

فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی
دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار
سال سوم، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۸
صص ۸۵-۱۰۱

بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر

شهربانو صفری^۱ حسینه گودرزی^۲

چکیده

هدف از مطالعه حاضر بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی، در میان اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر بود. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی بود. و نمونه تحقیق بر اساس جدول تعیین اندازه نمونه معرف (مورگان و کرجسی) ۷۳ نفر از میان ۲۵۰ نفر برآورد گردید که با استفاده از روش تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه پنج عامل شخصیت (NEO) کاستا و مک کری و پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد استفاده گردید و با استفاده از همبستگی پیرسون و آزمون t برای گروه های مستقل تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین ویژگی های برون گرایی، سازگاری، نوزز گرایی و وظیفه شناسی با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری در سطح $P < ۰/۰۰۰$ وجود دارد. ولی بین ویژگی گشودگی نسبت به تجربه با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری حاصل نشد.

کلید واژه ها: ویژگی های شخصیتی، فرسودگی شغلی، اعضای هیات علمی، کارکنان، دانشگاه آزاد اسلامی.

۱-عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر

۲-عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر

مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسانی آشکار است، زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز می‌باشد (نیری، ۱۳۷۹). کار فقط یک روش زندگی آبرومندانه نیست بلکه یک عنصر مهم پایگاه اجتماعی و سرچشمه معنا در زندگی افراد است (یاکوویدز^۱، ۲۰۰۳). بدیهی است نقش سازنده شغل منوط به تناسب ویژگیهای شغل و شاغل و احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی شاغل است. در واقع موفقیت شغلی عبارت از احساس فرد از میزان کارآیی و توانایی‌اش در انجام امور محوله است (شفیع‌آبادی، ۱۳۷۱). اگرچه حرفه خود به سلامت روانی و جسمی کمک می‌کند و به کاهش ۴ تا ۱۰ درصدی شیوع افسردگی اضطراب و بیماری‌های جسمی در شاغلین نسبت به بیکاران منجر می‌شود (کلوسن^۲، ۱۹۹۳). منابع مختلف تنیدگی حرفه‌ای و سازمانی از قبیل شغل فرد، نقش سازمانی فرد، جریان پیشرفت حرفه‌ای، روابط حرفه‌ای، ساختار و جو سازمانی، رویارویی خانواده-کار، ممکن است به واکنش‌های روانی مختلفی منجر شوند که فرسودگی شغلی^۳ یکی از این واکنش‌ها محسوب می‌شود (استورا^۴، ۱۳۷۷).

فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی مرکب از خستگی عاطفی^۵، مسخ شخصیت^۶ و کاهش موفقیت فردی^۷ است که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی، و عمده‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می‌کنند اغلب اشاره به تجربه خستگی دارند. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است اما این بعد در مشخص ساختن رابطه‌ای که افراد با کار خود دارند ناتوان بوده است. خستگی چیزی نیست که به سادگی تجربه شود، بلکه

1 Iacovides et al

2 Claussen et al

3 Job burnout

4 Stora

5 Emotional exhaustion

6 Depersonalization

7 Reduce personal accomplishment

فعالیت هایی را به منظور دور ساختن خستگی هیجانی و شناختی فرد از شغلش برمی انگیزد که احتمالاً به عنوان شیوه ای برای فائق آمدن بر فشار کار عمل می نماید (کلوسن، ۱۹۹۳).

مسخ شخصیت به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی ها و خدمات فرد شاغل صورت می گیرد. در مشاغلی غیر از خدمات انسانی نیز مردم از راهکارهای شناختی ایجاد فاصله از کار استفاده می نمایند. آنها از این کار به هنگام فرسوده و مأیوس شدن از کار و به وسیله ایجاد یک نگرش خنثی یا بدبینانه نسبت به کار و سایر افراد استفاده می کنند. در موقعیت کاری که فشار مزمن و شدیدی وجود داشته باشد و با خستگی یا بدگمانی نیز توأم باشد، زائل شدن احساس کارآمدی فرد امر بعیدی نیست. همچنین دگرسان بینی خود، احتمالاً در ایجاد ناکارآمدی دخیل است، زیرا داشتن احساس شایستگی و پیشرفت، هنگام احساس خستگی یا هنگامی که یاری کردن به دیگران دارای اهمیت نیست، دشوار است. اما مشخص شده است که در زمینه های شغلی، ناکارآمدی به موازات دو جنبه دیگر فرسودگی شغلی به وجود می آید نه اینکه بعد از دو جنبه دیگر به وجود آید. به نظر می رسد فقدان کارآمدی، بیشتر ناشی از فقدان منابع شغلی و حمایتی باشد و حال آنکه خستگی و بدگمانی، از وجود فشار کار، تضاد اجتماعی و انتظارهای شغلی ناشی می شود (ماسلاچ و لیتر^۱، ۲۰۰۸).

فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده مربوط به کار و محیط کاری، محصول عواملی است که وجود آنها احتمال آن را بالا می برد و عدم وجود شان به کاهش یا عدم آن منجر می شود. صاحب نظران مختلفی در مورد عوامل فرسودگی شغلی، مطالبی را عنوان کرده اند. برای مثال پاریک^۲ (۱۹۸۲) عواملی مثل سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد، سبک هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می گیرد و جو یا اقلیم سازمانی را در فرسودگی شغلی دخیل می داند. کونستابل^۳ (۱۹۸۶) نیز عمده ترین پیش بین فرسودگی شغلی پرستاران را غنای شغلی، فشار ناشی از کار و عدم حمایت از سوی مدیران و پرستاران می داند.

1 Maslach, C. H. Lieter, M. P.

2 Poreek, U.

3 Constable, C. J.

نظریه پردازی های جدیدتر، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دو دسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کردند. عوامل فردی مواردی همچون متغیرهای جمعیت شناختی، ویژگی های شخصیتی، و سبک های مقابله، و عوامل موقعیتی مواردی همچون ویژگی های شغل، انتظارات، انگیزه و منابع شغلی را دربرمی گیرد. (ماسلاچ، ۲۰۰۱).

یکی از عوامل مهم فرسودگی شغلی که مورد توجه محققان قرار گرفته است سبک های مقابله با استرس است. مطالعاتی مثل تحقیق آندرسون^۱ (۲۰۰۰) که به رابطه بین راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی پرداخته اند، نشان می دهد که راهبردهای مقابله ای فرد با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. بدین معنا که افراد دارای فرسودگی شغلی، بیشتر از مکانیزم های مقابله هیجان مدار استفاده می کنند و افراد غیر فرسوده از مکانیزم های مقابله مسأله مدار، بهره بیشتری می برند. عامل مهم دیگر در حیطه فرسودگی شغلی که مورد توجه پژوهشگران بسیاری قرار دارد انگیزش شغلی است. یافته های مطالعات مربوط به انگیزش و فرسودگی شغلی مثل نتایج حاصل از تحقیق آلان و سین کو^۲ (۱۹۹۸) نشان داده است که حتی کارگران قراردادی که نمرات بالاتری از انگیزش شغلی را به دست می آورند، نسبت به کارگران رسمی که انگیزش پایینی دارند، فرسودگی کمتری دارند.

در تحقیقات انجام شده، علاوه بر سبک های مقابله و انگیزش، شخصیت و صفات شخصیتی نیز به عنوان عامل مهم فرسودگی شغلی مطرح شده است. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمانگراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می شوند. به عبارت دیگر، افراد دچار فرسودگی شغلی کسانی هستند که برای رسیدن به آرمان ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می نمایند اما وقتی می بینند فداکاری ها و تلاش هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می شوند. ماسلاچ (۱۹۹۸) در مطالعات خود دریافت که صفات و ابعاد شخصیتی می تواند توجیه کننده فرسودگی باشند. او به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان رنجورخویی و نیمرخ روانی خستگی ناشی از کار مرتبط است. در تلاش به منظور کشف این موضوع که چه افرادی ممکن است بیشتر در معرض خطر تجربه فرسودگی

^۱ Anderson, D. G.

^۲ Allan, P. Sienko, S

شغلی قرار داشته باشند، چندین صفت شخصیتی مورد مطالعه قرار گرفته اند. افرادی که سطوح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیت های روزانه، احساس کنترل به رویدادها و پذیرا بودن تغییرات) را نشان می دهند، نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی دارند. آنها به ویژه در بعد خستگی عاطفی نمرات بالاتری دارند (گاروسا^۱، ۲۰۰۶). همچنین مرور پیشینه نشان داد که فرسودگی شغلی بیشتر در بین افرادی رواج دارد که از منبع کنترل بیرونی برخوردارند (ماسلاچ، ۲۰۰۱). در پژوهش دیگری گزارش شده است که تمامی ابعاد فرسودگی شغلی، با عزت نفس پایین مرتبط است (سمر^۲، ۱۹۹۶). همچنین ماسلاچ (۲۰۰۱) نشان می دهند که نیمرخ افراد مستعد فرسودگی شغلی نشان دهنده سطوح پایین سرسختی، عزت نفس پایین، منبع کنترل بیرونی و شیوه های اجتنابی مقابله با استرس است. یافته های تحقیقی زیادی هستند که بر رابطه بعد خستگی با رفتارهای مربوط به تیپ A مانند رقابت، زندگی تحت فشار زمان، خصومت و نیاز مفرط به کنترل تاکید می کنند؛ افرادی که در تیپ احساسی جای می گیرند بیش از افراد تیپ تعقلی مستعد فرسودگی شغلی و به ویژه بدبینی هستند (برای مثال: بیکر^۳، ۲۰۰۶؛ کوکیناس^۴، ۲۰۰۷).

کاستا و مک کری (۱۹۹۰) در نظریه خود ۵ ویژگی مهم شخصیت را به صورت زیر معرفی کرده اند:

- ۱- روان رنجورخویی^۵. روان رنجورخویی به سازگاری، ثبات عاطفی فرد، ناسازگاری و روان نژندی مربوط است. داشتن احساسات منفی همچون ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی دائمی و فراگیر مبنای این مقیاس را تشکیل می دهند.
- ۲- برون گرایی^۶. برونگراها افرادی اجتماعی هستند اما اجتماعی بودن فقط یکی از ویژگیهای این افراد است. افزون بر این آنان در عمل قاطع، فعال و حراف یا اهل گفتگو هستند. این افراد هیجان و تحرک را دوست دارند و برآنند که به موفقیت در آینده امیدوار باشند. مقیاس برونگرایی نشان دهنده علاقه افراد به توسعه صنعت و کار خود است.

1 Garrosa, E

2 Semmer, N.

3 Bekker

4 Kokkinos, C. M

5 Neuroticism

6 Extroversion

۳- انعطاف پذیری^۱ (گشودگی نسبت به تجربه). عناصر تشکیل دهنده گشودگی نسبت به تجربه، تصورات فعال، حساسیت به زیبایی، توجه به تجربه‌های عاطفی درونی و داوری مستقل می باشد. افراد باز انسان‌هایی هستند که در باروری تجربه‌های درونی و دنیای پیرامون کنجکاو بوده و زندگی آنها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه‌های جدید و ارزش‌های غیرمتعارف هستند و در مقایسه با افراد « بسته»، احساسات مثبت و منفی بیشتری دارند.

۴- توافق^۲ (سازگاری) همانند برونگرایی، شاخص توافق، بر گرایش‌های ارتباط بین فردی تاکید دارد. فرد موافق اساساً نوع دوست است، بادیگران احساس همدردی می کند، و مشتاق به کمک به آنان است. او اعتقاد دارد که دیگران نیز با وی همین رابطه را دارند. در مقایسه، شخص ناموافق یا مخالف، خود محور بوده و به قصد و نیت دیگران مظنون است و بیشتر اهل رقابت است تا همکاری.

۵- باوجدان بودن (وظیفه شناسی)^۳. کنترل خویشتن به فرایند فعال طراحی، سازماندهی و اجرای وظایف گفته می شود و تفاوت های فردی در این زمینه، مبنای شاخص وجدانی بودن است. به طور خلاصه، دو ویژگی عمده توانایی کنترل تکانه ها و تمایلات و به کارگیری طرح و برنامه در رفتار، برای رسیدن به اهداف مورد بررسی، در شاخص وظیفه شناسی قرار می گیرند (به نقل از گروسی فرشی، ۱۳۸۰).

پژوهش‌ها نشان داده است که فرسودگی شغلی، مرتبط با عامل روان رنجور خویی است. افراد روان رنجورخو، از لحاظ هیجانی، ناپایدار و مستعد بیماری‌های روانی هستند (بیکر، ۲۰۰۶). بریچ^۴ (۲۰۰۲) مطالعه طولی سه ساله‌ای را برای بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی انجام داد و دریافت که روان رنجورخویی با خستگی هیجانی، برونگرایی با پیشرفت فردی و گشودگی و روان رنجورخویی با مسخ شخصیت ارتباط داشت. در پژوهشی که توسط فونتان^۵ و ابوسری^۶ (۱۹۹۳) براساس مدل شخصیتی آیزنک انجام شد، نشان داده شد که بین فرسودگی شغلی

¹ Openness to experience

² Agreeableness

³ conscientiousness

⁴ Burisch, M.

⁵ Fontana, D.

⁶ Abouserie, R.

و نمرات بالا در مقیاس روان رنجورخویی، درون گرایی و روان پریشی ارتباط معناداری وجود دارد.

میلز^۱ و هوبنر^۲ (۱۹۹۸) در تحقیق خود نشان دادند که روان رنجورخویی و درونگرایی با سه عامل فرسودگی شغلی رابطه دارد. همچنین خستگی عاطفی با ابعاد خوشرویی و وظیفه شناسی رابطه داشت. مسخ شخصیت با خوشرویی رابطه منفی داشت و بین پیشرفت فردی با وظیفه شناسی رابطه مثبتی برقرار بود. برونگرایی، ۱۰ درصد از خستگی عاطفی و ۲۴ درصد از پیشرفت فردی را تبیین می کرد. از طرف دیگر خوشرویی ۱۲ درصد از مسخ شخصیت را پیش بینی می کرد. زلارز^۳، پرو^۴ و هاک و ارتر^۵ (۲۰۰۰) در پژوهشی که بر روی پرستاران انجام دادند، دریافتند که روان رنجورخویی، خستگی عاطفی را پیش بینی می کند. برون گرایی و خوشرویی، مسخ شخصیت، و گشودگی و درون گرایی، موفقیت فردی را پیش بینی می کند.

بریچ^۶ (۲۰۰۲) مطالعه طولی سه ساله ای را برای بررسی اهمیت پیش بینی بعضی از متغیرهای بافتی و موقعیتی در فرسودگی شغلی انجام داد. او دریافت که روان رنجورخویی با خستگی هیجانی، برونگرایی با پیشرفت فردی و گشودگی و روان رنجورخویی با مسخ شخصیت رابطه داشت. در این مطالعه مشخص شد که پیشرفت فردی و مسخ شخصیت بیشتر توسط متغیرهای بافتی پیش بینی می شوند، در حالی که خستگی عاطفی بیشتر به وسیله متغیرهای موقعیتی قابل پیش بینی است. کانو، گارسیا^۷ و همکاران (۲۰۰۴) در مطالعه ای که بر روی ۹۹ معلم در اسپانیا انجام دادند، دریافتند که هم ویژگی های شخصیتی و هم ویژگی های بافتی و زمینه ای با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. آنها نشان دادند که نمرات بالا در فرسودگی شغلی (در هر سه بعد) با درجات بالایی از روان رنجورخویی و درون گرایی همراه است. همچنین در این مطالعه مشخص شد خوشرویی با مسخ شخصیت رابطه منفی دارد و وظیفه شناسی ارتباط مثبتی با پیشرفت فردی دارد.

¹ Mills, L.

² Huebner, E.

³ Zellars, K.

⁴ Perrew, P.

⁵ Hochwarter, W.

⁶ Burisch, M.

⁷ Cano-Garsia

مهاجر (۱۳۸۲) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز» تعداد ۲۸۰ دبیر را مورد مطالعه قرار داد. یافته‌های تحقیق نشان داد که بین سابقه شغلی، میزان حقوق ماهیانه، ابعاد شخصیتی برون‌گرایی، با وجدان بودن و دلبذیر بودن با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد اما رابطه ویژگی شخصیتی روان‌رنجورخویی با فرسودگی شغلی رابطه‌ای مثبت است. همچنین بین دبیران زن و مرد مورد مطالعه از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود داشت و فرسودگی شغلی دبیران مرد بیشتر از دبیران زن بود. تفاوت شخصیتی دبیران زن و مرد مورد مطالعه در عامل با وجدان بودن معنادار بود و میزان با وجدان بودن دبیران زن بیشتر از دبیران مرد بود. براساس نتایج به دست آمده از تحلیل رگرسیون، از بین متغیرهای پیش‌بینی کننده این تحقیق، متغیرهای روان‌رنجورخویی و دلبذیر بودن، متغیرهای پیش‌بینی کننده معنادار تشخیص داده شدند.

رسولیان (۱۳۸۲) پژوهشی را تحت عنوان رابطه فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی پرستاران انجام داد. نتایج تحقیق او نشان داد که میزان کلی فرسودگی شغلی در پرستاران در بعد خستگی هیجانی، متوسط، در بعد مسخ شخصیت، پایین، در بعد کفایت شخصی، متوسط بود، افراد مبتلا به اختلال وسواسی-اجباری بالاترین میزان خستگی هیجانی و پایین‌ترین میزان کفایت شخصی را نشان دادند. افراد نمایشی و خودشیفته به ترتیب دارای بالاترین میزان مسخ شخصیت و کفایت شخصی بودند و میزان فرسودگی شغلی، افزون بر ارتباط با متغیرهای شغلی و جمعیت شناختی، در گروه‌های شخصیتی مختلفی نیز تفاوت داشت.

در تحقیق حاضر، به استناد چنین نظریه‌هایی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آذربایجان شهر مورد بررسی قرار گرفته است. پیش‌فرض پژوهش آن است که حساسیت و تنیدگی شغلی بالای ناشی از وظایف آموزشی-پژوهشی و اجرایی اعضای هیات علمی، به علاوه فشارهای ناشی از کار در محیط سازمانی با سطح بالایی از انتظار پاسخگویی^۱، اعضای هیات علمی و کارکنان موسسات آموزش عالی را در معرض ابتلا به عوارض فرسودگی شغلی قرار می‌دهد. ضرورت این مطالعه با توجه به حساسیت و اهمیت وظایف شغلی و ارتباط مداوم و نزدیک اعضای هیات علمی و کارکنان با دانشجویان قابل بحث

^۱ Accountability expectations

است. کسانی که با دانشجویان تعامل دارند باید افرادی باشند که خود از مشکلات مختلف روانی عاری هستند. به استناد مرور پیشینه و برای تحقق اهداف تحقیق فرضیه های زیر طرح و مورد آزمون قرار گرفت:

۱. بین ویژگی برون گرایی و فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی آزاد شهر رابطه معنی داری وجود دارد.
۲. بین ویژگی سازگاری و فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد.
۳. بین ویژگی وظیفه شناسی و فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد.
۴. بین ویژگی نوززگرایی و فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد.
۵. بین ویژگی گشودگی و فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه رابطه معنی داری وجود دارد.

روش

این پژوهش به شیوه توصیفی (همبستگی) انجام شده است. جامعه آماری کلیه کارکنان و اعضای هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر به تعداد ۲۵۰ نفر بودند. به منظور تعیین حجم نمونه از جدول تعیین اندازه نمونه معرف از یک جامعه معلوم (مورگان و کرجسی) بهره گرفته شد که تعداد آن ۷۳ نفر برآورد گردید و از آنجایی که تعداد اعضای هیأت علمی و کارکنان مساوی بود با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری دو پرسشنامه بودند که مشخصات و روش تعیین اعتبار و روایی آنها به تفکیک عبارتند از:

الف) پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد. این پرسشنامه در ابتدا جهت سنجش میزان فرسودگی مشاوران تهیه شده است و در حال حاضر جهت سنجش فرسودگی ناشی از کار مورد استفاده قرار می گیرد. این ابزار دارای ۴۰ عبارت است که احساس فرد نسبت به کارش و اینکه افراد تا چه اندازه در معرض خطر فرسودگی ناشی از کار هستند را نشان می دهد. براساس هنجار پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد افراد به ۴ دسته تقسیم می شوند: (۱) افرادی که بسیار فعال هستند (نمره فرسودگی شغلی زیر ۸۱)، (۲) افرادی که کار خود را به خوبی انجام می دهند (نمره فرسودگی شغلی ۸۱-۱۲۰)

(۳، افرادی که وضعیت خوبی ندارند)نمره فرسودگی شغلی ۲۰۰-۱۲۱)، و ۴) افرادی که نیازمند اقدام فوری هستند(نمره فرسودگی شغلی بالای ۲۰۰). خاکپور و بیرشک ضریب آلفای کروناخ آن را ۰/۸۶، عرفانی ۰/۷۶ و اسفندیاری با استفاده از روش بازآزمایی ۰/۷۳ را به دست آورد (اسفندیاری، ۱۳۸۰)

ب) پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی نشو. این پرسشنامه توسط کاستا و مک کری (۱۹۸۵) ارائه شد و در فرم اولیه آن سه مقیاس اصلی روان رنجورخویی، برونگرایی و گشودگی به تجربه مورد پژوهش قرار گرفتند و در سال ۱۹۸۹ گسترش یافت و مقیاس های سازگاری و وظیفه شناسی به آن اضافه گردید. کاستا و مک ری (۱۹۹۲) ضریب آلفای کروناخ مقیاس های آن را به این ترتیب گزارش دادند: روان رنجورخویی ۰/۹۳، برونگرایی ۰/۹۰، گشودگی به تجربه ۰/۸۹، سازگاری ۰/۹۵ و وظیفه شناسی ۰/۹۲. حق شناس (۱۳۷۸) در استان فارس پایایی این آزمون را مطالعه نمود و ضریب آلفای کروناخ مقیاس ها را به این ترتیب گزارش نمود: روان رنجورخویی ۰/۸۱، برونگرایی ۰/۷۱، گشودگی به تجربه ۰/۵۷، سازگاری ۰/۷۱ و وظیفه شناسی ۰/۸۳ (به نقل از گروسی فرشی، ۱۳۸۰). از آنجایی که در پژوهش حاضر دامنه نمرات آزمودنی ها در فرسودگی شغلی، دو طبقه را در بر می گرفت افراد بر اساس پرسشنامه فرسودگی شغلی گلدارد به دو طبقه تقسیم شدند، افرادی که کار خود را به خوبی انجام می دهند (عدم فرسودگی، نمره فرسودگی شغلی ۱۲۰-۸۱) و افرادی که عملکرد مطلوبی ندارند (فرسوده، نمره فرسودگی شغلی ۲۰۰-۱۲۱). و برای بررسی فرضیات از ضریب همبستگی و آزمون t برای گروه های مستقل استفاده گردید.

یافته ها

تعداد کل نمونه ۷۳ نفر بود که ۲۳ نفر آن را کارمندان (۳۱/۵ درصد) و ۴۶ نفر را اعضای هیأت علمی دانشگاه (۶۳/۵ درصد) تشکیل می دادند. توزیع جنسیتی نمونه تحقیق شامل ۴۱ مرد و ۲۸ زن بود. میانگین سنی کل نمونه تحقیق نیز ۳۴ سال بود.

جدول شماره ۱. جدول توصیفی فرسودگی شغلی به وضعیت شغلی

شغل	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
کارمند	23	138.70	21.210	100	173
هیأت علمی	46	118.91	20.132	84	178
کل	69	125.51	22.405	84	178

در جدول شماره ۱ میانگین فرسودگی شغلی به تفکیک نوع شغل یعنی کارمند و هیأت علمی محاسبه گردید. میانگین فرسودگی شغلی کارمندان ۱۳۸/۷ به دست آمد که در طبقه افرادی قرار می گیرد که وضعیت خوبی نداشته و در معرض فرسودگی شغلی هستند. میانگین فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی ۱۱۸/۹ به دست آمد که نشان دهنده افرادی است که کار خود را به خوبی انجام می دهند.

جدول شماره ۲. جدول توصیفی ویژگی های شخصیتی به تفکیک وضعیت شغلی

شغل	روان رنجور خوبی	برون گرایی	انعطاف پذیری	سازگاری	وظیفه شناسی
تعداد	22	22	20	20	21
میانگین	34.68	33.95	37.00	42.00	47.38
انحراف معیار	7.479	4.835	3.372	5.181	6.281
حداقل	21	25	30	33	35
حداکثر	53	42	44	56	57
تعداد	42	43	43	41	44
میانگین	28.95	35.37	37.44	44.05	47.68
انحراف معیار	8.804	5.928	4.697	4.764	5.941
حداقل	14	20	29	32	35
حداکثر	48	47	47	55	58
تعداد	64	65	63	61	65
میانگین	30.92	34.89	37.30	43.38	47.58
انحراف معیار	8.753	5.585	4.298	4.957	6.005
حداقل	14	20	29	32	35
حداکثر	53	47	47	56	58

در جدول شماره ۲ آماره های توصیفی ویژگی های شخصیتی به تفکیک نوع شغل یعنی کارمند و هیأت علمی محاسبه گردید.

جدول شماره ۳. نتایج آزمون t برای مقایسه فرسودگی شغلی در میان کارمندان و اعضای هیأت علمی

وضعیت شغلی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجات آزادی	سطح معنی داری
کارمند	۲۳	۱۳۸٫۷	۲۱٫۲	۳٫۷۸	۶۷	۰٫۰۰۰
هیأت علمی	۴۶	۱۱۸٫۹	۲۰٫۱۳			

جدول شماره ۳ نشان داد فرسودگی شغلی کارمندان بطور معنی داری بیشتر از اعضای هیأت علمی است.

فرضیه ۱- بین ویژگی برون گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول شماره ۴ نتایج آزمون t برای مقایسه برونگرایی در میان دو گروه دچار فرسودگی و عدم فرسودگی

فرسودگی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجات آزادی	سطح معنی داری
فقدان فرسودگی	۳۵	۳۶٫۶	۴٫۶۵	۲٫۸۲	۶۶	۰٫۰۰۰
وجود فرسودگی	۳۵	۳۲٫۸	۶٫۳۱			

جدول شماره ۴ نشان می دهد تفاوت میان افرادی که کار خود را به خوبی انجام می دهند (عدم فرسودگی) و افرادی که وضعیت خوبی ندارند (فرسوده) در ویژگی برون گرایی معنی دار است ($p < ۰/۰۰۰$). ضریب همبستگی بین برون گرایی و فرسودگی شغلی نیز $۰/۴۱$ - به دست آمد که در سطح ($p < ۰/۰۰۰$) معنی دار بود. این یافته به این معنی است که افرادی با برونگرایی بالا به فرسودگی شغلی کمتری دچار می شوند.

فرضیه ۲- بین ویژگی سازگاری و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول شماره ۵ نتایج آزمون t برای مقایسه سازگاری در میان دو گروه دچار فرسودگی و عدم فرسودگی

فرسودگی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجات آزادی	سطح معنی داری
فقدان فرسودگی	۳۳	۴۵٫۳۶	۴٫۶۴	۳٫۵۷	۶۲	۰/۰۰۱
وجود فرسودگی	۳۱	۴۱٫۳۵	۴٫۳۵			

نتایج ارائه شده در جدول شماره ۵ تفاوت معنی داری را بین دو گروه دچار فرسودگی و عدم فرسودگی در ویژگی سازگاری نشان داد ($p < ۰/۰۰۱$). همچنین ضریب همبستگی بین سازگاری و

فرسودگی شغلی نیز ۰/۴۷- به دست آمد ($p < ۰/۰۰۰$). یعنی هرچه سازگاری فرد بیشتر باشد به فرسودگی شغلی کمتری دچار می شود.

فرضیه ۳- بین ویژگی وظیفه شناسی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول شماره ۶ نتایج آزمون t برای مقایسه وظیفه شناسی در میان دو گروه دچار فرسودگی و

عدم فرسودگی

فرسودگی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجات آزادی	سطح معنی داری
فقدان فرسودگی	۳۶	۴۹/۵۸	۴/۷۷	۳/۲۱	۶۶	۰/۰۰۲
وجود فرسودگی	۳۲	۴۵/۰۹	۶/۶۷			

جدول شماره ۶ نشان داد تفاوت میان دو گروه دچار فرسودگی و عدم فرسودگی از لحاظ وظیفه شناسی معنی دار بود ($p < ۰/۰۰۲$). ضریب همبستگی بین وظیفه شناسی و فرسودگی شغلی نیز ۰/۳۵- به دست آمد که در سطح ($p < ۰/۰۰۳$) معنی دار بود. منفی بودن ضریب همبستگی به این معنا است که وظیفه شناسی بالا در افراد مانع از فرسودگی شغلی می شود.

فرضیه ۴- بین ویژگی نورز گرای (عدم ثبات هیجانی) و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار

وجود دارد.

جدول شماره ۷ نتایج آزمون t برای مقایسه نورز گرایی در میان دو گروه دچار فرسودگی و عدم فرسودگی

فرسودگی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجات آزادی	سطح معنی داری
فقدان فرسودگی	۳۴	۲۵/۵۳	۶/۴۶	-۶/۲۹	۶۵	۰/۰۰۰
وجود فرسودگی	۳۳	۳۶/۱۸	۷/۳۶			

جدول شماره ۷ نشان می دهد تفاوت دو گروه در نورز گرایی نیز معنی دار است ($p < ۰/۰۰۰$). ضریب همبستگی بین نورز گرایی و فرسودگی شغلی نیز ۰/۶۴ بدست آمد ($p < ۰/۰۰۰$). یعنی عدم ثبات هیجانی بیشتر با فرسودگی شغلی بیشتری همراه است.

فرضیه ۵- بین ویژگی گشودگی نسبت به تجربه و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

جدول شماره ۸ نتایج آزمون t برای مقایسه گشودگی به تجربه در میان دو گروه دچار فرسودگی و عدم

فرسودگی

فرسودگی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	t	درجات آزادی	سطح معنی داری
فقدان فرسودگی	۳۶	۳۸/۱۱	۴/۲۳	۱/۳۴	۶۴	۰/۱۸۵
وجود فرسودگی	۳۰	۳۶/۷	۴/۲۸			

براساس جدول شماره ۸ تفاوت مشاهده شده بین دو گروه دچار فرسودگی و عدم فرسودگی معنی دار نبود ($p < 0/18$). ضریب همبستگی بین گشودگی نسبت به تجربه و فرسودگی شغلی نیز $0/17 -$ به دست آمد که معنی دار نبود ($p < 0/16$).

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین ویژگی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد، به این معنی افرادی که در برون‌گرایی نمره پایینی کسب می‌کنند از فرسودگی شغلی بالایی برخوردارند. تحقیقات انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی و برون‌گرایی همین نتیجه را گزارش کرده‌اند (فونتانا و ابوسری، ۱۹۹۳، میلز و هوبنر، ۱۹۹۸، و مهاجر، ۱۳۸۲). بریچ (۲۰۰۲) نیز نشان داد بین برون‌گرایی با پیشرفت فردی رابطه معناداری وجود دارد. کانو-گارسیا و همکاران (۲۰۰۴) نشان دادند که نمرات بالا در فرسودگی شغلی با درجات بالایی از درون‌گرایی همراه است. از آنجایی که افراد برون‌گرا، اجتماعی، در عمل قاطع، فعال و اهل گفتگو بوده و هیجان و تحرک را دوست دارند و این ویژگی‌ها با امیدواری به موفقیت در آینده و علاقه به صنعت و کار همراه است (کاستا، مک کری و هولند ۱۹۸۴)، بنا بر این افراد برون‌گرا فرسودگی کمتری را تجربه می‌کنند و وجود رابطه بین برون‌گرایی با پیشرفت فردی قابل توجیه است.

همچنین رابطه بین سازگاری و فرسودگی شغلی معکوس و معنی دار به دست آمد. یعنی افرادی که سازگاری کمتری دارند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند. این نتیجه با تحقیق گارسیا (۲۰۰۶) همخوانی دارد که بیان کرد افرادی که سطح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیت‌های روزانه، احساس کنترل به رویدادها و پذیرا بودن تغییرات) را نشان می‌دهند نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی دارند. فرد سازگار اساساً نوع دوست است، با دیگران احساس همدردی می‌کند و مشتاق به کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. در مقایسه، شخص ناسازگار خود محور بوده و به قصد و نیت دیگران مظنون است و بیشتر اهل رقابت است تا همکاری. با توجه به این ویژگی‌ها، منطقی است که فرسودگی آنها کمتر باشد.

همچنین نتایج حاکی از آن است که بین وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد. یعنی افرادی که وظیفه‌شناسی بالایی دارند کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. این نتایج با نتایج تحقیق کانو-گارسیا و همکاران (۲۰۰۴) همخوانی دارد. آنها گزارش دادند که وظیفه

شناسی ارتباط مثبتی با پیشرفت فردی دارد. همچنین با نتایج مهاجر (۱۳۸۲) همخوانی دارد که بیان کرد بین وظیفه شناسی و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. با توجه به تعریف وظیفه شناسی این یافته منطقی به نظر می رسد. از لحاظ نظری وظیفه شناسی به توانایی کنترل تکانه ها، تمایلات و بکارگیری طرح و برنامه در رفتار برای رسیدن به اهداف گفته می شود. یک فرد وظیفه شناس سختی های کار را می پذیرد و با برنامه ریزی به انجام آن می پردازد.

نتایج به دست آمده رابطه مستقیم معناداری را بین نورزگرایی و فرسودگی شغلی نشان داد. به این معنی افرادی که نورزگرایی بالایی دارند فرسودگی شغلی بالایی را نیز گزارش کرده اند. این نتیجه با نتایج تحقیق فونتانا، ابوسری (۱۹۹۳)، میلز و هوبنر (۱۹۹۸)، بریچ (۲۰۰۲)، کانو، گارسیا (۲۰۰۴)، و مهاجر (۱۳۸۲) همخوانی دارد. نورزگرایی با داشتن احساسات منفی همچون ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی دائمی و فراگیر و آسیب پذیری نسبت به ناخوش احوالی همراه است. این ویژگی ها، تحمل محیط کار را دشوار می سازد و فرد نورزگرا فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می کند.

علاوه بر این نتایج به دست آمده تفاوت اندکی را بین افراد دچار فرسودگی و عدم فرسودگی در گشودگی نسبت به تجربه نشان داد، اما این تفاوت از لحاظ آماری معنی دار نبود. در این مورد تحقیقات یافته های یکسانی را گزارش نکرده اند. از جمله زلارز و همکاران (۲۰۰۰) بیان کردند گشودگی موفقیت فردی را پیش بینی می کند و بریچ (۲۰۰۲) نشان داد که بین گشودگی و بعد مسخ شخصیت رابطه وجود دارد. از لحاظ نظری افراد باز (نمره بالا در گشودگی) انسان هایی کنجکاو هستند و زندگی آنها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه های جدید و ارزش های غیرمتعارف هستند و در مقایسه با افراد « بسته » احساسات مثبت و منفی فراوانی دارند. به نظر می رسد میزان فرسودگی چنین افرادی به نوع کار بستگی دارد. احتمالاً این افراد در مشاغل مثل خبرنگاری و نویسندگی که تنوع موضوع وجود دارد فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می نمایند اما در مشاغلی که مجبور هستند کار یکنواختی را به مدت طولانی انجام دهند میزان فرسودگی آنان بیشتر خواهد بود. در این صورت تفاوت نتایج، در تحقیقات مختلف، امر طبیعی به نظر می رسد.

علاوه بر این نتایج نشان داد فرسودگی شغلی کارمندان بطور معنی داری بیشتر از اعضای هیأت علمی است. این نتیجه منطقی به نظر می رسد زیرا تدریس از تنوع و جاذبه بیشتر و موقعیت شغلی بهتری برخوردار است اما کارمندان کار ثابت، یکنواخت و خسته کننده ای را انجام می دهند.

منابع

- استورا، ج. ب. (۱۳۷۷). **تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن**. ترجمه دادستان پریخ، (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۱۹۹۱). تهران: رشد.
- اسفندیاری، علی (۱۳۸۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان، **مجله دانشگاه علوم پزشکی کردستان**، شماره ۲۱.
- رسولیان، مریم. الهی، فاطمه. افخم ابراهیم، عزیزه. (۱۳۸۲). ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگیهای شخصیتی در پرستاران. **مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)**، ۹ (۴): ۱۸ تا ۲۴.
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۷۱). **راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل**. تهران: انتشارات وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی.
- گروسی فرشی، میرتقی. (۱۳۸۰). **رویکردهای نوین در ارزشیابی شخصیت**، تبریز: نشر جامعه پژوه مهاجر، مهدی. (۱۳۸۲). **بررسی ارتباط ویژگی های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز**. پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه تبریز.
- نیری، رمضان. (۱۳۷۹). **بررسی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی مشاوران شاغل در مدارس متوسطه شهر یزد از نظر عوامل دموگرافیک آنان**. پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه تربیت معلم تهران.
- Allan, P. Sienko, S. (1998). **Journal of Employment Counseling**, 35 (4) : 169-179.
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and Burnout among veteran child protection workers. **Child Abuse and Neglect**, 24 : 839-848.
- Brich, P. L. (2003). **The need for an operational definition of burnout. Family and community Health**, 6 : 12-24
- Bekker, A., Van Der zee, K. I., Lewig, K. A. and Dollard, M. F. (2006). The Relationship between the Big Five personality factor and Burnout: A study among volunteer counselors. **The Journal of Social Psychology**, 146 : 31-50.

- Cano-Garsia, F. J., Padilla-Munoz, E. M. & Garrasco-Ortiz, M. A. (2004). **Personality and contextual variables in teacher burnout. Personality and Individual Differences**, www.elsevier. Com/locatelpaid.
- Claussen, B. Bjorndal, A. Hjort, P. F. (1993). Health and reemployment in a two year follow up of long term unemployed. **Journal of Epidemiological Community Health**.47(1):14-18
- Constable, C. J. & Russell, D. W. (1986). The effect of social and the work environment upon burnout among nurses. **Journal of Human Stress**, 20-26.
- Fontana, D. & Abouserie, R. (1993). Stress levels, gender and personality factors in teachers. **British Journal of Educational Psychology**, 3 : 261-270
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y. & Gonzalez, J. I. (2006). The relationship between socio-demographic variables, job burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. **International Journal of Nursing studies**
- Iacovides, A. Foun, Ioulakis, K. N., Kaprinis, S. T. & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. **Journal of Affective Disorders**, 75: 209-221.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. **British Journal of Educational Psychology**, 77 : 229-243.
- Maslach, C. (1998). **A multi dimensional theory of burnout In theories of organizational stress**, C. L. Cooper, PP. 68-85. Oxford, UK: Oxford univ.press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. D. (2001). Job burnout. **Annual Review of Psychology**, 52: 397-422.
- Maslach, C. H. And Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. **Journal of Applied Psychology**, 93 (3) : 498-512.
- Mills, L. & Huebner, E. (1998). **A prospective study of personality characteristics**, occupational stressors, and burnout among school
- Pareek, U. (1982). **Executive slow up and burnout**. Summary of Larsen & Tourbro lecture, Indian Institute of Management. Ahmedabad
- Semer, N. (1996). Individual differences, work stress and health. In M. J. Schabracq. **Handbook of Work and Health**. Psychology. UK: wiley, 51-86.
- Zellars, K., Perrewe, P. & Hochworte, W. (2000). Burnout in health care: the role of the five factors of personality. **Journal of Applied Social Psychology**, 30 : 1570-1598.