

Psychological Studies

Faculty of Education and Psychology, Al-Zahra University

Vol.3, No.1, Spring 2007

pp. 103 – 115

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۸۵/۱۱/۲۹

تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۸۵/۰۳/۲۱

مطالعات روان‌شناختی

دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه الزهرا

دوره‌ی ۳، شماره ۱، بهار ۱۳۸۶

صص. ۱۰۳ – ۱۱۵

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۸۵/۰۳/۲۱

"Study of effectiveness of Fordyce's happiness cognitive – behavioral group counseling on decreasing occupational burnout among social workers"

simin Hossinian (ph. D)

Al-zahra university

Anahita khodabakhshi koolae

ph.D Student, Allameh tabatabaee university

Shahnaz Tabatabaee Yahya Abadi (ph.D)

اثر بخشی مشاوره‌ی گروهی با الگوی «شناختی – رفتاری شادمانی فوردایس» بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان‌پزشکی

رازی تهران

دکتر سیمین حسینیان

دانشیار گروه مشاوره دانشگاه الزهرا (س).

آناهیتا خدابخشی کولایی

دانشجوی دکتری مشاوره‌ی دانشگاه علامه طباطبایی.

دکتر شهناز طباطبایی یحیی آبادی

کارشناس خبره وزارت کار و مدرس دانشگاه الزهرا (س)

Abstract

Many jobs have stressful situations. Burn out will occurred when. job stress is high and no action takes for coping with it.

In present survey, the effectiveness of Fordyce's happiness cognitive - behavioral Model if happiness were studied on decreasing burn out of social workers.

24 samples were randomly selected among the social workers with low burnout grades. and divided in two groups (experimental and control).

After 8 sessions of group counseling, the results showed the significant difference among control and experimental groups (0/000). It means Fordyce's cognitive behavioral groups counseling of happiness were useful for decreasing burn out of social workers.

Key words: cognitive – behavioral group counseling, burnout, Happiness, social worker.

چکیده:

بسیاری از مشاغل دارای موقعیت‌های استرس زا هستند. هنگامی که استرس شغلی شدید باشد و برای مقابله با آن اقدامی صورت نگیرد، فرسودگی شغلی به وجود می‌آید. در پژوهش حاضر، سودمندی روش فوردایس تحت عنوان اثر بخشی مشاوره‌ی گروهی با الگویی شناختی – رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مورد بررسی قرار گرفت.

ابزار پژوهش پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلسل بود. برای گردآوری اطلاعات پژوهش، ۲۴ نفر که در آزمون فرسودگی شغلی پایین‌ترین نمره را به دست آورده بودند، به صورت تصادفی در دو گروه گمارده شدند. سپس برگزیدگان تصادفی گروه آزمایش در ۸ جلسه مشاوره‌ای شرکت نمودند. پس از انجام جلسات، دو پی‌گیری با فاصله‌ی یک هفته و یک ماه، سودمندی برنامه‌ی مشاوره‌ای گروهی شناختی – رفتاری شادمانی فوردایس را در کاهش فرسودگی شغلی نشان داد.

کلید واژه‌ها: مشاوره گروهی شناختی – رفتاری، فرسودگی شغلی، شادمانی، مددکاران اجتماعی.

مقدمه:

بسیاری از مشاغل دارای موقعیت‌های استرس‌زا هستند. هنگامی که استرس ناشی از شغل، شدید شود و برای مقابله با آن اقدامی صورت نگیرد، فرسودگی شغلی به وجود می‌آید (کوری، کوری^۱، ۲۰۰۳، ص ۱۰۶). اولین بار اصطلاح فرسودگی شغلی^۲ در ادبیات پژوهشی در سال ۱۹۷۴ توسط فروید نبرگ^۳ به کار گرفته شد. وی پدیده‌ی فرسودگی شغلی را در کارکنانی که حرفه‌های یاری‌رسانی داشتند مورد بررسی قرار داد (فروید نبرگ، ۱۹۷۴، ص ۷۴).

تعاریف متعددی از فرسودگی شغلی ارائه شده است، از جمله (مسلش، اسکافلی و لیتی^۴، ۲۰۰۱، ص ۶۵)، فرسودگی شغلی را پاسخ به استرس‌های عاطفی و بین فردی طولانی مدت ناشی از شغل که دارای سه بعد خستگی عاطفی^۵، بدگمانی^۶ و ناکارآمدی^۷ تعریف می‌کنند.

وستمن، اترین و دانون^۸ (۲۰۰۱، ص ۴۷۱)، فرسودگی شغلی را فشاری روان‌شناختی تلقی می‌کنند که توسط استرس‌های مزمن روزانه ایجاد می‌شود. همچنین، حسینیان (۱۳۷۸، ص ۵۴) فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی تلقی می‌کند که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و دراز مدت با مراجعان ایجاد شده است.

اما، آنچه که مسلم است فرسودگی شغلی ویژگی‌های زیر را دارد. ۱- فرسودگی شغل به نوعی در رابطه با استرس شغلی است. ۲- فرسودگی شغلی در محیط‌های کاری ایجاد می‌شود. ۳- فرسودگی شغلی دارای ابعاد چندگانه است که تاکنون بر سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی آن تأکید شده است ۴- فرسودگی شغلی دارای نشانگان متعددی است و بنابراین به آن سندرم فرسودگی شغلی می‌گویند و ۵- فرسودگی شغلی با سازه‌های عدم رضایت شغلی و افسردگی رابطه‌ی نزدیکی دارد و باید از آنها تفکیک گردد (عابدی، ۱۳۸۱، ص ۲۳).

پژوهش‌های مربوط به فرسودگی شغلی در اکثر مواقع در خصوص مشاغل و حرفه‌هایی یاورانه انجام گرفته است. چرا که در این مشاغل هسته اصلی شغل ارتباط بین کمک دهنده و کمک گیرنده است (مسلش، اسکافلی و لیتز، ۲۰۰۱، ص ۶۸). مددکاری اجتماعی، از مشاغل یاورانه پر استرس است و مددکاران اجتماعی با توجه به تنش‌زا بودن شغل‌شان در معرض

-
1. Corey & Corey
 2. Burnout
 3. Fereudenberger
 4. Maslach, Schaufli, and leite
 5. Emotional Exhaustion
 6. cynicism
 7. inefficacy
 8. Westman, Etision and Danon

آسیب پذیری به فرسودگی شغل قرار دارند و اگر به موقع به علائم فرسودگی شغلی آنان توجه نگردد و پیشگیری یا درمانی در مورد آن صورت نگیرد هم فرد هم سازمانی که فرد در آن کار می‌کند، تحت تأثیر قرار می‌گیرند.

در تحقیقی که گان^۱ (۱۹۷۹) جهت بررسی تأثیر عوامل شخصیتی و ویژگی‌های شغلی در فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی انجام داد به این نتیجه دست یافت که استرس‌های گوناگونی از جمله حجم زیاد کار، ابهام نقش با فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی افراد رابطه دارد (به نقل از مسلش و جاکسون ۱۹۸۱، ص ۱۰۳).

در پژوهش دیگری که به منظور بررسی علل فرسودگی شغلی کارکنان بخش توان بخشی صورت گرفت، نتایج حاکی از آن بود که بین حمایت خانوادگی و رضایت از شغل با فرسودگی شغلی همبستگی منفی وجود دارد (ریمرمن^۲، ۱۹۸۸، ص ۲۴۵).

سیفورت، جی آرتن و چس^۳ (۱۹۹۱، ص ۱۹۸) در پژوهشی، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی مددکاران اجتماعی را بررسی کردند. نتایج نشان داد که تعارض نقش، فقدان امکانات رفاهی و عدم رضایت از پاداش‌های مالی از عوامل مؤثر فرسودگی شغلی به ویژه موضوع شخصیتی می‌باشند. در پژوهش دیگری که به منظور بررسی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی مددکاران اجتماعی صورت گرفت، نتایج حاکی از آن بود که بین احساس عدم استقلال و فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی وجود دارد (آرچز^۴، ۱۹۹۱، ص ۲۰۴).

در بررسی دیگری که تحت عنوان « بررسی اثرات آشفته‌گی‌های روان‌شناختی و فرسودگی شغلی در کارکنان بخش خدمات رسانی استرالیا صورت گرفت، نتایج نشان داد که کارکنانی که به طور مستقیم با افراد بی‌کار و مشکلات آنها درگیر هستند، فرسودگی شغلی و مشکلات روان‌شناختی بیشتری را گزارش کردند (پاتون و گودارد^۵، ۲۰۰۳، ص ۱۳).

در پژوهش دیگری که به منظور بررسی اثرات فرسودگی شغلی بر سلامت روانی مددکاران اجتماعی در آمریکا صورت گرفت نتایج حاکی از آن بود که افرادی که از شغل خود ناراضی بودند و علائم فرسودگی شغلی را داشتند، شکایات روزانه‌ی جسمانی از کمر درد، سردرد، بی‌خوابی، معده درد، ضعف سیستم ایمنی بدن را گزارش کردند (گربر^۶، ۲۰۰۳، ص ۱۵).

-
1. Gunn
 2. Remmerman
 3. Seifort, k., J. Jayartne , & chess
 4. Arches
 5. Patton & Goddard
 6. Gerber

همچنین ودرز در پژوهش دیگری که به منظور بررسی فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی زن انجام داد به این نتیجه دست یافت که ۶۰٪ از آزمودنی‌ها، روزانه سردرد، استرس‌های همیشگی مرتبط با شغل‌شان را گزارش کردند (ودرز^۱، ۲۰۰۳: ص ۳۰).

با نگاهی به نتایج پژوهش‌های انجام گرفته، می‌توان اثرات نامطلوب فرسودگی شغل را در حرفه مددکاری اجتماعی، ملاحظه کرد. اما امروزه شیوه‌های مختلفی جهت مقابله با فرسودگی شغلی ارائه شده است که از میان آنها می‌توان به آموزش ایمن‌سازی در برابر استرس، آموزش آرامیدگی، مدیریت زمان، جرأت‌ورزی، درمان‌های منطقی - هیجانی، آموزش مهارت‌های اجتماعی و بین فردی، شرکت در گروه، مراقبه و تشکیل مشاوره‌های گروهی جهت کاهش تأثیر فرسودگی شغلی ارائه شده است (مسلش، اسکافلی و لیتز، ص ۷۱).

یکی از روش‌های بسیار مؤثر در کاهش فرسودگی شغلی، تشکیل مشاوره‌های گروهی است. برای مثال، کاربرد روش مشاوره‌ی گروهی بر اساس الگوی رفتاری - شناختی شادمانی فوردایس یکی از روش‌های مؤثر در کاهش نگرانی‌ها و فرسودگی شغلی و افزایش شادمانی و در نهایت معنا در زندگی است. شادمانی، از جمله عواملی است که در سلامت روان و رضایت از زندگی نقش مؤثری را ایفا می‌کند. مطالعات گوناگون نشان داده‌اند که شادمانی به عنوان سپری در مقابل استرس عمل می‌کند و افراد شاد، فعال‌تر و کارآمدتر از دیگران عمل می‌کنند (آرگیل^۲، ۲۰۰۱، ص ۴، ص ۱۸ و ص ۲۸).

نتایج پژوهشی که به منظور بررسی علل فرسودگی شغلی در پزشکان متخصص هلندی صورت گرفت نشان داد که رضایت از زندگی و خشنودی از شغل از عوامل بسیار مهمی در پیشگیری از فرسودگی شغلی، محسوب می‌شوند. حتی اگر شغل پر استرس باشد، ولی عواملی چون رضایت و خشنودی درونی از شغل می‌تواند عوامل بسیار مهمی در پیشگیری از اثرات زیان بار فرسودگی شغلی باشند (ویرز و همکاران^۳، ۲۰۰۳).

همچنین پژوهش دیگری که به منظور بررسی و مقایسه‌ی اثر بخشی روش‌های مشاوره‌ی شغلی به سبک نظریه‌ی یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی - رفتاری شادمانی بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان صورت گرفت، نتایج حاکی از آن بود که، مدل شناختی - رفتاری شادمانی در کاهش فرسودگی شغلی مشاوران مؤثر باشد (عابدی، ۱۳۸۱: ص ۲۲۲). همان‌طور که به بررسی اجمالی برخی از پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه‌ی فرسودگی شغلی و شادمانی اشاره گردید، هیچ یک از این پژوهش‌ها

1. Weathers
2. Argyle
3. Visser & et al

به سودمندی این رویکرد بر کاهش فرسودگی شغلی در مددکاران اجتماعی اشاره نکرده‌اند. در ایران نیز هیچ نوعی پژوهشی در زمینه‌ی بررسی اثر بخشی مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی یافت نشد. بنابراین پژوهش حاضر در راستای تأیید یا رد فرضیه اساس پژوهش تدوین شده است و فرضیه‌ی زیر به آزمایش گذاشته شد.

فرضیه‌ی پژوهش:

مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مؤثر است.

روش پژوهش:

روش پژوهش تجربی (طرح پیش آزمون، پس آزمون با گروه کنترل) است و جامعه‌ی پژوهش، کلیه‌ی مددکاران اجتماعی مرکز روان‌پزشکی رازی بودند که حداقل دارای ۳ سال سابقه‌ی کار در این مرکز بودند. سپس پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش همراه با پرسش‌نامه‌ی اطلاعات فردی در بین جامعه پژوهش توزیع گردید و از بین آنها ۲۴ نفر از افرادی که در سنجش نخستین، کمترین نمره را در پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش به دست آورده بودند، انتخاب شدند و جهت مهار بیشتر (دلاور، ۱۳۸۰) پس از جور کردن افراد در جفت‌های همتا از نظر نمره‌های فرسودگی شغلی، به صورت تصادفی در دو گروه ۱۲ نفری گمارده شدند. این افراد قبلاً از نظر سن (بین ۲۵ تا ۴۵ سال)، میزان تحصیلات (لیسانس مددکاری اجتماعی)، سابقه‌ی کار (حداقل ۳ سال)، درآمد ماهیانه (بین ۱۵۰۰۰۰۰ تا ۲۲۰۰۰۰۰ ریال در ماه) و نوع مددجوی ارجاعی (بیماران مزمن روانی) مهار شده بودند. سپس طرح آزمایش با روش پیش آزمون، پس آزمون با گروه کنترل انجام شد. یکی از گروه‌ها به صورت تصادفی به عنوان گروه آزمایش انتخاب شد و سپس مداخله‌ی آزمایشی، یعنی مشاوره‌ی گروهی با رویکرد شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس با همکاری برگزیدگان تصادفی گروه آزمایش انجام شد. مداخله‌ی آزمایشی در ۸ جلسه‌ی دو ساعت هفته‌ای یک بار) صورت گرفت. پس از اتمام جلسه‌های مشاوره هر دو گروه دوباره مورد سنجش قرار گرفتند. سپس دو پی‌گیری یک هفته و یک ماه به منظور بررسی اثر بخشی نتایج مداخله‌ی آزمایشی صورت گرفت.

ابزار سنجش و گردآوری داده‌ها:

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش استفاده شد.

پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش^۱:

پرسش‌نامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش دارای ۲۵ سؤال است، که چهار عامل ۱- خستگی عاطفی ۲- عملکرد شخصی ۳- مسخ شخصیت ۴- درگیری را در دو بعد فراوانی و شدت می‌سنجد. دستورالعمل پرسش‌نامه بسیار ساده است. از آزمودنی‌ها خواسته می‌شود که هر جمله را بخوانند و در مقابل آن با توجه به فراوانی علامتی که در جمله موردنظر مطرح بود و شدت آن، خود را توصیف کنند.

برای نمره‌گذاری هر مقیاس در هر سؤال، دو نمره برای فرد در نظر گرفته می‌شود، نمره‌ی فراوانی و نمره‌ی شدت. اگر آزمودنی در خانه‌ی هرگز علامت زده باشد، هم در فراوانی و هم در شدت، نمره‌ی صفر می‌گیرد. در غیر این صورت با توجه به علامتی که در قسمت فراوانی و شدت گذاشته است، در فراوانی نمره‌ی یک تا شش (از سالی چند بار تا هر روز) و در شدت یک تا هفت (از خیلی کم تا زیاد) کسب می‌کند.

وقتی نمرات افراد در هر سؤال مشخص شد، با جمع کردن نمرات، می‌توان خرده‌آزمون‌های چهارگانه را محاسبه کرد. در واقع با جمع نمرات، ۹ سؤال خستگی عاطفی در دو مقیاس فراوانی و شدت می‌توان دو نمره را برای این خرده‌آزمون به دست آورد. به همین ترتیب در مورد سه خرده‌آزمون دیگر عمل می‌شود و در نهایت هشت نمره (چهار نمره‌ی فراوانی و چهار نمره‌ی شدت) برای هر فرد به دست می‌آید. لازم به ذکر است که نمرات این چهار مقیاس قابل جمع نیستند، چرا که در برخی مقیاس‌ها بالا بودن نمرات، نمایانگر فرسودگی شغلی (مثل خستگی هیجانی) و در برخی مقیاس‌ها (مثل عملکرد شخصی) پایین بودن نمرات، نمایانگر فرسودگی شغلی است (عابدی، ۱۳۸۱: ص ۱۳۳ تا ص ۱۳۵).

مسلش و جکسون^۲ (۱۹۸۱) پایایی^۳ این پرسش‌نامه را برای فراوانی ۸۳٪ و برای شدت ۸۴٪ گزارش کرده‌اند. از طرفی، پایایی خرده‌آزمون‌های چهارگانه‌ی پرسش‌نامه فوق را که از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید برای خستگی عاطفی فراوانی ۸۹٪ و شدت ۸۶٪؛ عملکرد شخصی فراوانی ۷۴٪ و شدت ۷۴٪؛ مسخ شخصیت فراوانی ۷۷٪ و شدت ۷۲٪؛ درگیری

1. Maslach Burnout Inventori (MBI)

2. Maslach and Jackson

3. Reliability

فراوانی ۰/۵۹ و شدت ۰/۷۵ گزارش شد. همچنین، وی روایی^۱ این پرسش نامه را با استفاده از ضریب همبستگی $R = ۰/۵۷$ را محاسبه نمود. (مسلش و جکسون ۱۹۸۱: ص ۱۰۱ و ۱۰۲). در ایران، بهنیا (۱۳۷۹) پایایی این پرسش نامه را ۰/۸۷٪ و عابدی (۱۳۸۱) ۰/۸۶٪ ذکر نمودند. همچنین (عابدی، ۱۳۸۱) ضرایب پایایی مقیاس‌های چهارگانه‌ی پرسش نامه را به ترتیب برای خستگی عاطفی فراوانی ۰/۸۰٪ و شدت ۰/۵۶٪؛ عملکرد شخصی ۰/۷۹٪ و شدت ۰/۶۹٪؛ مسخ شخصیت فراوانی ۰/۶۲٪ و شدت ۰/۷۰٪؛ و درگیری فراوانی ۰/۶۵٪ و شدت ۰/۶۸٪ گزارش نمود. از طرفی، روایی پرسش نامه مذکور نیز با استفاده از ضریب همبستگی $R = ۰/۴۳$ به دست آمد (به نقل از عابدی، ۱۳۸۱، ص ۱۳۷ تا ص ۱۳۸ و ص ۱۴۱).

روش اجرا:

دوره مشاوره‌ی گروهی با رویکرد شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس در برگرفته‌ی ۸ جلسه، به مدت ۱۲۰ دقیقه بود، که هفته‌ای یک بار در تابستان سال ۱۳۸۳، برگزار می‌شد، که در زیر به محتوای جلسه‌ها به اختصار اشاره شده است. به طور کلی، محتوای جلسات، در برگرفته‌ی برنامه‌ی افزایش شادمانی فوردایس (۱۹۸۳)، آموخته‌های آرگیل (۲۰۰۱) و بخشی از الگوی آموزشی شناختی - رفتاری اجرا شده، توسط عابدی (۱۳۸۱، ص ۳۰۳ تا ص ۳۲۱) می‌باشد. در این ۸ جلسه‌ی ۱۲۰ دقیقه‌ای، در هر جلسه تکالیف خانگی مرتبط با شادمانی و افزایش آن به افراد ارائه گردید. در جلسه‌ی اول قبل از آغاز جلسه، ارائه‌ی پیش‌آزمون و پس از پایان جلسه‌ی هشتم، ارائه‌ی پس‌آزمون صورت گرفت. در پایان هر جلسه باز خورد افراد در مورد جلسه دریافت می‌شد. در آغاز هر جلسه خلاصه‌ای از جلسات قبل و تکالیف هفته‌ی پیش مرور می‌شد. جهت پی‌گیری اثرات مداخله آزمایشی، پی‌گیری اول یک هفته پس از پایان جلسات و پی‌گیری دوم یک ماه بعد صورت گرفت. روند جلسات مشاوره‌ای به ترتیب زیر صورت گرفت. **جلسه‌ی اول**، آشنایی اعضای گروه با یکدیگر و با هدف‌ها و قوانین گروه، بحث درباره شادی یا شادمانی، فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر شادمانی و سپس جمع‌بندی مباحث و ارائه‌ی تکالیف. **جلسه‌ی دوم**، ارائه‌ی خلاصه‌ای از مباحث گذشته، بحث درباره‌ی تکالیف خانگی جلسه‌ی قبل، ارائه‌ی فرمول شادی، معرفی تکنیک‌های شادی و ارائه‌ی تکنیک افزایش فعالیت جسمی و افزایش فعالیت‌های عمومی به عنوان تکالیف خانگی. **جلسه‌ی سوم**؛ همانند آغاز هر جلسه، مرور جلسه‌ی قبل، بحث درباره‌ی تکالیف هفته‌ی گذشته و ارائه‌ی فرمول شادمانی و تکنیک افزایش روابط اجتماعی، ارائه‌ی تکالیف، ادامه‌ی

تحرك جسمانی و برقراری روابط اجتماعی جدید و افزایش روابط اجتماعی جدید و افزایش روابط اجتماعی به طور نسبی.

جلسه‌ی چهارم: ارائه‌ی تکنیک توسعه خوش بینی، پرورش و افزایش خلاقیت در زندگی و ارائه‌ی تکالیف، از جمله، انجام تکنیک‌های قبلی، انجام خوش بینی در زندگی روزمره و انجام هشت فعالیت خلاق در زندگی.

جلسه‌ی پنجم: ارائه‌ی تکنیک گریز از نگرانی، معرفی شیوه‌های مقابله با استرس و ارائه‌ی تکنیک کاهش انتظارات، ارائه‌ی تکالیف، ادامه‌ی تکنیک‌های قبل، کشف شیوه‌های مقابله‌ای در خود و توسعه‌ی شیوه‌های مقابله‌ای مؤثر، کاهش انتظار از خود و دیگران در زندگی و بیان احساسات تا آنجا که امکان پذیر است.

جلسه‌ی ششم: آموزش تکنیک افزایش صمیمیت، آموزش شیوه‌ی خود بودن، و ارائه‌ی تکالیف، انجام تکالیف قبلی، اجرای تکنیک روابط صمیمانه و اجرای تکنیک فرد بودن.

جلسه‌ی هفتم: ارائه‌ی تکنیک تمرکز بر زمان تمرکز بر زمان حال و اجرای تکنیک برنامه ریزی، و اجرای تکنیک مدیریت زمان.

جلسه‌ی آخر: بحث و گفتگو درباره‌ی اهمیت شادی در زندگی، مرور کلی بر کلیه‌ی جلسه‌ها، بررسی مفید بودن تکالیف خانگی و جمع بندی نظرات افراد صورت گرفت.

یافته‌های مربوط به فرضیه‌ی پژوهش

به منظور بررسی فرضیه‌ی پژوهش، از آزمون t گروه‌های وابسته استفاده شد. در جدول ۱، مقایسه‌ی پیش آزمون - پس آزمون گروه آزمایش، در نمره‌های فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد.

جدول ۱- مقایسه‌ی پیش آزمون - پس آزمون در میانگین نمره‌های فرسودگی شغلی

شاخص‌ها سازه‌ها	میانگین پیش آزمون	میانگین پس آزمون	انحراف معیار	انحراف معیار	T بدست آمده	درجه‌ی آزادی	سطح معنی داری
فراوانی خستگی عاطفی	۲۳/۵۸	۲۱/۶۶	۱۰/۱۹	۴/۹۰	۸/۱۵	۱۱	۰/۰۰۰
شدت خستگی عاطفی	۲۳/۵۸	۲۱/۰۸۵	۱۰/۱۹	۸/۲۱	۸/۸۸	۱۱	۰/۰۰۰
فراوانی عملکرد شخصی	۳۵/۶۶	۳۷/۵	۷/۰۴	۶/۴۵	۱۷/۵۲	۱۱	۰/۰۰۰
شدت عملکرد شخصی	۳۶/۵۸	۴۰/۲۵	۷/۹۵	۸/۴۸	۱۶/۴۲	۱۱	۰/۰۰۰
فراوانی مسخ شخصیت	۷/۸۳	۶/۹۱	۲/۹۷	۴/۷۳	۵/۰۵	۱۱	۰/۰۰۰
شدت مسخ شخصیت	۸/۴۱	۶/۹۱	۳/۸	۳/۳۶	۷/۱۱	۱۱	۰/۰۰۰
فراوانی درگیری	۷/۲۵	۵/۹۱	۳/۵۹	۲/۹۲	۶/۹۸	۱۱	۰/۰۰۰
شدت درگیری	۷/۱۶	۵/۷۵	۳/۵۹	۲/۹۱	۶/۴۶	۱۱	۰/۰۰۰

$P < ۰/۰۰۰$

همان طور که ملاحظه می‌شود، بین نمرات پیش آزمون - پس آزمون گروه آزمایش در کلیه‌ی سازه‌های فرسودگی شغلی از نظر آماری، تفاوت معنادار است ($P < 0.0001$). بنابراین می‌توان گفت که تفاوت مشاهده شده در پیش آزمون - پس آزمون گروه آزمایش تصادفی نیست، بلکه ناشی از کاربرد مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس در کاهش فرسودگی شغلی آزمون‌هاست.

در جدول ۲، مقایسه‌ی پیش آزمون - پس آزمون گروه کنترل در نمره‌های فرسودگی شغلی منعکس شده است.

جدول ۲- مقایسه‌ی پیش آزمون - پس آزمون گروه کنترل در نمره‌های فرسودگی شغلی

شاخص‌ها سازه‌ها	میانگین پیش آزمون	میانگین پس آزمون	انحراف معیار	انحراف معیار	T به دست آمده	درجه‌ی آزادی	سطح معنی داری
فراوانی خستگی عاطفی	۳۴/۹۱	۳۵/۰۸	۹/۵۴	۹/۶۳	۱/۴۰	۱۱	۰/۱۶۶
شدت خستگی عاطفی	۳۰/۹۱	۳۰/۰۸	۹/۱۹	۱۰/۳۷	۱/۴۸	۱۱	۰/۳۳۹
فراوانی عملکرد شخصی	۲۷/۶۶	۲۷/۸۳	۱۱/۲۶	۱۱/۰۶	۱/۴۰	۱۱	۰/۱۶۶
شدت عملکرد شخصی	۲۷/۸۳	۲۷/۹۸	۱۱/۰۶	۱۱/۰۲	۰/۵۶	۱۱	۰/۵۸
فراوانی مسخ شخصیت	۹/۶۶	۹/۵۸	۳/۸۴	۳/۹۱	۰/۵۶	۱۱	۰/۵۸
شدت مسخ شخصیت	۹/۶۷	۹/۶۵	۴/۳۵	۴/۳۵	۰/۵۱	۱۱	۰/۵۲
فراوانی درگیری	۷/۴۸	۷/۵۳	۲/۰۱	۲/۰۳	۰/۵۱	۱۱	۰/۵۲
شدت درگیری	۶/۵۰	۶/۵۳	۲/۴۱	۲/۴۴	۰/۵۳	۱۱	۰/۵۵

نتایج جدول حاکی از آن است که مقایسه نمره‌های پیش آزمون و پس آزمون گروه کنترل تفاوت معنی داری را نشان نمی‌دهد.

در جدول شماره‌ی ۳، خلاصه‌ی نتایج مربوط به اثر بخشی الگوی شناختی - رفتاری شادمانی بر کاهش فرسودگی شغلی آزمودنی‌ها، در مقیاس‌های شدت و فراوانی در چهار خرده مقیاس آزمون فرسودگی شغلی در پی گیری اول و دوم منعکس شده است.

جدول شماره ی ۳: اثر بخشی الگوی شناختی - رفتاری شادمانی بر کاهش فرسودگی شغلی آزمودنی‌ها در پی گیری اول و دوم

پس آزمون	پیگیری اول	پیگیری دوم	
P<۰/۰۰۰ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	بی تأثیر	فراوانی خستگی عاطفی
P<۰/۰۰۰ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	شدت خستگی عاطفی
P<۰/۰۰۰ مؤثر	بی تأثیر	بی تأثیر	فراوانی عملکرد شخصی
P<۰/۰۰۰ مؤثر	بی تأثیر	بی تأثیر	شدت عملکرد شخصی
P<۰/۰۰۰ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	فراوانی مسخ شخصیت
P<۰/۰۰۰ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	شدت مسخ شخصیت
P<۰/۰۰۰ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	بی تأثیر	فراوانی درگیری
P<۰/۰۰۰ مؤثر	P<۰/۰۱ مؤثر	بی تأثیر	شدت درگیری

همان طور که جدول ۳ نشان می‌دهد، علی‌رغم این که در نمرات پس آزمون این فرضیه مؤثر بوده است ولی در پی گیری اول (یک هفته بعد) در تمام خرده مقیاس‌های آزمون به غیر از فراوانی عملکرد شخصی و شدت عملکرد شخصی، مؤثر بوده است. اما، همچنان که ملاحظه می‌شود در پی گیری دوم (یک ماه) به جز در سه خرده مقیاس شدت خستگی عاطفی، فراوانی مسخ شخصیت و شدت مسخ شخصیت در مورد بقیه خرده مقیاس‌ها بی تأثیر بوده است. یعنی این که تأثیر الگوی شناختی - رفتاری شادمانی بر کاهش فرسودگی شغلی برای مدت یک ماه به جز در حوزه مقیاس‌های ذکر شده، در باقی خرده مقیاس‌ها دوام نداشته است.

بحث و نتیجه گیری:

جهت بررسی فرضیه اساسی پژوهش مبنی بر مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مؤثر است، تجزیه و تحلیل داده‌ها حاکی از آن بود که این الگو در کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مؤثر بوده است. اما در بررسی پی گیری‌های یک هفته و یک ماه، جز در برخی از خرده مقیاس‌ها، این الگو در کلیه‌ی خرده مقیاس‌ها دیگر دوام نیافته است.

نتایج این پژوهش با دیگر پژوهش‌های انجام شده قبلی در این زمینه از جمله پژوهش عابدی (۱۳۸۱، ص ۲۲۲) مبتنی بر اثر بخشی الگوی شناختی - رفتاری شادمانی در کاهش فرسودگی شغلی مشاوران همخوانی دارد.

پژوهش‌های دیگری که در زمینه فرسودگی شغلی انجام شده است، نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با بروز آشفتگی‌های روحی و روانی و شکایات جسمانی روزانه همراه است. در

حالی که افرادی که از شغل خود رضایت بیشتری دارند، فرسودگی شغلی کمتری را گزارش می‌کنند (پاتون و گودارد، ۲۰۰۳ ص ۱۳، گربر، ۲۰۰۳، ص ۱۵ و ودرز، ۲۰۰۳: ص ۳۰).

نتایج پژوهش دیگری که به منظور بررسی علل فرسودگی شغلی در پزشکان متخصص هلندی صورت گرفت، نشان داد که رضایت از زندگی و خشنودی از شغل از عوامل بسیار مهمی در پیشگیری از فرسودگی شغلی، محسوب می‌شوند. حتی اگر شغل پر استرس باشد، ولی عواملی چون رضایت و خشنودی درونی از شغل می‌تواند عوامل بسیار مهمی در پیشگیری از اثرات زیان بار فرسودگی شغلی باشند (ویرز و همکاران، ۲۰۰۳).

با توجه به این که یکی از روش‌های کاهش استرس‌های شغلی، رضایت از شغل و در نتیجه رضایت از زندگی است، شادمانی و شادمان زیستن شیوه‌ی مقابله‌ای مؤثر جهت کاهش استرس‌ها و فرسودگی شغلی می‌باشد. زیرا افراد شاد به طور کلی به شرایط و رویدادهای استرس آمیز در زندگی و به طور ویژه‌تری در محیط شغلی به شیوه‌ای مثبت‌تر و سازگارانه‌تر پاسخ می‌دهند (لیوبومیراسکی^۱ و همکاران، ۲۰۰۵).

آنچه که مسلم است، مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مؤثر بوده است، یعنی با به کارگیری این رویکرد می‌توان فرسودگی شغلی را در مشاغل استرس زای که در طولانی مدت منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند، به کار برد.

از طرفی، همان طور که نتیجه‌ی پژوهش نشان داد، برخی از اثرات شادمانی در پیگیری‌های یک هفته و یک ماه دوام نیاورد. شاید بتوان گفت دلایلی که باعث عدم دوام این گونه مداخلات می‌گردد، شرایط کاری، نوع شغل و نوع مراجعان، عوامل اقتصادی از جمله حقوق، عدم توجه به برخی از انگیزه‌های درونی شغل می‌باشد.

در آخر پیشنهاد می‌شود که، می‌توان اثرات نامطلوب فرسودگی شغلی را در حرفه مددکاری اجتماعی توسط شیوه‌های گوناگونی کاهش داد. از این میان می‌توان به آموزش ایمن سازی در برابر استرس، آموزش آرامیدگی، مدیریت زمان، جرأت ورزی، درمان‌های منطقی - هیجانی، آموزش مهارت‌های اجتماعی و بین فردی، شرکت در گروه‌های کاهش استرس و مدیریت خشم و مراقبه جهت کاهش تأثیر فرسودگی شغلی در برنامه‌های آموزش کارکنان بهره گرفت.

منابع:

حسینیان، س. (۱۳۷۸). سندرم فرسودگی شغلی در مشاوران. مجموعه مقالات همایش سراسری مشاوره. تهران. معاونت امور فرهنگی و پیشگیری سازمان بهزیستی کشور. دلاور، ع. (۱۳۸۰). روش تحقیق در روان‌شناسی و علوم تربیتی. تهران، نشر ویرایش. عابدی، م. (۱۳۸۱). بررسی و مقایسه‌ی اثر بخشی روش‌های مشاوره‌ی شغلی به سبک نظریه‌ی یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی - رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان. [پایان نامه‌ی دکتری مشاوره]، دانشگاه علامه طباطبایی.

- Arches, J. (1991). Social, structure, Burnout, and job satisfaction. *Social work*, 202-206,36.
- Argyle, M. (2001). *The psychology of happing*. London and New York: Rutledge.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2003). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks / Cole publishing company.
- Freudenberg, H.J. (1974). The staff Burnout syndrome in Alternative Institutions. *Psychotherapy, Theory, Research and practice* 73,12-82
- Gerber, S. (2003). How to love your job, *Journal of mental health*, 15, 15-18.
- Lyubomirsky, S., Sheldon, K.M., & Schkad, D. (2005). Pursuing happiness. *The General psychology*.vol, 9, 44-55.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981) .The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113
- Maslach, C. Schaufeli, & Leite, W.B. (2001). Job burn out. *Annual Review of psychology*, 45, 64-80.
- Patton, W., & Goddard, R. (2003). Psychological distress and burnout in Australian Employment service workers: two years on, *Journal of Employment counseling*, 40, 2-15.
- Remmerman, A. (1988). Burnout among beginning rehabilitation works in Israel. *rehabilitation Bulletin*, 32, 243.
- Seifort, K., J.Jayartne, S., & chess, W.A. (1991). Job satisfaction, burnout and Turnover in health care social workers, *Health and social work*, vol, 16, 193-202

- Visser, M.R.M, Smets, E., oort, F., & Deltas. H.C. (2003). Burnout in Medical settings. *Canadian medical Association Journal*, 168, 271-276.
- Weathers, D. (2003). Job burnout among Social workers women's, *Journal of Essence*, 17, 23-34
- Westman, M. Etsion, D. & Danon, E. (2001). Job insecurity and crossover of burnout in married couples. *Journal of organization behavior* 22, 467-481.

14th European Conference on Personality
16 to 20 July 2008
Tartu, Estonia