

A Three-Dimensional Analysis of Occupational Burnout Among School Counselors: Investigating Lived Experiences (Physical, Relational, and Work-Related Disenchantment) and a Model of Coping Strategies

Marziyeh Madani Far  *

Department of Counseling, Faculty of Psychology and Education, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Zahra Sadeghi Zafreh 

Department of Career Counseling, Allameh Tabataba'i University, Tehran, Iran

Accepted: 07/11/2026

Revised: 06/30/2026

Received: 12/03/2026

ISSN: 2345-6051

eISSN: 2476-6178

Extended Abstract:

1. Introduction

Occupational burnout has become a central concern in the helping professions, where the sustained emotional labor of caring for others can deplete the very resources practitioners rely on. School counselors are particularly exposed: they manage academic guidance, crisis intervention, family liaison, and administrative demands, frequently with limited institutional support and ambiguous role boundaries. While burnout has been studied extensively among teachers and clinical practitioners, the specific lived experience of school counselors remains underexplored, especially in non-Western educational systems and in terms of how its physical, relational, and motivational dimensions interact. This study addresses that gap by examining how female middle school counselors in District 4 of Isfahan, Iran, experience burnout and what strategies they employ to cope with it, and by deriving from their accounts an applied model of coping.

Research Questions

1. How do school counselors experience occupational burnout across its physical, relational, and work-related dimensions?
2. What coping strategies do school counselors employ to manage and resist burnout?

* Corresponding Author: zs.zsadeghi@gmail.com

How to Cite: Madani Far, M., Sadeghi Zafreh, Z. (2027). A Three-Dimensional Analysis of Occupational Burnout Among School Counselors: Investigating Lived Experiences (Physical, Relational, and Work-Related Disenchantment) and a Model of Coping Strategies, *Journal of Counseling and Psychotherapy Culture*, 18(70), 75 -101. DOI: 10.22054/qccpc.2026.89874.3570

3. How can these experiences and strategies be integrated into an applied model for prevention and intervention?

2. Literature Review

2.1. Theoretical Models of Occupational Burnout

Burnout is most commonly framed through Maslach's tri-dimensional model of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment. This framework situates burnout as a response to chronic workplace stressors and provides a foundation for understanding how depletion unfolds over time. However, the model was developed largely in Western clinical and service settings, and a growing body of qualitative work suggests that practitioners in other contexts experience dimensions, such as physical depletion and relational disenchantment, that the original model does not fully capture.

2.2. School Counselor Context

School counselors face a distinctive constellation of stressors, including high caseloads, role ambiguity, administrative overload, and emotionally intense interactions with students in distress. In many educational systems, the counseling role is undervalued relative to teaching and administration, leaving counselors with responsibility but limited authority or recognition. These conditions distinguish their experience of burnout from that of other educators and warrant focused, context-sensitive investigation.

Existing studies tend to measure burnout quantitatively or focus on adjacent professions such as teaching and clinical practice. Few examine the qualitative texture of school counselors' lived experience, and fewer still connect that experience to concrete, level-specific coping strategies or to the structural conditions of under-resourced systems. This study addresses that gap by foregrounding counselors' own accounts and translating them into an applied model.

3. Methodology

A qualitative thematic design was adopted, following Braun and Clarke's six-phase framework for thematic analysis. Twelve female middle school counselors in District 4 of Isfahan, Iran, each with a minimum of five years' professional experience and self-reported chronic burnout, were selected through purposive criterion sampling from an initial pool of twenty-four volunteers. Data were collected through in-depth, semi-structured interviews conducted in spring and summer 2025 and were analyzed in MAXQDA. Coding proceeded from forty initial codes to twenty-three and finally four main themes. Trustworthiness was supported through member checking, peer debriefing, and reflexive engagement

with the data.

Burnout was operationalized using Maslach's three-dimensional model (emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment) as a qualitative screening criterion rather than as a quantitative measure. From an initial pool of twenty-four volunteers, twelve counselors were retained who reported the chronic presence of all three Maslach dimensions. Volunteers were excluded if any one of the three dimensions was absent, or if their symptoms appeared situational or temporary rather than chronic. This screening ensured that participants represented sustained, multidimensional burnout consistent with the study's focus.

Table 1. Demographic Characteristics of Participants

Participant Code	Gender	Age	Education	Work Experience (Years)
P 1	Female	36	MA Clinical Psychology	10
P 2	Female	34	MA Educational Psychology	7
P 3	Female	38	MA Counseling	11
P 4	Female	33	BA Clinical Psychology	8
P 5	Female	43	MA Educational Psychology	20
P 6	Female	39	MA Counseling	18
P 7	Female	31	BA Counseling	6
P 8	Female	30	BA Counseling	8
P 9	Female	27	BA Counseling	5
P 10	Female	35	MA Clinical Psychology	12
P 11	Female	45	MA Clinical Psychology	13
P 12	Female	29	BA Counseling	7

4. Results

Analysis produced four main themes. Table 2 summarizes the hierarchical thematic structure with the corresponding participant codes.

Table 2. Hierarchical Structure of Themes and Sub-themes Identified in the Study

Main themes	Sub-themes	Participant Codes
Physical and psychological disenchantment	Physical, mental, and emotional fatigue	P2, P3, P4, P6, P7, P10
	Lack of energy and interest	P2, P10
	Psychosomatic stress syndrome and somatization	P2, P4
	Feelings of hopelessness and discouragement	P3, P7, P10
	Difficulty concentrating	P3, P7
	Social isolation	P2, P7

Main themes	Sub-themes	Participant Codes
Relational disenchantment	Inability to communicate with and accept clients	P2, P3, P4, P6, P7
	Cynical attitude and chronic resentment toward colleagues	P2, P3, P7
	Resentment toward superiors	P2, P3, P4, P7
	Difficulty communicating with one's children	P4, P10
	Chronic resentment toward students	P7
	Chronic resentment toward one's spouse	P6, P10
Work-related disenchantment	Longing for days off	P1, P5, P10
	Relief after distancing oneself from work	P4, P6, P9
	Feeling of job role overload	P1, P6, P10
	Work pressure and severe job dissatisfaction	P6, P8, P11, P12
	Staying in the job solely to maintain income	P6, P11, P12
	Eagerness for early retirement	P1, P5, P8, P9, P12
Operational coping strategies	Consulting with colleagues	P1, P5, P8, P9, P11
	Kindness toward students	P8, P11
	Maintaining professional commitment	P11
	Finding meaning in work	P8, P11
	Independent decision-making in specific cases	P1, P5, P9

Note. Participant codes (P1–P12) denote individual counselors who reported each sub-theme.

Figure 1

A Three-Dimensional Model of Burnout and Coping

[Insert figure here — left-aligned. The diagram shows the three burnout dimensions (physical/psychological disenchantment, relational disenchantment, and work-related disenchantment) converging toward the central construct of occupational burnout, with operational coping strategies positioned at individual, interpersonal, and institutional levels and feeding back to mitigate each dimension.]

The first three themes described the experience of burnout, while the fourth captured the coping responses counselors mobilized across individual, interpersonal, and institutional levels.

5. Discussion

Rather than rejecting Maslach's framework, these findings represent a local reformulation of it. Relational disenchantment corresponds closely to depersonalization; work-related disenchantment parallels reduced personal accomplishment in its motivational consequences; and physical and psychological disenchantment both ground and extend emotional exhaustion by foregrounding

its somatic dimension.

The findings confirmed that burnout among school counselors was layered rather than monolithic. The separation of physical, relational, and work-related dimensions clarifies why generic interventions often fall short. Physical and psychological disenchantment appeared as the somatic and affective foundation of burnout, while work-related disenchantment, expressed through longing for days off, dissatisfaction, and eagerness for early retirement, represented its motivational endpoint. Relational disenchantment emerged as the pivotal mechanism connecting personal depletion to professional disengagement, and notably extended beyond the workplace into counselors' family relationships. The operational coping strategies counselors described, including consulting colleagues, finding meaning in work, and exercising independent judgment, suggest that resilience in this population is sustained as much through interpersonal and institutional resources as through individual effort. By linking each dimension of burnout to corresponding coping responses, the proposed model offers a more targeted basis for support and reframes burnout away from individual deficit toward the structural conditions of under-resourced school systems.

Findings suggested several actionable steps: reviewing and clarifying counselor job descriptions to reduce role ambiguity and overload; designing structured organizational support and peer-supervision programs; and adjusting student-to-counselor ratios to sustainable levels.

6. Conclusion

School counselor burnout is a multidimensional phenomenon that calls for multidimensional responses. The three-dimensional model derived in this study integrates lived experience with operational coping strategies, providing a practical framework for counselor training, institutional support, and policy reform aimed at sustaining counselor well-being, professional commitment, and retention in under-resourced educational systems.

The study was limited to female middle school counselors in a single district, which constrains transferability to male counselors, other school levels, and other regions. Reliance on self-reported burnout and retrospective interview accounts introduces the possibility of recall and self-presentation bias.

Future research could test the proposed three-dimensional structure quantitatively, develop and validate a locally grounded burnout scale, and evaluate the effectiveness of organizational interventions derived from the model.

Acknowledgments

The authors thank the school counselors who generously shared their experiences for this study.

Keywords: Occupational Burnout, School Counselors, Lived Experience, Relational Disenchantment, Coping Strategies, Thematic Analysis.

تحلیل سه‌بعدی فرسودگی شغلی در مشاوران مدارس: بررسی تجارب زیسته (دل‌زدگی جسمانی، ارتباطی و بازدارندگی از کار) و مدل راهکارهای مقابله‌ای

استادیار، گروه مشاوره، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

مرضیه مدنی فر  *

دانشجو کارشناسی ارشد مشاوره شغلی، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ایران

زهرا صادقی زفره 

چکیده

فرسودگی شغلی مشاوران مدارس، به‌ویژه در محیط‌های پرفشار عاطفی، چالشی مهم است که سلامت روان آنان و کیفیت خدمات مشاوره‌ای را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این پژوهش باهدف تبیین ابعاد فرسودگی شغلی بر اساس تجربه زیسته مشاوران و مدل‌سازی راهکارهای مقابله‌ای آنان انجام شد. این مطالعه کیفی با روش تحلیل مضمون بر اساس چارچوب شش مرحله‌ای براون و کلارک انجام گرفت. جامعه پژوهش مشاوران زن مدارس متوسطه اول منطقه ۴ اصفهان بودند که ۱۲ نفر از آنان با نمونه‌گیری هدفمند ملاکی (حداقل ۵ سال سابقه کاری و خوداظهاری فرسودگی مزمن) انتخاب شدند. داده‌ها در بهار و تابستان ۱۴۰۴ از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته گردآوری و با نرم‌افزار MAXQDA تحلیل شدند. برای روایی یافته‌ها، از بازبینی مشارکت‌کنندگان و ارزیابی همتایان استفاده شد. تحلیل داده‌ها به ۴۰ کد اولیه، ۲۳ مضمون فرعی و ۴ مضمون اصلی منجر شد. مضامین اصلی شامل سه بُعد فرسودگی: «دل‌زدگی جسمانی و روانی» (خستگی عاطفی و نشانگان جسمی)، «دل‌زدگی ارتباطی» (تضعیف روابط با دانش‌آموزان، همکاران و مدیران) و «بازدارندگی از کار» (اجتناب شغلی و تمایل به کناره‌گیری) و یک مضمون «راهبردهای مقابله‌ای عملیاتی» (فردمحور، نظیر مشورت با همکاران، معنابخشی به کار و تعهد حرفه‌ای) بود. اگرچه مشاوران از راهبردهای فردمحور برای مدیریت فرسودگی بهره می‌برند، این راهبردها در برابر فشارهای ساختاری مزمن (مانند اضافه‌بار نقش و کمبود حمایت سازمانی) کافی نیستند؛ بنابراین، فرسودگی شغلی صرفاً یک ضعف فردی نیست و پیشگیری از آن مستلزم مداخلات نهادی و سیاست‌گذاری‌های حمایتی در نظام آموزشی است.

کلیدواژه‌ها: فرسودگی شغلی، مشاوران مدارس، تحلیل مضمون، بازدارندگی از کار، راهبردهای مقابله‌ای.

مقدمه

فرسودگی شغلی، به‌عنوان سندرمی چندبعدی ناشی از تعاملات انسانی مداوم، سلامت جسمی-روانی و کارایی حرفه‌ای را به‌شدت متأثر می‌سازد (فرانسا و فراری^۱، ۲۰۱۲؛ هاکان و شاوفیلی^۲، ۲۰۱۲). در این میان، مشاوران مدارس به‌واسطه ماهیت حمایتی حرفه خود و ضرورت برخورداری از شایستگی‌های حرفه‌ای برای پیشگیری از پیامدهای مخرب، بیش از سایر گروه‌ها در معرض این پدیده قرار دارند (الریچ^۳، ۲۰۱۶؛ صدیق معروفی و همکاران، ۱۴۰۳).

اگرچه ادبیات کلاسیک، این وضعیت را با مؤلفه‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی تبیین می‌کند (ری^۴ و همکاران، ۲۰۱۳؛ شیه^۵ و همکاران، ۲۰۱۴)، اما در بافت مدرسه، این تجربه اغلب با نگرش منفی به مراجعان، افت انگیزه و کاهش تعهد حرفه‌ای پیوند خورده است (تای و همکاران^۶، ۲۰۱۴؛ انصاری و همکاران، ۱۳۹۷).

پژوهش‌های داخلی و فراتحلیل‌های انجام‌شده (ازجمله طولابی و همکاران، ۱۳۹۷؛ بسطامی و همکاران، ۱۳۹۸)، ضمن تأیید شیوع بالای فرسودگی در میان کارکنان آموزشی ایران، بر بحرانی بودن بُعد «موفقیت فردی» تأکید داشته‌اند (باردل و همکاران، ۱۳۹۸؛ شریعتمدار و همکاران، ۱۴۰۰).

شواهد نشان می‌دهد که این فرسایش بیش از هر چیز ریشه در پیشایندهای سازمانی نظیر فشار کاری، کمبود منابع، تعارض و ابهام نقش و فقدان حمایت‌های مدیریتی دارد (کنعانی آذری و همکاران، ۱۳۹۹؛ ژانگ^۷، ۲۰۲۳؛ وانگ^۸، ۲۰۲۴؛ ملکی، ۱۴۰۴؛ وجدانی همت و انصاری کیا، ۱۴۰۴).

مطالعات کیفی اخیر نیز بر چالش‌های زمینه‌مند مشاوران در تعامل با دانش‌آموزان، والدین و ساختار اداری، ازجمله اضافه‌بار نقش‌های غیرمشاوره‌ای تأکید کرده‌اند (گومز^۹، ۲۰۲۵؛ وایت پوینتس^{۱۰}، ۲۰۲۶؛ عباس و همکاران، ۲۰۲۲) و چالش‌های حرفه‌ای این گروه در تعامل با دانش‌آموزان، والدین و ساختار اداری مدرسه نیز گزارش شده است (بابایی، ۱۴۰۴).

عوامل سازمانی نظیر تعارض نقش و ابهام در وظایف مشاوران نیز می‌توانند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی باشند

1 França & Ferrari

2 Hakanen & Schaufeli

3 Elrich

4 Ray et al

5 Schiele et al

6 Tay et al

7 Zhang

8 Wang

9 Gomez

10 White Points

(ملکی، ۱۴۰۴؛ وجدانی همت و انصاری کیا، ۱۴۰۴).

باوجود شواهد کمی گسترده، واکاوی تجربه زیسته مشاوران و ابعاد زمینه‌مند فرسودگی در بافت بومی مدارس ایران همچنان مغفول مانده است؛ خلأیی که ضرورت بهره‌گیری از رویکردهای کیفی برای درک عمیق‌تر و مدل‌سازی دقیق این پدیده را برجسته می‌سازد (کنعانی آذری و همکاران، ۱۳۹۹). در پرتو این نارسایی، پژوهش حاضر از پیش‌فرض‌های مدل‌های کلاسیک (مانند خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی) عبور کرده تا روشن سازد آیا مشاوران ایرانی فرسودگی را در قالب ابعاد متعارف تجربه می‌کنند یا الگوهای نوظهوری نظیر «کناره‌گیری تدریجی» و «کاهش درگیری حرفه‌ای» در صورت‌بندی‌های معنایی آنان جای دارد.

علاوه بر تبیین ماهیت فرسودگی، ارزیابی تقابل راهکارهای مقابله‌ای فردمحور با موانع ساختاری و سیستمیک (نظیر اضافه‌بار نقش و کمبود حمایت نهادی) وجه دیگر این شکاف پژوهشی است. اگرچه شواهدی نظیر مطالعه جوکار، طهماسبی‌پور و نصری (۱۴۰۴) بر نقش ارتقای مهارت‌های حرفه‌ای (مانند آموزش‌های تخصصی هدایت تحصیلی) در توانمندسازی مشاوران تأکید دارند، اما فقدان یک مدل ساختارمند مقابله‌ای، مانع از تدوین پروتکل‌های اثربخش مدیریتی شده است.

بنابراین، پژوهش حاضر بدون مفروض گرفتن الگویی از پیش تعیین شده و صرفاً بر پایه تحلیل داده‌های کیفی و روایت مشارکت‌کنندگان، به ساختار سه‌بعدی نوظهوری از فرسودگی دست یافته است. با توجه به این خلأها، هدف اصلی این مطالعه واکاوی الگوهای تجربه‌شده فرسودگی و مدل‌سازی راهکارهای عملیاتی برای مدیران و برنامه‌ریزان است تا به این پرسش اساسی پاسخ دهد: تجربه زیسته فرسودگی شغلی در میان مشاوران مدارس دارای چه ابعاد و الگوهایی است و راهکارهای مقابله‌ای آنان در مواجهه با این پدیده چگونه قابل تبیین است؟

روش

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی و با استفاده از روش تحلیل مضمون انجام شده است. سؤال پژوهش با اتکا به شکاف‌های نظری و تجربی موجود طراحی شد، اما فرایند کدگذاری و تولید مضامین به صورت عمدتاً استقرایی، داده‌محور و بدون تحمیل چارچوبی از پیش تعیین شده انجام گرفت. تحلیل مضمون^۱ روشی نظام‌مند برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوهای معنایی در داده‌های کیفی است که امکان سازمان‌دهی و تفسیر معانی آشکار

و پنهان داده‌های متنی را فراهم می‌کند (براون و کلارک^۱، ۲۰۰۶). این روش فراتر از توصیف ساده داده‌ها عمل می‌کند و در پی تفسیر و تبیین معانی آشکار و پنهان در مجموعه داده‌های متنی، مانند مصاحبه‌ها، رونوشت‌ها و یادداشت‌های میدانی، است. براون و کلارک رویکردی شش مرحله‌ای و ساختاریافته برای اجرای تحلیل مضمون ارائه کرده‌اند. این مراحل فرایندی تکراری و غیرخطی را شکل می‌دهند که به پژوهشگر کمک می‌کند از آشنایی اولیه با داده‌ها به سمت تحلیل و گزارش‌دهی عمیق حرکت کند. مراحل شش‌گانه شامل موارد زیر است:

۱. آشنایی با داده‌ها: خواندن مکرر داده‌ها و غوطه‌ور شدن در محتوای آن‌ها.
 ۲. تولید کدهای اولیه: شناسایی و کدگذاری نظام‌مند ویژگی‌های جالب داده‌ها.
 ۳. جستجو و ساخت مضامین: دسته‌بندی کدهای اولیه و ترکیب آن‌ها برای تشکیل مضامین بالقوه.
 ۴. بررسی مضامین: ارزیابی مضامین، تطبیق آن‌ها با داده‌ها و در صورت لزوم، اصلاح، ادغام یا تفکیک مضامین.
 ۵. تعریف و نام‌گذاری مضامین: تعیین ماهیت، حوزه و داستان هر مضمون و انتخاب نامی گویا و دقیق برای آن.
 ۶. تولید گزارش: نگارش گزارش نهایی، شامل روایت تحلیلی و ارائه شواهد کافی از داده‌ها برای پشتیبانی از هر مضمون.
- انتخاب این رویکرد، به دلیل آن است که مدل‌های کمی سستی برای کشف ابعاد کیفی پنهان و بومی پدیده فرسودگی و مدل‌سازی آن (که هدف اصلی تحقیق است) از کفایت لازم برخوردار نیستند.

جامعه مورد مطالعه این پژوهش شامل مشاوران مدارس دخترانه مقطع متوسطه اول در منطقه ۴ شهر اصفهان بود، گردآوری داده‌ها در طول یک دوره شش‌ماهه (بهار و تابستان ۱۴۰۴) صورت گرفت. انتخاب هدفمند این محدوده جغرافیایی و مقطع تحصیلی به این دلیل انجام شد که این محیط کاری، به دلیل مواجهه با چالش‌های پیچیده دوره نوجوانی و همچنین فشارهای نظامی و مدیریتی در مدارس دخترانه، زمینه‌ای غنی برای بررسی تجربه فرسودگی شغلی مشاوران فراهم می‌کند.

ملاک‌های اصلی ورود شامل داشتن حداقل پنج سال سابقه کار تخصصی به‌عنوان مشاور مدرسه و دارا بودن تجربه مستقیم و خوداظهاری از فرسودگی شغلی مزمن بود. برای اطمینان از «مزمن بودن» و عینی‌سازی این معیار در مرحله مصاحبه اولیه، از نشانگان سه‌گانه مدل فرسودگی شغلی به‌عنوان ابزار غربالگری کیفی استفاده شد.

نشانگان سه گانه مدل فرسودگی شغلی که توسط کریستینا ماسلاچ^۱ و همکارانش توسعه یافته است، شامل سه بعد کلیدی است که فرسودگی را به صورت یک سندرم چندوجهی تعریف می کنند (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱؛ به نقل از اوبسچونکا و همکاران، ۲۰۲۳). این نشانگان که در فهرست موجودی فرسودگی شغلی ماسلاچ^۲ اندازه گیری می شوند، عبارت اند از:

۱. خستگی عاطفی

این بعد، هسته اصلی فرسودگی شغلی محسوب می شود و نشان دهنده احساس تخلیه شدن انرژی عاطفی و روانی است.

- توصیف: فرد احساس می کند منابع عاطفی اش تمام شده و دیگر توانایی ای برای صرف انرژی در کار یا برخورد با افراد ندارد. این شامل احساس فشار، خستگی و تهی شدن است که از تقاضاهای زیاد کار نشأت می گیرد.

- نمونه: «احساس می کنم هر روز صبح که بیدار می شوم خسته ام و باید خودم را به زور به سر کار برسانم».

۲. مسخ شخصیت یا بدبینی

این بعد، نشان دهنده یک پاسخ منفی، بی تفاوت، یا بدبینانه به جنبه های مختلف شغل و گیرندگان خدمات است.

- توصیف: فرد باهدف محافظت از خود در برابر فشارهای عاطفی، از دیگران (مشتریان، بیماران، همکاران) فاصله عاطفی می گیرد. این منجر به سردی، بی احساسی و رفتار ربات گونه می شود. درواقع، افراد دیگر به چشم فردی خاص دیده نمی شوند، بلکه به عنوان «اشیاء» یا «پرونده» تلقی می گردند.

- نمونه: «به جای کمک کردن به بیماران، فقط می خواهم پرونده ها را سریع ببندم و از سر باز کنم».

۳. کاهش کفایت شخصی یا کاهش موفقیت شغلی

این بعد، به کاهش احساس شایستگی و موفقیت در کار و زندگی حرفه ای اشاره دارد.

- توصیف: فرد احساس می کند در کارش مؤثر نیست و دستاوردهای گذشته اش بی ارزش اند. این کاهش در کارآمدی و عزت نفس شغلی، منجر به احساس شکست، ناامیدی و عدم صلاحیت می شود.
- نمونه: «دیگر احساس نمی کنم کاری که انجام می دهم مهم است یا تأثیری در زندگی کسی می گذارد؛ هرچقدر هم تلاش کنم، موفق نمی شوم».

به این ترتیب، تنها مشاورانی وارد مطالعه شدند که در گفتگوی اولیه، علائم شدید و مداوم در هر سه بعد زیر را

1 Christina Maslach

2 Maslach Burnout Inventory - MBI

طی حداقل شش ماه اخیر گزارش کرده بودند: خستگی عاطفی شدید، مسخ شخصیت/بدبینی و کاهش موفقیت فردی. این روش، تضمین کرد که داده‌های استخراجی، تجربیات زیسته افراد دارای فرسودگی مزمن و شدید و نه صرفاً استرس یا خستگی موقت را منعکس کند. استفاده از نشانگان سه‌گانه ماسلاچ در این مرحله صرفاً نقش معیار غربالگری و احراز اولیه تجربه مزمن فرسودگی شغلی را داشت و نه چارچوب تحلیل داده‌ها؛ بنابراین، در مرحله کدگذاری، طبقه‌بندی و تولید مضامین، داده‌ها به صورت القایی تحلیل شدند و ابعاد نهایی پژوهش از دل روایت مشارکت‌کنندگان استخراج گردید، نه از طریق انطباق دادن داده‌ها با ابعاد از پیش تعیین‌شده مدل ماسلاچ.

از میان ۲۴ مشاور داوطلب واجد شرایط اولیه (دارای حداقل پنج سال سابقه)، پس از انجام مصاحبه غربالگری اولیه، ۸ نفر به دلیل عدم گزارش علائم در هر سه بعد (اغلب فقدان بعد مسخ شخصیت یا کاهش موفقیت فردی) و ۴ نفر به دلیل موقتی بودن علائم (کمتر از شش ماه) از مطالعه خارج شدند. در نهایت ۱۲ نفر که هر سه نشانگان را به صورت مداوم و شدید گزارش کرده بودند، وارد مصاحبه‌های اصلی شدند. گفتنی است که مضامین نهایی استخراج‌شده در این پژوهش با ابعاد سه‌گانه مدل ماسلاچ تفاوت مفهومی داشتند که در بخش یافته‌ها به تفصیل به آن پرداخته شده است.

روش نمونه‌گیری و حجم نمونه: نمونه‌گیری به روش هدفمند از نوع ملاکی انجام شد. بدین صورت که از میان مشاوران داوطلب، تنها افرادی وارد مطالعه شدند که ملاک‌های ورود، شامل حداقل پنج سال سابقه کار و تجربه هر سه نشانگان فرسودگی شغلی را دارا بودند. به منظور اجرای مرحله غربالگری، پیش از انجام مصاحبه‌های اصلی، گفتگوی مقدماتی کوتاهی با مشاوران داوطلب انجام شد. در این گفتگوی اولیه، مجموعه‌ای از پرسش‌های اکتشافی مرتبط با سه نشانگان اصلی فرسودگی شغلی، شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت شغلی، مطرح گردید. هدف از این مرحله، بررسی تجربه مداوم این نشانه‌ها در محیط کار و تمایز آن از خستگی یا فشار شغلی موقتی بود.

فرایند مصاحبه تا رسیدن به اشباع مضمونی ادامه یافت. اشباع مضمونی نقطه‌ای در فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده‌های کیفی است که در آن داده‌های جدید دیگر منجر به کشف مضامین، الگوها یا ایده‌های جدید نمی‌شوند (گست^۱ و همکاران، ۲۰۰۶). پس از انجام ۱۲ مصاحبه، مشخص شد داده‌های جدید مضامین تکراری ارائه می‌کنند؛ بنابراین، اشباع حاصل گردید و نمونه نهایی ۱۲ مشاور تعیین شد. با توجه به اینکه تمام مشاوران مدارس دخترانه منطقه ۴ اصفهان زن بودند، همگنی جنسیتی نمونه با ساختار جامعه مورد مطالعه همخوانی داشت؛ با این حال، بررسی تجربه مشاوران مرد نیازمند پژوهش‌های مستقل در بافت‌های آموزشی دیگر است.

بنابراین اشباع حاصل گردید و نمونه‌نهایی ۱۲ مشاور تعیین شد. با توجه به اینکه تمام مشاوران مدارس دخترانه منطقه ۴ اصفهان زن بودند، همگنی جنسیتی نمونه با ساختار جامعه مورد مطالعه همخوانی داشت و امکان مقایسه درون‌گروهی دقیق‌تری را فراهم کرد؛ با این حال، بررسی تجربه مشاوران مرد نیازمند پژوهش‌های مستقل در بافت‌های آموزشی دیگر است.

به منظور اجرای مرحله غربالگری، پیش از انجام مصاحبه‌های اصلی، گفتگوی مقدماتی کوتاهی با مشاوران داوطلب انجام شد. در این گفتگوی اولیه، مجموعه‌ای از پرسش‌های اکتشافی مرتبط با سه نشانگان اصلی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت شغلی مطرح گردید. هدف از این مرحله، بررسی تجربه مداوم این نشانه‌ها در محیط کار و تمایز آن از خستگی یا فشار شغلی موقتی بود. مصاحبه‌ها تا رسیدن به اشباع داده‌ها ادامه یافت؛ بنابراین، اشباع حاصل گردید و نمونه‌نهایی ۱۲ مشاور تعیین شد. با توجه به اینکه تمام مشاوران مدارس دخترانه منطقه ۴ اصفهان زن بودند، همگنی جنسیتی نمونه با ساختار جامعه مورد مطالعه همخوانی داشت؛ با این حال، بررسی تجربه مشاوران مرد نیازمند پژوهش‌های مستقل در بافت‌های آموزشی دیگر است.

داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته جمع‌آوری شدند. در ابتدا، هدف از پژوهش به‌طور کامل برای مشارکت‌کنندگان توضیح داده شد و تأکید شد که تمامی اطلاعات به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها فقط برای مقاصد پژوهشی استفاده می‌شود و هویت افراد حفظ خواهد شد. مصاحبه‌ها به‌طور کامل ضبط و سپس به متن تبدیل شدند تا برای تحلیل مورد استفاده قرار گیرند.

راهنمای مصاحبه و سؤالات محوری: بر اساس اهداف پژوهش و مرور مبانی نظری، راهنمای مصاحبه نیمه‌ساختاریافته طراحی گردید. سؤالات محوری تجربیات زیسته مشاوران از فرسودگی شغلی، ابعاد آن و پیامدهای حرفه‌ای تنظیم شدند. نمونه‌ای از سؤالات محوری مطرح‌شده در مصاحبه‌ها عبارت بودند از:

- لطفاً یک روز کاری معمولی خود را برای من توصیف کنید؛ چه احساسی غالباً دارید؟
 - در تعامل با دانش‌آموزان، چه احساسی به شما دست می‌دهد؟ آیا تغییری در نگرش خود نسبت به آن‌ها احساس کرده‌اید؟
 - آیا تا به حال احساس کرده‌اید کاری که انجام می‌دهید تأثیری ندارد یا بی‌فایده است؟ لطفاً مثال بزنید.
 - به نظر شما چه عواملی در ایجاد خستگی و دل‌زدگی شما از کار مشاوره نقش دارند؟
 - آیا راهکارهایی برای مقابله با این شرایط به کار گرفته‌اید؟ آن‌ها را توضیح دهید.
- سؤالات بر اساس پاسخ‌های مشارکت‌کنندگان به‌صورت اکتشافی پیگیری می‌شدند و ترتیب سؤالات در

مصاحبه‌های مختلف با توجه به جریان گفتگو تغییر می‌کرد.

تجزیه و تحلیل داده‌های کیفی پژوهش با استفاده از روش تحلیل مضمون و بر اساس چارچوب شش مرحله‌ای پیشنهادی براون و کلارک^۱، در محیط نرم‌افزار مکس کیودا^۱ انجام شد. در این پژوهش، سؤال تحقیق با اتکا به خلأهای نظری و تجربی موجود طراحی گردید، اما فرایند کدگذاری و تولید مضامین با رویکردی عمدتاً استقرایی و داده‌محور صورت گرفت. بر این اساس، مفاهیم، مضامین و ابعاد نهایی نه از طریق انطباق داده‌ها با چارچوب‌های نظری از پیش تعیین شده، بلکه از طریق خوانش مکرر روایت مشارکت کنندگان، مقایسه مستمر کدها و سازمان‌دهی تدریجی مضامین استخراج شدند. فرایند تحلیل با آشنایی کامل با داده‌ها از طریق پیاده‌سازی مصاحبه‌ها، مطالعه مکرر متن آن‌ها و ثبت برداشت‌های اولیه آغاز شد. سپس، کدهای اولیه از طریق اختصاص کدهای مقدماتی به بخش‌های معنادار متن تولید شدند. در ادامه، کدهای اولیه در مراحل جست‌وجو و بازیابی مضامین، سازمان‌دهی، اصلاح و ادغام گردیدند تا ساختار سلسله‌مراتبی مضامین اصلی و فرعی شکل گیرد و تمایز مفهومی میان آن‌ها مشخص شود. مرحله تعریف و نام‌گذاری مضامین نیز با هدف تثبیت حدود معنایی هر مضمون و روشن‌سازی نسبت آن با سایر مضامین انجام شد. حاصل این فرایند، صورت‌بندی مضامین نهایی پژوهش بود؛ مضامینی که در این مطالعه، تجربه فرسودگی شغلی مشاوران مدارس را عمدتاً در قالب سه بُعد «دلزدگی جسمانی و روانی»، «دلزدگی ارتباطی» و «بازدارندگی از کار» و نیز مجموعه‌ای از راهبردهای مقابله‌ای نشان دادند. در نهایت، فرایند تحلیل با تهیه گزارش نهایی، شامل ارائه شواهد مستند از داده‌ها، نقل قول‌های مستقیم مشارکت کنندگان و ترسیم الگوی مفهومی برآمده از تحلیل مضامین، تکمیل شد.

به منظور کاهش احتمال سوگیری پژوهشگر، در مرحله کدگذاری هیچ چارچوب مفهومی از پیش تعیین شده‌ای بر داده‌ها تحمیل نگردید. در رویکرد استنتاج ترکیبی استقرایی-قیاسی اتخاذشده در این پژوهش، سؤال پژوهش بر اساس شکاف نظری طراحی شد، اما فرآیند کدگذاری و تولید مضامین به صورت القایی و داده‌محور انجام پذیرفت؛ از این رو ابعاد سه‌گانه استخراج شده صرفاً بازتاب تجربیات زیسته مشارکت کنندگان هستند، نه اجرای یک چارچوب نظری از پیش موجود. لذا صورت‌بندی نتایج و استفاده از عبارت «تحلیل سه‌بعدی» در عنوان، نه یک سوگیری پیشینی، بلکه دقیقاً خروجی نهایی و برآمده از تقاطع کدهای محوری و انتخابی است که پس از اتمام فرآیند تحلیل، برای سازمان‌دهی منسجم‌تر یافته‌ها در پژوهش انعکاس یافته است.

ملاحظات اخلاقی: در این پژوهش، اخذ رضایت آگاهانه کتبی از تمام مشارکت کنندگان، تضمین محرمانه ماندن اطلاعات با استفاده از کدهای اختصاصی برای هر فرد و امکان خروج از پژوهش در هر مرحله بدون

هیچ گونه پیامد منفی رعایت گردید.

یافته‌ها

این مطالعه کیفی با مشارکت ۱۲ مشاور زن دارای تجربه فرسودگی شغلی در مدارس اصفهان انجام شد. میانگین سنی مشارکت کنندگان ۳۵ سال و میانگین سابقه شغلی آنان حدود ۱۰ سال بود. بیشتر مشارکت کنندگان دارای مدرک کارشناسی ارشد در رشته‌های مرتبط، از جمله مشاوره و روان‌شناسی، بودند. در این بخش، ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت کنندگان ارائه می‌شود و سپس یافته‌های حاصل از تحلیل مضمون مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته گزارش می‌گردد.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت کنندگان

نام مصاحبه‌شونده	جنسیت	سن	تحصیلات	سابقه شغلی
کد ۱	زن	۳۶	کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی	۱۰
کد ۲	زن	۳۴	کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی	۷
کد ۳	زن	۳۸	کارشناسی ارشد مشاوره	۱۱
کد ۴	زن	۳۳	کارشناسی روان‌شناسی بالینی	۸
کد ۵	زن	۴۳	کارشناسی ارشد روان‌شناسی تربیتی	۲۰
کد ۶	زن	۳۹	کارشناسی ارشد مشاوره	۱۸
کد ۷	زن	۳۱	کارشناسی مشاوره	۶
کد ۸	زن	۳۰	کارشناسی مشاوره	۸
کد ۹	زن	۲۷	کارشناسی مشاوره	۵
کد ۱۰	زن	۳۵	کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی	۱۲
کد ۱۱	زن	۴۵	کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی	۱۳
کد ۱۲	زن	۲۹	کارشناسی مشاوره	۷

نتایج تحلیل مضمون نشان داد که تجربه فرسودگی شغلی در روایت مشارکت کنندگان عمدتاً در قالب سه بُعد به هم پیوسته صورت‌بندی می‌شود: دل‌زدگی جسمانی و روانی، دل‌زدگی ارتباطی و بازدارندگی از کار. افزون بر این، راهبردهای مقابله‌ای مشاوران در مواجهه با این وضعیت نیز به عنوان یک مضمون مستقل شناسایی شد. در مجموع، تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها به استخراج ۴۰ کد اولیه، ۱۷ مضمون فرعی، سه بُعد اصلی مرتبط با فرسودگی شغلی و یک مضمون مستقل مربوط به راهبردهای مقابله‌ای منجر شد. جدول ۲ ساختار مضامین اصلی و فرعی استخراج‌شده را نشان می‌دهد.

جدول ۲. مضامین اصلی و فرعی استخراج‌شده از تحلیل مضمون

مضامین اصلی	مضامین فرعی	کدهای مصاحبه‌شوندگان
دل‌زدگی جسمانی و روانی	خستگی جسمانی، ذهنی و عاطفی	۱۰-۷-۶-۴-۳-۲
	فقدان انرژی و علاقه	۱۰-۲
	نشانه‌های فشار روانی و جسمی سازی	۴-۲
	احساس ناامیدی و دلسردی	۱۰-۷-۳
	مشکل در تمرکز	۷-۳
	منزوی شدن	۷-۲
دل‌زدگی ارتباطی	ناتوانی در ارتباط و پذیرش مراجع	۷-۶-۴-۳-۲
	نگرش بدبینانه و رنجش مزمن از همکاران	۷-۳-۲
	رنجش از بالادستی	۲-۳-۴-۷
	مشکل در برقراری ارتباط با فرزندان خود	۱۰-۴
	رنجش مزمن از دانش‌آموزان	۷
	رنجش مزمن از همسر	۶-۱۰
بازدارندگی از کار	در آرزوی روزهای تعطیل بودن	۱۰-۵-۱
	آسودگی پس از فاصله گرفتن از کار	۹-۶-۴
	احساس اضافه‌بار نقش شغلی	۱۰-۶-۱
	فشار کاری و نارضایتی شدید از کار	۱۲-۱۱-۸-۶
	ماندن در شغل تنها به خاطر حفظ درآمد	۱۲-۱۱-۶
	اشتیاق به بازنشستگی پیش از موعد	۱۲-۹-۸-۵-۱
راهکار عملیاتی	مشورت با همکاران	۱۱-۹-۸-۵-۱
	مهربانی با دانش‌آموزان	۸-۱۱
	حفظ تعهد حرفه‌ای	۱۱
	معنا بخشی به کار	۱۱-۸
	تصمیم‌گیری مستقل در موارد خاص	۹-۵-۱

در بخش زیر، جزئیات هر یک از مضامین اصلی به همراه مضامین فرعی و نقل‌قول‌های مستقیم از مصاحبه‌شوندگان ارائه می‌شود.

۱. دلزدگی جسمانی و روانی

این مضمون اصلی، بازتاب دهنده تأثیرات مستقیم فرسودگی شغلی بر سلامت فردی مشاوران و شامل مضامین فرعی همچون خستگی جسمانی، ذهنی و عاطفی، فقدان انرژی و علاقه، نشانگان فشار روانی و جسمی سازی، احساس ناامیدی و دلسردی، مشکل در تمرکز و منزوی شدن است. مشارکت کنندگان به طور مکرر از تجربه یک خستگی عاطفی عمیق، بی حوصلگی و احساس ضعف در تمرکز گزارش دادند. این فشار روانی در مواردی منجر به بروز علائم جسمی عینی (مانند سردرد) نیز می شد.

نقل قول های منتخب

- ... «احساس می کنم کاملاً بی انرژی و ناامید هستم، طوری که حتی انجام ساده ترین کارهای روزانه هم برایم دشوار شده» ...
- ... «شرایط کاری در مدرسه واقعاً طاقت فرساست، به ویژه باوجود مدیریت سختگیر. فشارهای محیط کار آن قدر زیاد است که اغلب پس از بازگشت به خانه با سردردهای مداوم مواجه می شوم» ...

۲. دلزدگی ارتباطی

این مضمون بیانگر تضعیف و تخریب روابط بین فردی مشاور در محیط کار و خانواده بر اثر فرسودگی شغلی است. مضامین فرعی شناسایی شده در این بخش شامل: ناتوانی در ارتباط و پذیرش مراجع، نگرش بدبینانه و رنجش مزمن از همکاران، رنجش از مدیر یا مدیران مدرسه، مشکل در برقراری ارتباط با فرزندان خود، رنجش مزمن از دانش آموزان و رنجش مزمن از همسر است. رنجش از مدیر یا مدیران مدرسه که گاهی ناشی از عدم درک درست نقش مشاور است، به عنوان یکی از چالش های اصلی در این زمینه گزارش شده بود.

نقل قول های منتخب

- ... «متأسفانه برخی همکاران تصور می کنند نقش مشاور مدرسه صرفاً به حضور فیزیکی در کلاس محدود می شود و از تأثیرات عمیق روانی-تربیتی این حرفه غافل هستند» ...
- ... «وقتی مدیر انتظار دارد باوجود مشکلات جسمانی واضح، روزانه چندین بار از پله های طبقه سوم بالا بروم، عمیقاً احساس می کنم برایشان فقط نتیجه کار اهمیت دارد، نه سلامت و رفاه من به عنوان یک انسان» ...

۳. بازدارندگی از کار

این مضمون اصلی نشان دهنده گرایش مشاوران به اجتناب از وظایف شغلی، کاهش تعهد حرفه ای و درنهایت،

کناره‌گیری روانی از محیط کار است. مضامین فرعی مستخرج در این بخش شامل: در آرزوی روزهای تعطیل بودن، آسودگی پس از فاصله گرفتن از کار، احساس اضافه‌بار نقش شغلی، فشار کاری و نارضایتی شدید از کار، ماندن در شغل تنها به خاطر حفظ درآمد و اشتیاق به بازنشستگی پیش از موعد است. فشار مالی به عنوان تنها عامل تداوم حضور در کار و آرزوی مداوم برای فرارسیدن روزهای تعطیل، ازجمله نشانه‌های کلیدی این بعد بود.

نقل قول‌های منتخب

- ... «من روزهای کاری را فقط به امید رسیدن به آخر هفته پشت سر می‌گذارم تا بتوانم برای مدتی از چرخه خسته‌کننده کار فاصله بگیرم و ذهن و بدنم را احیا کنم» ... تنها عامل تداوم حضور من در این شغل، نیاز مبرم مالی است؛ در غیر این صورت، احتمالاً پیش‌تر از این حرفه کناره‌گیری کرده بودم» ...

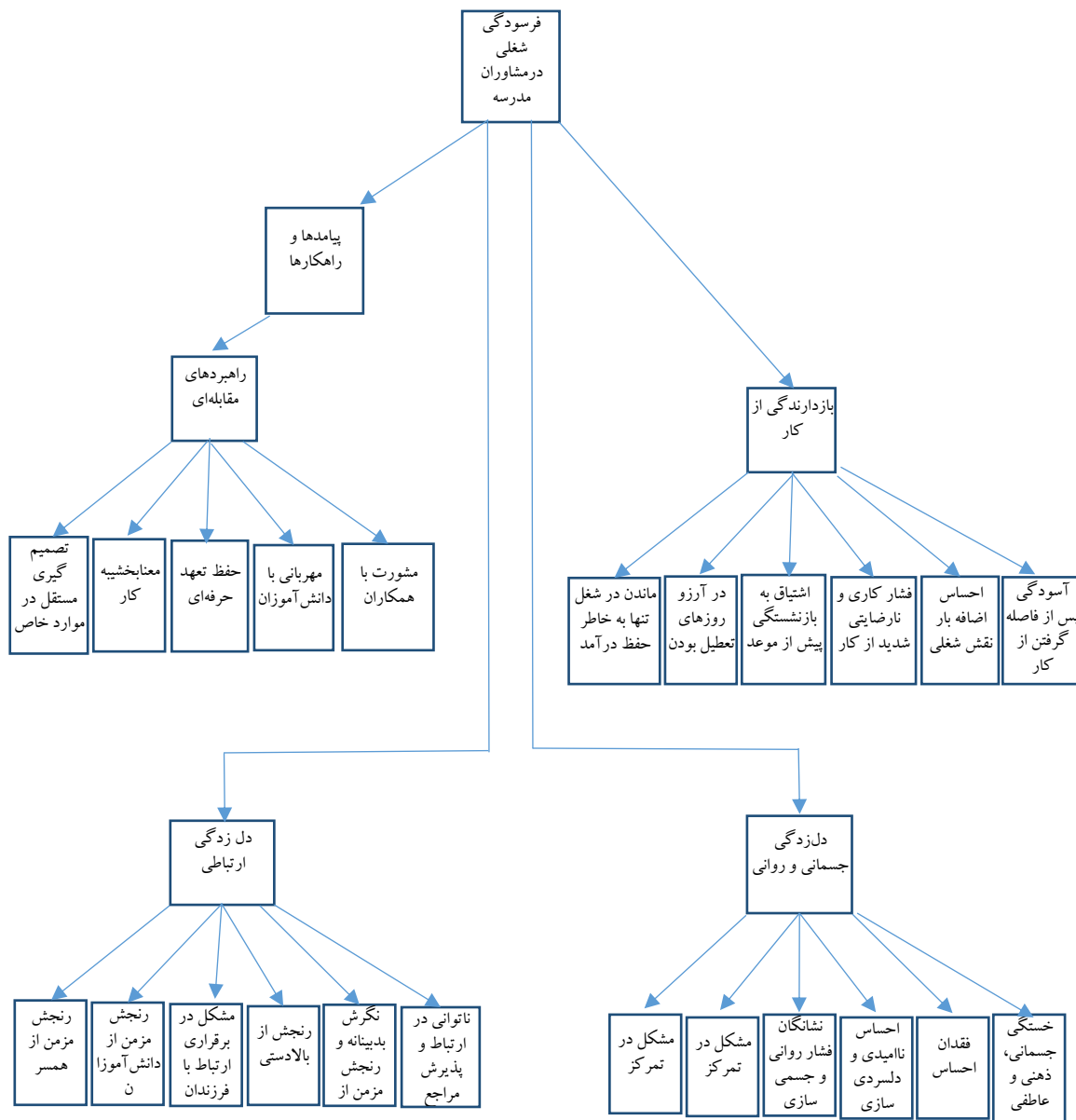
۴. راهبردهای مقابله‌ای

این مضمون اصلی بر شیوه‌های مقابله‌ای تمرکز دارد که مشاوران برای مدیریت فرسودگی خود از آن‌ها استفاده می‌کنند. مضامین فرعی آن شامل: مشورت با همکاران، مهربانی با دانش‌آموزان، حفظ تعهد حرفه‌ای، معنابخشی به کار و تصمیم‌گیری مستقل در موارد خاص است. این راهکارها عموماً فردمحور بوده و نشان‌دهنده تلاش درونی مشاور برای حفظ انگیزه‌هایش در مواجهه با مشکلات سازمانی است.

نقل قول‌های منتخب

- ... «مشورت با همکاران را به عنوان استراتژی کلیدی برای رشد حرفه‌ای و پایداری شغلی خود ضروری می‌دانم، چراکه این تعاملات، سنگ بنای توسعه مداوم مهارت‌های حرفه‌ای من محسوب می‌شود» ...
- ... «قدردانی دانش‌آموزان مانند آبی حیات‌بخش بر ریشه‌های فرسوده انگیزه‌هایم جاری می‌شود و انرژی تازه‌ای برای ادامه مسیر به من می‌بخشد» ...

شکل ۱. نقشه مفهومی ابعاد فرسودگی شغلی مشاوران مدارس



بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با رویکرد کیفی، تجربه زیسته مشاوران مدارس منطقه ۴ اصفهان را در مواجهه با فرسودگی شغلی واکاوی کرد. یافته‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی در این قشر تخصصی، در قالب سه بُعد نسبتاً متمایز و درعین حال به هم پیوسته شامل «دلزدگی جسمانی و روانی»، «دلزدگی ارتباطی» و «بازدارندگی از کار» قابل تبیین است. فرسودگی شغلی در تعریف کلاسیک خود، پاسخی طولانی مدت به استرس‌های مزمن عاطفی و بین فردی در محیط کار است (وانگ و همکاران، ۲۰۲۴). مقایسه یافته‌ها نشان می‌دهد که ابعاد استخراج شده با هسته

مفهومی این تعریف همسو هستند؛ به گونه‌ای که «دلزدگی جسمانی و روانی» را می‌توان بازتاب فرسایش عاطفی و روان‌بدنی، «دلزدگی ارتباطی» را بازتاب تنش‌های بین فردی مزمن و «بازدارندگی از کار» را صورت‌بندی‌ای از کاهش درگیری فعالانه با نقش شغلی در بستر تداوم این فشارها دانست.

با این حال، یافته‌های حاضر را نمی‌توان صرفاً بازنام‌گذاری ابعاد کلاسیک فرسودگی شغلی دانست. در سطح نخست، «دلزدگی جسمانی و روانی» با خستگی عاطفی همپوشانی دارد، اما دامنه آن در این پژوهش به نشانه‌های جسمی‌سازی شده، افت تمرکز و فرسایش کلی روانی - بدنی نیز گسترش یافته است. در سطح دوم، «دلزدگی ارتباطی» هرچند به بعد مسخ شخصیت نزدیک است، اما در روایت مشارکت‌کنندگان به روابط چندلایه‌تری از جمله رابطه با مدیر، همکاران، دانش‌آموزان و حتی اعضای خانواده امتداد می‌یابد و از این جهت صورتی بسط یافته و زمینه‌مند پیدا می‌کند. در سطح سوم، تفاوت اصلی در برجسته‌شدن «بازدارندگی از کار» به جای «کاهش احساس موفقیت فردی» نمایان می‌شود. در داده‌های این پژوهش، مشارکت‌کنندگان کمتر از احساس بی‌کفایتی حرفه‌ای سخن گفته‌اند و بیشتر از تجربه کناره‌گیری روانی از کار، کاهش میل به مشارکت حرفه‌ای، انتظار برای پایان ساعات کاری، احساس رهایی پس از خروج از محیط مدرسه و حضور شغلی صرفاً از سر اجبار یاد کرده‌اند. از این رو، «بازدارندگی از کار» در مدل حاضر نه صرفاً به عنوان پیامد نهایی فرسودگی، بلکه به عنوان یکی از صورت‌های تجربه شده و هم‌زمان آن در بافت کاری مشاوران مدارس فهم می‌شود. از این منظر، تعبیر «سه‌بعدی» در عنوان پژوهش، نه بیانگر مفروض گرفتن یک الگوی پیشینی، بلکه اشاره‌ای پسینی به نحوه سازمان‌یافتن مضامین استخراج شده در تحلیل داده‌هاست. بر این اساس، نوآوری مدل حاضر نه در گسست کامل از ادبیات کلاسیک فرسودگی شغلی، بلکه در بازصورت‌بندی بومی و زمینه‌مند تجربه فرسودگی در بافت مدارس ایرانی قابل فهم است.

یافته‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی مشاوران مدارس صرفاً در قالب خستگی عاطفی یا کاهش کارآمدی فردی قابل توضیح نیست، بلکه در پیوند با فشارهای روان‌بدنی، فرسایش روابط حرفه‌ای و کاهش کشش روانی نسبت به نقش شغلی شکل می‌گیرد. این امر نشان می‌دهد که تجربه فرسودگی در میان مشاوران مدارس ماهیتی چندلایه دارد و تحت تأثیر هم‌زمان ویژگی‌های فردی، روابط سازمانی، انتظارات مدرسه و محدودیت‌های ساختاری نظام آموزشی قرار می‌گیرد. این امر نشان می‌دهد که تجربه فرسودگی در میان مشاوران مدارس، ماهیتی چندلایه دارد و تحت تأثیر هم‌زمان ویژگی‌های فردی، روابط سازمانی، انتظارات مدرسه و محدودیت‌های ساختاری نظام آموزشی قرار می‌گیرد.

با وجود اهمیت راهبردهای فردی، هم‌راستایی یافته‌ها با مطالعاتی نظیر لیانگ و یین (۲۰۲۵) و بابایی (۱۴۰۴)

تأیید می‌کند که فرسودگی شغلی مشاوران صرفاً یک ضعف فردی نیست، بلکه پدیده‌ای پیچیده، سازمانی و ارتباطی است. از آنجا که بخش عمده‌ای از دل‌زدگی‌ها ریشه در بستر مدرسه دارد، تکیه صرف بر راهکارهای فردی کافی نیست و لازم است مداخلات از سطح فردی فراتر رفته و ابعاد سازمانی و نهادی را نیز دربر گیرد. سیاست‌گذاران آموزشی باید با تعدیل حجم وظایف، کاهش بروکراسی و ایجاد ساختارهای حمایتی، زمینه را برای حفظ انگیزه مشاوران فراهم آورند. در غیر این صورت، تداوم این روند نه تنها سلامت روان مشاوران را به خطر می‌اندازد، بلکه نظام بهداشت روان مدارس را نیز با چالش جدی مواجه خواهد کرد.

در مجموع، نتایج پژوهش حاضر نشان داد که فرسودگی شغلی مشاوران مدارس در سه بُعد اصلی «دل‌زدگی جسمانی و روانی»، «دل‌زدگی ارتباطی» و «بازدارندگی از کار» قابل صورت‌بندی است. با این حال، مدل پیشنهادی پژوهش حاضر را باید نه به عنوان جایگزینی کامل برای الگوهای کلاسیک فرسودگی شغلی، بلکه به عنوان بازنمایی بومی و زمینه‌مند تجربه فرسودگی در میان مشاوران مدارس و در بافت سازمانی و فرهنگی مدرسه ایرانی فهم کرد. همچنین، راهبردهای مقابله‌ای شناسایی‌شده در این پژوهش نشان دادند که مشاوران در مواجهه با این وضعیت، از شیوه‌هایی همچون مشورت با همکاران، معنابخشی مجدد به نقش حرفه‌ای، حفظ تعهد حرفه‌ای، مهربانی هدفمند با دانش‌آموزان و تصمیم‌گیری مستقل در موقعیت‌های خاص استفاده می‌کنند. با وجود این، کارآمدی این راهبردها تا حد زیادی به میزان حمایت سازمانی، کاهش بار کاری، شفافیت نقش و به رسمیت شناخته‌شدن جایگاه حرفه‌ای مشاوران در مدرسه وابسته است؛ بنابراین، پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی در میان مشاوران مدارس مستلزم مداخله‌ای چندسطحی است که هم به توانمندسازی فردی مشاوران و هم به اصلاح شرایط سازمانی و ساختاری محیط مدرسه توجه کند.

در بُعد دل‌زدگی جسمانی و روانی، گزارش‌هایی همچون خستگی عاطفی عمیق، کاهش انرژی و نشانه‌های جسمی ناشی از فشار روانی مشاهده شد. وایت پوینتس (۲۰۲۶) نیز دریافت که مشاوران، خستگی عاطفی را به عنوان «بار روانی دانش‌آموزان که باید روزانه حمل شود» توصیف کرده‌اند و گومز (۲۰۲۵) نیز این فرسودگی را به صورت اضطراب، کم‌خوابی و دردهای بدنی گزارش کرده است که با یافته‌های پژوهش حاضر تطابق کامل دارد. این وضعیت، با مطالعات پیشین (فرانسا و فراری، ۲۰۱۲؛ هاکان و شاوفیلی، ۲۰۱۲) که فرسودگی را پیامد تعامل مستمر با استرس‌های شغلی در مشاغل یاری‌رسان می‌دانند، همسو است.

در بُعد دل‌زدگی ارتباطی، تجربه رنجش مزمن از دانش‌آموزان، همکاران و مدیران و نیز تضعیف روابط خانوادگی گزارش شد. این یافته با نتایج پژوهش بابایی (۱۴۰۴) و ملکی (۱۴۰۴) همسو است که چالش‌های ناشی از کادر اداری، عدم حمایت و کمبود آگاهی مدیران از وظایف مشاوران را از عوامل مؤثر بر نگرش‌های متناقض

و بروز تنش معرفی کرده‌اند. همچنین، عباس، قاسم محمد و قدرت عباس (۲۰۲۳) نشان داده‌اند که کمبود زمان و منابع، تعامل مؤثر مشاوران با دانش‌آموزان و خانواده‌ها را مختل کرده و زمینه‌ساز دل‌زدگی ارتباطی می‌شود. در این راستا، یافته‌های لیانگ و یین (۲۰۲۵) نشان می‌دهد که استفاده از راهبردهای تنظیم هیجانی می‌تواند سطح مسخ شخصیت (معادل دل‌زدگی ارتباطی) را کاهش دهد و پژوهش ری و همکاران (۲۰۱۳) نیز بر نقش کلیدی حمایت سازمانی در تعدیل این پیامدها تأکید دارد.

در خصوص بُعد بازدارندگی از کار، تجربیاتی نظیر احساس اضافه‌بار نقش، آرزوی روزهای تعطیل، اشتیاق به بازنشستگی پیش از موعد و باقی‌ماندن در شغل صرفاً به دلیل نیاز مالی مشاهده شد. این یافته با پژوهش وجدانی همت و انصاری کیا (۱۴۰۴) که چالش‌های هویت حرفه‌ای را عامل کاهش انگیزه می‌دانند و مطالعه شریعتمداری و همکاران (۱۴۰۰) که بر نقش فشارهای ساختاری تأکید دارند، همخوانی دارد. وایت پوینتس (۲۰۲۶) و گومز (۲۰۲۵) نیز تأیید می‌کنند که نسبت بالای دانش‌آموز به مشاور می‌تواند به کناره‌گیری روانی و بازنگری در تداوم حرفه منجر شود. نتایج اسفندیاری مقدم و همکاران (۱۴۰۴) درباره نقش پررنگ حمایت اجتماعی ادراک‌شده در کاهش این نوع فرسودگی، تفسیر فوق را تقویت می‌کند.

در کنار این ابعاد سه‌گانه، بررسی‌ها نشان داد که مشاوران برای تاب‌آوری از مجموعه‌ای از راهکارهای مقابله‌ای فردمحور شامل مشورت با همکاران، معنابخشی به کار، مهربانی هدفمند با دانش‌آموزان و پایبندی به اصول حرفه‌ای بهره می‌برند. لیانگ و یین (۲۰۲۵) و جوکار و همکاران (۱۴۰۴) نیز نشان داده‌اند که آموزش مهارت‌های تخصصی و تنظیم هیجان می‌تواند توانایی مشاوران را در مدیریت استرس ارتقا دهد.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی مشاوران مدارس را نمی‌توان صرفاً به‌مثابه مسئله‌ای فردی تبیین کرد، بلکه این پدیده در تعامل با عوامل سازمانی، ساختاری و ارتباطی شکل می‌گیرد و تداوم می‌یابد. این نتیجه با برخی پژوهش‌های پیشین، از جمله لیانگ و یین (۲۰۲۵) و بابایی (۱۴۰۴)، همسو است که بر نقش بافت شغلی و زمینه‌های نهادی در تجربه فرسودگی تأکید کرده‌اند. بر این اساس، اگرچه مشارکت‌کنندگان از راهبردهای فردی برای مدیریت فشارهای شغلی بهره می‌گیرند، شواهد این پژوهش حاکی از آن است که این راهبردها به‌تنهایی برای کاهش یا پیشگیری از فرسودگی شغلی کفایت نمی‌کنند. در شرایطی که بخش قابل‌توجهی از دل‌زدگی‌های گزارش‌شده ریشه در الزامات شغلی، روابط حرفه‌ای و ساختار مدرسه دارد، مداخلات مؤثر نیز باید فراتر از سطح فردی و در سطح سازمانی و نهادی طراحی شوند. از این منظر، بازنگری در حجم وظایف، کاهش الزامات بروکراتیک و تقویت سازوکارهای حمایتی در محیط مدرسه می‌تواند به‌عنوان بخشی از راهبردهای پیشگیرانه و حمایتی موردتوجه قرار گیرد. در غیر این صورت، تداوم این شرایط ممکن است

افزون بر تهدید سلامت روان مشاوران، کیفیت خدمات حمایتی و روان‌شناختی ارائه‌شده در مدارس را نیز تحت تأثیر قرار دهد.

محدودیت‌های پژوهش

این پژوهش به دلیل تمرکز بر یک منطقه جغرافیایی خاص، یعنی منطقه ۴ اصفهان و حجم نمونه محدود ۱۲ نفر، از نظر قابلیت انتقال‌پذیری یافته‌ها دارای محدودیت است. همچنین، ماهیت کیفی پژوهش و اتکا به خود گزارش‌دهی مشارکت‌کنندگان ممکن است بر برخی تفسیرها اثر گذاشته باشد. افزون بر این، اگرچه زن بودن همه مشارکت‌کنندگان با ساختار جامعه مورد مطالعه همخوان بود و موجب همگنی نمونه شد، انتقال‌پذیری یافته‌ها به تجربه مشاوران مرد نیازمند انجام پژوهش‌های مستقل با نمونه‌ای متناسب است.

پیشنهادهای کاربردی

۱. بازنگری در شرح وظایف مشاوران توسط مدیران مدارس و کارشناسان آموزش و پرورش.
۲. طراحی برنامه‌های آموزش مهارت‌های تنظیم هیجان، مدیریت استرس و خودمراقبتی حرفه‌ای.
۳. ایجاد سازوکارهای رسمی حمایت سازمانی، از جمله گروه‌های نظارت تخصصی همکاران با ساختار منظم.
۴. بررسی امکان تعدیل نسبت دانش آموز به مشاور مطابق با استانداردهای حرفه‌ای.

پیشنهادهای پژوهشی

۱. آزمون ساختار سه‌بعدی شناسایی‌شده در نمونه‌های بزرگ‌تر با استفاده از روش‌های ترکیبی (کیفی-کمی).
۲. طراحی و اعتبارسنجی ابزار سنجش بومی برای اندازه‌گیری ابعاد سه‌گانه فرسودگی در مشاوران.
۳. ارزیابی اثربخشی مداخلات سازمانی پیشنهادی در قالب مطالعات طولی.
۴. بررسی نقش متغیرهای میانجی همچون حمایت سازمانی، عدالت سازمانی و هویت حرفه‌ای در شکل‌گیری بازدارندگی از کار.

تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع توسط نویسنده بیان نشده است.

ORCID

Marziyeh Madani Far
Zahra Sadeghi Zefreh



<http://orcid.org/0009-0002-0879-6974>



<http://orcid.org/0000-0002-6639-9339>

منابع

- اسفندیاری مقدم، عاطفه؛ ملک‌زاده، محمد و خرامین، شیرعلی (۱۴۰۴). بررسی نقش میانجی حمایت اجتماعی ادراک‌شده در رابطه بین کیفیت زندگی شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان اقماری شرکت راه‌اندازی و بهره‌برداری صنایع نفت: فصلنامه پژوهش‌های کاربردی روان‌شناختی، doi: 10.22059/japr.2026.371612.644845
- انصاری، فاطمه؛ بشیری پور، سعید و ورمزیار عزیززاده، رقیه (۱۳۹۷). نقش میانجی خودکارآمدی در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک‌شده و کیفیت زندگی شغلی مشاوران مدارس. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۱۰(۳۴)، ۱۱۷-۱۰۰.
- بابایی، مظهر (۱۴۰۴). تجارب زیسته‌ی مشاوران مدارس مقاطع متوسطه از چالش‌های نقش حرفه‌ای خود. راهبردهای پژوهش در علوم تربیتی، ۳(۱)، ۳۵-۴۶. doi: 10.22034/jrses.2025.522546.1088
- بسطامی، طاهره؛ سایه میری، کوروش (۱۳۹۸). شیوع فرسودگی شغلی در ایران: مطالعه مرور سیستماتیک و متا آنالیز. مجله طب کار و ارتقاء سلامت، ۱۳(۱)، ۲۷.
- باردل، محمد؛ مددلو، قهرمان؛ حسین پور، نسرين و ولی زاده، مسعود (۱۳۹۸). بررسی تجارب زیسته معلمان از فرسودگی شغلی: مطالعه پدیدارشناسانه. مجله پژوهش در تعلیم و تربیت، ۵(۲)، ۹۱.
- جوکار، محمدحسین؛ طهماسبی پور، نجف و نصری، صادق (۱۴۰۴). اثربخشی آموزش ویژه هدایت تحصیلی-شغلی بر دانش و مهارت مشاوران مدارس متوسطه اول. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱۶(۶۲)، ۱۰۵-۱۳۴.
- شریعتمدار، آسیه؛ حسن پور، فاطمه و کلانتر، آتوسا (۱۴۰۰). بررسی نشانگان فرسودگی شغلی و عدم تعادل حرفه‌ای مشاوران مدرسه. رویش روان‌شناسی، ۱۰(۶)، ۱۱۵.
- صدیق معروفی، شهنام؛ مرادی مجد، پریسا و محسن‌زادگان، منیره (۱۴۰۳). ارزیابی سیستم مشاوره تحصیلی اساتید مشاور از نقطه‌نظر فراگیران در دانشگاه علوم پزشکی ایران. مجله افق توسعه آموزش علوم پزشکی، ۱۶(۲)، ۵۳-۶۲. doi: 10.22038/hmed.2024.79625.1366
- طولابی، زینب؛ پور اشرف، یاسان اله و عباس پور، حیدر (۱۳۹۷). فرا تحلیل مطالعات فرسودگی شغلی در سازمان‌های آموزشی ایران (مطالعه موردی مدارس ایران). فصلنامه آموزش و پرورش تطبیقی، ۱۱(۲)، ۱۷.
- عمادیان، آرزو؛ شفیع‌آبادی، عبدالله (۱۴۰۱). اثربخشی توانمندسازی شغلی مبتنی بر نظریه گاتفردسون بر بهبود مؤلفه‌های فرسودگی شغلی معلمان. پژوهش‌های روان‌شناسی کاربردی، ۳(۲)، ۷۱.
- کنعانی آذری، نیما؛ رضایی دیز گاه، مراد؛ گودرز وند چگینی، مهرداد و رضایی کلید بری، حمیدرضا (۱۳۹۹). فراترکیب مطالعات فرسودگی شغلی بین پرستاران. پژوهش‌های پرستاری، ۱۶(۴)، ۴۵.
- ملکی، بهرام (۱۴۰۴). مؤلفه‌های اثربخش بر نگرش مدیران و معلمان از وظایف و جایگاه شغلی مشاوران مدارس: یک مرور نظام‌مند. فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱۶(۶۳)، ۱۱۱-۱۴۰.
- وجدانی همت، مهدی و انصاری کیا، حمیدرضا (۱۴۰۴). چالش‌های مشاوران مدرسه جدیدالاستخدام در راهبری هدایت

References

- Abbas, N. Q., Muhammad, S. Q., & Abbas, N. Q. (2023). Challenges of school counselors in Garmian Region of Iraqi Kurdistan: Educators' perspectives. *Journal of Kurdistan for Strategic Studies*, 1(5), 140-206.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Ellrich, K. (2016). Burnout and violent victimization in police officers: A dual process model. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 39(4), 652-666. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-10-2015-0125>
- França, F. M., & Ferrari, R. (2012). Burnout syndrome and the socio-demographic aspects of nursing professionals. *Acta Paulista de Enfermagem*, 25(5), 143-148. <https://doi.org/10.1590/S0103-21002012000500015>
- Gomez, C. A. (2025). *The lived experiences of school counselors, job burnout, and the blurred lines of the profession* [Doctoral dissertation, The University of Texas Rio Grande Valley]. UTRGV ScholarWorks. <https://scholarworks.utrgv.edu/etd/1796/>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59-82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415-424. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2012.02.043>
- Liang, Q. Q., & Yin, F. (2025). An empirical study on job burnout among university counselors and the improvement of occupational happiness. *Frontiers in Psychology*, 16, 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1471285>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach Burnout Inventory: Manual*. Consulting Psychologists Press. <https://doi.org/10.1037/10334-000>
- Obschonka, M., Pavez, I., Kautonen, T., Kibler, E., Salmela-Aro, K., & Wincent, J. (2023). Job burnout and work engagement in entrepreneurs: How the psychological utility of entrepreneurship drives healthy engagement. *Journal of Business Venturing*, 38(2), 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2022.106272>
- Ray, S. L., Wong, C., White, D., & Heaslip, K. (2013). Compassion satisfaction, compassion fatigue, work life conditions, and burnout among frontline mental health care professionals. *Traumatology*, 19(4), 255-264. <https://doi.org/10.1177/1534765612471144>
- Schiele, B. E., Weist, M. D., Youngstrom, E. A., Stephan, S. H., & Lever, N. A. (2014). Counseling self-efficacy, quality of services, and knowledge of evidence-based practices in school mental health. *The Professional Counselor*, 4(5), 467-480. <https://doi.org/10.15241/bes.4.5.467>
- Tay, W. Y., Earnest, A., Tan, S. Y., & Ng, M. J. M. (2014). Prevalence of burnout among

- nurses in a community hospital in Singapore: A cross-sectional study. *Proceedings of Singapore Healthcare*, 23(2), 93–99. <https://doi.org/10.1177/201010581402300206>
- Wang, L., Zhang, X., Zhang, M., Wang, L., Tong, X., Song, N., ... & Hu, T. (2024). Risk and prediction of job burnout in responding nurses to public health emergencies. *BMC Nursing*, 23(1), 46-56. <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01714-5>
- White Points, S. T. (2026). *The high cost of care: A Georgia qualitative study of high school counselors' responsibilities and their well-being* [Doctoral dissertation, Liberty University]. Digital Commons @ Liberty University. <https://digitalcommons.liberty.edu/doctoral/8286/>
- Zhang, Q., Sun, Y., & He, M. (2023). Clinical nurses' compassion fatigue psychological experience process: A constructivist grounded theory study. *Journal of Advanced Nursing*, 79(9), 2134-2146. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01665-3>

References [In Persian]

- Esfandiyari Moghadam, A., Malekzadeh, M., & Kharamin, S. (2025). Examining the mediating role of perceived social support in the relationship between quality of work life and job burnout among rotational employees of the Oil Industries Commissioning and Operation Company. *Quarterly Journal of Applied Psychological Research*. <https://doi.org/10.22059/japr.2026.371612.644845> [In Persian]
- Ansari, F., Bashiripour, S., & Varmaziar Alizadeh, R. (2018). The mediating role of self-efficacy in the relationship between perceived organizational support and the quality of work life of school counselors. *Quarterly Journal of Career and Organizational Counseling*, 10(34), 100–117. [In Persian]
- Babaei, M. (2025). Lived experiences of secondary school counselors regarding the challenges of their professional roles. *Research Strategies in Educational Sciences*, 3(1), 35–46. <https://doi.org/10.22034/jrses.2025.522546.1088> [In Persian]
- Bastami, T., & Sayehmiri, K. (2019). The prevalence of job burnout in Iran: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Occupational Medicine and Health Promotion*, 13(1), 27. [In Persian]
- Bardel, M., Madadloo, G., Hosseinpour, N., & Valizadeh, M. (2019). Exploring teachers' lived experiences of job burnout: A phenomenological study. *Journal of Research in Education*, 5(2), 91. [In Persian]
- Joukar, M. H., Tahmasbipour, N., & Nasri, S. (2025). The effectiveness of specialized educational and career guidance training on the knowledge and skills of lower secondary school counselors. *Quarterly Journal of Counseling Culture and Psychotherapy*, 16(62), 105–134. [In Persian]
- Shariatmadar, A., Hassanpour, F., & Kalantar, A. (2021). Examining the symptoms of job burnout and professional imbalance among school counselors. *Rooyesh-e-Ravanshenasi*, 10(6), 115. [In Persian]

- Sedigh Maroufi, S., Moradi Majd, P., & Mohsenzadegan, M. (2024). Evaluating the academic advising system by faculty advisors from the learners' perspective at Iran University of Medical Sciences. *Journal of Educational Development of Medical Sciences*, 16(2), 53–62. <https://doi.org/10.22038/hmed.2024.79625.1366> [In Persian]
- Tolabi, Z., Pourashraf, Y., & Abbaspour, H. (2018). A meta-analysis of studies on job burnout in educational organizations in Iran (A case study of Iranian schools). *Quarterly Journal of Comparative Education*, 11(2), 17. [In Persian]
- Emadian, A., & Shafieabadi, A. (2022). The effectiveness of career empowerment based on Gottfredson's theory in improving the dimensions of teachers' job burnout. *Applied Psychological Research*, 3(2), 71. [In Persian]
- Kenani Azari, N., Rezaei Dizgah, M., Goodarzi Vand Chegini, M., & Rezaei Kalidbari, H. (2020). A metasynthesis of studies on job burnout among nurses. *Nursing Research*, 16(4), 45. [In Persian]
- Maleki, B. (2025). Effective components influencing managers' and teachers' attitudes toward the duties and professional status of school counselors: A systematic review. *Quarterly Journal of Counseling Culture and Psychotherapy*, 16(63), 111–140. [In Persian]
- Vajdani Hemmat, M., & Ansari Kia, H. R. (2025). Challenges faced by newly recruited school counselors in guiding students' educational pathways. *Quarterly Journal of Counseling Culture and Psychotherapy*, 16(62), 37–75. [In Persian]

استناد به این مقاله: مدنی فر، مرضیه، صادقی زفره، زهرا. (۱۴۰۶). تحلیل سه‌بعدی فرسودگی شغلی در مشاوران مدارس: بررسی تجارب زیسته (دل‌زدگی جسمانی، ارتباطی و بازدارندگی از کار) و مدل راهکارهای مقابله‌ای، فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، ۱۸(۷۰)، ۷۵–۱۰۱.
DOI: 10.22054/qccpc.2026.89874.3570



Counseling Culture and Psychotherapy is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.