تاثیر فرسودگی شغلی بر پایه‌ی تحمل ابهام و شفقت خود از دیدگاه معلمان

مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی (سال ششم)
شماره ۲۱ / پاییز ۱۳۹۹ / ص ۴۷-۴۰

ناصر محمدی احمدآبادی[۱]، احمد همتی نژاد[۲]
[۱] استادیار گروه روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه پیام نور
[۲] دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی دانشگاه پیام نور

نویسنده مسئول:
ناصر محمدی احمدآبادی

چکیده
پژوهش حاضر با هدف تعیین تاثیر فرسودگی شغلی معلمان بر اساس تحمل ابهام و شفقت خودانجام گرفت. بنابراین این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل معلمان زن پایه ششم ابتدایی شهرستان یزد می‌باشد. حجم نمونه شامل ۱۰۰ نفر که به روش نمونه گیری خوشه ای تصادفی انتخاب شدند. از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش با پایایی ۰/۷۰ وشفقت به خود نف (۲۰۰۳) با پایایی۰/۷۳و تحمل ابهام با پایایی۰/۶۰ استفاده شد. روایی محتوایی و صوری هر سه پرسشنامه توسط متخصصان در حوزه مربوطه مورد تایید قرار گرفت . نتایج بررسی فرضیه‌ها از طریق رگرسیون چندگانه (سطح معناداری ۰/۰۵ نشان داد که می توان با توجه به متغیرهای تحمل ابهام و و شفقت به خود، فرسودگی شغلی را پیش بینی کرد. نتایج نشان دهنده ی این است که بین متغیر شفقت به خود و فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی وجود دارد؛(p< ۰/۰۵) بنابراین هرچه شفقت به خود بالاتر باشد میزان فرسودگی شغلی پایین تر است. بنابراین مدیران مدارس با توجه به شناختی که از نیروهای خوددارند معلمانی را که نشانه‌های فرسودگی از خود نشان می‌دهند را مدتی خارج از محیط مدرسه در سایر بخش‌ها استفاده و در این مدت سعی کنند آن‌ها را به استفاده از خدمات مشاوره ایی ترغیب نمایند.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، تحمل ابهام ، شفقت به خود.

مقدمه

شغل صرف‌نظر از تأمین مالی می‌تواند برخی نیازهای اساسی آدمی نظیر تحریک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خود ارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء کند، باوجوداین شغل می‌تواند منبع عمده فشار روانی نیز باشد. یکی از مسائل موردتوجه بسیاری از سازمان‌ها، شرکت‌ها و ادارات که می‌تواند در میزان بازدهی تولید یا خدمات آن‌ها تأثیر بسزایی داشته باشد، عامل فرسودگی شغلی در بین کارکنان است که بر اساس نوع شغل و فعالیت می‌تواند تأثیر زیادی در میزان بازدهی افراد داشته باشد. به نظر مسلچ و جکسون[1] (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی یک سازه چندبعدی است و شامل خستگی عاطفی، خود کم‌کردگی و احساس عدم موفقیت می‌شود. بین فشار روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. به‌عبارت‌دیگر، فرسودگی شغلی تهی شدن جسمی و روانی کارمند است که تبدیل به منبع مشکلات شخصی و حرفه‌هایی فرد می‌شود؛ بنابراین فرسودگی شغلی، عواقب و هزینه‌های بسیاری بر سازمان‌ها و کارکنان تحمیل می‌کند مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبت‌ها و مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، تحت تأثیر قرار گرفتن سلامت روانی فرد، کاهش کیفیت خدمت ارائه‌شده به ارباب‌رجوع، رکورد و تأخیر در سلسله کارهای تخصصی واداری و... وقتی کارکنان سازمان تحت‌فشار روانی هستند توان بدنی آن‌ها کاهش پیداکرده، علاقه آن‌ها به کارشان کمتر شده، خطاها و همچنین میزان سوانح و حوادث آنان در کار افزایش پیدا می‌کند. (اسفندیاری،۱۳۸۰). فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دائم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می‌کند و این فشار، پیوسته و چندین‌باره بوده و سرانجام به احساس فرسودگی تبدیل می‌گردد... نظریه‌پردازان جدید عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دودسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کرده‌اند (اسدی،۱۳۹۰). پیرلمان و هارتمان[2] ۱۹۸۲، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دودسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کردند. عوامل فردی مواردی همچون، تحمل ابهام، شفقت و عوامل موقعیتی مواردی همچون ویژگی‌های شغلی، انتظارات، انگیزه و منابع شغلی را دربرمی گیرد.(شه‌نواز ،۱۳۹۰).

یکی از عوامل مؤثر بر فرسودگی، تحمل ابهام یک متغیر شخصیتی است که فرد را با مجموعه‌ای از روش‌های ناآشنا، پیچیده و نامفهوم روبرو می‌کند. پرچ و بارون (۱۹۸۸) ابهام را به‌عنوان یک تجربه‌ی ذهنی از کمبود اطلاعات رایج برای یک پیش‌بینی تعریف کرده‌اند. گاهی در تعریف ابهام هنگام بررسی بهره‌گیری شخص از اطلاعات بر فقدان یا دوپهلو بودن اطلاعات دست گذاشته‌اند (عظیمی ،۱۳۸۹). فرد دارای تحمل ابهام پایین معمولاً استرس را بیشتر تجربه می‌کنند و با واکنش از خود رد جهت دوری از محرک مبهم تلاش می‌نماید به دست آورند .تحمل ابهام یک متغیر شخصیتی است که در ادبیات روان‌شناسی جدید به‌واسطه‌ی استنباط‌های مختلف، خود را به شکل‌های گوناگون نشان داده است .درواقع، به نوع خاصی می‌تواند مورد ارزیابی قرار گیرد. معلمان مدارس می‌توانند از تحمل ابهام به‌عنوان مکانیسمی در راستای تصمیم‌گیری بهتر در موقعیت‌های مبهم که اغلب در محیط مدارس رخ می‌دهد، استفاده کنند.

یکی دیگر از عواملی که علم روانشناسی برای کاهش فرسودگی شغلی به آن تأکید کرده است، شفقت است. نف[3] (۲۰۰۳) شفقت به خود را به‌عنوان سازهای سه مؤلفه‌ای، شامل مهربانی با خود در مقابل قضاوت خود (درک خود به‌جای قضاوت یا انتقاد و نوعی مهرورزی و حمایت نسبت به کاستیها و بی‌کفایتی خود)، اشتراک‌های انسانی در مقابل انزوا (اعتراف به اینکه همه انسان‌ها دارای نقص هستند و اشتباه می‌کنند) و ذهن آگاهی در مقابل همسان‌سازی افراطی (آگاهی متعادل و روشن از تجارب زمان حال که باعث می‌شود جنبه‌های دردناک یک تجربه نادیده گرفته شود و نه اینکه مکرر ذهن را اشغال کنند بیان کرده است... ازنظر گیلبرت[4] (۲۰۰۵) شفقت درمانی شامل گشوده بودن نسبت به رنج خود و دیگران به‌صورت غیر دفاعی و غیر قضاوتی بودن و همچنین شامل میل به التیام رنج با شناخت و توجه به دلایل ایجاد رنج در رفتارهای نا مهربانانه است. درواقع ترکیبی از انگیزه، هیجان، فکر در رفتار که مهربانی را پدیدار می‌کند. هیجانات تأثیر بسیاری بر بدن انسان دارد؛ که این تأثیر می‌تواند ناآگاهانه باشد و انسان را دچار متعارض کند و آنچه انسان را به درمان می‌کشاند، ممکن است ریشه در تجربه رنج ناشی از این هیجانات داشته باشد. درمان مبتنی بر شفقت سه عملکرد تکامل‌یافته اصلی هیجان متمرکز است: ۱) هوشیاری برای شناسایی سریع تهدید و دفاع فعال ۲) فراهم کردن اطلاعات به‌منظور شناسایی منابع موجود برای پاداش‌ها و تعاملات فعال ۳) شناسایی منابع ایجاد امنیت (شاپیرا و مونگرین[5]، ۲۰۱۰).

مطالعات متعددی در مورد فرسودگی شغلی که فشارهای روانی زیادی ازجمله استرس، که می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شده، اهداف سازمانی را تهدید و به کاهش رضایت فرد منجر شود و همچنین تحمل ابهان و شفقت خود که نتیجه مثبتی بر روی

1 :Maslsch & Gakson
2 . Pirlman and Hartman
3 Neff
4 Gilbert
5 Shapira & Mongreen

فرسودگی شغلی دارد، انجام شده است. (کسیازی[6]،۲۰۱۱). یکی از دلایلی که باعث شده روانشناسان صنعتی و سازمانی نسبت به فشارهای روانی در محیط کار توجه نشان دهند آن است که این فشارها زیان قابل‌توجهی را به سودآوری سازمان وارد می‌کند. فرسودگی شغلی به‌عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود و شخص دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت‌انگیزی را نسبت به انجام رفتار شغلی نشان می‌دهد. فرسودگی شغلی عامل بازدارنده‌ای برای ایجاد و گسترش خشنودی شغلی است اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی همچون سردرد، تهوع، کم‌خوابی و تغییراتی در عادات غذایی است. فرسودگی عاطفی همچون افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کار آیی در شغل خود و همچنین ایجاد نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به‌طورکلی نسبت به زندگی پیامدهای بعدی کار زدگی هستند. لنت[7] (۲۰۱۳) در پژوهشی به بررسی پیش‌بینی فرسودگی شغلی در زندگی معلمان ایتالیایی بر اساس یک مدل شناختی اجتماعی پرداخت، نتایج نشان داد که پنج مؤلفه فرسودگی شغلی را به‌صورت مطلوب پیش‌بینی می‌کند (شرایط کار، خودکارامدی و شفقت، پیشرفت در اهداف کار شخصی، رضایت از زندگی معلمان). خودکارآمدی به‌طور مستقیم فرسودگی شغلی و به‌طور غیرمستقیم رضایت از زندگی را پیش‌بینی می‌کند. سانچز[8] و همکاران (۲۰۱۲) با تحقیق گسترده تحت عنوان نقش شفقت بر بروز خلاقیت معلمان در دو گروه ۱۵ نفری به این نتیجه رسیدند که داشتن شفقت می‌تواند بر خلاقیت افراد در مواقع سخت مؤثر واقع گردد. آن‌ها بیان داشتند که باورهای مذهبی بیشتر تکیه‌بر آموزش شفقت دارد. در پژوهشی که توسط (وئو و همکاران[9]، ۲۰۰۶) تحت عنوان رابطه فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی بر روی ۱۳۲ نفر از کارمندان دانشگاهی در ترکیه صورت گرفت. نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که همبستگی منفی بین فرسودگی شغلی و تعهد عاطفی و هنجاری در ارتباط با شغل و سازمان وجود دارد. در پژوهشی دیگر که توسط (استینکمپ[10] ، ۲۰۱۴) با عنوان رابطه بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی بر روی ۵۸۴ نفر از کارکنان شرکت مالزی انجام شد، نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی در ارتباط منفی با عملکرد شغلی بودند و فرسودگی شغلی در ایجاد اختلال رابطه بین تعهد سازمانی و عملکرد شغلی مؤثر است. بیگدلی و همکاران (۱۳۹۶) ، در پژوهشی به بررسی رابطه بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز پرداخت. طبق یافته‌های حاصل از پژوهش جو سازمانی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز در سطح مطلوبی قرار دارد. همچنین، بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز رابطه وجود دارد. همچنین، یافته‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی کتابداران در سطح بالایی است و آنان از شغل خود رضایت ندارند. در شرایط کنونی کتابخانه‌های دانشگاهی شهر اهواز از جو سازمانی مطلوبی برخوردار است ولی کتابداران این کتابخانه‌ها همچنان از شغل خود رضایت ندارند و فرسودگی شغلی آنان در سطح بالایی قرار دارد. چنان‌چه مسیولان و مدیران این کتابخانه‌ها به اهمیت کتابخانه‌های دانشگاهی در دانشگاه و نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها توجه بیشتری نمایند، می‌توانند روند رضایت شغلی کتابداران را بهبود بخشند و از فرسودگی شغلی آنان جلوگیری نمایند. در پژوهش بازوند (۱۳۹۵)، میزان فرسودگی شغلی در میان معلمان مقطع ابتدایی شهرستان پلدختر بررسی شد. فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی است و به عنوان عملکرد ناشی از استرس بهوسیلهی عوامل فردی و عوامل شغلی ایجاد میشود. این تحقیق بر مبنای ماهیت و اهداف تحقیق از نوع توصیفی پیمایشی می باشد. - برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS نسخه ۰۲ استفاده شد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه معلمان مقطع ابتدایی شهرستان پلدختر می باشد و نمونه شامل ۰۲۲ نفر از آنها می باشد که به صورت تصادفی انتخاب شده اند. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه می باشد. پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۷۲۵/۰ محاسبه شد ازازمون T-TEST جهت آزمون فرضیه ها استفادهشد. ابعاد فرسودگی شغلی شامل: خستگی عاطفی، شخصیت زدایی، فقدان موقعیت میباشد. نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی و ابعادش یعنی خستگی عاطفی، شخصیت زدایی، فقدان موقعیت فردی رابطه معنی دار وجود دارد. سیلاوی، درویش فراش و خنفری، (۱۳۹۵) در تحقیق خود به بررسی رابطه تعارض و ابهام در نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی می پردازد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت کشت و صنعت نیشکر هفت تپه تشکیل می دهند که از این میان، تعداد ۱۴۳ نفر با استفاده از فرمول نمونه گیری از جامعه محدود به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار اصلی مورد استفاده ، پرسشنامه های استاندارد تعارض و ابهام در نقش، فرسودگی شغلی و تیپ شخصیتی می باشند. که روایی آنها با استفاده از نظرات خبرگان شرکت و تنی چند از اساتید دانشگاه، و پایایی نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. از نرم افزار SPSS جهت تحلیل داده ها بهره گرفته شد. آزمون های مورد استفاده در این پژوهش، آزمون کالموگروف - اسمیرینف، ضریب همبستگی پیرسون، آزمون تی تک نمونه ای و تی دو جامعه مستقل می باشند. یافته نشان می دهد که بین تعارض در نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی رابطه ای وجود ندارد. اما بین ابهام در نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ

[6] . Ksiazei
[7] . Lent
[8] Sanchez
[9] . Wei
[10] . Steenkamp

شخصیتی A و B رابطه معنادار وجود دارد.موسوی (۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی ارتباط بین استرس سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان تولیدی قطعات ایران‌خودرو مطالعه موردی در شرکت نورایستاپلاستیک پرداخت. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که یک رابطه‌ی مثبت بین استرس و فرسودگی شغلی در بین شاغلین این بخش وجود دارد. استرش شغلی تأثیر مثبتی در سه بعد فرسودگی شغلی نیز دارد. باتوجه به بررسی صورت گرفته تحقیق که فرسودگی شغلی را بر اساس تحمل ابهام و شفقت خود در معلمان بررسی کرده باشد تا بحال در داخل کشور انجام نشده است بنابراین این پژوهش به دنبال این است که این موضوع را مورد بررسی قرار داده و در نهایت بر اساس فرضیات پژوهش پیشنهاد کاربردی برای کاهش فرسودگی شغلی برای معلمان ارائه دهد

روش پژوهش

هر پژوهش به اقتضای اهدافی که دنبال می کند روش خاصی را اختیار می کند. هدف پژوهش حاضر بررسی پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر پایه‌ی تحمل ابهام و شفقت خود در بین معلمان پایه ششم ابتدایی شهرستان یزد می باشد بنابراین پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه این پژوهش شامل کلیه معلمان پایه ششم ابتدایی شهرستان یزد است. روش نمونه گیری خوشه ایی تصادفی بوده است بدین منظور؛ ابتدا ناحیه انتخاب و سپس از میان ۱۵ مدرسه ۱۰ مدرسه انتخاب و از هر مدرسه ۱۰ نفر انتخاب شد. حجم نمونه شامل ۱۰۰ نفر که از طریق فرمول کوکران بدست آمده، است.

$$N=\frac{\frac{z^2pq}{d2}}{1+\frac{1}{n}(\frac{z^2pq}{d2}-1)}$$

n: حجم نمونه آماری ۱۰۰

N: جمعیت آماری N = ۱۴۰

Z: مقدار متغییر نرمال واحد استاندارد z = ۱/۹۶

p: نسبتی از جمعیت دارای صفت مبین p=q = ۰/ ۵

q: نسبتی از جمعیت فاقد صفت مبین ۰/۰۵ = d

d: مقدار اشتباه مجاز یا درصد خطا ۸=۱۰۳

در این پژوهش بعد از تعمق در مبانی نظری با استفاده از روش کتابخانه ای در بخش میدانی جهت گردآوری داده‌ها از سه پرسشنامه استفاده شده است که در ادامه به توضیح آنها خواهیم پرداخت:

۱- جهت سنجش متغییر فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (MBI) که شامل ۲۲ گویه است و سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت فردی است، استفاده شده است. روایی محتوایی این پرسشنامه توسط خبرگان در این زمینه تایید شده است. و پایایی ان نیز با استفاده از الفای کرونباخ ۰/۷۰ محاسبه شده است.

۲- مقیاس اندازه گیری تحمل ابهام توسط ایومک لین و دیویدال (۱۹۹۳) ساخته‌شده و دارای ۲۲ ماده است. آزمودنی به هر یک از سؤالات روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای از (کاملاً موافق) تا (کاملاً مخالف) پاسخ می‌دهد. این مقیاس بر اساس تعریف‌های تجدیدنظر شده مشخصه‌های ابهام و واکنش‌های فرد نسبت به درک آنان طراحی گردیده و اعتبار و پایایی آن بالاتر از ۶۰ صدم گزارش‌شده است.

۳- پرسشنامه شفقت خود یک ابزار (SCS) خود گزارش دهی ۲۶ گویه ای است که توسط نف (۲۰۰۳) به منظور سنجش میزان خود شفقت ورزی ساخته‌شده است. سؤالات موجود در آن در ۶ زیر مقیاس مهربانی با خود، قضاوت در مورد خود، احساسات مشترک انسانی، منزوی‌سازی، ذهن آگاهی و بزرگنمایی قرار می‌گیرد که کیفیت رابطه فرد با تجارب خود را می‌سنجد؛ پژوهش انجام‌شده توسط نف (۲۰۰۳)، پایایی و روایی بالایی را برای مقیاس مذکور گزارش نموده است. پایایی کلی آن از طریق روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ به دست آمد. همچنین هرکدام از زیرمقیاس ها نیز از همسانی درونی خوبی برخوردارند (از ۰/۷۵ تا ۰/۸۱)، علاوه بر این پایایی باز آزمایی به فاصله زمانی دو هفته نیز ۹۳/. گزارش شدند.در پژوهش حاضر پایایی ۰/۷۳ براورد شد.

برای تجزیه وتحلیل داده‌ها از آمار توصیفی شامل شاخص‌های میانگین، انحراف استاندارد، نمودار و جداول و در سطح استنباطی به‌شرط تأیید شدن مفروضه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به شیوه هم‌زمان برای آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده شد. و در نهایت د رمحیط Spss 22 مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌های پژوهش

جدول شماره ۱: یافته های توصیفی پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار
خستگی هیجانی	۱۰۰	۲۰٫۶۵	۸٫۸۳
مسخ شخصیت	۱۰۰	۹٫۰۷	۵٫۴۳
کفایت فردی	۱۰۰	۲۱٫۹۶	۸٫۹
فرسودگی شغلی	۱۰۰	۵۰٫۲۷	۲۰٫۸۷
مهربانی به خود	۱۰۰	۱۶٫۹۴	۲٫۴۶
قضاوت کردن خود	۱۰۰	۱۴٫۶۵	۳٫۰۸
اشتراکات انسانی	۱۰۰	۱۳٫۹	۲٫۷۸
انزوا	۱۰۰	۱۷٫۲۲	۳٫۶۸
ذهن آگاهی	۱۰۰	۱۱٫۷۹	۲٫۰۳
فزون همانندسازی	۱۰۰	۱۴٫۱۵	۳٫۶۷
شفقت به خود	۱۰۰	۸۴٫۳۹	۷٫۷۳
تحمل ابهام	۱۰۰	۳۹٫۲۷	۸٫۱۳

با توجه به داده‌های جدول شماره ۱ از مجموع ۱۰۰ نفر کمتر میانگین مربوط به مولفه مسخ شخصیت ۹٫۰۷ و بیشترین میانگین مربوط به متغییر شفقت به خود ۸۴٫۳۹ می باشد.

جدول ۲: آزمون کلموگروف اسمیرنف

متغیر	تعداد	آماره	سطح معناداری
فرسودگی شغلی	۱۰۰	.۷۴۱	.۶۴۲
شفقت به خود	۱۰۰	.۷۴۳	.۶۴
تحمل ابهام	۱۰۰	۱٫۰۹۷	.۱۸

با توجه به داده‌های جدول شماره ۲ و مقدار سطح معناداری در متغیرهای فرسودگی شغلی، شفقت به خود و تحمل ابهام که سطح معناداری بزرگ‌تر از خطای مفروض در پژوهش ۰/۰۵ شده است متغیرهای فرسودگی شغلی، شفقت به خود و تحمل ابهام نرمال هستند. بنابراین می توان از آزمون های پارامتریک برای بررسی فرضیات پژوهش استفاده کرد.

فرضیه اصلی پژوهشی: تحمل ابهام و شفقت به خود در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان نقش دارند.

جدول ۳: مقادیر همبستگی متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود بر فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی	همبستگی	تعداد	سطح معناداری
تحمل ابهام	**-۰/۴۰۴**	**۱۰۰**	**۰/۱**
شفقت به خود	**-۰/۲۶۸**	**۱۰۰**	**۰/۷**

برای بررسی رابطه متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود بر فرسودگی شغلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. با توجه به مقادیر جدول شماره ۲۳مقدار همبستگی دو متغیر تحمل ابهام و فرسودگی شغلی ۴۰۴ /۰- با سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ است که از خطای مفروض در پژوهش ۰/۰۵ کم‌تر است بنابراین بین دو تحمل ابهام و فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی وجود دارد؛ بنابراین هرچه تحمل ابهام بالاتر باشد میزان فرسودگی شغلی کم‌تر است. مقدار همبستگی دو متغیر شفقت به خود و فرسودگی شغلی ۰/۲۶۸- با سطح معناداری ۰/۰۰۷ است که از خطای مفروض در پژوهش ۰/۰۵ کم‌تر است بنابراین بین دو متغیر شفقت به خود و فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی وجود دارد؛ بنابراین هرچه شفقت به خود بالاتر باشد میزان فرسودگی شغلی کم‌تر است.

جدول ۴:جدول آنوا متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود بر فرسودگی شغلی

منابع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	آماره F	سطح معناداری	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل‌شده
رگرسیون	۹۹۴۴,۷۰۵	۲	۴۹۷۲,۳۵۳	۱۴,۵۳۱	۱.	.۲۳۱	.۲۱۵
باقی ماند	۳۳۱۹۳,۰۰۵	۹۷	۳۴۲,۱۹۶				
جمع	۴۳۱۳۷,۷۱	۹۹					

جهت بررسی پیش‌بینی فرسودگی شغلی با استفاده از متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود از تحلیل رگرسیون دومتغیره استفاده‌شده است. مقدار آماره f برابر ۱۴/۵۳۱ با سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ است که از خطای مفروض در پژوهش (۰/۰۵) کم‌تر است بنابراین مدل رگرسیون معنادار است. همچنین ضریب تعیین ۰/۲۳۱ است یعنی ۲۳/۱ درصد از تغییرات متغیر فرسودگی شغلی توسط متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود پوشش داده می‌شود

جدول(۵): ضرایب رگرسیون متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود با فرسودگی شغلی

عناصر	B	انحراف استاندارد	ضریب بتا	Tآماره	سطح معناداری
ثابت	۱۶۷,۲۵۴	۲۲,۱۰۵		۷,۵۶۶	.۱
تحمل ابهام	.۶۶۶	.۲۲۹	.۲۵۹	-۲,۹۱۱	.۴
شفقت به خود	-۱,۰۷۶	.۲۴۱	.۳۹۸	-۴,۴۷۲	.۱

با توجه به سطح معناداری متغیر تحمل ابهام ۰/۰۰۴ و شفقت به خود، ۰/۰۰۰۱ که کم‌تر از خطای مفروض در پژوهش (۰/۰۵) است متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود در مدل معنادار است:

بنابراین می‌توان با توجه به متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کرد. مدل موردنظر با استفاده از ضرایب رگرسیون و ضرایب استانداردشده رگرسیون به‌صورت ذیل است.

(شفقت به خود) ۱/۰۷۶ - (تحمل ابهام) ۰/۶۶۶- ۱۶۷/۲۵۴ = فرسودگی شغلی

(شفقت به خود) ۰/۳۹۸ - (تحمل ابهام)۰/۲۵۹- = فرسودگی شغلی

فرضیه اول پژوهشی: بین متغیر تحمل ابهام و ابعاد فرسودگی شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد؟

جدول(۶):جدول مقادیر همبستگی متغیرهای ابعاد تحمل ابهام و ابعاد فرسودگی شغلی

مولفه ها	تحمل ابهام	خستگی هیجانی	مسخ شخصیت	کفایت فردی
تحمل ابهام	۱			
خستگی هیجانی	.۳۳۱*	۱		
مسخ شخصیت	.۲۷۴*	.۷۰۷*	۱	
کفایت فردی	.۳۱۸*	.۳۵*	.۱۹۸*	۱

با توجه به جدول فوق در متغیرهای * همبستگی دو متغیر با خطای مفروض ۰/۰۵، معنادار است لذا رابطه دو متغیر معنادار است. متغیر تحمل ابهام با متغیرهای خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معنادار منفی دارد و با متغیر کفایت فردی رابطه معنادار مثبت دارد. البته با توجه به پرسشنامه فرسودگی شغلی هرچه نمره کفایت فردی بیش‌تر باشد فرسودگی شغلی کم‌تر است.

بحث و نتیجه گیری

فشارهای روانی ناشی از شغل ازجمله استرس، می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شده، اهداف سازمانی را تهدید و به کاهش رضایت فرد منجر شود. در زندگی همه افرادی که دارای شغلی هستند استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آن‌ها فشار روانی وارد می‌کند. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نماید کار در زندگی هر فرد، بخش مهمی از حیات وی به شمار می‌آید که صرف‌نظر از کسب درآمد می‌تواند تعداد زیادی از نیازهای اساسی افراد مانند نیازهای روانی و جسمی و پیوندهای اجتماعی را برآورده سازد. بااین‌همه ممکن است کار، منبع عمده فشار روانی نیز باشد. و اینهل عوارضاتی رای فرد به وجود می آورند که باعث فرسودگی شغلی می شوند بنابراین پژوهش حاضر بر آن است که فر سودگی شغلی را بررسی کرده و میزان ان را با توجه به متغییرهای تحمل ابهام و شفقت خود پیش بینی کند.

با توجه به سطح معناداری متغیر تحمل ابهام ۰/۰۰۴ و شفقت به خود، ۰/۰۰۰۱ که کم‌تر از خطای مفروض در پژوهش (۰/۰۵) است متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود که در فرضیه اصلی پژوهش مورد بررسی قرار گرفته بود، در مدل معنادار است. بنابراین می‌توان که متغیرهای تحمل ابهام و شفقت به خود، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. در تبیین این فرضیه پژوهشی می‌توان گفت که چنانچه روحیه افراد متناسب با شغل نباشد، پس از ارضاء نیاز اولیه خود از شغلشان دل‌زدگی پیداکرده و این حالت به‌نوبه خود باعث عدم رضایت شغلی، فرار از مسئولیت و کاهش اثربخشی می‌شود. فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کار آیی، اثربخشی و از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی خصوصاً در حرفه‌های خدمات انسانی است و کاهش آن به شیوه‌های مختلف ازجمله ارتقاء سطح کیفیت زندگی کاری در محیط‌های پراسترس شغلی مانند مدارس می‌تواند موجب افزایش رضایتمندی کارکنان و اثربخشی سازمان‌ها گردد. واقعیت این است که اگر مدیران، کارکنان را برای مشارکت در تصمیم‌گیری قابل ندانند از یک‌سو کارکنان برای مشارکت از خود شور و شوقی نشان نخواهند داد و از سوی دیگر، مدیران سازمان از کمک‌های فکری و مشارکت‌های کارکنان محروم خواهند شد؛ درنتیجه به‌جای اینکه با سازمان خود ارتباط عاطفی داشته باشند، به‌طور ذهنی از سازمان خود قطع رابطه می‌کنند و گسیختگی عاطفی در میان سازمان و افراد ایجاد می‌شود. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های موسوی (۱۳۹۴) کر (۱۳۹۳)، صالحی و همکاران (۱۳۹۲) روبرت لنت (۲۰۱۳) صمد، ۲۰۰۵ تا حدودی همسو است. نتایج فرضیه اول پژوهش نشان دهنده‌ی آن بود که بین متغیر تحمل ابهام با متغیرهای خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معنادار منفی دارد و با متغیر کفایت فردی رابطه معنادار مثبت دارد. البته با توجه به پرسشنامه فرسودگی شغلی هرچه نمره کفایت فردی بیش‌تر باشد فرسودگی شغلی کم‌تر است. ویژگی‌های مهمی است که در آغاز و ادامه ریسک‌پذیری‌هایی که منجر به موفقیت می‌شوند، نقشی اساسی دارد. قدرت تحمل ابهام پذیرفتن نبود قطعیت است به‌عنوان بخشی از زندگی، توانایی ادامه حیات بادانشی ناقص درباره محیط و تمایل به آغاز فعالیتی مستقل بی‌آنکه شخص بداند موفق خواهد شد یا نه .برای فهمیدن مفهوم تحمل ابهام لازم است که مفهوم قطعی نگری روشن شود .آیا تاکنون فکر کرده‌اید که چقدر سیر زندگی و رشد افراد در تحمل ابهام نقشی مهم دارد . اگر معلمان در مدرسه اوضاع را به‌گونه‌ای قابل پیش‌بینی به پیشب برند، موجب می‌شود معلم به این نتیجه برسد که توانایی مواجهه را دارد. به توانمندی‌هایش اطمینان پیدا می‌کند، خلاق می‌شود و قدرت تحمل ابهام و حتی توان مقابله با سختی یها را پیدا می‌کند؛ تا وقتی مدیران و سیاستگذاران چارچوب و ضوابط مشخص ترتیب دهند و این عقیده را القا کنند که تنها با گذر از این چارچوب‌ها و ضوابط می‌توان به موفقیت و هدف مطلوب رسید، دیگران قدرت تحمل ابهام، ریسک کردن و خلاقیت را از دست می‌دهند و درنتیجه، ظرفیت‌های متعالی افراد برای دست یافتن به راهکارهای ناب جدید از دست می‌رود و رشد سازمان متوقف می‌شود. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش‌های صالحی و همکاران (۱۳۹۲) روبرت لنت (۲۰۱۳) صمد، ۲۰۰۵ تا حدودی همسو است.

با توجه به نتایج تحقیق پیشنهادات زیر برای مدارس جهت تقوقیت تحمل ابهام، پرورش شفقت خود و کاهش فرسودگی شغلی ارائه شده است.

۱- مدارس از بسته‌های آموزش شفقت به‌عنوان ابزاری برای افزایش رضایت شغلی استفاده نماید.
۲- مشاوران مدارس علاوه بر توجه به دانش آموزان برنامه ایی جهت کاهش فرسودگی شغلی برای معلمان طراحی کنند.
۳- مدیران مدارس با توجه به شناختی که از نیروهای خوددارند افرادی را که نشانه‌های فرسودگی از خود نشان می‌دهند را مدتی خارج از محیط مدرسه در سایر بخش‌ها استفاده و در این مدت سعی کنند آن‌ها را به استفاده از خدمات مشاوره ایی ترغیب نمایند.
۴- برنامه‌ریزی شغلی مبنی بر کاهش فرسودگی شغلی کارمندان و درنتیجه افزایش شفقت کارمندان انجام گردد.
۵- برگزاری کلاس‌های تفریحی و آموزشی در جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی معلمان.

منابع و ماخذ

اسدی، محسن؛ شفیع‌آبادی، عبدالله؛ پناه علی، امیر؛ حبیب اله زاده، حسین. (۱۳۹۰). اثربخشی معنا درمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی. فصلنامه اندیشه و رفتار، ۶ (۲۲)، ۶۹-۷۸.

اسفندیاری، ع. (۱۳۸۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان‌های سنندج. مجله دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۶ (۲۱)، ۵-۳۱.

بازوند, مریم، (۱۳۹۵)، بررسی میزان فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی مدارس شهرستان پلدختر، پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران، همایشگران مهر اشراق

بیگدلی، زاهد و مومنی، افتخار و قنبری مهرنیت، خدیجه، (۱۳۹۶)،بررسی رابطه بین جو سازمانی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی کتابداران دانشگاهی شهر اهواز، فصلنامه مدیریت اطلاعات و دانش‌شناسی، وره ۲، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۴، ص ۹۲-۸۳.

سیلاوی, عیسی؛ طاهره درویش فراش و صدیقه خنفری، (۱۳۹۵)، بررسی رابطه بین تعارض و ابهام نقش با فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی، کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم، شیراز، پژوهش شرکت ایده بازار صنعت سبز،

شه نواز، مهدی. (۱۳۹۰). بررسی اثربخشی معنا درمانی و درمان التقاطی در کاهش فرسودگی شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی.

عظیمی، حسین. (۱۳۸۹). مقایسه افسردگی، خشم، تحمل ابهام در بیماران کرونر قلبی و افراد سالم شهرستان اردبیل در سال ۱۳۸۸. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اردبیل.

موسوی کاشی، زهره، (۱۳۹۴)، ارتباط بین استرس سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان تولیدی قطعات ایران خودرو مطالعه موردی در شرکت نورایستاپلاستیک،کنفرانس بین المللی اقتصاد، حسابداری، مدیریت و علوم اجتماعی

Gilbert, P. & Choden. (2013). Mindful compassion. London: Constable and Robinson.

Gilbert, P. & Irons, C. (2005). Focused therapies and compassionate mind training for shame and self-attacking. In P. Gilbert (Ed.), Compassion: Conceptualizations, research and use in psychotherapy (pp. 263–325). London, UK: Routledge.

Gilbert, P. & Procter, S. (2006). Compassionate mind training for people with high shame and self-criticism: Overview and pilot study of a group therapy approach. Clinical Psychology and Psychotherapy 13, 353–379.

Gilbert, P. (2014). The origins and nature of compassion focused therapy. British Journal of Clinical Psychology, 53, 6-41.

Maslach, C. Jackson, S. E. & Leiter, M. (1996). Maslach burnout inventory manual. Palo Alto Calif. Consulting Psychologists Press.

Neff, K. (2011). Self-compassion. New York, NY: Morrow.

Neff, K. D. & Pommier, E. (2012). The relationship between self-compassion and other-focusedconcern among college undergraduates, community adults, and practicing meditators. Selfand Identity. DOI:10.1080/15298868.2011.649546

Neff, K.D. (2003b). The Development and Validation of a Scale to Measure Self-Compassion. Self-Identity, 2(3), 223-250.

Steenkamp, L. P. &Wessels, P. L. (2014). An Analysis of The Tolerance For Ambiguity Among Accounting Students. International Business & Economics Research Journal, 13(2), 275-288.

Wei, M. Liao, K. Ku, T. & Shaffer, P. A. (2011). Attachment, self-compassion, empathy, and subjective well-being among college students and community adults. Journal of Personality, 79, 191-221.