

## اعتبارسنجی بسته مداخلاتی فرسودگی شغلی: دیدگاه متخصصان و مشاوران

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۴/۴/۱۵ تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۴۰۴/۹/۲۹ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۴/۱۰/۷

### نوع مقاله: پژوهشی - اکتشافی

محمد صالح نشان<sup>۱</sup>، حسین سلیمی بجنستانی<sup>۲\*</sup> و محسن عزیزی ابرقوئی<sup>۳</sup>

#### چکیده

**هدف** پژوهش حاضر طراحی و اعتبارسنجی بسته مداخلاتی برای کاهش فرسودگی شغلی مشاوران، مبتنی بر تجارب زیسته آن‌ها بود. **روش:** مطالعه حاضر بخشی از یک پژوهش ترکیبی اکتشافی متوالی بود. در بخش کیفی، از روش پدیدارشناسی برای کاوش تجارب زیسته استفاده شد و در بخش اعتبارسنجی، تحلیل محتوا و ضریب توافق بین‌ارزیابان به کار رفت. جامعه آماری شامل ۵۷۵ نفر از مشاوران شهر یزد و متخصصان روان‌شناسی و مشاوره بود. ۱۶ مشاور برای مصاحبه‌های کیفی و ۱۱ متخصص برای اعتبارسنجی انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری هدفمند و دردسترس بود. ابزارها شامل مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و جلسات گروه کانونی بود. داده‌ها با روش کلایزی و ضریب روایی محتوا (CVR) تحلیل شدند. یافته‌ها: مضامین اصلی شامل علائم (اضطراب، خستگی)، عوامل (فشار عاطفی، کمال‌گرایی)، پیامدها (کاهش کیفیت کار) و راهکارهای مقابله (خودمراقبتی، سوپرویزن) بود. برنامه‌ای مداخلاتی مبتنی بر ترکیب رویکردهای مؤثر روان درمانی طراحی گردید. این برنامه مداخلاتی شامل ۱۰ جلسه می‌باشد. میانگین CVR جلسات ۰/۸۳ بود. نتیجه‌گیری: بسته پیشنهادی از اعتبار بالایی برخوردار بوده و ابزاری مؤثر برای کاهش فرسودگی شغلی می‌باشد. پیشنهاد می‌شود اثربخشی آن در پژوهش‌های آینده بررسی شود.

**کلیدواژه‌ها:** اعتبارسنجی، بسته مداخلاتی، فرسودگی شغلی، مشاوران.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

۱. گروه روانشناسی و مشاوره، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران.

۲. نویسنده مسئول: دانشیار گروه مشاوره، دانشکده مشاوره، دانشگاه رفاه، تهران، ایران.

H.salimi.b@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8110-3743>

۳. استادیار گروه علوم تربیتی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه قم، قم، ایران.



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## Validation of an Intervention Package for Job Burnout: Perspectives of Experts and Counselors

Mohammad Saleh Neshan (Ph.D student)<sup>1</sup> , Hossein Salimi Bejestani (Ph.D)<sup>2\*</sup> 

& Mohsen Azizi Abarghuei (Ph.D)<sup>3</sup>

### Abstract

**Aim:** Burnout, as a psychological syndrome resulting from chronic occupational stress, poses a threat to the mental health and professional performance of counselors. This study aimed to design and validate an intervention package to reduce burnout among counselors, based on their lived experiences. **Method:** This study was part of a sequential exploratory mixed-methods design. In the qualitative phase, a phenomenological approach was used to explore lived experiences, and in the validation phase, content analysis and inter-rater agreement coefficients were employed. The statistical population consisted of 575 counselors in the city of Yazd, along with experts in psychology and counseling. Sixteen counselors were selected for qualitative interviews and eleven experts participated in the validation process. Purposive and convenience sampling methods were used. The instruments included semi-structured interviews and focus group sessions. Data were analyzed using Colaizzi's method and the Content Validity Ratio (CVR). **Results:** Key themes were: symptoms (anxiety, fatigue), contributing factors (emotional pressure, perfectionism), consequences (reduced work quality), and coping strategies (self-care, supervision). Based on these themes, a 10-session intervention integrating effective psychotherapeutic approaches was developed. The mean CVR for the sessions was 0.83. **Conclusion:** The proposed package demonstrates high validity and may serve as an effective tool for reducing counselor burnout. It is recommended that its effectiveness be evaluated in future studies.

**Keywords:** Burnout, Counselors, Intervention Package, Validation

---

1. Department of Psychology & Counselling, Ya. C., Islamic Azad University, Yazd, Iran.

2. Corresponding Author: Associate Professor, Department of Counselling, Refah University, Tehran, Iran.  
H.salimi.b@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8110-3743>

3. Assistant Professor, Department of Educational Sciences, Faculty of Literature and Humanities, University of Qom, Qom, Iran.



**Copyright:** © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

## مقدمه

فرسودگی شغلی، که به عنوان یک سندرم روان شناختی ناشی از استرس مزمن کاری تعریف می شود، یکی از چالش های اصلی در حرفه های یاری رسان مانند مشاوره است (ماسلاچ و جکسون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۱). این پدیده با سه مؤلفه کلیدی مشخص می شود: خستگی عاطفی (احساس تخلیه انرژی عاطفی)، مسخ شخصیت (نگرش منفی یا بی تفاوتی نسبت به مراجعان) و کاهش احساس موفقیت شخصی (احساس ناکارآمدی در نقش حرفه ای). فرسودگی شغلی نه تنها سلامت روان و جسمانی مشاوران را به خطر می اندازد، بلکه بر کیفیت خدمات ارائه شده، رضایت مراجعان و عملکرد سازمانی تأثیر منفی می گذارد (هاموند، کراوتر و دروموند<sup>۲</sup>، ۲۰۱۸) در حرفه مشاوره، که نیازمند تعاملات عاطفی عمیق و مستمر با مراجعان است، این پدیده به ویژه شایع است و می تواند پیامدهای گسترده ای داشته باشد (مک کورمک، شیا و گارنر<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳).

مشاوران به دلیل ماهیت کارشان با چالش های متعددی مواجه اند، از جمله مدیریت احساسات پیچیده مراجعان، انتظارات بالای سازمانی و فشارهای مالی ناشی از درآمد ناکافی یا عدم حمایت سازمانی (شووهولت و تروتر ماتیسون<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶) این عوامل، همراه با ویژگی های فردی مانند کمال گرایی یا ضعف در مدیریت استرس، خطر فرسودگی را افزایش می دهند (سوزا، اگان و ریس<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱). در ایران، افزایش تقاضا برای خدمات مشاوره ای، همراه با شرایط اقتصادی و فرهنگی خاص مانند کاهش حمایت های سازمانی و فشارهای مالی، این خطر را تشدید کرده است (شریعتمدار، حسن پور و کلانتر هرمز<sup>۶</sup>، ۱۴۰۰). علاوه بر این، فقدان مداخلات بومی شده و پژوهش های کیفی که به طور عمیق تجارب زیسته مشاوران را بررسی کنند، شکاف قابل توجهی در ادبیات پژوهشی ایجاد کرده است (کوهی<sup>۷</sup>، ۱۳۹۹).

این مطالعه با هدف پاسخ به این شکاف طراحی شد و تلاش کرد با کاوش تجارب زیسته مشاوران، بسته مداخلاتی جامعی را طراحی و اعتبارسنجی کند که به طور خاص برای کاهش فرسودگی شغلی در این گروه حرفه ای مناسب باشد. این بسته بر داده های کیفی بومی و نیازهای واقعی مشاوران ایرانی تمرکز دارد. سؤال اصلی پژوهش این بود: «بسته مداخلاتی پیشنهادی تا چه حد از نظر متخصصان و مشاوران از اعتبار برخوردار است؟» برای پاسخ به این سؤال، از یک روش ترکیبی اکتشافی متوالی استفاده شد که ابتدا تجارب زیسته مشاوران را از طریق

- 
1. Maslach, & Jackson
  2. Hammond, Crowther, & Drummond
  3. McCormack, Shea, & Garner
  4. Skovholt, & Trotter-Mathison
  5. D'Souza, & Rees

اعتبارسنجی بسته مداخلاتی فرسودگی شغلی: دیدگاه متخصصان و مشاوران

مصاحبه‌های عمیق بررسی کرد و سپس بسته مداخلاتی طراحی شده را با استفاده از نظرات متخصصان اعتبارسنجی نمود.

انتظار می‌رود این بسته نه تنها به بهبود سلامت روان مشاوران کمک کند، بلکه با تقویت خودکارآمدی و کاهش استرس، کیفیت خدمات مشاوره‌ای را نیز ارتقا دهد. این مطالعه همچنین به عنوان گامی در جهت توسعه مداخلات بومی شده در ایران، به درک بهتر عوامل زمینه‌ای فرسودگی شغلی در بافت فرهنگی و حرفه‌ای کشور کمک می‌کند. در ادامه، پیشینه پژوهش، روش‌شناسی، یافته‌ها و بحث جامع در مورد نتایج ارائه خواهد شد.

فرسودگی شغلی نخستین بار توسط فرودنبرگر به عنوان حالتی از خستگی جسمی و روانی ناشی از فشارهای کاری مطرح شد (فرودنبرگر<sup>۱</sup>، ۱۹۷۴) و بعدها ماسلاچ و جکسون آن را به عنوان یک سندرم روان‌شناختی متشکل از سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی تعریف کردند. (ماسلاچ و جکسون<sup>۲</sup>، ۱۹۸۱) این چارچوب نظری، مبنای بسیاری از پژوهش‌های بعدی قرار گرفت و زمینه‌ساز شکل‌گیری مدل‌های تحلیلی درباره علل و پیامدهای فرسودگی شد. در ادامه، ماسلاچ و لیتز با توسعه این مفهوم در قالب مدل تقاضا-منابع شغلی (JD-R) نشان دادند که فرسودگی نتیجه‌ی عدم تعادل بین خواسته‌های شغلی (مانند فشار کاری و درگیری عاطفی) و منابع حمایتی (مانند حمایت اجتماعی و خودمراقبتی) است (ماسلاچ و لیتز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶).

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که فرسودگی در مشاغل انسانی، به ویژه در حرفه‌ی مشاوره و روان‌درمانی، به دلیل درگیری عاطفی مداوم با مراجعان بیشتر مشاهده می‌شود. به عنوان نمونه، روپرت و مورگان دریافتند که جلسات درمانی طولانی مدت و مواجهه با مشکلات هیجانی مراجعان، یکی از عوامل اصلی خستگی عاطفی است (روپرت و مورگان<sup>۴</sup>، ۲۰۰۵) این یافته با نتایج لی و همکاران همسو است که در یک فراتحلیل، رابطه مثبت بین خستگی عاطفی و تمایل به ترک شغل را گزارش کردند (لی، لیم، یونگ، لی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۲). این موضوع نشان می‌دهد که فرسودگی نه تنها عملکرد حرفه‌ای را کاهش می‌دهد، بلکه تهدیدی برای پایداری شغلی مشاوران محسوب می‌شود.

در ایران نیز پژوهش‌هایی چون قدبیگی و کوهی نشان داده‌اند که عواملی مانند درآمد ناکافی، حجم کاری بالا، کمال‌گرایی و فقدان حمایت سازمانی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی

1. Freudenberger
2. Maslach, & Jackson
3. Maslach & Leiter
4. Rupert, & Morgan
5. Lee, Lim, Young, & Lee

در میان مشاوران و روان‌شناسان هستند. این یافته‌ها حاکی از آن است که عوامل فرهنگی و ساختاری نیز در بروز و تداوم فرسودگی نقش دارند (قدیگي، ۱۳۹۷؛ کوهي، ۱۳۹۹). محمدی و محمودنیا نیز نشان داده‌اند که همبستگی مثبتی بین متغیر فرسودگی شغلی مشاوران از بعد خستگی عاطفی و متغیر صفت شخصیتی روان رنجور خویی وجود دارد (محمدی و محمودنیا، ۱۳۸۹) با وجود این، کمبود مطالعات کیفی که به‌صورت عمیق به تجارب زیسته مشاوران ایرانی بپردازند، یکی از خلأهای جدی پژوهشی در این زمینه محسوب می‌شود.

از منظر مداخله‌ای، رویکردهای گوناگونی برای کاهش فرسودگی پیشنهاد شده‌اند. بک بر اثربخشی شناخت‌درمانی در اصلاح باورهای ناکارآمد مانند کمال‌گرایی تأکید دارد (بک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱) کاباتزین با معرفی ذهن‌آگاهی، راهبردهایی چون تمرکز بر تنفس و اسکن بدن را برای کاهش تنش‌های جسمی و روانی پیشنهاد می‌دهد (کاباتزین<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). از سوی دیگر، یالوم و لسز بر سوپرویزن گروهی به‌عنوان راهکاری برای تخلیه هیجانی و تقویت حس تعلق حرفه‌ای تأکید دارند (یالوم و لسز<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). در ایران نیز پژوهش‌هایی مانند شریعتمدار و همکاران اثربخشی برنامه‌های ترکیبی شامل آموزش مهارت‌های مقابله‌ای و حمایت سازمانی را در کاهش فرسودگی تأیید کرده‌اند (شریعتمدار و همکاران، ۱۴۰۰)

در سطح نظری، هاکنان و شوفلی و بندورا بر نقش منابع حمایتی و باور به خودکارآمدی در کاهش اثرات منفی فشار شغلی تأکید کرده‌اند (هاکنان و شوفلی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲؛ بندورا<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷). این یافته‌ها در چارچوب مدل JD-R قابل تبیین‌اند، جایی که منابع فردی و سازمانی به‌عنوان سپر محافظ در برابر فرسودگی عمل می‌کنند. با این حال، برای اینکه مداخلات در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر واقع شوند، لازم است که برنامه‌ها با توجه به ویژگی‌های فرهنگی، اقتصادی و شغلی جامعه هدف بومی‌سازی شوند (آدام، برشیک، شيله، بوگدانسکی، شروت و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۲۳).

با توجه به مرور پیش‌گفته، به‌نظر می‌رسد که علی‌رغم پیشرفت‌های قابل توجه در شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی، هنوز در ایران مطالعات کیفی مبتنی بر تجارب واقعی مشاوران و طراحی بسته‌های مداخله‌ای متناسب با زمینه بومی به‌صورت محدود انجام شده است. بنابراین، پژوهش حاضر درصدد است تا با استفاده از رویکردی کیفی و بهره‌گیری از دیدگاه متخصصان، الگوی بومی کاهش فرسودگی شغلی در میان مشاوران را طراحی و اعتبارسنجی کند؛ الگویی که

- 
1. Beck
  2. Kabat-Zinn
  3. Yalom, & Leszcz
  4. Hakanen, & Schaufeli
  5. Bandura
  6. Adam, Berschick, Schiele, Bogdanski, Schröter, et al.

اعتبارسنجی بسته مداخلاتی فرسودگی شغلی: دیدگاه متخصصان و مشاوران

بتواند هم به عوامل فردی (خودکارآمدی، خودمراقبتی) و هم به عوامل سازمانی (حمایت، سوپرویزن) توجه کند.

## روش پژوهش

این مطالعه بخشی از یک پژوهش ترکیبی اکتشافی متوالی بود که در دو مرحله کیفی و اعتبارسنجی انجام شد. در مرحله کیفی، از روش پدیدارشناسی برای کاوش تجارب زیسته مشاوران استفاده شد تا مضامین اصلی مرتبط با فرسودگی شغلی شناسایی شوند. در مرحله اعتبارسنجی، بسته مداخلاتی طراحی شده با استفاده از تحلیل محتوا و نظرات متخصصان ارزیابی شد. این طرح به دلیل توانایی تلفیق داده‌های عمیق کیفی با ارزیابی‌های ساختاریافته انتخاب شد.

جامعه آماری شامل دو گروه بود:

۱. مشاوران حرفه‌ای شهر یزد: افرادی با تجربه فرسودگی شغلی و حداقل ۵ سال سابقه کار.
۲. متخصصان روان‌شناسی و مشاوره: افرادی با دانش تخصصی برای اعتبارسنجی بسته مداخلاتی.

نمونه‌گیری از مشاوران به صورت هدفمند و در دسترس انجام شد. از میان ۱۳۰ مشاور، که پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج را پر نمودند ۱۶ نفر با نمره بالاتر از متوسط انتخاب و مورد مصاحبه عمیق قرار گرفتند. با توجه به اینکه در سنجش اولیه از ۱۳۰ نفر تقریباً هیچ‌کدام از افراد نمره کامل فرسودگی شغلی (بالاتر از ۶۵) را کسب نکردند، ملاک انتخاب افراد برای مصاحبه، نمره متوسط کسب‌شده در هر خرده‌مقیاس و بالاتر در نظر گرفته شد.

نمونه‌گیری از متخصصان به صورت در دسترس انجام شد. از میان مشاوران استان، تعداد ۳ نفر جهت اعتبارسنجی سوالات مصاحبه و تعداد ۱۱ نفر از اساتید و مشاوران مجرب دانشگاه و کلینیک‌های مشاوره یزد که حداقل دارای مدرک کارشناسی ارشد مشاوره و یا روانشناسی و بالای ۱۰ سال سابقه کار تخصصی داشتند، جهت اعتباریابی بسته‌ی مداخلاتی کاهش فرسودگی شغلی انتخاب شدند.

ابزارهای پژوهش شامل موارد زیر بود:

۱. مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته: برای کاوش تجارب زیسته مشاوران طراحی شدند. سؤالات کلیدی شامل «فرسودگی شغلی برای شما چه معنایی دارد؟»، «چه عواملی این احساس را

تشدید کرده‌اند؟» و «چه راهکارهایی برای مقابله استفاده کرده‌اید؟» بود. سؤالات توسط سه متخصص تأیید شد تا از روایی و تناسب آن‌ها اطمینان حاصل شود.

۲. جلسات گروه کانونی: برای جمع‌آوری نظرات متخصصان درباره بسته مداخلاتی استفاده شد. این جلسات در سه هفته متوالی برگزار شدند و هر جلسه حدود ۹۰ دقیقه طول کشید.

اجرای پژوهش در سه مرحله اصلی انجام شد: ۱. مرحله کیفی شامل بررسی تجارب زیسته، ۲. مرحله تدوین بسته مداخلاتی و ۳. مرحله کمی شامل اعتبارسنجی بسته مداخلاتی.

در مرحله کیفی طی روند زیر تجارب زیسته مشاوران از فرسودگی شغلی مورد کشف و بررسی قرار گرفت:

۱. انتخاب مشارکت‌کنندگان: مشاوران واجد شرایط از طریق مراکز مشاوره و شبکه‌های حرفه‌ای شناسایی شدند. پس از توضیح اهداف پژوهش و کسب رضایت آگاهانه، زمان و مکان مصاحبه‌ها هماهنگ شد.

۲. انجام مصاحبه‌ها: مصاحبه‌ها در محیطی آرام (مانند دفاتر مشاوره) یا به‌صورت تلفنی (در صورت درخواست مشارکت‌کننده) انجام شدند. هر مصاحبه ۴۰ تا ۶۰ دقیقه طول کشید و با اجازه مشارکت‌کنندگان ضبط شد. سؤالات به‌گونه‌ای طراحی شده بودند که امکان کاوش عمیق تجارب را فراهم کنند.

۳. پیاده‌سازی و کدگذاری: فایل‌های صوتی به متن تبدیل شدند و با استفاده از روش هفت مرحله‌ای کلاژی کدگذاری شدند. این فرآیند شامل مطالعه مکرر متون، استخراج عبارات کلیدی، فرمول‌بندی معانی و دسته‌بندی مضامین بود (کولایزی<sup>۱</sup>، ۱۹۷۸).

پس از کشف و بررسی تجارب زیسته، بر اساس مضامین استخراج‌شده از مصاحبه‌ها (مانند اضطراب شغلی، فشار عاطفی و عدم تعادل کار-زندگی)، بسته مداخلاتی در قالب ۱۰ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای در بستر مشاوره گروهی طراحی شد. هر جلسه بر یکی از ابعاد فرسودگی شغلی و راهکارهای عملی برای کاهش آن تمرکز داشت. محتوای جلسات با مرور گسترده ادبیات و مشورت با متخصصان تکمیل شد تا اطمینان حاصل شود که هم به نیازهای واقعی مشاوران پاسخ می‌دهد و هم مبتنی بر شواهد علمی است در ادامه، شرح کامل جلسات ارائه شده است:

- جلسه ۱: آشنایی با فرسودگی شغلی و شناسایی نشانه‌های آن
- هدف: ایجاد اتحاد گروهی و افزایش آگاهی از نشانه‌های فرسودگی شغلی.
- فعالیت‌ها: بحث هدایت‌شده درباره تعریف فرسودگی، شناسایی نشانه‌های فردی (مانند خستگی عاطفی یا دلزدگی) و به‌اشتراک‌گذاری تجارب در گروه.

- پیامد مورد انتظار: افزایش خودآگاهی و آمادگی برای مداخلات بعدی.
- جلسه ۲: مدیریت استرس و خودمراقبتی (ذهن آگاهی/تنفس)
  - هدف: کاهش استرس و تقویت خود مراقبتی
  - فعالیت‌ها: تمرینات ذهن آگاهی مانند تمرکز بر تنفس، اسکن بدن و مشاهده افکار بدون قضاوت.
  - پیامد مورد انتظار: بازسازی انرژی روانی خود، افزایش ظرفیت تحمل هیجانات و اثر محافظتی در برابر فرسودگی.
- جلسه ۳: پذیرش و تعهد
  - هدف: افزایش انعطاف‌پذیری روان‌شناختی.
  - فعالیت‌ها: تمرین‌های ACT: جداسازی شناختی، پذیرش، آگاهی از لحظه حال
  - پیامد مورد انتظار: پذیرش هیجان‌های ناخوشایند، فاصله گرفتن از افکار خودانتقادی، و عمل کردن در راستای ارزش‌ها.
- جلسه ۴: بازنگری باورهای ناکارآمد
  - هدف: اصلاح باورهای منفی و پذیرش احساسات.
  - فعالیت‌ها: آموزش کوتاه درباره خطاهای شناختی، تمرین ثبت افکار، استفاده از تکنیک‌های روان‌درمانی پویشی کوتاه‌مدت (ISTDP) برای شناسایی و تخلیه هیجانات سرکوب‌شده (مانند خشم یا احساس گناه).
  - پیامد مورد انتظار: اصلاح باورهای تحریف‌شده و تماس ایمن با هیجان‌های پنهان.
- جلسه ۵: کاوش در داستان‌های شخصی
  - هدف: درک عمیق‌تر فرسودگی از طریق روایت.
  - فعالیت‌ها: روایت داستانی و تسهیل فضای امن برای روایت‌گری، تمرین «صندلی خالی»
  - پیامد مورد انتظار: احیای انرژی و انگیزه‌ی مشاوران با تغییر روایت‌های محدودکننده به روایت‌های معنادار و توانمندساز، احساس عاملیت بیشتر بر زندگی حرفه‌ای.
- جلسه ۶: جستجوی معنا در حرفه مشاوره
  - هدف: تقویت انگیزه و حس هدفمندی در کار حرفه‌ای.
  - فعالیت‌ها: بحث‌های گروهی مبتنی بر رویکرد اگزیستانسیال، کاوش ارزش‌های شخصی و ارتباط آن‌ها با حرفه مشاوره.
  - پیامد مورد انتظار: افزایش رضایت شغلی و کاهش احساس بی‌معنایی.
- جلسه ۷: تقویت خودکارآمدی حرفه‌ای
  - هدف: افزایش اعتماد به نفس و باور به توانمندی‌های حرفه‌ای.

- فعالیت‌ها: بازخورد گروهی مثبت، تمرین‌های مبتنی بر نظریه خودکارآمدی (مانند مرور موفقیت‌های گذشته) و طراحی اهداف واقع‌بینانه.
  - پیامد مورد انتظار: بهبود عملکرد حرفه‌ای و کاهش احساس ناکارآمدی.
  - جلسه ۸: توسعه استراتژی‌های مقابله‌ای
  - هدف: تقویت مهارت‌های مقابله‌ای و آموزش مهارت‌های عملی برای مدیریت چالش‌های شغلی.
  - فعالیت‌ها: آموزش تکنیک‌های حل مسئله (مانند طوفان فکری و تصمیم‌گیری ساختاریافته) و مدیریت زمان برای کاهش فشار کاری.
  - پیامد مورد انتظار: افزایش توانایی مقابله با استرس‌های شغلی.
  - جلسه ۹: تثبیت دستاوردها و پیشگیری از فرسودگی
  - هدف: ایجاد برنامه‌های شخصی برای حفظ سلامت روان در بلندمدت.
  - فعالیت‌ها: طراحی برنامه خودمراقبتی (مانند ورزش، مدیتیشن، یا مطالعه)، شناسایی عوامل هشداردهنده فرسودگی و برنامه‌ریزی برای سوپرویزن منظم.
  - پیامد مورد انتظار: تقویت پایداری دستاوردها و کاهش خطر بازگشت فرسودگی.
  - جلسه ۱۰: پیوند آموخته‌ها به زندگی
  - هدف: تثبیت مهارت‌های آموخته‌شده و ایجاد چشم‌انداز برای آینده.
  - فعالیت‌ها: مرور دستاوردها با استفاده از بازی‌سازی (مانند طراحی نقشه اهداف)، تدوین برنامه عملی برای حفظ سلامت روان و تقویت حمایت‌های سازمانی.
  - پیامد مورد انتظار: ایجاد انگیزه برای ادامه خودمراقبتی و بهبود کیفیت زندگی حرفه‌ای.
- به منظور اعتبار سنجی، بسته مداخلاتی در سه جلسه گروه قانونی با حضور ۱۱ متخصص ارزیابی شد. هر جلسه شامل ارائه محتوای بسته، بحث درباره نقاط قوت و ضعف و پیشنهادات اصلاحی بود. متخصصان فرم‌های نظرسنجی بازپاسخ را تکمیل کردند و ضریب روایی محتوا (CVR) برای هر جلسه محاسبه شد. بازخوردها به اصلاح ساختار و محتوای جلسات منجر شد، مانند افزودن مثال‌های عملی به جلسات ذهن‌آگاهی و تقویت بخش سوپرویزن گروهی.
- داده‌های کیفی: با روش کلایزی تحلیل شدند. (کلایزی، ۱۹۷۸). این روش شامل هفت مرحله بود:
۱. مطالعه مکرر متن مصاحبه‌ها برای درک کلی.

۲. استخراج عبارات کلیدی مرتبط با فرسودگی شغلی (مانند «دلم نمی‌خواستم برم کلینیک»).

۳. فرمول‌بندی معانی نهفته (مانند «دلزدگی و کاهش انگیزه»)

۴. دسته‌بندی معانی در مضامین (مانند علائم، عوامل، پیامدها)

۵. یکپارچه‌سازی یافته‌ها در یک توصیف جامع.

۶. بازبینی ساختار مضامین برای انسجام.

۷. تأیید یافته‌ها توسط مشارکت‌کنندگان برای اطمینان از صحت.

داده‌های اعتبارسنجی با محاسبه CVR و ضریب کاپا تحلیل شدند. CVR برای هر جلسه به‌صورت جداگانه محاسبه شد و میانگین کلی آن ۰/۸۳ بود. ضریب کاپا (۰/۸۲) نشان‌دهنده توافق بالای بین ارزیابان بود (لاوشه، ۱۹۷۵).

این پژوهش در دانشگاه آزاد اسلامی-واحد یزد بررسی و با شناسه اخلاق IR.IAU.YAZD.REC.1403.082 مصوب گردید.

## یافته‌ها

تحلیل مصاحبه‌ها چهار مضمون اصلی را شناسایی کرد که تجربه فرسودگی شغلی مشاوران را توصیف می‌کنند:

۱. علائم و تجربه‌های فرسودگی:

○ روان‌شناختی: اضطراب («اضطراب شدیدی داشتم»، مصاحبه ۱۱)، دلزدگی («دلم نمی‌خواستم برم کلینیک»، مصاحبه ۱)، خودسرزنشگری.

○ جسمانی: تپش قلب («قبل از جلسات تپش قلب می‌گرفتم»، مصاحبه ۱۱)، خستگی مزمن، فشار خون بالا.

○ رفتاری: کاهش تعاملات اجتماعی («با دوستانم کمتر معاشرت می‌کنم»، مصاحبه ۹)، اجتناب از مراجعان جدید.

۲. عوامل ایجادکننده:

○ شغلی: فشار عاطفی مراجعان («هر روز بدبختی‌هاشون رو می‌گن»، مصاحبه ۱)، انتظارات بالای مراجعان.

○ فردی: کمال‌گرایی («حساسیتم زیاده»، مصاحبه ۲)، ضعف در مدیریت استرس.

○ سازمانی/اقتصادی: درآمد ناکافی («مشکلات مالی فشار میاره»، مصاحبه ۷)، فقدان حمایت سازمانی.

### ۳. پیامدها:

- فردی: کاهش کیفیت کار («کیفیت کار کم شده»، مصاحبه ۱)، خستگی مداوم.
- بین فردی: اختلال در روابط خانوادگی («حوصله خانوادم نیست»، مصاحبه ۵)، انزوای اجتماعی.

### ۴. راهکارهای مقابله:

- فردی: خودمراقبتی مانند ورزش («ورزش کمکم کرده»، مصاحبه ۹)، مطالعه.
  - حرفه‌ای: سوپرویزن («سوپرویزن کمک کرد»، مصاحبه ۱۶)، کاهش تعداد مراجعان.
  - سازمانی: بهبود حمایت‌ها، بازطراحی محیط کار.
- بسته مداخلاتی طراحی شده بر اساس تجارب زیسته، شامل ۱۰ جلسه ۱۲۰ دقیقه‌ای بود که در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: ساختار بسته مداخلاتی

| جلسه | عنوان                     | هدف                                                   | تکنیک‌ها                    |
|------|---------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ۱    | آشنایی و تبیین اهداف      | ایجاد اتحاد گروهی                                     | بحث هدایت شده               |
| ۲    | مدیریت استرس و خودمراقبتی | کاهش استرس و تقویت خودمراقبتی                         | ذهن آگاهی                   |
| ۳    | پذیرش و تعهد              | افزایش انعطاف‌پذیری روان‌شناختی                       | ACT                         |
| ۴    | بازنگری باورهای شناختی    | اصلاح باورهای منفی و پذیرش احساسات                    | ISTDP و CBT                 |
| ۵    | کاوش در داستان‌های شخصی   | درک عمیق‌تر فرسودگی از طریق روایت                     | روایت درمانی                |
| ۶    | جستجوی معنا               | بازسازی معنا در کار                                   | اگزستانسیال                 |
| ۷    | خودکارآمدی                | افزایش اعتماد به توانمندی‌ها                          | بازخورد گروهی               |
| ۸    | استراتژی‌های مقابله       | تقویت مهارت‌های مقابله‌ای                             | حل مسئله                    |
| ۹    | تثبیت دستاوردها           | پیشگیری و تثبیت آموخته‌ها و آماده‌سازی انتقال         | برنامه‌ریزی                 |
| ۱۰   | پیوند آموخته‌ها به زندگی  | تثبیت مهارت‌ها و یکپارچه‌سازی مهارت‌ها در کار حرفه‌ای | برنامه ریزی انتقال به زندگی |

نکته: عناصر ISTDP (دسترسی امن به هیجان، کار بر دفاع/اجتناب، تنظیم اضطراب) در کل کار رابطه‌ای و نظارتی در جلسات مشاوره گروهی ادغام شده‌اند.

بر اساس نتایج اعتبارسنجی میانگین CVR برابر ۰/۸۳ و ضریب کاپا ۰/۸۲ بود، که نشان‌دهنده روایی و توافق بالای بسته است (جدول ۲).

جدول ۲: ضریب روایی محتوا

| جلسه | عنوان                     | CVR  |
|------|---------------------------|------|
| ۱    | آشنایی و تبیین اهداف      | ۱    |
| ۲    | مدیریت استرس و خودمراقبتی | ۰/۸۲ |
| ۳    | پذیرش و تعهد              | ۰/۸۲ |
| ۴    | بازنگری باورهای شناختی    | ۰/۸۲ |
| ۵    | کاوش در داستان‌های شخصی   | ۰/۸۲ |
| ۶    | جستجوی معنا               | ۱    |
| ۷    | تقویت خودکارآمدی          | ۰/۶۴ |
| ۸    | استراتژی‌های مقابله       | ۰/۶۴ |
| ۹    | تثبیت دستاوردها           | ۱    |
| ۱۰   | پیوند آموخته‌ها به زندگی  | ۰/۸۲ |

### بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که بسته مداخلاتی طراحی شده با میانگین  $CVR = ۰/۸۳$  از اعتبار بالایی برخوردار است و با تجارب واقعی مشاوران هم‌راستاست. این نتایج با مدل JD-R شافلی و باکر سازگار است که فرسودگی را نتیجه نابرابری بین تقاضاهای شغلی و منابع می‌داند (شافلی و باکر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). مضامین استخراج شده، از جمله فشار عاطفی مراجعان و فقدان حمایت سازمانی، با یافته‌های ماسلاچ و لایتر هم‌خوانی دارد که بر نقش عوامل سازمانی در تشدید فرسودگی تأکید دارند (ماسلاچ و لایتر<sup>۲</sup>، ۲۰۱۶). همچنین، تمرکز بسته بر خودمراقبتی و سوپرویزن با پیشنهادات نورکراس و وندنباس برای مداخلات ترکیبی هم‌راستاست. (نورکراس و وندنباس<sup>۳</sup>، ۲۰۱۸)

از منظر عوامل فردی، کمال‌گرایی و ضعف در مدیریت استرس به عنوان عوامل کلیدی شناسایی شدند که با پژوهش سوزا و همکاران هم‌خوانی دارد (سوزا و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۲۱). این مطالعه نشان داد که مشاورانی که انتظارات غیرواقعی از خود دارند، بیشتر در معرض خستگی عاطفی قرار می‌گیرند. مداخلات مبتنی بر شناخت درمانی (جلسه ۴) و

1. Schaufeli, & Bakker
2. Maslach, & Leiter
3. Norcross., & VandenBos
4. D'Souza

ذهن آگاهی (جلسه ۲) در این بسته به طور خاص برای پاسخ به این نیازها طراحی شدند و با یافته‌های کاباتزین و بک پشتیبانی می‌شوند (کاباتزین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳؛ بک<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). پیامدهای فرسودگی، مانند کاهش کیفیت کار و انزوای اجتماعی، با مطالعات مک کورمک و همکاران هم‌راستاست که نشان دادند فرسودگی می‌تواند به کاهش رضایت شغلی و اختلال در روابط بین فردی منجر شود. جلسات ۷ تا ۹ این بسته با تمرکز بر خودکارآمدی و استراتژی‌های مقابله‌ای، تلاش کردند این پیامدها را کاهش دهند (مک کورمک و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۲۳). این رویکرد با نظریه خودکارآمدی باندورا هم‌خوانی دارد که تقویت باور به توانمندی‌های شخصی را راهی برای افزایش تاب‌آوری می‌داند (باندورا<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷).

از منظر راهکارهای مقابله، تأکید بر سوپرویزن گروهی با یافته‌های یالوم و لسز هم‌راستاست که گروه‌های سوپرویزن را ابزاری مؤثر برای تخلیه هیجانی و تقویت حس تعلق می‌دانند (یالوم و لسز<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). در ایران، شریعتمدار و همکاران نیز بر اهمیت مداخلات گروهی تأکید کردند و نشان دادند که حمایت همتایان می‌تواند استرس را کاهش دهد (شریعتمدار و همکاران<sup>۵</sup>، ۱۴۰۰). این بسته با گنجانیدن جلسات گروهی (مانند جلسه ۱، ۲ و ۷) به این نیاز پاسخ داد.

با این حال، این مطالعه محدودیت‌هایی نیز داشت. حجم نمونه کوچک (۱۶ مشاور و ۱۱ متخصص) ممکن است تعمیم‌پذیری یافته‌ها را محدود کند. همچنین، تمرکز بر شهر یزد ممکن است تنوع فرهنگی و حرفه‌ای مشاوران در سایر مناطق ایران را به طور کامل پوشش ندهد. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آینده با نمونه‌های بزرگ‌تر و در مناطق مختلف انجام شوند تا این محدودیت‌ها برطرف شوند.

بررسی اثربخشی بسته با استفاده از طرح‌های آزمایشی با گروه کنترل، و اجرای آزمایشی بسته در مقیاس بزرگ‌تر برای ارزیابی اثربخشی عملی، همراه با جلسات پیگیری بلند مدت برای تثبیت نتایج، توسعه نسخه آنلاین بسته برای دسترسی گسترده‌تر مشاوران و همکاری با سازمان‌های مشاوره‌ای برای ارائه حمایت‌های سازمانی مانند سوپرویزن منظم نیز پیشنهاد می‌گردد. همچنین می‌توان با بررسی تجارب زیسته

- 
1. Kabat-Zinn
  2. Beck
  3. McCormack
  4. Bandura
  5. Yalom, & Leszcz

روانپزشکان و مددکاران از فرسودگی شغلی و نیز کاوش تأثیر عوامل فرهنگی بر تجربه فرسودگی در مناطق مختلف ایران، به نتایج جامع تری دست یافت.

از منظر نوآوری، این پژوهش با طراحی بسته‌ای مبتنی بر تجارب زیسته مشاوران ایرانی، گامی در جهت بومی‌سازی مداخلات برداشت. برخلاف بسیاری از مداخلات موجود که بر اساس مدل‌های غربی طراحی شده‌اند، این بسته به نیازهای فرهنگی و اقتصادی ایران توجه دارد برای مثال، جلسات مربوط به مدیریت فشار مالی و تقویت حمایت سازمانی به‌طور خاص برای پاسخ به چالش‌های بومی طراحی شدند.

این پژوهش با طراحی و اعتبارسنجی یک بسته مداخلاتی ۱۰ جلسه‌ای، ابزاری معتبر و متناسب با نیازهای مشاوران ایرانی برای کاهش فرسودگی شغلی ارائه داد. این بسته با تمرکز بر خودمراقبتی، سوپروایژن و مدیریت استرس، می‌تواند به بهبود سلامت روان و عملکرد حرفه‌ای مشاوران کمک کند. نتایج این مطالعه نه تنها به درک بهتر فرسودگی شغلی در بافت ایران کمک می‌کند، بلکه زمینه‌ساز توسعه مداخلات بومی شده در آینده است.

این مقاله از هیچ سازمان و ارگانی حمایت دریافت نکرده است.

## فهرست منابع

- شریعتمدار، ح.، حسن پور، م.، و کلانتر هرمز، ع. (۱۴۰۰). اثرات برنامه‌های مداخله‌ای بر کاهش فرسودگی شغلی. *مجله پژوهش‌های کاربردی در روانشناسی*، ۱۵(۱)، ۴۵-۶۰.
- قدبیگی، الهام. (۱۳۹۷). مشاوره و تحلیل عوامل استرس‌زا در محیط کار. *فصلنامه مشاوره و روان‌شناسی*، ۱۵(۱)، ۳۳-۴۹.
- کوهی، ح. (۱۳۹۹). بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی کارکنان. *فصلنامه مدیریت و توسعه منابع انسانی*، ۱۲(۴)، ۴۵-۶۰.
- محمدی، شهناز و محمودنیا، علیرضا. (۱۳۸۹). رابطه بین پنج عامل اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی در میان مشاوران. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۴).
- Adam, D., Berschick, J., Schiele, J. K., Bogdanski, M., Schröter, M., Steinmetz, M., .. & Seifert, G. (2023). Interventions to reduce stress and prevent burnout in healthcare professionals supported by digital applications: a scoping review. *Frontiers in public health*, 11, 1231266.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W.H. Freeman.
- Beck, J. S. (2011). *Cognitive Behavior Therapy: Basics and Beyond*. Guilford Press.

- Colaizzi, P. F. (1978). Psychological research as the phenomenologist views it. In R. S. Valle & M. King (Eds.), *Existential-phenomenological alternatives for psychology* (pp. 48–71). Oxford University Press.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- D'Souza, F., Egan, S. J., & Rees, C. S. (2021). Perfectionism and burnout in health professionals: A systematic review. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(3), 245–260. <https://doi.org/10.1037/ocp0000289>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(3), 326–340. <https://doi.org/10.1037/a0028806>
- Hammond, Z., Crowther, R., & Drummond, P. (2018). Understanding burnout in the helping professions. *Psychological Services*, 15(1), 45–52. <https://doi.org/10.1037/ser0000223>
- Han, S., Shanafelt, T. D., Sinsky, C. A., Awad, K. M., Dyrbye, L. N., Fiscus, L. C., ... & Goh, J. (2019). Estimating the attributable cost of physician burnout in the United States. *Annals of Internal Medicine*, 170(11), 784–790. <https://doi.org/10.7326/M18-1422>
- Kabat-Zinn, J. (2013). *Full Catastrophe Living*. Bantam Books.
- Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563–575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>
- Lee, S., Lim, Y., Young, K., & Lee, J. (2012). A meta-analysis of burnout studies in the US healthcare sector. *American Journal of Psychology*, 25(2), 123–136.
- Lin, S., Muron, L., & Stam, J. (2023). The impact of occupational burnout on healthcare workers. *Journal of Health Psychology*, 28(5), 635–647. <https://doi.org/10.1177/13591053221123459>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding burnout. *Annual Review of Psychology*, 67, 44–61. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-122414-033355>
- McCormack, H., O'Shea, M., & Garner, P. (2023). Addressing burnout in mental health professionals: New perspectives. *Counselling Psychology Quarterly*, 36(2), 189–210. <https://doi.org/10.1080/09515070.2022.2048965>
- Norcross, J. C., & VandenBos, G. R. (2018). *Leaving it at the office: A guide to psychotherapist self-care*. Guilford Press.
- Rupert, P. A., & Morgan, D. J. (2005). Work setting and burnout among professional psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36(5), 544–550. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.36.5.544>

- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Skovholt, T. M., & Trotter-Mathison, M. (2016). *The resilient practitioner: Burnout and compassion fatigue prevention*. Routledge.
- Yalom, I. D., & Leszcz, M. (2020). *The theory and practice of group psychotherapy*. Basic Books.

