

# رابطه‌ی سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی

## مدیران مراکز پیش از دبستان

مینا نجفی<sup>۱</sup>، فرخنده مفیدی<sup>۲</sup>، قدسی احقر<sup>۳</sup>

تاریخ وصول: ۹۴/۵/۱۰

تاریخ پذیرش: ۹۴/۷/۱

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه‌ی سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش دبستان شهر تهران است. پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های همبستگی است، جامعه‌ی مورد مطالعه شامل مدیران و مربیان مراکز پیش از دبستان شهر تهران بوده و حجم نمونه طبق اصول علمی تعداد ۹۰ نفر از مدیران و ۲۷۰ نفر از مربیان، با استفاده از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای تعیین شد. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه ابزار اندازه‌گیری: الف) پرسشنامه‌ی سبک‌های مقابله‌ای با متوسط ضریب پایایی ۰/۸۶، ب) پرسشنامه فرسودگی شغلی با متوسط ضریب پایایی ۰/۸۳ و ج) پرسشنامه عملکرد شغلی با متوسط ضریب پایایی ۰/۹۶ استفاده شد. جهت تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و استنباطی (آزمون رگرسیون چند متغیری) استفاده شد. یافته‌ها نشان داد که متغیر پیش‌بینی‌کننده‌ی عملکرد شغلی مدیران، سبک عقلانی بوده و ۱۳/۴ درصد واریانس مربوط به عملکرد شغلی را تبیین می‌کند. ضرایب رگرسیون متغیر پیش‌بین نشان داد که سبک عقلانی مدیران بر عملکرد شغلی آن‌ها تاثیر مثبتی دارد، ولی سبک‌های هیجانی و انفصالی - اجتنابی بر عملکرد شغلی شان اثر منفی دارد. همچنین متغیر پیش‌بینی‌کننده‌ی عملکرد شغلی مدیران، فرسودگی شغلی شامل مؤلفه‌های (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) است و ۱۹ درصد از واریانس عملکرد شغلی مدیران را تبیین می‌کند. در ضمن همه‌ی خرده‌مقیاس‌های فرسودگی شغلی مدیران (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) بر عملکرد شغلی شان تاثیر منفی دارند. نتایج از تاثیر فراوان متغیرهای سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان شهر تهران اطلاع می‌دهد. سبک مقابله‌ای هیجانی و هر سه مؤلفه‌ی فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی مدیران این مراکز آموزشی تاثیر منفی دارد.

۱. دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی دانشگاه شهید بهشتی (نویسنده مسئول) aban.azar28@gmail.com

۲. استاد آموزش و پرورش دانشگاه علامه طباطبائی

۳. دانشیار روانشناسی تربیتی پژوهشگاه آموزش و پرورش

واژگان کلیدی: سبک‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی، مدیران، مراکز پیش

از دبستان

### مقدمه

پدیده‌ی فرسودگی شغلی<sup>۱</sup>، بخش اجتناب ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد. هم‌چنین فرسودگی شغلی، به نوبه‌ی خود باعث تأثیرات منفی در عملکرد شغلی می‌شود. اگرچه کار، منبع بسیار مهمی برای امرار معاش و احراز موقعیت‌های اجتماعی است، اما در عین حال می‌تواند به نارضایتی و تحلیل بردن قوای جسمانی و روانی فرد نیز منجر گردد. زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر یک از این عوامل می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شوند (خاکی، ۱۳۸۵:۴۵). هر شغلی با فرسودگی همراه است، اما این امر در برخی شغل‌ها بیشتر است و این معلول نوع کار، تنوع وظایف و مسؤولیت‌ها می‌باشد. اغلب حرفه‌های درمانی، از جمله پرستاری و پزشکی و همچنین آن‌هایی که با خدمات انسانی سر و کار دارند، از جمله مشاغل هستند که فرسودگی بسیاری ایجاد می‌کنند (خاکی، ۱۳۸۵:۴۵). در این میان حرفه‌ی گسترده مدیریت در تمامی حوزه‌ها و خصوصاً در حوزه آموزش، آن هم در مراکز پیش از دبستان (مهم‌ترین و سرنوشت‌سازترین دوره زندگی هر کودک قبل از ورود به اجتماع) از این طبقه جدا نیست. از مشکلاتی که می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود و از جنبه‌های منفی شغل مدیریت در این نوع مراکز است، می‌توان به: تغییرات مکرر قوانین و مقررات، آیین‌نامه‌ها، تنش‌های مربوط به مسائل کودکان در محیط کار، نگرانی‌های ناشی از عدم بازگشت سرمایه، جا به جایی مکرر نیروها، اضطراب‌های ناشی از رقابت در حوزه کاری، عدم وجود والدین حمایت‌کننده، عدم آشنایی والدین با مقررات جاری و تحمیل خواسته‌های غیرمعقول به مدیریت از سوی آن‌ها اشاره کرد (فکرآزاد، ۱۳۸۶:۸۸). فکرآزاد (۱۳۸۶) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی چالش‌های اصلی مدیریت در مراکز پیش از دبستان" در شش حوزه، چالش‌های مرتبط با امور پرورشی، امور آموزشی، والدین و جامعه، امور اداری، امکانات مهدکودک و نیروی انسانی مهدکودک، ۱۲۲ چالش را

شناسایی کرد، که این چالش‌ها به نوبه‌ی خود سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی مدیران را تحت تاثیر قرار می‌دهند. عملکرد حاصل از فرسودگی شغلی به شیوه‌های گوناگونی از قبیل: کناره‌گیری از کار، غیبت، تصمیم به کناره‌گیری از کار و تغییر عملی در کار، مشاهده می‌شود، این عملکرد در مورد افرادی که در شغل خود باقی می‌مانند، موجب کاهش تولید و اثربخشی می‌شود، در نتیجه با کاهش رضایت شغلی و تعهد نسبت به کار مرتبط است و می‌تواند موجب تاثیر منفی روی همکاران گردد و حتی از طریق تعاملات غیر رسمی موجود در محیط کار حالت مسری و دائمی به خود بگیرد. این حالت ممکن است به صورت علائم جسمانی مانند: سردرد، زخم معده و علائم روانی مانند: افسردگی و به صورت علائم رفتاری همچون: افت کاری و غیبت ظاهر شود (خاکی، ۱۳۸۶:۳۵). یکی دیگر از عواملی که بر فرسودگی شغلی و متقابلاً بر عملکرد شغلی<sup>۱</sup> مدیران مراکز پیش از دبستان، تاثیر فراوان دارد، سبک‌هایی است که مدیران برای مقابله<sup>۲</sup> با موقعیت‌ها و شرایطی که به طور بالقوه فشارزا یا زیان‌بار ارزیابی می‌شوند برمی‌گزینند. مقابله، فرآیندی پویاست که بنا بر حسب ماهیت موقعیت‌های فشارزا در طول زمان تغییر می‌کند، بنابراین از نظر مفهومی مقابله را به عنوان فرآیند اداره کردن خواسته‌های (درونی و بیرونی) که طاقت فرسا یا فراتر از منابع فرد ارزیابی می‌شوند، می‌توان تعریف کرد (کنزالس و همکاران ۲۰۰۱: نقل از غضنفری، ۱۳۸۲:۵۶). مقابله به یک سری از راهبردهای شناختی و رفتاری اشاره دارد توسط یک فرد برای اداره خواسته‌هایش در موقعیت‌های استرس‌زا و دشوار به کار می‌رود (فولکمن و مسکوئیز، ۲۰۰۴) شیوه‌های مقابله که در این پژوهش مورد توجه قرار گرفته اند شامل شیوه‌ی عقلانی<sup>۳</sup>، انفصالی<sup>۴</sup>، هیجانی<sup>۵</sup> و اجتنابی<sup>۶</sup> است. شیوه‌ی مقابله‌ی عقلانی شامل فعالیت‌هایی است که هشیارانه برای مقابله مستقیم با منبع اضطراب جهت حل مساله به کار برده می‌شود. شیوه‌ی مقابله‌ی انفصالی به استعداد فاصله گرفتن و بریدن از هیجان‌ها به منظور بررسی و

- 
1. Job Performance
  2. Coping Styles
  3. Rational Style
  4. Detached Style
  5. Emotinal Style
  6. Avoidant Style

مسائل از چشم انداز وسیع و گسترده اشاره دارد. در شیوه‌ی اجتنابی فرد در واقع تدبیر سر در برف کردن کبک را پیشه می‌کند و با نادیده گرفتن مشکل از رویارویی با آن اجتناب می‌کند. در شیوه‌ی مقابله‌ای هیجانی فرد آمادگی برای فرسوده شدن در انبوه هیجانات را نشان می‌دهد و احساس درماندگی می‌کند و دستخوش یاس و درماندگی می‌شود (راجر، ۲۰۰۶). نتایج پژوهش گلد، بلکاسترو<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۳) تحت عنوان "فرسودگی شغلی و راهبردهای مقابله‌ای معلمان" نشان داد که راهبردهای مقابله‌ای متمرکز بر مساله به‌طور معناداری با مسخ شخصیت و عملکرد شخصی (از نظر فراوانی و شدت) ارتباط دارد. به این معنی که افرادی که از این نوع راهبردها استفاده می‌کنند، فرسودگی شغلی را با شدت و فراوانی کمتری تجربه می‌کنند. بنابراین سبک‌های مقابله‌ای این افراد به‌عنوان مدیر مرکز پیش از دبستان در نوع عملکرد آن‌ها و متقابلاً در فرسودگی شغلی‌شان تاثیر زیادی دارد.

زمانی که مدیران مراکز آموزشی همچون مراکز پیش از دبستان، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، سعی می‌کنند با کناره‌گیری از دیگران از میزان استرس خود بکاهند و کم‌کم به سوی انزوا و افسردگی سوق می‌یابند. افرادی که مشکل فرسودگی شغلی دارند، سعی می‌کنند از بار شغلی خود بکاهند و این کار را با غیبت و انجام ندادن وظایف محوله استمرار می‌بخشند. این امر سبب کاهش عملکرد شغلی شده و افراد همواره احساس ندامت می‌کنند (موسی پور، ۱۳۸۲: ۶۷). عملکرد شغلی نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد را در تحقق اهداف سازمانی می‌سنجد. توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره‌وری فرد محسوب می‌شوند. یعنی فرد تا چه اندازه ای توان (دانش، مهارت، تجربه، شایستگی) انجام کارها را دارد و تا چه اندازه ای تمایل (انگیزش، علاقه، تعهد و اعتماد) به انجام کار دارد. هر چند عوامل محیطی و سازمانی همچون حمایت مدیریت و تناسب شخص با شغل، ساختار سازمانی، فرهنگ سازمانی، روحیه‌ی همکاری و بازخورد در این زمینه دخالت دارند ولی توان و تمایل، عوامل اساسی در تعیین عملکرد شغلی اند. عملکرد شغلی مفهوم کلی با ابعاد زیر است: ۱. تسلط و مهارت در شغل ۲. تسلط و مهارت عام (خارج از شغل) ۳. تسلط در ارتباطات کتبی و شفاهی ۴. تلاش و کوشش ۵. حفظ و انضباط شخص ۶. کمک و همکاری

---

1. Belcastro

با هم رده‌ها ۷. عملکرد تیمی ۸. سرپرست، مدیریت و رهبری (کمبل، ۱۹۹۳ به نقل از صادقی، ۱۳۹۱). عواملی از قبیل نادیده گرفته شدن از طرف بالادست‌ها، حمایت اندک از طرف مسئولین و استرس‌های محیط کار، سبب فرسودگی شغلی می‌گردد (همان منبع، ۱۳۸۲:۸۸).

سبک‌های مقابله‌ای این افراد به‌عنوان مدیر مراکز آموزشی، در نوع عملکرد آن‌ها و متقابلاً در فرسودگی شغلی‌شان تاثیر زیادی دارد، مدیران مراکز پیش از دبستان و آموزش اولیه باید خصوصیات، رفتارها و قابلیت‌هایی را از خود نشان دهند. کار آن‌ها در حقیقت کیفی کردن مراقبت و آموزش کودکان و در عین حال تعیین راه‌حل‌ها و مسائل برای والدین و عموم است. یک سیستم و بودجه‌بندی موثر، که بتواند انواع روابط شخصی و مراقبت‌های پرسنلی را تسهیل نماید، برای کودکان خردسال مورد نیاز است (مفیدی، ۱۳۹۰:۷۸). به‌طور خلاصه کار مدیران این‌گونه مراکز با توجه به این‌که امروزه جمعیت بسیاری در کشور به‌عنوان کودک در مهدکودک‌های خصوصی و دولتی ننگه‌داری، مراقبت و تحت آموزش قرار می‌گیرند، نیازمند حضور موثر و کارآمد آنان است و به‌خصوص که برای انجام وظیفه خطیر خود از یک سو به توانایی و مهارت‌های علمی و حرفه‌ای و از سوی دیگر به سلامت جسمی و روانی بالایی نیاز دارند. تربیت و پرورش نسلی پویا، سالم و توانمند در گرو داشتن مدیرانی مسلط، آگاه و تندرست و تامین از هر حیث می‌باشد. بنابراین مطالعه‌ی فرسودگی شغلی آنان می‌تواند دستاوردهای ارزشمند و راهکارهای اجرایی موثری برای مقابله علمی و عملی با این پدیده و بالا بردن کیفیت عملکرد مدیران به‌همراه داشته باشد.

#### مبانی نظری و مروری بر مطالعات گذشته: نخستین مقاله‌ها توسط فرودنبرگر<sup>۱</sup> (۱۹۷۵)

و روان‌شناس اجتماعی مسلش<sup>۲</sup> (۱۹۷۶) نگاشته شدند. فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مولفه‌ی به هم پیوسته تشکیل شده است: ۱. تحلیل یا خستگی عاطفی که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مربوط است. توان شخص که دارای سطح انگیزشی بالا بوده و در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای وی خسته کننده

1. Fredenberger  
2. Maslash

است. ۲. مسخ شخصیت که مسلش از آن نام می برد، تمایل برای این است که فرد یا مراجع را به صورت یک فرد غیرانسانی در نظر می گیرد و آن را از فردیت خارج می کند و به صورت یک شی غیرانسانی درک می کند. ۳. فقدان مرجعیت: منظور از این مؤلفه در نظر مسلش، احساس موفقیت فردی کاهش یافته است، یعنی فرد احساس می کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست. در مجموع فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی که توأم با احساس پایین بودن عزت نفس، احساس پایین بودن خود-ارزشمندی و ناشی از حضور استرس های شدید و طولانی مدت تعریف کرد (تطهیری مقدم و همکاران، ۱۳۹۳). به منظور کشف و شناخت نشانه های سندرم فرسودگی شغلی و عوامل و متغیرهای مؤثر بر آن، بررسی های متعددی صورت گرفته اند. از جمله در بررسی های (کارول ۱۹۷۹، به نقل از هرشن سن و بی پاور، ۱۹۹۴) نشانه های این سندرم به چهار دسته جسمانی، روانی، اجتماعی و سازمانی تقسیم شده اند. نتایج پژوهش اتریون (۲۰۰۰) تحت عنوان "فرسودگی شغلی ۲۹۰ مدیر مرد و زن" نشان داد که هرچند مردان و زنان مدیر، زندگی شغلی را به یک شکل یکسان ادراک می کنند و تقریباً مکانیسم مقابله ای یکسانی را نیز به کار می بندند؛ اما زنانی که حد متوسط تحصیلات آنها از تحصیلات زنان جامعه مورد انتظار بالاتر بوده، احتمال کمتری داشته که ازدواج کنند و همچنین نسبت به مردان، بیشتر گرفتار عارضه های فرسودگی شغلی بوده اند. گلد و بلکاسترو (۲۰۰۰) تحت عنوان "فرسودگی شغلی و راهبردهای مقابله ای در بین مربیان تربیتی و با هدف مشخص کردن سطوح فرهنگی میان مربیان تربیتی و استفاده از راهبردهای مقابله ای معمولی برای کاهش فرسودگی شغلی نشان داد که راهبردهای مقابله ای متمرکز بر مساله به طور معناداری از نظر فراوانی و شدت با مسخ شخصیت و عملکرد شخصی ارتباط دارد. راهبرد مقابله ای آرمیدگی به طور معناداری با مسخ شخصیت و تحلیل عاطفی (از نظر فراوانی و شدت) رابطه دارد. موکیم وان (۱۹۹۱) تحت عنوان ارتباط بین فشار روانی شغلی، فرسودگی شغلی، تیپ شخصیتی و حمایت اجتماعی نشان داده است که معلمان مجرد و تازه کار، معلمانی که در حین تحصیل بودند و معلمان فاقد حمایت اجتماعی، فشار روانی و فرسودگی شغلی بیشتری را در این شغل از خود نشان داده اند.

مارتین (۱۹۸۹) در مطالعه‌ی تحت عنوان "سطوح فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس دولتی ایالت نیوهمپشایر<sup>۱</sup>، بیانگر این بود که مدیران آموزشی فرسودگی کم و متوسطی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی داشتند. مرادی (۱۳۸۸) تحت عنوان "بررسی رابطه عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد مدیران مراکز پیش از دبستان شهر سنندج"، نشان داد که بین عوامل انگیزشی و عملکرد مدیران مراکز پیش از دبستان رابطه‌ی مثبت معنادار وجود دارد و عوامل انگیزشی می‌توانند پیش‌بینی‌کننده عملکرد مدیران باشد

خلیفه سلطانی (۱۳۸۱) در مطالعه‌ی تحت عنوان "بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی شهر اصفهان"، نشان داد: الف). فرسودگی شغلی مدیران آموزشی کمتر از سطح متوسط است، ب). میزان فرسودگی شغلی در مدیران آموزشی در مقطع ابتدایی، بیشتر است، ج). میانگین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد بیشتر از مدیران آموزشی زن است و در بعد خستگی هیجانی نیز تفاوتی بین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی زن و مرد، مشاهده نشده است، د). میانگین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد در مقطع ابتدایی و مقطع متوسطه بیشتر از مدیران آموزشی زن است و در عین حال، تفاوتی بین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد و زن در مقطع راهنمایی، مشاهده نشده است. رضازاده (۱۳۸۷) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی عوامل استرس‌زا و راهکارهای مقابله‌ای و ارتباط آن‌ها با فرسودگی شغلی" دریافت که بین شدت عوامل استرس‌زا و فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معناداری وجود دارد. تارویردی زاده (۱۳۸۷) تحت عنوان بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت‌شناختی مریبان مراکز پیش‌دبستانی با عملکرد آن‌ها بر اساس مدل کاترون و ارتباط آن با رضایت‌مندی والدین، نشان داد که: در کل از بین پنج ویژگی عمده شخصیت بررسی شده در میان مریبان دوره‌ی پیش از دبستان، سه ویژگی (روان‌رنجور، برون‌گرایی و وجدان) در ارتباط با عملکرد مریبان بوده و بین آن‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد. محمدی (۱۳۸۶) در پژوهشی تحت عنوان "مقایسه مکانیزم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایرانی و هندی" نشان داد در بهره‌گیری از مکانیزم‌های

1. New Hampshire

مقابله‌ای مسئله مدار در میان دبیران زن و مرد تفاوت وجود داد. دبیران زن ایرانی در مقایسه با دبیران مرد ایرانی از مکانیزم مقابله‌ای هیجان‌مدار بیشتری استفاده می‌کنند، اما به عکس دبیران مرد هندی در مقایسه با دبیران زن هندی از مکانیزم مقابله‌ای هیجان‌مدار بهره می‌گیرند.

از مطالعاتی که درباره تاثیر سبک‌های مقابله‌ای بر فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی صورت گرفته است، مطالعات کوسک، کیرک و کوسک (۱۹۹۳)، Kirk & Koesk، سیدمن و زاگر (۱۹۹۱)، راسل آلتماير و ولزن (۱۹۸۷)، عماد فیلیان (۱۳۷۰) و گرگری (۱۳۷۴) را می‌توان نام برد. نتایج حاکی از آن است که عملکرد شغلی با افزایش فرسودگی شغلی و مقابله از نوع کنترل پایین ارتباط دارد. مدیران آموزشی که سطح فرسودگی شغلی آن‌ها در ابعاد سه‌گانه افزایش داشته بیشتر از روش‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار بهره می‌برند (محمدی، ۱۳۸۶: ۸۴).

#### فرضیه‌های پژوهش:

۱. بین سبک‌های مقابله‌ای (عقلانی، هیجانی، انفصالی - اجتنابی) با عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان رابطه وجود دارد.
۲. بین فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) با عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان رابطه وجود دارد.

#### متغیرهای پیش بین در این پژوهش شامل:

۱. سبک‌های مقابله‌ای دارای سه نوع: الف). سبک عقلانی، ب). سبک هیجانی و ج). سبک انفصالی - اجتنابی
۲. فرسودگی شغلی با سه مولفه‌ی: الف) خستگی هیجانی، ب) مسخ شخصیت و ج) کاهش احساس کفایت شخصی
۳. متغیر ملاک: عملکرد شغلی است که دارای هفت حیطه‌ی: الف) توانایی مدیریت آموزشی، ب) توانایی برنامه‌ریزی آموزشی، ج) توانایی سازماندهی و هماهنگی، د) توانایی اداره بهداشتی و مالی، ه) توانایی تحقیق در مدیریت آموزشی، و) توانایی ساخت وسیله آموزشی و ز) توانایی پیشگیری از حوادث و رعایت نکات بهداشتی.



۴. متغیر کنترل: نیز مدیران مرکز پیش از دبستان، شهر تهران و متغیرهای مداخله‌گر: سن، رشته، درآمد ماهانه، مدرک تحصیلی، موقعیت فرهنگی اجتماعی مدیران

### روش پژوهش

این پژوهش از نوع پژوهش‌های همبستگی و است، زیرا محقق قصد دارد روابط بین متغیرها را بدون هیچ‌گونه دستکاری و دخل و تصرف مورد مطالعه قرار بدهد و میزان همبستگی آن‌ها را مشخص کند.

جامعه‌ی آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری: در این پژوهش جامعه مورد مطالعه شامل کلیه‌ی مدیران و مربیان مراکز پیش از دبستان شهر تهران در سال ۹۰-۱۳۸۹ می‌باشد، که با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری چند مرحله‌ای تعداد ۹۰ نفر از آن‌ها انتخاب شدند.

$$n = \frac{\sigma^2 \times Z^2_{(1-\alpha/2)}}{d^2}$$

$$\frac{1.1 \times 3.84}{0.05} = \frac{4.22}{0.05} = 84.48 \cong 85 = 90$$

در این پژوهش از سه ابزار اندازه‌گیری به شرح زیر استفاده شد: ۱. پرسشنامه سبک‌های مقابله‌ای در سه مؤلفه‌ی (عقلانی، هیجانی، انفصالی - اجتنابی) که دارای شصت سوال چهار گزینه‌ای به منظور اندازه‌گیری سبک‌های مقابله‌ای بود، توسط (راجر و جارویس و نجاریان: ۱۹۹۳) در کشور انگلستان تهیه و در ایران نیز ترجمه و هنجاریابی شده، نتایج حاصل از مطالعه توفیقی (۱۳۷۶) و شریفی (۱۳۷۸) نیز برای هنجاریابی این پرسشنامه، نشان داد که سبک‌های مقابله‌ای در نمونه‌ی جمعیت ایرانی به جای چهار عامل، سه عامل اصلی را در برمی‌گیرد که از آن‌ها تحت عنوان شیوه‌های مقابله‌ی عقلانی، هیجانی و در نهایت انفصالی - اجتنابی نام برد. بررسی ساختار عاملی پرسشنامه‌ی مذکور در ایران بر خلاف نتایج تحقیق اصلی که چهار عامل تشخیص داده شده است، بیشتر میل به سه شیوه مقابله‌ای دارد (حیدری، ۱۳۸۳) پرسشنامه‌ی اصلی ۶۰ سوال و ۴ زیر مقیاس (عقلانی، هیجانی، انفصالی و اجتنابی) داشته که طبق گزارش مؤلفان بین این مقیاس‌ها نیز همبستگی وجود دارد. در فرم هنجاریابی شده و ایرانی آن چهار مقیاس به دلیل تفاوت فرهنگی و سبک مقابله‌ای در جامعه‌ی ایرانی

به سه مقیاس عقلانی، هیجانی و انفصالی - اجتنابی تبدیل شده است و سوال‌های ۵۴، ۲۶، ۵۶ روی هیچ کدام از عوامل قرار نگرفته‌اند. مقیاس‌های انفصالی و عقلانی با هم همبستگی مناسبی داشته و مقیاس هیجانی و اجتنابی با هم همبستگی کمی دارند. پایایی عامل اول (مقابله عقلانی) با مؤلفه  $a = .88$ ، برای عامل دوم (مقابله هیجانی) با مؤلفه  $a = .82$  و برای عامل سوم (مقابله هیجانی - اجتنابی) با ۱۸ مؤلفه برابر با  $a = .78$  می‌باشد (به نقل از حیدری، ۱۳۸۳) که پایایی مقیاس در پژوهش حاضر  $.89$  برآورد شد.

۲. پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلش، ۱۹۹۳): در سه مؤلفه‌ی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) دارای بیست و دو سوال هفت گزینه‌ای به منظور اندازه‌گیری فرسودگی شغلی که دارای ۲۲ سوال هفت گزینه‌ای در سه مؤلفه‌ی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) است که در ایران اعتبار و روایی این پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفته است. همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه فرسودگی شغلی در نمونه اصلی (۱۱۰۰۰) با آلفای کرونباخ بین  $0.71$  تا  $0.9$  در حد قابل قبولی است. ضرایب آزمون - باز آزمون در دوره‌های کوتاه تا یک ماه  $0.6$  تا  $0.8$  است. دو مطالعه، آزمون - باز آزمون روایی را در مدت یک سال بررسی کردند. ضریب پایایی در نمونه‌ای از ۷۰۰ معلم  $0.33$  تا  $0.67$  و در نمونه دیگری شامل ۴۶ نفر در خدمات انسانی  $0.34$  تا  $0.62$  بود (مسلش و جکسون، ۱۹۹۳). در ایران نیز اعتبار و روایی این ابزار مورد بررسی قرار گرفته است. مؤمنی (۱۳۷۷) ضریب آلفای کرونباخ این آزمون را روی کارکنان بیمارستانی در اصفهان برای خستگی هیجانی  $.88$ ، برای کفایت شخصی  $.76$ ، مسخ شخصیت  $.89$  و برای کل آزمون  $.83$  به دست آورد. پایایی مقیاس در پژوهش حاضر  $.82$  بود.

۳. پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی در هفت مؤلفه‌ی (مدیریت آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، سازمان‌دهی و هماهنگی، اداره بهداشتی و مالی، تحقیق در مدیریت آموزشی، تهیه و ساخت ابزارهای آموزشی و توانایی پیشگیری از حوادث) دارای چهل سوال پنج گزینه‌ای به منظور اندازه‌گیری عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان بود، استفاده شده است. پرسشنامه‌ی عملکرد شغلی که بر اساس استانداردهایی که سازمان فنی حرفه‌ای برای مدیران مراکز پیش از دبستان در نظر گرفته است، به بررسی عملکرد در حیطه‌های مختلف مدیریتی

مراکز پیش از دبستان می‌پردازد، دارای ۴۰ سوال پنج گزینه‌ای در هفت مؤلفه‌ی (مدیریت آموزشی، برنامه‌ریزی آموزشی، سازمان‌دهی و هماهنگی، اداره بهداشتی و مالی، تحقیق در مدیریت آموزشی، تهیه و ساخت ابزارهای آموزشی و توانایی پیشگیری از حوادث) و پایایی آن ۹۶/۲۳٪ ارزیابی شده است. پایایی این مقیاس هم در این پژوهش ۸۶٪ برآورد شده است.

### یافته‌های پژوهش

جدول ۱. توزیع فراوانی مدیران نمونه آماری پژوهش حاضر در خرده مقیاس‌های مولفه‌های فرسودگی

شغلی، سبک‌های مقابله‌ای و عملکرد شغلی

شاخص		
سبک غالب مقابله‌ای	فراوانی	درصد
سبک عقلانی	۱	۱/۱
سبک هیجانی	۶۸	۷۵/۶
سبک انفصالی-اجتنابی	۲۱	۲۳/۳
کل	۹۰	۱۰۰/۰
شاخص		
سبک غالب مقابله‌ای	فراوانی	درصد
سبک عقلانی	۱	۱/۱
سبک هیجانی	۶۸	۷۵/۶
سبک انفصالی-اجتنابی	۲۱	۲۳/۳
کل	۹۰	۱۰۰/۰
شاخص		
مقیاس فرسودگی شغلی	فراوانی	درصد
پایین	۹	۱۰/۰

متوسط	۵۶	۶۲/۲
بالا	۲۵	۲۷/۸
کل	۹۰	۱۰۰/۰

با توجه به نتایج جدول شماره ۱، فرسودگی شغلی بیشتر مدیران نمونه آماری (۶۲/۲) درصد) در سطح متوسط قرار دارد.

با توجه به نتایج بدست آمده، سبک غالب مقابله‌ای بیشتر مدیران نمونه آماری (۷۵/۶) درصد) سبک هیجانی است.

و نیز براساس نظر مریبان، عملکرد شغلی بیشتر مدیران (۶۳/۴) درصد) در سطح متوسط قرار دارد.

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون سبک‌های مقابله‌ای با عملکرد شغلی مدیران

مدل						
خطای استاندارد برآورد	مجاور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	میزان F	میانگین مجاورات	درجه آزادی
شاخص						
رگرسیون						
۳۳/۹۷۲۷۸	۰/۱۳۴	۰/۳۶۷	۰/۰۰۴	۵/۸۲۴	۹۵۱/۳۳۱	۳
باقیمانده						
					۱۱۵/۱۵۰	۸۶
متغیر						
سطح معناداری	نسبت f	ضریب بتای استاندارد	خطای معیا	ضریب بتا	شاخص	
متغیرهای (پیش بین)						
۰/۰۰۷	۲/۷۷۹		۳۶/۶۷۲	۱۰۱/۸۹۴	مقدار ثابت	
۰/۰۰۱	۳/۷۵۱	۰/۱۸۶	۰/۰۱۳	۰/۰۴۷	سبک عقلانی	

۰/۰۱۹	-۲/۳۱۶	-۰/۱۶۰	۰/۵۱۹	-۰/۶۸۴	سبک هیجانی
۰/۹۳۲	-۰/۰۸۵	-۰/۰۱۳	۰/۵۸۳	-۰/۰۵۰	سبک انفصالی-اجتنابی

نتیجه‌ی جدول ۲ نشان می‌دهد میزان ضریب همبستگی بین سبک‌های مقابله‌ای (عقلانی، هیجانی، انفصالی-اجتنابی) با عملکرد شغلی مدیران ۰/۳۶۷ است و ۱۳/۴ درصد از واریانس متغیر عملکرد شغلی مدیران را تبیین می‌کند. بنابر نتایج مذکور، سبک عقلانی مدیران بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت و معنادار، ولی سبک‌های هیجانی و انفصالی-اجتنابی مدیران بر عملکرد شغلی شان اثر منفی دارد و این میزان از نظر آماری در سبک هیجانی معنادار بوده و همچنین سبک انفصالی-اجتنابی مدیران تاثیر منفی کمتری بر عملکرد شغلی شان دارد. بررسی فرضیه‌ی دوم: بین فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) با عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان رابطه وجود دارد. جدول ۳. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی

مدل						
شاخص	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	میزان F	سطح معنی داری	ضریب همبستگی
رگرسیون	۱۵۳۷/۴۵۵	۳	۵۱۲/۴۸۵	۱۱/۴۲۷	۰/۰۰۱	۰/۴۳۶
باقیمانده	۸۱۵۳۹/۸۲۲	۶۸	۱۱۹۹/۱۱۵	۳۴/۶۲	۰/۱۹۰	۰/۰۰۱
متغیر						

متغیرهای (پیش بین)	ضریب بتای استاندارد	خطای معیار	نسبت f	سطح معناداری
مقدار ثابت	۹۰/۹۰۹	۲۲/۹۳۷	۳/۹۶۳	۰/۰۰۱
خستگی هیجانی	-۰/۰۴۴	۰/۰۷۴	۲/۵۹۳	۰/۰۰۳
مسخ شخصیت	-۰/۱۱۵	۰/۰۲۳	۵/۰۰۱	۰/۰۰۱
کاهش احساس کفایت شخصی	-۰/۰۱۸	۰/۰۱۶	۲/۱۶۲	۰/۰۴۶

اطلاعات جدول ۳ نشان می‌دهد که میزان ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) با عملکرد شغلی مدیران ۰/۴۳۶ است و ۱۹ درصد از واریانس متغیر عملکرد شغلی مدیران را تبیین می‌کند. در اطلاعات مربوط به تحلیل واریانس مشاهده شده ( $f=11/427$  و  $p<0/05$ ) است و همه خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی مدیران (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) بر عملکرد شغلی تاثیر منفی دارند، ولی از نظر آماری نیز معنادار می‌باشند.

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش، در مقایسه‌ی تطبیقی در زمینه رابطه‌ی سبک‌های مقابله‌ای با عملکرد شغلی، در پژوهش‌های پژوهشگران و محققان داخلی و خارجی با بخش‌هایی از یافته‌ها و نتایج پژوهش‌های تارویردی زاده (۱۳۸۷)، فیض‌نژاد (۱۳۸۹)، شاه حسینی (۱۳۷۵) محمدی (۱۳۸۶)، اسایاوه (۲۰۰۶)، میسکل و همکاران (۲۰۰۷)، همسو بوده و منطبق است. نتیجه‌ی حاصل از پژوهش تارویردی زاده (۱۳۸۷) نشان داده است که در کل از بین پنج ویژگی عمده شخصیت بررسی شده در میان مریبان دوره پیش از دبستان، سه ویژگی (روان رنجور، برون‌گرایی و وجدان) در ارتباط با عملکرد مریبان بوده و بین آن‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد، در حالی که بین دو ویژگی دیگر شخصیت (تجربه‌پذیری و سازگاری) هیچ رابطه‌ای دیده نشد. فیض‌نژاد (۱۳۸۹) نشان داد از بین پنج شاخصه‌ی عملکرد مدیران، شاخصه کنترل و رشد رفتار اجتماعی مدیران دوره پیش از دبستان ارتباط مستقیم وجود دارد. شاه حسینی (۱۳۷۵) به این نتیجه رسیده است که هر جا میزان استرس وارده به مدیران

آموزشی بیشتر بوده، عملکرد مدیران آن قسمت نیز پایین‌تر بوده، چنان‌که ۴۵٪ آنان اعتقاد دارند که استرس در زندگی‌شان وجود دارد و ۶۵٪ نیز اظهار داشته‌اند که با استرس در مدت تصدی پست مدیریت روبه‌رو بوده‌اند و در عملکرد آنان هم موثر بوده است. یافته‌های اسایاوه (۲۰۰۶) حاکی از آن است که برون‌گرایی به‌طور منفی با عملکرد مدیران در ارتباط است. یعنی افرادی که کمتر برون‌گرا هستند، سطوح عملکرد بالاتری را در بین مدیران نشان دادند. همچنین ارتباط روان‌رنجوری و عملکرد هم منفی بود. یعنی کسانی که نمره پایین‌تری را در روان‌رنجوری کسب می‌کنند، عملکرد بالاتری دارند، همچنین بین روان‌پریشی و عملکرد رابطه‌ی منفی وجود دارد. میسکل و همکاران (۲۰۰۷) نشان دادند که نیروی انگیزش در هر گروه (معلمان در مدارس متوسطه و استادان مؤسسات آموزش عالی) به‌طور معنی‌داری با رضایت شغل و عملکرد مشاهده شده ارتباط داشت. محمدی (۱۳۸۶) به این نتیجه رسید که دبیران زن ایرانی در مقایسه با دبیران مرد ایرانی از مکانیسم مقابله‌ای هیجان‌مدار بیشتری استفاده می‌کنند، اما به عکس دبیران مرد هندی در مقایسه با دبیران زن هندی از مکانیسم مقابله‌ای هیجان‌مدار بهره می‌گیرند.

در تبیین رابطه‌ی سبک‌های مقابله‌ای مدیران با عملکرد شغلی‌شان می‌توان بیان نمود عوامل بسیاری به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر عملکرد شغلی مدیران تاثیر می‌گذارد و سبک‌های مقابله‌ای نیز به‌عنوان یکی از عواملی که بر عملکرد مدیران تاثیر مستقیم دارد، مطرح شده است. مهارت‌ها و سبک‌های مقابله‌ای به‌عنوان فنونی مطرح هستند که برای هر اقدامی در دسترس مدیران قرار دارند. در غلبه بر فشار روانی که در طی فعالیت و تلاش بر مدیران وارد می‌شود، مهارت‌های عمومی کارآیی بیشتری دارند، یعنی مهارت‌هایی مانند: تفکر سازنده، روبه‌رو شدن با مشکلات به محض بروز، انعطاف در رفتار و میزان مفید بودن هر مهارت خاص به ماهیت موقعیت و به آسیب‌پذیری‌ها و توان‌مندی‌های فرد مدیر بستگی دارد. نتیجه‌ی این پژوهش، به خوبی آشکار نمود که راهبرد مقابله‌ای عقلانی مدیران بر عملکرد شغلی تاثیر مثبت دارد، ولی سبک‌ها و راهبردهای هیجانی و انفصالی - اجتنابی مدیران بر عملکرد شغلی‌شان اثر منفی دارند. به نظر می‌رسد این نتایج با مبانی نظری و نظریه‌های موجود در مورد مهارت‌های مقابله‌ای مدیران و تاثیر هر یک از این مهارت‌ها بر

فعالیت‌های مدیران کاملاً سازگاری و همخوانی دارد. بالطبع چنانچه مدیری با آگاهی و شناخت جامع مسائل پیرامون خود بتواند با تصمیم‌گیری به موقع و عقلانی، هم بر مشکلات و تبعات تصمیمات خود فائق آید و با اتخاذ تصمیم هوشمندانه رضایت زیردستان خود را نیز جلب نماید، علاوه بر حلّ مسائل پیرامونی خود، خواهد توانست از فشارهایی محیطی که ممکن است بر سلامت روانی وی اثر سوئی داشته باشد، جلوگیری کند. بنابراین اهمیت اتخاذ راهبردهای عقلانی از طرف مدیران در مراکز پیش از دبستان از اهمیت مضاعفی برخوردار می‌باشد. لازاروس و فولکمن (۲۰۰۵) نیز مقابله را یک فرآیند پیچیده عملی می‌دانند که به‌عنوان تابعی از ارزیابی‌های شخصی و فشارهای موقعیتی تغییر می‌کند و شامل تلاش‌های شناختی و رفتاری فعال فرد می‌باشد. از نظر آن‌ها، مقابله فرآیند پویایی است که بر حسب ماهیت موقعیت‌های فشارزا در طول زمان تغییر می‌کند. تیلور (۲۰۰۴) مقابله را فرآیند کنترل نیازهایی می‌داند که فراتر از منابع فردی ارزیابی می‌شوند و شامل کوشش‌های عملی و درون‌روانی برای کنترل نیازهای درونی و بیرونی و تعارضات بین آن‌ها می‌باشد.

ازسوی دیگر یافته‌های این تحقیق آشکار نمود که سبک‌ها و راهبردهای هیجانی و انفعالی - اجتنابی مدیران بر عملکرد شغلی آن‌ها تاثیر سوئی دارند و منجر به اختلال در امور اجرایی شده و تبعات ناگواری را به دنبال دارند. همان‌گونه اشاره گردید که تلاش‌های مساله‌مدار به تغییر موقعیت فشارزا یعنی بر مهار عامل فشارزا به منظور کاهش یا حذف پریشان‌کنندگی توجه دارد؛ بر عکس تلاش‌های هیجان‌مدار به تغییر واکنش‌های هیجانی به عوامل فشارزا می‌باشد. یعنی بر مهار پاسخ‌های هیجانی و برانگیختگی فیزیولوژیایی در جهت کاهش رفتارهای روانی تاکید دارد. به بیان دیگر راهبردهای مقابله‌ای عقلانی گرایشی شامل تلاش مستقیم برای تغییر موقعیت فشارزا می‌باشد، در حالی که راهبردهای مقابله‌ای اجتنابی با نبود تلاش برای تغییر موقعیت (مانند پرهیز از موقعیت، انکار وجود موقعیت یا از دست دادن امید) مشخص می‌شود. بنابراین این یافته نیز با تکیه بر نظر لازاروس که راهبردهای مقابله‌ای را در دو سبک قرار می‌دهد و جنبه کارآمدی یا ناکارآمدی مقابله را نشان می‌دهد، بخوبی سازگار است. به نحوی که سبک‌های کارآمد تلاش و کوشش مستقیم برای حل مشکل بدون کمک



یا مراجعه به دیگران را ارائه می‌دهد، در حالی که سبک‌های ناکارآمد به استفاده از راهبردهای بی‌ثمر و بدون نتیجه مربوط می‌شود.

یافته‌های این پژوهش در مقایسه‌ی تطبیقی در زمینه، رابطه‌ی فرسودگی شغلی و خرده مقیاس‌های آن با عملکرد شغلی مدیران با بخش‌هایی از یافته‌ها و نتایج پژوهش (خلیفه سلطانی، ۱۳۸۱)، رضازاده (۱۳۸۷)، پاکی (۱۳۷۷)، اتریون (۱۹۸۷)، جکسون و همکارانش (۱۹۸۶) همسو بوده و منطبق است.

خلیفه سلطانی (۱۳۷۷) به این نتیجه دست یافت که فرسودگی شغلی مدیران آموزشی کمتر از سطح متوسط است و ب). میزان فرسودگی شغلی در مدیران آموزشی در مقطع ابتدایی، بیشتر است. پاکی (۱۳۷۷) گزارش نموده است تفکر غیرمنطقی مدیران بر فرسودگی شغلی اثر می‌گذارد. اتریون (۱۹۸۷) نشان داده شده که هرچند مردان و زنان، زندگی شغلی را به شکل یکسان ادراک می‌کنند و تقریباً مکانیسم مقابله‌ای یکسانی را نیز به کار می‌بندند. اما موفقیت مردانی که در شغل‌شان احساس خشنودی داشته‌اند، مانع موفقیت آنان در زندگی خصوصی‌شان نشده است. از طرف دیگر، در زنان یک الگوی جبرانی مشاهده شده است، به گونه‌ای که موفقیت و پیشرفت شغلی آنان با نارضایتی و شکست در زندگی خصوصی‌شان، همراه بوده است. یافته‌های جکسون و همکارانش (۱۹۹۶) نشان داد که خستگی هیجانی، بیشترین همبستگی را با متغیر تعارض نقش دارد (یعنی هرچه تعارض نقش بیشتر است، فرسودگی شغلی نیز جدی‌تر می‌باشد).

در تبیین نتایج این فرضیه تحقیق که همه‌ی خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی مدیران (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) بر عملکرد شغلی ایشان تاثیر منفی دارند، می‌توان بیان نمود یکی از ویژگی‌های هر شغلی این است که فرد در آن احساس امنیت و آرامش کند و یکنواختی و دیگر شرایط شغلی موجبات تنفر از آن شغل و در نتیجه احساس خستگی و درماندگی نکند. هرچند این امر در برخی مشاغل بیشتر به چشم می‌خورد که به محیط کار، نوع کار، افرادی که با آن‌ها کار می‌کنند و مسئولیت‌هایشان بستگی دارد. بنابراین فرسودگی شغلی بخش اجتناب ناپذیر زندگی افراد است و از تجربیات شغلی نشأت می‌گیرد. از جمله مشاغلی که افراد آن نیاز به محیط بدون استرس و اضطراب، آرام و روحیه‌ی

بالایی دارند، می‌توان به روان‌شناسی، پزشکی، معلّمی، مدیریت مراکز آموزشی و تربیتی اشاره کرد. در این میان شغل مدیریت به دلیل آن‌که در ارتباط مستقیم با کودکان نیازمند صبر و حوصله بالایی می‌باشند، در فعالیت‌های حرفه‌ای آن‌ها اثرات فراوانی دارد. با توجه به این‌که امروزه دوره پیش از دبستان به‌عنوان یکی از مهم‌ترین دوران زندگی کودکان محسوب می‌شود، مدیران این‌گونه مراکز لزوماً نیاز به آرامش روحی و روانی بالایی در شغل‌شان دارند. زیرا این احساس امنیت درونی و شغلی باعث رضایت شغلی و در نتیجه عملکرد بهتر و پیشرفت مطلوب‌تری در شغل‌شان می‌شود که در تعامل مؤثر و سازنده با کودکان و در نتیجه در تربیت مطلوب کودکان مؤثر خواهد بود، زیرا مراکز پیش از دبستان به‌عنوان مراکزی که در جهت رشد و پرورش کودکان دارای اهمیت فراوانی هستند و نقش بسزایی در تربیت کودکان در تمام مراحل رشد پیش از دبستان دارند، به مدیرانی کارآمد و سالم نیاز دارند. برقراری رابطه‌ی مؤثر با کودکان، والدین و سایر مربیان نیازمند ویژگی‌هایی است که در افراد دارای سلامت روانی و روحی و حتی سلامت جسمانی و عمومی وجود دارد و از آن‌جا که آرامش روحی و روانی افراد باعث دید مثبت و مطلوب‌تری به زندگی می‌شود، مدیرانی که این حس را در خود تقویت کرده باشند، نسبت به شغل‌شان، جامعه، محیط کارشان و حتی کودکان نگرشی مثبت و صحیح خواهند داشت.

بنابر یافته‌های این پژوهش فرسودگی شغلی اعم از خستگی هیجانی و یا اختلال در شخصیت می‌تواند از عواملی است که کار مدیران و مربیان را مختل کند. بدیهی است مدیرانی که حس کنند همواره به سوی انزوا و افسردگی سوق می‌یابند و شغلشان منجر به ناراحتی و سرشکستگی و در نتیجه رکود و افت در فعالیت‌های روز مره‌شان شود، انگیزه‌ی کار با همکاران و با کودکان را از دست می‌دهند و نتیجه‌ی فعالیت آن‌ها نخواهد توانست، محیط تربیتی همراه با شادی برای کودکان، والدین و سایر مربیان در تعامل با محیط مراکز پیش از دبستان فراهم آورد و از آن‌جا که مدیران و مربیان مراکز پیش دبستان نیازمند انگیزه‌ی بیشتر برای پیشرفت در شغل‌شان هستند، باید بتوانند با بهبود باورهایشان، گامی مؤثر در رسیدن به موفقیت بردارند. در انتها می‌توان به محدودیت‌های پژوهش که شامل محدود بودن نمونه‌ی پژوهشی به مربیان مراکز پیش از دبستان در شهر تهران که امکان تعمیم نتایج در سایر

گروه‌ها و پایه‌های تحصیلی (راهنمایی و دبیرستان) و همچنین سایر استان‌ها (بویژه مناطق محروم) را محدود کرده است، اشاره کرد.

پیشنهادهای کاربردی نیز شامل:

- ۱- نتایج پژوهش حاضر در اختیار مدیران مراکز پیش دبستانی قرار گیرد.
- ۲- نتیجه‌ی این تحقیق آشکار نمود که سبک عقلانی مدیران بر عملکرد شغلی‌شان تاثیر مثبتی دارد، ولی سبک‌های هیجانی و انفصالی-اجتنابی مدیران بر عملکرد شغلی‌شان اثر منفی در پی دارد، در این راستا بهره‌مندی و بهره‌گیری از راهبردهای عقلانی در بین مدیران اکیداً توصیه و تاکید می‌شود.
- ۳- مدیران شاغل در مراکز و مدارس پیش دبستانی باید به این نکته توجه نمایند که از طریق رشد و تقویت اعتماد به نفس خود و بهره‌گرفتن از روش‌های متداول و مورد توصیه‌ی روان‌شناسان و متخصصان، می‌توانند به توسعه‌ی و رشد روحی و روانی خود پردازند.
- ۴- انجام مشاوره‌های فردی و حتی گروهی مدیران با روانشناسان و بهره‌گیری از نظرات مشاوران شغلی در زمینه کاهش فرسودگی شغلی توصیه می‌شود.
- ۵- شایسته است مدیران همواره حوزه‌ی فعالیت خود را به سمت آرامش و محیطی مطبوع سوق دهند.
۶. نیاز است که سازمان‌های خدماتی و پوششی آموزش پیش از دبستان و آموزش‌های اولیه کلاس‌های گروهی را در این زمینه دایر کرده و یا به تشکیل سمینارها و جلساتی در این موارد اقدام نماید.

### منابع

- احمدی، احمد. خلیفه سلطانی، افتخار‌السادات. (۱۳۸۱). بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه شهر اصفهان. *مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان*. شماره ۱۳، (۲۸۴-۲۷۵).
- بی‌هرشن، سن، دیوید. دبلیو پاور، پال. (۱۹۹۴). *مشاوره و بهداشت روانی، نظریه و عمل*، ترجمه محمد تقی منشی طوسی (۱۳۷۴)، انتشارات آستان قدس رضوی.

بدری گرگری، رحیم. (۱۳۷۴). سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.

پاکی، فاطمه. (۱۳۸۰). ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش‌بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر. پایان‌نامه کارشناسی ارشد (رشته‌ی سنجش و اندازه‌گیری). دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی. پیامی بوساری، میترا. (۱۳۷۴). بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و رابطه‌ی آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری. دانشگاه تربیت مدرس.

تارویردی زاده، زهرا. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و جمعیت شناختی مربیان مراکز پیش دبستانی با عملکرد آن‌ها بر اساس مدل کاترون و ارتباط آن با رضایت‌مندی والدین شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی. دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.

تطهیری مقدم، زهرا. بزازیان، سعیده و فتحی اقدم، قربان. (۱۳۹۳). نقش تعدیل‌کننده‌ی راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده از دیدگاه همسران کارمندان بانک ملی. مجله پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۴، شماره ۴

حیدری. محبوبه. (۱۳۸۳). هنجاریابی پرسشنامه سبک‌های مقابله‌ای CSQ و بررسی ساختار آن (با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی) در بین دانشجویان علوم انسانی دانشگاه‌های تهران در سال ۸۳-۱۳۸۲، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی. دانشگاه علامه طباطبایی.

خاکی، داریوش. (۱۳۸۵). بررسی رابطه‌ی بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی معلمان ابتدایی مدارس شهر تهران، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.

دیماثو، رایین. (۱۳۷۸). روان‌شناسی سلامت، ترجمه سید مهدی موسوی اصل، محمد رضا سالاری، مسعود آذربایجانی، اکبر عباسی، تهران، انتشارات سمت.

- رحیمی، شهرام. (۱۳۷۹). فرسودگی مدیران و چگونگی آن، ماهنامه تدبیر، شماره ۱۰۹.
- رضایی، حاتم. (۱۳۸۶). بررسی مقایسه‌ای سبک‌های مقابله‌ای در مردان و زنان عادی، با مردان و زنان متقاضی طلاق در شهرستان مریوان، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.
- رضازاده، الهام. (۱۳۸۷). بررسی عوامل استرس‌زا و راهکارهای مقابله‌ای و ارتباط آن با فرسودگی شغلی در معلمان مقطع ابتدایی شهرستان بیرجند. پایان‌نامه کارشناسی ارشد کودکان استثنایی دانشگاه آزاد واحد بیرجند.
- سرور، محمد حسین. (۱۳۸۵). روان‌شناسی کار، تهران، انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۷). بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی)، تهران، انتشارات ویرایش.
- شاه حسینی، محمد. (۱۳۷۵). رابطه‌ی بین فشار عصبی با عملکرد مدیران آموزشی در مقاطع راهنمایی و متوسطه استان سمنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی علامه طباطبایی.
- صادقی، محمدصادق. (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم انتظامی امین.
- فکرآزاد، حسین. (۱۳۸۷). بررسی چالش‌های اصلی مدیریت مراکز پیش دبستانی تهران به منظور اصلاح و بهبود شیوه‌های اعمال مدیریت در مهدهای کودک تهران، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- کریمی مرقی، نرگس. (۱۳۸۹). بررسی رابطه عملکرد مدیران با رضایت مندی والدین در مرکز پیش دبستانی شهرستان کاشان، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، تهران، دانشگاه علامه طباطبایی.
- مرادی، فهیمه. (۱۳۸۸). بررسی عوامل انگیزشی مؤثر بر عملکرد مدیران مراکز پیش از دبستان شهر سنندج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش و پرورش پیش دبستانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.

مفیدی، فرخنده. (۱۳۹۰). مدیریت در مراکز پیش دبستانی، تهران، انتشارات دانشگاه علامه

طباطبایی

مومنی، خلیل. (۱۳۷۷). بررسی فرسودگی از کار در کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی

اصفهان با توجه به متغیرهای شخصیتی، پایان نامه دکتری عمومی، دانشگاه آزاد واحد

نجف آباد.

محمّدی، شهناز. (۱۳۸۶). مقایسه مکانیسم های مقابله ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان

در بین دبیران ایران و هند، فصلنامه نوآوری های آموزشی، شماره ۱۶، سال پنجم.

نجاریان. بهمن و داوودی، ایران. (۱۳۸۵). تغییرات زندگی (فشارهای روانی و شیوه های

مقابله)، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول.

استانداردهای سازمان فنی حرفه ای. (۱۳۸۴). مدیر مهدکودک، برگرفته از سایت.

WWW.irantvto.ir

Belcastro p. a. and gold, R. S. (1983). teacher's stress and, burnout: implication for school health. *journal of school health*, 53,404-409

Cl. Cooper: *Recent Research and the Emerging Role of the Clinical Occupational Psychologist Bul.* Of British Psychological Society, 36, 1986

Ferudenberger, H. J. (1975). *The Staff Burn-Out Syndrome in Alternatives, Psychotherapy: Theory, Research and Prsctic*, Vol. 12, No.1

Folkman, s. & moskowitz, j. t. (2004). coping: pitfalls and promise. *annual review of psychology*. 27: 244-301

Fredenberger h.j. "Staff burnout", *journal of social issues*, vol.30.1974

Kaplan, H. J, Sadock, B.J. & Grebb, J.A. (1994). *Kaplan And Sodack Synopsis of Psychiatry*, Ed. William & Wilkins.

Maslach, C. & Jackson. S. E. (1981). *The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behavior*, 2 .Vol.2.

Roger, D.and Hudson. (1995). *the role of emotion control and emotional rumination in stress management training.* International journal of stress management 2,119-132.

Roger, D. and Najarian, B. (1989) *the construction and validation of a new scale for measuring emotional control.* Personality and individual differences 10, 845-853

Maslash c.T& Jackson's E. (1993). *Manual of the Maslash burnout Inventory (2nd Edition)*. Palo alto: consulting Psychologist press Inc.

Potter, Dutricia, A. & Parry, Anny. (1987). *Basic nursing: Theory and Practice.* The C.V. Mosby Company's. Lovis.