P. P. M. Bakker A. B. and De Jong A. (2001) “A Test and Refinement of the Demand–Control–Support Model in the Construction Industry” **International Journal of Stress Management**, Vol. 8, No. 4, pp 315-332.

[27]- Teri W. and Chris M. (2002) “Understanding and preventing teacher burnout” **ERIC Clearinghouse on Teaching and Teacher Education Washington DC. ED477726.**

[28]- Herioux J. (2012), Degree of Masters. Thesis, “Teacher burnout: A review of factors and administrative support strategies” Northern Michigan University.

[29]- Zhang Q. and Sapp D. A. (2008) “A Burning Issue in Teaching: The Impact of Perceived Teacher Burnout and Nonverbal Immediacy on Student Motivation and Affective Learning” **Journal of Communication Studies**, 1(2), pp 152-168.

[30]- Landeche P. (2009), Degree of Masters. Thesis, “The correlation between creativity and burnout in public school classroom teachers” The School of Social Work, Louisiana State University.

[31]- Adilogullari I. Ulucan H. and Senel E. (2014) "Analysis of the relationship between the emotional intelligence and professional burnout levels of teachers" **Educational Research and Reviews**, Vol. 9 (1), pp 1-8.

[32]- Mohamad Yusof A. R. Yeop Yunus N. K. and Mujahid Ghouri A. (2013) "Power Motivation, Burnout of Teacher and its Relationship with Student Satisfaction: An Empirical Study at Public Sector University" **International Journal of Independent Research and Studies – IJIRS**, Vol. 2, No. 1, pp 36-44.

[33]- Rudow B. (1999). Stress and burnout in the teaching profession: European studies, Issues, and research perspectives, pp. 38-58, In. "Understanding and preventing teacher burnout" A sourcebook on international research and practice, Vandenberghe R, Huberne M, Cambridge. Cambridge, UK: Cambridge University Press, IBSN-10: 0521028698, IBSN-13: 978-0521028691.

[34]- Bauer J. Stamm A. Virnich K. Wissing K. Muller U. Wirsching M. and Schaarschmidt U. (2006) "Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers" **Int Arch Occup Environ Health**, 79, pp 199-204.

[35]- Goddard R. and O'Brien P. (2004) "Are Beginning Teachers With a Second Degree at a Higher Risk or Early Career Burnout?" **Australian Journal of Teacher Education**, 29(1), pp 31-40.

[36]- Durr A. J. (2008), PhD. Thesis, "Identifying teacher capacities that may buffer against teacher burnout" College of Education and Human Ecology, The Ohio State University.

[37]- Mukundan J. and Ahour T. (2011) "Burnout Among Female Teachers In Malaysia" **Journal of International Education Research – Third Quarter**, Vol 7, Number 3, pp 25-38.

[۳۸]- اسدی ح. و شعبانی مقدم ک، (۱۳۹۲) "مدیریت اوقات فراغت و ورزشهای همگانی" چاپ

اول، انتشارات دانشگاه تهران، ص ۱۹۸.

[39]- Hein V. Ries F. Pires F. Caune A. Emeljanovas A. Ekler J. H. and Valantiniene I. (2012) "The relationship between teaching styles and motivation to teach among physical education teachers" **Journal of Sports Science and Medicine**, 11, pp 123-130.

[40]- Kumar R. and Singh R. (2006), PhD. Thesis, "Job stress, job satisfaction and adjustment among physical education teachers of Haryana schools" Faculty of Education and Information sciences, Punjabi University.

[41]- Kanno H. and Koeske G. F. (2010)" MSW students' satisfaction with their field placement: The role of preparedness and supervision quality". **Journal of Social Work Education**, 46(1), 23-38.

[۴۲]- قدسی ع م. افشارکهن ج. و میهمی ح، (۱۳۹۰) "مطالعه رابطه بین عوامل اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان قروه" **مسائل اجتماعی ایران**، سال دوم، شماره ۲، ص ۱۵۷-۱۲۹.

[43]- Aida R Ibrahim R. Z. (2013) "Application of karasek's model on job satisfaction of Malaysian workers" **International Journal of Arts and Commerce**, Vol 2, No 1, ISSN. 1929-7106, pp 149-162.

[44]- Brouwers A. Evers W. J. G. and Tomic W. (2001) "Self-efficacy in eliciting social support and burnout among secondary school teachers" **Journal of Applied Social Psychology**, 31, 7, pp 1474-1491.

[۴۵]- ثابتی راد م، (۱۳۹۲) پایان نامه ارشد: "بررسی ارتباط بین هوش معنوی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی (مطالعه موردی در استان سمنان)"، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه شاهرود.

[۴۶]- پرداختچی م ح. احمدی غ. و آرزومندی ف، (۱۳۸۸) "بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان" **فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی**، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۳، ص ۵۰ - ۲۵.

[47]- Galanakis M. Moraitou M. Garivaldis F. J. and Stalikas A. (2009) "Factorial Structure and Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory (MBI) in Greek Midwives" **Europe's Journal of Psychology**, Vol. 5, No. 4, pp 52-70.

[48]- Maslach C. and Jackson S. E. (1981) "The measurement of experienced burnout" **Journal of Occupational Behaviour**, Vol. 2, pp 99-113.

[49]- Brouwers A. and Tomic W. (2000) "A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management" **Teaching and Teacher Education**, Vol. 16, pp 239-253.

[۵۰]- جلالی فراهانی م. سجادی س ن. علیدوست قهفرخی ا. و اسلامی ی، (۱۳۹۰) "ارتباط بین ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی معلمان مرد تربیت بدنی شهر زنجان" پژوهش های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، سال اول، شماره ۱، ص ۴۸ - ۳۷.

[51]- Skaalvik E. M. and Skaalvik S. (2010) "Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations" **Teaching and Teacher Education**, Vol. 26, pp 1059-1069.

[۵۲]- شعبانی بهار غ. و کونانی م ز، (۱۳۹۱) "رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت عمومی معلمان تربیت بدنی استان لرستان" پژوهشهای مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، سال دوم، شماره ۳، ص ۹۱ - ۷۷.

[53]- Schaufeli W. B. and Salanova M. (2007) "Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs" **Anxiety, Stress, and Coping**, 20 (2), pp 177-196.

[54]- Kilgallon P. (2006), PhD. Thesis, "The Sustainment of Early Childhood eachers in the Classroom" School of Education, Edith Cowan University.

[55]- Pearson L. C. and Moomaw W. (2005) "The Relationship between Teacher Autonomy and Stress, Work Satisfaction, Empowerment, and Professionalism" **Educational Research Quarterly**, Vol. 29, Issue. 1, pp 38-54.

[56]- Fernet C. Austin S. Trepanier S. and Dussault M. (2013) "How do job characteristics contribute to burnout? Exploring the distinct mediating roles of perceived autonomy, competence, and relatedness" **European Journal of Work and Organizational Psychology**, Vol. 22, No. 2, pp 123-137.

[۵۷]- سیدعباس زاده م م. و سید قراعینی خ، (۱۳۸۸) "بررسی رابطه بین سبکهای رهبری مدیران و فرسودگی شغلی دبیران دبیرستانهای ارومیه در سال تحصیلی ۸۶-۸۵" فصلنامه تعلیم و تربیت، دوره جدید، شماره ۹۷، ص ۱۳۲ - ۱۰۹.

[۵۸]- قدیمی مقدم م.م. و حسینی طباطبایی ف، (۱۳۸۵) "شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی" پژوهش های روانشناختی، دوره ۹، شماره ۱ و ۲، ص ۷۳-۵۶.

[59]- Sharma R. R. (2007) "Indian Model of Executive Burnout" **VIKALPA**, Vol. 32, No. 2, pp 23-38.

[60]- Gil-Monte P. R. Peiro J. M. and Valcarcel P. (1998) "A model of burnout process development: An alternative from appraisal models of stress" **Comportamento Organizacional E Gestao**, Vol. 4, No. 1, pp 165-179.

[61]- Parker P. D. and Salmena-Aro K. (2011) "Developmental Processes in School Burnout: A Comparison of Major Developmental Models" **Learning and Individual Differences**, Vol. 21, Issue. 2, pp 1-6.

[62]- Farber B. A. (1998) "Tailoring Treatment Strategies for Different Types of Burnout" **ERIC Document Reproduction, Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Association**, ED 424 517CG, pp 1-24.

[۶۳]- قدیمی مقدم م.م. حسینی طباطبایی ف. و جمعه پور ا، (۱۳۸۴) "بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی" روانشناسی تحولی، ۵، ص ۱۲-۱.

[۶۴]- خوشبختی ج. کشتی دار م. و شمشیری ر، (۱۳۸۸) "رابطه هوش هیجانی و تحلیل رفتگی شغلی دبیران تربیت بدنی مقطع متوسطه مشهد" پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۲۳، ص ۹۰-۷۱.

[۶۵]- رضانی نژاد ر، پورسلطانی زرنندی ح. و حسینی نیا س ر، (۱۳۸۸) "ارتباط بین جو سازمانی مدارس و تحلیل رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی" مدیریت ورزشی، شماره ۱، ص ۲۳۵-۲۲۵.

[66]- Evers W. Tomic W. and Brouwers A. (2005) "Constructive thinking and burnout among secondary school teachers" **Social psychology of education**, 8, pp 425-439.

[67]- Pillay H. Goddard R. and Wilss L. (2005) "Well-being, burnout and competence: implications for teachers" **Australian Journal of Teacher Education**, Vol. 30, No. 2, pp 22-33.

- [68]- Bagceci B. and Hamamci Z. (2012) “An Investigation into the Relationship between Burnout and Coping Strategies among Teachers in Turkey” **International Journal of Humanities and Social Science**, Vol. 2 No. 12, pp 67-72.
- [69]- Brudnik M. (2012) “Professional burnout in female and male physical education teachers—a four-phase typological model” **Human Movement**, vol. 12 (2), pp 188 – 195.
- [70]- Fernet C. Guay F. Senécal C. and Austin S. (2012) “Predicting intraindividual changes in teacher burnout: The role of perceived school environment and motivational factors” **Teaching and Teacher Education**, 28, pp 514-525.
- [71]- Risambessy A. Swasto B. Thoyib A. and Astuti E. S. (2012) “The Influence of Transformational Leadership Style, Motivation, Burnout towards Job Satisfaction and Employee Performance” **Journal of Basic and Applied Scientific Research**, 2(9), pp 8833-8842.
- [72]- Bronskiy E. V. Kusmidenov M. E. and Lebedeva V. I. (2014) “Interrelation of professional burnout with social demographic features of teachers” **Life Science Journal**, 11(1s), pp 229-232.
- [73]- Hoseinpour Z. Shafiei M. and Kohandel M. (2014) “Relationship Between The Components of Job Burnout and Life Satisfaction of Physical Education Teachers in Islamshahr City” **International Journal of Sport Studies**, Available online at <http://www.ijssjournal.com>, 4 (3), pp 326-329.
- [74]- De Bruin G. P. and Taylor N. (2006) “The job demand-control model of job strain across gender” **SA Journal of Industrial Psychology**, 32 (1), pp 66-73.
- [75]- Fernet C. Guay F. and Senecal C. (2004) “Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout”. **Journal of Vocational Behavior**, 65, pp 39-56.
- [76]- Rodrigues I. Bravo M. J. Peiro J. M. and Schaufely W. (2001) “The demand-control-support model, locus of control and job dissatisfaction: a longitudinal study” **Work and stress**, Vol. 15, No. 2, pp 97-114.
- [77]- Hussain N. and Khalid K. (2011) “Impact of Karasek job demand control model on the job satisfaction of the employees of Nadra” **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, Vol. 3, No. 5, pp 566-594.

- [78]- Näring G. and Van Droffelaar A. (2007) “Incorporation of Emotional Labor in the Demand-Control-Support Model: The relation with Emotional Exhaustion and Personal Accomplishment in Nurses” **In N. Ashkanasy, C. Härtel and W. J. Zerbe (Eds.), Research on Emotion in Organizations**, vol 3, Functionality, Intentionality and Morality, Amsterdam etc.: Elsevier, pp 223- 238.
- [79]- Aida R. Ibrahim R. Z. and Ohtsuka K. (2012) “Review of the Job Demand-Control and Job Demand-Control-Support models: Elusive moderating predictor effects and cultural implications” **Southeast Asia Psychology Journal**, Vol 1, pp 10-21.
- [80]- Schaufeli W. B. and Bakker A. B. (2004) “Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study” **Journal of Organizational Behavior**, 25, pp 293–315.
- [81]- Shimizu M. Wada K. Wang G. Kawashima M. Yoshino Y. Sakaguchi H. Ohta H. Miyaoka H. and Aizawa Y. (2011) “Factors of working conditions and prolonged fatigue among teachers at public elementary and junior high schools” **Industrial Health**, 49, pp 434-442.
- [82]- Pisanti R. Gagliardi M. P. Razzino S. and Bertini M. (2003) “Occupational stress and wellness among Italian secondary school teachers” **Psychology and Health**, Vol. 18, No. 4, pp 523-536.
- [83]- De Lange A. H. Taris T. W. Kompier M. A. J. Houtman I. L. D. and Bongers P. M. (2004) “The relationships between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study” **WORK and STRESS**, Vol. 18, No. 2, pp 149-166.
- [84]- Fischer F. M. Oliveira D. C. Nagai R. Teixeira L. R. Júnior M. L. Latorre M. D. R. D. O. and Cooper S. P. (2005) “Job control, job demands, social support at work and health among adolescent workers” **Rev Saude Publica**, 39 (2), pp 245-253.
- [85]- Prieto L. L. Soria M. S. Martínez I. M. and Schaufeli W. (2008) “Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time” **Psicothema**, Vol. 20, No. 3, pp 354-360.
- [86]- Van Daalen G. Willemsen T. M. Sanders K. and van Veldhoven M. J. P. M. (2009) “Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing“ people

work”: the impact of job demands, job resources and family-to-work conflict “ **Int Arch Occup Environ Health**, 82, pp 291-303.

[87]- Näring G. Vlerick P. and Van de Ven B. (2012) “Emotion work and emotional exhaustion in teachers: the job and individual perspective “ **Educational Studies**, Vol. 38, No. 1, pp 63-72.

[۸۸]- ادیبی ز. گل پرور م. و مصاحبی م ر، (۱۳۹۰) "نقش تعدیل کننده کنترل شغلی در رابطه گرانباری، ابهام و تعارض نقش با پیامدهای رفتاری مثبت و منفی" دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال دوازدهم، شماره ۱ (پیاپی ۴۳)، ص ۶۵-۵۴.

[89]- Van Yperen N. W. and Hagedoorn M. (2003) “Do high job demand increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support “ **Academy of Management Journal**, Vol. 46, No. 3, pp 339-348.

[90]- Lourel M. Abdellaoui S. Chevaleyre S. Paltrier M. and Gana K. (2008) “Relationships Between Psychological Job Demands, Job Control and Burnout Among Firefighters“ **North American Journal of Psychology**, 10 (3), pp 489-496.

[۹۱]- عسگری پ. نادری ف. و هیکل کبرا، (۱۳۸۸) "رابطه ویژگی های شخصیتی و حمایت اجتماعی با رضایت شغلی معلمان زن شهر اهواز" زن و فرهنگ، ۱ (۱)، ص ۸۰-۶۹.

[92]- Hendrix W. H. Cantrell R. S. and Steel R. P. (1988) “Effect of social support on the stress-burnout relationship” **Journal of Business and Psychology**, Vol. 3, No.1, pp 67-73.

[93]- Albar Marín M. J. and García-Ramírez M. (2005) “Social support and emotional exhaustion among hospital nursing staff” **Eur. J. Psychiat**, Vol. 19, No. 2, pp 96-106.

[94]- Dai J. M. Collins S. Yu H. Z. and Fu H. (2008) “Combining job stress models in predicting burnout by hierarchical multiple regressions: A cross-sectional investigation in Shanghai” **JOEM**, Vol. 50, No. 7, pp 785-790.

[95]- Briones E. Taberero C. and Arenas A. (2010) “Job satisfaction of secondary school teachers: effect of demographic and psycho-social factors” **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, (**Journal of Applied Psychology and Organizational**), Vol. 26, No. 2, pp 115-122.



- [96]- Searle B. J. Bright J. E. H. and Bochner S. (1999) “Testing the 3-factor model of occupational stress: The impact of demand, control and social support on a mail sorting task” **WORK and STRESS**, Vol. 13, No. 3, pp 268-279.
- [97]- Rael E. G. S. Stansfeld S. A. Shipley M. Head J. Feeney A. and Marmot M. (1995) “Sickness absence in the Withehall II study, London: The role of social support and material problems” **Journal of Epidemiol and Community Health**, 49 (5), pp 474-81.
- [98]- Pomaki G. and Anagnostopoulou T. (2003) “A test and extension of the demand/control/social support model: Prediction of wellness/health outcomes in Greek teachers” **Psychology and Health**, Vol. 18, pp 537-550.
- [99]- Rasku A. and Kinnunen U. (2003) “Job Conditions and Wellness among Finnish Upper Secondary School Teachers” **Psychology and Health**, Vol. 18, Issue 4, pp 441- 456.
- [100]- Chambel M. J. and Curral L. (2005) “Stress in Academic Life: Work Characteristics as Predictors of Student Well-being and Performance” **Applied Psychology**, Vol. 54, Issue. 1, pp 135-147.
- [101]- Sanne B. Mykletun A. Dahl A. A. Moen B. E. and Tell G. S. (2005) “Testing the Job Demand–Control–Support model with anxiety and depression as outcomes: The Hordaland Health Study” **Occupational Medicine**, 55, pp 463-473.
- [102]- Janssen P. P. M. Schaufeli W. B. and Houkes I. (1999) “work-related and individual determinants of the three burnout dimensions” **WORK and STRESS**, Vol. 13 (1), pp 74-86.
- [103]- De Jonge J. Dollard M. F. Dormann C. Le Blanc P. M. and Houtman I. L. D. (2000) “The Demand-Control Model: Specific Demands, Specific Control, and Well-Defined Groups” **International Journal of Stress Management**, Vol. 7, No. 4, pp 269-287.
- [104]- Rafferty Y. Friend R. and Landsbergis P. A. (2001) “The association between job skill discretion, decision authority and burnout” **Work and stress**, Vol. 15, No. 1, pp 73-85.
- [105]- Salanova M. Peiro J. M. and Schaufeli W. B. (2002) “self efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model” **European Journal of Work and Organizational Psychology**, Vol. 11(1), pp 1-25.

[106]- Lindblom K. M. Linton S. J. Fedeli C. and Bryngelsson I-L. (2006) "Burnout in the Working Population: Relations to Psychosocial Work Factors" **International Journal of Behavioral Medicine**, Vol. 13, No. 1, pp 51-59.

[107]- Johnston C. S. de Bruin G. P. Györkös C. Geldenhuys M. Massoudi K. and Rossier J. (2013) "Sense of coherence and job characteristics in predicting burnout in a South African sample" **SA Journal of Industrial Psychology**, 39 (1), pp 1- 9.

[108]- Tang T. O. and Yeung A. S. (1999) "Hong Kong Teachers' Sources of Stress, Burnout, and Job Satisfaction" **Educational Resources Information Center (ERIC)**, ED429954.

[109]- Jennings P. A. and Greenberg M. T. (2009) "The Prosocial Classroom: Teacher Social and Emotional Competence in Relation to Student and Classroom Outcomes" **Review of Educational Research**, Vol. 79, No. 1, pp 491-525.

[110]- Moomaw W. E. (2005), PhD. Thesis, "Teacher-perceived autonomy: A construct validation of The teacher autonomy scale" College of Professional Studies, university of West Florida.

[۱۱۱]- اکبری ر. غفارثمر ر. کیانی غ. و اقتصادی ا، (۱۳۹۰) "اعتبارعاملی و ویژگیهای روانسنجی پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (نسخه فارسی)". **فصلنامه دانش و تندرستی**، دوره ۶، ۳، ص ۸- ۱.

[112]- Näring G. and Van Droffelaar A. (2007) "Incorporation of Emotional Labor in the Demand-Control-Support Model: The relation with Emotional Exhaustion and Personal Accomplishment in Nurses" **In N. Ashkanasy, C. Härtel and W. J. Zerbe (Eds.), Research on Emotion in Organizations**, vol3, Functionality, Intentionality and Morality, Amsterdam etc.: Elsevier, pp 223- 238.

[113]- De Jonge J. and Schaufeli W. B. (1998) "Job characteristics and employee well-being: a test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modeling" **Journal of Organizational Behavior**, Vol. 19, pp 387-407.

[114]- De Jonge J. Dormann D. Janssen P. P. M. Dollard M. F. Landeweerd J. A. and Nijhuis F. J. N. (2001) "Testing reciprocal relationships between job characteristics and psychological well-being: A cross-lagged structural equation model" **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 74, pp 29-46.

[۱۱۵]- حبیب پور ک. و صفری ر، (۱۳۹۰) "راهنمای جامع کاربرد spss در تحقیقات پیمایشی" چاپ چهارم، نشر لویه، ص ۹۴.

[116]- Kasim Erlynda. Y. (2014) “ Effect of financial distress in stock return to manufacturing company listed in indonesia stock exchange period 2009-2011, differences among the audited by big 4 and non-big 4” **5TH International Conference On Business and Economic Research (5TH Icerb 2014) Proceeding**, ISBN: 978-967-5705-13-7. Website: www.internationalconference.com.my, pp 924- 939.

[117]-Flook L. Goldberg S. B. Pinger L. Bonus K. and Davidson R. J. (2013) “Mindfulness for Teachers: A pilot study to assess effects on stress, burnout, and teaching efficacy” **International Mind, Brain, and Education Society and Blackwell Publishing, Inc**, Vol.7, No. 3, pp 182-195.

[118]- Byrne B. M. (1999). The Nomological Network of Teacher Burnout: A Literature Review and Empirically Validated Model, pp. 15-37, In. “**Understanding and preventing teacher burnout**” A sourcebook on international research and practice, Vandenberghe R. and Huberne M, Cambridge.Cambridge, UK: Cambridge University Press, IBSN-10: 0521028698, IBSN-13: 978-0521028691.

[119]- Principal P. and Chhabra U. (2012) “A Study of Burnout among Secondary School Teachers in Relation to Their Emotional Intelligence and Organizational Commitment” **International Journal of Computer Science and Communication Engineering**, Vol. 1, Issue. 2, pp 54-60.

[120]- Landeche P. (2009), degree of Master. Thesis, “The correlation between creativity and burnout in public school classroom teachers” Agricultural and Mechanical College, Louisiana State University.

[121]- Vandenberghe R. and Huberne M. (1999) “Understanding and preventing teacher burnout” **A sourcebook on international research and practice**, , Cambridge.Cambridge, UK: Cambridge University Press, IBSN-10: 0521028698, IBSN-13: 978-0521028691. Foreword, pp xv-xvi.

[122]- Leithwood K. A. Menzies T. Jantzi D. and Leithwood J. (1999). Teacher Burnout: A Critical Challenge for Leaders of Restructuring Schools, pp85-114, In. “**Understanding and preventing teacher burnout**” A sourcebook on international research and practice,

Vandenberghe R. and Huberne M, Cambridge.Cambridge, UK: Cambridge University Press, IBSN-10: 0521028698, IBSN-13: 978-0521028691.

[123]- Hall G. B. Dollard M. F. Tuckey M. R. Winefield A. H. and Thompson B. M. (2010) “Job demands, work–family conflict, and emotional exhaustion in police officers: A longitudinal test of competing theories” **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 83, pp 237-250.

[124]- Mukundan J. and Khandehroo K. (2009) “ Burnout in Relation to Gender, Educational Attainment, and Experience among Malaysian ELT Practitioners” **The Journal of Human Resource and Adult Learning**, Vol. 5, No. 2, pp 93-98.

[125]- Coetzee M. and De Villiers M. (2010) “Sources of job stress, work engagement and career orientations of employees in a South Africa financial institution” **Southern Africa Business Review**, Vol. 14, No. 1, pp 27-58.

[126]- Gold E. Smith A. Hopper I. Herne D. Tansey G. and Hulland C. (2010) “Mindfulness-Based Stress Reduction (MBSR) for Primary School Teachers” **J Child Fam Stud**, 19, DOI 10.1007/s10826-009-9344-0, pp184-189.

[127]- Grossman P. Niemann L. Schmidt S. and Walach H. (2004) “Mindfulness-based stress reduction and health benefits: A meta-analysis” **Journal of Psychosomatic Research**, 57, pp35-43.



پیوست ها

پیوست (الف): پرسشنامه های تحقیق

پاسخ دهنده ی گرامی

با سلام

بی تردید شناسایی عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی می تواند موجبات کاهش این عارضه را در بین آنها فراهم نماید و همچنین می توان اطمینان حاصل کرد که معلمان تربیت بدنی وظایف آموزشی و تربیتی خود را به درستی انجام خواهند داد. از این رو از شما عزیزان تقاضا می شود پرسش نامه ی ذیل را با دقت مطالعه نموده و آن را تکمیل نمایید، امید است بتوانیم با همکاری شما در بهبود شرایط شغلی معلمان تربیت بدنی گامی مؤثر برداریم.

با تقدیم احترام

اسعدی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی دانشگاه شاهرود

الف) اطلاعات فردی

۱. جنسیت

الف) زن

ب) مرد

۲. سن (به سال)

-----

۳. سابقه تدریس (به سال)

-----

۴. میزان تحصیلات

الف) فوق دیپلم

ب) لیسانس

ج) فوق لیسانس و بالاتر

۵. وضعیت استخدامی

الف) حق التدریس

ب) قراردادی

ج) پیمانی

د) رسمی

۶. مقطع تدریس

الف) ابتدایی

دوره اول

دوره دوم

ب) متوسطه

دوره اول

دوره دوم

## پرسشنامه فرسودگی شغلی

معلم گرامی نحوه ی پاسخ‌دهی شما به سؤالات پرسشنامه بر نتایج تحقیق تأثیر به سزایی دارد؛ از این رو از شما تقاضا می شود سؤالات را به دقت مطالعه نموده و سپس پاسخ دهید.						
ردیف	سؤال	خیلی کم				خیلی زیاد
		۱	۲	۳ متوسط	۴ زیاد	۵
۱	احساس می‌کنم از نظر روانی، تدریس توان و نیروی مرا گرفته است.					
۲	در پایان یک روز کاری احساس می‌کنم از زحمات من سوء استفاده شده است و همه انرژی‌ام تحلیل رفته است.					
۳	صبح روزی که باید به سر کار بروم از تصور اینکه دوباره به مدرسه می‌روم احساس خستگی و دلزدگی می‌کنم.					
۴	به آسانی می‌توانم احساسات دانش آموزانم را درک کنم.					
۵	احساس می‌کنم با برخی از دانش آموزان به صورت اشیائی فاقد شخصیت برخورد می‌کنم.					
۶	تمام روز را با دانش آموزان کار کردن واقعاً سخت و طاقت فرسا است.					
۷	به راحتی می‌توانم مشکلات دانش آموزانم را حل و فصل کنم.					
۸	احساس می‌کنم که شغلم مرا فرسوده کرده است.					
۹	احساس می‌کنم که از طریق شغلم بر زندگی دانش آموزان تأثیر مثبت می‌گذارم.					
۱۰	از وقتی معلم ورزش شده‌ام نسبت به دیگران بی تفاوت شده‌ام.					
۱۱	از این نگرانم که این شغل مرا نسبت به دیگران (دانش آموزان، همکاران یا والدین) بی‌عاطفه کند.					
۱۲	احساس می‌کنم سرشار از نیرو و انرژی هستم.					
۱۳	شغلم باعث شده است که احساس بی‌هودگی و پوچی کنم.					
۱۴	احساس می‌کنم که در کارم بیش از حد بر خودم سخت می‌گیرم.					
۱۵	واقعاً برایم مهم نیست که بر سر برخی از دانش آموزان چه می‌آید.					
۱۶	سر و کار داشتن با دانش آموزان سخت است و فشار روانی زیادی را به من وارد می‌کند.					
۱۷	به آسانی می‌توانم محیط آرامی برای دانش آموزانم فراهم کنم.					
۱۸	پس از کار با دانش آموزان احساس نشاط و شادمانی می‌کنم.					
۱۹	معلم ورزش بودن دستاوردهای مهم و با ارزشی برایم به همراه داشته است .					
۲۰	احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام.					
۲۱	با مشکلات عاطفی و روانی مربوط به شغلم برخوردی آرام و منطقی دارم.					
۲۲	احساس می‌کنم دانش آموزان برای برخی از مشکلاتشان مرا مقصر می‌دانند .					
۲۳	از نظر شما چه عوامل دیگری می‌تواند موجب فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شود؟ لطفاً بنویسید:					
	<hr style="border: 0; border-top: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: 0; border-top: 1px dotted black; margin-bottom: 5px;"/>					



پرسشنامه تقاضاهای شغلی

ردیف	سؤال	هرگز	به ندرت	گاهی اوقات	اکثر اوقات	همیشه
		۱	۲	۳	۴	۵
۱	زمانی پیش می آید که فکر می کنم سرعت مورد انتظار جهت انجام کارها بیش از حد سریع است.					
۲	زمانی پیش می آید که مجبورم به صورت همزمان وظایف متعددی را انجام دهم.					
۳	زمانی پیش می آید که فکر می کنم حجم کارهایی را که باید انجام دهم خیلی زیاد است.					
۴	فکر می کنم مجبورم بسیار سخت کار کنم.					
۵	احساس می کنم علاوه بر تدریس، مسئولیت های دشواری نیز دارم.					

پرسشنامه کنترل شغلی

ردیف	شغلم این فرصت را به من می دهد.....	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد
		۱	۲	۳	۴	۵
۱	اهداف کاری ام را خودم مشخص می کنم.					
۲	خودم در مورد فعالیت های آموزشی تصمیم گیری می کنم.					
۳	خودم ترتیب و اولویت کارها را تعیین می کنم.					
۴	شخصاً مشخص می کنم که چه فعالیت هایی را در کلاس باید انجام دهم.					
۵	روش انجام دادن کارهایم را خودم مشخص می کنم.					
۶	در نهایت ارزیابی کیفیت نتایج را خودم انجام می دهم.					

پرسشنامه حمایت اجتماعی

ردیف	سؤال	هرگز	به ندرت	گاهی اوقات	اکثر اوقات	همیشه
۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	همکارانم در بسیاری از امور از من پشتیبانی می کنند.					
۲	مدیر در انجام کارها مرا حمایت می کند.					
۳	همکارانم در بسیاری از امور مشورت‌های مفیدی به من می دهند.					
۴	مدیر در انجام کارها مرا دلگرم و امیدوار می کند.					
۵	همکارانم در انجام کارها مرا تشویق می کنند.					
۶	اگر مشکلی برای من پیش آید مدیر در حل آن به من کمک می کند.					
۷	اگر مشکلی برای من پیش آید همکارانم در حل آن به من کمک می کنند.					
۸	در انجام بسیاری از کارها از تشویق‌های مدیر برخوردار می شوم.					
۹	اگر مشکلی داشته باشم همکارانم کمک می کنند تا آن مشکل را حل کنم.					
۱۰	مدیر مشورت‌های مفیدی به من می دهد.					
۱۱	همکارانم در انجام کارها مرا دلگرم و امیدوار می کنند.					
۱۲	مدیرم به من کمک می کند تا مشکلاتم را حل کنم.					

پیوست (ب): مجوز توزیع پرسشنامه

شماره: ۸۳۹۷  
تاریخ: ۹۳/۲/۴  
پیوست: ۱

جمهوری اسلامی ایران  
وزارت آموزش و پرورش  
اداره کل آموزش و پرورش استان خراسان رضوی

بِسْمِ اللّٰهِ

مدیریت محترم آموزش و پرورش ناحیه ۱، ۴ و ۵

با سلام، با عنایت به نامه ۳۱۶۵-۹۲-۳ - ۹۲/۸/۱۴ دانشکده مهندسی و مدیریت دانشگاه صنعتی شاهرود و جلسه ۹۳/۱/۶ کمیسیون در باره اجرای تحقیق، توسط خانم مهناز اسعدی و همکار ایشان آقای امیر جعفری با عنوان (بررسی ارتباط بین انتظارات شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی معلمان تربیت بدنی شهرستان مشهد) خواهشمند است دستور فرمایید با نظر حراست محترم مدارس متوسطه معرفی و همکاری در زمینه اجرای تحقیق، مبذول گردد. ضمناً انتشار نتایج پژوهش منوط به تایید اداره کل آموزش و پرورش می باشد. همچنین در معرفی نامبردگان تفکیک جنسیتی لحاظ گردد.

مدیرکل آموزش و پرورش خراسان رضوی

آدرس: مشهد / خیابان امام خمینی (ره) / ایستگاه سراب / اداره کل آموزش و پرورش خراسان رضوی  
تلفن گویا: ۹-۶۱-۳۰۲۴۵-۵۱۱  
معاون پژوهش، برنامه ریزی و ارزیابی استان: ۰۲۲۲ ۲۱۰۰-۲۲۵-۰۱۹۵  
پست الکترونیک: icinfo@keo.ir Email: آدرس سایت: www.Razaviedu.ir یا www.azmoozeshvaparvareh.com

## **The relationship between job demands, job control and social support with burnout of physical education teachers in Mashhad city**

### **Abstract**

Several studies have shown that physical education teachers are at risk for burnout. Some of the underlie factors for this phenomenon, is related to their working environment that has been proposed in Karasek's model (1979). The aim of this study was to investigate the relationship between job demands, job control and social support with burnout of physical education teachers in Mashhad city. The method of this research was descriptive – correlation. For this purpose, 270 persons of the 870 physical education teachers evaluated as statistical sample. Information required by Burnout Inventory (Maslach, 1981) and job demands, job control and social support questionnaires (Brouwers et al, 2011) were collected. Due to normality of data distribution for data analysis was used the Pearson correlation test, Durbin- Watson test and stepwise regression analysis. The results showed that job demands, job control and social support is significantly associated with burnout. The job demands, was only associated with emotional exhaustion, but the three dimensions of burnout were significantly related to job control; the coefficients of the -0.26 to -0.48 was varied. The results also showed that there are a significant association between social support and burnout dimensions; the highest correlation coefficient was dedicated for the relationship between social support with personal accomplishment ( $r=-0.40$ ) and emotional exhaustion ( $r=-0.39$ ). The results showed that the variables of the model can explain the burnout of physical education teachers. Based on the research findings can be offered that educational managers provide a basis for increase job control and social support of physical education teachers. Also recommended to reduce the amount of physical education teachers' job demands to declined the burnout among them and enable them to carry out their teaching duties properly.

**Keywords:** Burnout, Job demands, Job control, Colleague support, Manager support.



**Shahrood University**

**Faculty of Physical Education**

**The relationship between job demands, job control and social support  
with burnout of physical education teachers in Mashhad city**

**Mahnaz Asadi**

**Supervisor:**

**Dr. Reza Andam**

**Advisor:**

**Dr. Rahimeh Mehdizadeh**

**September, 2014**