

«فصلنامه علوم تربیتی»

سال پنجم - شماره ۲۰ - زمستان ۱۳۹۱

ص.ص. ۹۳-۱۱۰

## بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران متوسطه و راهنمایی شهرستان مشگین شهر در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹

دکتر صادق ملکی‌آوارسین<sup>۱</sup>

دکتر اسدالله خدیوی<sup>۲</sup>

حسن خانکشی‌زاده<sup>۳</sup>

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۰۹/۱۳

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۱۳۹۰/۱۲/۰۳

### چکیده

هدف از انجام این تحقیق تبیین رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین دبیران مقاطع راهنمایی و متوسطه شهرستان مشگین شهر است. جامعه آماری تحقیق به تعداد ۱۳۷۸ نفر می‌باشد. با استفاده از جدول مورگان - کرجسی حجم نمونه ۳۰۲ نفری برآورد و به روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها شامل دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با ضریب اعتبار ( $\alpha = 0.92$ ) و فرسودگی شغلی با ضریب اعتبار ( $\alpha = 0.86$ ) می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره گام به گام استفاده شد. نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری معلمان با میزان فرسودگی شغلی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. با توجه به ضریب همبستگی منفی ( $-0.24$ ) این ارتباط، ارتباطی غیرمستقیم و معکوس است. از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مؤلفه‌های زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر، طراحی شغل و فضای کاری در سطح آلفای  $0.01$  ارتباطی غیرمستقیم و معنی‌دار با فرسودگی شغلی دارند. همچنین مؤلفه طراحی شغل به تنهایی ۱۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کرد.

**واژگان کلیدی:** کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی، معلمان و مشگین شهر.

۱- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، گروه علوم تربیتی، تبریز، ایران.

۲- عضو هیئت علمی دانشگاه فرهنگیان تبریز

۳- دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تبریز، گروه علوم تربیتی، تبریز، ایران. Hasan.khankeshizadeh@yahoo.com

### مقدمه:

نیروهای کار حرفه‌ای در مؤسسات خدمات انسانی معمولاً زمان بسیاری را در تعامل با سایر افراد می‌گذرانند. در بیشتر مواقع این کنش متقابل در زمینه مشکلات روانی، اجتماعی مراجعه کنندگان می‌باشد و منجر به وجود آمدن احساساتی مانند عصبانیت، خجالت، ترس و یا یاس و ناامیدی در کارکنان می‌شود. راه حل‌هایی که برای این مشکلات وجود دارند اغلب اوقات روشن و واضح نبوده و به سختی بدست می‌آیند و به موقعیت‌های مبهم و ناامیدکننده‌ای منتهی می‌شوند. برای کمک کردن به افرادی که در چنین شرایطی کار می‌کنند باید در نظر داشت که استرس مزمن می‌تواند از نظر احساسی باعث خطر فرسودگی شود (ماسلاچ و جکسون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۱). استرس یکی از عمده ترین مسائل شغلی بوده و معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود (پرداختچی، احمدی و آرزومندی، ۱۳۸۸). اگر چه اولین پژوهش‌ها در مورد فرسودگی شغلی در مشاغل خدماتی انجام شد و اعتقاد بر این بود که فرسودگی شغلی ویژه این مشاغل است، امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود (عابدی و همکاران، ۱۳۸۲). در مطالعه‌ای در سال ۱۹۹۶ مشخص شد که بیش از ۴۰٪ کارکنان در هر دو بخش خصوصی و عمومی از فرسودگی شغلی رنج می‌برند (لاکریتز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). سینیور<sup>۳</sup> در سال ۲۰۰۶ اظهار داشت که واژه فرسودگی برای اولین بار در سال ۱۹۶۱ با رمان گرین<sup>۴</sup> تحت عنوان «نوعی سوختن» معرفی شد و بعدها، در سال ۱۹۷۰ هربرت فرویدنبرگر<sup>۵</sup> آنرا به معنی مشکل شایع اجتماعی موجود در بین کارگران به کار برد (لاندرج<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹). فرسودگی پاسخی به درد مزمن عوامل استرس‌زای عاطفی و بین فردی شغل است، که توسط سه بعد خستگی مفرط، بدبینی و عدم کفایت تعریف شده است (ماسلاچ و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱؛ آندر و ساری<sup>۸</sup>، ۲۰۰۹؛ عظیم<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰). توصیف فرایندی است که در آن به علت سطح بالای استرس در محل کار، کارکنان سرخورده و ناامید شده و احساس پوچی و بی فایده بودن می‌کنند.

طبق گزارش کاپوتو<sup>۱۰</sup> فرسودگی شغلی در تعریف فرویدنبرگر عبارت است از: پیگیری خستگی ناپذیر اهداف بدون داشتن منابع کافی که منجر به دگرگونی تعهد، وضعیت خسته کننده برای متخصصان

1- Maslach & Jackson

2 - Lackritz. James R

3 - Senior

4 - Greene's novel

5 - Herbert Freudenberg

6 - Landeche. Patricia

7 - Maslach et al

8 - Onder Cenkseven & Sari Mediha

10- Caputo

دلسوز و یکه تازی غیر دلسوزان می‌شود (هوپریچ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار مداوم نیست بلکه به سبک زندگی فرد و ساعت‌های خارج از کار او نیز سرایت می‌کند (قدیمی مقدم و همکاران، ۱۳۸۴) و با تأثیر منفی که بر نگرش شغلی کارکنان دارد؛ منجر به رفتارهای نامطلوب مانند: بدبینی، نارضایتی، کم کاری، کاهش عملکرد شغلی و افزایش انگیزه مالی می‌شود (عظیم، ۲۰۱۰؛ لاکریتز، ۲۰۰۴).

پاریک<sup>۲</sup> در پاسخ به این سوال که: چه عاملی باعث می‌گردد افراد دچار فرسودگی شغلی شوند؟ می‌گوید که این عوامل عبارتند از: ۱- سطح فشار روانی ۲- نوع فشار روانی ۳- شخصیت فرد ۴- ماهیت شغل یا نقش فرد ۵- نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار ۶- سبک زندگی فرد ۷- سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد ۸- جو یا اقلیم سازمانی و... به هر حال می‌دانیم که علل فرسودگی شغلی، متعدد و گاه پیچیده اند و بعضی از این دلایل شخصی و بعضی دیگر سازمانی می‌باشند؛ نا آشنا بودن افراد به اهداف سازمان، مبهم بودن نقش فرد در تولید، فقدان شبکه‌های ارتباطی اثربخش، سخت و غیرقابل انعطاف بودن مقررات و قوانین سازمان و... جمله‌ای باعث می‌شوند درصد بیشتری از افراد گرفتار فرسودگی شغلی شوند (ساعتچی، ۱۳۸۰).

ماسلاچ و جکسون<sup>۳</sup> در سال ۱۹۸۱؛ رویکردی مبتنی بر تحقیق را برای فرسودگی شغلی به کار گرفتند و تلاش کردند که شرایطی را که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند، روشن سازند (نقیبی طباطبایی، ۱۳۸۸). که این رویکرد با عنوان مدل ماسلاچ و جکسون (رویکرد روانشناختی- اجتماعی)<sup>۴</sup> مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می‌دهد:

۱ - خستگی هیجانی یا احساسی<sup>۵</sup>: کاملاً همانند متغیر فشار روانی عمل می‌کند، و به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت ممکن است فرد بی رغبت و بی تفاوت شود و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او برنمی‌انگیزد. ۲- مسخ شخصیت<sup>۶</sup>: پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می‌کند در واقع ارباب رجوع یعنی «طلبکار» و آغاز فشارها، به این ترتیب به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافع (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) رو می‌آورد. ۳ - کاهش احساس کفایت شخصی<sup>۷</sup>: کم شدن احساس

1- Huprich

2 - U. pareek

3 - Maslach & Jackson

4 - Social – psychological approach

5 - Emotional Exhaustion

6 - Depersonalization

7 - Decreased Personal Accomplishment

شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در خصوص انجام کار به شمار می‌رود. در واقع احساس عدم کفایت نتیجه طبیعی سیکل یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده است که اصطلاح « فسیل شده » که در بین کارمندان به کار برده می‌شود، قابل فهم‌تر شود (صادقی، ۱۳۸۹). چرنیس<sup>۱</sup> در سال ۱۹۹۰ رویکرد تعاملی<sup>۲</sup> را مطرح کرد که در این مدل حرکت به سوی فرسودگی شغلی به ترتیب شامل مراحل زیر است:

۱- فشار روانی: منابع تنش (یا تنیدگی) که باعث ایجاد فرسودگی در فرد می‌شوند متعدد هستند. برای مثال تنش‌زاهای فردی (انتظارات و ناکامی‌ها)، تنش‌زاهای بین فردی (تماس با مراجعان، روابط با همکاران، مدیران و . . .) و تنش‌زاهای سازمانی (تراکم کاری و مقررات اداری) از جمله منابع تنش در کارکنان سازمان‌ها هستند. ۲- آشفتگی روانی: این مرحله با مؤلفه‌های؛ روانشناختی (عزت نفس پایین و خستگی هیجانی)، جسمانی (سردرد و خستگی)، کاهش رفتاری (استفاده از الکل و بروز اختلافات خانوادگی) همراه است. این مرحله همان خستگی هیجانی یا احساسی ماسلاچ است. ۳- مقابله دفاعی: این مرحله با اثرات فرایند فرسودگی روانی و کاهش کیفیت کار فرد همراه است. مقابله دفاعی از طریق مجموعه‌ای از تغییرات در نگرش و رفتار نظیر سرزنش کردن دیگران (به خاطر خطاهای خود)، فقدان علاقه و همدردی نسبت به دیگران و متأثر نشدن از درد و آلام آنان مشخص می‌شود. این مؤلفه با مؤلفه مسخ شخصیت مشابه است (رسول نژاد، ۱۳۸۸).

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

۱- مرحله ماه عسل: زمانی است که فرد در جایی استخدام می‌شود و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کند. ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شود و دیرتر هم محیط کار را ترک کند. شروع به کار، ذخایر و انرژی وی را خارج می‌کند. اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد، به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

۲- کمبود کار مایه: مرحله‌ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفریحی، خوابیدن زیاد و . . . به نوعی خود را فریب دهد.

۳- آغار نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می‌کند.

۴- بحران: در این مرحله بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، حساس بودن به بیماری‌های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ گریز از مشکلات پدید می‌آید.

1 - Chrnys

2 - Cherniss transational approach

۵- مرحله به بن بست رسیدن: یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با مراجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد (بردبار، ۱۳۸۷، رسول نژاد، ۱۳۸۸، صادقی، ۱۳۸۹).

از جمله اقشاری که فرسودگی شغلی به عنوان تجربه‌ای ناخوشایند در آنها بررسی شده است معلمان هستند؛ پژوهش‌هایی که در کشورهای مختلف در مورد فرسودگی شغلی صورت گرفته، بر روی معلمان بیشتر از گروه‌های شغلی دیگر بوده است. در این بررسی‌ها دیده شده که نارضایتی شغلی که یک شاخص عمده فرسودگی شغلی است، در معلمان بسیار بالاست (جوادی، ۱۳۸۹). اگرچه ساعت‌های کاری کم، تعطیلات زیاد، نداشتن ارباب رجوع، کار کردن با بچه‌ها همه باعث شده این شغل به نظر آسان بیاید (فولاد بند، ۱۳۹۰). اما داده‌های آماری نشان می‌دهد که تعداد معلم‌هایی که حرفه خود را ترک می‌کنند رو به افزایش است. به گزارش شین و کاتزل<sup>۱</sup>، کورمان و لوین<sup>۲</sup> معلمان سه برابر بیشتر احتمال دارد شغل‌شان را ترک کنند و حتی آنهایی که سابقه حرفه‌ای بیشتری دارند، بیشتر احتمال دارد شغل خود را ترک کنند (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱). پنجاه درصد از ترک کار دائمی معلمان ابتدایی آمریکا در هفت سال اول تدریس‌شان با استرس و فرسودگی شغلی مرتبط بوده است (گیتس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷). رشد خواسته‌های شغلی سبب نگرانی‌هایی درباره سطوح فرسودگی شغلی و رضایت شغلی معلمان شده است (آندر و ساری، ۲۰۰۹). ماسلاچ و لی<sup>۴</sup> نشان دادند که اساتید دانشگاه به دلیل داشتن رابطه با تعداد زیادی از دانشجویان، کارکنان و مدیران بیشتر احتمال دارد که به فرسودگی شغلی دچار شوند (لاکریترز، ۲۰۰۴). دمپسی و باسلر<sup>۵</sup> با مرور تحقیقات گذشته عواملی که در فرسودگی شغلی معلمان دخیل هستند در دو مقوله تقسیم کرده‌اند: الف) متغیرهای شخصی: شامل جایگاه فردی (مدرک تحصیلی، سابقه تدریس و کل سال‌های حضور در مدرسه) و ادراک شخصی از کارایی تدریس و احساس پاداش درونی از حرفه معلمی است. ب) متغیرهای موقعیتی: شامل ویژگی‌های سازمانی (پایگاه اجتماعی - اقتصادی مدرسه، شرکت معلم در تصمیم‌گیری‌های مدرسه، سخت‌گیری سازمانی) و حمایت‌های دریافت شده از منابع مختلف (مدیر، همکاران، دانش‌آموزان، والدین، دوستان و خانواده معلم) می‌باشند (محسن‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷).

از طرفی هر سازمانی در صدد است از تمامی توانایی‌ها و ظرفیت‌های کارکنان خود استفاده کند و استعداد بالقوه آنان را به بالفعل درآورد، برای این منظور بایستی فرصت‌ها و امکانات و محیط کاری مناسب را برای کارکنان به وجود آورد. این امر جز با شناخت واقعی نیازها و شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی

1- Shane & katzl

2- Korman & Levine

3- Gates, Carmaletta Harris

4- Maslach and Leiter

5- Dempsy & Basler

که باعث افزایش بهبود عملکرد آنها می‌شود، مقدور نمی‌باشد. به عبارت دیگر استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یکسری اقدامات مثبت و سازنده‌ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان را در سازمان فراهم آورد در غیراینصورت نه تنها کارائی آنها افزایش نمی‌یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. این اقدامات تحت عنوان کیفیت زندگی کاری مورد بحث قرار می‌گیرند (خدیبوی و علیی، ۱۳۸۶).

کیفیت زندگی کاری به عنوان فلسفه، مجموعه‌ای از اصول است که اعتقاد دارد نیروی انسانی مهمترین منابع قابل اعتماد در سازمان‌ها هستند. که مسئولیت‌پذیر و قادر به مشارکت ارزشمند می‌باشند و باید با آنها با عزت و احترام رفتار کرد. و ساختاری جامع است که شامل رفاه مربوط به شغل فردی و تا حدودی تجربه کاری باارزش، انجام کار عاری از استرس و سایر پیامدهای منفی شخصی می‌باشد(رادوان و همکاران، ۲۰۰۶).

کیفیت زندگی کاری در حقیقت یعنی کیفیت روابط بین کارکنان و تمامی عوامل متشکله کار و محیط کار می‌باشد و هدف از آن ایجاد شرایطی در سازمان است که:

- یادگیری و بالندگی افراد را ارتقاء بخشد و توسعه دهد.

- موجباتی را فراهم آورد که افراد بر آنچه که انجام می‌دهند و چگونگی انجام آن کنترل و تأثیر داشته باشند.

- مشاغل سازمانی را آنچنان طراحی کند که برای افراد با معنا و موجب رضایت شخصی و وسیله کسب پاداش‌هایی باشد که از نظر آنها ارزشمند و مناسب تلقی شود (پرداختچی، قهرمانی، گلدوست، ۱۳۸۸).

والتون در کامل‌ترین نظریه ۸ شاخص برای کیفیت زندگی کاری تعریف کرده است: ۱- جبران خدمت عادلانه و مناسب (پرداخت عادلانه نسبت به داخل و خارج سازمان، عدالت در جبران خدمات، تخصیص سود بهره‌وری، تناسب بین دستمزدها) ۲- شرایط کاری (ساعات کار معقول و منطقی، محیط سالم و ایمن، عدم وجود خطر) ۳- استفاده و توسعه ظرفیت‌ها (استقلال کاری، خود کنترلی، کیفیت‌های متعدد، اطلاعات بر روی کل فرایند) ۴- امکان رشد و امنیت (رشد حرفه‌ای، رشد فردی، چشم‌اندازی برای رشد دستمزد، امنیت شغلی) ۵- یکپارچگی اجتماعی در سازمان (فقدان تبعیض و تعصب، برابری، تحرک و جابجایی، رابطه داشتن، حس تعلق اجتماعی) ۶- وجود دموکراسی (حقوق و حفاظت از کارگر، وجود حریم خصوصی، وجود قوانین مشخص، آزادی بیان، رفتار منصفانه) ۷- کار و کل فضای زندگی (توازن و تعادل در کار، ثبات برنامه‌ها، تغییرات جغرافیایی کم، وجود زمان اوقات فراغت برای خانواده،) ۸- ارتباط اجتماعی زندگی شغلی (تصویر فرد از شغل خود، مسئولیت اجتماعی و شیوه‌های شغلی)(کامپوس و سوزا، ۲۰۰۶).

سرگئی<sup>۱</sup> و همکاران در سال ۲۰۰۱، کیفیت زندگی کاری را به عنوان «رضایت کارکنان با نیازهای متنوع از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایج ناشی از مشارکت در محل کار» تعریف کرده‌اند. آنها پیشنهاد دادند که کیفیت زندگی کاری از روی نیازهای کارکنان قابل اندازه‌گیری است. به طور خاص هفت بعد از نیازها مطرح شد: الف) نیازهای بهداشت و ایمنی (حفاظت در برابر بیماری و آسیب در محل کار و خارج از محل کار، بهبود بهداشت خوب)؛ ب) نیازهای اقتصادی و خانوادگی (دستمزد، امنیت شغلی، و دیگر نیازهای خانوادگی)؛ ج) نیازهای اجتماعی (ارزش و احترام در محل کار و اوقات فراغت از کار)؛ د) نیاز به عزت نفس (به رسمیت شناختن و قدردانی از کار در داخل و خارج از سازمان)؛ ه) نیاز شکوفایی (تحقق پتانسیل فرد در درون سازمان و به عنوان یک حرفه‌ای)؛ و) نیازهای دانش (یادگیری به منظور افزایش مهارت‌های شغلی و حرفه‌ای)؛ ح) نیازهای زیبایی‌شناسی (خلاقیت در کار و همچنین خلاقیت‌های شخصی و زیبایی‌شناسی عمومی) (کونمه و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۰).

لئونارد<sup>۳</sup> کیفیت زندگی در مدرسه را به عنوان مجموعه‌ای از تجارب مثبت و منفی و سایر احساسات مربوط به حوزه‌های خاص زندگی در مدرسه تعریف می‌کند (آندر و ساری، ۲۰۰۹). هفت شاخص کیفیت زندگی کاری معلمان در تحقیق هانگ و همکاران عبارتند از: احترام، مشارکت در تصمیم‌گیری، تعاملات مکرر و تحریک‌کننده حرفه‌ای در میان همکاران، ساختار و رویه‌هایی که به احساس کارایی کمک کند، فرصت کسب و بکارگیری مهارت‌ها و دانش موجود، منابع کافی و محیط کاری لذت‌بخش، و تناسب بین اهداف شخصی و اهداف مدرسه (هانگ و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). کاسیکو<sup>۵</sup> کیفیت زندگی کاری را در دو مفهوم زیر تعریف کرده است: الف) در تعریف عینی، کیفیت زندگی کاری معادل مجموعه‌ای از شرایط و رویه‌های عینی و واقعی سازمانی می‌باشد که شامل خط‌مشی‌های ترفیع، سرپرستی مشارکتی، دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، شرایط کاری ایمن و... می‌شود؛ ب) در تعریف ذهنی، کیفیت زندگی کاری عبارتست از ادراک کارکنان از بهداشت فیزیکی (جسمی) و روانی (ذهنی) خود در محیط کار (شجاعی، ۱۳۸۸). در این مفهوم کیفیت زندگی کاری کارکنان به معنی تصورات ذهنی، درک و برداشت کارکنان سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود است (موحدی زاده، ۱۳۸۶).

توجه به کیفیت زندگی کاری یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر شده و استرس ناشی از کار کاهش یابد که با کاهش استرس ناشی از کار، فشار روانی و به دنبال آن فرسودگی شغلی نیز کاهش می‌یابد (خاقانی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷). کیفیت زندگی کاری معلم به طور گسترده در بیشتر

1- sergey

2- Koonmee et al

3- Leonard

4- Hong, Kian-Sam et al

5- Casico

مناطق از روی رضایت شغلی، استرس، انگیزه، فرسودگی شغلی، فضا و فرهنگ مدرسه مورد بررسی قرار گرفته است (اریکسون و همکاران، ۲۰۰۸).

بر اساس تحقیق پرداختچی، احمدی، آرزومندی (۱۳۸۸)، بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی داری ( $r = -0/352$ ) وجود دارد و از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند. تحقیق خاقانی‌زاده و همکاران (۱۳۸۷)، با عنوان «بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح» نیز نشان داد: همبستگی منفی بین استرس شغلی با کیفیت زندگی کاری پرستاران وجود دارد ( $r = -0/637$ ). اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷)، در تحقیقی با عنوان «بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان» نتیجه گرفتند که: علل فردی (مانند: تغییرات زندگی، مشغله فکری، عدم تناسب ویژگی‌های شخصیتی فرد با شغل معلمی و...)، اقتصادی-اجتماعی (مانند: کاهش انگیزه درس خواندن از سوی دانش‌آموزان، اعتقاد به محدودیت و ارتقاء شغل معلمی، فشارهای اقتصادی و مشکلات مالی، پایین بودن حقوق و مزایای معلمان و...)، و سازمانی (کمبود امکانات آموزشی و کمک آموزشی، مشارکت نداشتن معلم در تصمیم‌گیری‌های مربوط به کلاس، وجود قوانین و مقررات خشک و غیرقابل انعطاف اداری، نامتناسب بودن آموزش‌های ضمن خدمت، محیط کاری نامناسب، عدم وجود جو صمیمانه در محل کار و...) در فرسودگی شغلی معلمان مؤثر است. بین علل فرسودگی شغلی و مدت اشتغال رابطه معنی دار وجود داشت اما بین علل فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات رابطه معنی دار وجود نداشت. قدیمی مقدم و همکاران (۱۳۸۴)، تحقیقی با عنوان «بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی» بر روی ۶۷۵ نفر از معلمان متشکل از ۲۳۸ مرد و ۴۳۷ زن انجام دادند، که نتایج وجود درجاتی از فرسودگی شغلی را در اکثر آزمودنی‌ها و رابطه معنی دار بین فرسودگی شغلی با متغیرهای جنس، موقعیت جغرافیایی، و رضایت شغلی (رضایت از حقوق، ترفیعات، سرپرست، کار و همکاران) را نشان دادند. بالاترین میزان همبستگی منفی بین میزان حقوق دریافتی و فرسودگی شغلی به دست آمد.

هاکانن<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۶) در تحقیقی با عنوان «فرسودگی شغلی و تعهد کار در میان معلمان» که با حجم نمونه ۲۰۳۸ نفری از معلمان فنلاندی انجام شد؛ به بررسی سلامت و تندرستی معلمان از نظر کاری با استفاده از دو فرایند موازی زیر پرداختند:

فرایند انرژی‌زا: تقاضای شغلی ← فرسودگی ← از بین رفتن سلامتی  
فرایند انگیزشی: منابع موجود شغلی ← تعامل ← تعهد سازمانی

1- Erickson. Joanne L et al

2 - Jari J. Hakanen

نتایج نشان داد که هر دو فرایند در سلامت و تندرستی معلمان تأثیرگذارند البته فرایند انرژی‌زا تأثیرگذارتر است. همچنین ۱- فرسودگی شغلی متأثر از تقاضای شغلی بوده و در سلامت معلم نیز تأثیر منفی می‌گذارد. ۲- تعامل متأثر از منابع موجود شغلی است که منجر به افزایش تعهد شغلی و سازمانی می‌شود. ۳- فرسودگی شغلی ناشی از کمبود منابع و تعاملات ضعیف است. خوزه لوپز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان «استرس، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی در میان معلمان مدارس متوسطه» که با حجم نمونه ۱۳۸۶ نفری انجام شد؛ نتیجه گرفتند که: عوامل تعیین کننده شخصی، روانشناسی و ساختاری در هر کدام از سه مورد فوق ( یعنی: استرس، فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی) تأثیر دارند، طبق تحقیقات قبلی همکاران آنها، عواملی چون خوش بینی، سخت کوشی و معادلات و حوادث روزمره زندگی نیز در استرس، فرسودگی و نارضایتی شغلی تأثیر دارند. براویرس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۱) در تحقیقی با عنوان «توانایی در جلب حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی در میان دبیران مقطع متوسطه» که بر روی ۲۷۷ نفر از معلمان مدارس متوسطه در هلند انجام شد نشان دادند که: عدم درک معلمان از حمایت همکاران و مدیرانشان به طور معنی داری موثر بود در باور توانایی اشان در جلب حمایت آنها. در حالی که این باورهای توانایی در پیش بینی سطح فرسودگی شغلی آنها آشکار بودند. حلقه بازخورد فرضیه نیز تأیید شد: سطح فرسودگی شغلی معلمان پیش بینی کرد که تاچه اندازه احساس عدم حمایت می‌کنند. بعلاوه تأثیر بعد نتیجه شخصی از فرسودگی شغلی در احساس توانایی پیشنهاد شد. نتیجه حاصل این بود که درک توانایی در جلب حمایت در محل کار در پیش بینی فرسودگی شغلی معلمان ساختاری قابل استفاده است. هانگ<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۰) تحقیقی با عنوان «ارتباط بین کیفیت زندگی کاری معلمان با تعهد کاری، استرس و رضایت» بر روی ۱۱۰ نفر از معلمان رسمی یک مدرسه دولتی متوسطه در کوچینگ ساراواک مالزی انجام دادند، یافته‌ها نشان داد که: کیفیت زندگی کاری پاسخ دهندگان در سطح متوسط است. همچنین رابطه متوسط و معتدلی بین کیفیت زندگی کاری و تعهد کاری، استرس و رضایت وجود دارد. اما بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی تفاوتی در کیفیت زندگی کاری وجود ندارد. با این حال براساس جنسیت تفاوت در تعهد کار وجود دارد. این تحقیق همچنین نشان می‌دهد که در استرس کار و رضایت بر اساس متغیرهای جمعیت شناختی تفاوتی وجود ندارد. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد که تعهد کار، استرس کار و رضایت به طور قابل توجهی در ارتباط هستند.

تردید نیست که وجود علائم فرسودگی شغلی در معلمان از میزان کارآمدی و میزان رضایت‌مندی شغلی آنان می‌کاهد و این نقطه آغاز بی‌انگیزگی معلم در توجه به دانش‌آموزان و انجام بهینه و مناسب وظیفه خطیر خویش است. پس با توجه به نقش تأثیرگذار معلمان در جامعه و با در نظر گرفتن ارتباط

1- Jose Manuel Otero López

2- Brouwers

3- Kian- Sam. Hong

نظری دو مقوله کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی، این پژوهش به دنبال بررسی فرضیه‌های زیر است:

- ۱- بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان رابطه وجود دارد.
- ۲- بین هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری (کیفیت حقوق و مزایا، کیفیت زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر، کیفیت دموکراسی در سازمان، کیفیت مشارکت در تصمیم‌گیری، کیفیت طراحی شغل، کیفیت فضای کاری) و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳- بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی رابطه چندگانه وجود دارد.

### روش شناسی:

پژوهش حاضر از نوع توصیفی به روش همبستگی است. جامعه آماری شامل کلیه معلمان در دو مقطع راهنمایی و متوسطه مدارس شهرستان مشگین شهر در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹ می‌باشد، تعداد این جامعه ۱۳۷۸ نفر می‌باشد؛ که با استفاده از جدول مورگان - کرجسی حجم نمونه ۳۰۲ نفری به تفکیک جنسیت و مقطع تدریس با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای مورد استفاده قرار گرفت.

جدول (۱): نمونه آماری به تفکیک جنسیت و مقطع تدریس

جنس	مقطع راهنمایی متوسطه کل		
	مقطع	راهنمایی	متوسطه
زن	۷۳	۵۸	۱۳۱
مرد	۷۷	۹۴	۱۷۱
کل	۱۵۰	۱۵۲	۳۰۲

برای گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه به شرح زیر استفاده شده است:

- پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: که در تحقیق شجاعی (۱۳۸۸) با عنوان «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت» به راهنمایی دکتر محمدعلی فرنیاء؛ مورد استفاده قرار گرفته و شامل ۳۳ گویه است که در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت با در نظر گرفتن نمره ۱ به کمترین میزان کیفیت و نمره ۵ به بیشترین میزان کیفیت اجرا شد. جهت تعیین روایی، پرسشنامه در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و با کمی تغییر، روایی پرسشنامه مورد تأیید اساتید محترم قرار گرفت. همچنین پایایی پرسشنامه پس از اجرا بر روی نمونه ۳۰ نفری از طریق آلفای کرونباخ محاسبه و مقدار آن ۰/۹۲ بدست آمد.

- پرسشنامه فرسودگی شغلی: این پرسشنامه شامل ۱۸ گویه است و در تحقیق مرادی‌پور (۱۳۸۸) با عنوان «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین رؤسای بانک ملت شهر مقدس مشهد» به راهنمایی استاد غلامعباس شکاری؛ مورد استفاده قرار گرفته است. جهت تعیین روایی، پرسشنامه در اختیار اساتید راهنما و مشاور قرار گرفت و با کمی تغییر، روایی پرسشنامه مورد تأیید اساتید

محترم قرار گرفت. همچنین پایایی پرسشنامه پس از اجرا بر روی نمونه ۳۰ نفری از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شد که مقدار آن  $\alpha = 0/86$  بدست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی و استنباطی همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری گام به گام استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار spss 16 انجام شد.

### یافته‌ها:

#### توصیف کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی آزمودنی‌ها

جدول (۲): جدول توصیفی کیفیت زندگی کاری و هر یک از مؤلفه‌های آن و فرسودگی شغلی برای کل آزمودنی‌ها

متغیر توصیفی	تعداد	کمترین میزان	بیشترین میزان	مجموع	میانگین	انحراف استاندارد
کیفیت حقوق و مزایا	۳۰۲	۸	۲۵	۴۸۸۰	۱۶/۱۶	۳/۵۸
کیفیت زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر	۳۰۲	۸	۳۰	۵۷۸۲	۱۹/۱۵	۳/۹۴
کیفیت دموکراسی در سازمان	۳۰۲	۵	۲۵	۴۳۶۵	۱۴/۴۵	۴/۵۳
کیفیت مشارکت در تصمیم‌گیری	۳۰۲	۴	۲۰	۳۶۰۳	۱۱/۹۳	۳/۷۳
کیفیت طراحی شغل	۳۰۲	۸	۳۵	۷۶۳۱	۲۵/۲۷	۴/۸۸
کیفیت فضای کاری	۳۰۲	۷	۳۰	۶۴۵۶	۲۱/۳۸	۴/۶۰
کیفیت زندگی کاری	۳۰۲	۵۵	۱۶۱	۳۲۷۱۷	۱۰۸/۳۳	۱۹/۲۷
فرسودگی شغلی	۳۰۲	۰	۹۳	۵۵۹۵	۱۸/۵۳	۱۶/۷۶

#### طبق جدول (۲) آزمودنی‌ها:

- ۱- در سطح متوسط به بالا از کیفیت زندگی کاری برخوردارند. (میانگین کیفیت زندگی کاری =  $108/33$ ).
  - ۲- فرسودگی شغلی خیلی کمی را تجربه می‌کنند. (میانگین فرسودگی شغلی =  $18/53$ ).
  - ۳- از نظر مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری در دو مؤلفه: کیفیت حقوق و مزایا، کیفیت زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر در سطح متوسط به بالا قرار دارند؛ در دو مؤلفه: کیفیت دموکراسی در سازمان، و کیفیت مشارکت در تصمیم‌گیری در سطح متوسط به پایین قرار دارند؛ و در دو مؤلفه: کیفیت طراحی شغل، و کیفیت فضای کاری در سطح بالای کیفیت قرار دارند.
- فرضیه ۱: بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان رابطه وجود دارد.

جدول (۳): نتایج محاسبات ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری (متغیر پیش بین) و فرسودگی شغلی (متغیر ملاک)

متغیرها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
کیفیت زندگی کاری فرسودگی شغلی	۳۰۲	$-0/24^{***}$	۰/۰۰

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول (۳)، مقدار ضریب همبستگی دو متغیر مذکور برابر با  $(-0/24)$  می‌باشد و چون سطح معنی‌داری محاسبه شده  $(0/00)$  کوچکتر از آلفای تحقیق  $(0/01)$  است. پس فرض صفر رد شده و فرضیه پژوهشی تأیید می‌شود و با اطمینان ۹۹٪ می‌توان گفت که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران مقاطع راهنمایی و متوسطه شهرستان مشکین شهر رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد.

فرضیه ۲: بین هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

جدول (۴): نتایج محاسبات ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی

شاخص‌ها	تعداد نمونه	ضریب همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری
حقوق و مزایا	۳۰۲	-۰/۰۳	۰/۶۰
زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر	۳۰۲	-۰/۲۸**	۰/۰۰
دموکراسی در سازمان	۳۰۲	-۰/۱۲	۰/۰۴۴
مشارکت در تصمیم‌گیری	۳۰۲	-۰/۰۹	۰/۱۳۰
طراحی شغل	۳۰۲	-۰/۳۹**	۰/۰۰
فضای کاری	۳۰۲	-۰/۱۵**	۰/۰۰۸

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول (۴)؛ با توجه به ضریب همبستگی منفی بین همه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد؛ اما در سطح اطمینان ۹۹ درصد و با خطای ۰/۰۱، از میان شش مؤلفه کیفیت زندگی کاری؛ سه مؤلفه: زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر، طراحی شغل و فضای کاری با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی‌داری دارند. و بقیه مؤلفه‌ها علی‌رغم رابطه معکوس، رابطه معنی‌داری با فرسودگی شغلی ندارند.

فرضیه ۳: بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان رابطه چندگانه وجود دارد. (تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی از طریق مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری)

جدول (۵): تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی از طریق مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

الگوی رگرسیون	ضریب همبستگی (R)	مجدور R	تغییر مجذور R	F	سطح معنی‌داری
۱	۰/۳۹	۰/۱۵	۰/۱۵	۵۴/۴۵	۰/۰۰

\* پیش‌بینی‌کننده‌ها: (مقدار ثابت)؛ طراحی شغل \*متغیر وابسته: فرسودگی شغلی

جدول (۵) نشان می‌دهد: مطابق تحلیل رگرسیون گام به گام از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری فقط متغیر طراحی شغل به عنوان عامل پیش بین معیار ورود به معادله رگرسیون برای پیش‌بینی تغییرات فرسودگی شغلی را دارد. مقدار ضریب همبستگی چند گانه  $(R=۰/۳۹)$  و مجذور R تنظیم شده (مجدور R تنظیم شده  $=۰/۱۵$ )، نشان می‌دهد، طراحی شغل، بعنوان یکی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری ۱۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند که با توجه مقدار  $F=۵۴/۴۵$  و سطح معنی‌داری  $P=۰/۰۰$  نتیجه حاصل و کل مدل رگرسیون معنی‌دار می‌باشد.

جدول (۶): جدول ضرایب رگرسیون و بتا برای بررسی ضرایب پیش‌بینی متغیرهای مستقل بر فرسودگی شغلی

الگوی رگرسیون	ضریب B	خطای معیار B	ضریب بتا	t	سطح معنی‌داری
۱- ثابت	۵۲/۵۷	۴/۷۰		۱۱/۱۹	۰/۰۰۰
طراحی شغل	-۱/۳۵	۰/۱۸	-۰/۳۹	-۷/۳۸	۰/۰۰۰

\*متغیر وابسته: فرسودگی شغلی

با توجه به جدول (۶) معادله پیش‌بینی فرسودگی شغلی (Y) از روی متغیر طراحی شغل (T)، به این صورت  

$$T = ۱/۳۵ - ۵۲/۵۷ Y$$
 می‌باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

بر اساس نتایج آزمون همبستگی پیرسون و با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۲۴) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) بین کیفیت زندگی کاری معلمان با میزان فرسودگی شغلی آنان رابطه معنی‌داری وجود دارد، این ارتباط، ارتباطی غیرمستقیم و معکوس است. یعنی با افزایش میزان کیفیت زندگی کاری دبیران، فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد. این نتیجه با یافته‌های پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) در بین مدیران و معلمان، با ضریب همبستگی (-۰/۳۵۲)؛ زمردی؛ به نقل از پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) در بین مدیران، با ضریب همبستگی (-۰/۵۵۷) و خاقانی‌زاده و همکاران (۱۳۸۷) در بین پرستاران، با ضریب همبستگی (-۰/۶۳۷) همسو می‌باشد و همچنین با تحقیقات شجاعی (۱۳۸۸)، شهبازی و همکاران (۱۳۸۸)، کسایی (۱۳۸۷)، عزیزی مقدم (۱۳۸۸)، اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷)، احیاکننده و همکاران (۱۳۸۷)، ساعدی و همکاران (۱۳۸۹)، میرکمالی و نارنجی ثانی (۱۳۸۷)، خاتمی و چم آسمانی (۱۳۹۰)، محمدی (۱۳۸۷)، اسکافیل و باکر (۲۰۰۴)، هانگ و همکاران (۲۰۱۰)، هاکنن و همکاران (۲۰۰۶) به طور ضمنی مشابهت دارد.

ریچارد والتون هشت طبقه بندی اصلی را به مثابه چارچوبی برای تحلیل کیفیت زندگی کاری مشخص نموده است و معتقد بود که فواید مورد انتظار از این برنامه‌ها عبارتند از ارتقاء روحیه، بهره‌وری و اثربخشی (پرداختچی، احمدی، آرزومندی، ۱۳۸۸). کانینگهام و ابرل به کیفیت زندگی کاری به عنوان ابزاری پیشرفته برای طراحی شغل توجه کرده‌اند بطوریکه معتقدند از طریق آن می‌توان بر بهره‌وری و کیفیت محصولات سازمان، انگیزش و رضایتمندی شغلی کارکنان، برآوردن نیاز به یادگیری، چالش، تنوع، مسئولیت‌پذیری و کسب موفقیت تأثیر گذاشت (شجاعی، ۱۳۸۸). همچنین فاربر در سال ۱۹۸۳؛ نتیجه می‌گیرد اولاً فرسودگی شغلی به نحوی با زندگی در دنیای مدرن امروزی و ثانیاً با محیط کاری در ارتباط است (مرادی‌پور، ۱۳۸۸). مطالعات و تحقیقات متعدد نشان می‌دهد که آسیب‌ها و مشکلات بین فردی شامل تعارض کار و خانواده، مشکلات ارتباطی در محیط کار شامل رابطه با ارباب رجوع، همکاران و سرپرستان، آسیب‌ها و مشکلات درون فردی شامل شخصیت، ارزش‌ها، بلوغ حرفه‌ای، تعهد و انگیزه و آسیب‌ها و مشکلات فرافردی یا سازمانی شامل حقوق و مزایا و امنیت شغلی، نقش‌های شغلی و سیاست‌های سازمان در ایجاد فرسودگی شغلی و کاهش رضایت شغلی مؤثرند (اعتمادی و فقیه، ۱۳۸۷).  
 نتایج تجزیه و تحلیل آماری نشان می‌دهد:

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۰۳) و سطح معنی‌داری (۰/۶۰) بین کیفیت حقوق و مزایا و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. میانگین کیفیت حقوق و مزایا (۱۶/۱۶) نشان

می‌دهد، معلمان از نظر؛ تضمین امنیت دریافت حقوق و مزایا- به موقع پرداخت شدن حقوق- وجود نظام بیمه، خدمات درمانی و بازنشستگی- وجود وام مسکن و سایر وام‌های ضروری- و دریافت حقوق در حد استحقاق در سطح متوسط به بالای کیفیت قرار دارند. گرچه عوامل ذکر شده تأثیر چشمگیر و معنی‌داری در کاهش و یا افزایش فرسودگی شغلی ندارند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) که نشانگر رابطه معکوس و معنی‌دار بین پرداخت منصفانه و فرسودگی شغلی بود، تحقیق قدیمی مقدم و همکاران (۱۳۸۴) که همبستگی منفی بین حقوق دریافتی و فرسودگی شغلی را نشان داد، اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷) که تأثیر فشار اقتصادی و مشکلات مالی و پایین بودن حقوق و مزایای معلمان را در پیدایش فرسودگی شغلی نشان داد، و بارون برن<sup>۱</sup> (۲۰۰۴)، به نقل از احقر (۱۳۸۶) که نشان داد یکی از علل فرسودگی شغلی معلمان پایین بودن حقوق آنها است؛ همخوانی ندارد.

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۲۸) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) بین کیفیت زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر با فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. یعنی با افزایش کیفیت زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر به صورت معنی‌داری فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. با توجه به میانگین کیفیت زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر (۱۹/۱۵) معلمان از نظر امکان فراهم بودن رشد ظرفیت و توانایی‌های بالقوه، رابطه‌ی علمی- تخصصی با اساتید و متخصصان خارج از مدرسه و اداره آموزش و پرورش، فراهم بودن اوقات فراغت مورد نیاز، مانع نبودن شغل برای انجام دادن مسئولیت‌های خانوادگی، امکان به کارگیری مهارت‌های آموخته شده، و امکان دسترسی به اطلاعات مربوط به کارشان در سطح متوسط به بالای کیفیت قرار دارند. با توجه به نتایج این تحقیق، بالطبع این عوامل به کاهش هر چه بیشتر فرسودگی شغلی منجر شده‌اند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) که نشانگر رابطه معکوس و معنی‌دار بین فرصت رشد مداوم و فضای کلی زندگی با فرسودگی شغلی بود؛ همخوانی دارد.

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۱۲) و سطح معنی‌داری (۰/۰۴۴) بین کیفیت دموکراسی در سازمان و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معنی‌داری وجود ندارد (در سطح ۹۹ درصد و در خطای ۰/۰۱). میانگین کیفیت دموکراسی در سازمان (۱۴/۴۵) نشان می‌دهد معلمان از نظر؛ وجود فضایی که آزادانه و بدون ترس و واژه نظرات خود را بیان کنند، وجود استقلال کاری و اختیارات لازم برای تصمیم‌گیری، وجود روشی مدون در هنگام اقامه شکایات، وجود تقویت و تشویق روحیه تلاش و پشتکار و وجود ارزشیابی صحیح و منطقی در سطح متوسط به پایین کیفیت قرار دارند. گرچه عوامل ذکر شده تأثیر چشمگیر و معنی‌داری در کاهش و یا افزایش فرسودگی شغلی ندارند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق

پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) که نشانگر رابطه معکوس و معنی‌دار بین توسعه قابلیت‌های فردی و قانون‌گرایی با فرسودگی شغلی بود، همچنین با یافته‌های تحقیق اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷) همخوانی ندارد. با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۰۹) و سطح معنی‌داری (۰/۱۳۰) بین کیفیت مشارکت در تصمیم‌گیری و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معنی‌داری وجود ندارد. میانگین کیفیت مشارکت در تصمیم‌گیری (۱۱/۹۳) نشان می‌دهد معلمان از نظر، تأثیرگذاری نظرات مشورتی‌شان در تصمیم‌های نهایی مسئولان مافوق، وجود سیستم پیشنهادات در مدرسه و اداره آموزش و پرورش، قرار گرفتن اطلاعات مربوط به امور مختلف در اختیارشان، ترغیب به مشارکت در هدف‌گذاری و برنامه‌ریزی فعالیت‌ها توسط مسئولین در سطح متوسط به پایین کیفیت قرار دارند. گرچه عوامل ذکر شده تأثیر چشمگیر و معنی‌داری در کاهش و یا افزایش فرسودگی شغلی ندارند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷) همخوانی ندارد.

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۳۹) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰) بین کیفیت طراحی شغل و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. یعنی با افزایش کیفیت طراحی شغل به صورت معنی‌داری فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. با توجه به میانگین کیفیت طراحی شغل (۲۵/۲۷) معلمان از نظر داشتن وظایف شغلی روشن و واضح، داشتن فرصت ایفای سایر نقش‌های اجتماعی در کنار شغل خود، آگاهی از نتایج کار، تناسب وظایف با تخصص، تنوع و گونه‌گونی وظایف (توسعه و غنی‌سازی شغلی)، تناسب وظایف شغلی با علایق درونی، تناسب وظایف شغلی با شأن و منزلت در سطح بالای کیفیت قرار دارند. با توجه به نتایج این تحقیق، بالطبع این عوامل به کاهش هر چه بیشتر فرسودگی شغلی منجر شده‌اند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷) همخوانی دارد.

با توجه به مقدار ضریب همبستگی (-۰/۱۵) و سطح معنی‌داری (۰/۰۰۸) بین کیفیت فضای کاری و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. یعنی با افزایش کیفیت فضای کاری به صورت معنی‌داری فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. با توجه به میانگین کیفیت فضای کاری (۲۱/۳۸) معلمان؛ از نظر حکم فرما بودن قانون در محیط کارشان، داشتن محیط کار مناسب از نظر وسعت و اندازه و از نظر شرایط فیزیکی، وجود امکانات و خدمات ایمنی و بهداشتی مناسب در محیط کار، وجود روابط دوستانه در محل کار، و وجود اعتماد بین افراد و خود در سطح بالای کیفیت قرار دارند. با توجه به نتایج این تحقیق، بالطبع این عوامل به کاهش هر چه بیشتر فرسودگی شغلی منجر شده‌اند. این نتیجه با یافته‌های تحقیق پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) که نشانگر رابطه معکوس و معنی‌دار بین محیط کاری ایمن و فرسودگی شغلی بود، اعتمادی و فقیه (۱۳۸۷)، خاقانی‌زاده و همکاران (۱۳۸۷)، همخوانی دارد.

در این تحقیق نتایج نشان داد که: کم بودن فرسودگی شغلی معلمان ناشی از عواملی مانند: طراحی شغل؛ زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر؛ و فضای کاری است نه ناشی از عواملی مانند: کیفیت بالای حقوق و مزایا، یا مشارکت در تصمیمات و یا وجود دموکراسی. البته با توجه به ضریب همبستگی

چندگانه (۰/۳۹) و مجذور R (۰/۱۵)؛ مشخص شد که فقط ۱۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی معلمان ناشی از میزان کیفیت زندگی کاری آنان می‌باشد. عوامل دیگری که در میزان فرسودگی شغلی معلمان نقش دارند خارج از کنترل محقق بوده اند. از بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری مؤلفه طراحی شغل به تنهایی ۱۵ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین کرد. بدین صورت که با ثابت نگه داشتن سایر عوامل یک واحد افزایش در میزان کیفیت طراحی شغل به اندازه ۱/۳۵ واحد فرسودگی شغلی را کاهش می‌داد. بنابراین برای بررسی تغییرات میزان فرسودگی شغلی معلمان مقاطع راهنمایی و متوسطه شهرستان مشکین شهر باید به مؤلفه طراحی شغل توجه ویژه‌ای نمود. در تحقیق پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸) مؤلفه‌های پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، توسعه قابلیت‌های فردی و فضای کلی زندگی به عنوان چهار مؤلفه از کیفیت زندگی کاری ۱۵/۳ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین کرد.

بنابراین بر اساس یافته‌های پژوهش پیشنهادهای زیر توصیه می‌شود:

- تأکید بیشتر بر برنامه‌های طراحی شغل مانند شرح شغل و شرایط احراز شغل، برای جذب و به کارگیری معلمان به دلیل تأثیرگذاری این مؤلفه در کاهش فرسودگی شغلی.
- فراهم آوردن زمینه‌های پرورش و فرصت‌های مستمر برای معلمان با استفاده از تدابیری چون امکان ادامه تحصیل معلمان و تجهیز کردن اداره آموزش و پرورش و مدارس به مجهزترین امکانات از جمله اینترنت و...

- توجه بیشتر و بهتر به بهبود فضای کاری معلمان از حیث شرایط فیزیکی و روانی که خود در کاهش فرسودگی شغلی نقش به‌سزایی دارد.

از جمله محدودیت‌های تحقیق، محدود بودن جامعه‌آماری به دبیران مقاطع راهنمایی و متوسطه شهرستان مشکین شهر و محافظه‌کاری برخی از معلمان در پاسخگویی به بعضی از سؤالات پرسشنامه‌ها بود.

### منابع:

- اعتمادی، عذرا؛ فقیه، منیژه (۱۳۸۷)؛ بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان؛ فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی؛ دوره ۲، شماره ۲، بهار، صص ۷۳ الی ۸۸.
  - بردبار، علی‌رضا (۱۳۸۷)؛ فرسودگی شغلی و شیوه مقابله با آن، مجله اصلاح و تربیت، شماره ۷۴؛ خرداد ماه؛ صص ۱۲ الی ۱۴.
  - پرداختچی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده (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، پاییز، صص ۲۵ الی ۵۰.
  - پرداختچی، محمد حسن؛ قهرمانی، محمد؛ گلدوست جویباری، یاسر؛ ب (۱۳۸۸)؛ کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها)؛ انتشارات به‌آوران؛ چاپ اول.
  - جواد، ایرج (۱۳۸۹)، فرسودگی شغلی معلمان؛ [نقل از <http://rahavardeman.blogfa.com/post-51.aspx>]
- تاریخ مشاهده: ۱۳۹۰/۱/۱۰.

- خاقانی‌زاده، مرتضی؛ عبادی، عباس؛ سیرتی نیر، مسعود؛ رحمانی، منظر (۱۳۸۷): بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح؛ **طب نظامی**؛ شماره ۱۰ (۳)؛ پاییز، صص ۱۷۵ الی ۱۸۴.
- خدیوی، اسدالله؛ علیی، حسن (۱۳۸۶): بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز در سال ۱۳۸۶، **فصلنامه علوم تربیتی**، سال اول، شماره ۲، پاییز، صص ۱۷۲-۱۵۰.
- رسول‌نژاد، فریبا (زمستان ۱۳۸۸): **بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روانشناختی با فرسودگی شغلی کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان سراب**؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته روانشناسی عمومی؛ دانشکده علوم انسانی و تربیتی؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۰): **روانشناسی بهره‌وری**، تهران: نشر ویرایش، ویرایش دوم، چاپ سوم.
- شجاعی، خه بات (بهار ۱۳۸۸): **بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری مدیران با بهره‌وری آنان در مدارس شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی؛ دانشکده علوم انسانی و تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
- صادقی، فرشته (۱۳۸۹): **فرسودگی شغلی کارکنان، علل و عوامل بوجود آورنده و راه‌های مقابله با آن؛ ماهنامه صنعت برق**؛ شماره ۱۵۹، چاپ تیرماه، صص ۴۲-۳۸. [نقل از: [http://news.tavanir.orgir/press/press\\_detail.php?id=1886](http://news.tavanir.orgir/press/press_detail.php?id=1886)]; تاریخ مشاهده ۲۸ فروردین ۱۳۹۰.
- عابدی، محمدرضا؛ شفیق‌آبادی، عبدالله؛ احمدی، سیداحمد؛ سلیمی‌زاده، کاظم (۱۳۸۲): **بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن، مجله دانش و پژوهش در روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان**، شماره ۱۵، بهار، صص ۲۳ تا ۳۸.
- فولاد بند، فرزانه (۱۳۹۰)، **کاهش استرس در معلم‌ها؛ هفته‌نامه سلامت**؛ به نقل از: [www.filmshahr.com/?s](http://www.filmshahr.com/?s)؛ تاریخ مشاهده ۱۳۹۰/۱/۳۰.
- قدیمی مقدم، ملک محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه؛ جمعه‌پور، احمد (۱۳۸۴): **بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی؛ مجله روانشناسان ایرانی**؛ شماره ۵؛ پاییز، صص ۴۳ تا ۵۴.
- محسن‌زاده، فرشاد؛ کیامنش، علیرضا؛ گودرزی، محمود (۱۳۸۷): **بررسی رابطه کارایی خانواده و فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی منطقه نوزده آموزش و پرورش شهر تهران؛ فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی**؛ دوره ۲، شماره ۲، بهار؛ صص ۱۲۷ الی ۱۴۳.
- مرادی پور، محمود (بهار ۱۳۸۸): **بررسی رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین رؤسای بانک ملت شهر مقدس مشهد**؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی؛ دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد (گروه مدیریت).
- موحدی‌زاده، حمیدرضا (۱۳۸۶): **رابطه عوامل سازمانی و کیفیت زندگی کاری از دیدگاه کارکنان استانداری خراسان رضوی در سال ۸۶**؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی (گرایش مدیریت منابع انسانی)؛ دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد.
- نقیعی طباطبایی، میرخلیل (تابستان ۱۳۸۸): **بررسی رابطه خصوصیات فردی معلمان دوره آموزش ابتدایی با فرسودگی شغلی در منطقه شیبستر در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷**؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد؛ رشته برنامه‌ریزی درسی؛ دانشکده علوم انسانی و تربیتی؛ گروه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز.
- \* Azeem, Syed Mohammad (July 2010) < Personality hardiness, job involvement and job burnout among teachers> *International Journal of Vocational and Technical Education*, Vol: 2(3), pp: 36-40.

- \* "Brouwers Andre" - "J. G. Evers Will" & "Tomic Welko" (2001) - < Self-Efficacy in Eliciting Social Support and Burnout Among Secondary-School Teachers > *Journal of Applied Social Psychology*, V:31,7, pp( 1474-1491).
- \* Campos. Luiz Cyrillo Aquino & Souza. Adriano Mendonca (2006) < Study of the Waltons Criteria Of Quality Of Working Life Using Multivariate Analysis In A Military Organization> *Third International Conference on Production Research -Americas' Region*. (ICPR-AM06). Copyrighted of: <http://www.produtronica.pucpr.br/icpr/am06/Accepted%20for%20Poster%20Presentation/4.20Ergonomics%20and%20Safety/Paper%20206>. Pdf. in 27 nov 2011.
- \* Erickson. Joanne L, Terhune. M. Neil, Ruff. William G (2008) < *Measuring work conditions for teachers of American Indian students*> *Researcher*, Vol: 21, Issue: 2, pp: 1-10.
- \* Gates, Carmaletta Harris (2007) < Factors Related to Burnout in North Carolina Public School Teachers> A dissertation for the degree of Doctor of Education. *The Graduate Faculty of North Carolina State University. Raleigh, NC*. Copyrighted of: <http://repository.lib.ncsu.edu/ir/bitstream/1840.16/4961/1/etd.pdf>. in 27nov 2011.
- \* Hakanen. Jari J, Bakker. Arnold B & Schaufeli. Wilmar B (2006) - Burnout and work engagement among teachers - *Journal of School Psychology* - Vol: 43 pp: 495-513.
- \* Hong. Kian-Sam, Tan. Kok-Wah & Bujavg. Suraini (Mei 2010) - Relationships between work life quality of teachers with work commitment, stress and satisfaction:A study in Kuching, Sarawak, Malaysia - *Jurnal Teknologi*, Vol: 52 - pp: 1-15.
- \* "Huprich Julia"(October 2007) -< *Burnout in Academic Libraries*>- *Library Work life*, Vol: 4, No. 10, pp:(1-3).
- \* "Koonmee Kalayanee" - "Singhapakdi Anusorn" -" Virakul Busaya "&" Lee Dong-Jin (2010) -< Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand >- *Journal of Business Research*, v: 63, pp: 20-26.
- \* Lackritz. James R (2004) <Exploring burnout among universityfaculty: incidence, performance, and demographic issues> *Teaching and Teacher Education*, vol: 20, pp: 713-729.
- \* Landeche. Patricia (August 2009) < THE CORRELATION BETWEEN CREATIVITY AND BURNOUT IN PUBLIC SCHOOL CLASSROOM TEACHERS>A Thesis for the degree of Master of Social Work. the Graduate Faculty of the Louisiana State University. Agricultural and Mechanical College. Copyrighted of: <http://etd.lsu.edu/docs/available/etd-07082009-090811/unrestricted/landechethesis.pdf>. in 27nov 2011.
- \* Manuel Otero Lopez. Jose, Castro Bolano. Cristina, Jose Santiago Marino. Maria& Villardefrancos Pol. Estibaliz (2010) - Exploring Stress, Burnout, and Job Dissatisfaction in Secondary School Teachers- *International Journal of Psychology and Psychological Therapy* - Vol:10, 1, pp. 107-123.
- \* "Maslach. Christina "&" Jackson. Susan E "(1981) -< The measurement of experienced burnout >- *Journal of Occupational Behaviour*, Vol: 2. 99-113, pp: (101-113).
- \* "Maslach. C" - "Schaufeli. W. B "&" Leiter. M. P" (2001) - < Job Burnout > - *Annual Review of Psychology*, V: 52, pp: (397-422).
- \* Onder. Cenkseven & Sari. Mediha (Summer2009) < The Quality of School Life and Burnout as Predictors of Subjective Well-Being among Teachers> *Educational Sciences: Theory & Practice*, Vol: 9 (3) - pp: 1223-1236.
- \* "Raduan Che Rose" - "LooSee Beh"- "Jegak Uli" & "Khairuddin Idris"(2006) - <Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions> - *Journal of Social Sciences*, V: 2 (2), pp: 61-67.