

## خستگی عاطفی بر اساس ابعاد کمال‌گرایی و هیجانات معلمان

اسد حجازی\*

سعداله هاشمی\*\*

### چکیده

هدف پژوهش حاضر پیش‌بینی خستگی عاطفی بر اساس ابعاد کمال‌گرایی و هیجانات معلمان بود. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان ابتدایی شهر تهران در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۷ بود. با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای مناطق ۷، ۲، ۱۸، ۵ و ۱۰ به روش تصادفی انتخاب و از هر منطقه ۲ دبستان دخترانه و ۲ دبستان پسرانه و از هر دبستان تمامی معلمان ابتدایی که تمایل به همکاری داشتند، انتخاب شدند. حجم نمونه پژوهش شامل ۲۲۵ نفر (۱۱۷ مرد و ۱۰۸ زن) بود. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مزاج و همکاران (۲۰۰۱)؛ هیجانات معلم چن (۲۰۱۶) و کمال‌گرایی هیل و همکاران (۲۰۰۴) جمع‌آوری شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که از ابعاد هیجانات معلم بعد شادی و عشق به ترتیب با ضریب بتای (۰/۲۱۲-) و (۰/۲۰۱-) به صورت منفی و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کردند ( $P < ۰/۰۰۱$ ). ابعاد غم، خشم و ترس به ترتیب با ضریب بتای (۰/۲۷۷)، (۰/۱۴۴) و (۰/۱۵۹) به صورت مثبت و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کردند. کمال‌گرایی منفی با ضریب بتای (۰/۱۸۶) به صورت مثبت و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کرد. کمال‌گرایی مثبت نیز توانست به صورت منفی و معناداری با ضریب بتای (۰/۳۲۶-) میزان خستگی عاطفی را در معلمان ابتدایی پیش‌بینی کند. ایجاد زمینه بروز هیجانات مثبت در معلمان و همچنین آموزش شیوه‌های مقابله با کمال‌گرایی منفی می‌تواند منجر به کاهش خستگی عاطفی در معلمان ابتدایی شهر تهران شود.

واژه‌های کلیدی: خستگی عاطفی، کمال‌گرایی، معلمان، هیجانات

\* استادیار گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه فرهنگیان، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) azer1383@yahoo.com

\*\* دکتری روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۲/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۱/۱۱

## مقدمه

شغل معلمی و تدریس یکی از مشاغل پراسترس است و معلمین همواره در حیطه شغلی خود با استرس‌های مختلفی مواجه هستند و یکی از نتایج مهم این استرس‌ها فرسودگی شغلی است (علوی لنگرودی و غفوری، ۱۳۹۴). از نشانه‌ها و ابعاد مهم فرسودگی شغلی خستگی عاطفی<sup>۱</sup> است که به‌عنوان حالتی از به‌هم‌ریختگی جسمانی و روانی تعریف شده است که در آن عملکرد شغلی و اثربخشی سازمانی افراد کاهش پیدا می‌کند (لی، وونگ و کیم<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). خستگی عاطفی یکی از نگرش‌های ناکارآمد در محیط‌های کاری معاصر است و معمولاً با استرس زیاد کارکنان همراه است (چن، چانگ و وانگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۹). خستگی عاطفی به از بین رفتن منابع هیجانی یا تخلیه توان روحی اطلاق می‌شود و به دنبال قرار گرفتن در موقعیت سخت کار به وجود می‌آید. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است (مرادی و همکاران، ۱۳۹۶).

فرسودگی شغلی و به‌تبع آن خستگی عاطفی ناشی از استرس‌ها و فشارهای عصبی است، از این‌رو عوامل ایجادکننده استرس در ایجاد آن نقش مؤثری دارند و این عوامل در سه بعد فردی، سازمانی و محیطی مقوله‌بندی شده‌اند. در بعد فردی یکی از عواملی که می‌تواند با خستگی عاطفی رابطه معناداری داشته باشد، هیجانات فرد است (چوی و کیم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). پژوهش‌های انجام‌شده در خصوص هیجانات معلمان نشان می‌دهد که این سازه می‌تواند بر روی زندگی حرفه‌ای شغلی (هانگ<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰) و رضایت شغلی آن‌ها (موو، پازاگلیا و رانکانی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۰) تأثیرگذار باشد. چن (۲۰۱۶) برای معلمان پنج عامل را شناسایی کرده است که شامل (شادی، عشق، غم، خشم و ترس) است. عامل شادی ناظر به شادی معلم در رابطه با تعامل‌های مثبت با دانش‌آموزان، معلمان و مسئولان مدرسه است. عامل شادی همچنین نتایج هیجان‌های معلم از حمایت معلمان و همکاران و احترام از مسئولان مدرسه را شامل می‌شود. عامل عشق یا علاقه به خوشحالی معلم به‌واسطه ماهیت شغل تدریس مانند احترام از دیگران، ثبات، حقوق معقول و مکفی و شواهدی از رشد بچه‌ها اشاره می‌کند. عامل غم یا اندوه به هیجان‌های غم‌انگیز و ناخوشایند معلمان به دلیل نادیده گرفتن تلاش‌های آن‌ها، پاداش غیرمنصفانه، نگرش‌های غیردوستانه دانش‌آموزان و والدین اشاره می‌کند. عامل خشم به آزرده خاطرشدن معلمان درباره

1. emotional exhaustion  
2. Li, J. J., Wong, I. A., & Kim, W. G.  
3. Chen, K., Chang, C., & Wang, C.

4. Choi, Y. G., & Kim, K. S.  
5. Hong, J. Y.  
6. Moè, A., Pazzaglia, F., & Ronconi, L.

عیب‌جویی‌ها و انتقادهای مردم، مصائب و سختی‌های نوبت‌کاری و تغییر مکان ناشی از بروکراسی آموزشی و نادیده گرفتن دانش‌آموزان اشاره می‌کند. عامل ترس مربوط به مشکلات دانش‌آموزان، رقابت میان همکاران، انتظارات افراطی والدین و عدم تعادل در کار و زندگی می‌شود (چن، ۲۰۱۶ نقل از کارشکی، کوهی و آهنی، ۱۳۹۵). شواهد محکمی وجود دارد از این‌که فرسودگی شغلی و به‌ویژه بعد خستگی عاطفی آن با حالات هیجانی معلمان در ارتباط است (کانتز و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱؛ کلر و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). نتایج مدل‌های ارائه‌شده در زمینه هیجانات معلم نشان می‌دهد که معلمان هیجاناتی مانند غرور، لذت، عصبانیت و اضطراب را در محیط کار تجربه می‌کنند (فرنزل<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴؛ هاگناتور، هاسچر و ولت<sup>۴</sup>، ۲۰۱۵). استرس‌ها و حالات هیجانی تداعی شده با شغل معلمی می‌تواند منجر به خستگی فیزیکی و عاطفی آن‌ها شود (براکت و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). تجارب هیجانی معلمان از طریق ارزیابی از محیط کاری به دست می‌آید. ارزیابی به معنی متناسب بودن موقعیت با هدف است. اگر موقعیت با هدف تناسب داشته باشد معلمان هیجانات مثبت را تجربه می‌کنند و اگر موقعیت با هدف متناسب نباشد معلمان هیجانات منفی را تجربه می‌کنند (هانگ، ۲۰۱۶).

مرور مبانی نظری و تجربی خستگی عاطفی نشان می‌دهد که این پدیده با متغیرهای زیادی در ارتباط است. یکی از این عوامل بالقوه، کمال‌گرایی است (گاتوالس<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱؛ اسمیت و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۶). کمال‌گرایی به‌منزله تمایل پایدار فرد به وضع معیارهای کامل و دست‌نیافتنی و تلاش برای تحقق آن‌ها است (والان<sup>۸</sup>، ۲۰۱۳). کمال‌گرایی به افکار و رفتارهای خود تخریب‌گرانه‌ای اشاره می‌کند که هدف آن‌ها نیل به اهداف به‌شدت افراطی و غیر واقع‌گرایانه است (فریدمن و بوث، ۲۰۱۱). نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کمال‌گرایی مثبت عواطف مثبت را افزایش و استرس‌های روان‌شناختی را کاهش می‌دهد و در مقابل کمال‌گرایی منفی همواره با عواطف منفی و کاهش بهزیستی روان‌شناختی تداعی شده است (ماکینون و شری، ۲۰۱۲؛ اسمیت، سک洛夫سکه و شری، ۲۰۱۶). کمال‌گرایی به تلاش شدید یا وسواسی برای کامل بودن در هر کاری اشاره دارد (کانتن و یسیلتاس<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵). افرادی که کمال‌گرایی مثبت دارند در کار و زندگی خود

1. Kunter, M., et al.  
2. Keller, M. M., et al.  
3. Frenzel, A. C.  
4. Hagenauer., Hascher & Volet  
5. Brackett, M. A., et al.

6. Gotwals, J. K.  
7. Smith, M. M., et al.  
8. Walan, C.  
9. Kanten, P., & Yesiltas, M.

معمولاً به نتایج مثبتی می‌رسند و در مقابل افراد با کمال‌گرایی منفی، در کار و زندگی سطوح بالایی از خستگی عاطفی را تجربه می‌کنند (کاتن و سیلتاس، ۲۰۱۵). مروری بر نتایج پژوهش‌های داخلی نیز نشان می‌دهد که متغیر کمال‌گرایی با ابعاد فرسودگی شغلی رابطه دارد. برای مثال پژوهش شفیع‌آبادی و نیکنام (۱۳۹۴) نشان داد که کمال‌گرایی مثبت رابطه منفی و معنادار و کمال‌گرایی منفی رابطه مثبت و معناداری با خستگی هیجانی در پرستاران دارد. تقوایی‌نیا، رحیمیان‌بوگر و کرانی (۱۳۹۸) نشان دادند مربیگری شناختی- رفتاری به‌طور قابل‌توجهی، کمال‌گرایی منفی و خود ناتوان‌سازی دانش‌آموزان را کاهش می‌دهد. اسدپور، یوسفی و فلاح (۱۳۹۷) نشان دادند در بعد کمال‌گرایی پیشرفت‌دهنده، مؤلفه‌های میل به نظم و ترتیب دارای بیشترین تأثیر و تلاش برای عالی بودن دارای کمترین تأثیر است. در بعد کمال‌گرایی بازدارنده، نگرانی در برابر اشتباهات دارای بیشترین تأثیر و مؤلفه نشخوار فکری دارای کمترین تأثیر است.

با توجه به آنچه گفته شد هدف پژوهش حاضر پیش‌بینی خستگی عاطفی بر اساس ابعاد کمال‌گرایی و هیجانات معلمان ابتدایی شهر تهران است.

## روش

روش پژوهش حاضر توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه معلمان ابتدایی شهر تهران در سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۷ بود. روش نمونه‌گیری، خوشه‌ای چندمرحله‌ای بود. به این ترتیب که با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای تصادفی از مناطق شهر تهران مناطق ۷، ۲، ۱۸، ۵ و ۱۰ به روش تصادفی انتخاب و از هر منطقه ۲ دبستان دخترانه و ۲ دبستان پسرانه و از هر دبستان تمامی معلمان ابتدایی که تمایل به همکاری داشتند انتخاب شدند. حجم نمونه پژوهش شامل ۲۲۵ نفر (۱۱۷ مرد و ۱۰۸ زن) بود. شیوه گردآوری داده‌ها پژوهش، پرسشنامه بود.

ابزارهای پژوهش عبارت‌اند از:

پرسشنامه خستگی عاطفی. برای اندازه‌گیری خستگی عاطفی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلج و همکاران (۲۰۰۱) استفاده شد. این پرسشنامه شامل ۲۵ سؤال است که یکی از ابعاد آن بعد خستگی عاطفی (شامل ۹ سؤال) را می‌سنجد و بر اساس مقیاس لیکرت تنظیم گردیده است. در این پرسشنامه امتیاز بالای ۲۷ خستگی عاطفی بالا، امتیاز ۲۶-۱۷ متوسط و زیر ۱۶ خستگی عاطفی ضعیف را نشان می‌دهد. پایایی بعد خستگی عاطفی

در پژوهش مرادی و همکاران (۱۳۹۶) با استفاده از آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۰ به دست آمده است. همچنین روایی نیز در پژوهش مذکور با استفاده از شیوه روایی همگرا برابر با ۰/۵۸۷ به دست آمده است. پایایی بعد خستگی عاطفی پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلیج و همکاران (۲۰۰۱) در پژوهش حاضر با استفاده از شیوه آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ به دست آمد.

پرسشنامه هیجانات معلمان. پرسشنامه هیجانات معلم توسط چن (۲۰۱۶) ساخته شده است. این پرسشنامه شامل پنج عامل شادی، عشق، غم، خشم و ترس است و از نوع خودگزارشی و مداد کاغذی است که دارای ۲۶ سؤال است. ۷ سؤال مربوط به عامل شادی، ۴ سؤال مربوط به عامل عشق، ۴ سؤال مربوط به عامل غم، ۴ سؤال مربوط به عامل خشم و ۷ سؤال آن مربوط به عامل ترس است (کارشکی، کوهی و آهنی، ۱۳۹۵). در پژوهش چن (۲۰۱۶) ضریب آلفای کرونباخ برای ابعاد شادی، عشق، غم، خشم و ترس به ترتیب برابر با ۰/۹۰؛ ۰/۷۳؛ ۰/۸۶؛ ۰/۸۷ و ۰/۸۶ به دست آمده است. در پژوهش کارشکی و همکاران (۱۳۹۵) آلفای کرونباخ برای کل مقیاس برابر با ۰/۸۸ به دست آمده است. همچنین روایی پرسشنامه با استفاده از شیوه‌های روایی محتوایی، روایی همگرا و روایی سازه و تحلیل عامل تأییدی و اکتشافی تأیید شده است (کارشکی و همکاران، ۱۳۹۵). پایایی پرسشنامه هیجانات معلم در پژوهش حاضر با استفاده از شیوه آلفای کرونباخ به ترتیب برای ابعاد شادی، عشق، غم، خشم و ترس برابر با ۰/۸۱، ۰/۷۷، ۰/۷۲، ۰/۷۸، ۰/۸۴ به دست آمد.

پرسشنامه کمال‌گرایی. این مقیاس توسط هیل و همکاران (۲۰۰۴) ساخته شده است و دارای ۵۰ گویه است. در این مقیاس از ترکیب ابعاد نظم و سازمان‌دهی، هدفمندی، تلاش برای عالی بودن و معیارهای بالا برای دیگران کمال‌گرایی مثبت و از ترکیب نمرات ابعاد نیاز به تأیید، تمرکز بر اشتباهات، ادراک فشار از سوی والدین و نشخوار فکری جنبه کمال‌گرایی منفی حاصل می‌شود. پایایی مقیاس در پژوهش جمشیدی، حسین‌چاری، حقیقت و رزمی (۱۳۸۸) برای بعد کمال‌گرایی منفی برابر با ۰/۸۷ و برای کمال‌گرایی مثبت برابر با ۰/۹۱ به دست آمد. در مورد روایی نیز همبستگی مقیاس با شاخصه‌های سلامت عمومی و حالات مرضی مطلوب گزارش شده است (جمشیدی و همکاران، ۱۳۸۸). پایایی پرسشنامه کمال‌گرایی هیل در پژوهش حاضر با استفاده از شیوه آلفای

کرونباخ برای کمال‌گرایی مثبت برابر با ۰/۸۴ و برای کمال‌گرایی منفی برابر با ۰/۷۷ به دست آمد.

### یافته‌ها

در جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت شناختی شامل میانگین سنی، میزان تحصیلات، سابقه خدمتی افراد نمونه به تفکیک مناطق آمده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی به تفکیک مناطق جغرافیایی

مناطق جغرافیایی					فراوانی	متغیرها
منطقه ۱۸	منطقه ۱۰	منطقه ۷	منطقه ۵	منطقه ۲		
۱۸/۴۰	۳۹/۴۰	۳۳/۶۹	۳۶/۲۴	۳۴/۲۲	۲۲۵	میانگین سنی
۲۶	۲۲	۱۷	۲۱	۲۲	۱۰۸	زن
۱۹	۲۱	۲۶	۲۰	۳۱	۱۱۷	مرد
۲۵	۳۲	۲۴	۲۷	۲۲	۱۲۹	کارشناسی
۱۸	۱۲	۱۳	۲۴	۲۲	۸۹	کارشناسی ارشد
۱	۳	۱	۰	۲	۷	دکتری
۲۲	۲۴	۱۴	۱۸	۲۴	۱۰۲	زیر ده سال
۱۳	۱۴	۲۲	۲۰	۱۹	۸۸	ده تا بیست سال
۱۱	۶	۸	۴	۶	۳۵	بالای بیست سال

در جدول ۲ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
خستگی عاطفی	۱۹/۵۷	۵/۶۸
شادی	۱۶/۶۱	۵/۳۷
عشق	۱۲/۸۰	۲/۴۴
غم	۱۰/۵۰	۳/۴۸
خشم	۱۰/۶۰	۳/۲۳
ترس	۱۴/۷۰	۴/۵۲
کمال‌گرایی منفی	۵۳/۳۲	۱۵/۰۸
کمال‌گرایی مثبت	۶۵/۹۲	۱۶/۸۷

جدول ۲، نشان می‌دهد که میانگین خستگی عاطفی برابر با ۱۹/۵۷ و انحراف معیار آن برابر با ۵/۶۸ است. میانگین نمره بعد شادی برابر با ۱۶/۶۱ و انحراف معیار آن برابر با ۵۳/۳۲ است. میانگین ابعاد کمال‌گرایی مثبت و منفی به ترتیب برابر با ۶۵/۹۲ و ۵۳/۳۲ است. سایر نتایج در جدول قابل مشاهده است.

در جدول ۳، ضرایب همبستگی بین ابعاد کمال‌گرایی و مؤلفه‌های هیجانات معلم با خستگی عاطفی ارائه شده است

جدول ۳. ضرایب همبستگی میان ابعاد کمال‌گرایی و مؤلفه‌های هیجانات معلم با خستگی عاطفی

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
خستگی عاطفی								
شادی	۱							
عشق	-۰/۳۸۹**	۱						
غم	۰/۱۴۹*	۰/۳۰۷**	۱					
خشم	۰/۴۴۵**	۰/۳۱۶**	۰/۲۰۱**	۱				
ترس	۰/۳۸۲**	-۰/۲۵**	۰/۲۴**	۰/۱۸*	۱			
کمال‌گرایی منفی	۰/۳۶۷**	-۰/۱۶*	۰/۱۰	-۰/۱۳۴*	۰/۰۸۷	۱		
کمال‌گرایی مثبت	۰/۴۱۶**	-۰/۳۴۸**	۰/۰۹۹	-۰/۲۳**	۰/۱۵۶*	-۰/۱۱۲*	۱	
						۰/۰۸۸	-۰/۳۶۲**	۱

\* $P < 0/05$  \*\* $P < 0/01$

جدول ۳، نشان می‌دهد بین نمره خستگی عاطفی با نمره ابعاد شادی و عشق رابطه‌ی منفی و معناداری به ترتیب  $(r = -0/398)$ ،  $(r = -0/260)$  در سطح  $(P < 0/01)$  وجود دارد. بین غم، خشم و ترس با خستگی عاطفی رابطه مثبت و معناداری به ترتیب در سطح  $(0/445)$ ،  $(0/382)$  و  $(0/367)$  وجود دارد که در سطح  $(P < 0/01)$  معنادار هستند. بین کمال‌گرایی منفی با خستگی عاطفی رابطه مثبت و معناداری  $(0/416)$  در سطح  $(0/01)$  وجود دارد و بین کمال‌گرایی مثبت با خستگی عاطفی رابطه منفی و معناداری  $(-0/348)$  در سطح  $(P < 0/01)$  وجود دارد.

برای بررسی نقش پیش‌بینی کننده هر یک از ابعاد هیجانات معلمان و ابعاد کمال‌گرایی از روش آماری رگرسیون هم‌زمان استفاده شده که در ادامه به نتایج آن اشاره می‌شود. قبل از اجرای آزمون رگرسیون لازم است مهم‌ترین مفروضه‌های آن بررسی شود که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود.

حجم نمونه مکفی: تابچینگ و فیدل (۲۰۰۷) فرمول زیر را برای محاسبه اندازه نمونه با توجه به متغیرهای پیش‌بین ارائه کرده‌اند:  $N > 50 + 8m$  (تعداد متغیرهای پیش‌بین  $m=$ ) (به نقل از پالانت، ترجمه رضایی، ۱۳۸۹). در پژوهش حاضر ۷ متغیر پیش‌بین وجود دارد که طبق فرمول باید حجم نمونه بزرگ‌تر از ۱۰۶ نفر باشد، این مفروضه با حجم نمونه ۲۲۵ نفر در این پژوهش رعایت شده است.

چند هم خطی: چند هم خطی زمانی وجود دارد که متغیرهای پیش‌بین رابطه قوی با همدیگر داشته باشند. به منظور تشخیص چند هم خطی از آزمون تولرانس<sup>۱</sup> و تورش واریانس<sup>۲</sup> استفاده می‌شود. اگر مقدار شاخص تولرانس، خیلی کوچک باشد (کمتر از ۰/۱) بیانگر این است که همبستگی چندگانه متغیرهای پیش‌بین با هم دیگر خیلی بالاست و احتمال چند هم خطی بودن را نشان می‌دهد. مقدار دیگری که ارائه می‌شود تورش واریانس است که عکس مقدار تولرانس (شاخص تحمل<sup>۳</sup>) است. مقادیر بالای ۱۰ بیانگر چند هم خطی و ارتباط قوی بین متغیرهای پیش‌بین است. نتایج شاخص‌های تولرانس و تورش واریانس برای هر یک از متغیرهای پیش‌بین در این پژوهش در جدول ۴ ارائه شده است. با توجه به این که در آزمون شاخص تولرانس و تورش واریانس در متغیرهای این پژوهش تخطی از حد ملاک صورت نپذیرفته است و با توجه به مقادیر این دو شاخص چندهم خطی وجود ندارد و پیش‌فرض رعایت شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون مربوط به پیش‌فرض چند هم خطی داده‌ها

متغیرهای پیش‌بین	شاخص تولرانس	شاخص تورش واریانس
	Tolerance	VIF
شادی	۰/۸۲۴	۱/۰۸
عشق	۰/۹۱۲	۱/۲۲
غم	۰/۸۰۳	۱/۲۶
خشم	۰/۸۹۵	۱/۱۶
ترس	۰/۸۴۴	۱/۱۹
کمال‌گرایی منفی	۰/۶۰۷	۱/۷۷
کمال‌گرایی مثبت	۰/۵۸۲	۱/۶۴

1. tolerance  
2. Vif

3. tolerance index



مفروضه کجی، کشیدگی و توزیع نرمال. یکی دیگر از تحلیل‌های لازم قبل از هرگونه تحلیل استنباطی بررسی کجی، کشیدگی و نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش است. چنانچه نمره کجی و کشیدگی قدر مطلق هرکدام از مقیاس‌ها کمتر از قدر مطلق ۲ باشد، تحلیل‌های انجام‌گرفته خللی در نتایج ایجاد نمی‌کند. در غیر این صورت باید از تبدیل مقیاس‌ها به منظور برطرف کردن این مشکل استفاده کرد. جدول ۵، نشان می‌دهد که تمام زیر مقیاس‌های مورد استفاده در این پژوهش از نمره قدر مطلق کمتر از ۲ برخوردارند.

جدول ۵. کجی و کشیدگی برای زیر مقیاس‌های پژوهش

مقیاس‌ها	کجی	خطای استاندارد کجی	کشیدگی	خطای استاندارد کشیدگی
خستگی عاطفی	-۰/۴۷۷	۰/۱۴۴	۱/۶۴	۰/۲۸۳
شادی	۰/۱۴۱	۰/۱۴۴	۱/۹۸	۰/۲۸۳
عشق	-۰/۳۵۲	۰/۱۴۴	۰/۷۳۲	۰/۲۸۳
غم	-۱/۰۳	۰/۱۴۴	۱/۱۷	۰/۲۸۳
خشم	-۰/۱۹۸	۰/۱۴۴	-۰/۷۹۵	۰/۲۸۳
ترس	۰/۱۴۴	۰/۱۴۴	-۱/۳۶	۰/۲۸۳
کمال‌گرایی منفی	-۰/۳۸۹	۰/۱۴۴	-۰/۶۰۷	۰/۲۸۳
کمال‌گرایی مثبت	-۰/۴۵۸	۰/۱۴۴	-۰/۴۷۱	۰/۲۸۳

جدول ۶. ضریب رگرسیون برای پیش‌بینی خستگی عاطفی بر اساس ابعاد هیجانانگیز معلم و ابعاد

کمال‌گرایی

مدل	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> تعدیل‌شده	خطای معیار برآورد
نمره کل هیجانانگیز معلم و ابعاد کمال‌گرایی	۰/۷۴۹	۰/۵۶۲	۰/۵۴۷	۳/۸۲

جدول ۶، مقادیر R، R<sup>2</sup> و R<sup>2</sup> تعدیل‌شده را نشان می‌دهد که مهم‌ترین شاخص R<sup>2</sup> تعدیل‌شده است که میزان برازندگی مدل را نشان می‌دهد. مقدار این ضریب بین صفر تا یک است و هرچه به یک نزدیک‌تر باشد دقت بیشتر مدل را نشان می‌دهد. در این فرضیه این مقدار برابر با ۰/۵۴۷ بود که نشان می‌دهد ۵۵ درصد از تغییرات خستگی عاطفی ناشی از متغیرهای هیجانانگیز معلم و کمال‌گرایی است. علاوه بر این در جدول ۷، مقدار ANOVA گزارش شده است که مقدار آن اعتبار آماری مدل را ارزیابی می‌کند.

جدول ۷. تحلیل واریانس نمرات خستگی عاطفی بر اساس ابعاد هیجانات معلمان و ابعاد

کمال‌گرایی

مدل	شاخص آماری	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
نمره کل هیجانات	رگرسیون	۴۰۶۲/۳۵	۷	۵۸۰/۳۳	۳۹/۷۱	۰/۰۰۱
معلم و ابعاد	باقیمانده	۳۱۷۰/۶۸	۲۱۷	۱۴/۶۱		
کمال‌گرایی	مجموع	۷۲۳۳/۰۴	۲۲۴	-		

نتایج جدول ۷، نشان می‌دهد که سطح معناداری برابر با (۰/۰۰۱) است که می‌توان تأثیر متغیرهای پیش‌بین در متغیر ملاک را پذیرفت. با توجه به معنادار بودن ضریب رگرسیون، برای تعیین سهم ابعاد هیجانات معلمان و ابعاد کمال‌گرایی در متغیر خستگی عاطفی ضرایب استاندارد شده و استاندارد نشده در جدول ۸ آمده است.

جدول ۸. ضرایب رگرسیون استاندارد شده و استاندارد نشده

مدل	ضریب استاندارد نشده		ضریب استاندارد شده		متغیر
	B	خطای استاندارد	Beta	T	
	۲۲/۴۳	۲/۳۴	-	۹/۵۹	(constant)
	-۰/۲۲۴	۰/۰۵۱	-۰/۲۱۲	-۴/۴۳	شادی
	-۰/۴۶۸	۰/۱۱۶	-۰/۲۰۱	-۴/۰۳	عشق
	۰/۴۵۱	۰/۰۸۴	۰/۲۷۷	۵/۳۶	غم
مدل ۱	۰/۲۵۳	۰/۱۰۵	۰/۱۴۴	۲/۴۰	خشم
	۰/۱۹۹	۰/۰۶۸	۰/۱۵۹	۲/۹۲	ترس
	۰/۰۷۰	۰/۰۱۸	۰/۱۸۶	۳/۸۳	کمال‌گرایی منفی
	-۰/۱۱۰	۰/۰۱۶	-۰/۳۲۶	-۶/۹۶	کمال‌گرایی مثبت

نتایج جدول ۸، نشان می‌دهد که از ابعاد هیجانات معلم شامل بعد شادی و عشق به ترتیب با ضریب بتای (-۰/۲۱۲) و (-۰/۲۰۱) به صورت منفی و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کردند ( $P < ۰/۰۰۱$ ). ابعاد غم، خشم و ترس به ترتیب با ضریب بتای (۰/۲۷۷)، (۰/۱۴۴) و (۰/۱۵۹) به صورت مثبت و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کردند. کمال‌گرایی منفی با ضریب بتای (۰/۱۸۶) به صورت مثبت و معناداری خستگی

عاطفی را پیش‌بینی کرد. کمال‌گرایی مثبت نیز توانست به‌صورت منفی و معناداری با ضریب بتای (۰/۳۲۶-) میزان خستگی عاطفی را در معلمان ابتدایی پیش‌بینی کند.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر پیش‌بینی خستگی عاطفی بر اساس ابعاد کمال‌گرایی و هیجان‌ات معلمان بود. نتایج نشان داد که بعد شادی و عشق به‌صورت منفی و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کردند. ابعاد غم، خشم و ترس به‌صورت مثبت و معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی کردند. نتایج این یافته با نتایج پژوهش‌های (براکت و همکاران، ۲۰۱۰؛ هانگ، ۲۰۱۶؛ چوی و همکاران، ۲۰۱۵) همسو است. افکار و رفتار معلمان تحت تأثیر هیجان‌ات آنان قرار دارد، لذا هیجان‌ات مثبت زمینه بروز خلاقیت بیشتری در کلاس درس برای معلم فراهم می‌کند و معلمان انعطاف‌پذیری بیشتر از خود نشان می‌دهند، که این انعطاف‌پذیری و خلاقیت می‌تواند موجب کاهش روزمرگی و خستگی عاطفی شود. نتایج پژوهش کلر و همکاران (۲۰۱۴) نشان داد که افزایش تجربه شادی در بین معلمان می‌تواند به‌عنوان سپری در برابر فرسودگی شغلی آن‌ها عمل کند. ویژگی‌های موقعیت شغلی و این‌که بافت شغلی توسط معلم چگونه ادراک می‌شود و تجربه‌های هیجانی معلمان می‌تواند سرانجام به‌عنوان وسیله‌ای در جهت کاهش یا افزایش خستگی عاطفی باشد (کلر و همکاران، ۲۰۱۴).

نتایج دیگر پژوهش نشان داد که کمال‌گرایی منفی به‌صورت مثبت و معنادار و کمال‌گرایی مثبت به‌صورت منفی و معنادار میزان خستگی عاطفی را در معلمان ابتدایی پیش‌بینی کرد. نتایج این یافته با نتایج پژوهش‌های (گاتوالس، ۲۰۱۱؛ اسمیت و همکاران، ۲۰۱۶؛ ماکینون و همکاران، ۲۰۱۲ و کاتن و همکاران، ۲۰۱۵) همسو است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که هرکدام از ویژگی‌های کمال‌گرایی مثبت و منفی دارای پیامدهایی در محیط کاری افراد است. کارکنانی که دارای ویژگی کمال‌گرایی منفی هستند سطوح پایین‌تری از سلامت روانی، مشارکت در کار و رضایت شغلی را دارند و همچنین افسردگی و میزان خستگی عاطفی آن‌ها بالاتر از افرادی است که دارای ویژگی کمال‌گرایی مثبت هستند (کاتن و همکاران، ۲۰۱۵). در کمال‌گرایی منفی، فرد به دنبال بی‌نقص و کامل بودن در همه زمینه‌ها بوده و بیش‌ازحد نگران ارزیابی و قضاوت‌های منفی دیگران است و با نادیده گرفتن خود واقعی خویش و آرمانی کردن افراطی آن در نظر خود و

دیگران، به طرق مختلف تحت استرس و فشار روانی قرار می‌گیرد. چنین فردی ممکن است با بسیاری از مشکلات روانی چون اضطراب، افسردگی مواجه شوند، بنابراین افراد دارای کمال‌گرایی منفی در شرایط سخت، مقاومت و سرسختی کمتری از خود نشان می‌دهند که می‌تواند منجر به خستگی عاطفی شود. ویژگی افراد دارای کمال‌گرایی مثبت داشتن هدفمندی در زندگی، تلاش برای عالی بودن و نظم و سازمان‌دهی است (هیل و همکاران، ۲۰۰۴)؛ بنابراین این انتظار منطقی است که کمال‌گرایی مثبت با خستگی عاطفی رابطه منفی و معناداری داشته باشد. با توجه به رابطه هیجانات معلم با خستگی عاطفی معلمان پیشنهاد می‌شود در دوره‌های آموزش ضمن خدمت و کارگاه‌های آموزشی راهبردهای مقابله‌ای و راهبردهای تنظیم هیجانی به معلمان آموزش داده شود، زیرا بدون آموزش این راهبردها تجربه‌های هیجانی خشم، اضطراب، فرسودگی تکرار شده در نهایت منجر به خستگی عاطفی می‌شود. نتیجه‌ای که می‌توان از پژوهش حاضر به آن دست یافت، این است که معلمان در طول دوران خدمت خود برای افزایش توانمندی شغلی، فقط به میزان تحصیلات و سنوات خدمت خود اکتفا نکنند، چراکه این دو عامل به‌تنهایی نمی‌توانند بر توانمندی افراد مؤثر باشند. آموزش ضمن خدمت می‌تواند در افزایش توانمندی معلمان مؤثر باشد. ولی برای افزایش این تأثیر لازم است دوره‌های آموزش ضمن خدمت به‌روزتر و بازنگری اساسی شوند، تا در جهت افزایش کیفی فعالیت‌های آنان قرار گیرد. همچنین در خصوص محل و زمان برگزاری دوره‌ها، مراکز خاصی در نقاط خوش آب‌وهوای کشور در مدت‌زمان حداقل شش هفته سال، برنامه‌ریزی شود تا معلمین شاغل فرصت داشته باشند به‌دوراز زندگی یکنواخت و روزمره شهری و گرفتاری‌های آن به بحث بپردازند، تجارب خود را مبادله کنند، به منابع مراجعه کنند و به کنفرانس‌هایی که در موضوعات مختلف و مرتبط با کمال‌گرایی و کنترل هیجانات و رفع خستگی عاطفی معلمان است و از سوی صاحب‌نظران ایراد می‌شود، گوش فرا دهند؛ بنابراین، آموزش‌های یاد شده زمینه را برای مطالعات در طول سال فراهم می‌کند و بازآموزی و بازسازی معلمان را تسهیل می‌بخشد.

باید به معلمان آموزش داده شود که تدریس و آموزش حرفه‌ای، امری هیجانی و عاطفی است، بنابراین باید هیجانات را بازشناسی، تنظیم و بر روی آن‌ها تفکر کرد. آگاه کردن معلمان ابتدایی نسبت به پیامدهای ناخوشایند کمال‌گرایی منفی و آموزش کمال‌گرایی مثبت می‌تواند گامی در جهت کاهش فرسودگی شغلی و به‌تبع آن خستگی

عاطفی باشد. بهبود محیط روانی اجتماعی به بهبود کیفیت جو سالم در کلاس درس و مدرسه کمک می‌کند. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مدرسه نیز عامل تعیین‌کننده دیگری در میزان جلوگیری از خستگی عاطفی و نارضایتی معلمان است. جو سالم، خود نیز تعیین‌کننده عوامل مهم دیگری همچون رضایت‌مندی کارکنان و پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان است. سلامت عاطفی و روانی معلمان موجب افزایش احساس کارآمدی، احساس خشنودی، رفتار شهروندی سازمانی، تعهد سازمانی، دل‌بستگی شغلی، کاهش فرسودگی شغلی معلمان خواهد شد. این مجموعه متغیرهای وارد بر زندگی سازمانی معلمان را می‌توان «ابتهاج سازمانی معلمان» نامید. مکانیزمی که با ایجاد زمینه رفتارهای تعریف شده در قالب نقش و همچنین بروز رفتارهای فرا نقشی دستیابی به شاخص‌های اثربخشی را در مدرسه تسهیل خواهد کرد. از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به عدم کنترل متغیرهای اجتماعی - اقتصادی در مناطق مختلف تهران اشاره کرد. همچنین محدودیت دیگر پژوهش می‌تواند به طولانی بودن تعداد پرسشنامه با توجه به کمبود وقت و زمان معلمان در مدرسه اشاره کرد. پیشنهاد می‌شود، پژوهش‌هایی به منظور بررسی ارتباط سایر متغیرهای پیش‌بینی‌کننده خستگی عاطفی معلمان صورت گیرد به این منظور که مشخص شود سهم هر یک از این عوامل به چه میزان است تا اقدامات عملی در کاهش خستگی عاطفی معلمان انجام شود.

### سپاسگزاری

از کلیه اساتید و همکاران عزیز و سایر کسانی که در انجام این پژوهش به‌ویژه همکاران محترم اداره کل آموزش و پرورش شهر تهران و مدیران و معلمان عزیز که ما را همراهی کردند، قدردانی می‌شود.

### منابع

- اسدپور، پ.، یوسفی، ر.، و قلاح، و. (۱۳۹۷). شناسایی و رتبه‌بندی ابعاد و مؤلفه‌های کمال‌گرایی در مدیران آموزش و پرورش استان مازندران. پژوهش در نظام‌های آموزشی، ۱۲(ویژه‌نامه)، ۸۸۴-۸۶۹.
- جمشیدی، ب.، حسین چاری، م.، حقیقت، ش.، و رزمی، م. (۱۳۸۸). اعتبار یابی مقیاس جدید کمال‌گرایی. مجله علوم رفتاری، ۳(۱)، ۳۵-۴۳.

علوی لنگرودی، س. ک.، و غفوری، ح. (۱۳۹۴). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران. *فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۶(۳)، ۸۵-۱۱۰.

شفیع‌آبادی، ع.، و نیکنام، م. (۱۳۹۴). رابطه کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی در پرستاران: نقش واسطه‌ای خویشتن‌پذیری غیر مشروط. *فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات روان‌شناختی*، ۱۱(۱)، ۱۴۰-۱۱۵.

مرادی، م.، جلیلیان، ح.، کیان‌پور، س.، و امیری، م. (۱۳۹۶). نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت زناشویی. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶(۲)، ۷۳-۹۳.

پالانت، جولی. (۱۳۸۹). *تحلیل داده‌های علوم رفتاری با برنامه اس-پی اس-اس (SPSS)* (ترجمه و تلخیص اکبر رضایی) (ویرایش سوم). تبریز: فروزش. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۲۰۰۷).

کارشکی، ح.، کوهی، م.، و آهنی، ز. (۱۳۹۵). رواسازی مقیاس هیجان‌های معلم در مدارس ابتدایی شهر مشهد. *فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی*، ۶(۲۴)، ۱۷۱-۲۰۰.

تقوایی نیا، ع.، رحیمیان بوگر، ا.، و کرامتی، م. (۱۳۹۸). تأثیر مربیگری شناختی-رفتاری بر کمال‌گرایی منفی و خود ناتوان‌سازی تحصیلی دانش‌آموزان. *پژوهش در نظام‌های آموزشی*، ۱۳(۴۶)، ۹۵-۱۱۰.

## References

- Alavi Langroudi, Q. K., & Ghafuri, h. (2015). The Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Teachers' Job Burnout. *New Approach in Educational Management*, 6 (3), 85-110. [In Persian]
- Assadpour, P., Yousefi, R., & Fallah, V. (2018). Identification and Ranking of Perfectionism Dimensions and Components in Education Managers of Mazandaran Province. *Research in Educational Systems*, 12 (Special Letter), 884-869. [In Persian]
- Brackett, M. A., Palomera, R., Mojsa-Kaja, J., Reyes, M. R., & Salovey, P. (2010). Emotion-regulation ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. *Psychology in the Schools*, 47(4), 406-417.
- Chen, J. (2016). Understanding teacher emotions: The development of a teacher emotion inventory. *Teaching and Teacher Education*, 55, 68-77.
- Chen, K., Chang, C., & Wang, C. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 163-172.
- Choi, Y. G., & Kim K. S. (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283-290.
- Frenzel, A. C. (2014). Teacher emotions. In R. Pekrun & L. Linnen brink-Garcia (Eds.), *International handbook of emotions in education* (pp. 494-519).

- Gotwals, J. K. (2011). Perfectionism and Burnout within Intercollegiate Sport: A Person-Oriented Approach. *The Sport Psychologist*, 25, 489- 510.
- Hagenauer, G., Hascher, T., & Volet, S. E. (2015). Teacher emotions in the classroom: associations with students' engagement, classroom discipline and the interpersonal teacher-student relationship. *European journal of psychology of education*, 30(4), 385-403.
- Hill, R. W., Huelsman, T. J., Furr, R. M., Kibler, J., Vicente, B. B., & Kennedy, C. A. (2004). New measure of perfectionism: *The Perfectionism Inventory*. *J Pers Assess*, 82(1), 80- 91.
- Hong, J. Y. (2010). Pre-service and beginning teachers' professional identity and its relation to dropping out of the profession. *Teaching and Teacher Education*, 26, 1530-1543.
- Hong, J. (2016). Revising and Validating Achievement Emotions Questionnaire Teachers (AEQ-T). *International Journal of Educational Psychology*, 5(1), 80-107.
- Jamshidi, B., Hossein Chari M., Haghghat, Sh., & Razmi, M. (2009). Validation of the New Perfectionism Scale, *Journal of Behavioral Sciences*, 3 (1), 35-43. [In Persian]
- Kanten, P., & Yesiltas, M. (2015). The Effects of Positive and Negative Perfectionism on Work Engagement, Psychological Well-Being and Emotional Exhaustion. *Procedia Economics and Finance*, 23, 1367 – 1375.
- Keller, M. M., Chang, M. L., Becker, E. S., Goetz, T., & Frenzel, A. C. (2014). Teachers' emotional experiences and exhaustion as predictors of emotional labor in the classroom: an experience sampling study. *Front. Psychol.*, 11.
- Karshki, H., Kohi, M., & Ahani, Z. (2015). Validation of Teacher Excitement Scale in Mashhad Primary Schools. *Journal of Educational Measurement*, 6 (24), 171-200. [In Persian]
- Kunter, M., Frenzel, A. C., Nagy, G., Baumert, J., & Pekrun, R. (2011). Teacher enthusiasm: dimensionality and context specificity. *Contemp. Educ. Psychol.* 36, 289–301.
- Li, J. J., Wong, I. A., & Kim, W. G. (2017). Does mindfulness reduce emotional exhaustion? A multilevel analysis of emotional labor among casino employees. *Int. J. Hosp. Manage.* 64, 21–30.
- Palant, J. (2010). *Behavioral Sciences Data Analysis with SPSS* (Akbar Rezaei Translation and Summary) (Third Edition). Tabriz: Forouz. (Release Date in 2007). [In Persian]
- Pretorius, F., & De Villiers, E. (2009). Educators' perceptions of school climate and health in selected primary schools. *South African Journal of Education*, 29(1), 33-52.
- Mackinnon, S. P., & Sherry, S. B. (2012). Perfectionistic self-presentation mediates the relationship between perfectionistic concerns and subjective well-being: A three-wave longitudinal study. *Personality and Individual Differences*, 53, 22–28.
- Moè, A., Pazzaglia, F., & Ronconi, L. (2010). When being able is not enough. The combined value of positive affect and self-efficacy for job satisfaction in teaching. *Teaching and Teacher Education*, 26, 1145- 1153.
- Moradi, M. J., Jalilian, H. J., Kianpour, S., & Amiri, M. (2017). The Role of Emotional Intelligence and Emotional Work in Reducing Job Burnout and Increasing Marital Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior Studies*, 6(2), 73-93. [In Persian]
- Friedman, H. S. & Booth, S. (2011). The disease-prone personality: A meta-analytic view of the construct. *Am Psychol*; 42, 539-555.

- Shafiabadi, A. S., & Nicknam, M. (2015). The relationship between perfectionism and burnout in nurses: The mediating role of unconditional restraint. *Journal of Psychological Studies*, 11(1), 140-115. [In Persian]
- Smith, M. M., Saklofske, D. H., Yan, G., & Sherry, S. B. (2016). Cultural similarities in perfectionism: Perfectionistic strivings and concerns generalize across Chinese and Canadian groups. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 49(1), 63-76.
- Tahavia Nia, A., Rahimian Boger, A., & Keramati, M. (1398). The Impact of Cognitive-Behavioral Coaching on Negative Perfectionism and Students' Academic Disability. *Research in Educational Systems*, 13(46), 95-110. [In Persian]
- Walan, C. (2013). *Promoting the mental health of older adults: proposed guideline for an awareness campaign. (Dissertation).*