

نقش هوش هیجانی، سن و جنسیت در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران سیامک خدایی خیاوی^۱

چکیده

تحقیق با هدف نقش هوش هیجانی، سن و جنسیت در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران مدارس مناطق همجوار مشکین شهر اجرا گردید. روش تحقیق از نوع همبستگی بود و جامعه‌ی آماری، مشاوران مدارس منطقه مشکین شهر، لاهرود و رضی در استان اردبیل بود که از بین آنها تعداد ۶۰ نفر به صورت تصادفی طبقه‌ای با ملاحظه‌ی جدول نمونه‌گیری مورگان انتخاب شدند (مرد ۳۲ نفر و زن ۲۸ نفر). برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌ی فرسودگی ماسلاچ و برای گردآوری داده‌های هوش هیجانی از پرسشنامه‌ی هوش هیجانی شات استفاده شد. داده‌های به دست آمده با استفاده از روش رگرسیون چندمتغیری تحلیل شد و این نتایج به دست آمد: هوش هیجانی با ۹۵ درصد اطمینان، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند؛ سن تقویمی با ۹۹ درصد اطمینان، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند. جنسیت با ۹۵ درصد اطمینان در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران تأثیر معناداری ندارد. پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از فرسودگی شغلی مشاوران شرایط کاری آنان مورد بررسی و از مولفه‌های هوش هیجانی به عنوان عامل بازدارنده فرسودگی در قالب برنامه‌های مختلف آموزشی بهره‌برداری لازم به عمل آید.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، هوش هیجانی، مشاوران مدارس، سن تقویمی و جنسیت

۱. نویسنده‌ی رابط: دانشجوی دکتری رشته‌ی مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران (siamakhekh@gmail.com)

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۱۲/۱۶

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۳/۲۵

مقدمه

سازه‌ی فرسودگی شغلی اولین بار در یک مجموعه اشعاری منسوب به ویلیام شکسپیر به نام «سالک احساساتی»^۱ در سال ۱۵۹۹ مورد استفاده قرار گرفته است (کالکارنی^۲، ۲۰۰۶). بعدها در سال ۱۹۶۱ فردی به نام گرین^۳ در مورد یک مراجع آن را به کار برد. (شفیع آبادی، ۱۳۹۱) ولی در دهه‌ی ۱۹۷۰ روان‌پزشکی بریتانیایی به نام فرویدنبرگ به جوامع علمی آن را معرفی کرد (پولیکاندریوتی^۴، ۲۰۰۹؛ کلیم اوغلو و اوزجان^۵، ۲۰۰۶) فرسودگی در دهه ۱۹۷۰ به صورت واکنشی به فشارزاهای^۶ بین فردی در شغل توصیف گردید و در دهه‌ی ۱۹۸۰ بیشتر مورد توجه قرار گرفت. این سازه‌ی علمی در دل مطالعات مربوط به استرس ایجاد گردید در آن زمان، استرس به صورت یک مشکل همه گیر شده بود و به اندازه‌ای در زندگی و کار مردم حضور داشت و اثرات خود را به جای می گذاشت که سازمان بهداشت جهانی در سال ۱۹۹۵ آن را یک اپیدمی و نگرانی جهانی معرفی کرد. فرسودگی با استرس یکی نیست ولی اعتقاد بر این است که مواجهه مداوم و مستمر با عوامل و استرس‌زاهای شغلی و محرک‌های نوظهور تمدنی باعث ایجاد این حالت می‌شود مثلاً در مطالعه‌ای روی ۲۱۹ سرپرست و مدیر موسسه رفاه دولتی نتیجه‌گیری شده است که فرسودگی عاطفی و شخصیت‌زدایی (مسخ شخصیت) قویاً با استرس ارتباط دارد (مهرداد، ۱۳۸۹). آمده است که در اثر مبتلا شدن به این سندرم، فرد حس ارتباط با کار را از دست داده، همه چیز را بی اهمیت می‌داند (فرانسا و فراری^۷، ۲۰۱۲). این بیماری درد همین تجدید نظر طبقه بندی بین‌المللی بیماری‌ها (ICD10) با اصطلاح حالت فرسودگی ناشی از خستگی توصیف شده

1. The Passionate Pilgrim
2. Kulkarni
3. Green
4. Polikandrioty
5. Kalemoglo & Ozcan
6. Stressors
7. Franca & Ferrari

است (ویر و رینهارد^۱، ۲۰۰۰). بعد از مطرح شدن این واژه، تلاش‌های زیادی در توصیف آن صورت گرفت با این حال بهترین تعریفی که مقبولیت یافته و در نوشته‌ها رواج پیدا کرده است رویکرد چند بعدی^۲ است که «ماسلاچ»^۳ آن را ارائه کرده است. براساس نظر وی سندرم فرسودگی به وسیله سه بعد مشخص می‌گردد (پیندار، کوکر، وکیل و مراکینیو^۴، ۲۰۱۲؛ فرانس و فراری، ۲۰۱۲؛ پژوسکوویچ، لسیسن - توسوسکی، پریب و توسوسکی^۵، ۲۰۱۱؛ واک و استروم^۶، ۲۰۰۷؛ ویلاکازی^۷، ۲۰۰۵ و مهداد، ۱۳۸۹) خستگی عاطفی^۸، به معنی تهی شدن فرد از منابع عاطفی و هیجانی در هنگام برقراری ارتباط با مردم؛ مسخ شخصیت^۹ به معنی احساس خصمانه و نگرش بدبینانه، بی‌اعتنایی و بدگمانی به افرادی که دریافت‌کننده خدمات فرد هستند و کاهش رضایت شخصی^{۱۰} به معنی احساس کاهش یافته از توان شخصی، تمایل به ارزیابی و درک منفی خود به ویژه در ارتباط با کار است. راس و آلتایمر سه وجه فرسودگی را به شرح زیر معرفی می‌کنند (مهداد، ۱۳۸۹). فرسودگی جسمانی، زمانی رخ می‌دهد که ذخیره‌های انرژی فرد تمام می‌شود؛ فرسودگی عاطفی که بعد از خستگی جسمانی و در اثر تداوم آن اتفاق می‌افتد و فرسودگی روانی که در این حالت فرد نسبت به کار، مشتریان شرکت و یا ارباب رجوع و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می‌کند.

در حالت کلی، فرسودگی نتیجه‌ای از یک استرس مزمن و طولانی در محیط کار است که به طور مناسب مورد توجه قرار نگرفته و درمان نشده است و به وسیله خستگی، مسخ شخصیت و

1. Weber & Jackel-Reinhard
2. Multidimensional Perspective
3. Maslach
4. Pindar, Coker, Wakil & Morakinyo
5. Pejuskovic, Lecic-Tosevski, Priebe & Toskovic
6. Valk & Oostroom
7. Vilakazi
8. emotional exhaustion
9. depersonalization
10. reduce personal accomplishment

کاهش رضایت از کیفیت کار مشخص می‌شود. در ابتدا تصور می‌شد که این سندرم در مشاغلی یافت می‌شود که با مردم سرو کار دارند و عمدتاً به تعدادی مشاغل از جمله پزشکان، کارمندان مراکز بهداشتی، مددکاران اجتماعی، روان‌درمانگران، مشاوران و معلمان اشاره می‌شد، با این حال در سایر مشاغل هم دیده می‌شود. نتایج تحقیقاتی چند نشان می‌دهد که این فرسودگی به ویژه در مشاغلی مانند جراحی، آتش‌نشانی، پرستاری، خدمات اورژانس^۱ که با استرس بیشتر همراه است دیده می‌شود. در فرسودگی، خستگی فیزیکی، عاطفی و روانی ایجاد می‌شود که در ابتدا شناسایی آن سخت است؛ درگیری بیشتر به کار، خستگی و علاقه افراطی به آن پیش درآمد ابتلا به فرسودگی است (اوگرستا، روزاک و زورک^۲، ۲۰۰۸؛ لاورف و لوین^۳، ۲۰۰۶).

فرسودگی حالت روان‌شناختی را توصیف می‌کند که از راهبردهای ناکارآمد مقابله‌ای در برابر استرس ناشی می‌شود، این سندرم بعد از یک دوره تجربه استرسورهای شغلی هیجانی و به مرور ایجاد می‌شود و در زمینه‌های مختلف شغلی و کیفیت کاری فرد تاثیر می‌گذارد (پژوسکوویچ و همکاران، ۲۰۱۱). عامل دیگری که همراه با استرس در تشدید بیماری یا تسهیل شرایط ابتلا به فرسودگی شغلی تاثیرگذار است نداشتن کنترل بر شرایط کاری است و به این صورت توصیف می‌شود که اگر شغل فرد همراه با استرس بوده ولی فرد در مورد شرایط کاری آزادی و توان تصمیم‌گیری داشته باشد میزان ابتلا کمتر می‌شود. فقدان علاقه به کار، دلسردی از شغل، برخورد نامناسب با بیماران و مراجعینی که دریافت‌کننده خدمات هستند از ویژگی‌های دیگر این سندرم است (کلیم اوغلو و اوزجان، ۲۰۰۶). شرایط استرس‌زای دنیای متغیر کنونی و پیچیدگی‌های آن هم از عوامل مؤثر در ابتلا به این بیماری مطرح شده است و بر این اساس هر اندازه استرس شغلی و شرایط نامناسب محیط شغلی برای کارگر یا کارمند نامناسب باشد احتمال ابتلا به این سندرم بیشتر

-
1. emergency services
 2. Ogresta, Rusac & Zorec
 3. Lavrova & Levin

می‌شود. افسردگی و اضطراب مداوم، خستگی عاطفی، از دست دادن لذت زندگی، عدم رضایت از زندگی، احساس پوچی، بی‌هدف بودن، بی‌توجهی به اتفاقات روزمره، رضایت شغلی پایین هم از ویژگی‌های سندرم افسردگی و یا احتمالاً از شرایط تسهیل‌کننده آن می‌باشد، نگران‌کننده بودن این سندرم بدان دلیل بیشتر می‌شود که کوتاه مدت نبوده و تا پایان با انسان همراه می‌شود (لاورف و لوین، ۲۰۰۶).

خود سندرم فرسودگی می‌تواند باعث بروز و توسعه اختلالات دیگری هم بشود. افرادی که این مشکل را دارند نشانه‌های روان آسیب‌شناختی، روان تنی، تنی و نشانه‌های بدکارکردی اجتماعی از خود نشان می‌دهند. آنها ممکن است خستگی مزمن، بدکارکردی شناختی در حافظه و توجه، اختلال خواب به شکل ناتوانی در به خواب رفتن و زود بیدار شدن از خواب و یا افسردگی و احتمالاً سوء‌مصرف مواد مخدر داشته باشند (لاوروف و لوین، ۲۰۰۶).

عوامل فردی و موقعیتی در بروز و توسعه فرسودگی دخالت دارند، یعنی اینکه گاهی بعضی از مولفه‌های فردی از قبیل: نوع شخصیت و یا عوامل سازمانی یا موقعیتی، مانند پایین بودن میزان درآمد یا مشکلات ارتباطی در ظهور و بروز این سندرم دخالت دارد، تعدادی از عوامل به شکل زیر می‌باشد:

سن: افراد جوان بیش از افراد مسن در معرض سندرم قرار دارند، انتظار: داشتن انتظارات بالا از دیگران و به‌ویژه اطرافیان در ابتلا مهم است، درگیری به کار: میزان بالای غرق شدن در کار عامل تسهیل‌کننده است، اجبار: داشتن روحیه اجبار به کار سخت، احساس برتری: تلاش برتر نشان دادن خود. البته ناتوانی در گفتن نه، تلاش معطوف به پیشرفت بدون تکمیل کارهای قبلی، مشکلاتی در قبول مسئولیت، خود را قربانی کردن و ... از نشانه‌ها و شرایط تسهیل‌کننده ابتلا به این سندرم است. صفات شخصیتی از قبیل: روان رنجوری، الگوی رفتاری تیپ A، منبع کنترل بیرونی و بدبینی، باعث افزایش در میزان استرس و نهایتاً رشد فرسودگی شغلی می‌شود. آمده است که پزشکان با توجه به اینکه با استرس زیادی روبرو می‌شوند لذا آمادگی ابتلا در آنها بیشتر

است (پژوسکوویچ و همکاران، ۲۰۱۱). کولکارن (۲۰۰۶) گزارش کرده است که تقریباً ۳۰ تا ۵۰ درصد از نیروی کار در معرض شدید استرس و مسخ شخصیت قرار دارند. وی تغییرات سریع دنیای مدرن را در این میان مهم می‌داند. بر اساس گزارش ایشان میزان بروز فرسودگی در اروپاییان ۲۹ درصد بوده و در انگلستان ۳۸ درصد است؛ ۷۵ درصد از کارکنان آمریکا گفته‌اند که مشاغل آنها پر از استرس است؛ نهایتاً در گزارش آمده است که میزان شیوع فرسودگی در هندوستان ۲۳ تا ۳۰ درصد است.

مدل فرایندی برای تحلیل فرسودگی بر این اساس است که فرسودگی در طی مراحل مختلفی از یک فرایند، فرد را درگیر می‌سازد. این مراحل به ترتیب عبارتند از: بیش‌فعالی و یا درگیر شدن بیش از حد در کار؛ خستگی، کاهش فعالیت، واکنش عاطفی، شکستن یا از دست دادن کنترل، تخریب یا تجزیه شدن یا ایجاد احساس تحقیر^۲، واکنش‌های پسیکوتیک و نهایتاً ناامیدی و یاس (وبر و رینهارد، ۲۰۰۰).

فرانسا و فراری (۲۰۱۲) گزارش کرده‌اند که در بین پرستاران شاغل در بیمارستان‌های که تحصیلات پایین داشته و مجرد بودند به این سندرم مبتلا شده بودند.

پژوسکوویچ و همکاران (۲۰۱۱) بر اساس مطالعه تحقیقاتی خود میزان ابتلا به سندرم فرسودگی را با توجه به ابعاد فرسودگی در مشاغل پزشکی عمومی، روان پزشکی و جراحی گزارش کردند که بعد خستگی عاطفی در پزشکان عمومی و بعد مسخ شخصیت و کاهش کیفیت شخصی در جراحان بیشتر است، بعد مسخ شخصیت و کاهش کیفیت شخصی در بین افراد مورد مطالعه با مهارت مقابله‌ای فرار-اجتناب همبسته بود.

کلیم اوغلو و اوزجان (۲۰۰۶) در تحقیقی با هدف تشخیص میزان فرسودگی در کارکنان بهداشتی به تعداد ۸۰ نمونه از کارمندان سالم به این نتیجه دست یافتند که ۴۴/۷ درصد سطح بالایی

1. Break Down
2. Degradation

درخستگی عاطفی داشتند و ۳۲/۲ درصد در مسخ شخصیت و ۲۸ درصد در کاهش کیفیت شخصی نمرات بیشتری گرفته‌اند؛ ۱۳ نفر از افراد مورد مطالعه یعنی ۳۲/۵ درصد تحت استرس شدید بوده‌اند.

والاکازی (۲۰۰۵) در گزارش پژوهشی با نام فرسودگی شغلی در مشاغل آموزشی مستند کردند که بین درجه تحصیلی و خستگی عاطفی و هم‌چنین بین جنسیت و کاهش کارایی شخصی همبستگی مثبت معناداری وجود دارد و معلمان مرد احساس پائین کارایی شخصی دارند. در مجموع بین متغیرهای جمعیت شناختی چون: سن، جنس، وضعیت تاهل، سطح تحصیلات و تجربه‌ی کاری با فرسودگی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

سیلوار^۱ (۲۰۰۱) بر اساس تحقیق خود، که در مورد بررسی میزان فرسودگی در بین دانش‌آموزان مدارس است، (۱۸۶۸ نفر در فاصله سنی ۱۵ تا ۱۹ سال) گزارش کردند که ۶/۷ درصد از فرسودگی بسیار بالا رنج می‌برند؛ اضطراب، اختلال کنترل تکانه به طور معناداری با فرسودگی دانش‌آموزان در ارتباط است؛ اضطراب به میزان ۱۴ درصد در تبیین کاهش کیفیت شخصی تاثیر دارد. اضطراب به میزان ۸ درصد و روابط خانوادگی به میزان ۹ درصد از واریانس مسخ شخصیت را تبیین می‌کند.

احمدی و خلیفه (۱۳۸۱) در تحقیقی با عنوان بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه شهر اصفهان گزارش کردند که فرسودگی شغلی مدیران در ابعاد درونی یعنی: خستگی عاطفی، خود گم‌کردگی و عدم موفقیت درونی و در ابعاد بیرونی یعنی موفقیت شغلی و مسئولیت‌ناپذیری کمتر از سطح متوسط بوده است. فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد در ابعاد درونی و بیرونی بیش از مدیران زن بوده است.

الهی، رسولیان و افخم (۱۳۸۳) در بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی پرستاران گزارش کرده‌اند که میزان فرسودگی شغلی پرستاران در بعد خستگی عاطفی متوسط، در

بعدمسوخ شخصیت پایین و در بعد کاهش کارائی شخصی متوسط است. افراد مبتلا به اختلال وسواس اجباری بالاترین میزان خستگی عاطفی و پایین‌ترین میزان کاهش کیفیت شخصی را داشتند؛ افراد نمایشی و خودشیفته به ترتیب دارای بالاترین میزان مسخ شخصیت و کاهش کیفیت شخصی بودند.

سلیمانی، شریفی و تهرانی دوست (۱۳۸۴) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان روزبه» گزارش کردند از بین کارکنان ۲۹ نفر (۲۰/۷ درصد) دچار خستگی شدید، ۱۳ نفر (۹/۳ درصد) دچار مسخ شخصیت و ۷۷ نفر (۵۵ درصد) دچار کاهش کیفیت شخصی بودند. سایر نتایج عبارتند از: مسخ شخصیت در زنان بیشتر از مردان بود؛ کاهش کیفیت شخصی در افراد مجرد بیش از متأهلین بود، سن با فرسودگی رابطه‌ای نداشت؛ تحصیلات با خستگی عاطفی رابطه‌ی معکوس نشان داد. سابقه کلی کاردرمانی و سابقه روان پزشکی با فرسودگی رابطه‌ای ندارد. ساعات کار در هفته با مسخ شخصیت ارتباط مستقیم داشت؛ سلامت عمومی ضعیف با فرسودگی بیشتر در ارتباط بود. کارکنان خدماتی بیش از دستیاران خستگی هیجانی و کاهش کیفیت شخصی نشان دادند. خستگی هیجانی در پرستاران بیش از دستیاران بود.

غلامی حیدر آبادی (۱۳۹۰) در تحقیقی با نام بررسی مولفه‌های فرهنگ سازمانی با انگیزش و فرسودگی شغلی مشاوران شهر تهران نتیجه‌گیری کرده است که فرسودگی شغلی مشاوران زن و مشاوران مرد تفاوت معناداری از هم ندارد و هر چند میزان فرهنگ سازمانی بهبود پیدا کند میزان فرسودگی شغلی مشاوران کم می‌شود.

متغیرهای جنسیت^۱، سن تقویمی و هوش هیجانی در تحقیق حاضر به عنوان متغیرهای پیش بین مورد توجه است. میزان توجه و علاقه‌ای که در سال‌های گذشته در زمینه هوش هیجانی صورت

۱. در صورتی که متغیر اسمی دو طبقه‌ای باشد و در این مورد از طریق کد گذاری صفر و یک برای طبقه مردان و زنان می‌توان از ضریب رگرسیون به مانند سایر متغیرها در مدل رگرسیون استفاده نمود، به نقل از کتاب آنالیز آماری داده‌ها تالیف نوروسیس ماریجا جی (۲۰۰۶) ترجمه اکبر فتوحی و فریبا اصغری، ۱۳۸۷، انتشارات کانون نشر علوم.

گرفته شاید بی علت و بدون حکمت نیست چرا که این سازه را در سال ۱۹۹۵ انجمن گویش آمریکا^۱ سودمندترین اصطلاح نامیده است (کار^۲، ۲۰۰۴ به نقل از شریفی و نجفی‌زند، ۱۳۸۵) و به اندازه‌ای مورد توجه محققین قرار گرفته است که آن را بیش از آنکه علم بدانند افسانه می‌خوانند (مایر و همکاران، ۲۰۰۴). این اصطلاح در دهه ۱۹۶۰ به طور اتفاقی در متون انتقادی و روان‌پزشکی مورد استفاده قرار گرفت ولی دو دهه بعد از آن تاریخ بود که مورد توجه عمومی قرار گرفت. دانیل گلن^۳ در سال ۱۹۹۵ با نوشتن مقاله‌ای تحت این عنوان که هوش هیجانی چرا مهم تر از هوش شناختی است توجه همگان را به سوی این واژه جلب کرد و از همان زمان بود که مورد توجه قرار گرفت؛ با اینکه تحقیقات در این زمینه روز به روز روبه فزونی می‌گذارد ولی همچنان این مفهوم فریبنده بوده (مایر و همکاران، ۲۰۰۴) و ابعاد آن به طوردقیق مشخص نشده است. مطالعات و تحقیقات گسترده در مورد هوش هیجانی به نتایج درخشانی منجر شد چرا که باعث گردید در مورد این سازه نظریه‌پردازی صورت گیرد. هر یک از این نظریه‌ها در مورد مفهوم هوش هیجانی تفاسیر و تعاریفی دارند. با توجه به اهمیت مورد اشاره، تاثیر یا رابطه این سازه با متغیر فرسودگی مورد بررسی قرار می‌گیرد. به طور کلی در مطالعه حاضر نقش متغیرهای چون: هوش هیجانی، جنسیت و سن در پیش‌بینی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس مورد توجه است.

روش

در اجرای تحقیق با توجه به محتوای مورد مطالعه و متغیرهای مورد توجه از روش همبستگی استفاده شد. در این روش تحقیقی، محقق هیچ‌گونه دست‌کاری، کاربندی یا مداخله‌ای صورت نداده و برای بررسی رابطه‌ی متغیرها فقط اقدام به گردآوری داده‌ها می‌کند (نادری و نراقی، ۱۳۸۹).

-
1. American Dialect Society
 2. Carr Alan
 3. Goleman Daniel

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری: جامعه‌ی آماری، مشاوران مدارس مناطق جوار مشکین شهر شامل مشاوران مشکین شهر، لاهرود و رضی به تعداد ۷۵ نفر است که از بین آنها تعداد ۶۰ نفر با ملاحظه‌ی جدول نمونه‌گیری کریسی و مورگان انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از ابزارهای زیر استفاده شده است:

الف) پرسش‌نامه‌ی فرسودگی کاری ماسلاچ^۱: این پرسش‌نامه را کریستینا ماسلاچ و سوزان جکسون^۲ تهیه کرده‌اند. پرسشنامه دارای ۲۲ سوال بوده که در دو روش شدت و فراوانی نمره‌گذاری می‌شود. پرسش‌نامه سه بعد سندرم فرسودگی شغلی را اندازه‌گیری می‌کند و جمع سه نمره به صورت نمره کل فرسودگی در نظر گرفته می‌شود. این پرسش‌نامه دارای اعتبار و روایی است؛ ماسلاچ و جکسون پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹، برای مسخ شخصیت ۰/۷۹ و برای کاهش موفقیت شخصی ۰/۷۱ به دست آورده‌اند. همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹ در نمونه اصلی با ۱۱۰۰۰ نفر در حد قابل قبولی است دو مطالعه آزمون-باز آزمون روایی را در مدت یکسال بررسی کرده‌اند که در اولی با ۷۰۰ نفر نمونه بین ۰/۳۳ تا ۰/۶۷ و در مطالعه دوم بین ۰/۳۴ تا ۰/۶۲ بوده است (حکیم شوشتری و همکاران، ۱۳۸۳؛ فرانس و فراری، ۲۰۱۲). عزیزی و همکاران (۱۳۸۷) روایی این پرسشنامه را روی کارمندان دانشگاه تهران اجرا و به شیوه تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی تحلیل کردند نتایج، تناسب سه عامل را با ۱۸ سوال نشان می‌دهد.

ب) مقیاس هوش هیجانی شات^۳ و همکاران: این پرسشنامه بر اساس مدل هوش هیجانی مایر و سالوی ساخته شده است و دارای ۳۳ سوال بوده و بر اساس مقیاس لیکرت ۵ مقوله‌ای تنظیم شده است. پژوهش‌ها نشان داده است که این مقیاس از اعتبار بالایی برخوردار بوده و همسانی درونی

-
1. Maslach burnout syndrom
 2. Jackson
 3. Shutte

سوالات آزمون بر حسب ضریب آلفای کرونباخ از ۰/۸۴ تا ۰/۹۰ متفاوت است، اوستین^۱ و همکاران ضریب پایایی بازآزمایی مقیاس به فاصله دو هفته را ۰/۷۸ گزارش کرده‌اند (نریمانی و احدی، ۱۳۸۹).

نتایج

شرکت کنندگان در پژوهش حاضر شامل: ۳۲ نفر (۵۳/۳۳ درصد) مشاور مرد و ۲۸ نفر (۴۶/۶۶ درصد) مشاور زن بودند. سن اعضای نمونه در محدوده ۲۸ تا ۴۵ قرار داشت و متوسط سن آنها ۳۶/۲۸ سال بود. تمامی مشاوران به طور رسمی در استخدام آموزش و پرورش بوده و به طور متوسط ۱۶/۸ سال سابقه کاری داشتند. اطلاعات توصیفی به دست آمده از متغیرهای مورد مطالعه در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱. اطلاعات توصیفی داده‌های مورد مطالعه

متغیر	M	SD	حداقل	حداکثر
هوش هیجانی	۱۲۵/۴۲	۷/۵۳	۱۰۴	۱۳۷
سن	۳۶/۲۸	۵/۳۶	۲۸	۴۵
فرسودگی	۴۳/۷۳	۲۲/۲۴	۱۰۵	۲۳

در جدول شماره ۲ اطلاعات به دست آمده از متغیر ملاک با توجه به جنسیت و ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی درج شده است.

جدول ۲. اطلاعات توصیفی داده‌های مورد مطالعه

گروه جنسیتی	N	درصد	فرسودگی شغلی			ابعاد فرسودگی	
			SD	M	خستگی عاطفی	مسخ شخصیت	کاهش رضایت شخصی
مرد	۳۲	۵۵/۳۳	۱۷/۰۴	۴۲/۴۴	۱۸/۷۲	۸/۵۹	۱۵/۱۲
زن	۲۸	۴۴/۶۷	۲۷/۰۲	۴۵/۲۱	۱۹/۰۰	۹/۶۴	۱۶/۵۷
کل	۶۰	۱۰۰	۲۲/۲۴	۴۳/۷۳	۱۸/۸۵	۹/۰۸	۱۵/۸۰

1. Austin

مفروض مورد مطالعه این است که فرسودگی شغلی مشاوران به چه میزان از طریق جنسیت، هوش هیجانی و سن آنها پیش‌بینی می‌شود. برای آزمون آماری فرضیه، با توجه به ماهیت و نوع داده‌ها که مطرح شد از روش رگرسیون چند متغیری بهره برداری گردید، معناداری مدل و ضرایب به دست آمده در جدول ۳ درج شده است.

جدول ۳. جدول معناداری مدل، ضرایب رگرسیون استاندارد شده و نشده با t و سطح معناداری

مدل	SS	Df	MS	F	SIG.
رگرسیون	۶۳۹۲/۳۴۶	۳	۲۱۳۰/۷۸۲	۵/۲۳۲	۰/۰۰۳
باقیمانده	۲۲۸۰۵/۳۸۷	۵۶	۴۰۷/۲۳۹		
کل	۲۹۱۹۷/۷۳۳	۵۹			

متغیر	B	SEB	β	t	α	نوع معناداری	نمودار پیش‌بینی
ثابت	۸۰/۵۶۳	۴۵/۶۶۳	***	۱/۷۶	۰/۰۸۳	*****	
هوش هیجانی	-۰/۸۵۷	۰/۳۵۴	-۰/۲۹	-۲/۴۲	۰/۰۱۹	معنادار	(هوش هیجانی) $-۰/۲۹۰ - ۸۰/۵۶۳ =$ فرسودگی شغلی
سن	۱/۷۲۲	۰/۴۹۹	۰/۴۱۶	۳/۴۴۹	۰/۰۰۱	معنادار	(سن تقویمی) $+ ۰/۴۱۶ + ۸۰/۵۶۳ =$ فرسودگی شغلی
جنسیت	۵/۵۵۳	۵/۲۷۰	۰/۱۲۶	۱/۰۵	۰/۲۹۷	غیر معنادار	(جنسیت) $+ ۰/۱۲۶ + ۸۰/۵۶۳ =$ فرسودگی شغلی

نتایج رگرسیون چند متغیری: با استفاده از روش Enter؛ با آماره رگرسیون چند گانه به میزان ($R=۰/۴۶۸$) و با مجذور R تنظیم شده به میزان ($۰/۱۷۷$) مدل معناداری به دست آمد؛ این مدل ۱۸ درصد از واریانس متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) را به طور معناداری تبیین می‌کند. بر این اساس و با توجه به اطلاعات فوق نتیجه‌گیری می‌شود که متغیر هوش هیجانی با ۹۵ درصد اطمینان

در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران تأثیر می‌گذارد. البته این تبیین در جهت منفی است یعنی با افزایش هوش هیجانی میزان فرسودگی کمتر می‌شود. به این صورت که ابعاد مختلف هوش هیجانی در زمینه های خودآگاهی، مدیریت هیجانی، کنترل هیجانی و ... می‌تواند به عنوان سپر حمایتی در جلوگیری از ابتلای بیشتر به این سندرم مورد بهره برداری قرار گیرد.

متغیر سن تقویمی با ۹۹ درصد اطمینان در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران تأثیر گذار است. در این باره می‌توان گفت که مشاوران مدارس هر چقدر سن بالاتری داشته باشند احتمال ابتلا در آنها بیشتر است. در این راستا انجام اقدامات مختلف بازدارنده و بررسی کاستی‌ها و رفع موانع احتمالی از ابتلای مشاوران با تجربه به این سندرم جلوگیری نمود.

متغیر جنسیت با ۹۵ درصد اطمینان در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مشاوران تأثیر معناداری ندارد. با اینکه میزان فرسودگی کاری مشاوران زن نسبت به مشاوران مرد بیشتر است اما آزمون آماری نشان می‌دهد که این متغیر، در پیش‌بینی فرسودگی تأثیر گذاری معناداری ندارد.

بحث و نتیجه‌گیری

پیش‌بینی میزان و یا شدت فرسودگی از طریق متغیر های سن، هوش هیجانی و جنسیت مفروض مورد مطالعه بود؛ هم‌چنانکه پیشتر مطرح شد جنسیت در تبیین یا پیش‌بینی فرسودگی شغلی تأثیر گذاری معناداری نداشت و هر چند مشاوران زن نمره بیشتری داشتند با این حال ضرایب به دست آمده در مورد جنسیت منجر به تدوین معادله پیش بین نشد. نتیجه به دست آمده در مورد عدم تفاوت فرسودگی شغلی مشاوران مرد و زن با نتیجه تحقیق غلامی حیدرآبادی (۱۳۹۰) و ویلاکازی (۲۰۰۵) همسو بوده و با نتایج تحقیق فرانسو و فراری (۲۰۱۲) سلیمانی و همکاران (۱۳۸۴) و احمدی و خلیفه (۱۳۸۱) هم‌خوانی ندارد چرا که به ترتیب در این تحقیقات آمده است پرستاران زن با تحصیلات کمتر و افراد مجرد فرسودگی بیشتری داشته و این که مسخ شخصیت در زنان بیشتر از مردان است در مورد سوم، فرسودگی شغلی مدیران مرد بیش از مدیران زن است. با این نتیجه می‌توان گفت که اولاً انسان موجودی چند بعدی بوده و عامل‌های بیشتری در رفتارهای

انسانی تأثیرگذار است. هر چند که جنسیت می‌تواند منجر به تفاوت‌هایی در کارکردهای شغلی یا سایر زمینه‌های زندگی بشود با این حال در این مورد منجر به پیش‌بینی فرسودگی نشد. عدم هماهنگی نتایج یافته‌ها در مورد نقش جنسیت در فرسودگی را، ویلاکازی (۲۰۰۵) هم مورد تأکید قرار داده است. اشاره می‌شود که با مطرح شدن مفهومی به نام «اندروژنی^۱» که به معنی وجود توأم خصوصیات روان‌شناختی زنانه و مردانه در یک فرد است، به احتمال افزایش وسایل مختلف ارتباط جمعی، برنامه‌های تلویزیونی و ماهواره‌ای و گسترش برنامه‌های اینترنتی و ورود خواسته یا ناخواسته آن در منازل، تنوع اندیشه در مورد انسان هم بیشتر شده و هم چنان تفاوت‌های جنسیتی در حالت‌های بینابینی به نتایج فریبده‌ای منجر بشود.

هوش هیجانی یکی دیگر از متغیرهای مورد مطالعه است که در پیش‌بینی فرسودگی کاری مشاوران اثر معناداری را نشان می‌دهد و این معناداری در جهت منفی است یعنی اینکه در بین مشاوران مدارس آنهایی که هوش هیجانی بالایی دارند توانسته‌اند بر فرسودگی خود غلبه کرده و آن را کنترل کنند. می‌توان گفت افرادی که توانائی مدیریت فردی، خود آگاهی، درک و فهم عواطف و احساسات دارند راحت می‌توانند در مقابله با ناراحتی‌های ایجاد شده در شرایط سختی کار و ... ایستادگی کنند و این می‌تواند مورد توجه تمامی مراکز و سازمان‌هایی که با نیروی انسانی سروکار دارند قرار گیرد تا برای کارکنان و پرسنل خود برنامه‌های آموزشی ضمن خدمت در زمینه پرورش هوش هیجانی را نیز بگنجانند تا در نقش یک سپر حمایتی در مقابله با شکستن، خود کم بینی و خستگی ناشی از کار و ... عمل کند.

بر این اساس نتیجه‌گیری می‌شود که برنامه‌ریزان، صاحبان صنایع و مدیران ارگان‌های مختلف و آنهایی که با نیروی انسانی و احتمال فرسودگی درگیر هستند برای کاهش فرسودگی احتمالی کارکنان خود برنامه‌های حمایتی و بازدارنده‌ای را اجرا کنند. تشکیل گروه‌های مختلف آموزشی

1. Androgyny

و درمانی، در نظر گرفتن انگیزش‌های مختلف مالی و حمایتی برای کارکنان، در گیر کردن کارگران و کارمندان در برنامه‌ریزی‌های اداری و سازمانی، تشکیل واحدهای مختلف مددکاری و ... از جمله مواردی است که در این زمینه پیشنهاد می‌شود.

عامل دیگری که در پیش‌بینی فرسودگی شغلی تأثیر گذاری خود را نشان داد، سن تقویمی است. پیش‌بینی به این صورت است که افراد و مشاوران مدارس به موازات افزایش سن تقویمی، فرسودگی بیشتری را نشان می‌دهند. این نتیجه با تحقیق سلیمانی و همکاران (۱۳۸۴)، فرانسو و فراری (۲۰۱۲) و تقریباً با متون مورد نظر در این زمینه هم‌خوانی ندارد چرا که آمده است افراد جوان‌تر بیشتر به این مورد مبتلا می‌شوند و یا اینکه میزان فرسودگی کاری و کاهش کارایی متناسب با افزایش تجربه بیشتر می‌شود؛ در این زمینه میتوان استدلال کرد که برنامه‌های مشاوره‌ای مدارس به گونه‌ای است که تقریباً متولی موثر و کارایی نداشته و در مدارس مشاوران از کمترین جایگاه اداری برخوردارند و این جایگاه نامناسب تقریباً در چند سال گذشته بیشتر شده است. نبود منابع مالی و یا جایگزین‌هایی برای کسب درآمد، نبود پشتوانه اداری و سازمانی مناسب، عدم وجود امکانات مشاوره‌ای در زمینه فیزیکی و روانی از جمله نبود اتاق مشاوره در مدارس و ...، نداشتن دوره‌های آموزشی و ضمن خدمت به مانند دوره‌هایی که در دهه ۱۳۷۰ وجود داشت، تعداد بیشتر دانش‌آموزانی که برای هر یک ساعت مشاور اختصاص داده‌اند و ... باعث شده است که نگرانی‌هایی در مورد اهمیت کاری و حفظ حرمت شخصی مشاوران ایجاد شود. علاوه بر این در تحقیق، تعدادی از مشاورانی وجود دارند که اخیراً استخدام شده و با تجربه کاری کمتر، استخدام شدن بعد از مدتی بیکاری، برای آنها فرصتی جدید برای اخذ تجربه بوده و به شغل خود به دید مثبت می‌نگرند. شاید بتوان گفت که با توجه به مدل فرایندی تحلیل فرسودگی مشاوران با تجربه در مرحله شکستن و تخریب و یاس و ناامیدی قرار دارند و مشاوران جدید در مرحله پیش‌فعالی قرار دارند و لذا از کار کردن به رضایت شخصی می‌رسند.

نتایج تحقیق حاضر نشان می‌دهد که میزان فرسودگی در بین مشاوران مدارس تقریباً بسیار پایین بوده و میزان آن در زنان در مقایسه با مردان بیشتر است ولی این میزان در حد معنادار نیست. با توجه به ادبیات نظری و با توجه به تحقیقاتی که مطرح گردید استنباط و پیش‌بینی این بود که مشاوران با توجه به اینکه شغل یاورانه‌ای دارند از شدت فرسودگی بیشتری برخوردار باشند در حالی که این میزان با توجه به مقایسه متوسط نمره آزمون بسیار پایین‌تر است. در این رابطه به دلایلی می‌توان اشاره کرد: اولاً اینکه افرادی که این پرسشنامه را پر کردند خودشان مشاور بوده و نسبت به نمرات و نحوه‌ی نمره‌گذاری آزمون‌ها آگاهی دارند و به احتمال در پاسخگویی به سوالات، جنبه‌های مثبتی از حالات خود را به پاسخنامه منتقل کرده‌اند. علاوه بر اینکه برنامه‌های مشاوره مدارس به گونه‌ای است که تعدادی از مشاوران، مشاوره‌ی به معنای علمی، تخصصی یا بالینی آن را در مدارس نمی‌توانند اجرا کنند و یا اینکه مشاوره‌های آنان بیشتر در زمینه فعالیت‌های کلاسی و تکمیل پرونده و ... است، به همین دلیل احتمالاً نتایج با سوگیری همراه باشد لذا توصیه بر رعایت احتیاط است.

نهایتاً می‌توان گفت فرسودگی کاری در سازمان‌ها و ادارات مختلف موضوعی مهم و تأثیرگذار بوده و لازم است از ابعاد مختلف مورد شناسایی قرار گرفته و همزمان با افزایش سابقه کار و سن افراد شاغل نسبت به بررسی آن اقدام و برای رفع آن اقداماتی انجام داد. سازمان‌های مختلف برای بهبود کارایی خود و حفاظت از کارکنان و مأموریت‌های سازمان خود باید در اندیشه کمک به جلوگیری از تخریب روان‌شناختی و خستگی روحی و روانی کارکنان خود قرار گیرند. که همین مساله می‌تواند در ایجاد بهداشت سازمانی و سلامت اداری شده و به بهبود خدمات منجر بشود. مشاوره در مدارس نیاز به توجه جدی دارد و در صورتی که به موقع در این جهت اقدام نگردد فرسودگی بیشتر مشاوران نه تنها آنها را از کار کردن بازمی‌دارد و بلکه در بلند مدت باعث می‌شود مشاوره و فعالیت‌های مرتبط با آسیب همراه بوده و در اعتبار، سندیت علمی و کارایی آن مداخله کند.

انگیزش آزمودنی‌های تحقیق در پاسخگویی به سوالات آزمون به مانند تحقیقات دیگر به احتمال خود را نشان می‌دهد و علاوه بر اینکه مشاوران خود به علت آشنایی با آزمون، شاید پاسخ‌های بهتری را به سوالات داشتند و لذا آمایه پاسخ^۱ هم به عنوان یک محدودیت در نظر گرفته می‌شود. محدودیت دیگری که مطرح می‌شود به نوع کار مشاوران در مدارس برمی‌گردد چرا که کار مشاوران مدارس به معنای واقعی مورد بالینی نبوده و شاید به علت درگیری کار آنها با مسائل اداری و سایر مشغولیت‌های موجود در محل کار، دقیقاً حالت حمایتی و یاورانه تلقی نشود، موضوعی که می‌تواند به احتمال در نتایج تأثیرگذار باشد. لذا پیشنهاد می‌شود موضوع فرسودگی در مورد مشاوران به اندازه کافی تکرار و با نتایج تحقیق مشاوران بالینی و آنهایی که در مراکز مشاوره و بیمارستان‌های روانی مشغول هستند تکرار گردد.

منابع

- احمدی، احمد و خلیفه سلطانی، افتخارالسادات (۱۳۸۱). بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزش مقاطع سه گانه شهر اصفهان. مجله‌ی پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان، ۱۳(۱)، ۲۸۴-۲۷۵.
- الهی، فاطمه؛ رسولیان، مریم و افخم ابراهیمی، عزیزه (۱۳۸۳). ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران. مجله‌ی روان پزشکی و روان شناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، ۹(۴)، ۲۴-۱۸.
- حکیم شوشتری، میترا؛ خواجه‌الدین، نیلوفر؛ عربگل، فریبا و الهی، فاطمه (۱۳۸۳). ارتباط سندرم فرسودگی شغلی مادران پرستار با مشکلات رفتاری کودکان آنها. مجله‌ی تازه‌های علوم شناختی، ۶(۲ و ۱)، ۶۷-۷۲.
- سلیمانی، کوروش؛ شریفی، ونداد و تهرانی دوست، مهدی (۱۳۸۴). فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی و روان پزشکی بیمارستان روزبه. مجله تازه‌های علوم شناختی، ۷(۴)، ۴۲-۳۶.
- شفیع آبادی، عبداله (۱۳۹۱). راهنمائی و مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.

عزیزی، لیلا؛ فیض‌آبادی، زهرا؛ بشاش، لعی و صالحی، مریم (۱۳۸۷). تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مزاج در کارکنان دانشگاه تهران. *فصلنامه مطالعات روان‌شناختی*، دانشگاه الزهراء، ۴(۳)، ۹۲-۷۳.

غلامی‌حیدرآبادی، زهرا (۱۳۹۰). بررسی مؤلفه‌های فرهنگ سازمانی با انگیزش و فرسودگی شغلی مشاوران شهر تهران. *فصلنامه فرهنگ مشاوره*، ۲(۷)، ۱۲۲-۱۰۴.

کار، آلان (۲۰۰۴). روان‌شناسی مثبت، علم شادمانی و نیرومندی‌های انسان. ترجمه حسن پاشاشریفی و جعفر نجفی‌زند (۱۳۸۵). تهران: انتشارات رشد.

مهداد، علی (۱۳۹۱). روان‌شناسی صنعتی و سازمانی. تهران: انتشارات رشد.

نادری، عزت‌اله و سیف‌نراقی، مریم (۱۳۸۹). روش‌های تحقیق و چگونگی ارزشیابی آن در علوم انسانی با تاکید بر علوم تربیتی. چاپ ششم، تهران: انتشارات ارسباران.

نریمانی، محمد و احدی، بتول (۱۳۸۹). آزمون‌های شخصیت. اردبیل: انتشارات محقق اردبیلی.

Fransa, F. M. & Ferrari, A. (2012). Burnout Syndrome and The Socio-Demographic Aspect of Nursing Professional. *Journal Acta, Paul Enferm*, 25(5)143-148.

Lavrova, K. & Levin, A. (2006). Burnout syndrome: prevention and Management. Harm reduction network. Incessant Central and Eastern European harm Reduction network(CEEHRN).

Pejuskevic, B., Lecic-Tosevski, D., Priebe, S. & Toskovic, O. (2011). Burnout syndrome among Physician: The role of Personality Dimention and Coping styles. *Psychiatric Danubina*, 23(4), 383-389.

Pindar, S. K., Coker, A. O., Wakil, M. A. & Morakinyo, O. (2012). Comparision of Burnout syndrome among Clinical and non clinical staff of two Tertiary health Institution in Maiduguri Nigeria. *Transitional Journal of Science and tecnology*, 2(11), 57-73.

Polikandroiti, M. (2009). Burnout syndrome. *Health science Journal*, 3(4), 195-196.

Kalemoglo, M. & Ozcan Kaskin, O. (2006). Burnout Syndrome in the Emergency services. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med*, 14, 37-40.

Kulkarni, G. K. (2006). Burnout. *Indian Journal of Occupational and Environmental medicine*, 10(1), 3-4.

Mayer, J., D., Salovy, P. & Caruso, David, R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findingand Implication. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.

Ogresta, J., Rusac, S. & Zorec, L. (2008). Relation Between Burnout Syndrom and Job satisfaction Among Mental health Worker. *Croatia Med Journal*, 49, 364-374.

Slivar, B. (2001). The syndrome of burnout, Self-Image and Anxiety with Grammar School Student. *Horizon of Psychology*, 10(2), 21-32.

- Valk, M. & Oostroom, Ch. (2007). Burnout at the medical profession. *Occupational Health at Work*, 3(6),1 -07.
- Vilakazi, S. A. (2005). Burnout Syndrome in the Teaching Profession. Submitted in fulfilment of requirement for the degree of Doctor of Education at the university of Zululand. Promoter: Gabela, R.V.
- Weber, A. & Jakel-Reinhard, A.(2000). Burnout syndrome :A disease of Modern Societies? *Occup. Med*, 50(1), 512-517.

Role of emotional intelligence, age and gender as a predictor of counselors burnout syndrome

S. Khodae Khiavi¹

Abstract

The research has been performed with the title "role of Gender, age and emotional intelligence as a predictor of burnout syndrome amongst the high school counselors in Ardebil Province."The research method was correlation and samples using stratified random sampling, considered morgan's sampling table included 60 subjects, 28 female and 32 male subjects. Shutte's EI questionnaire and "Maslach burnout syndrome" were used for collecting data. Collected data has been analyzed by using Multiple Regression. Results showed that EI affects the Burnout with 95% Significant; age affects it with 99%. Also there is not a meaningful difference between male and female Bourn out.

Keywords: burnout syndrome ,Emotional Intelligence(EI),age, gender, school Counselor

1 . Coresounding Author: Ph. D student of counseling, Islamic Azad university brach & research, Tehran (siamakhekh@gmail.com)