

رابطه بین پنج عامل اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی در میان مشاوران  
**The Relationship Between The Five Main Personality Factors  
and Job Burnout among Counselors**

**Shahnaz Mohammadi, Ph.D.**  
Teacher Training University  
E-mail: Smohammadi777@yahoo.com  
**Alireza Mahmudnia, Ph. D.**  
Teacher Training University  
E-mail: alirezamahmudnia@yahoo.com

**Abstract:** The goal of Present the study was to examine the relationship between the five main personality factors and job burnout among counselors. One hundred were selected by random cluster sampling from Subjects active in counseling centers in Tehran. Descriptive and correlational methods were used. Two questionnaire were used to Evaluate the variables; including the Maslach Burnout Inventory by Maslach and Jackson (1981), and the NEO- Five factors Inventory (NEO- FFI) developed by Costa & Mc Crae (1992) . The results showed that there was a positive correlation between emotional exhaustion and neuroticism. There was a negative correlation between depersonalization and agreeableness. There was a positive correlation between depersonalization and neuroticism. There were negative correlation between lack of personal accomplishment, extraversion and agreeableness. There was a positive correlation between lack of personal accomplishment and neuroticism.

**Keywords:** Five main personality factor, Job burnout, counselors

دکتر شهناز محمدی: استادیار دانشگاه تربیت معلم  
دکتر علیرضا محمودنیا: استادیار دانشگاه تربیت معلم  
**چکیده:** هدف این پژوهش بررسی پنج عامل اصلی شخصیت در رابطه با متغیرهای فرسودگی شغلی در میان مشاوران است. روش این پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است جامعه آماری آن کلیه مشاوران مراکز مشاوره شهر تهران می باشد که از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده گردید. ۱۰۰ آزمودنی به صورت تصادفی انتخاب شدند ابزار تحقیق شامل دو پرسشنامه می باشد: آزمون شخصیت (NEO) به وسیله گاستا و مک کری (۱۹۹۲) و پرسشنامه فرسودگی شغلی که توسط ماسلاش و جکسون (۱۹۸۱) ساخته شده است. برای بررسی رابطه بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون استفاده گردید. نتایج تحقیق نشان میدهد ضریب همبستگی مثبت بین متغیر فرسودگی شغلی خستگی عاطفی و متغیر صفت شخصیتی روان رنجور خوبی وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی منفی بین متغیر فرسودگی شغلی مسخ شخصیت و صفت شخصیتی سازگاری وجود دارد. یک ضریب همبستگی منفی بین متغیر فرسودگی شغلی عدم موفقیت فردی با صفت شخصیتی برون گرایی و صفت شخصیتی سازگاری وجود دارد. و یک ضریب همبستگی مثبت بین متغیر فرسودگی شغلی عدم موفقیت فردی با صفت شخصیتی روان رنجور خوبی وجود دارد.

**واژگان کلیدی:** پنج عامل اصلی شخصیت، فرسودگی شغلی، مشاوران

## مقدمه

خدمات مشاوره ای در زندگی اغلب جوامع امروزی تبدیل به یکی از نیازهای روزمره انسان‌ها شده است. روانشناسان عصر حاضر را عصر استرس و اضطراب نام داده اند. تکنولوژی و تمدن ضمن این که امکانات و چشم اندازهایی جدید فرا روی انسان ها گشوده است و پیشرفت های علمی، بسیاری از معضلات و مشکلات را برطرف و یا حتی حذف کرده اند، با این همه معضلات، مشکلات و استرس های جدید نیز با خود به ارمغان آورده است. هرگاه با استرس مقابله مؤثر نشود فرسودگی شغلی به وجود می آید اگر چه افراد در مشاغل مختلف فرسودگی شغلی را تجربه می کنند، اما مشاوران به دلیل ماهیت شغلشان، یعنی ارتباط با افراد ناتوان و برخورد با درد و رنج دیگران به طور خاص در معرض آسیب قرار می گیرند (محمدی، ۱۳۸۵).

در حیطه فرسودگی شغلی، بیشتر محققان شرایط کار نامناسب بر خستگی مثل حجم کاری بیش از حد، تعاملات احساسی طاقت فرسا، وعدم نظارت یا مشارکت در تصمیمات اثر گذار بر محیط کار، کارکنان تأکید نموده اند (ماسلاش، شافلی و لاتیر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱، شافلی و ایزمن<sup>۲</sup> ۱۹۹۸). ماسلاش (۱۹۸۲) و همکارانش یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی اتخاذ کرده‌اند و تلاش کردند که شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود را روشن کنند. تحقیقات ماسلاش و همکارانش (۱۹۸۱) به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل یافته است که عبارتند از:

تحلیل یا خستگی عاطفی<sup>۳</sup> که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مربوط است. حالات قبلی که دارای سطح انگیزشی بالا بوده است حالا در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای وی خسته کننده است. معلمان در اوایل شروع شغل معلمی علایم تحلیل عاطفی را نشان می‌دهند که در ارائه خود به دانش‌آموزان ناتوان هستند مخصوصاً خستگی عاطفی بیشتر بروز می‌کند.

<sup>1</sup> - Maslach, Schaufeli & Leiter

<sup>2</sup> -Schaufeli & Enzmann

<sup>3</sup> -Emotional exhaton

مؤلفه دوم که تشکیل دهنده فرسودگی شغلی تمایل برای این است که فرد یا مراجع یا بیمار را به صورت یک فرد انسانی در نظر می‌گیرد و آن را از فردیت خارج کند و به صورت یک شیئی غیر انسانی درک کند.

مسخ شخصیت<sup>۱</sup> که در حرفه‌های خدمات انسانی به صورت تعامل با مردم به عنوان یک شیئی و اغلب در برجسب‌هایی که استفاده می‌شود آشکار می‌شود. معلمان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت نگرش‌های منفی و بدبینانه و با خصومت نسبت به دانش‌آموزان خود دارند پزشکان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت بیماران خود را به صورت یک شیئی می‌بینند و درد آنها را احساس نمی‌کنند و بیمار خود را با شماره و نوع بیماری، شماره اتاق و تخت و... می‌شناسد.

سومین مؤلفه از فرسودگی شغلی احساس موفقیت فردی پایین<sup>۲</sup> است. این مؤلفه توجه کمتری را به خود جلب کرده است. منظور از این مؤلفه در نظر مازلاک احساس موفقیت فردی کاهش یافته است. یعنی فرد احساس می‌کند که عملکرد وی همراه با موفقیت نیست و یا به عبارت دقیق‌تر عملکرد یا موفقیت ادراکی مطرح است نه عملکرد و موفقیت واقعی.

مازلاک و همکاران (۲۰۰۱)، ۶ عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر می‌دانند که عبارتند از: حجم کار زیاد، میزان کنترل عملکرد بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد ارزش بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار. متخصصان خدمات انسانی به طور عمده در معرض خطر نسبتاً زیادی برای رویارویی با فرسودگی هستند (شافلی، ۲۰۰۳). گرچه ادبیات تحقیق جنبه‌های استرس‌زای محیط کار را بعنوان پیش‌بینی‌کننده‌های مهمی از فرسودگی شغلی مطرح می‌نماید اما ویژگی‌های شخصیت نیز باید در نظر گرفته شود. شخصیت مجموعه‌ای از صفات روان‌شناختی و مکانیسم‌های درونی سازمان یافته نسبتاً باثبات است که تعاملات فرد و سازگاری با محیط اجتماعی، جسمانی و درون‌روانی را متأثر می‌سازد (لارس، و باس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). در دو دهه اخیر، مطالعات مختلف نشان می‌دهد که شخصیت نقش

1 - Depersonalization

2 - Lass of accomplishment

3 - Larsen & Buss

مهمی در رشد فرسودگی شغلی داشته است. الگوی پنج عامل بزرگ شخصیت برای پژوهشگران علاقه مند به شناخت تفاوت های فردی در شخصیت، همانند یک کشف بنیادی به نظر می رسد (گلد برگ<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳، به نقل از کوروتکا<sup>۲</sup> و هانا<sup>۳</sup>، ۲۰۰۴). در مجموع الگوی پنج عامل بزرگ، یک سنخ شناسی فراگیر و در بر گیرنده: پنج عامل نسبتاً پایدار پذیرش، وظیفه شناسی، برون گرایی و سازگاری و روان رنجور خوبی است (کاستا و مک کری<sup>۴</sup>، ۱۹۹۲) نتیجه بررسی های بسیاری که با بهره گیری از تحلیل عاملی و با محوریت ویژگی های شخصیت انجام شد، معرفی الگوی پنج عامل شخصیت بود. برای پایه کاستا و مک کری (۱۹۸۵)، به نقل از هارن<sup>۵</sup> و میشل<sup>۶</sup>، (۲۰۰۳) با بهره گیری از تحلیل عاملی دریافتند که می توان بین تفاوت های فردی در ویژگی های شخصیتی پنج بعد را منظور کرد. روان رنجور خوبی<sup>۷</sup> (N) به گرایش فرد برای تجربه اضطراب، تنش، ترحم جویی، کینه ورزی، تکانش وری، افسردگی و عزت نفس پایین اشاره می کند. در جایی که در برون گرایی<sup>۸</sup> (E) بیانگر تمایل فرد برای مثبت بودن، جرأت ورزی، پراورزی بودن و صمیمی بودن است. پذیرش (O)<sup>۹</sup> گویای تمایل فرد برای کنجکاوی، عشق به هنر، انعطاف پذیری و خرد ورزی است و سازگاری<sup>۱۰</sup> (A) به گرایش فرد برای بخشندگی، مهربانی، سخاوت، همدلی، نوع دوستی و اعتماد ورزی گفته می شود. سرانجام این که وظیفه شناسی<sup>۱۱</sup> (C) به خواست فرد برای منظم بودن، کار آمد بودن، قابل اعتماد بودن، خود نظم بخشی، پیشرفت مداری، منطقی بودن و آرام بودن اشاره می کند.

1 - Goldberg  
 2 - Korotkove  
 3 - Hannah  
 4 - Gosta & Mc Crae  
 5 - Haren  
 6 - Mitchell  
 7 - Neutroticism  
 8 - Extroversion  
 9 - Openness  
 10 - Agreeableness  
 11 - Conscientiousness

در اواخر دهه ۱۹۹۰ دینو و کوپر<sup>۱</sup> (۱۹۹۸)، به نقل از گوتیرز،<sup>۲</sup> جیمنز،<sup>۳</sup> هرناندز،<sup>۴</sup> و پنت،<sup>۵</sup> (۲۰۰۵) نشان دادند که برخی از پژوهش‌ها رابطه میان ویژگی‌های شخصیت و ابعاد شناختی و عاطفی را بررسی کرده و دریافتند که از میان ویژگی‌های شخصیت، روان رنجور خویی مهمترین پیش‌بینی‌کننده عاطفه منفی و رضایت از زندگی به شمار می‌رود. در حالی که برون‌گرایی در پیش‌بینی عاطفه مثبت مهم به نظر می‌رسد، برخی از بررسی‌ها نشان داده‌اند که سازگاری و وظیفه‌شناسی احتمال تجربه عواطف مثبت و موقعیت‌های اجتماعی و پیشرفت را افزایش می‌دهد. کاستا و مک کری (۱۹۹۲) نشان دادند که برون‌گرایی با تجربه عاطفه مثبت و روان رنجور خویی با تجربه عاطفه منفی رابطه دارند.

بعضی تحقیقات، ارتباط منفی بین برون‌گرایی و فرسودگی شغلی را نشان داده‌اند (فرانسیس، لودن و روت لگ<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴، میشلسون، ویلمسون، کرون، دو ویروس و وان‌هگ<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴) برون‌گرایی به طور منفی با خستگی عاطفی ارتباط داشته است (پیدمونت<sup>۸</sup>، ۱۹۹۳). هرچند (زلرز، پررو و هوخ ورتز<sup>۹</sup>، ۲۰۰۴) دریافتند که از ابعاد ۵ عامل شخصیتی، روان رنجور خویی پیش‌بینی‌کننده خستگی عاطفی در نمونه پرستارانی بود که در بیمارستان کار می‌کردند. فرانسیس و همکاران (۲۰۰۴) و زلرز و همکاران (۲۰۰۰) ارتباط منفی بین برون‌گرایی و مسخ شخصیت پیدا کرده‌اند. همانطور که لینگارد<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۳) مشاهده کرد برون‌گرایی به عنوان یک عامل حفظ ثبات روانی مطرح است، می‌تواند ارتباط مثبت میان برون‌گرایی و دو متغیر فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) در نمونه‌ای از پرستاران باشد. گرایش برون‌گرایی در تعامل با دیگران نیز می‌تواند مراحل مسخ شخصیت را از میان بردارد (لینگارد، ۲۰۰۳).

1 - Dynow & Cooper

2 - Gutierrez

3 - Jimenez

4 - Hernandez

5 - Puente

6 - Francis, Loudon & Rutledge

7 - Michielsen, Willemssen, Croon, De Varies & Van Heck

8 - Piedmont

9 - Zellars, Perrew & Hochwater

10 - Lingard

نوع دوستی، مهر ورزی، توجه و علاقه‌مندی که در مخالف با خصومت، بی‌علاقگی به دیگران، خود محوری و عدم موفقیت است، معرف کلمه سازگاری است. نشانه‌های دال بر وجود یک ارتباط ضعیف میان سازگاری و حمایت اجتماعی وجود دارد (هوکر، فرانسیس، و مون هان<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴، ویکرز، کوتر، هرویگ<sup>۲</sup>، ۱۹۸۹، واتسون و هوبررد<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶). پیدمونت (۱۹۹۳) نشان داد که سازگاری در ارتباط منفی با فرسودگی عاطفی است و در ارتباط مثبت با عدم موفقیت شخصی می‌باشد. دایری<sup>۴</sup> و همکارانش (۱۹۹۶) گزارشی از وجود ارتباط منفی میان سازگاری و مسخ شخصیت ارائه نمودند. محققان چون واتسون و هوبررد (۱۹۹۶) به طور منسجم وظیفه‌شناسی را باز عهده بر آمدن بر حل مشکلات مرتبط دانستند. کاستا و مک کری (۱۹۸۷) وظیفه‌شناسی را با خویش‌شناسی، کوشش برای پیشرفت، وجدان کاری و صلاحیت مرتبط دانستند. دایری و همکاران (۱۹۹۶) ارتباط مثبتی را میان وظیفه‌شناسی و فقدان موفقیت فردی مطرح نمودند.

با توجه به موارد ذکر شده می‌توان گفت ویژگی شخصیت و شرایط مختلف و گوناگون محیط حرفه‌ای، نوع کار، افراط یا تفریط در کار، چگونگی تطبیق فرد با محیط کار و... به منزله منابع فشارهای حرفه‌ای محسوب می‌شوند، هدف این پژوهش بررسی رابطه بین پنج عامل اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی مشاوران است چرا که شناخت این ابعاد می‌تواند در مهار و پیشگیری فرسودگی شغلی در جامعه مورد بررسی سودمند باشد. در این راستا فرضیات زیر آزمون می‌شوند:

۱- بین متغیر شخصیتی (برون‌گرایی) و خستگی عاطفی، مسخ شخصیت همبستگی منفی وجود دارد.

۲- بین متغیر شخصیتی (سازگاری) با متغیر فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی) همبستگی منفی وجود دارد.

۳- بین متغیر شخصیتی (وظیفه‌شناسی) و موفقیت فردی همبستگی منفی وجود دارد.

<sup>1</sup> - Hooker, Frazier & Monahan

<sup>2</sup> - Vickers, Kolar & Hervig

<sup>3</sup> - Watson & Hubbard

<sup>4</sup> - Deary

۴- بین متغیر شخصیتی (روان رنجورخویی) و تمام متغیرهای فرسودگی شغلی همبستگی مثبت وجود دارد.

۵- بین متغیر شخصیتی (پذیرش) و تمام متغیرهای فرسودگی شغلی همبستگی منفی وجود دارد.

۶- متغیر شخصیتی (روان رنجورخویی) پیش بینی کننده متغیر فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی) است.

### روش پژوهش

در این پژوهش متغیر پیش بینی کننده، ویژگی های شخصیتی و متغیر پیش بینی شونده یا ملاک فرسودگی شغلی می باشد و رابطه پیش بینی کننده با پیش بینی شونده مورد بررسی قرار می گیرد بنابراین پژوهش از نوع توصیفی - همبستگی است.

### جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش کلیه مشاوران مراکز مشاوره خصوصی شهر تهران می باشد که به روش نمونه گیری خوشه ای مرحله ای متناسب با حجم نمونه انتخاب شدند، ابتدا مراکز ۵ موقعیت جغرافیایی شمال، جنوب، شرق، غرب و مرکز تقسیم و به صورت تصادفی ساده از هر موقعیت جغرافیایی مناطقی به عنوان محل جمع آوری اطلاعات انتخاب شدند و مورد نمونه گیری قرار گرفتند که حجم نمونه پس از حذف پرسشنامه های ناقص و پاسخ داده نشده ۱۰۰ نفر بود که به طور متوسط هفته ای ۱۲ ساعت به عنوان مشاور با تجربه بیش از ۳ سال مشغول کار بودند.

## ابزارهای اندازه گیری

ابزار های پژوهش دو پرسشنامه به شرح ذیل بودند:

- آزمون شخصیت<sup>۱</sup> (NEO). کاستا و مک کری (۱۹۹۲) با استفاده از تحلیل عامل به این نتیجه رسیدند که پنج بعد می توان برای تفاوت های فردی در خصوصیات شخصیتی منظور کرد. این پنج خصیصه یا عامل عمده عبارتند از: روان رنجورخویی (N)، برونگرایی (E)، پذیرش یا انعطاف پذیری (O)، سازگاری (A)، وظیفه شناسی (C)، و پرسشنامه NEO (اسم آن برگرفته از ۳ عامل اولیه) به منظور ارزیابی این عوامل اختصاص یافته است (هرن و میشل، ۲۰۰۳). فرم اصلی این پرسشنامه ۲۴۰ پرسش دارد. این آزمون یک مدل مفهومی فراهم می سازد که پژوهش های مبتنی بر تحلیل عوامل دهه های قبلی را درباره ساخت شخصیت، یکپارچه می کند. عواملی که در این آزمون مطرح شده توسط ترکیب منطقی و بررسی های تحلیل عاملی فراهم شده و موضوع پژوهش های گوناگون بررسی نمونه های بالینی و بزرگسالان سالم بوده است. از این رو، سودمندی آن هم در کاربردهای بالینی و هم در مطالعات پژوهشی ارزیابی شده است (گروسی، ۱۳۸۰). پرسشنامه NEO را می توان برای استفاده در موقعیت های مشاوره ای از جهت خلاصه بودن، نداشتن محتوای آسیب شناختی و تأکید آن بر هر دو بعد نقاط قوت و ضعف مراجعان مورد استفاده قرار داد (هرن و میشل، ۲۰۰۳). آزمون NEO فرم دیگری به نام NEO-FFI<sup>۲</sup> دارد که یک پرسشنامه ۶۰ پرسشی است و برای پنج عامل شخصیتی به کار می رود. مزیت استفاده از این پرسشنامه در این است که اجرای آن به زمان کمتری نیاز دارد و همچنین آزمودنی ها برای پاسخ به این پرسشنامه احساس خستگی زیاد نمی کنند (گروسی، ۱۳۸۰). آزمودنی به هر پرسش در یک مقیاس پنج درجه ای به صورت کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم پاسخ می دهد. در پژوهش اخیر از این فرم استفاده شده است.

برای کسب ضریب پایایی با استفاده از روش بازآزمایی NEO-FFI روی ۲۰۸ نفر از دانشجویان به فاصله سه ماه اجرا گردید که ضرایب ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۹ به ترتیب

<sup>۱</sup> -Neuroticism, Extraversion Openness Inventory

<sup>۲</sup> - Neuroticism Extraversion Openness – Five Factor Inventory



برای عوامل C, A, O, E, N به دست آمد (گروسی، ۱۳۸۰). کاستا و مک کری (۱۹۹۲) به منظور محاسبه روایی آزمون همبستگی بین گزارش های شخصی و ارزیابی همسالان را در یک نمونه ۲۵۰ نفره بررسی نمودند و همبستگی ۰/۳۰ تا ۰/۶۵ را به دست آوردند (گروسی، ۱۳۸۰). در این مطالعه آلفای کرونباخ محاسبه شد که ۰/۷۸ بود.

- پرسشنامه فرسودگی شغلی که توسط مسلاش و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) ساخته شده است، ۲۲ ماده دارد و به سنجش خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای می‌پردازد. این پرسشنامه به ویژه برای سنجش و پیشگیری از پدیده فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای مختلف مانند پرستاران، معماران و غیره به کار بسته می‌شود. آزمودنی‌ها برای پاسخگویی به هر یک از مواد پرسشنامه از دو نوع دستورالعمل پیروی می‌کنند، دستورالعمل فراوانی- در این شیوه تعداد دفعاتی که احساس فرسودگی شغلی در جنبه‌های سه‌گانه تجربه شده است را در برمی‌گیرد. هرگز (صفر)، چند بار در سال (۱). یکبار در ماه (۲) چند بار در ماه (۳)، یکبار در هفته (۴)، چند بار در هفته (۵) و هر روز (۶).

این شیوه میزان شدتی که آزمودنی در مورد هر یک از مواد فرسودگی احساس می‌کند را در برمی‌گیرد. هرگز (۰)، خیلی کم (۱)، متوسط (۳)، متوسط بالا (۴)، شدید (۵)، خیلی شدید (۶). ماسلاش و جکسون (۱۹۸۱) پیشنهاد می‌کنند که بهتر است از روش فراوانی استفاده شود. در پژوهش حاضر نیز پاسخ آزمودنی‌ها به هر یک از ماده‌ها براساس دستورالعمل فراوانی بود. ماسلاش و جکسون (۱۹۸۱) اعتبار درونی زیر مقیاس های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی را به ترتیب ۰/۰۹، ۰/۷۹، ۰/۷۱ گزارش کردند. همچنین ایوانسکی و شواب<sup>۲</sup> (۱۹۸۱) اعتبار درونی مؤلفه‌های خستگی عاطفی را ۰/۹۰ مسخ شخصیت را ۰/۷۶ و عدم موفقیت فردی را ۰/۷۶ به دست آوردند.

<sup>۱</sup> - Maslach & Jackson

<sup>۲</sup> - Iwanicki & Schwab

## یافته‌های پژوهش

در جدول ۱ میانگین، انحراف استاندارد متغیرهای فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی) همچنین همبستگی بین متغیرهای فرسودگی شغلی پنج صفت اصلی شخصیت نشان داده شده است.

جدول ۱- میانگین انحراف استاندارد و ضریب همبستگی سه بعد فرسودگی شغلی و پنج صفت اصلی شخصیت

ابعاد	میانگین	انحراف استاندارد	برونگرایی	سازگاری	وظیفه‌شناسی	روان‌رنجور خویی	پذیرش
خستگی عاطفی	۱۰/۱۹	۰/۰۷	-۰/۰۱۰	-۰/۰۵۰	۰/۱۰۰	۰/۳۶۰**	-۰/۰۸۰
مسخ شخصیت	۲/۹۵	۲/۵۵	-۰/۲۰۰	-۰/۲۵۰*	۰/۰۸۰	۰/۲۶۰**	۰-/۲۳
عدم موفقیت فردی	۳۳/۶۰	۵/۰۸	۰/۳۵۰**	-۰/۲۵۰*	-۰/۰۱۰	۰/۲۷۰**	۰/۰۱۷

\*  $p < 0/05$

\*\*  $P < 0/01$

N=100

نتایج جدول شماره ۱ ضریب همبستگی نشان می‌دهد که ضریب همبستگی مثبت بین متغیر فرسودگی شغلی خستگی عاطفی و متغیر صفت شخصیتی روان‌رنجور خویی  $P < ۰/۰۱$  و  $r = ۰/۳۶۰$  وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی منفی بین متغیر فرسودگی شغلی مسخ

شخصیت و صفت شخصیتی سازگاری ( $r = -0/250$   $P < 0/05$ ) وجود دارد. نتایج جدول ضریب همبستگی مثبت بین متغیر فرسودگی شغلی مسخ شخصیت و صفت شخصیتی روان رنجور خوبی ( $r = 0/260$  ،  $P < 0/01$ ) را نشان می دهد. همچنین ضریب همبستگی منفی بین متغیر فرسودگی شغلی عدم موفقیت فردی با صفت شخصیتی برون گرایی ( $r = -0/350$  و  $P < 0/01$ ) و صفت شخصیتی سازگاری ( $r = -0/250$  و  $P < 0/05$ ) وجود دارد و یک ضریب همبستگی مثبت بین متغیر فرسودگی شغلی عدم موفقیت فردی با صفت شخصیتی روان رنجور خوبی ( $P < 0/01$ ) و  $r = 0/270$  نشان داده شده است.

## جدول ۲- تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی در مورد ۵ عامل اصلی شخصیت

متغیرها	منابع تغییر	SS	درجه آزادی	Ms	F	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup> Δ	سطح معناداری
خستگی عاطفی	رگرسیون	۱۶۳۵/۰۹	۵	۱۳۲/۰۱	۱۱/۸۱	۰/۱۳۰	۰/۸۲	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۱۸۳۸۸/۴۳	۹۳					
	کل	۲۰۰۲۳/۵۹	۹۸	۲۷/۹۵				
مسخ شخصیت	رگرسیون	۵۳۸۱/۰۱	۵	۸۹/۳۹	۵/۲۱	۰/۱۷۰	۰/۴۱	۰/۰۱
	باقیمانده	۱۶۵۹۶/۷۰	۹۳	۲۵/۸۶				
	کل	۱۸۳۲۵/۱۰	۹۸					
فقدان موفقیت فردی	رگرسیون	۱۳۸۳/۶۹	۵	۱۰۵/۷۲	۸/۶۳	۰/۱۹۰	۰/۶۷	۰/۰۰۱
	باقیمانده	۱۷۶۳۱/۴۸	۹۳	۲۹/۱۹				
	کل	۱۹۷۹۲/۶۱	۹۸					

داده های جدول ۲ رگرسیون محاسبه شده برای بررسی ارتباط بین صفات شخصیت و فرسودگی شغلی را نشان می دهد تحلیل رگرسیونی را با برون گرایی، سازگاری، وظیفه شناسی،

روان رنجور خوبی و پذیرش به عنوان عوامل متغیر پیش بینی کننده و خستگی عاطفی را به عنوان عامل متغیر ملاک نشان داده است که روان رنجور خوبی تنها پیش بینی کننده خستگی عاطفی است. اثر رگرسیون  $P < 0/001$ ,  $F = 11/81$  برآورده شد که در سطح  $0/001$  با درجه آزادی ۵ معنا دار می باشد و  $R^2$  محاسبه شده براساس این متغیر (۰/۱۳۰) می باشد یعنی در واقع این متغیر تقریباً ۱۳ درصد از خستگی عاطفی را که معنادار است تعیین می کند. همچنین در تحلیل رگرسیون برای مسخ شخصیت که روی ۵ عامل اصلی شخصیت صورت گرفت ۳ عامل شخصیتی برای ۱۷٪ واریانس در مسخ شخصیت معنادار بود  $P < 0/1$  و  $F = 5/21$  روان رنجور خوبی، برون گرایی، پذیرش، که همگی اثرات معناداری بر مسخ شخصیت داشتند.

در سومین مرحله با استفاده از عوامل پنجگانه شخصیت بعنوان متغیر پیش بینی کننده برای فقدان موفقیت فردی برای عامل متغیر ملاک در نظر گرفته شد، که نتایج این تحلیل نشان می دهد که هم برون گرایی و روان رنجور خوبی بعنوان دومتغیر پیش بینی کننده معنا دار و مستقل از این بعد فرسودگی شغلی می باشند این دو عامل شخصیتی برای ۱۹ درصد واریانس در عدم موفقیت فردی اثر نسبتاً بالای معناداری  $P < 0/010$  و  $F = 86/3$  محاسبه شدند.

## بحث و نتیجه گیری

تحقیق در باره ارتباط میان صفات اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی بیشتر حالت مقطعی و ناقص داشته است مطالعه اخیر یکی از اولین مطالعاتی است که در آن محققان به آزمایش منظم این رابطه با استفاده از نمونه عوامل شخصیت براساس ۵ صفت اصلی شخصیت پرداخته اند اگر چه اندازه این نمونه کوچک، ما را به نتیجه گیری قاطعی نمی رساند اما به طور خاص یافته های قابل توجه کمی وجود دارد. نخست، به ارتباط مهم و معنا داری برای هر یک از سه بعد فرسودگی شغلی دست یافته ایم. روان رنجور خوبی و برونگرایی می تواند فرسودگی شغلی را پیش بینی کند، به نظر می رسد تمایل به دست کم گرفتن عملکرد های شخصی (آیزنگ، ۱۹۴۷) و تمایل به واکنش

نسبت به احساسات شدید و انتقاد از خود در شرایط استرس زا (بولگر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۰؛ هپنرو و همکارانش، ۱۹۹۵، مک کری و گوستا ۱۹۸۶، ون هک ۱۹۹۷) با آسیب پذیری بیشتر در تمامی نشانه های فرسودگی شغلی میان افراد با روان رنجور خوبی بیشتر در ارتباط است. گرایش به درگیری در روابط شخصی میان برونگرها امکان دارد که مسخ شخصیت را از میان ببرد، در حالیکه خوش بینی و اعتماد به نفس در آنها (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲) احساسات آنها را افزایش یافته و علت آن دستاوردهای شخصی بیان شده است. جالب توجه است که روان رنجور خوبی منفی و برون گرایی مثبت کاملاً نوع شخصیت سالم در طبقه بندی گرانثارت - مارتیک و آیزنک<sup>۲</sup> (۱۹۹۰) درباره افراد در معرض بیماری را نشان می دهد یافته دور از انتظار پژوهش حاضر این است که همبستگی منفی بین متغیر فرسودگی شغلی مسخ شخصیت و متغیر شخصیتی پذیرش وجود دارد یکی از موارد جالب در پژوهش حاضر این است که بین روان رنجور خوبی و فرسودگی شغلی ارتباط مثبت وجود دارد این نتیجه با پیش بینی ها سازگار است که تفاوت های فردی در ارتباط با فرسودگی شغلی، وجود دارد.

افراد واکنش های متفاوتی به شرایط استرس زا نشان می دهد به عبارت دیگر افراد خاصی ممکن است قادر به سازگار شدن با شرایط استرس باشند و از برگشت سریع به سطح اصلی زندگی خود برخوردار باشند (کاستا، مک کری، وزاندر من، ۱۹۸۷، مک کری و کاستا ۱۹۸۸، پید مونت، ۱۹۹۳) احتمال اینکه افراد روان رنجور خوبی واکنش های احساسی بیشتری در مواجهه با شرایط استرس زا نشان دهند وجود دارد (ون هک، ۱۹۹۷).

به علاوه به نظر می رسد که آنهایی که از روش های مقابله ای اجتناب می کنند مثل انکار، افکار آرزومندانه، وانتقاد از خود به جای روش های راهبردی (بولگر، ۱۹۹۰، هپنر و همکارانش، ۱۹۹۵، مک کری و گوستا، ۱۹۸۶) روش های مقابله ای بی اثر با موقعیت های استرس زا را در محیط کار افرادی که روان رنجور خوبی شدید دارند، آنها را بیشتر در معرض آسیب در مقابل نشانه هایی که به طور معمول با فرسودگی شغلی مرتبط هستند قرار می دهند. یافته های اخیر

<sup>۱</sup> - Bolger

<sup>۲</sup> - Grossarth, Marticek & Eysenck

ماکه با مطالعه هیلز و نوول<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) درباره فرسودگی شغلی سازگار است، نشان می دهد که روان رنجورخویی، مشکلات روزانه در برخورد های زیان بخش را بوجود می آورد. برون گرای، سازگاری در ارتباط مثبتی با دستاوردهای شخصی هستند. این یافته ها با تئوری نگهداری منابع ارائه شده توسط هابفل<sup>۲</sup> (۲۰۰۲) مبنی بر اینکه یک منبع به خودی خود اثر نسبتاً کمی دارد اما برای مثال در شرایط تقاضای کاری بالا، در شرایطی که فقدان منبع داریم ضروری به نظر می رسد، ریلی و ساویکی<sup>۳</sup> (۲۰۰۳) به نکات مشابهی دست یافتند، مبنی بر اینکه کارکنان سرویس اطلاعات منابع انسانی (خوش بینی و روش های مقابله ای کنترل) به شیوه ای خاص در زمانی که کمبود منابع کاری وجود دارد سودمند می باشند.

به نظر گلدارد (۱۹۸۹)، اکثر مشاوران و درمانگران باید بدانند که برخورد مداوم با درد و رنج دیگران سلامت عاطفی آنها را به خطر می اندازند. روبه رو شدن با هیجانات و احساسات تند ممکن است درمان گر را فاقد احساس و یا باعث باز شدن زخم های کهنه او شود و برزندگی شخصی و شغلی او تأثیر گذارد. درک و مقابله با واقعیت فرسودگی شغلی برای بقای شخصی و شغلی یک مشاور ضروری است. بنابراین درمان گران و مشاوران باید به خطرات شغلی خود آگاه باشند و یاد بگیرند چگونه از خود محافظت کنند و به موقع از دیگران کمک بگیرند.

## منابع

- گروسی فرشی، م.ت. (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت. تبریز: دانیال.  
گلدارد، د. (۱۳۷۴). مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره. ترجمه س. حسینیان. تهران: نشر دیدار.

<sup>1</sup> - Hills & Novell

<sup>2</sup> - Hobfoll

<sup>3</sup> - Rilli & Savicki

محمدی، ش. (۱۳۸۵). بررسی اثر بخشی و کارایی خدمات روانشناسی و مشاوره ای مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی دانش آموزان وزارت آموزش و پرورش. فصلنامه علمی - پژوهشی تازه ها و پژوهشهای مشاوره، جلد ۵، شماره ۱۹.

Bolger, N. (1990). Coping as a personality process: A prospective study. *Journal of personality and Social Psychology*, 59, 525-237 .

Costa, P.T.J.R.; McCrea, R. & Zonderman, A.B. (1987). Environmental and dispositional influences on well-being: Longitudinal follow-up of an American national sample. *British Journal of Psychology*, 78, 299-306.

Costa, P.T.J.R. & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Costa, P.T.J.R.; McCrae, R.R. & Dye, D.A. (1991). Facet scales for agreeableness and conscientiousness: A revision of the NEO Personality Inventory. *Personality and Individual Differences*, 12, 887-898.

Deary, I.J.; Blenkin, H.; Agius, R.M.; Endler, N.S.; Zealley, H. & Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology*, 87, 3-29.

Eysenck, H.J. (1947). *Dimensions of personality*. London: Hunt, Barnard, and Co.

Francis, L.J.; Loudgen, 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.

Geldard, G. (1989). *Personal counseling*. Prentice-Hall.

Goldberg, L.R. (1993). The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist*, 48, 26-34.

- Grossarth – Marticek, R. & Eysenck, H.J. (1990). Personality, stress and disease: Description and validation of a new inventory. *Psychological Reports*, 66, 355-373.
- Gutiernz, J.L.G.; Jimenez, B.M.; Hernadaz, E.G. & Puente, C.P. (2005). Personality and subjective well being: Big five correlates and demographic variables. *Personality Differences*, 38, 1561 -1569.
- Haren, E.G. & Mitchell, C.W. (2003). Relationships between the five – factor personality model and coping styles. *Psychology & Education*, 40, 38-49.
- Hepner, P.P.; Cook, S.W.; Wright, D.M. & Johnson, W.C.J.R. (1995). Progress in resolving problems. A problem–focused style of coping. *Journal of Counseling psychology*, 42, 279 -293.
- Hills, H. & Norvel, N. (1991). An examination of hardiness and neuroticism. *Journal of Behavioural Medicine*, 17(1), 31-38.
- Hobfoll, S.E. (2002). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. In R. T. Golembiewski (Ed.), *Handbook of organization behaviour* (2<sup>nd</sup> Revised Edition) (pp. 57-81). New York: Dikker.
- Hooker, K.; Frazier, L.D. & Monahan, D.J. (1994). Personality and coping among spouses with dementia. *Gerontologist*, 34, 386-392.
- Iwaniki, F. & Schwab, R.L. (1981). A cross validation study of the Maslach Burnout Inventory. *Educational and psychological Measurement*, 41, 1167-1174.
- Korokove, D. & Hannah, T.E. (2004). The five –factor model of personality: Strengths and limitations in predicting health status .stick –role and illness behavior. *Personality and Individual Differences*, 36, 187- 199.
- Larsen, R.J. & Buss, D.M. (2008). *Personality Psychology: Domains of knowledge about human nature* (3th edition). McGraw-Hill International Publishing Inc.



- Lingard, H. (2003). The impact of individual and job characteristics on "burnout" among civil engineers in Australia and the implications for employee cutover. *Construction Management and Economics*, 21, 69 - 80.
- Maslach, C.; Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Research Edition Manual*. CA: Consulting Psychologists Press.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T.JR. (1986). Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54, 385- 405.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T.J.R. (1988). Psychological resilience among widowed men and women: A 10 –year follow –up of a national sample. *Journal of Social Issues*, 44, 129-142.
- Michielsen, H.J.; Willemsen, T.M.; Croon, M.A.; De Vries, J. & Van Heck, G.L. (2004). Determinants of general fatigue and emotional exhaustion: A prospective study. *Psychology and Health*, 19, 223-235.
- Piedmont, R.L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in they health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61, 457-473.
- Rioli, L. & Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relationship between work resources and burnout in information service workers. *International Journal of Stress Management*, 10, 235-252.
- Schaufeli, W.B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *South African Journal of Industrial Psychology*, 29, 1-15.

- Van Heck, G.L. (1997). Personality and physical health: Toward and ecological approach to healthy – related personality research. *European Journal of Personality Research, 11*, 415- 443.
- Vickers, R.R.; Kolar, D.W. & Hervig, L.K. (1989). *Personality correlates of coping with military basic training* (Rep . No .89-3). San Diego, CA: Naval Health Research Center.
- Watson, D.; & Hubbard, B. (1996). Adaptation style and dispositional structure: Coping in the context of the five–factor model. *Journal of Personality, 64*, 737-774.
- Zellars, K.L.; Perrewe, P.L. & Hochwater, W.A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology, 30*(8), 1570-1598.