



بررسی تجارب زیسته معلمان از فرسودگی شغلی: مطالعه پدیدارشناسانه

محمد باردل^{۱*}، قهرمان مددلو^۲، نسرين حسين پور^۳ و مسعود ولی زاده^۴

Investigation of Teachers Lived Experiences of Job Burnout: A Phenomenological Study

Mohammad Bardel^{1*}, Ghahreman Madadlo², Nasrin Hosain Poor³ and Masoud Valizadeh⁴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۱۱/۱۶

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۹/۲۹

Abstract

Phenomenon of Job Burnout is an inevitable part of professional life. There are many quantitative studies in this area, but few qualitative studies have investigated this problem. This study was conducted to investigate teachers' lived experiences of Job Burnout. This is a qualitative study with a phenomenological approach. In this study, 20 elementary school teachers were selected using Purposive sampling. Data were collected using semi-structured interviews and analyzed using Smith's method. After data analysis, 4 main themes and 16 sub-themes were extracted. It was revealed that in the definition of Job Burnout, examples, Sources, and Job Burnout relief strategies, there is a consistency between the teachers' lived experiences and background.

Keywords: Job Burnout, phenomenology, lived experiences, teacher feedback

چکیده

در حیطه شغلی، پدیده فرسودگی شغلی بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد و پژوهش‌های فراوانی به روش کمی در راستای آن انجام شده است؛ اما پژوهش کیفی که بتواند این رفتار را به شکل گسترده‌ای مورد بررسی قرار دهد، بسیار اندک است. پژوهش حاضر با هدف شناخت تجربیات زیسته معلمان از پدیده فرسودگی شغلی انجام گرفت. مطالعه حاضر از نوع کیفی با استفاده از روش پدیدارشناسی بود. در این مطالعه ۲۰ معلم دوره ابتدایی به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از مصاحبه نیمه ساختار یافته جمع‌آوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از الگوی پیشنهادی اسمیت استفاده گردید. بعد از تحلیل نتایج ۴ مضمون اصلی و ۱۶ مضمون فرعی استخراج گردید و مشخص شد در تعریف فرسودگی شغلی، نمونه‌ها، منابع، و راهکارهای رفع فرسودگی شغلی بین تجربیات زیسته معلمان با پیشینه همسویی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، پدیدارشناسی، تجارب زیسته، بازخورد معلمان

1. Ph.D. candidate of educational psychology, department of educational sciences, Tabriz University, Tabriz, Iran.

2. Ph.D. in curriculum development, faculty member of Farhangian University, Tehran, Iran.

3. B. A. in educational sciences, Farhangian University, Tehran, Iran.

4. M. A. candidate of human resources training and development, Payame Noor University of Bukan, Bukan, Iran

*Corresponding Author, Email: Bardel_m@tabrizu.ac.ir

۱. دانشجوی دکتری تخصصی روانشناسی تربیتی، گروه علوم تربیتی، دانشگاه تبریز، تبریز، ایران.

۲. دکتری برنامه‌ریزی درسی، عضو هیئت علمی دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

۳. لیسانس علوم تربیتی، فارغ‌التحصیل دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران.

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد آموزش و بهسازی منابع انسانی، دانشگاه پیام نور واحد بوکان، بوکان، ایران.

* نویسنده مسئول:

مقدمه

امروزه محققان مباحث نیروی انسانی پی برده‌اند که نیروی انسانی واجد شرایط و ماهر، سرمایه‌ای با ارزش در جهت رشد و توسعه سازمان‌ها و کشورها است؛ به طوری که در طی نیم قرن گذشته بخش قابل توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه یافته مرهون تحول در نیروی انسانی کارآزموده بوده است. تجارب شایسته سازمان‌های موفق درباره ارزش نیروی انسانی مبین اهمیت سرمایه‌های انسانی شاغل در آن‌ها است. آن‌ها عظمت و بزرگی سازمان‌های خود را به اندازه کسانی می‌دانند که برایشان کار می‌کنند. انسان را سرچشمه تمامی خلاقیت‌ها، توانایی‌ها و زیبایی‌ها می‌دانند و معتقدند چنانچه فضا و شرایط برای انسان در سازمان فراهم شود توانایی او شکوفا می‌گردد. این‌گونه سازمان‌ها کامیابی یا شکست سازمان خود را به میزان وفاداری و شایستگی نیروی انسانی خود نسبت می‌دهند و در نهایت براین عقیده‌اند که اگر سازمانی شایستگی حفظ نیروی وفادار و مشخص خود را نداشته باشد به آرامی به افول کشیده خواهد شد (آلتون^۱، ۲۰۰۲). یکی از مشاغل مهم و حساس در جامعه که از اهمیت بالایی برخوردار است و در وضعیت فعلی و آینده جامعه تأثیر بسزایی دارد، شغل معلمی است. شغل معلمی نیز همانند تمامی مشاغل دیگر دارای عوامل تهدیدکننده و ارتقادهنده کیفیت زندگی مخصوص به خود است. ارتقا سطح کیفیت زندگی معلمان به منزله یک کوشش جهانی، بسیاری از مطالعات را در کشورهای مختلف به خود اختصاص داده است (انصاری، بشیری‌پور، ورمزیار و علیزاده، ۱۳۹۷).

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که جهت توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افراد در مواجهه با استرس‌های مربوط به کار استفاده می‌شود. رایج‌ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به مازلاک^۲ و جکسون^۳ است که آن را سندرمی روان‌شناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجان^۴ مسخ شخصیت^۵ و کاهش احساس کفایت شخصی^۶ دانستند. علامت محوری فرسودگی، خستگی هیجانی است که یک واکنش عمومی به استرس و به صورت احساس تحت فشار قرارگرفتن و تخلیه منابع احساسی و هیجانی در فرد است. مسخ شخصیت، پاسخی منفی و سنگدلانه و بی‌تفاوتی به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمات و مراقبت هستند و به نگرش منفی فرد نسبت به مددجویان اشاره دارد. این بعد از فرسودگی، برای مشاغل مرتبط با خدمات انسانی بسیار اختصاصی می‌باشد. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس لیاقت و ایفای موفق وظیفه است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با

-
1. Altun
 2. Maslack
 3. Jackson
 4. emotional exhaustion
 5. depersonalization
 6. personal accomplishment

انجام کار می‌باشد (نویس^۱، ۲۰۰۷). به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی پدیده‌ای است عمومی و فراگیر که از کنش متقابل و یگانه شخصیت افراد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد مطلوب در زندگی فرد است (گریسون و آلواریز^۲، ۲۰۰۸).

مسخ شخصیت به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی‌ها و خدمات فرد شاغل صورت می‌گیرد. در مشاغلی غیر از خدمات انسانی نیز مردم از راهکارهای شناختی ایجاد فاصله از کار استفاده می‌نمایند. آن‌ها از این کار به هنگام فرسوده و مأیوس شدن از کار و به وسیله ایجاد یک نگرش خنثی یا بدبینانه نسبت به کار و سایر افراد استفاده می‌کنند. در موقعیت کاری که فشار مزمن و شدیدی وجود داشته باشد و با خستگی یا بدگمانی نیز توأم باشد، زائل شدن احساس کارآمدی فرد، امر بعیدی نیست. همچنین دگرسان بینی خود، احتمالاً در ایجاد ناکارآمدی دخیل است، زیرا داشتن احساس شایستگی و پیشرفت، هنگام احساس خستگی یا هنگامی که یاری کردن به دیگران دارای اهمیت نیست، دشوار است؛ اما مشخص شده است که در زمینه‌های شغلی، ناکارآمدی به موازات دو جنبه دیگر فرسودگی شغلی به وجود می‌آید نه این که بعد از دو جنبه دیگر به وجود آید. به نظر می‌رسد فقدان کارآمدی، بیشتر ناشی از فقدان منابع شغلی و حمایتی باشد و حال آن که خستگی و بدگمانی، از وجود فشار کار، تضاد اجتماعی و انتظارات شغلی ناشی می‌شود (یسایی و احمدی^۳، ۲۰۰۳). افراد به دلیل کوشش برای رسیدن به انتظارات غیرواقعی که توسط خود یا ارزش‌های جامعه بر او تحمیل شده است، دچار فرسودگی می‌گردند (جانسون^۴، ۲۰۰۵).

در نتیجه می‌توان بیان کرد که فرسودگی شغلی مجموعه‌ای از عکس‌العمل‌های ناهنجاری است که برای سطوح بالا و ادامه دار استرس شغلی و ناکامی شخصی به کار گرفته می‌شود. فرسودگی شغلی تجربه یکنواختی شغلی یا خستگی فیزیکی، عاطفی و ذهنی است. فرسودگی شغلی علامت و نشانه خستگی عاطفی، زوال شخصیت و نبود حس موفقیت شخصی است که در پاسخ به عوامل استرس‌زای شغلی اتفاق می‌افتد. خستگی و ناتوانی به حس از نظر عاطفی تهی و ناتوان شدن و از نظر فیزیکی بیش از توان بدن کار کردن، برمی‌گردد؛ انرژی وجود ندارد و حوصله کم می‌شود. بدگمانی و بدبینی به داشتن نگرشی سرد و بدون احساس نسبت به شغل باز می‌گردد؛ شخص، بی‌انگیزه است و نسبت به کارش مقاومت نشان می‌دهد. در پایان، نبود کارایی حرفه‌ای شامل احساس عدم کفایت و عدم صلاحیت به دلیل عدم اعتماد به نفس می‌باشد (تای، ارنست و تان^۵، ۲۰۱۴)؛ بدین معنی که فرسودگی شغلی یک سندرم جسمانی - روانی مرتبط با شغل است که در

1 . Neveu

2 . Grayson & Alvarez

3 . Yasai & Ahmadi

4 . Johnson

5 . Tay, Earnest & Tan

اثر استرس شغلی طولانی مدت رخ داده و به صورت تخلیه هیجانی و احساس نامطلوب و عدم سازگاری با شغل بروز می‌یابد (ساعتچی، ۱۳۹۳).

تعاریف زیادی برای فرسودگی شغلی وجود دارد اما دیدگاهی که به طور عمومی پذیرفته شده است این است که فرسودگی شغلی وسیله‌ای برای تحمل کردن شرایط سخت کاری است. پیامدهای سازمانی فرسودگی شغلی شامل کاهش بهره‌وری، افزایش هزینه‌های سلامت، افزایش غیبت، افزایش دیرآمدگی و زیاد شدن غیرقانونی مدت استراحت بین کار و نیز کاهش کمیت و کیفیت محصولات ارائه شده توسط سازمان می‌باشد (آهولا و هاکانن^۱، ۲۰۰۷). لازم به ذکر است که سندروم فرسودگی شغلی اساساً یک اختلال روانی نیست، اما به آهستگی در طول زمان پیشرفت می‌کند و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل گردد (فارسی و آفاقی^۲، ۲۰۱۶). هم‌چنین این پدیده بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که فرد ساعات زیادی را در تماس نزدیک با سایر افراد می‌گذراند. این افراد به تدریج احساس می‌کنند تحت فشار قرار دارند و منابع هیجانی آن‌ها نسبت به افرادی که در جایگاه دریافت خدمت قرار گرفته‌اند، تخلیه شده است؛ نسبت به آن‌ها بی‌تفاوت گشته و احساس منفی پیدا کرده‌اند (لیتر و کلارک^۳، ۱۹۹۴).

فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است و برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده، استفاده می‌شود. مازلاک بر این باور است که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گروه، عاملی برای دست‌کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پائین باشد و با اختلال‌هایی همچون خستگی بدنی، بی‌خوابی، مشکلات خانوادگی و زناشویی می‌تواند ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. از آنجا که اغلب کارکنان هر سازمان، یک سوم اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانند، فشارهای کاری می‌تواند یکی از مهم‌ترین علل فرسودگی شغلی در این افراد باشد و فرد مبتلا به فرسودگی شغلی مسلماً در تصمیم‌گیری و برنامه‌ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرایی، اثربخشی کار و در نهایت کارایی و بهره‌وری دچار مشکل خواهد شد؛ در نتیجه هزینه‌های ناشی از فشار روانی شغلی بسیار بالاست. بنابراین مدیریت بر فشارهای روحی و روانی و به کنترل درآوردن این پدیده مخرب، سهم اساسی و تأثیر گذار در روند موفقیت هر سازمان دارد. بیان مسئله نظام زندگی صنعتی، هر چند دستاوردهای زیادی به همراه داشته است، اما در بسیاری موارد، عوارضی در پی داشته است؛ از جمله این‌که افراد چه در زندگی فردی و چه در محیط کاری با استرس زیادی روبرو هستند. کارکنان خط مقدم، اغلب دارای روابط دو سویه بسیاری با مشتریان هستند که این روابط به صورت مستمر از جانب مدیریت، ارزیابی و نظارت می‌شود. چنین وضعیتی

1 . Ahola & Hakanen

2 . Farsi & Afaghi

3 . Leiter & Clark

باعث به وجود آمدن نقش‌های کاری استرس‌زا، تکراری و طاقت‌فرسا می‌شود. جای تعجب نیست که کارکنان خط مقدم، استرس‌های کاری را به دلیل وجود درخواست‌های چالش‌آور سازمان، ناظران و مشتریان تجربه می‌کنند و در نتیجه، این کارکنان اغلب دچار فرسودگی شغلی و از کار افتادگی می‌شوند (هاکانن و شاوفیلی^۱، ۲۰۱۲).

در سال‌های اخیر، علاقه به مطالعه پدیده فرسودگی شغلی و توجه به آن، بین محققان منابع انسانی افزایش یافته است که این امر، به دلیل درک اثرهای منفی فرسودگی شغلی بر نیروهای کار است. فرسودگی شغلی، آسیبی به سلامت روان است که در ارتباط با شغل شکل می‌گیرد. این پدیده، نتایج منفی هم برای اشخاص و هم سازمان‌ها دارد. فرسودگی شغلی در تعیین ترک خدمت کارکنان در بسیاری از سازمان‌ها به عنوان عاملی کلیدی در نظر گرفته شده است (پچسکوی، تزوسکی، پریب و توسکویک^۲، ۲۰۱۱). این عارضه می‌تواند باعث کاهش عملکرد شغلی و تعامل با دیگران، افزایش غیبت از کار، ترک شغل (عبدالملکی، ۱۳۸۹)، عدم رضایت از شغل (گرایسون و آلوراز، ۲۰۰۸) و کاهش تعهد شغلی (رتگریز و موسوی، ۱۳۹۳) شود.

پژوهش‌ها نشان داده است، افرادی که از فرسودگی شغلی در شغل خود رنج می‌برند، بهره‌وری و کارایی‌شان کاهش می‌یابد و مشارکت کمتری از خود نشان می‌دهند که به طور مستقیم بر سازمان نیز تأثیر می‌گذارد. هاکانن کوک معتقد است فرسودگی شغلی ممکن است به مشکلات شخصی و سازمانی منتهی شود (کاک، ارسلان و توپالوگلو^۳، ۲۰۰۹).

امروزه به دلیل تغییرات شغرفی که فرسودگی شغلی می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی خانوادگی و حرفه‌ای افراد برجای گذارد به صورت یک مسئله جدی مورد توجه قرار گرفته است (بیانچی^۴، ۲۰۱۵). کسانی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند از نظر جسمی و روحی دچار خستگی می‌شوند. آن‌ها حس می‌کنند که به آخر خط رسیده‌اند. احساس خوبی در مورد کار خود و انگیزه و انرژی کافی برای انجام آن ندارند. وقتی آن‌ها دچار زوال شخصیت می‌شوند نسبت به همکاران خود بدگمان می‌گردند؛ برای مثال کارکنان خدمات اجتماعی که دچار این عارضه شده بودند، بیماران و مراجعه‌کنندگان خود را نه به عنوان انسان، بلکه به عنوان یک بیماری یا مشکل می‌دانستند. این افراد بهره‌وری کمتری نسبت به همکاران خود دارند زیرا در طول کار، بیشتر استراحت کرده و غیبتشان نیز بیشتر از سایرین است. از دیگر نشانه‌های این افراد، دوری از تصمیم‌گیری، مشکلات و چالش‌ها است. تمام این یافته‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با خاموش کردن ابتکار و تضعیف عملکرد دستیابی به هدف، سازمان را به مخاطره می‌اندازد (کاکس، تیسراند، و تاريس^۵، ۲۰۰۵). از آن‌جا که استرس همیشگی در کار برای عملکرد معلمان تهدید محسوب

1 . Hakanen & Schaufeli

2 . Pejuskovic & Tosevski & Priebe & Toskovic

3 . Koc, Arslan, & Topaloglu

4 . Bianchi

5 . Cox, Tisserand, & Taris

می‌شود، در این جا سعی در شناسایی مشکلات فرسودگی شغلی معلمان با توجه به تجارب زیسته آنان داریم. علائم فرسودگی شغلی، عاطفی، ادراکی، رفتاری و جسمی است. در حوزه پژوهش‌های کمی، مطالعات فراوانی در خصوص فرسودگی شغلی صورت گرفته است؛ اما کاملاً واضح می‌باشد که با پژوهش‌های کمی نمی‌توان به بررسی ابعاد این پدیده پرداخت. همچنین از آنجایی که پرداختن به یک پدیده، آن چنان که توسط خود افراد زیسته می‌شود و شناخت معنای واقعی که در برخورد روزمره با این رفتارها حاصل می‌شود، راهگشاست؛ پس باید از روش‌هایی استفاده کرد که تجربیات زیسته را آن گونه که هستند بیان می‌کنند و این به شیوه تحقیق کیفی و روش پدیدارشناسی قابل بررسی است؛ چون هدف عمده این روش، بررسی تجربه درونی افراد از پدیده‌ها و درک تجارب ذهنی آن‌ها از این اتفاقات است. پس پژوهش حاضر با هدف شناخت تجارب زیسته معلمان از فرسودگی شغلی انجام گرفت تا در نهایت نتایج آن بتواند مسیر گسترش راهبردهای مدیریت فرسودگی شغلی توسط معلمان را هموار سازد.

روش‌شناسی

در این پژوهش که از نوع پژوهش‌های کیفی است از روش پدیدارشناسی استفاده شد. ابزار گردآوری اطلاعات، مصاحبه کیفی نیمه ساختاریافته عمیق بود. جامعه آماری این پژوهش، معلمان دوره ابتدایی مدارس پسرانه و دخترانه شهر خوی در سال تحصیلی ۹۹-۱۳۹۸ بودند. برای نمونه‌گیری از شیوه نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. در روش پدیدارشناسی تعداد نمونه بین ۵ تا ۲۵ نفر می‌باشد (تاکاشی^۱، ۲۰۱۸) که در این مطالعه نیز پس از مصاحبه با ۱۰ نفر معلم مرد و ۱۰ نفر معلم زن، داده‌ها به اشباع رسیدند. تعداد نمونه ۲۰ نفر در نظر گرفته شد. با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته عمیق، داده‌ها گردآوری شدند. معیار اصلی ورود معلمان به پژوهش، داشتن حداقل پنج سال سابقه تجربی تدریس رسمی در مدارس بود. برای شناسایی این افراد به اداره آموزش و پرورش مراجعه شد و پس از اخذ مجوز، با معلمان معرفی شده، مصاحبه شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از الگوی پدیدارشناسی اسمیت استفاده شد که شامل: (۱) تولید داده‌ها (۲) تجزیه و تحلیل داده‌ها (۳) تلفیق موردها است (لابراگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۷). به این صورت که مصاحبه‌ها پس از ضبط (با رعایت موارد اخلاقی و اجازه از مصاحبه شونده و دادن دوباره بازخورد مصاحبه به آن‌ها) به نوشتار تبدیل شده و محقق با خواندن و بازخوانی مکرر متن هر یک از مصاحبه‌ها پرداخته و سپس مضمون‌های اصلی و فرعی تعیین و نام گذاری شدند؛ به طوری که ابتدا ۳ مضمون اصلی و ۹۳ مضمون فرعی به دست آمد؛ پس از آن، محقق با مقایسه و لحاظ کردن تفاوت‌ها و شباهت‌های مضمون‌های فرعی، مضمون‌های کلی‌تر را استخراج کرد. برای هر یک از مصاحبه‌ها، یک جدول

1. Takahashi
2. Labrague

خلاصه سازی تدوین شد و در نهایت از طریق تلفیق، فهرست کاملی از مضمون‌ها (۴ مضمون اصلی و ۱۶ مضمون فرعی) استخراج گردید. جهت دستیابی به اعتبار سؤالات کلی و اولیه مصاحبه از نظرات اساتید استفاده شد و در جریان مصاحبه، سؤالات جزئی بر اساس پاسخ‌های مصاحبه شونده‌ها پرسیده شد. برای حصول اطمینان از قابلیت اطمینان داده‌های پژوهش از روش مطالعه مکرر، مقایسه داده‌ها، خلاصه سازی و دسته بندی اطلاعات، بدون این‌که در داده‌ها تغییراتی ایجاد شود، استفاده شد. جهت تأیید صحت علمی و استحکام داده‌های پژوهش از قابلیت تأیید، قابلیت اعتبار و قابلیت اعتماد استفاده شد. از طریق مقایسه با پیشینه تحقیق، نظارت مداوم بر پژوهش از ابتدا تا انتها، استفاده از نمونه کافی و مناسب و ادامه مصاحبه‌ها تا رسیدن به نقطه اشباع سعی شد تا قابلیت تأیید حاصل شود؛ به‌علاوه قابلیت اعتبار با تحلیل کدگذاری داده‌ها توسط محقق دیگری، مقایسه نتایج آن با تحلیل خود محقق، در نهایت با دادن نتایج تحلیل به مصاحبه شونده‌ها و اخذ نظرت نهایی آنان، حاصل شد. با توجه به این‌که در تحقیق کیفی، خود محقق به عنوان ابزار تحقیق محسوب می‌شود، لذا قابلیت اعتماد تحقیق به توانایی و تلاش محقق وابسته است؛ به همین جهت، یک فرایند کامل طراحی شد تا اطمینان حاصل شود که از هرگونه سوگیری پرهیز شده و تجارب آشکار مصاحبه شونده‌ها با پیش‌فرض‌ها و دانسته‌های قبلی محقق آلوده نشده است. در این تحقیق جهت رعایت اخلاق پژوهش به مشارکت کنندگان در خصوص محرمانه ماندن نظرت آنان و از بین بردن اطلاعات بعد از پایان پژوهش، اطمینان کامل داده شد.

یافته‌ها

پس از تجزیه و تحلیل داده‌ها ۴ مضمون اصلی و ۱۶ مضمون فرعی استخراج گردید که می‌تواند نشان دهنده تجارب زیسته معلمان از فرسودگی شغلی باشد که در جدول (۱) هر یک از این مضامین آمده است.

جدول (۱) مضامین اصلی و فرعی مستخرج از داده‌ها

مضامین اصلی	مضامین فرعی
تعریف فرسودگی شغلی	فشار عصبی خسته شدن
نمونه‌های بارز فرسودگی شغلی	فشار محیط کاری اثرات زیان‌بار جسمی اثرات زیان‌بار روانی

جدول (۱) مضامین اصلی و فرعی مستخرج از داده‌ها

مضامین اصلی	مضامین فرعی
منابع فرسودگی شغلی	ویژگی‌های محیط کاری
	مشکلات اقتصادی
	مدیران مدارس
	همکاران
	اولیا و مراجعان
راهکارهای رفع فرسودگی شغلی	دانش‌آموزان
	حمایت مدیران
	حمایت اجتماعی سازمانی
	حمایت عاطفی
	پذیرش خانواده
	پاداش

۱- تعریف فرسودگی شغلی

اولین مضمون اصلی شناسایی شده تعریف فرسودگی شغلی بود که برای این مضمون اصلی، سه مضمون فرعی فشار عصبی، خسته شدن و فشار محیطی شناسایی شد.

۱-۱. فشار عصبی: تحلیل تجارب تعداد زیادی از مصاحبه شونده‌گان نشان داد که فرسودگی شغلی؛ در کل، استرس حاصل از کار با فشار عصبی همراه است. «اغلب معلمان به خاطر شغلشان دچار فشار عصبی می‌شوند، طوری که ذهن آن‌ها در داخل منگنه مورد فشار قرار می‌گیرد» (شرکت‌کننده شماره ۶).

۲-۱. خسته شدن: تحلیل مصاحبه‌های این مضمون مشخص ساخت که معلمان به خاطر برخی فشارها، دچار خستگی می‌شوند مخصوصاً خستگی جسمی که خود عاملی بر ایجاد فرسودگی شغلی است. «به خاطر این فشارها آدم زود احساس خستگی می‌کند و اگر استراحت نکنند، خیلی زود از پا در می‌آید» (شرکت‌کننده شماره ۷).

۳-۱. فشار محیطی: یکی دیگر از مضامین فرعی استخراج شده در تعریف فرسودگی شغلی، تعمدی بودن بود. یکی از مصاحبه شونده‌گان بیان کرده است: «فشاری که به واسطه محیط مدرسه از عوامل اجرایی گرفته تا دانش‌آموزان و انتظارات نابجای اولیا ایجاد می‌شود، باعث آزار و وارد کردن فشار به معلمان می‌شود» (شرکت‌کننده شماره ۱۳).

۲- نمونه‌های بارز فرسودگی شغلی

مضمون اصلی دوم یعنی نمونه‌های بارز فرسودگی شغلی، خود شامل چهار مضمون فرعی بود. مضامین فرعی عبارت بودند از: اثرات زیان‌بار جسمی و اثرات زیان‌بار روانی.

۱-۲. اثرات زیان بار جسمی: شرکت کنندگان در مصاحبه، اثرات زیان بار جسمی را به عنوان تهدید و مصداق عینی از فرسودگی شغلی معرفی کردند. « فشارهای روانی، اثرات خیلی بدی بر بدن انسان می گذارد. من خودم به عینه در سال تحصیلی قبل دچار این عارضه شده بودم؛ طوری که زخم معده گرفته بودم و خیلی بی اشتها بودم و خیلی دچار سردرد می شدم» (شرکت کننده شماره ۱۵).

۲-۲. اثرات زیان بار روانی: تقریباً همه شرکت کنندگان در پژوهش، اثرات زیان بار روانی را جزو نمونه های آشکار فرسودگی شغلی معرفی کردند. «وقتی دچار فشار عصبی می شوی حتماً بدنت از لحاظ روانی آسیب می بیند و دچار مشکل می شود؛ طوری که دچار بدخوابی و از بین رفتن تنظیم ساعات خواب، همچنین بی اشتهایی می شود و معلم دچار شتاب زدگی شده و باعث افت راندمان کار می شود» (شرکت کننده شماره ۷).

۳- منابع فرسودگی شغلی

سومین مضمون اصلی، به منابع فرسودگی شغلی اشاره دارد که برای آن شش مضمون فرعی شامل ویژگی های محیط کاری، مشکلات اقتصادی، مدیران مدارس، همکاران، اولیا و مراجعان و دانش آموزان شناسایی شد.

۱-۳. ویژگی های محیط کاری: معلمان شرکت کننده در پژوهش معتقدند که محیط کاری اولین و مهم ترین منبع فرسودگی شغلی به شمار می آید. «محیط کاری از لحاظ هماهنگی با خواسته ها و حداقل امکانات موجود در میزان آرامش معلمان مؤثرند؛ ولی اگر محیط از لحاظ شاداب سازی، نور، گرمایش، سرمایش و رطوبت مناسب نباشد، قطعاً زجرآور خواهد بود» (شرکت کننده شماره ۵).

۲-۳. مشکلات اقتصادی: در بررسی منابع فرسودگی شغلی، معلمان به مشکلات اقتصادی که تمامی زندگیشان را تحت تأثیر قرار می دهد، اشاره کرده اند. «در چند سال اخیر به علت کم بودن حقوق و مؤلفه های رفاهی و از آن مهم تر پایین بودن میزان دریافتی و امکانات رفاهی در مقایسه با سایر ارگان ها، فشار روانی زیادی بر همه معلمان وارد می شود که در درازمدت بسیار خطرناک خواهد بود، مخصوصاً برای نیروهایی که تازه وارد آموزش و پرورش شده اند» (شرکت کننده شماره ۱۶).

۳-۳. مدیران مدارس: از نظر معلمان، مدیران مدارس یک سری ویژگی ها و بدخلفی هایی دارند که با روحیه رهبر بودن در تضاد است و این منجر به تشدید فشارها و فرسودگی شغلی می شود. «بعضی مدیران از آنجایی که حس برتری نسبت به معلمان دارند و جایگاه مدیریت را بالاتر می دانند، با انجام رفتارها و بعضی کج خلقی ها، محیط مدرسه و دفتر را آلوده می کنند و باعث دوری بعضی همکاران از دفتر مدیر می شود.» (شرکت کننده شماره ۲).

۴-۳. همکاران: معلمان بر اساس تجربیات زیسته خود، رفتار و عملکرد همکاران را به عنوان عاملی برای فرسودگی شغلی معرفی کردند. «دو نوع همکار واقعاً محیط مدرسه را سخت می کنند؛

بعضی همکاران که واقعاً شغل معلمی با توانایی‌های آنان در تضاد است و همکاری که به علت داشتن توانایی‌های خاص و بالا، فخر می‌فروشند و از بدی محیط کاری نق می‌زنند» (شرکت کننده شماره ۵).

۳-۵. اولیا و مراجعان: مشارکت‌کنندگان در پژوهش اعتقاد داشتند که اولیای دانش‌آموزان نیز گاهی می‌توانند خود عاملی برای فرسودگی شغلی باشند. «اغلب سعی می‌کنم با اولیا به خوبی برخورد کنم اما بعضی اولیا هستند، مخصوصاً در پایه‌های پایین که ادعا دارند از حیطة معلمی سررشته دارند و در همه امور دخالت می‌کنند و حتی تذکر دادن نیز کارساز نمی‌شود و باعث به وجود آوردن حس بد نسبت به خود می‌شوند» (شرکت کننده شماره ۹).

۳-۶. دانش‌آموزان: از نظر معلمان، دانش‌آموزان فاقد انگیزه بر فشارهای ناشی از محیط کار اضافه می‌کنند. «بعضی از بچه‌ها اصلاً علاقه‌ای به درس ندارند و هیچ انگیزه‌ای برای انجام تکالیف نیز ندارند و معلم با دیدن آن‌ها کلاً از کلاس و درس خسته می‌شود» (شرکت کننده شماره ۱۸).

۴- راه کارهای رفع فرسودگی شغلی

آخرین مضمون اصلی مستخرج از تحلیل داده‌ها، به راه کارهای رفع فرسودگی شغلی مربوط بود که شامل پنج مضمون فرعی مدیران، حمایت اجتماعی سازمانی، حمایت عاطفی، پذیرش خانواده و پاداش بود.

۴-۱. حمایت مدیران: همه شرکت‌کنندگان در مصاحبه، به مدیران به عنوان یکی از مهم‌ترین راهکارهای جلوگیری از فرسودگی شغلی اشاره کرده‌اند. «به نظر من عمده‌ترین راه کار توقف فرسودگی شغلی، مدیران مدارس می‌باشند که با اخلاق مناسب و آغوش باز می‌توانند مشکل معلمان را رفع کنند و فشارهای ناشی از مدرسه را به حداقل برسانند» (شرکت کننده شماره ۱۳).

۴-۲. حمایت اجتماعی سازمانی: همه شرکت‌کنندگان در پژوهش، یکی دیگر از راه کارهای توقف عوامل تشدیدکننده فرسودگی شغلی را حمایت اجتماعی سازمانی بیان کرده‌اند. «زمانی که از طرف سازمان در جهت بهبود آسایش معلمان خبری حمایتی می‌آید، این خبر باعث آرامش فکری و روانی آن‌ها می‌شود. یا سازمان‌های دیگری از معلمان تشکر می‌کنند و این حمایت اجتماعی باعث بهتر شدن وضعیت روحی و روانی آن‌ها می‌شود» (شرکت کننده شماره ۲).

۴-۳. حمایت عاطفی: مصاحبه شونده‌گان، حمایت عاطفی را در کنار سایر راه کارها به عنوان یک علت تأثیرگذار در فرسودگی شغلی ذکر کرده‌اند. «حمایت عاطفی چه از طرف مدیر مدرسه باشد یا از طرف اولیا باعث می‌شود که روحیه آدم نسبت به کار بازتر شود و این حمایت اگر از طرف سازمان صورت گیرد به مراتب تأثیرگذاری بیشتری خواهد داشت، ولی افسوس که این حمایت صورت نمی‌گیرد» (شرکت کننده شماره ۱۹).

۴-۴. پذیرش خانواده: شرکت کنندگان در پژوهش، پذیرش بی‌قید و شرط خانواده را یکی از بهترین راه‌کارها تلقی کرده بودند. «اگر بعد از یک روز پر ملال‌آور به خانواده‌ای که من را می‌پذیرد، وارد شوم احساس می‌کنم که تازه متولد شده‌ام و این باعث می‌شود که فردا نیز به این امید روز را سپری کنم و تمامی فشارهای محیط، یک درمان خوب مثل خانواده دارد که برایم دلنشین است» (شرکت کننده شماره ۸).

۴-۵. پاداش: آخرین مضمون مستخرج از راه‌کارهای جلوگیری از فرسودگی شغلی، مربوط به پاداش‌های مادی بود که معلمان به آن اشاره داشتند. «پول و پاداش نیز در این روزگار می‌تواند از فشارهای وارده روانی بکاهد، چون در مسیر معلمی و داشتن اهداف بالا، در آخر که به حقوق منجر می‌شود، هر چه بیشتر باشد ما می‌توانیم مسائل رفاهی، بهداشتی و آسایشی خود را تأمین کنیم، تا حدودی منجر به راحتی فکری می‌شود» (شرکت کننده شماره ۲۰).

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که معلمان، فرسودگی شغلی را فشار عصبی، خسته شدن و فشار ناشی از محیط کاری تعریف می‌کنند که طی آن فرد دچار خستگی جسمی و فشار روانی می‌شود که از جمله نمونه‌های بارز فرسودگی شغلی، اثرات زیان‌بار جسمی و روانی است که منجر به زخم معده و سردرد و بی‌اشتهایی و کم‌خوابی و برهم زدن ساعات خواب می‌شود. یافته‌های پژوهش حاضر با مبانی نظری نظریه هانس سیله و پژوهش‌های (مسلج، ۱۹۸۲؛ خاکپور، بیرشک و پاشاشریفی، ۱۳۸۷؛ شاکری‌نیا و محمدپور، ۱۳۸۹؛ حاجیلو، ۱۳۹۱؛ قاسم‌نژاد و سیادت، ۲۰۰۴؛ و بویل و همکاران، ۱۹۹۵) همسو می‌باشد. گروهی از صاحب‌نظران، فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند، در حالی که برخی دیگر، استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی می‌دانند (فاربر، ۱۹۹۱).

در تبیین کل این یافته‌ها می‌توان چنین اذعان داشت که برطبق تعاریف ذکر شده به نظر می‌رسد استرس حرفه‌ای، عاملی مخرب در سازمان‌ها می‌باشد و می‌تواند منجر به صدمات جسمانی و روانی در بین کارکنان گردد که این شرایط بر اثر عوامل درون سازمانی و برون‌سازمانی به وجود می‌آیند. از این رو می‌توان چنین بیان کرد که احتمالاً از دیدگاه معلمان دوره ابتدایی، استرس حرفه‌ای امری اجتناب‌ناپذیر است و احتمالاً این استرس در کلاس‌های درس مقطع ابتدایی منجر به تحمل فشارهای جسمانی و روانی بیشتری می‌شود و منجر به ادراک منفی معلمان از موقعیت خود در زندگی کاری و شخصی می‌شود و در واقع، معلمان با درک و توجه زیاد به موضوعاتی نظیر دشواری کاری و ویژگی‌ها و شرایط محیط کارشان، توجه و دقت زیاد در انجام صحیح و مطلوب کارها، توجه به میزان حمایت‌های دریافت شده از سوی اطرافیان، مدیریت نوع ارتباط در محیط کار با دانش‌آموزان و مسئولان و ایجاد فضای مثبت، توجه به درک سازمان از نقش خودشان به شرایطی

می‌رسند که احساس می‌کنند از نظر اهداف، انتظارات، استانداردها و اولویت‌ها چه در زندگی شخصی و چه در سیستم کاری‌شان در وضعیت مطلوبی قرار ندارند. علاوه بر این، به نظر می‌رسد معلمان علائمی نظیر مشکلات جسمانی، عدم رضایت از ظاهر بدنی و اعتماد به نفس پایین، روابط اجتماعی نامطلوب و شرایط نامناسب مالی و ... را ناشی از احساس استرس حرفه‌ای می‌دانند. از سوی دیگر، یکی از عوامل مؤثر در کیفیت زندگی، شغل می‌باشد. وجود محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی در محیط کار از عوامل تنیدگی به حساب می‌آیند و استرس‌ها و فشارها بر رفاه فیزیکی و روحی-روانی اثر نامطلوب دارند. براین اساس، به نظر می‌رسد معلمان چنین ادراک می‌کنند که هرچه استرس‌ها و فشارها و عوامل استرس‌زای محیط کار بیشتر باشد و آن‌ها تحت تأثیر این عوامل مخرب قرار گیرند و شرایط محیطی به گونه‌ای باشد که این عوامل استرس‌زا در مدارس غالب باشند، نوع و کیفیت اتفاقات و رویدادهای زندگی آن‌ها تحت تأثیر قرار خواهد گرفت و میزان کیفیت زندگی آن‌ها تنزل خواهد یافت. همچنین، استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عامل‌های استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس‌زا بودن آن، اتفاق نظر دارند. کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار (و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید. بنابراین، وقتی معلمان از شرایط کار و محیط شغلی‌شان رضایت کافی نداشته باشند و خواست‌های محیط کاری‌شان به گونه‌ای باشد که از توانایی و ظرفیت آن‌ها فراتر باشد، میزان استرس حرفه‌ای آن‌ها افزایش پیدا کرده و به دنبال آن، میزان کیفیت زندگی آن‌ها کاهش خواهد یافت.

با توجه به نتایجی که از این پژوهش به دست آمد پیشنهاد می‌گردد مسئولین آموزش و پرورش و مدیران مدارس نسبت به علل و عواملی که باعث ایجاد فرسودگی شغلی در معلمان می‌شود بی‌توجه نباشند و نسبت به مرتفع کردن این عوامل از طریق حمایت اجتماعی سازمانی و عاطفی و پاداش اقدام نمایند. همچنین خانواده‌ها و اولیا می‌توانند با حمایت عاطفی و پذیرش نسبت به کاهش استرس در معلمان کمک نمایند. این پژوهش از محدودیت‌هایی نیز برخوردار بود. از جمله مشکلات این پژوهش، کمبود پیشینه تجربی از نوع تحقیقات کیفی بود که مقایسه یافته‌ها را با مشکل مواجه ساخت. به علاوه همکاری محدود مدارس و معلمان، مخصوصاً معلمان زن در انجام این پژوهش، جامعیت داده‌ها را زیر سؤال می‌برد. از این‌رو با در نظر گرفتن این موارد و با تأمل در نتایج حاصله، انجام پژوهش‌های بیشتر در حوزه فرسودگی شغلی معلمان و راه‌کارهای رفع آن، ضروری به نظر می‌رسد.

منابع

- انصاری، سمیرا؛ بشیری پور، افسانه؛ ورمزیار، سکینه؛ و علیزاده، ابراهیم. (۱۳۹۷). مدل‌سازی معادلات ساختاری تأثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی در کارکنان نظامی، *مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای*، ۵(۱)، ۱۶-۲۴.
- حاجیلو، نادر. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان بارضایت از جوسازمانی، *فصلنامه علمی-پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۳(۱۱)، ۱۸۴-۱۶۹.
- خاکپور، رضا؛ بیرشک، بهروز؛ و پاشاشریفی، حسن. (۱۳۷۸). بررسی میزان شیوع سندرم استرس و فرسودگی شغلی در بین مشاوران و درمانگران متخصص، *چهارمین کنگره سراسری استرس*.
- رنگریز، حسن؛ و موسوی، سیده زهرا. (۱۳۹۳). تأثیر فرسودگی شغلی ناشی از فشار کاری بر کمبود پرستار در بیمارستان‌های ایران با توجه به سیاست‌های کلی سلامت. *فصلنامه سیاست‌های راهبردی و کلان*، ۲(۷)، ۴۳-۶۴.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۹۳). *بهداشت روانی در محیط کار: با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی*. تهران: مؤسسه نشر ویرایش.
- شاگری‌نیا، ایرج؛ و محمدپور، مه‌ری. (۱۳۸۹). رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی پرستاران زن. *فصلنامه علمی-پژوهشی بهبود دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه*، ۱۴(۲)، ۱۶۹-۱۶۱.
- عبدالملکی، سعید. (۱۳۸۹). *فرسودگی شغلی*. نشریه شادکام و موفقیت، ۷۶، ۵۹-۵۸.
- Ahola, K., & Hakanen, J. (2007). Job strain, burnout, and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of affective disorders*, 104(1-3), 103-110.
- Altun, I. (2002). Burnout and nurses' personal and professional values. *Nursing ethics*, 9(3), 269-278.
- Bianchi, R. (2015). Burnout-depression overlap: A review. *Clinical psychology review*, 36, 28-41.
- Boyle, G. J, Borg, M. G. & Falzon, J. M. (1995). A structured model of the dimensions of teacher stress. *J. Educ. Psychol.* 65:49-76.
- Cox, T., Tisserand, M., & Taris, T. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Questions and directions. *Work & Stress*, 19(3), 187-191.
- Farber, B. A. (1991). Symptoms and types: Under challenged teachers. In Farber B. A. (Ed.), *Crisis in Education. Stress and Burnout in American Teachers (72-97)*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Farsi, Z., & Afaghi, E. (2016). *The relationship between job burnout and some demographic characteristics among nurses of AJA hospitals in Tehran*.
- Ghaseminejad, A. & Siyadat, S. A. (2004). The relationship between Organizational climate and job stress and its effects on secondary school teachers. *Journal of Daneshvar Raftar*. 11 (8): 55-64.
- Grayson, J. L., & Alvarez, H. K. (2008). School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model. *Teaching and teacher education*, 24(5), 1349-1363.
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of affective disorders*, 141(2-3), 415-424.

- Johnson, S. R. (2005). Effects of Deployments on Home station Job Stress and Burnout (No. AFIT/GSP/ENV/05M-03). *AIR FORCE INST OF TECH WRIGHT-PATTERSON AFB OH SCHOOL OF ENGINEERING AND MANAGEMENT*.
- Koc, H., Arslan, S., & Topaloglu, I. (2009). Differentiation of burnout syndrome by profession and job: Gazi Burnout Inventory. *Review of Economic and Business Studies*, 4, 149-162.
- Labrague, L. J., McEnroe Petite, D. M., Gloe, D., Tsaras, K., Arteche, D. L., & Maldia, F. (2017). Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. *International Nursing Review*, 64(1), 109-116
- Leiter, M. P., Clark, D. (1994). Distinct models of burnout and commitment among men and women in the military. *The Journal of applied behavioral science*, 30(1), 63-82.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs. Prentice Hall.
- Neveu, J. P. (2007). Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28(1), 21-42.
- Pejušković, B., Lečić-Toševski, D., Priebe, S., & Tošković, O. (2011). Burnout syndrome among physicians—the role of personality dimensions and coping strategies. *Psychiatria Danubina*, 23(4.), 389-395.
- Takahashi, A. M. (2018). Job stress in Japanese academia: The role of relative income, time allocation by task, and children. *Journal of Asian Economics*, 43, 12-17.
- Tay, W. Y., Earnest, A., Tan, S. Y., & Ng, M. J. M. (2014). Prevalence of burnout among nurses in a community hospital in Singapore: a cross-sectional study. *Proceedings of Singapore healthcare*, 23(2), 93-99.
- Yasai, I., Ahmadi, K. (2003). Prevalence of psychological Disorders and work Fatigue among Pilots. *Journal Mil Med*, 4(4), 231-236.