

## رابطه بین ویژگی های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در اداره کل تربیت بدنی استان کرمانشاه

محمد قهرمانی<sup>۱</sup>، زهرا علیزاده<sup>۲</sup>، مهران قهرمانی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> گروه تربیت بدنی، واحد گیلان غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، گیلان غرب، ایران.

<sup>۲</sup> مربی گروه علوم تربیتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران.

<sup>۳</sup> گروه تربیت بدنی، واحد گیلان غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، گیلان غرب، ایران.

### چکیده

هدف از این تحقیق، توضیح ارتباط بین ابعاد پنج گانه شخصیت و فرسودگی شغلی در کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان کرمانشاه است. ۸۶ کارمند پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلاچ (MBI) و مدل پنج عاملی شخصیت (NEO\_FFI) را تکمیل کردند. ثبات درونی پرسشنامه ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۸۷. به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از آزمون های پارامتریک (همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و...) در سطح معناداری (P≤۰/۰۵) استفاده شد. نتایج نشان داد که بین ویژگی های روان رنجوری، برونگرایی، گشودگی به تجارب، توافق پذیری و وظیفه شناسی با فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری در سطح (P≤۰/۰۵) وجود دارد.

واژه های کلیدی: ویژگی های شخصیتی، فرسودگی شغلی، اداره کل تربیت بدنی

## مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسانی آشکار است، زیرا شغل علاوه بر تامین هزینه های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه ساز ارضای بسیاری از نیاز های غیر مادی او نیز می باشد (۱). امروزه ارزش شخصیت به عنوان یکی از پیش بینی کننده های عملکرد شغلی پذیرفته شده است. شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی اش دارد، زیرا شخصیت هر فرد انگیزش و نگرش او را نسبت به یک شغل و شیوه ای که به اقتضانات شغلی پاسخ می دهد، مشخص می کند. مطالعه شخصیت سنت طولانی در علوم سازمانی دارد (۹). از پیچیده تر شدن روز افزون جوامع امروزی، رسالت سازمان ها برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس تر و مهم تر می شود. به طوری که می توان اذعان کرد که دنیای ما دنیای سازمان هاست و آنچه امروز در بین اهل فن و به اتفاق نظر به یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به عنوان عامل گرداننده اصولی سازمان هاست. به عبارت دیگر، به عبارت دیگر سازمان ها به کالبد سازمان جان می دهند. بی تردید نیروی انسانی کارآمد و خود انگیخته می تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به هدف های برنامه ریزی شده سازمان، بیشترین کارایی را داشته باشد و تعهد کاری و واکنش عاطفی فرد نسبت به کار و همچنین بالا بودن سلامت روانی، میزان تولید و قابلیت کار را بالا می برد (۱۳). فرسودگی شغلی واژه ای برای توصیف دگرگونی های منفی نگرش، روحیه و رفتار در رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در شغل هایی پدید می آید که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک سایر مردم می گذرانند. رایج ترین فرسودگی شغلی را مازلاک و جکسون ارائه نموده اند. فرسودگی شغلی نشانگانی روان شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می باشد (۲۸). مازلاک مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می دهد: خستگی هیجانی کاملا همانند متغیر فشار روانی است، و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می باشد. مسخ شخصیت، پاسخی منفی و سنگدانه به اشخاصی است که معمولا دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجویان اشاره دارد. کاهش احساس کفایت شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه انجام کار به شمار می رود. وی بر این باور است که فرسودگی شغلی می تواند باعث افت کیفیت ارائه ی خدمات گردد، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه ی پایین باشد و با اختلال هایی همچون خستگی بدنی، بی خوابی، روی آوردن به الکل و موارد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (۲۸). ابعاد پنج عاملی شخصیت شامل درون گرایی، توافق پذیری، وظیفه شناسی، روان رنجوری و گشودگی به تجارب است. برون گرایی شامل کمیت و شدت تعامل با افراد دیگر و میزان اجتماعی بودن یک شخص و تمایل فرد برای مثبت بودن، قاطعیت، گرم بودن، تحرک، مهربانی و اجتماعی بودن گفته می شود. توافق پذیری، میزان توافق در اندیشه، احساسات و عمل نسبت به دیگران را نشان می دهد. وظیفه شناسی، بعدی است که میزان مسئولیت پذیریف سخت کوشی. هدف گرا بودن را در راستای رفتار های سازمان توصیف می کند. روان رنجوری شامل خصوصیات مانند اضطراب، افسردگی، پرخشگری و هر گونه هیجان تند و ناخوشایند می شود. گشودگی نسبت به تجربه (تجربه پذیری) قوه تخیل، زیبا شناسی، احساسات، ایده ها، عمل ها و ارزش ها را توصیف می کند (۱۰).

بدیهی است نقش سازنده شغل منوط به تناسب ویژگی های شغل و شاغل و احساس ارزشمندی، کارآمدی، و توانمندی شاغل است. در واقع موفقیت شغلی عبارت است از احساس فرد از میزان کارایی، و توانایی اش در انجام امور محوله (۲). در این فرایند فرد به دلیل کوشش برای رسیدن به انتظارات غیر واقعی که به وسیله خودش یا ارزش های جامعه بر او تحمیل شده است، دچار افسردگی می گردد (۱۶). امروزه سازمان ها نواخواه برای رسیدن به اهداف و برنامه های خود در صدد آند تا راه کارهایی جهت سازگاری مطلوب کارکنان خود با چنین تغییرات عظیمی به وجود آورند. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با چنین روابط، تجهیزات، تغییرات، و دستور العمل ها، و به طور کلی محیط های شغلی در یک سازمان متفاوت از گذشته گردیده و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت ها و فشار

هایی را تحمل 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 (۵). بی تردید بسیاری از مشاغل فشارزا می باشند، اما کارکنان سازمان ها می دانند که چگونه با این فشارها کنار آمده و از این آسیب ها مصون بمانند. اما بعضی از افراد بنا به تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا، و یا قدرت توانایی مقابله باضعف، دائما احساس تنش می کنند. احساس دائمی فشار، اثرات آسیب زای چندی بر جای می گذارد که به نام فرسودگی شغلی (سندرم برنات) یاد می کنند (۴).

فاریبر معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت با مردم در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت فرساست ایجاد می شود (۱۵). رایج ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلند مدت در شرایط روحی طاقت فرسا است (۱۴). دیک اظهار می دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سواستفاده قرار گرفتن شخص، این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی شود. او همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می کند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی گیرد (۲۵). 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 وجودشان به کاهش یا عدم آن منجر می شود.

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی زا و سندرمی مرکب از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که می تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی، و عمده ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می کنند اغلب اشاره به تجربه خستگی دارند. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است اما این بعد در مشخص ساختن رابطه ای که افراد با کار خود دارند ناتوان بوده است. خستگی چیزی نیست که به سادگی تجربه شود، بلکه فعالیت هایی را به منظور دور ساختن خستگی هیجانی و شناختی فرد از شغلش بر می انگیزد که احتمالا به عنوان شیوه ای برای فائق آمدن بر فشار کار عمل می نماید (۱۲).

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 مشاغل غیر خدمات انسانی نیز مردم از راهکارهای شناختی ایجاد فاصله از کار استفاده می نمایند. آنها از این کار به هنگام فرسوده و مایوس شدن از کار 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 توأم باشد، زایل شدن احساس کارآمدی فرد امری بعید نیست. همچنین دگرسان بینی خود، احتمالا در ایجاد ناکارآمدی دخیل است، زیرا داشتن احساس شایستگی و پیشرفت، هنگام احساس خستگی یا هنگام 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 منابع شغلی و حمایتی باشد و حال آنکه خستگی و بدگمانی، از وجود فشار کار، تضاد اجتماعی و انتظارهای شغلی ناشی می شود (۱۱).

به طور کلی مطالعات فرسودگی شغلی به دو مرحله قابل تقسیم بندی هستند؛ در مرحله نخست فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل اجتماعی مطرح و از طریق مشاهدات میدانی مفهوم سازی شد که در این مرحله بیشترین تاکید بر توصیف های بالینی فرسودگی شغلی بود و مرحله دوم مطالعات فرسودگی شغلی نیز شامل پژوهش های تجربی و نظامند، به ویژه ارزیابی این

پدیده در جوامع آماری مختلف بود. در واقع پس از این دو مرحله بود که نظریه ها رشد یافته و مفهوم فرسودگی شغلی پیدا کرد (۲۶).

### روش تحقیق

هدف از این تحقیق، توضیح ارتباط بین ابعاد پنج گانه شخصیت و فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان اداره کل تربیت بدنی استان کرمانشاه است. ۸۶ کارمند پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلاج (MBI) و مدل پنج عاملی شخصیت (NEO\_FFI) را تکمیل کردند. ثبات درونی پرسشنامه ها با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۳ و ۰/۸۷، به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات، از آزمون های پارامتریک (همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه و...) استفاده شد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی شامل جدول فراوانی ها، درصد میانگین ها، انحراف استاندارد و... استفاده شد. همچنین برای تحلیل داده ها در بعد آمار استنباطی از آزمون کولموگروف اسمیرنوف برای تعیین نرمال بودن توزیع داده ها، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون برای تعیین ارتباط بین ابعاد مختلف شخصیت و تحلیل رفتگی، از آزمون تجزیه و تحلیل واریانس و آزمون تعقیبی مقایسه ویژگی های شخصیتی در کارکنان، و در نهایت از آزمون رگرسیون چندگانه رای پیش بینی میزان فرسودگی شغلی بر اساس ابعاد مختلف شخصیت استفاده شد. کلیه فرضیه ها در سطح معناداری (۰/۰۵) و با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۹ تجزیه و تحلیل شد.

### یافته های تحقیق

با توجه به جدول ۱ ملاحظه می شود که بیشتر کارکنان مرد، دارای مدرک کارشناسی، و رشته تربیت بدنی بودند. ضمن اینکه ۷۲٪ درصد نمونه ها مرد و ۲۸ درصد زن بودند (جدول ۱).

جدول ۱. ویژگی های جمعیت شناختی جامعه مورد بررسی

رشته تحصیلی		سابقه کار				مدرک تحصیلی				جنس		متغیرها
سایر رشته ها	تربیت بدنی	بیشتر از ۱۵ سال	۱۱ تا ۱۵ سال	۶ تا ۱۰ سال	۱-۵ سال	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی	دیپلم	زن	مرد	-
۲۳	۶۳	۲۷	۲۶	۱۸	۱۵	۱۷	۴۸	۱۲	۹	۲۴	۶۲	فراوانی
۰/۲۶	۰/۷۴	۰/۳۲	۰/۳۰	۰/۲۱	۰/۱۷	۰/۱۹	۰/۵۶	۰/۱۴	۰/۱۱	۰/۲۸	۰/۷۲	درصد

نتایج آزمون نشان داد که بین ویژگی های مختلف شخصیتی در کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان کرمانشاه تفاوت معنی داری وجود دارد و کارکنان بیشتر دارای شخصیت توافق پذیری و کمتر دارای شخصیت روان رنجوری هستند.

### جدول ۲. آزمون تجزیه و تحلیل واریانس برای مقایسه ابعاد شخصیتی

سبک ها	M±SD	F	df	P
برونگرایی	۳/۱۲±/۳۶			
توافق پذیری	۳/۶۴±/۴۳			
وظیفه شناسی	۳/۲۴±/۵۲	۴۶/۳۲	۵	/۰۴
روان رنجوری	۲/۶۳±/۳۸			
گشودگی تجارب	۳/۵۶±/۴۲			

نتایج آزمون تعقیبی نشان داد که تفاوت معناداری در ویژگی های برون گرایی با توافق پذیری، وظیفه شناسی و گشودگی به تجارب وجود داشت. همچنین بین ویژگی های شخصیتی توافق پذیری با روان رنجوری و گشودگی به تجارب، بین ویژگی های وظیفه شناسی با روان رنجوری و گشودگی به تجارب و روان رنجوری با گشودگی به تجارب تفاوت معناداری وجود داشت. در حالی که بین ویژگی شخصیتی برون گرایی با روان رنجوری و توافق پذیری با وظیفه شناسی تفاوت معناداری مشاهده نشد (جدول ۳).

### جدول ۳. نتایج آزمون تعقیبی توکی برای مقایسه ابعاد شخصیتی کارکنان

مقایسه ابعاد شخصیت P≤/۰۵	توافق پذیری	وظیفه شناسی	روان رنجوری	برونگرایی	گشودگی به تجارب
توافق پذیری	۱	/۳۲	/۰۲	/۰۰۵	/۰۲
وظیفه شناسی	/۳۲	۱	/۰۳	/۰۰۷	/۰۴
روان رنجوری	/۰۲	/۰۳	۱	/۴۳	/۰۲
برونگرایی	/۰۰۵	/۰۰۷	/۴۳	۱	/۰۳
گشودگی به تجارب	/۰۲	/۰۴	/۰۲	/۰۳	۱

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که اگرچه ضریب همبستگی بین ویژگی برون گرایی شخصیت با ابعاد فرسودگی (فرسودگی عاطفی، نقصان موفقیت فردی و مسخ شخصیت) منفی بود، این ارتباط معنادار نبود. همچنین بین ویژگی توافق پذیری با نقصان موفقیت فردی و مسخ شخصیت ارتباط منفی و معناداری وجود داشت، اما بین توافق پذیری با فرسودگی عاطفی ارتباط معنادار نبود. بین وظیفه شناسی و نقصان موفقیت فردی و مسخ شخصیت ارتباط منفی و معنادار اما فرسودگی عاطفی ارتباط غیرمعناداری وجود داشت. ویژگی شخصیتی روان رنجوری با همه ابعاد فرسودگی ارتباط مثبت و معناداری داشت. در نهایت بین ویژگی شخصیتی گشودگی به تجارب با همه ابعاد فرسودگی ارتباط معکوس و معناداری مشاهده شد (جدول ۴).

### جدول ۴. ارتباط ویژگی های شخصیتی و تحلیل رفتگی

ویژگیهای	برون گرایی	توافق پذیری	وظیفه شناسی	روان رنجوری	گشودگی به
----------	------------	-------------	-------------	-------------	-----------

تجارب	شخصیتی فرسودگی شغلی				
	فرسودگی عاطفی	نقصان موفقیت	فردی	مسخ شخصیت	
-.۲۲	.۳۷	-.۱۶	-.۱۱	-.۱۲	
-.۳۴	.۲۵	-.۲۹	-.۳۱	-.۱۴	
-.۲۶	.۴۶	-.۳۴	-.۲۳	-.۲۶	

برای پیش بینی میزان فرسودگی براساس ابعاد مختلف شخصیت از آزمون رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج نشان داد از بین ابعاد پنج گانه شخصیت، ویژگی های روان رنجوری و گشوگی به تجارب می تواند میزان فرسودگی را پیش بینی کند. همان طور که در جدول ۵ مشخص است، روان رنجوری با ضریب رگرسیون  $\beta = .۴۱$  و گشوگی به تجارب با ضریب رگرسیون  $\beta = -.۳۶$  بر روی تحلیل رفتی اثر می گذارند (جدول ۵).

#### جدول ۵. نتایج آزمون رگرسیون چندگانه به منظور پیش بینی تحلیل رفتگی

ابعاد شخصیت	Beta	T	Sig
برونگرایی	.۱۹	۱/۲۷	.۲۶
توافق پذیری	-.۰۹	-.۰۸	.۵۹
وظیفه شناسایی	-.۱۵	-.۷۸	.۳۸
روان رنجوری	.۴۱	۲/۱۱	.۰۰۴

#### بحث و نتیجه گیری

نتیجه تحقیق حاضر نشان داد که بین ویژگی های برون گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار (رابطه منفی) وجود دارد، به این معنی افرادی که در برون گرایی نمره پایینی کسب می کنند از فرسودگی شغلی بالایی برخوردارند. تحقیقات انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی و برون گرایی همین نتیجه را گزارش دادند (۳، ۱۷، ۱۸، ۳۱). بریچ نیز نشان داد بین برون بالایی از درون گرایی همراه است. از آنجایی که افراد برونگرا، اجتماعی، در عمل قاطع، فعال و اهل گفتگو بوده و هیجان را دوست دارند و این ویژگی ها با امیدواری به موفقیت در آینده و علاقه به صنعت و کار همراه است (کاستا، مک کری و هولند ۱۹۸۴)، بنابراین افراد روان گرا فرسودگی کمتری را تجربه می کنند و وجود رابطه بین برونگرایی با پیشرفت فردی قابل توجه است. (۲۷)

نتایج حاکی از آن است که بین وظیفه شناسی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار (رابطه منفی) وجود دارد که نشان دهنده این است که افرادی که وظیفه شناسی بالایی دارند کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند این نتیجه با تحقیق (۳، ۷، ۸، ۲۰، ۲۸). همخوانی دارد که بیان کردند افرادی که سطح 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. فرد سازگار اساسا نوع دوست است، با 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 ویژگی ها، منطقی است که فرسودگی آنها کمتر باشد.

اگرچه کارکنان سازمان تربیت بدنی از سطوح پایین تری از ویژگی روان رنجوری برخوردار بودند، نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که ارتباط نسبتاً قوی، مثبت و معناداری بین ویژگی های روان رنجوری و تمامی ابعاد فرسودگی شغلی وجود دارد که با نتایج (۱۹،۲۱،۲۲،۲۳،۲۴) همخوانی دارد. به دلیل وجود علائمی مانند اضطراب، نامطمئنی، ناامنی و عصبانیت در شرایط کاری و غیرکاری افراد با سطوح بالای روان رنجوری، می توان انتظار داشت که این افراد داری سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی باشند. بنابراین با توجه به گرایش این افراد به احساسات منفی، می توان پیش بینی کرد که افراد روان رنجور از سطوح بالاتری از فرسودگی عاطفی برخوردار باشند. این افراد معمولاً تمایل دارند در جنبه های منفی یک موقعیت تمرکز کنند و بیشتر دوست دارند پس از آن موقعیت یادآور اطلاعات منفی حاصله شوند. در نتیجه می توان گفت که افراد روان رنجور از سطح بالاتری از زوال شخصیت به عنوان یکی از ابعاد فرسودگی شغلی برخوردارند. از طرف دیگر دیدگاه منفی و نامطمئن این افراد سبب می شود که ارزیابی های منفی از شان سطح اختیارشان داشته باشند و این موج کاهش و نقصان موفقیت های فردی در آنان می شود. از سوی دیگر نتایج آزمون رگرسیون چندگانه نشان پژوهش های گذشته می توان فهمید، این است که سطوح بالای روان رنجوری می تواند میزان فرسودگی شغلی را در کارکنان افزایش دهد که این نیز می تواند مشکلات شخصی و سازمانی زیادی را به همراه آورد. بنابراین با توجه به اینکه شخصیت افراد بر پایه دو عامل ژنتیک و محیط شکل می گیرد، پیشنهاد می شود مدیران افراد با این ویژگی شخصیتی را در زمان استخدام یا سازماندهی مد نظر داشته باشند. ضمن اینکه با فراهم آمدن شرایط محیطی مساعد و جو سازمانی مناسب برای کارکنان روان رنجور خود، بتوانند سطح روان رنجوری آنها را کاهش دهند و گام مهمی در کاهش فرسودگی شغلی در آنان ایجاد کنند (۲۱،۲۲،۲۳،۲۴).

نتایج پژوهش نشان داد که بین توافق پذیری با فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. یعنی افرادی که سازگاری کمتری دارند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند که با تحقیق (۲۰) همخوانی دارد که بیان کرد افرادی که سطح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیت ها) روزانه، احساس کنترل به رویدادها و پذیرا بودن تغییرات را نشان می دهند نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی دارند. فرد سازگار اساساً نوع دوست است با دیگران احساس همدردی می کند و مشتاق 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 ونیت دیگران مضمون است و بیشتر اها رقابت است تا همکاری. با توجه به این ویژگی ها، منطقی است که فرسودگی آنها کمتر باشد.

نتایج پژوهش همچنین نشان داد که افراد با سطوح بالای گشودگی به تجارب، از سطوح پایین تری از فرسودگی برخوردارند. نتایج نشان داد که بین گشودگی به تجارب و فرسودگی عاطفی ارتباط منفی و معنا داری وجود دارد که با نتایج تحقیقات (۲۱،۲۳،۲۴) همخوانی دارد. بین گشودگی به تجارب و نقصان موفقیت فردی ارتباط منفی معناداری وجود داشت که با گشودگی به تجارب بالا تلاششان در کار را به عنوان نبود موفقیت نمی بینند، بلکه فرصتی برای رشد شخصی در نظر می گیرند. بنابراین در امور خود نیل به موفقیت شخصی دارند. از طرفی دیگر بین گشودگی به تجارب و مسخ شخصیت نیز ارتباط منفی و معناداری مشاهده شد که با نتایج تحقیق (۲۱،۲۲،۲۳،۲۴) همخوانی دارد. از آنجا که افراد با سطوح بالای گشودگی به تجربه داری ویژگی هایی مانند ایده پردازی، عمل گرایی و زیبا گرایی هستند، به دلیل استقبال از تجربیات جدید و داشتن اهداف مشخص از سطوح کمتری از مسخ شخصیت برخوردار خواهند بود (۲۱،۲۲،۲۳،۲۴).

نتایج تحقیق حاضر نشان داد بین ویژگی های شخصیتی و فرسودگی رابطه معکوس وجود دارد، بنابراین هرچه میزان ویژگی های شخصیتی افزایش یابد فرسودگی شغلی در سازمان مورد مطالعه کمتر خواهد بود. همچنین بین روان رنجوری و فرسودگی شغلی رابطه مسقیم وجود دارد که بیانگر این است که هرچه روان رنجوری کارکنان افزایش یابد فرسودگی شغلی بیشتر خواهد بود. بین برونگرایی، انعطاف پذیری (گشودگی به تجارب)، توافق پذیری (سازگاری) و وظیفه شناسی، با فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد یعنی با افزایش موارد ذکر شده فرسودگی شغلی کاهش می یابد.

## پیشنهادات

با توجه به اینکه فرسودگی شغلی ارتباط مستقیم با ویژگی های شخصیتی دارد لذا پیشنهاد می شود زمان استخدام به ویژگی های شخصیتی افراد توجه بیشتری شود و جهت ارتقا این ویژگی ها آموزش های لازم صورت پذیرد. همچنین متوازن ساختن ساعات کار کارکنان، بررسی اولویت های اساسی کارکنان، به کار گیری افراد بر حسب ضوابط و معیار های طبقه بندی شده، تشویق افراد به شرکت در فعالیت های مختلف شغلی، اصلاح ارتباطات در سازمان، تشویق به موقع آن ها، برقراری حمایت های سازمانی لازم، حمایت شغلی و عاطفی در هنگام ضرورت و به طور کلی درک این مسئله که حمایت، پذیرش، انعطاف پذیری و درک متقابل، کلید مناسبی در جهت ایجاد محیطی پویا برای ادامه فعالیت های حرفه ای و رشد افراد سازمان و کاهش فرسودگی شغلی می باشد.

## منابع

۱. طلایی، علی (۱۳۸۶): "فرسودگی و عوامل وابسته به آن در کارکنان مراکز بهداشتی" فصلنامه اصول بهداشت روانی ۴
۲. جهانی، معصومه (۱۳۸۸): "راه های کاهش فرسودگی شغلی در آموزش و پرورش" مجله مشاورین.
۳. شفیق آبادی، عبدالله (۱۳۷۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل. تهران: انتشارات وزرات فرهنگ و ارشاد اسلامی
۴. شیخی ساری و همکاران (۱۳۸۹) "رابطه فرسودگی شغلی و تیپ های شخصیت پنج عاملی در بین پرسنل شهرداری تهران" فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی/سازمانی، سال اول، شماره چهارم، صص: ۴۵-۴۳
۵. صفری و گودرزی (۱۳۸۸) "رابطه ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیات علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر"، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۳، صص ۸۵-۱۰۱
۶. مهاجر، مهدی (۱۳۸۲) "ارتباط بین ویژگی های شخصیتی، سابقه شغلیو میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز
۷. مهاجر، مهدی (۱۳۸۲). "ارتباط بین ویژگی های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز"، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز
۸. 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، دانشگاه تربیت معلم تهران
۹. Azeem, S. M. (۲۰۱۰). "Personality hardiness: job involvement and job burnout among teachers". *International Journal of Vocational and Technical Education*, 1, pp: ۳۶-۴۰
۱۰. Borritz, Marianne (۲۰۰۵). Burnout in human service work- causes and consequences, Results of ۳-Years Follow up of the PUMA-study among human service workers in Denmark
۱۱. Brich, P. L. (۲۰۰۳). The need for an operational definition of burnout. ۳۱ *Family and community Health*, ۶: ۱۲-۲۴.
۱۲. Brich, P. L. ۲۰۰۳. The need for an operational definition of burnout. *Family and community Health*, ۶: ۱۲-۲۴
۱۳. Cano-Garsia, F, J., Padilla-Munoz, E. M., Garrasco-Ortiz, M. A. (۲۰۰۴) ۲۸. Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual differences*, www.elsevier. Com/locatelpaid.
۱۴. Claussen, B. Bjorndal, A. Hjort, P. F. (۱۹۹۳). Health and reemployment in a two year follow up of long term unemployed. *Journal of Epidemiological Community Health*. ۴۷(۱): ۱۴-۱۸
۱۵. Dick Margaret (۱۹۹۲). Burnout in doctorally prepared Nurse faculty. *Journal. Ofn. Education*. Vol.۳, No.۸



۱۶. Fontana, D., Abouserie, R. (۱۹۹۳). Stress levels, gender and personality factors in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, ۳: ۲۶۱-۲۷۰
۱۷. Fontana, D., Abouserie, R. (۱۹۹۳). Stress levels, gender and personality ۲۹. factors in teachers. *British Journal of Educational Psychology*, ۳: ۲۶۱-۲۷۰.
۱۸. Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., Gonzalez, J. I. (۲۰۰۶). The relationship between socio-demographic variables, job burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing studies*
۱۹. Ghorpade J., Lackritz J., Singh, G. (۲۰۰۷). "Burnout and personality: evidence from Academia". *Journal of Career Assessment*, ۱۵(۲), pp: ۲۴۰-۲۵۶.
۲۰. Green have, J. H., (۱۹۷۵). Mental health performance *journal of applied psychology*, ۵۹, ۱۲۲-۱۲۶
۲۱. Kilfedder, C.J., Power, K.G., Wells, T.J. (۲۰۰۱). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, ۳۴, ۳۸۳-۳۹۶
۲۲. Maslach, C. H., Lieter, M. P. (۲۰۰۸). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, ۹۳ (۳): ۴۹۸-۵۱۲.
۲۳. Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, M. D. (۲۰۰۱). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, ۵۲: ۳۹۷-۴۲۲.
۲۴. Mills, L., Huebner, E. (۱۹۹۸). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school
۲۵. Mills, L., Huebner, E. (۱۹۹۸). A prospective study of personality ۳۰ characteristics, occupational stressors, and burnout among school.
۲۶. Perrewé, P. L. (۲۰۱۰). "The role of personality in human resource management". *Journal of Human Resource Management Review*, ۲۱(۴), p: ۲۵۷
۲۷. Pervin, L., Cervone, D. (۲۰۱۰). "Personality theory and research". WILEY, eleventh edition, pp: ۵-۳۵
۲۸. Schaufeli W.B, Greenglass E.R. (۲۰۰۱). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*
۲۹. Shimizutani, M., Odagiri, Y., Ohya, Y., Shimomisu, T., Maruta, T., Limori, M. (۲۰۰۸). "Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping behaviors". *Industrial Health*, ۴۶, pp: ۳۲۶-۳۳۵
۳۰. Soderfeldt M, Soderfeldt B, Warg L. (۱۹۹۵). Burnout in social work. *Social work*. ۱۵
۳۱. Swider, B. W., Zimmerman, R. D. (۲۰۱۰). "Born to burnout: A meta analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes". *Journal of Vocational Behavior*, ۷۶(۳), pp: ۴۸۷-۵۰۶