

The Relationship between Students' Misbehavior and the Tendency to Leave the Service of Teachers with the Mediation of Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Emotional Regulation

Saeedeh Bafti 

Master's Student in Educational Psychology, Semnan University, Semnan, Iran. E-mail: saeedebafti65@gmail.com

Siavash

Talepasand* 

Corresponding author, Professor, Department of Educational Sciences, Semnan University, Semnan, Iran. E-mail: stalepasand@semnan.ac.ir

Abstract

The purpose of this research was to investigate the relationship between students' misbehavior and intention to leave a job as a teacher with the mediation of emotional exhaustion and the moderating role of emotional regulation. The current research was correlational. The statistical population of this research included all the elementary school teachers of Semnan city who were working in the academic year of 2011-2014 (N=723). The participants were 150 teachers (84 female and 64 male). A simple random sampling method was used. All of them completed the emotional exhaustion questionnaire (Jong, 1995), emotional regulation questionnaire (Gross & John (2003), intention to leave a job questionnaire (Kim & Leung.,2007), and students' misbehavioral questionnaire (Rostami & Rad, 2012). Hypotheses were tested with a path analysis model and conditional process analysis. The findings showed that students' misbehavior had a direct structural effect on emotional exhaustion and the tendency to leave the service of teachers. Emotional exhaustion played a mediating role in the relationship between students' misbehavior and teachers' intention to leave. The moderating role of emotional regulation in the mediating relationship of emotional exhaustion was confirmed. At low levels of emotional regulation, the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job was very mild and significant, but at high levels of emotional regulation, emotional exhaustion more strongly predicted the intention to leave a job. As a result, the antecedents of intention to leave a job have complex structural relationships. Emotional exhaustion and emotional regulation along with the misbehavior of students play an effective role. The practical implications of the findings were discussed.

Keywords: Misbehavior, Intention to Leave a Job, Emotional exhaustion, Emotional regulation

Cite this Article: Bafti, S., & Talepasand, S. (2024). The Relationship between Students' Misbehavior and the Tendency to Leave the Service of Teachers with the Mediation of Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Emotional Regulation. *Educational Psychology*, 20(71), 175-200. <https://doi.org/10.22054/jep.2024.75249.3892>



© 2016 by Allameh Tabataba'i University Press

Publisher: Allameh Tabataba'i University Press

DOI: <https://doi.org/10.22054/jep.2024.75249.3892>

1. Introduction

Intention to leave service is broadly defined as an attitudinal process (thinking about leaving), a decision (intention to leave) and a behavioral process (searching for a new job) that leads to voluntarily leaving a job. From a psychological point of view, the tendency to leave the service is the result of individual factors such as demographic characteristics of people, lack of organizational trust, job dissatisfaction and lack of organizational commitment (Mittal Shweta et al., 2022). The evidence indicates that a wide range of individual, organizational and environmental factors can play a role intention to leave a job as a teacher, among which students' abnormal behaviors can be mentioned. One of the effective factors of intention to leave a job of teachers is their daily encounters with the behavior of students. In particular, the constant effort of teachers to create order and discipline in the classroom has an effective role in emotional exhaustion and ultimately intention to leave a job (Tsouloupas et al., 2010). Misbehavior of students potentially causes stress, negative attitude towards work, feelings of helplessness, frustration, and sometimes embarrassment among teachers. All these feelings pave the way for teachers to leave the service (Chang, 2020). Students' misbehavior, including distraction, hyperactivity, abnormal social behavior, disobedience, and hostile aggression, have an effect on the formation of teachers' intention to leave a job (Vidic et al., 2021). Part of the intention to leave a job as a teacher is due to emotional exhaustion and increased mental pressure caused by inappropriate conditions of the work environment; Therefore, the occurrence of students' deviant behavior and misbehavior causes a lot of psychological burden on teachers, which has a significant effect on the tendency of teachers to leave their service (Park & Shin, 2020).

One of the influencing mechanisms of students' misbehavior on teachers' intention to leave a job is the effect that such behaviors have on teachers' emotional exhaustion. Emotional exhaustion is a decrease in a person's ability to adapt to stressful factors and is a syndrome composed of physical and emotional fatigue that leads to a negative self-concept in a person, a negative attitude towards the job, and a lack of feeling of connection with clients while performing duties.

Previous studies have shown that emotional exhaustion has a direct effect on the intention to leave a job. According to Maslach and Leiter (2008), people who suffer from emotional exhaustion show symptoms,

each of which is related to one of the dimensions of job dysfunction. One of the most important consequences is the intention to leave a job (Jang et al., 2021).

Tsouloupas et al. (2010) stated that one of the mechanisms of students' misbehavior influencing teachers' intention to leave a job is the effect that such behaviors have on teachers' emotional exhaustion. In fact, one of the reasons why students' misbehavior makes them want to leave the service is that the teacher gets emotionally tired of the time and effort he spent to manage such behaviors. The relationship between students' misbehavior and teachers' emotional exhaustion and the relationship between misbehavior and intention to leave a job and the role that emotional exhaustion plays in intention to leave a job shows that emotional exhaustion can play a mediating role in the relationship between students' misbehavior and teachers' intention to leave a job.

It seems that a facilitating factor in these relationships is emotion regulation. Emotion regulation helps people, in general, to examine and evaluate stressful situations and deal with negative emotional arousal, and specifically, it deals with strategies that aim to change the way they think about stress, situations, and events (Karimi & Ismaili, 2019).

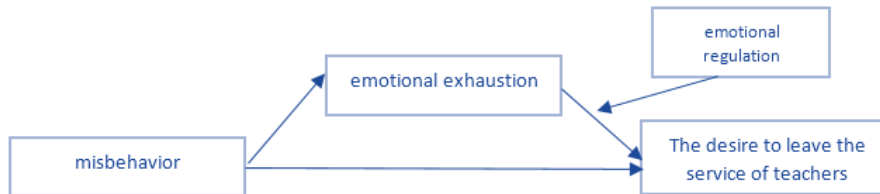
Teaching is a job in which emotions play a prominent role; therefore, the teacher's ability to regulate emotions is an important factor in how to manage these emotions and their consequences. Teachers who have higher emotional regulation have more ability to control their feelings and emotions, therefore in the work environment, they can reduce the feeling of wanting to leave the job by managing emotions and feelings (Taxer & Gross, 2018). Anyway, although it seems that teachers who have a high ability to regulate emotions can probably prevent its destructive effect on the intention to leave a job by controlling emotional exhaustion, it can also be argued that poor emotion regulation skills lead to the emergence of emotions and therefore the effect of emotional exhaustion on the intention to leave a job. Therefore, it is possible that a high ability to regulate emotions increases the intensity of the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job. Therefore, in this study, it was assumed that emotional regulation moderates the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job.

The main problem of this research is to provide a framework to investigate the effect of students' misbehavior on the intention to leave a job of teachers; while several studies have been done in relation to

teachers leaving their service; in most studies, the role of students' behavior as a driver of the intention to leave a job of teachers has not been given much attention. On the other hand, the influence of students' misbehavior on the intention to leave a job as teachers is not a linear and one-way relationship, and other factors also play a role in this relationship. Therefore, it is necessary that the framework presented to explain the relationship between these two variables has more complexity. Based on this and relying on experimental evidence from various studies, emotional exhaustion and emotional regulation have been included as mediating and moderating variables, respectively, in the relationship between students' misbehavior and the tendency to leave the service of teachers. According to the stated content, the conceptual model of the research is shown in Figure 1.

Figure 1.

The structural relationship between misbehavior and the intention to leave a job of teachers with the mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of emotion regulation.



2. Methodology

The research design is correlational. The statistical population included all elementary school teachers in Semnan city in the academic year of 2020- 2021 (N = 723). Formula 1 was used to determine the sample size (Green, 1991), where k is the number of predictor (independent) variables. Therefore, according to the two predictive variables in the present study, the sample size should not be less than 106 samples.

Formula (1) $N = K+104$

Therefore, 150 people were selected as samples. Sampling was done by simple random. In this way, a list of teachers was prepared and then the required number of people were randomly selected.

The participants completed the emotional exhaustion questionnaire (Jong, 1995), the student misbehavior questionnaire (Rostami & Rad, 2012), the intention to leave a job of teachers questionnaire (Kim & Leung, 2007) and the Emotion Regulation questionnaire (Gross & John, 2003).

Path analysis was used to test the hypotheses, Sobel's test was used to examine the mediating role of emotional exhaustion, and conditional process analysis was used to examine the moderating role of emotional regulation. Calculations were done with SPSS 21 and PLS softwares.

3. Results

About 43% of people are men and 56% of them are women. The work experience of most of the respondents (41%) is more than 10 years. The age of most of the respondents (44%) is between 30 and 40 years. The education of most respondents was a bachelor's degree (54%).

Table 1

The results of the correlation test between research variables

Variables	Mean	SD	1	2	3	4
1.MisB	3.40	0.681	1	-.703**	.405**	.571**
2.EmR	2.10	0.953		1	-.310**	-.517**
3.EmE	2.99	0.847			1	.612**
4.LS	3.45	0.660				1

Note: Misbehavior: MisB, Emotion Regulation: EmR, Emotional Exhaustion:EmE, Leaving Service: LS *p<0.05 **p<0.01

The results of the model fit show that the R^2 for the variables of emotional exhaustion was.22 and the intention to leave a job was.53. The criterion or predictive power of the model for the variables of emotional exhaustion was.21 and the intention to leave a job was.35. The criterion value of GOF equal to.409 was obtained, which is greater than the criterion value of.3 and shows the appropriate power of the model in predicting the endogenous current variable of the model.

The findings showed that the direct effect of misbehavior on the intention to leave a job was 0.35 and its direct effect on emotional exhaustion was 0.469. The direct effect of emotional exhaustion on the intention to leave a job was 0.490. Sobel's test was used to test the mediating role of emotional exhaustion in the relationship between behavioral bias and intention to leave the service. The z-value of the

Sobel test was equal to 6.145, which showed that the mediating role of emotional exhaustion in the relationship between behavioral bias and the intention to leave a job is significant. The VAF statistic was used to determine the intensity of the indirect effect. This statistic measures the ratio of the indirect effect to the total effect size $VAF = 0.396$, which means that 39.6% of the total effect of misbehavior on the intention to leave a job is indirectly explained by the mediating variable of emotional exhaustion. The comparison of direct and indirect effects shows that misbehavior has a more direct than indirect effect on the intention to leave a job.

Emotional regulation scores are divided into three categories (average: the range of one standard deviation above and below the average, high: values higher than one standard deviation above the average, low: values less than one standard deviation below the average). In each class, the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job was investigated. The findings showed that at a low level of emotional regulation, the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job has a slope of 0.1, at an average level, the slope is 0.14, and at high levels, this slope is 0.19. That is, with the increase in emotion regulation, the slope of the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job becomes stronger. In this way, higher levels of emotion regulation make the relationship between emotional exhaustion and the intention to quit stronger

4. Conclusion

The first finding of this study showed that the misbehavior of students has a direct structural effect on the intention to leave a job as a teacher. The result obtained in this study is consistent with the results of some past studies. Chang (2020), and Vidic et al. (2021) have also mentioned the misbehavior of students in school as one of the factors affecting leaving the service. Barani and NastiZaei (2019) also mentioned the abnormal behavior of school principals as one of the precursors of the tendency of teachers to leave. Misbehavior refers to deviant, destructive, and abnormal behaviors that often occur consciously. The more this type of behavior is observed in the work environment, the more people will feel disgusted with the work environment and if these factors increase, the person will tend to leave the service. In this way, it can be argued that the student's misbehavior (including distraction,

hyperactivity, abnormal social behavior, disobedience, and hostile aggression) potentially causes stress, a negative attitude towards work, feelings of helplessness, frustration and embarrassment. All these feelings pave the way for teachers to leave the service.

Another finding of this study showed that students' misbehavior has a direct structural effect on teachers' emotional exhaustion. The result obtained in this study is consistent with the results of some past studies. Corbin et al. (2019), Tsouloupas et al. (2010) and Aloe et al. (2014) have also mentioned the misbehavior of students in school as one of the factors affecting emotional exhaustion. In explaining this finding, it can be stated that the misbehavior of students gives the message to the teacher that he does not have enough ability to manage students in the classroom. This creates a feeling of helplessness and frustration in the teacher. This feeling of helplessness can eventually cause emotional exhaustion and other destructive effects on teachers.

The results showed that emotional exhaustion has a direct structural effect on the intention to leave a job as a teacher. The result obtained in this study is consistent with the results of some past studies. Lee et al. (2021) showed that emotional exhaustion as one of the dimensions of job burnout has a significant effect on teachers' willingness to serve. Jang et al. (2021) had the same opinion regarding hotel employees and raised emotional exhaustion as one of the influencing factors on employees' intention to leave the service. According to Maslach and Leiter (2008) people who suffer from emotional exhaustion show symptoms, each of which is related to one of the dimensions of job dysfunction. And one of the most important consequences is the intention to leave a job. Teachers are no exception to this rule. The thoughts and behavior of teachers are influenced by their emotions, and if they do not have high adaptability in the face of job stressors, they will suffer emotional fatigue, and then they will be pessimistic about their jobs and feel hopeless, and eventually, they will tend to leave their jobs.

Another finding of this study was the identification of the mediating role of the emotional exhaustion variable in the relationship between misbehavior and the intention to leave a job. In other words, misbehavior both directly and indirectly, that is, through emotional exhaustion, affects the intention to leave a job a teacher. This finding was consistent with the results of Tsouloupas et al., (2010). In explaining this hypothesis, it should be said that one of the effective

mechanisms of students' misbehavior on teachers' intention to leave a job is the effect that such behaviors have on teachers' emotional exhaustion. In fact, one of the reasons why students' misbehavior makes them want to leave the service is that the teacher gets emotionally tired of the time and effort he spent to manage such behaviors. Therefore, emotional exhaustion is one of the key factors in justifying the effect of students' misbehavior on the intention to leave a job as a teacher.

A unique finding in this study was the identification of the moderating role of emotional regulation in the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job as a teacher. The relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job depended on the levels of emotional regulation. At high levels of emotion regulation, the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job became stronger. In this way, higher levels of emotion regulation difficulty made the relationship between emotional exhaustion and the intention to leave a job stronger. The result obtained in this hypothesis was consistent with the results of Takser and Gross (2018). Sutton and Whitley (2003) also concluded that emotional regulation is one of the key factors in the study of teachers' attitudes and behavioral tendencies in their study of teacher emotions.

رابطه کزرفتاری دانش‌آموزان و تمایل به ترک خدمت معلمان با میانجیگری خستگی هیجانی: نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجانی

سعیده بافتی

دانشجوی کارشناسی ارشد رشته روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.
رایانامه: saeedebafti65@gmail.com

سیاوش طالع‌پسند*

نویسنده مسئول، استاد گروه آموزشی علوم تربیتی آموزش و پرورش کودکان استثنایی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران. رایانامه: stalepasand@semnan.ac.ir

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی رابطه کزرفتاری دانش‌آموزان با تمایل به ترک خدمت معلمان با میانجیگری خستگی هیجانی و نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجانی بود. پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه معلمان مقطع ابتدایی شهرستان سمنان بود که در سال تحصیلی ۱۴۰۱_۱۴۰۰ مشغول به کار بودند (N = ۷۲۳). شرکت‌کنندگان ۱۵۰ معلم (۸۴ زن و ۶۴ مرد) بودند. از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. همه آن‌ها پرسشنامه خستگی هیجانی (Jonge, 1995)، پرسشنامه تنظیم هیجانی (Gross and John, 2003)، پرسشنامه تمایل به ترک خدمت (Kim and Leung, 2007) و پرسشنامه کز رفتاری دانش‌آموزان رستمی و راد (۱۳۹۲) را تکمیل کردند. فرضیه‌ها با مدل تحلیل مسیر و تحلیل فرآیند شرطی آزمون شدند. یافته‌ها نشان داد که کزرفتاری دانش‌آموزان اثر ساختاری مستقیم بر خستگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت معلمان داشت. خستگی هیجانی در رابطه بین کزرفتاری دانش‌آموزان با تمایل به ترک خدمت معلمان نقش میانجی ایفا می‌کرد. نقش تعدیل‌گر تنظیم هیجانی در رابطه میانجی خستگی هیجانی تأیید شد. در سطوح پایین تنظیم هیجان رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت بسیار ملایم و معنادار بود، اما در سطوح بالای تنظیم هیجان، خستگی هیجانی با شدت بیشتری تمایل به ترک خدمت را پیش‌بینی می‌کرد. نتیجه آنکه پیشنهاد می‌شود که معلمان با ترک خدمت روابط ساختاری پیچیده‌ای دارند. خستگی هیجانی و تنظیم هیجانی به همراه کزرفتاری دانش‌آموزان نقش مؤثری ایفا می‌کنند. تلویحات کاربردی یافته‌ها مورد بحث قرار گرفت.

کلیدواژه‌ها: کزرفتاری، تمایل به ترک خدمت، خستگی هیجانی، تنظیم هیجانی

استناد به این مقاله: بافتی، سعیده و طالع‌پسند، سیاوش. (۱۴۰۳). رابطه کزرفتاری دانش‌آموزان و تمایل به ترک خدمت معلمان با میانجیگری خستگی هیجانی: نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجانی. *فصلنامه روان‌شناسی تربیتی*، ۲۰(۷۱)، ۱۷۵-۲۰۰. <https://doi.org/10.22054/jep.2024.75249.3892>

مقدمه

تمایل به ترک خدمت^۱ یکی از پدیده‌های منفی در مدیریت منابع انسانی در تمامی سازمان‌ها اعم از آموزش و پرورش است. تمایل به ترک خدمت به معنی میل ذاتی یک کارمند به ترک سازمان است و از این جهت حائز اهمیت است که در اغلب موارد، واقعاً منجر به ترک خدمت می‌شود. با توجه به این که معلمان جایگاه بسیار مهمی در آموزش و پرورش داشته و به‌عنوان ستون فقرات نظام آموزشی عمل می‌کنند، لذا میل به ترک خدمت می‌تواند پیامدهای منفی برای مدرسه و کل نظام آموزش و پرورش داشته باشد (Callif & Brooks, 2020). تمایل به ترک خدمت زمانی وجود خواهد داشت که کارمند از شغل فعلی به دلیل شرایط محیطی در محل کار ناراضی باشد. تمایل به ترک خدمت با پیامدهای منفی همچون کاهش انگیزه شغلی، عدم درگیری شغلی، کاهش تعهد همراه است. از این رو یکی از مباحث مهم در مدیریت نیروی انسانی در نظام آموزشی در نظر گرفته می‌شود (Yang et al., 2018).

تمایل به ترک خدمت به‌طور گسترده فرایندی نگرشی (تفکر درباره‌ی ترک)، تصمیمی (نیت ترک) و رفتاری (جست‌وجوی شغل جدید) تعریف شده است که در جهت ترک شغل داوطلبانه پیش می‌رود. از دیدگاه روان‌شناختی، تمایل به ترک خدمت نتیجه عوامل فردی مانند ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد، نبود اعتماد سازمانی، نارضایتی شغلی و فقدان تعهد سازمانی است (Mittal Shweta et al., 2022). شواهد حاکی از آن است که طیف وسیعی از عوامل فردی، سازمانی و محیطی می‌توانند در تمایل به ترک خدمت معلمان نقش ایفا کنند که از این بین می‌توان به رفتارهای ناهنجار دانش‌آموزان اشاره کرد. یکی از عوامل مؤثر تمایل به ترک خدمت معلمان، برخوردهای هر روزه آن‌ها با رفتار دانش‌آموزان است. به‌طور خاص تلاش همیشگی معلمان برای ایجاد نظم و انضباط در کلاس نقش مؤثری در خستگی هیجانی و نهایتاً تمایل به ترک خدمت معلمان دارد (Tsouloupas et al., 2010). کثرت رفتارهایی‌های دانش‌آموزان به شکل بالقوه موجب استرس، نگرش منفی نسبت به شغل، احساس درماندگی، ناامیدی و بعضاً خجالت در بین معلمان می‌شود. تمامی این احساسات مسیر را برای ایجاد تمایل معلمان به ترک خدمت هموار می‌کند (Chang, 2020). کثرت رفتارهای دانش‌آموزان اعم از حواس‌پرتی، بیش‌فعالی، رفتار ناهنجار اجتماعی، نافرمانی و پرخاشگری خصمانه در شکل‌گیری تمایل به ترک خدمت معلمان تأثیر دارند (Vidic et

al., 2021). بخشی از تمایل به ترک خدمت معلمان ناشی از فرسودگی روانی و افزایش فشار ذهنی ناشی از شرایط نامناسب محیط کار است؛ لذا بروز رفتارهای انحرافی و کزرفتماری های دانش آموزان بار روانی زیادی به معلمان وارد می کند که این امر در تشدید تمایل به ترک خدمت معلمان تأثیر قابل ملاحظه ای دارد (Park & Shin, 2020).

کزرفتماری واژه ای کلی است که برای حوزه وسیعی از عملکردهایی به کار می رود که شامل حمله و تهاجم است. کزرفتماری به هر شکلی از رفتار اطلاق می شود که به طور مستقیم در برابر احساس صدمه زدن به اهداف و یا احتمال آسیب دیدگی از سوی دیگران و با انگیزه جلوگیری در مقابل رفتار دیگران انجام می شود (مروت نیا و همکاران، ۱۳۹۲). کزرفتماری به صورت کنترل نشده می تواند اثرات مخرب جدی بر روابط میان فردی نوجوان بگذارد و حتی ممکن است در صورت عدم مدیریت و شناخت صحیح آن، عامل ناسازگاری های ماندگار، بحران های جدی، رفتارهای غیراجتماعی، ایجاد تصویر منفی در میان معلمان، همسالان، طردشدن از سوی همسالان، افت تحصیلی، بزهکاری و مصرف مواد مخدر شود (شعبانپور و حسین پور، ۱۳۹۸). به طور کلی، کزرفتماری به رفتارهای انحرافی، خرابکارانه و ناهنجاری گفته می شود که اغلب به صورت آگاهانه رخ می دهد. هرچقدر این نوع رفتار در محیط کار افراد بیشتر مشاهده شود، افراد نسبت به محیط کار دچار دلزدگی شده و در صورت افزایش این عوامل فرد تمایل به ترک خدمت پیدا خواهد کرد. پژوهش های پیشین نشان داده اند کزرفتماری های دانش آموزان (اعم از حواس پرتی، بیش فعالی، رفتار نابهنجار اجتماعی، نافرمانی و پرخاشگری خصمانه) به شکل بالقوه موجب استرس، نگرش منفی نسبت به شغل، احساس درماندگی، ناامیدی و بعضاً خجالت در بین معلمان می شود. تمامی این احساسات مسیر را برای ایجاد تمایل معلمان به ترک خدمت هموار می کند (Vidic et al., 2021؛ Chang, 2020). همچنین، کزرفتماری های دانش آموزان این پیام را به معلم می دهد که وی از قابلیت کافی برای مدیریت دانش آموزان در کلاس درس برخوردار نیست؛ که این امر نوعی احساس درماندگی و سرخوردگی را در معلم ایجاد می کند. این احساس درماندگی در نهایت می تواند باعث خستگی هیجانی و اثرات مخرب دیگر در معلمان گردد (Corbin et al., 2019؛ Tsouloupas et al., 2010). با توجه به مطالب بیان شده می توان فرض کرد کزرفتماری دانش آموزان با تمایل به ترک خدمت معلمان مرتبط است.

یکی از مکانیسم‌های تأثیرگذاری کژرفتاری دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان، تأثیری است که چنین رفتارهایی بر خستگی هیجانی معلمان دارند. خستگی هیجانی، کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا است و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و نبود احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود. خستگی هیجانی روان‌شناختی شامل سه سازه یعنی خستگی عاطفی (وجود احساساتی که فرد توان عاطفی خود را از دست داده و قادر به برقراری ارتباط با دیگران نیست)، مسخ شخصیت (رفتارهای خشن و عاری از احساس نسبت به همکاران، نگرش منفی نسبت به آنان و درک افراد به صورت اشیایی غیرانسانی) و نبود موفقیت فردی (برداشت منفی نسبت به تلاش‌های شغلی و احساس نداشتن پیشرفت در شغل خود) است (عسگری و همکاران، ۱۳۹۶). قرار گرفتن مکرر در معرض رفتار کارکنان و مشکلات مدیریت ممکن است ارزیابی کارکنان از خودکارآمدی و حمایت ادراک‌شده را تحریف کرده و سطح استرس مربوط به شغل و احساسات منفی را افزایش دهد (Atmaca et al., 2020). پژوهش‌های پیشین نشان داده‌اند خستگی هیجانی تأثیر مستقیمی بر تمایل به ترک خدمت دارند. بر اساس پژوهش‌های Maslach and Leiter (2008) افرادی که از خستگی هیجانی رنج می‌برند، نشانه‌هایی را بروز می‌دهند که هر کدام مربوط به یکی از ابعاد کارزدگی شغلی است؛ و یکی از مهم‌ترین پیامدهای آن تمایل به ترک خدمت است (Jang et al., 2021). معلمان نیز از این قاعده مستثنا نیستند؛ افکار و رفتار معلمان تحت تأثیر هیجانات آن‌ها قرار دارد و اگر آن‌ها قدرت سازگاری بالایی در مواجهه با عوامل استرس‌زای شغلی را نداشته باشند دچار خستگی هیجانی شده، به دنبال آن نسبت به شغل خود بدبین می‌شوند و احساس یاس می‌کنند و درنهایت تمایل خواهند داشت شغل خود را ترک کنند (Lee et al., 2021). Tsouloupas و همکاران (2010) بیان داشتند یکی از مکانیسم‌های تأثیرگذاری کژرفتاری دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان، تأثیری است که چنین رفتارهایی بر خستگی هیجانی معلمان دارند. درواقع یکی از دلایلی که کژرفتاری دانش‌آموزان باعث تمایل به ترک خدمت می‌شود این است که معلم از لحاظ عاطفی از زمان و تلاشی که برای مدیریت چنین رفتارهایی صرف کرده است خسته می‌شود. ارتباط بین کژرفتاری دانش‌آموزان با خستگی هیجانی معلمان و رابطه کژرفتاری با تمایل به ترک خدمت و نقشی که خستگی هیجانی در میل به ترک خدمت ایفا می‌کند نشان می‌دهد

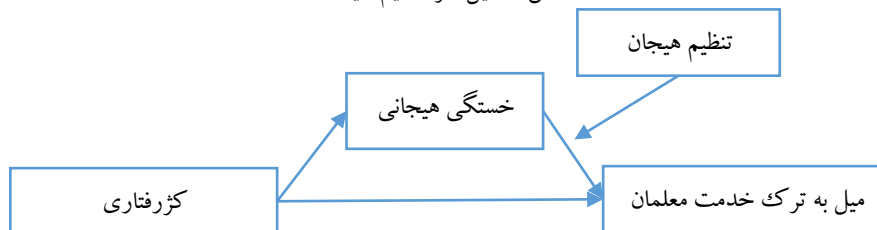
که خستگی هیجانی می‌تواند در رابطه کژرفتاری دانش‌آموزان با میل به ترک خدمت معلمان نقش میانجی ایفا کند.

به نظر می‌رسد یک عامل تسهیل‌کننده در این روابط تنظیم هیجان است. تنظیم هیجان افراد به‌طور کلی به بررسی و ارزیابی موقعیت‌های استرس‌زا و مقابله با برانگیختگی هیجانی منفی کمک می‌کند و به‌طور خاص، به راهبردهایی که با هدف تغییر راهی که آن‌ها در مورد استرس‌ها، موقعیت‌ها و حوادث فکر می‌کنند، می‌پردازد (کریمی و اسمعیلی، ۱۳۹۹). راهبردهای شناختی تنظیم هیجان به دو دسته مثبت و منفی تقسیم می‌شوند: راهبردهای شناختی منفی شامل سرزنش خود، سرزنش دیگران، فاجعه‌پنداری و نشخوار فکری و راهبردهای مثبت شامل پذیرش، تمرکز مجدد مثبت، برنامه‌ریزی، باز ارزیابی مثبت و اتخاذ دیدگاه است (محمودی نیا و همکاران، ۱۳۹۸). به‌طور کلی، تنظیم هیجان را می‌توان به‌عنوان عملی تعریف کرد که تعیین می‌کند کدام احساسات را مجاز می‌دانیم، در چه نقطه‌ای باید از آن‌ها استفاده کنیم و چگونه باید آن احساسات را ابراز کنیم. مهارت در اداره و کنترل هیجان‌ها، شخص را به این توانایی می‌رساند که آن‌ها را چه در خود و چه در سایرین درک کند و تأثیر آن‌ها را در رفتار به‌درستی پیش‌بینی نموده و بتواند به‌موقع و به‌طور مناسب به هیجانات مختلف پاسخی مناسب ارائه دهد. معلمی شغلی است که احساسات در آن نقش پررنگی ایفا می‌کند؛ لذا توانایی معلم در تنظیم هیجانات عامل مهمی در نحوه مدیریت این احساسات و پیامدهای ناشی از آن است. معلمانی که از تنظیم هیجانی بالاتری برخوردار هستند، توانایی کنترل بیشتری بر احساسات و عواطف خود دارند، از این رو در محیط کاری می‌توانند با مدیریت بر احساسات و عواطف، حس تمایل به ترک شغل را کاهش دهند (Taxer & Gross, 2018). به‌هرحال، گرچه به نظر می‌رسد معلمانی که توانایی بالایی در تنظیم هیجان دارند احتمالاً می‌توانند با کنترل خستگی هیجانی مانع از اثر مخرب آن بر میل به ترک خدمت شوند، اما همچنین می‌توان استدلال کرد مهارت ضعیف تنظیم هیجان منجر به بروز هیجانات شده و لذا اثر خستگی هیجانی بر میل به ترک خدمت را کاهش دهد؛ بنابراین ممکن است توانایی بالا در تنظیم هیجان شدت رابطه خستگی هیجانی و میل به ترک خدمت را افزایش می‌دهد بر این اساس در این مطالعه فرض شد تنظیم هیجان رابطه خستگی هیجان با میل به ترک خدمت را تعدیل می‌کند. مسئله اصلی این پژوهش ارائه چارچوبی جهت بررسی تأثیر کژرفتاری‌های دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان است؛ زیرا

در حالی که مطالعات متعددی در رابطه با و ترک خدمت معلمان انجام شده است؛ اما در اغلب مطالعات داخلی نقش رفتارهای دانش‌آموزان به‌عنوان یک محرک تمایل به ترک خدمت معلمان چندان مورد توجه قرار نگرفته است. از سوی دیگر تأثیرگذاری کثرتاری دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان یک رابطه خطی و یک‌سویه نبوده و عوامل دیگری نیز در این رابطه نقش ایفا می‌کنند. لذا لازم است چارچوب ارائه‌شده برای تبیین رابطه بین این دو متغیر از پیچیدگی بیشتری برخوردار باشد. بر این اساس و با اتکا به شواهد تجربی از مطالعات مختلف در پژوهش حاضر خستگی هیجانی و تنظیم هیجانی به ترتیب به‌عنوان متغیرهای میانجی و تعدیل‌گر در رابطه بین کثرتاری دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان لحاظ شده‌اند. با توجه به مطالب بیان‌شده مدل مفهومی پژوهش در شکل ۱ نشان داده شده است.

شکل ۱. رابطه ساختاری کثرتاری با میل به ترک خدمت معلمان با نقش میانجی خستگی هیجانی و

نقش تعدیل‌گر تنظیم هیجان



روش

پژوهش حاضر از منظر هدف کاربردی و از منظر روش و ماهیت از نوع همبستگی است. جامعه‌ی آماری این پژوهش، شامل کلیه معلمان مقطع ابتدایی شهرستان سمنان بود که در سال تحصیلی ۱۴۰۱_۱۴۰۰ مشغول به کار بوده‌اند ($N = 723$). در پژوهش حاضر از فرمول Green (1991) جهت تعیین حجم نمونه استفاده شد ($n = k + 104$) که k تعداد متغیرهای پیش‌بین (مستقل) است. لذا با توجه به دو متغیر پیش‌بین در پژوهش حاضر حجم نمونه نباید از ۱۰۶ نمونه کمتر باشد. لذا ۱۵۰ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شد. نمونه‌گیری به‌صورت تصادفی ساده انجام شد. بدین‌صورت که فهرستی از معلمان تهیه شد و سپس به شیوه قرعه‌کشی تعداد افراد موردنیاز انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها به شرح ذیل است.

پرسشنامه خستگی هیجانی جانگک. پرسشنامه خستگی هیجانی Jonge (1995) دارای ۸ گویه بوده که در طیف لیکرت ۵ درجه‌ای درجه‌بندی می‌شوند. نمره بالاتر نشانه خستگی هیجانی بیشتر است. در پژوهش Jonge (1995) روایی پرسشنامه توسط متخصصان تأیید شده است. در پژوهش امیری و همکاران (۱۳۹۴) روایی این پرسشنامه مورد تأیید قرار گرفته است. در پژوهش Jonge (1995) اعتبار پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ ذکر شده است. در پژوهش امیری و همکاران (۱۳۹۴) اعتبار این پرسشنامه ۰/۸۸۱ گزارش شده است.

پرسشنامه کزرفتماری دانش آموزان (رستمی و راد ۱۳۹۲). این پرسشنامه دارای ۱۸ سؤال بوده و هدف آن ارزیابی میزان گرایش به رفتارهای نابهنجار در بین دانش آموزان است. این پرسشنامه دارای ۴ بعد است. در پژوهش رستمی و راد (۱۳۹۲) اعتبار صوری و محتوایی این پرسشنامه تحت نظر اساتید دانشگاهی به تأیید رسیده است. اعتبار پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۷ گزارش شده است.

پرسشنامه تمایل به ترک خدمت Kim and Leung (2007). این پرسشنامه دارای ۱۵ سؤال است و هدف کلی آن بررسی میزان تمایل به ترک خدمت است. در طیف لیکرت ۵ درجه نمره‌گذاری می‌شود. هر چه نمره فرد پاسخ‌دهنده بالاتر باشد نشان از تمایل بیشتر او به ترک خدمت سازمان است. در پژوهش حسینی برزنجی (۱۳۹۱) بین خرده مقیاس‌های پرسشنامه تمایل به ترک خدمت همبستگی مثبت و منفی مشاهده شد که بیانگر روایی همگرا و واگرایی مطلوب این پرسشنامه است. همچنین اعتبار پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش شده است.

پرسشنامه سنجش تنظیم هیجان (Gross & John, 2003). این پرسشنامه توسط Gross and John (2003) طراحی شده است و راهبردهای تنظیم هیجان را می‌سنجد. در پژوهش حاضر از فرم ۱۰ سؤالی استفاده شده است. هر چه نمره فرد پاسخ‌دهنده بالاتر باشد نشان از تنظیم هیجانی بالای فرد دارد. بشارت (۱۳۹۵) اعتبار این پرسشنامه را ۰/۸۰۳ گزارش کرده است. در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ جهت بررسی اعتبار پرسشنامه استفاده شده است. آلفای کرونباخ کزرفتماری (۰/۸۷۹)، تمایل به ترک خدمت (۰/۸۹۰)، تنظیم هیجان (۰/۹۲۳) و خستگی هیجانی (۰/۹۱۲) محاسبه شد.

روش گردآوری داده‌ها. پرسشنامه‌ها در بازه زمانی پانزدهم خرداد تا پنجم تیرماه ۱۴۰۱ و روزهای دوشنبه و چهارشنبه که معلمان در مدارس حضور داشتند توسط پژوهشگر توزیع

و جمع‌آوری گردید. مدت‌زمان پاسخگویی به سؤالات و تکمیل پرسشنامه توسط هر معلم متفاوت بود. میانگین زمان تکمیل پرسشنامه ۱۵ الی ۲۰ دقیقه بود. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS21 (آزمون ضریب آلفای کرونباخ جهت بررسی پایایی پرسشنامه، آزمون K-S جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها و آزمون سوبل برای بررسی نقش میانجیگری خستگی هیجانی) و PLS (تست روابط مستقیم پژوهش با توجه به ضرایب مسیر و ضرایب معناداری) صورت گرفته است. لازم به ذکر است از تحلیل فرایند شرطی جهت بررسی نقش تعدیل‌گری تنظیم هیجانی استفاده شده است.

یافته‌ها

جدول ۱. توزیع فراوانی ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد پاسخ‌دهنده

متغیر	فراوانی	%
جنسیت	مرد	۶۵
	زن	۸۴
	بی‌پاسخ	۱
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۳۳
	۵ تا ۱۰ سال	۵۳
	بیشتر از ۱۰ سال	۶۲
	بی‌پاسخی	۲
سن	زیر ۳۰ سال	۲۶
	۳۰ تا ۴۰ سال	۶۶
	بیشتر از ۴۰ سال	۵۵
	بی‌پاسخی	۳
تحصیلات	کاردانی	۱۷
	کارشناسی	۸۲
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۵۰
	بی‌پاسخی	۱

مطابق جدول شماره یک در حدود ۴۳ درصد افراد مرد و ۵۶ درصد آن‌ها زن هستند. سابقه خدمت اکثر افراد پاسخ‌دهنده (۴۱ درصد) بیشتر از ۱۰ سال است. سن اکثر افراد

پاسخ دهنده (۴۴ درصد) بین ۳۰ تا ۴۰ سال است. تحصیلات اکثر افراد پاسخ دهنده کارشناسی (۵۴ درصد) بود.

جدول ۲. مقادیر توصیفی در خصوص متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میانه	مد	چولگی	کشیدگی	کمینه	بیشینه
کج رفتاری	۳/۴۰	۰/۶۸۱	۳/۳۷	۳/۲۱	-۰/۸۸۶	۱/۵۳۰	۱/۳۲	۴/۷۴
تنظیم هیجانی	۲/۱۰	۰/۹۵۳	۲	۱	۰/۹۳۷	۰/۲۳۳	۱	۴/۷۰
خستگی هیجانی	۲/۹۹	۰/۸۴۷	۲/۸۷	۲/۶۳	۰/۳۵۸	-۰/۴۷۳	۱/۵۰	۴/۷۵
ترک خدمت	۳/۴۵	۰/۶۶۰	۳/۴۰	۳	-۰/۰۳۳	۰/۲۹۰	۱/۲۰	۴/۹۳

مطابق جدول شماره دو شاخص های چولگی و کشیدگی نشان می دهد که توزیع نمرات همه متغیرها نرمال است. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای همه متغیرها به استثنای متغیر تنظیم هیجانی ($K-S=1/51, p<0/05$) غیر معنادار است. متغیرهای کج رفتاری دانش آموزان، خستگی عاطفی و ترک خدمت دارای توزیع نرمال می باشند. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش در جدول ۳ گزارش شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	کج رفتاری	تنظیم هیجانی	خستگی عاطفی	ترک خدمت
کج رفتاری دانش آموزان	۱	**۰/۷۰۳	**۰/۴۰۵	**۰/۵۷۱
تنظیم هیجانی		۱	**۰/۳۱۰	**۰/۵۱۷
خستگی عاطفی			۱	**۰/۶۱۲
ترک خدمت				۱

* $p<0.05$ ** $p<0.01$

نتایج آزمون همبستگی بین متغیرهای پژوهش نشان می دهد نمرات ترک خدمت بیشترین شدت رابطه را با خستگی عاطفی نشان می دهد ($r=0/61, p<0/001$) پس از آن با نمرات کج رفتاری بیشترین شدت همبستگی را نشان می دهد. بین نمرات تنظیم هیجانی و خستگی عاطفی ($r=-0/310, p<0/001$) و ترک خدمت ($r=-0/517, p<0/001$) رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بین نمرات کج رفتاری دانش آموزان و تنظیم هیجانی ($r=-0/703, p<0/001$) رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. نمرات کج رفتاری دانش آموزان با نمرات خستگی عاطفی

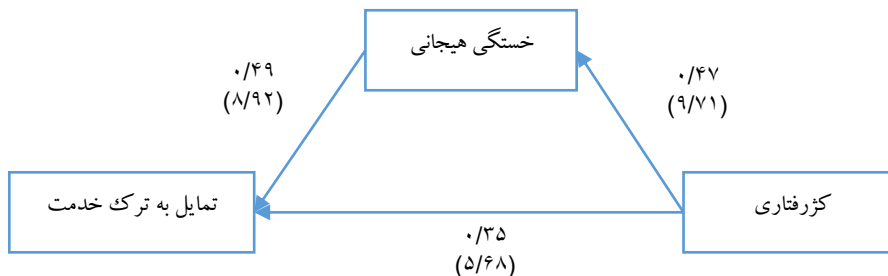
معناداری دارد (جدول ۳). در ادامه و قبل از بررسی فرضیه‌های پژوهش برازش مدل بررسی شده است (جدول ۴).

جدول ۴. شاخص‌های برازندگی مدل

متغیر	R^2	Q^2	R^2	Communalities	GOF
خستگی هیجانی	۰/۲۲	۰/۲۱	۰/۳۷۳	۰/۴۴۵	۰/۴۰۹
تمایل به ترک خدمت	۰/۵۳	۰/۳۵			

نتایج برازش مدل نشان می‌دهد مقدار R^2 برای متغیرهای خستگی هیجانی ۰/۲۲ و تمایل به ترک خدمت ۰/۵۳ بود. معیار یا قدرت پیش‌بینی مدل برای متغیرهای خستگی هیجانی ۰/۲۱ و تمایل به ترک خدمت ۰/۳۵ بود. مقدار معیار GOF معادل ۰/۴۰۹ به دست آمد که بزرگ‌تر از مقدار ملاک ۰/۳ بوده و نشان از توان مناسب مدل در پیش‌بینی متغیر مکنون درون‌زای مدل دارد.

شکل ۱. ضرایب مسیر استاندارد و مقادیر t (در پرانتز) مدل آزمون شده



جدول ۵. ضرایب مسیر مستقیم در مدل نهایی

ردیف	مسیر	ضریب مسیر (β)	(t-value)	نتیجه آزمون
۱	کژ رفتاری ← تمایل به ترک خدمت	۰/۳۵۱	۵/۶۷۷	تأیید
۲	کژ رفتاری ← خستگی هیجانی	۰/۴۶۹	۹/۷۰۷	تأیید
۳	خستگی هیجانی ← تمایل به ترک خدمت	۰/۴۹۰	۸/۹۱۶	تأیید

مدل آزمون شده با ضرایب مسیر در شکل ۱ نشان داده شده است. برای آزمون معناداری ضرایب مسیر با استفاده از روش بوت استراپ^۱ مقادیر آزمون تی-استیودنت محاسبه شده است. مقادیر آزمون تی-استیودنت اگر مقداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد، ضریب مسیر در سطح ۰/۰۵ معنادار است. تمامی ضرایب معنادار بودند. اثر مستقیم کزرفتاری بر تمایل به ترک خدمت ۰/۳۵ بود در حالی که اثر غیرمستقیم به واسطه خستگی هیجانی ۰/۲۳ بود. برای بررسی نقش میانجی‌گری متغیر خستگی هیجانی در رابطه کز رفتاری و تمایل به ترک خدمت از آزمون سو بل استفاده شد که برای معناداری تأثیر یک متغیر میانجی در رابطه میان دو متغیر دیگر به کار می‌رود. مقدار z-value حاصل از آزمون سو بل برابر ۶/۱۴۵ شد که نشان می‌دهد نقش میانجی خستگی هیجانی در رابطه کز رفتاری با تمایل به ترک خدمت معنادار است. برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره‌ای به نام VAF^2 استفاده می‌شود که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند و هرچه این مقدار به ۱ نزدیک‌تر باشد نشان از قوی‌تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد. اندازه $VAF = .۳۹۶$ است که یعنی ۳۹/۶ درصد اثر کل کز رفتاری بر تمایل به ترک خدمت از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی خستگی هیجانی تبیین می‌شود. مقایسه اثرهای مستقیم و غیرمستقیم نشان می‌دهد که کز رفتاری بر تمایل به ترک خدمت بیشتر اثر مستقیم دارد تا غیرمستقیم. برای بررسی نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجانی در رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت معلمان از تحلیل فرآیند شرطی استفاده شد. در جدول ۵- خلاصه تحلیل فرآیند شرطی گزارش شده است.

جدول ۶ خلاصه تحلیل فرآیند شرطی

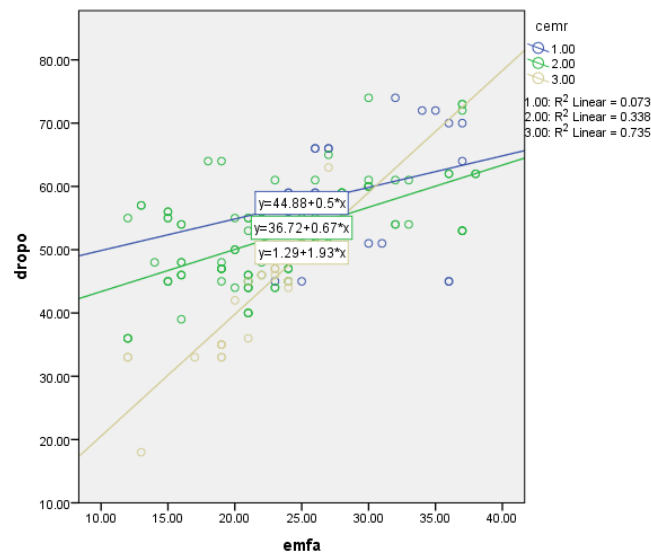
مدل	ضریب	خطای استاندارد	t	معناداری
خستگی هیجانی	/۶۹۱۳	/۰۹۲۱	۷/۵۰۸۲	/۰۰۰۱
کز رفتاری	/۲۰۲۹	/۰۶۳۸	۳/۱۷۹۹	/۰۰۱۸
تنظیم هیجان	-/۱۷۱۱	/۰۸۵۱	-۲/۰۱۰۰	/۰۴۶۳
تعامل	/۰۲۳۱	/۰۱۰۹	۲/۱۲۲۰	/۰۳۵۵

1. Bootstrapping
2. Variance Accounted For

جدول ۷ خلاصه تحلیل بوت استروپ برای سه سطح متغیر تنظیم هیجان

مدل	تنظیم هیجان	اثر بوت استروپ	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
یک انحراف استاندارد بالای میانگین	-۹/۵۳	/۱	/۰۴۱	/۰۲۴۷	/۱۸۶
میانگین	/۰۰۰	/۱۵	/۰۳۵	/۰۸۹۶	/۲۲۸۵
یک انحراف استاندارد زیر میانگین	۹/۵۳	/۱۹	/۰۴۹	/۱۰۹۷	/۳۰۶۵

شکل ۲. نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجان در رابطه میانجی خستگی هیجانی با کژرفتاری



راه‌نما: ۱؛ M-1SD؛ ۲؛ M±1SD؛ ۳؛ M+1SD؛ سطوح تنظیم هیجانی؛ emfa؛ خستگی هیجانی؛ dropo؛ تمایل به ترک خدمت

یافته‌ها نشان می‌دهد که همه مسیرهای ساختاری معنادار است. اثر تعامل که نشان‌دهنده نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجان در رابطه خستگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت است نیز معنادار است. برای اینکه مشخص شود اثر تعامل چگونه عمل می‌کند نمرات تنظیم هیجانی به سه طبقه (متوسط؛ دامنه یک انحراف معیار بالا و پایین میانگین، بالا؛ مقادیر بالاتر از یک انحراف استاندارد بالای میانگین، پائین؛ مقادیر کمتر از یک انحراف استاندارد زیر میانگین) تقسیم شده است. در هر طبقه رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت بررسی شده است. یافته‌ها نشان می‌دهد در سطح پایین تنظیم هیجان، رابطه بین خستگی هیجانی با تمایل

به ترک خدمت دارای شیب ۰/۱ و در سطح میانگین شیب ۰/۱۴ و در سطوح بالا این شیب ۰/۱۹ است (شکل ۲)؛ یعنی با افزایش تنظیم هیجان شیب رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت شدیدتر می‌شود. به این ترتیب، سطوح بالاتر تنظیم هیجان رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت را شدیدتر می‌کند

بحث و نتیجه‌گیری

نخستین یافته این مطالعه نشان داد که کز رفتاری دانش آموزان اثر ساختاری مستقیم بر تمایل به ترک خدمت معلمان دارد؛ و با توجه به مثبت بودن ضریب بتای به دست آمده این تأثیرگذاری به صورت مستقیم است. نتیجه به دست آمده در این پژوهش با نتایج برخی از پژوهش‌های گذشته مطابقت و همخوانی دارد. Chang (2020)، Vidic و همکاران (2021) نیز در پژوهش‌های خود از کز رفتاری دانش آموزان در مدرسه به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر ترک خدمت نام برده‌اند. بارانی و ناستی‌زایی (۱۳۹۹) نیز از رفتارهای نابهنجار مدیران مدرسه به عنوان یکی از پیشایندهای تمایل به ترک معلمان نام برده‌اند. کز رفتاری به رفتارهای انحرافی، خرابکارانه و ناهنجاری گفته می‌شود که اغلب به صورت آگاهانه رخ می‌دهد. هرچقدر این نوع رفتار در محیط کار افراد بیشتر مشاهده شود، افراد نسبت به محیط کار دچار دلزدگی شده و در صورت افزایش این عوامل فرد تمایل به ترک خدمت پیدا خواهد کرد. با توجه به نتیجه به دست آمده می‌توان چنین استدلال کرد که کز رفتارهایی‌های دانش آموزان (اعم از حواس‌پرتی، بیش‌فعالی، رفتار نابهنجار اجتماعی، نافرمانی و پرخاشگری خصمانه) به شکل بالقوه موجب استرس، نگرش منفی نسبت به شغل، احساس درماندگی، ناامیدی و بعضاً خجالت در بین معلمان می‌شود. تمامی این احساسات مسیر را برای ایجاد تمایل معلمان به ترک خدمت هموار می‌کند.

یافته دیگر این مطالعه نشان داد که کز رفتاری دانش آموزان اثر ساختاری مستقیم بر خستگی هیجانی معلمان دارد. نتیجه به دست آمده در این پژوهش با نتایج برخی از پژوهش‌های گذشته مطابقت و همخوانی دارد. Corbin و همکاران (2019)، Tsouloupas و همکاران (2010) و Aloe و همکاران (2017) نیز در پژوهش‌های خود از کز رفتاری دانش آموزان در مدرسه به عنوان یکی از عوامل مؤثر بر خستگی هیجانی نام برده‌اند. کز رفتاری ارتکاب هرگونه رفتار کلامی و غیرکلامی است که به صورت مستقیم یا غیرمستقیم به قصد آزار جسمی و روانی دیگران صورت گیرد و به عبارتی دیگر؛ به حالت

منفی ذهنی با نارسایی‌ها و انحرافات شناختی و بروز رفتارهای سازش نایافته گفته می‌شود. در تبیین این یافته می‌توان بیان کرد: کثرت‌فشاری‌های دانش‌آموزان این پیام را به معلم می‌دهد که وی از قابلیت کافی برای مدیریت دانش‌آموزان در کلاس درس برخوردار نیست؛ که این امر نوعی احساس درماندگی و سرخوردگی را در معلم ایجاد می‌کند. این احساس درماندگی در نهایت می‌تواند باعث خستگی هیجانی و اثرات مخرب دیگر در معلمان گردد. نتایج نشان داد خستگی هیجانی اثر ساختاری مستقیم بر تمایل به ترک خدمت معلمان دارد. نتیجه به‌دست‌آمده در این پژوهش با نتایج برخی از پژوهش‌های گذشته مطابقت و همخوانی دارد. Lee و همکاران (2021) نشان دادند خستگی هیجانی به‌عنوان یکی از ابعاد فرسودگی شغلی تأثیر بسزایی بر تمایل به ترک خدمت معلمان دارد. Jang و همکاران (2021) همین عقیده را در خصوص کارکنان هتل داشتند و خستگی هیجانی را به‌عنوان یکی از عوامل تأثیرگذار بر قصد ترک خدمت کارکنان مطرح کردند. خستگی هیجانی، عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنش‌زا و سندرمی مرکب از فرسودگی عاطفی و کاهش موفقیت فردی است که می‌تواند در میان افرادی که به‌نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند، اتفاق افتد. بر اساس پژوهش‌های Maslach and Leiter (2008) افرادی که از خستگی هیجانی رنج می‌برند، نشانه‌هایی را بروز می‌دهند که هرکدام مربوط به یکی از ابعاد کارزدگی شغلی است؛ و یکی از مهم‌ترین پیامدهای آن تمایل به ترک خدمت است. معلمان نیز از این قاعده مستثنا نیستند. افکار و رفتار معلمان تحت تأثیر هیجان‌ات آن‌ها قرار دارد و اگر آن‌ها قدرت سازگاری بالایی در مواجهه با عوامل استرس‌زای شغلی را نداشته باشند دچار خستگی هیجانی شده، به دنبال آن نسبت به شغل خود بدبین می‌شوند و احساس یاس می‌کنند و در نهایت تمایل خواهند داشت شغل خود را ترک کنند.

یافته دیگر این مطالعه شناسایی نقش میانجی‌گری متغیر خستگی هیجانی در رابطه کثرت‌فشاری و تمایل به ترک خدمت بود. به عبارتی کثرت‌فشاری هم به‌طور مستقیم و هم غیرمستقیم یعنی از طریق خستگی هیجانی بر تمایل به ترک خدمت معلمان تأثیر دارد. نتیجه به‌دست‌آمده در این فرضیه با نتایج Tsouloupas و همکاران، (2010) مطابقت و همخوانی دارد. در تبیین این فرضیه باید گفت یکی از مکانیسم‌های تأثیرگذاری کثرت‌فشاری دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان، تأثیری است که چنین رفتارهایی بر خستگی هیجانی معلمان دارند. درواقع یکی از دلایلی که کثرت‌فشاری دانش‌آموزان باعث تمایل به ترک خدمت می‌شود این

است که معلم از لحاظ عاطفی از زمان و تلاشی که برای مدیریت چنین رفتارهایی صرف کرده است خسته می‌شود. از این رو خستگی هیجانی یکی از عامل‌های کلیدی در توجیه تأثیر کزرفتاری دانش‌آموزان بر تمایل به ترک خدمت معلمان است.

یک یافته منحصر به فرد در این مطالعه شناسایی نقش تعدیل‌کننده تنظیم هیجانی در رابطه بین خستگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت معلمان بود. رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت بستگی به سطوح تنظیم هیجانی داشت. در سطوح بالای تنظیم هیجان شیب رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت شدیدتر می‌شد. به این ترتیب، سطوح بالاتر دشواری تنظیم هیجان شدت رابطه خستگی هیجانی با تمایل به ترک خدمت را شدیدتر می‌کرد. نتیجه به دست آمده در این فرضیه با نتایج Taxer and Gross (2018) مطابقت و همخوانی دارد. Sutton and Wheatley (2003) نیز در بررسی ادبیات خود در مورد احساسات معلم به این نتیجه رسیدند که تنظیم هیجانی یکی از عوامل کلیدی در مطالعه نگرش‌ها و تمایلات رفتاری معلمان است. تنظیم هیجان را می‌توان به عنوان اعمالی تعریف کرد که تعیین می‌کند کدام احساسات را مجاز می‌دانیم، در چه نقطه‌ای باید از آن‌ها استفاده کنیم و چگونه باید آن احساسات را ابراز کنیم. این توانایی به معلم کمک می‌کند که درک کند چطور خستگی هیجانی می‌تواند میل او را به ترک خدمت تبیین کند.

محدودیت‌ها و پیشنهادها

نخستین محدودیت این مطالعه آن است که با یک طرح همبستگی اجرا شده است لذا نمی‌توان استنباط علی از آن‌ها به عمل آورد. محدودیت دوم آن است که از ابزارهای خودگزارشی استفاده شده است. این ابزارها دارای محدودیت‌های ذاتی (خطای اندازه‌گیری، عدم خویشتن‌نگری) هستند. محدودیت دیگر مربوط به سطح مجاز تعمیم است. یافته‌های این مطالعه قابل تعمیم به معلمان مقطع ابتدایی شهرستان سمنان است.

در راستای فرضیه‌های اول و دوم و با توجه به تأثیر مستقیم کزرفتاری دانش‌آموزان بر خستگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت معلمان پیشنهاد می‌گردد مدارس به برگزاری کلاس‌هایی برای دانش‌آموزان و والدین آن‌ها جهت آشنایی بیشتر با رفتارها و گرایش‌های خاص دانش‌آموزان در سنین مقطع ابتدایی با هدف کاهش رفتارهای ناهنجار آن‌ها با استفاده از مشاوران و روانشناسان مجرب و متخصص بپردازند. همچنین توصیه می‌گردد این کلاس‌ها برای معلمان نیز برگزار گردد تا آن‌ها بتوانند عکس‌العمل مناسبی هنگام مواجه شدن با

چنین رفتارهایی از سوی دانش‌آموزان داشته باشند. در راستای فرضیه‌های سوم و چهارم و تأیید اثر ساختاری مستقیم و غیرمستقیم خستگی هیجانی معلمان بر تمایل به ترک خدمت آن‌ها پیشنهاد می‌گردد دوره‌های آموزشی برای معلمان به منظور آموزش چگونگی مقابله با عوامل تنش‌زا و استرس‌شغلی در دستور کار قرار گیرد. توصیه دیگر توجه به محیط فیزیکی معلمان و در نظر گرفتن اقدامات لازم به منظور بانشاط ساختن محیط کار و ترغیب معلمان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی با هدف کاهش خستگی هیجانی معلمان است. همچنین، استفاده از مشاوران و روان‌شناسان با تخصص‌های مرتبط در سازمان جهت رفع مشکلات احتمالی معلمان نیز می‌تواند مدنظر قرار گیرد.

منابع

- بارانی، فاطمه، و ناستی زایی، ناصر. (۱۳۹۹). تأثیر رهبری مخرب بر تمایل به ترک خدمت معلمان مدارس با نقش میانجی بی‌عدالتی سازمانی. *مدیریت مدرسه*، ۲۳۱-۲۵۸. <https://sid.ir/paper/379275/fa>
- بشارت، محمدعلی. (۱۳۹۵). پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان: روش اجرا و نمره‌گذاری. *روانشناسی تحولی (روانشناسان ایرانی)*، ۱۳(۵۰)، ۲۲۱-۲۲۳. <https://sid.ir/paper/521009/fa>
- حسینی برزنجی، کامل. (۱۳۹۲). مقایسه میزان تمایل به ترک خدمت در کارمندان ادارات دولتی. پایان‌نامه کارشناسی. دانشگاه پیام نور.
- رستمی، نیر و راد، فیروز. (۱۳۹۲). بررسی عوامل اجتماعی مرتبط با گرایش دانش‌آموزان به رفتارهای نابهنجار: مطالعه دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهر اهر. *مطالعات جامعه‌شناسی*، ۵(۲۰)، ۵۵-۷۵. https://journals.iau.ir/article_521121.html
- شعبانپور، میترا، و حسین پور، رضا. (۱۳۹۸). بررسی میزان تأثیر آموزش گروهی مدیریت خشم بر شادابی، سلامت روان و پرخاشگری دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه اول شاهد تهران. *روانشناسی نظامی*، ۱۰(۳۹)، ۲۷-۴۱. SID. <https://sid.ir/paper/190033/fa>
- عسگری، محمد و متینی، اعظم. (۱۳۹۹). تأثیر آموزش تنظیم هیجان به روش گراس بر تکانش‌گری دانشجویان سیگاری، *فصلنامه فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی*، ۱۱(۴۲)، ۲۰۵-۲۳۰. SID. <https://sid.ir/paper/213864/fa>
- کریمی، سارا و اسمعیلی، معصومه. (۱۳۹۹). بررسی رابطه راهبردهای تنظیم هیجان و تاب‌آوری با سازگاری زناشویی معلمان زن، *مجله علوم روان‌شناختی*، ۱۹(۸۷)، ۲۹۱-۲۹۸. SID. <https://sid.ir/paper/92925/fa>

مروت نیا، کوروش، کهندل، مهدی و شفیع، محسن. (۱۳۹۳). ارتباط بین کز رفتاری و اضطراب حالتی - رقابتی با ویژگی‌های شخصیتی کشتی‌گیران نخبه ایران. *مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش*، ۲(۱)، ۳۱-۴۲. <https://civilica.com/doc/1494638>

محمودی نیا، سعید، سپاه منصور، مژگان، امامی پور، سوزان و حسنی، فریبا، ۱۳۹۸، تأثیر آموزش جایگزین پرخاشگری بر تکانش‌گری و راهبردهای شناختی مثبت و منفی تنظیم هیجان در پسران نوجوان بزه‌کار. *مجله مطالعات روان‌شناختی*، ۱۵(۲)، ۹۳-۱۱۴. SID. <https://sid.ir/paper/67767/fa>

References

- Aloe, A. M., Amo, L. C., & Shanahan, M. E. (2014). Classroom management self-efficacy and burnout: A multivariate meta-analysis. *Educational psychology review*, 26, 101-126. <https://doi.org/10.1007/s10648-013-9244-0>
- Atmaca, Ç., Rızaoğlu, F., Türkdöğän, T., & Yaylı, D. (2020). An emotion focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 90, 103025. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2020.103025>
- Califf, C. B., & Brooks, S. (2020). An empirical study of techno-stressors, literacy facilitation, burnout, and turnover intention as experienced by K-12 teachers. *Computers & Education*, 157, 103971. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103971>
- Chang, M. L. (2020, June). Emotion display rules, emotion regulation, and teacher burnout. *In Frontiers in Education* (Vol. 5, p. 90). <https://doi.org/10.3389/educ.2020.00090>
- Corbin, C. M., Alamos, P., Lowenstein, A. E., Downer, J. T., & Brown, J. L. (2019). The role of teacher-student relationships in predicting teachers' personal accomplishment and emotional exhaustion. *Journal of school psychology*, 77, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.jsp.2019.10.001>
- Green, S. B. (1991). How many subjects does it take to do a regression analysis. *Multivariate behavioral research*, 26(3), 499-510. https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2603_7
- Gross, J.J., & John, P.O. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>
- Jang, Y., You, M., Lee, S., & Lee, W. (2021). Factors associated with the work intention of hospital Workers' in South Korea during the early stages of the COVID-19 outbreak. *Disaster Medicine Public Health Preparedness*, 15(3), 23-30. <https://doi.org/10.1017/dmp.2020.221>
- Jonge, J. D. (1995). *Job autonomy, well-being, and health: A study among Dutch health care workers* (Doctoral dissertation, Maastricht University). DOI:10.26481/dis.19960125jj
- Kim, T. Y., & Leung, K. (2007). Forming and reacting to overall fairness: A cross-cultural comparison. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 104(1), 83-95. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2007.01.004>
- Lee, Y. H., Richards, K. A. R., & Washburn, N. (2021). Mindfulness, resilience, emotional exhaustion, and turnover intention in secondary physical education teaching. *European Review of Applied Psychology*, 71(6), 100625. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2021.100625>

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*, 93(3), 498. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
- Mittal Shweta, Gupta Vishal, Mottiani Manoj. (2022). Examining the linkages between employee brand love, affective commitment, positive word-of-mouth, and turnover intentions: A social identity theory perspective, *IIMB Management Review*, <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2022.04.002>.
- Park, E. & Shin, M. (2020). A Meta-Analysis of Special Education Teachers' Burnout. *SAGE Open*. April-June 2020: 118. DOI: 10.1177/2158244020918297
- Sutton, R. E., & Wheatley, K. F. (2003). Teachers' emotions and teaching: A review of the literature and directions for future research. *Educational psychology review*, 15, 327-358. <https://doi.org/10.1023/A:1026131715856>
- Taxer, J. L., & Gross, J. J. (2018). Emotion regulation in teachers: The “why” and “how”. *Teaching and teacher education*, 74, 180-189. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2018.05.008>
- Tsouloupas, C. N., Carson, R. L., Matthews, R., Grawitch, M. J., & Barber, L. K. (2010). Exploring the association between teachers' perceived student misbehaviour and emotional exhaustion: The importance of teacher efficacy beliefs and emotion regulation. *Educational Psychology*, 30(2), 173-189. <https://doi.org/10.1080/01443410903494460>
- Vidic, T., Đuranović, M., & Klasnić, I. (2021). Student Misbehaviour, Teacher Self-Efficacy, Burnout And Job Satisfaction: Evidence From Croatia. *Problems of Education in the 21st Century*, 79(4), 657. DOI:10.33225/pec/21.79.657
- Yang, L. F., Liu, J. Y., & Liu, Y. H. (2018). Job burnout and turnover intention among nurses in China: the mediating effects of positive emotion. *Frontiers of Nursing*, 5(1), 43-47. <https://doi.org/10.1515/fon-2018-0007>