

رابطه فرسودگی شغلی و تیپ‌های شخصیت پنج عاملی در بین پرسنل شهرداری تهران<sup>۱</sup>  
*Relationship between Burnout and Five Broad Domains of Personality amongst  
The Staff of Tehran Municipality*

**Hossein Sheikh Sari**  
Allameh Tabatabayi University  
**Neda.smaelifar@gmail.com**  
**Neda Smaeli Far**  
Allameh Tabatabayi University

**حسین شیخی ساری**  
کارشناس ارشد روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی  
**ندا اسماعیلی فر**  
کارشناس ارشد مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی

**چکیده**

**Aim:** This study reviews the relationship between burnout and five broad domains of personality amongst the staff of Tehran Municipality. **Method:** statistical population involved the entire male and female staff working in the municipality of the seventh zone in 2009-2010, out of which a sample of 100 subjects (49 males and 51 females), was selected. The research tools were NEO Five-Factor Inventory and Maslach Burnout Inventory designed and developed in 1981. **Results:** data analyzed by regression, ANOVA, and Pearson correlation coefficient indicated that the staff demonstrating a higher rate of neuroticism would also show a higher rate of emotional exhaustion (one of the components of burnout); moreover, the staff scoring higher on extraversion would demonstrate a lower level of emotional exhaustion.

**Keywords:** Burnout, Neuroticism, Extraversion, Emotional Exhaustion

**هدف:** این پژوهش بررسی رابطه بین تیپ های شخصیت پنج عاملی با فرسودگی شغلی در میان کارمندان شهرداری منطقه هفت تهران بوده است. **روش:** جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مرد و زن منطقه هفت شهرداری تهران در سال ۱۳۸۹-۱۳۸۸ است. نمونه مورد نظر جمعا ۱۰۰ نفر (شامل ۴۹ پرسنل مرد و ۵۱ پرسنل زن) است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه شخصیت پنج عاملی نئو NEO-FFI و مقیاس فرسودگی مسلسل MBI که در سال ۱۹۸۱ توسط مسلش و جکسون ساخته شده است استفاده شده است. **نتایج:** با عنایت به اطلاعات جمع آوری شده با ۹۹٪ اطمینان می توان نتیجه گرفت کارکنانی که میزان بالاتری از روان رنجوری را نشان می دهند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند و کارکنانی که نمره بالایی در برون گرایی کسب کرده اند فرسودگی شغلی پایین تری را نشان می دهند و بالعکس.

**واژه های کلیدی:** فرسودگی شغلی، روان رنجوری، برون گرایی، خستگی عاطفی

## مقدمه

بی‌تردید اصطلاح شخصیت یکی از بحث برانگیزین و در عین حال جذابترین مفاهیمی است که در علم روان‌شناسی وجود دارد (آهنگر انزابی، ۱۳۸۷). کلمه شخصیت در انگلیسی از واژه لاتین پرسونا اقتباس شده است و در اصل اشاره به نقاب‌هایی دارد که توسط هنرپیشگان تئاتر در نمایش‌های یونان باستان به صورت زده می‌شد و در عین حال در بردارنده نقش آن نیز بوده است (زارع، پیرخائفی و مبینی، ۱۳۸۹). فعالیت روبه رشد در شخصیت نسبی کارکردی از رشد واقعیت است که بیشترین مشکلات حیاتی افراد درباره خود و ارتباط با دیگران است. به نظر اتکنسیون و هیلگارد شخصیت عبارت است از الگوهای معینی از شیوه‌های تفکر که نحوه سازگاری شخص را به محیط تعیین می‌کند (اتکنسیون و هیلگارد، ۲۰۰۱). در فرهنگ توصیفی علوم تربیتی شخصیت اینگونه تعریف شده است؛ مجموعه صفاتی که با ثبات نسبی در یک فرد وجود دارد و به دیگران اجازه می‌دهد تا بتواند رفتار او را از دیگران متمایز سازد (فراهانی، ۱۳۸۸). شخصیت، مجموعه‌ای از جنبه‌های بدنی، عادات، تمایلات، حالات، افکار و رفتارهایی است که در فرد به صورت خصوصیات و صفاتی نسبتاً پایدار درآمده است و به صورت یک کل واحد عمل می‌کند (حسینی، ۱۳۸۷). پروین (۲۰۰۱) ضمن بر شماری چند فرض مشخص درباره ماهیت شخصیت که عبارتند از: ۱- ارگانسیم انسان خصوصیات متفاوت از سایر گونه‌ها دارد و این تفاوت‌ها در مطالعه شخصیت، اهمیت خاصی دارد. ۲- رفتار انسانی پیچیده است و درک شخصیت انسان ایجاب می‌کند که به این پیچیدگی‌های رفتاری توجه شود. ۳- رفتار همیشه آن نیست که به نظر می‌آید و بین یک رفتار و علل آن رابطه ثانی وجود ندارد. ۴- همیشه از عواملی که رفتار ما را تعیین می‌کنند، آگاه نیستیم و یا آنها را تحت کنترل نداریم، شخصیت را آن دسته از ویژگی‌های فرد یا افرادی می‌داند که

الگوهای ثابت رفتاری آنها را نشان می‌دهد (جوادی، کدیور، ۱۳۸۴).

مفهوم تیپ شخصیتی با دسته‌بندی تعداد قابل توجهی صفات مختلف معنی پیدا می‌کند (جوادی و کدیور، ۱۳۸۴). شخصیت مجموعه‌ای پایدار از ویژگی‌ها و گرایش‌هاست که مشابهت و تفاوت‌های رفتار روانشناختی افراد (افکار، احساسات، اعمال) را که دارای تداوم زمانی بوده و ممکن است به واسطه فشارهای اجتماعی و زیست‌شناختی موقعیت‌های بلاواسطه شناخته شوند و یا به آسانی درک نشوند را مشخص می‌کند (فرانسیس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

در دهه اخیر پیشرفت فناوری و صنعت موجی از استرس را به ارمان آورده است که سبب کاهش سلامت جامعه شده است. استرس بر فعالیت‌های انسان در زمینه‌های گوناگون همچون: روانشناختی، جسمانی و خانوادگی تاثیر سو می‌گذارد. کاهش تولید، نارضایتی‌های حرفه‌ای، افزایش تصادف‌ها و خطاها و کاهش سلامت عمومی افراد، از جمله نشانه‌های استرس‌اند. هرچند بسیاری از مشاغل همراه با فشار روانی هستند، اما افراد شاغل در این حرفه‌ها می‌دانند که چگونه با فشارهای تنش‌زا مقابله کنند و روش‌های اجتناب از آثار زیانبار این محرک‌ها را می‌دانند. اما بعضی از افراد تا این حد توانایی و امکان لازم را برای مقابله یا فرار از محرک‌های تنش‌زا را ندارند و همواره در معرض آنها هستند. در سال‌های اخیر، روان‌شناسان نسبت به مطالعه و تحقیق در باب پدیده‌ای به نام فرسودگی شغلی علاقه نشان داده و پژوهش‌های متعددی را در این زمینه انجام داده‌اند. در واقع فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است؛ به عبارت دیگر فرسودگی شغلی پاسخی تاخیری به عوامل استرس‌زای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است (ایستبروگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

<sup>1</sup> Francis, L. G.

<sup>2</sup> Eastbrug, M.

فرسودگی شغلی افراطی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کارهای خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند، اما وقتی می‌بینند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است دچار فرسودگی وحتى دچار بدبینی می‌شوند. نظر دیگر این است که فرسودگی شغلی نتیجه نهایی در معرض فشارهای شغلی مزمن و طولانی مدت قرار گرفتن است. در نتیجه فرسودگی شغلی می‌بایست بیشتر در بین افرادی اتفاق بیفتد که مدت بیشتری در شغل اشتغال داشتند تا افرادی که به تازگی شغلی را انتخاب نموده‌اند. برخی محققان در پی یافتن رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با نشانگان فرسودگی شغلی بوده‌اند. مطالعات این گروه نشان داده است افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می‌شوند اغلب کمال‌گرا و بطور افراطی درگیر کار و شغلشان هستند و از طرفی اهداف غیرواقع‌بینانه‌ای را برای خود ترسیم می‌کنند (گوارد و پاتون<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

محققین بر این عقیده‌اند که صفات و ابعاد شخصیتی می‌توانند توجه‌کننده فرسودگی باشند مثلا مازلاک معتقد است فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان نزدی و نیمرخ روانی خستگی از کار مرتبط است. مطالعه شخصیت از دهه ۱۹۳۰ با تلاش‌های گوردن آلپورت در روان‌شناسی رسماً آغاز شد. روان‌شناسان شخصیت آن را به عنوان کلیت روان شناختی که انسان خاصی را مشخص می‌سازد در نظر می‌گیرند. بنابراین روان‌شناسی در بحث شخصیت همواره تفاوت‌های فردی را در نظر دارد و هدف آن تبیین آنهاست.

سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن بی‌تردید دگرگونی اجتماعی و تحولات اقتصادی را به همراه خواهد داشت. براین مبنا در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی افراد و اشتغال آن‌ها بوجود می‌آید. امروزه سازمان‌های نوخواه و نوآور برای رسیدن به اهداف و برنامه‌های خود در صددند تا راهکارهایی جهت سازگاری کارکنان مطلوب خود یا چنین تغییرات عظیمی بوجود آورند (اسپکتور، ۲۰۰۷).

استفاده فنی و تخصصی از واژه فرسودگی کاری<sup>۱</sup> در اصل به فریدنبرگر، یعنی کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورده، بر می‌گردد (پارسا، معین و ناظم، ۱۳۸۹). فرسودگی شغلی که یکی از مفاهیمی است که در سال‌های اخیر توجه روان‌شناسان صنعتی را به خود معطوف ساخته است، اساساً ناشی از استرس شغلی است. فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح استرس نامیده می‌شوند در زندگی روزانه ما به وفور مشاهده می‌شوند. بر اساس نظر مازلاک فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن بوجود می‌آید و شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی؛ از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت؛ فقدان موقعیت فردی یا پیشرفت شخص است و بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می‌شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسوولیت‌های اینگونه مشاغل است.

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل استرس‌زا و کاهش کلی منابع جسمی و ذهنی بر اثر کوشش زیاد جهت دستیابی به اهداف غیر واقع‌بینانه کار و سندرمی است مرکب از فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، و فقدان موفقیت فردی که می‌توان در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق بیفتد (حق شناس، ۱۳۸۵).

فرسودگی شغلی با فشار، گمگشتگی نقش وضعف عملکرد شغلی همراه است و علت آن در جنبه فردی و سازمانی مطرح می‌شود. اغلب مطالعات طولی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده از تحلیل‌های بسیار پیچیده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل فشارزای محیط کار می‌توانند تغییرات در فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند، استفاده نموده‌اند. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمان‌گراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند یعنی افراد دچار

2 Goddard, R.

<sup>1</sup> -Burnout

کار، صرف نظر از تامین مالی می‌تواند برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحریک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خود ارزشمندی، اعتماد، را ارضا کند. با وجود این کار می‌تواند منبع فشار عمده ای نیز باشد. ممکن است یک شغل رضایت بخش، به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد (زلارس و پریویو، ۲۰۰۹).

فرسودگی شغلی واژه ای برای توصیف دگرگونی نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در مشاغل پدید می‌آید که افراد میزان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند (خاکزاده، ۱۳۸۵).

به اعتقاد شافلی، مازلچ و مارک ۱۹۹۴ نشانگان روانشناختی فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است. آنان در مفهوم سه بعدی در فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی را متأثر از فشارهای روانی و احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع جسمانی در فرد می‌دانند. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از همان فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجو اشاره دارد و در نهایت کاهش یا فقدان شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی فرد از خود در زمینه کار است. آنان بر این باورند که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات و عاملی برای دست کشیدن از شغل، غیبت از کار یا روحیه ضعیف باشد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست ولی طی زمان، به آهستگی گسترش می‌یابد و می‌تواند به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (ساعتچی، ۱۳۸۴).

بی تردید بسیاری از مشاغل فشارزا می‌باشند اما کارکنان سازمان‌ها می‌دانند که چگونه با این نوع فشار کنار آمده و از آسیب آن مصون بمانند. اما بعضی از افراد بنا به تحمل ناپذیر بودن برخی عوامل فشارزا و یا قدرت توانایی مقابله ضعیف

توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده سازگاری وی با چنین روابط، تجهیزات و دستورالعمل‌ها و بطور کلی محیط‌های شغلی در یک سازمان متفاوت از گذشته گردیده و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت فشارها را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت آمیز و سازگاری شغلی، طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دستخوش فرسودگی شود (وایت، ۲۰۰۷).

عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشارهای روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد است. مورد علاقه نبودن کار، همگون نبودن تخصص با حرفه ای که مشغول است، خارج از ظرفیت و استعداد بودن مشاغل و... همه و همه افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می‌دهد. اما این شغل‌ها در سازمان‌های گوناگون و یا شاخص‌های مختلف سازمان متفاوت است، عواملی در بعضی سازمان‌ها به این قضیه دامن می‌زنند و در بعضی، در جهت کاهش کاهش آثار ناشی از کار، دخالت دارند و اینجاست که نظام مدیریتی صحیح لازم است تا در جهت تسهیل و دور کردن خطرهای ناشی از تنش شغلی، با تدابیری مقطعی، از قبیل پاداش‌ها، کم نمودن ساعات کاری، ایجاد تفریحات سالم جانشین و کمک در مشاغل پر کار برای جلوگیری از عواقب ضعفی آن اقدام کنند (لینگار، ۲۰۰۸).

فرسودگی شغلی یکی از مفاهیمی است که در سال‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی-سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است. به نظر می‌آید فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با دیگران، باعث ایجاد تغییرات در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به آنان می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۴).

### روش پژوهش

در این پژوهش از روش همبستگی استفاده شده است. در پژوهش حاضر جامعه آماری شامل کلیه کارکنان مرد و زن منطقه هفت شهرداری تهران در سال ۱۳۸۹-۱۳۸۸ می باشد. نمونه مورد نظر شامل ۴۹ پرسنل مرد و ۵۱ پرسنل زن، جمعاً ۱۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند.

ابزار گردآوری اطلاعات پرسش نامه شخصیت پنج عاملی NEO-FFI<sup>۱</sup> و مقیاس فرسودگی مسلش<sup>۲</sup> MBI که در سال ۱۹۸۱ توسط مسلش و جکسون ساخته شده است استفاده شده است. در این پژوهش به منظور آزمون فرضیه ها از همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک طرفه و در تحلیل رگرسیون، یکی از مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، فراوانی) به عنوان متغیر ملاک و مولفه شخصیت (روان رنجوری، برون گرایی، پذیرا بودن تجارب، سازگاری، مسئولیت پذیری) بعنوان متغیرهای پیش بین مورد بررسی قرار گرفت.

### یافته ها

جدول ۱: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین شخصیت و مولفه های فرسودگی شغلی (فراوانی)

مولفه های فرسودگی شغلی (فراوانی)	عاطفی	شخصی	عملکرد	مسخ	درگیری
مقدار ضریب همبستگی	۰/۱۵۳*	۰/۳۱۸**	۰/۲۰۳-	۰/۰۸۳-	
سطح معنی داری (دوسویه)	۰/۰۱۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۱	۰/۱۶۹	
تعداد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

جدول ۲: محاسبه ضریب همبستگی پیرسون بین شخصیت و مولفه های فرسودگی شغلی (شدت)

مولفه های فرسودگی شغلی (شدت)	عاطفی	شخصی	عملکرد	مسخ	درگیری
مقدار ضریب همبستگی	۰/۱۲۳*	۰/۲۹۳*	۰/۲۳۵-	۰/۰۴۸-	
سطح معنی داری (دوسویه)	۰/۰۴۲	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۴۲۷	
تعداد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	

دایما احساس تنش می کنند. احساس دایمی فشار، اثرات آسیب زای چندی را به جای می گذارد که از آن به فرسودگی شغلی یاد می کنند. عبارت فرسودگی شغلی به صورتی که امروزه استفاده می شود اولین بار توسط فروید نبرگر ۱۹۷۴ مطرح گردید تا قبل از این تاریخ برای کسانی که به سندرم مورد نظر مبتلا می شدند تشخیص افسردگی داده می شد اما در سال های ۹۰، ۸۰ این اختلال به عنوان اختلال مجزا شناخته شد و قاعدتا برای رفع آن راهبردهای جداگانه ای توصیه گردید.

امانی (۱۳۸۵) فرسودگی شغلی برای توصیف سندرمی بکار می رود که عمدتاً افرادی را مبتلا می سازد که در مراکز اجتماعی بهداشتی مشاغل می باشند. در دهه اخیر توجه به استرس شغل و مطالعه آن گسترش روز افزونی یافته است؛ از جمله دلایل آن تاثیر استرس شغلی در بروز بیماری های روان تنی (مانند فشار خون و مشکلات گوارش) و همچنین شیوع استرس شغلی در سطح وسیع در جامعه است. به طوری که سازمان بهداشت جهانی سال ۱۹۸۷ اعلام کرد که ۱/۲ جمعیت کارمندان از کار خود ناراضی هستند و ۹۰٪ آنها معتقدند که شغل شان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵٪ کسانی که به دنبال کمک های روان پزشکی هستند معتقدند که بیماری آنها به دلیل عدم رضایت شغلی و عدم توانایی است. هر شغلی با استرس همراه است اما برخی مشاغل استرس های زیادی دارند و این امر معلول آن کار، نوع وظایف و مسوولیت های این گونه شغل ها است. فرسودگی شغلی یکی از استرس های مختلف است که تجربه می شود و به صورت علایم جسمانی (سردرد، زخم معده) و علایم روانی (افسردگی و خشم) و به صورت علایم رفتاری (امنیت کاری و غیبت) ظاهر می شوند این امر در نهایت سازگاری کارکنان را در جنبه های مختلف به مخاطره می اندازد. هم این امر موجب شده است تا محققین فرضیه زیر طراحی و مورد آزمون قرار دهند:

بین مولفه های شخصیت و مولفه های فرسودگی شغلی ارتباط وجود دارد.

کمتر بوده و لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرض صفر رد شده و فرض مقابل مورد تایید قرار گرفته است، بنابراین در این موارد بین متغیرها رابطه معناداری وجود دارد. مقادیری که دارای رابطه هستند با رنگ تیره نشان داده شده است.

**جدول ۴: ضریب تعیین رگرسیون**

متغیر ملاک	ضریب تعیین R	مجذور ضریب تعیین R2
(ضریب همبستگی چند متغیره)	۰/۲۳۹	۰/۴۸۹
عاطفی فراوانی		

در خلاصه مدل رگرسیون فراوانی-خستگی عاطفی جدول فوق، ضریب تعیین (R=۰/۲۳۹) و مجذور ضریب تعیین (R2=۰/۴۸۹) به دست آمده است. بدین معنی که ۲۳۹٪ از تغییرات متغیر ملاک (خستگی عاطفی - فراوانی) توسط متغیرهای پیش بین (مولفه‌های شخصیت) وارد شده به مدل، توجیه شده است.

**جدول ۵: شاخص‌های آماری تحلیل رگرسیون و آزمون‌های مربوط به معنی داری**

شاخص	ضرایب غیراستاندارد	ضرایب استاندارد	مقدار اماره	سطح معنی داری
مقدار ثابت	(ضریب خطای B تاثیر)	استاندارد	t	
متغیرهای پیش بین	۱۱/۳۸۶	۴/۲۱۴	۲/۷۰۲	۰/۰۰۷
روان رنجوری	۰/۳۲۷	۰/۰۶۵	۰/۳۰۲	۵/۰۱۱
برون گرایی	-۰/۳۶۷	۰/۰۸۶	-۰/۲۵۷	-۴/۲۵۸
پذیرا بودن	۰/۲۳۰	۰/۱۰۵	۰/۱۱۷	۲/۲۰۲

مقادیر ضرایب رگرسیون و آزمون‌های مربوط به معنی داری برای متغیرهای روان رنجوری، برون گرایی و پذیرا بودن تجارب به عنوان پیش‌بینی کننده فراوانی خستگی عاطفی در جدول ۵ آورده شده است و نشان می‌دهد میزان تبادل متغیر روان رنجوری برابر با (۰/۳۰۲) است، که این مقدار از ضریب بتا نشان‌دهنده این است که تغییر یک انحراف معیار در نمره روان رنجوری موجب (۰/۳۲۷) انحراف معیار تغییر در نمره خستگی عاطفی می‌شود. میزان بتای متغیر برون گرایی (۰/۲۵۷-) است که این مقدار از ضریب بتا نشان می‌دهد که تغییر یک انحراف معیار در نمره برون گرایی موجب (۰/۳۶۷-) انحراف معیار تغییر در نمره خستگی عاطفی می‌گردد. میزان بتای متغیر

۱- در ضریب همبستگی \* به معنی این است که مقادیر بدست آمده در سطح معنی داری از مقدار ۰/۰۵ کمتر بوده است. ۲- در ضریب همبستگی \*\* به معنی این است که مقادیر بدست آمده در سطح معنی داری از مقدار ۰/۰۱ کمتر بوده است. همان‌طور که در جداول ۱ و ۲ ملاحظه می‌شود مقادیر همبستگی برای شخصیت و مولفه‌های فرسودگی شغلی در دو مقیاس فراوانی و شدت به دست آمده است، که نشان می‌دهد سطح معنی داری از مقدار (۰/۰۵) کمتر بوده و لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ فرض صفر رد شده است. مقادیر بدست آمده برای شخصیت عملکرد شخصی (فراوانی و شدت) همچنین شخصیت و مسخ شخصیت (فراوانی و شدت) سطح معنی داری از مقدار (۰/۰۱) کمتر بوده و لذا در سطح اطمینان ۹۹٪ فرض صفر رد شده و فرض مقابل مورد قبول واقع شده است. این امر نشان‌دهنده وجود رابطه معنادار بین آنهاست.

**جدول ۳: محاسبه ضریب همبستگی پیروان بین فرسودگی شغلی و مولفه‌های شخصیت**

مولفه‌های شخصیت	روان رنجوری	پیرون گرایی	پذیرا بودن	سازگاری	مسئولیت پذیری
فرسودگی شغلی (فراوانی)	۰/۲۰۹**	-۰/۱۲۶*	-۰/۱۲۳	-۰/۰۶۱	-۰/۰۳۸
سطح معنی داری	۰/۰۰۱	۰/۰۳۷	۰/۰۴۲	۰/۳۱۱	۰/۵۳۱
تعداد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰
فرسودگی شغلی (شدت)	۰/۱۷۹**	۰/۱۴۹*	۰/۱۵۹*	-۰/۰۸۳	-۰/۱۲۸*
سطح معنی داری	۰/۰۰۳	۰/۰۱۴	۰/۰۰۸	۰/۱۶۹	۰/۰۳۴
تعداد	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

با توجه به جدول ۳، ضرایب به دست آمده برای روان رنجوری و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت)، پذیرا بودن و فرسودگی شغلی (شدت) مقادیر سطح معنی داری در موارد یاد شده از (۰/۰۱) کمتر بوده و لذا در سطح اطمینان ۹۹٪ فرض صفر رد شده و فرض مقابل مورد تایید قرار گرفته است. برای متغیرهای برون گرایی و فرسودگی شغلی (فراوانی و شدت) پذیرا بودن و فرسودگی شغلی (فراوانی) و مسئولیت‌پذیری و فرسودگی شغلی (شدت) مقادیر سطح معنی داری از (۰/۰۵)

(۰/۰۱) است، لذا می‌توانیم با اطمینان ۹۹٪ این فرضیه را که رابطه خطی بین متغیر ملاک (خستگی عاطفی) و متغیرهای پیش بین (روان رنجوری، برون‌گرایی و پذیرا بودن تجارب) وجود ندارد را رد کنیم و بگوییم حداقل یکی از ضرایب رگرسیون جامعه صفر نیست.

### بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه: بین مولفه‌های شخصیت و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.

نتایج بررسی فرضیه نشان می‌دهد که:

رابطه بین روان‌رنجوری، پذیرا بودن تجارب و برون‌گرایی با فرسودگی شغلی (هم از نظر فراوانی و هم شدت) تایید می‌شود. همچنین رابطه بین مسوولیت‌پذیری با فرسودگی شغلی از نظر شدت تایید می‌شود ولی از نظر فراوانی تایید نمی‌گردد و رابطه بین سازگاری با فرسودگی شغلی هم از نظر فراوانی و هم شدت تایید نمی‌گردد. در خصوص فرسودگی شغلی، بیشتر محققان قبلی بر استرسورهای موقعیتی موثر بر فرسودگی از قبیل بار کاری بیش از حد، تعاملات عاطفی که بین شاغلین و مراجعان پیش می‌آید و مشارکت در تصمیم‌گیری‌های موثر بر محیط کاری و یا فقدان کنترل تاکید می‌کردند. در مطالعه‌ای که بر روی مشاوران صورت گرفته است، دیدگاهی متفاوت در مورد خطرات فرسودگی شغلی ارائه می‌شود که نه تنها در موقعیت‌های مختلف بلکه در مورد افراد مختلف نیز تفاوت دارد (مسلش، اسکاوفیلی و لتیر، ۲۰۰۱). روابط بین متغیرهای فرسودگی شغلی و سلامت روانشناختی در دبیران دبیرستانهای تهران در پژوهشی مورد بررسی قرار گرفت. مقیاس فرسودگی مسلش (MBI: مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) و فهرست تجدید نظر شده نشانه‌های روانی (SCL-۹۰-R، دروگاتیس، ۱۹۷۵) بر روی ۱۳۷ زن و ۱۶۳ مرد از دبیران شاغل در دبیرستانهای تهران (که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند) اجرا شد. نتایج همبستگی‌های مثبت و معنی‌دار بین متغیرهای فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی و مسخ شخصیت) با متغیرهای سلامت روانشناختی (شکایت‌های جسمانی، وسواس،

پذیرا بودن (۰/۱۱۷) است که این مقدار از ضریب بتا نشان می‌دهد که تغییر یک انحراف معیار در نمره پذیرا بودن موجب (۰/۲۳۰) انحراف معیار تغییر در نمره خستگی عاطفی می‌گردد. با توجه به نتایج محاسبه شده تاثیر متغیر پیش بین (روان رنجوری) نسبت به متغیر پیش بین (برون‌گرایی) بر روی خستگی عاطفی بیشتر است و از آنجا که رابطه برون‌گرایی با خستگی عاطفی منفی است می‌توان نتیجه گرفت که هرچه میزان برون‌گرایی بیشتر باشد فراوانی خستگی عاطفی کمتر است و بالعکس. متغیر پیش‌بین سوم یعنی (پذیرا بودن تجارب) بعد از دو متغیر فوق بر روی میزان خستگی عاطفی تاثیر دارد. همچنین جهت تعیین معناداری متغیرهای پیش بین، از آزمون t استفاده شده است که در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار شده است لذا با عنایت به اطلاعات جمع‌آوری شده با ۹۹٪ اطمینان می‌توان نتیجه گرفت کارکنانی که میزان بالاتری از روان رنجوری را نشان می‌دهند، از خستگی عاطفی بالاتری برخوردارند و کارکنانی که نمره بالایی در برون‌گرایی کسب کرده‌اند خستگی عاطفی پایین‌تری را نشان می‌دهند و بالعکس.

### جدول ۶: تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA)

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	اماره	سطح معنی‌داری
اثر رگرسیون	۴۸۵۱/۶۹۶	۳	۱۶۱۷/۲۳۲	۲۸/۲۱۰	۰/۰۰۰
باقی مانده	۱۵۴۷۶/۶۰	۹۷	۵۷/۳۲۸		
کل	۲۰۳۳۰/۳۰	۱۰۰			

تحلیل واریانس یک‌طرفه نیز برای ضریب رگرسیون متغیر خستگی عاطفی - فراوانی و آزمون F رگرسیون کلی در جدول ۶ انجام شد، تحلیل واریانس یک‌طرفه چند فرضیه صفر معدل را نشان می‌دهد، این که رابطه خطی بین متغیر ملاک و متغیرهای پیش بین در جامعه وجود ندارد و همچنین تمام ضرایب رگرسیون تفکیکی در جامعه صفر است. آزمون این فرضیه‌ها بر اساس نسبت بین مربع میانگین رگرسیون و مربع میانگین باقی مانده صورت می‌گیرد و این نسبت با F مشخص می‌شود، با توجه به اینکه F محاسبه شده (۲۸/۲۱۰) است و بزرگتر از یک است و همچنین سطح معنی‌داری کمتر از

جمله نتایج مرتبط وجود رابطه منفی بین تیپ شخصیتی F (نمرات بالاتر در مسوولیت‌پذیری، مدیریت روابط بین فردی، پایبندی به اصول اخلاقی) و فرسودگی شغلی است. همچنین بین تیپ‌های شخصیتی Q4 (نمرات بالا در اضطراب، بی‌قراری و ناآرامی) و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری بدست آمده است (اهنگرانزایی، ۱۳۸۱). در پژوهشی که توسط بیکر و همکارانش (۲۰۰۶) انجام شد، مشخص گردید که روان رنجوری به تنهایی پیش‌بینی‌کننده میزان خستگی عاطفی است. روان رنجوری شامل ویژگی‌هایی نظیر اضطراب، خصومت، افسردگی و زودرنجی می‌شود. افراد روان رنجور یا نوروتیک از نظر عاطفی غیرقابل پیش‌بینی و مستعد دچار شدن به استرس منفی و ناراحتی‌های روانشناختی‌اند (مسلش و همکاران، ۲۰۰۱). پژوهشگران دیگری فرسودگی شغلی را با مولفه‌های روان رنجوری به مراتب بیشتر از سایر عوامل مدل پنج‌عاملی شخصیت مرتبط دانسته‌اند. تجارب هیجانی منفی، پریشانی و پیوند با حیطه‌های شناختی و رفتاری از خصوصیات روان رنجوری می‌باشند. در بین این صفات طبقه بندی شده، عامل روان رنجوری، ویژگی‌هایی از قبیل ترس، زودرنجی، تحریک‌پذیری، عزت نفس پایین، اضطراب اجتماعی، ضعف در کنترل تکانه‌ها و احساس درماندگی را در بر دارد، به‌طور کلی افرادی در عامل شخصیت روان رنجوری نمرات بالایی کسب می‌کنند که اهداف بسیار بالایی را برای خود قرار دهند و تمایل داشته باشند که از عملکرد خود ارزیابی نامناسب و ناچیزی به عمل آورند (کاستا و مک‌ری، ۱۹۸۰). ایزنک (۱۹۴۷)، بالگر (۱۹۹۰)، هوچ وارتتر، زلاس و پیرویو (۱۹۹۰)، کاستا، مک‌ری و زاندرمن (۱۹۹۷) روان رنجوری را با استفاده از استراتژی‌های مقابله‌ای ناموثر در ارتباط دانسته‌اند. افرادی که در روان رنجوری نمره بالایی دارند به نظر می‌رسد از استراتژی‌هایی نظیر اجتناب و عدم تمرکز، انکار، تفکر آرزومندانه و خود انتقادی، بیشتر از سایر استراتژی‌های مقبول از قبیل حل مساله استفاده می‌کنند. همچنین زلاس و همکاران (۲۰۰۰) که در ابعاد مدل پنج‌عاملی شخصیت فقط روان

بی‌اختیاری، حساسیت در روابط بین فردی، افسردگی، اضطراب، پرخاشگری، هراس، افکار پارانوئید و روان گسستگی در زنان و مردان) نشان دادند. افزون بر این، بین فقدان کارایی شخصی (به منزله یک متغیر فرسودگی شغلی) و همه متغیرهای سلامت روانشناختی در دیران مرد، همبستگی منفی مشاهده شد (محمدی، ۱۳۸۵). براساس پژوهشی که به منظور بررسی ارتباط بین شخصیت و عوامل فرسودگی شغلی صورت گرفت ۸۰ نفر مشاور که داوطلبانه جهت خدمت به مراجعانی که شدیداً بیمار بوده و روزهای پایانی عمر خود را می‌گذرانند، انتخاب شدند. در این پژوهش از دو مقیاس فرسودگی شغلی مسلش (مسلش و لتیر، ۱۹۹۷) و مقیاس پنج‌عاملی شخصیت (هندریکس، ۱۹۹۷) برای سنجش استفاده گردید. نتایج در سه قسمت بررسی شده که نشان می‌دهد:

الف: خستگی عاطفی (یکی از متغیرهای فرسودگی شغلی) به تنهایی پیش‌بینی‌کننده میزان ثبات عاطفی است.

ب: مسخ شخصیت را می‌توان بوسیله ثبات عاطفی، برون‌گرایی و استقلال‌هوشی پیش‌بینی کرد.

ج: میزان کارایی شخصی از طریق برون‌گرایی و ثبات عاطفی نشان داده می‌شود.

نتیجه‌نهایی این بررسی بیانگر این مطلب است که حتی انسان‌هایی که داوطلبانه خدمت می‌کنند نیازمند حمایت و کمک در مقابل عوامل ریسک‌پذیر در خدمات شغلی خود می‌باشند (بیکر، وان‌درزی، لویگ و دولارد، ۲۰۰۶). زلاس، پیرویو و هوچ وارتتر (۲۰۰۰). در مطالعه‌ای که انجام دادند نشان دادند که علاوه بر رابطه بین فرسودگی شغلی و شخصیت حالات خلقی مثبت نیز رابطه بین برون‌گرایی و کارایی شخصی را تعدیل می‌کند و حالات خلقی منفی، اثر جزئی بر روی روان رنجوری و خستگی عاطفی دارد. بنابراین حالات خلقی مختلف به طور مستقیم و معنادار با خصوصیات شخصیت و فرسودگی شغلی رابطه دارند.

در پژوهشی دیگر میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با تیپ‌های شخصیتی مشاوران در شهر تهران بررسی شد. از



همدلی در ارتباط است، همچنین برون گراها تمایل به ارزیابی مجدد مسایل به این دید که آنها را حل خواهند کرد، دارند. به طور کلی برون گراها خلق و خوی امیدوار و دلگرم کننده‌ای دارند که ممکن است آنها را به تمرکز بر بعد مثبت و خوب تجربه‌هایشان متمرکز کند. در حقیقت برون گرایان تمایل به داشتن ارتباط با استفاده از منطق گرایی، حل مسئله، جستجوی حمایت اجتماعی و ارزیابی مجدد مثبت دارند (دورن و ماتیو، ۱۹۹۲، واتسون و هابارد، ۱۹۹۶).

بنابراین جای تعجب نیست که برخی از مطالعات رابطه منفی بین برون گرایی و فرسودگی شغلی را نشان داده اند. به خصوص ایستبرگ، ویلیامسون، گورشاخ و رایدلی (۱۹۹۴)، فرانسیس، لودن و راتدج (۲۰۰۴)، میشکسونفکرون، دیریس و وان هک (۲۰۰۴)، دریافتند که برون گرایی بطور منفی با خستگی عاطفی رابطه دارد. فرانسیس و همکاران (۲۰۰۴) دریافتند که بین برون گرایی و دو بعد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه معنادار وجود دارد. در مطالعه‌ای که بر روی پرستاران بیمارستان، دیاری و همکاران (۱۹۹۶)، ایستبرگ و همکاران (۱۹۹۴) و زلارس و همکاران (۲۰۰۳) به طور همسانی دریافتند که ارتباط مثبتی بین برون گرایی و کارایی شخصی وجود دارد. همچنین ایستبرگ و همکارانش (۱۹۹۴) دریافتند که پرستاران برون گرا برای جلوگیری از خستگی عاطفی نیازمند حمایت بیشتری از طرف همکاران خود هستند تا پرستارانی که درون گرا هستند. لینگارد (۲۰۰۳) در پژوهش خود دریافت که تمایل برون گراها برای جستجوی تعاملات بیشتر با دیگران ممکن است فرایند مسخ شخصیت را بی اثر کند. همچنین برون گرایی اجتماعی و برون گرایی عملی به طور منفی با عیب جویی در بین مهندسين راه و ساختمان ارتباط دارد.

یافته های این پژوهش نشان دهنده رابطه مثبت و منفی دار، بین پذیرا بودن تجارب و فرسودگی شغلی از نظر فراوانی و شدت است. بدین معنا که هرچه میزان پذیرا بودن تجارب دیران بیشتر باشد، میزان فرسودگی شغلی در آنان بیشتر است

رنجوری است که بطور معنی داری خستگی عاطفی - هیجانی را پیش بینی می کند. محققانی از قبیل دیاری و همکاران (۱۹۹۶)، هلیس و نورول (۱۹۹۱)، لینگارد<sup>۱</sup> (۲۰۰۳)، زلارس و همکاران (۲۰۰۰) در بررسی فرسودگی شغلی در گروهی از روحانیون کاتولیک در انگلیس و ولز نشان دادند که بین روان رنجوری با هر سه بعد اصلی فرسودگی شغلی ارتباط وجود دارد. آنان در این بررسی رابطه بین روان رنجوری و فرسودگی شغلی را نشان دادند و اینکه افرادی که در روان رنجوری نمره بالایی کسب می کنند به احتمال زیاد، خستگی عاطفی را از خود نشان می دهند، همچنین سطح پایین تری از کارایی شخصی و مسخ شخصیت را نیز گزارش می دهند. در مطالعه‌ای طولی که بر روی پرستاران بخش مراقبت‌های ویژه بیمارستان صورت گرفت، نتایج نشان داد که افرادی که در عامل روان رنجوری نمره بالایی کسب می کنند، سطوح بالایی از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت را تجربه می کنند (گدارد، باتون و کرید، ۲۰۰۴). در پژوهشی که بر روی ۲۳۴ نفر افسر پلیس بزرگراه صورت گرفت هلیس و نورول (۱۹۹۱) دریافتند که روان رنجوری به میزان زیادی با فرسودگی شغلی رابطه دارد. همچنین فرانسیس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۴) اخیرا دریافتند که ارتباط معنی دار و منفی بین روان رنجوری و کارایی شخصی وجود دارد. یافته‌های این پژوهش نشان می دهد که بین برون گرایی به عنوان یکی از متغیرهای شخصیت و فرسودگی شغلی از نظر فراوانی و شدت رابطه منفی و معنادار وجود دارد. بدین معنی که هرچه میزان برون گرایی بیشتر باشد، تعداد دفعات و شدت فرسودگی شغلی کاهش می یابد و بالعکس. این یافته همسو با یافته‌های تحقیق واتسون و کلارک (۱۹۹۲) است، که برون گرایی را بوسیله تمایل به اعتماد به نفس، تسلط، فعال بودن و جستجوی هیجان‌ات تعریف می کنند. برون گراها عواطف مثبتی از خودشان می دهند و در تعاملات فردی خود تمایل به جمع گرایی دارند. در حقیقت برون گرایی با تمایل به همنوایی و

1 Lingard, H.

2 Francis, L. G.

می‌گیرد و می‌توان این موضوع را به فرسودگی شغلی نیز تعمیم داد. نوع دوستی، پرورش و مراقبت از دیگران از خصوصیات افراد سازگار است که در مقابل خصومت، اختلاف با دیگران، خودمحوری و جوابگو نبودن نسبت به خواسته‌های دیگران قرار دارد. مطالعات گوناگون نشان‌دهنده رابطه متوسطی بین سازگاری با حمایت اجتماعی است (واتسون و هابارد، ۱۹۹۶). همچنین پیدمونت (۱۹۹۳) نشان داد که سازگاری بطور منفی با خستگی عاطفی و بطور مثبت با کارایی شخصی ارتباط دارد. یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین مسوولیت‌پذیری و فرسودگی شغلی از نظر فراوانی رابطه وجود ندارد، اما رابطه بین مسوولیت‌پذیری و فرسودگی شغلی از نظر شدت، منفی و معنی‌دار است. بدین معنی که هرچه مسوولیت‌پذیری بیشتر باشد شدت فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و بالعکس. این یافته همسو با پژوهش واتسون و هابارد (۱۹۹۶) است که مسوولیت‌پذیری را با حل مساله به طور معنی‌داری مرتبط دانستند. همچنین کاستا و مک ری (۱۹۸۰) کاستا، مک ری و زاندرمن (۱۹۸۷) ارتباط معنی‌داری را بین مسوولیت‌پذیری با خود نظم دهی، تلاش برای پیشرفت، سعی در رسیدن به هدف و شایستگی نشان دادند. ثبات افراد در مسوولیت‌پذیری و خود نظم دهی احتمالا باعث می‌شود که فرد وظایفش را به انجام برساند و کارهایش را تکمیل می‌کند.

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد که رابطه منفی و معنادار بین خستگی عاطفی از نظر فراوانی و شدت با مولفه‌های شخصیت وجود دارد. بدین معنی که میزان خستگی عاطفی دبیران از خصوصیات شخصیت آنان متأثر است. یافته‌های این پژوهش همسو با پژوهش محمدی (۱۳۸۵) است که به منظور مشخص نمودن روابط بین متغیرهای فرسودگی شغلی و سلامت روانشناختی در دبیران دبیرستان‌های تهران انجام داد، نتایج همبستگی مثبت و معنی‌دار بین متغیرهای فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) با متغیرهای سلامت روانشناختی (شکایت‌های جسمانی، وسواس، بی‌اختیاری، حساسیت در روابط بین فردی، افسردگی، اضطراب،

و بالعکس. این نتیجه همسو با پژوهش دیاری و همکاران (۱۹۹۶) است که نشان دادند ارتباط مثبت و معنی‌داری بین پذیرا بودن تجارب و میزان خستگی عاطفی (مهمترین مولفه فرسودگی شغلی) وجود دارد. به این صورت که پرستاران پذیرا تر، خستگی عاطفی را به میزان بیشتری نشان می‌دهند. گلدبرگ (۱۹۹۳) معتقد است که پذیرا بودن تجارب (به‌عنوان عامل پنجم) ممکن است با کاهش استرس مرتبط باشد زیرا موقعیت برای افرادی که در این عامل نمره بالایی می‌آورند کمتر تهدیدآمیز است. البته تعداد محدودی مطالعه وجود دارد که عامل پذیرا بودن تجارب را با فرسودگی شغلی مرتبط دانسته‌اند.

زلارس و همکاران (۲۰۰۰) در پژوهش خود بر روی دانشجویان به این نتیجه رسیدند که فاکتور مشغولیت به خوبی به وسیله مولفه‌های پذیرا بودن تجارب و برون‌گرایی که صفات شخصیت هستند پیش‌بینی می‌شود. فاکتور پیشرفت بوسیله مسوولیت‌پذیری روان رنجوری و پذیرا بودن پیش‌بینی می‌شود و سرانجام فاکتور اجتناب بطور منفی با مسوولیت‌پذیری و پذیرا بودن تجارب ارتباط دارد. آنها همچنین دریافتند که ارتباط مثبت و معنی‌داری بین پذیرا بودن تجارب و کارایی شخصی وجود دارد و به علاوه ارتباط منفی و معنادار بین پذیرا بودن تجارب و مسخ شخصیت وجود دارد.

یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین سازگاری به عنوان یکی از متغیرهای شخصیت و فرسودگی شغلی از نظر فراوانی رابطه‌ای وجود ندارد. این موضوع همسو با یافته‌هایی نیست که دیگر پژوهش‌ها به آن دست یافته‌اند. لذا انجام پژوهش در مشاغل دیگر و با نمونه‌ای بزرگتر و مقایسه آن با یافته‌های این پژوهش می‌تواند کمک فراوانی در مشخص شدن صحت و تایید یافته‌های این پژوهش بنماید. با توجه به تعریفی که کاستا و مک ری (۱۹۹۲) ارائه می‌دهند در واقع سازگاری یکی از صفات شخصیتی است که دارای ماهیتی بین شخصی است. عامل سازگاری اساسا صفت رفتاری هدف‌گرایی است که کنترل تکانه‌ها را به شکلی جامعه‌پسند در بر

فراوانی و شدت فرسودگی شغلی آنها است، امید می‌رود یافته‌های این پژوهش بتواند برای نظام اداری کشور مثر ثمر گردد و گامی در جهت بهبود وضعیت سازمان‌های مربوطه باشد.

### منابع

- آهنگر انزابی، ا. (۱۳۸۷). بررسی میزان فرسودگی شغلی و رابطه آنها با تیپ های شخصیتی مشاوران تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- پارسا معین، ک. و ناظم، ف. (۱۳۸۹). ارتباط کارآفرینی و تعهد سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی. فصلنامه تازه های روان شناسی صنعتی/سازمانی، ۱(۳)، ۹-۱۷.
- پاکی، ف. (۱۳۸۰). ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان اسلام شهر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- پروین، ل. ا. (۲۰۰۱). روان شناسی شخصیت: نظریه و پژوهش. ترجمه م. ج. جوادی و پ. کدیور. (۱۳۸۱). تهران: ایژ.
- حسینی، ا. (۱۳۸۷). تحلیل قوای بدنی و روانی ناشی از کار و روش های پیشگیری از آن. فصلنامه اصول بهداشت روانی ۷۹.
- حق شناس، ح. (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی های شخصیت. شیراز: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی.
- خاکزادان، ز. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی برای کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- دلاور، ع. (۱۳۸۰). مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
- راس، ر. و النماير، ف. (۱۹۹۴). استرس شغلی. ترجمه: غ. خواجه پور. (۱۳۷۷). تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- زارع، ح.، پیرخانی، ع. و مبینی، د. (۱۳۸۹). بررسی اثر بخشی آموزش مهارت های حل مساله بر ارتقای خلاقیت مهندسين با توجه به سنخ شخصیتی آنان. فصلنامه تازه های روان شناسی صنعتی/سازمانی، ۱(۳)، ۵۱-۵۸.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۱). روان شناسی بهره وری. تهران: موسسه نشر ویرایش.
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۱). راهنمای و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل. تهران: انتشارات رشد.

پرخاشگری، هراس، افکار پارانوئید و روان گسستگی را در زنان و مردان) نشان داد. یافته های این پژوهش نشان می‌دهد که بین مسخ شخصیت از نظر فراوانی و شدت با مولفه های شخصیت رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. بدین معنی که نمره بالا در مسخ شخصیت به عنوان یکی از مولفه های فرسودگی تاثیر منفی بر روی خصوصیات شخصیت دیران می‌گذارد. این یافته همسو با پژوهش بیهر (۱۹۹۵) است که به بررسی میزان فرسودگی شغلی ۲۲۵ پرستار از هفت بیمارستان (که بصورت تصادفی انتخاب شده بودند) پرداخت، نتایج نشان داد که هم ابهام نقش و هم تعارض نقش (به عنوان استرسورهای شخصی شغل) با مسخ شخصیت و خستگی عاطفی (مولفه های فرسودگی شغلی) ارتباط معناداری دارند.

یافته های این پژوهش رابطه بین درگیری با مولفه های شخصیت را تایید نمی‌کند. این یافته همسو با نتایج تحقیقاتی که انجام شده نیست. با توجه به تعریفی که مسلش و جکسون (۱۹۸۱) از درگیری به عنوان یکی از مولفه های فرسودگی شغلی ارائه داده اند، درگیری به اشتغال ذهنی و درگیر شدن بامشکلات افراد اطلاق می‌شود که البته در پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلش فقط سه سوال به تشخیص آن اختصاص یافته است و یک خرده آزمون اختیاری است، برای اطمینان بخش تر بودن نتایج پژوهشی حاضر در این مولفه لازم است در پژوهشی دیگر و با نمونه بزرگتری یافته ها با همدیگر مقایسه گردد.

مطالب مرتبط با فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن و همچنین پیامدهای حاصل از آن برای سیستم های اداری و خدماتی بسیار مهم است. یافته ها نشان داد که خصوصیات مختلف شخصیت هر کدام به نوبه خود بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر می‌گذارند و باید در این زمینه تلاش کرد تا با شناسایی و کاهش این عوامل تاثیرگذار از میزان فرسودگی شغلی کارکنان کاست. همچنین متغیرهای دیگری نیز بر افزایش و یا کاهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان موثر هستند که در پژوهش حاضر تنها به خصوصیات شخصیت توجه شده است. یافته ها نشان دهنده اثر این خصوصیات بر

- the work-family experience: Relationships of the big five to work – family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 108-130.
- Witt, L., Andrews, M., & Carlson, D. (2007). When conscientiousness isn't enough ; emotional exhaustion and performance among call center customer service representatives. *Journal of Management*, 30, 149-160.
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2009). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570-1598.
- قدیمی، م. م.، جمعه پوره، الف. و حسینی طباطبایی، ف. (۱۳۸۴). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در کارکنان پتروشیمی. فصلنامه روان‌شناسی ایرانی، ۲(۵).
- کریمی دشتکی، ا. (۱۳۸۴). بررسی عوامل موثر در فرسودگی شغلی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- گروسی فرشی، م. م. ت. (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت، کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت. تبریز: انتشارات جامعه پژوه، نشر دانیال.
- مای لی، ر. (۱۹۸۵). ساخت، پدید آیی و تحول شخصیت. ترجمه: م. منصور. (۱۳۸۰). تهران: انتشارات مشترک دانشگاه تهران و سمت.
- محمدی، ش. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و سلامت روانشناختی در دبیران. فصلنامه روانشناسان ایرانی، ۹.
- Eastbrug, M., Willi Amson, M. Gorsuch, R., & Ridley, C. (2006). Social support, personality and burnout in nurses. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 1233-1250.
- Francis, L. G., Louden, S. H., & Rutledge, C. J. F. (2004). Burnout among Roman Catholic parochial clergy in England and Wales: Myth or reality? *Review of Religious Research*, 46, 5-19.
- Goddard, R., Patton, W., & Creed, P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of Applied Social Psychology*, 34, 282-296.
- Hochwarter, W. A., Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Harrison, A. W. (2008). The interactive role of negative affectivity and job characteristics: Are high N. A. employees destined to be unhappy at work? *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 2203-2218.
- Lingard, H. (2008). The impact of individual and job characteristics on burnout among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. *Construction Management and Economics*, 21, 69-80.
- Michielsen, H. J., Willemsen, T. M., Croon, M. A., De Vires, J., & Van Heck, G. L. (2004). Determinants of general fatigue and emotional exhaustion: A prospective study. *Psychology and Health*, 19, 223-235.
- Wayne, J. H., Musisca, N., & Fleeson, W. (2004). Considering the role of personality in

