

ارتباط بین پنج عامل اصلی شخصیت و فرسودگی شغلی

Relationship between Big Five Personality Factors and Job Burnout

Fatemeh Dolatnezhad

Islamic Azad University, South Tehran Branch
Email: fdolatnezhad@yahoo.com

Elham Ouni

Islamic Azad University, South Tehran Branch

Ali Mohammad Mousavi

Islamic Azad University, South Tehran Branch

فاطمه دولت نژاد

کارشناس روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد
تهران جنوب

الهام عونی

کارشناس روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد
تهران جنوب

علی محمد موسوی

استاد مدعو دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب

Abstract

Aim: The research purpose is to predict job burnout on the basis of big five personality factors (neuroticism, extraversion, openness, agreeableness, conscientiousness). **Method:** A sample of 100 were selected using convenience sampling from a larger population of experts working in the municipality and completed the *Five Factor Personality Inventory (NEO-FFI)*, and *Maslach Job Burnout Inventory (MBI)*. **Results:** Data which were analyzed using Pearson correlation and linear regression indicated that emotional exhaustion is positively correlated to neuroticism and negatively to extraversion. Furthermore, depersonalization is positively correlated to neuroticism and negatively to extraversion and agreeableness. In addition, loss of personal accomplishment is negatively correlated to neuroticism and positively to extraversion and agreeableness. Overall, regression analysis revealed that job burnout can be predicted by none of the five personality factors.

Keywords: Big Five Personality Factors, Job Burnout.

چکیده

هدف: پیش‌بینی فرسودگی شغلی افراد شاغل براساس پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌آزردگی‌گرایی، برونگردی، گشودگی، مقبولیت و وظیفه‌شناسی) بود. روش: بر مبنای یک طرح همبستگی، ۱۰۰ نفر از کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ تهران، به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند و به پرسشنامه پنج عاملی شخصیت (NEO-FFI؛ کاستا و مک کری، ۱۹۹۲) و شاخص فرسودگی شغلی (MBI؛ مازلاچ، ۱۹۸۱) پاسخ دادند. نتایج: داده‌های به دست آمده از طریق روش‌های آماری همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج پژوهش نشان داد که مؤلفه خستگی هیجانی با عامل روان‌آزردگی‌گرایی، همبستگی مثبت معنادار و با عامل برونگردی، همبستگی منفی معنادار دارد. همچنین مؤلفه شخصیت‌زدایی با عامل روان‌آزردگی‌گرایی، همبستگی مثبت معنادار و با عامل برونگردی و مقبولیت، همبستگی منفی معنادار دارد. مؤلفه فقدان تحقق شخصی نیز با عامل روان‌آزردگی‌گرایی، همبستگی منفی معنادار، و با عامل برونگردی و مقبولیت، همبستگی مثبت معنادار دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز آشکار کردند که هیچ یک از عوامل پنج‌گانه شخصیت، قدرت پیش‌بینی متغیر فرسودگی شغلی را ندارند.

واژه‌های کلیدی: پنج عامل بزرگ شخصیت، فرسودگی شغلی.

مقدمه

از مجموع ویژگی‌های مختلف، عاملی که می‌تواند به افراد کمک کند تا خود و دیگران را بشناسند، شخصیت^۱ است؛ یعنی جنبه‌ای از حیات انسان که اجازه می‌دهد پیش‌بینی کنیم آدمی در اوضاع و احوال معین چه رفتاری از خود نشان می‌دهد. گرچه نظریه‌پردازان شخصیت با یک تعریف واحد از شخصیت موافق نیستند اما می‌توان گفت شخصیت عبارت است از الگوی نسبتاً پایداری از صفات، گرایش‌ها یا ویژگی‌هایی که تا اندازه‌ای به رفتار افراد دوام می‌بخشد (فیست و فیست، ۱۳۸۷).

در حال حاضر، شخصیت به «درون‌داد اساسی و مداوم درباره فرد انسان» اطلاق می‌شود و تعریف آن از دیدگاه هر دانشمند، مکتب یا گروهی به نظریه آن‌ها بستگی دارد (جان و پروین، ۲۰۰۴ نقل از رستمی، مهدیون، شالچی، نارنجی و غلامی، ۱۳۸۸). براساس روان‌شناسی مراوده‌ای، رفتار شخص تابعی از رابطه دائمی او و موقعیت است. هر یک از ویژگی‌های شخص نمایانگر شخصیت اوست. این ویژگی‌ها بر عوامل بسیاری اثر می‌گذارند و متقابلاً از همان عوامل تأثیر می‌پذیرند (مورهد^۲، ۱۳۸۴ نقل از رستمی و دیگران، ۱۳۸۸).

بسیاری از روان‌شناسان معتقدند که بهترین ساختار ارائه دهنده شخصیت، الگوی پنج عاملی^۳ است (FFM؛ دیگمن^۴، ۱۹۹۰ نقل از مک کری و کاستا، ۱۹۹۷). براساس الگوی پنج عاملی، اغلب رگه‌های شخصیتی در پنج بعد اساسی مطرح می‌شوند که شامل روان-آزردگی گرایبی^۵، برونگردی^۶، مقبولیت^۷، گشودگی^۸ و وظیفه‌شناسی^۹ است (مک کری و جان، ۱۹۹۲).

اصولاً میزان **روان‌آزردگی گرایبی** متمرکز بر درماندگی روان‌شناختی است (واتسون^{۱۰} و کلارک^{۱۱}، ۱۹۸۴ نقل از زلارس، پریوی و هاک وارتر، ۲۰۰۰). روان‌آزردگی گرایبی بیانگر تفاوت‌های فردی در تعدیل و ثبات هیجانی است. افراد با نمره بالا در روان-آزردگی گرایبی گرایش به تجربه کردن هیجان‌های منفی مانند، اضطراب، خصومت، افسردگی، کمرویی، تکانشگری^{۱۲} و آسیب-پذیری را دارند (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲ نقل از ژائو و سایبرت، ۲۰۰۶). نمره پایین در این عامل مشخصه افرادی است که آرام، معتدل، راحت و خونسرد هستند (مک کری و جان، ۱۹۹۲؛ زلارس و دیگران، ۲۰۰۰). افراد **برونگرد** اظهارکننده، سلطه‌گر، پر توان، فعال، پرحرف و مشتاق هستند. افراد با نمره بالا در برونگردی تمایل به خوش‌رو بودن، علاقه به افراد و گروه‌های بزرگ، برانگیختگی‌های جنسی و هیجان‌خواهی دارند. افراد با نمره پایین در این رگه، ترجیح می‌دهند که بیشتر وقتشان را به تنهایی بپردازند، کم‌حرف، آرام و مستقل هستند (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲ نقل از ژائو و سایبرت، ۲۰۰۶). **گشودگی** رگه‌ای از شخصیت است که مشخصه افرادی است که دارای کنجکاوی ذهنی هستند و تمایل به جستجوی تجارب جدید و کاوش عقاید نو دارند. ویژگی‌های

1. Personality
2. Morhed
3. Five Factor Model
4. Digman
5. Neuroticism
6. Extraversion
7. Agreeableness
8. Openness
9. Conscientiousness
10. Watson
11. Clark
12. Impulsiveness

افراد با نمره بالا در این رگه خلاق، ابتکاری، دارای قوه تخیل قوی، واکنشی و نامتعارف هستند. نمره‌های پایین در این رگه متعارف، محدود در علاقه‌ها و بدون تحلیل هستند (مک کری، ۱۹۸۷ نقل از ژائو و سایبرت، ۲۰۰۶).

همانند برونگردی، **مقبولیت** نیز جنبه‌ای از تمایلات بین‌فردی شخصیت افراد را توصیف می‌کند (مک کری و جان، ۱۹۹۲؛ زلارس و دیگران، ۲۰۰۰). افرادی که در این عامل نمره بالایی کسب می‌کنند واجد خصیصه‌هایی مانند اعتماد کردن، بخشنده بودن، دل‌رحم بودن، دیگر دوست و زود باور هستند. افراد با نمره پایین در این رگه فریبکار، خود محور، بد گمان و بی‌رحم هستند (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲ نقل از ژائو و سایبرت، ۲۰۰۶). **وظیفه‌شناسی** بیانگر درجه کارآمدی^۱، صلاحیت، سخت‌کوشی، بلند پروازی و قابلیت اطمینان^۲ است (بلاک^۳، ۱۹۶۱ نقل از زلارس و دیگران، ۲۰۰۰).

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^۴ یکی از واکنش‌ها محسوب می‌شود (استورا^۵، ۱۳۷۷ نقل از صفری و گودرزی، ۱۳۸۸).

اغلب ویژگی‌های شخصیتی مرتبط با فرسودگی، از ادبیات عمومی تنیدگی شناخته شده‌اند (شافلی و بونک، ۲۰۰۳). اگرچه مطالعات اولیه در زمینه فرسودگی محدود به مشاغل امداد رسان^۶ بوده است، اکنون اعتقاد اکثر پژوهشگران بر آن است که مشاغل گوناگون که ارتباطات بین‌فردی تنیدگی‌زا و مزمن در آن‌ها وجود دارد، می‌تواند زمینه‌ساز خطر فرسودگی در افراد باشد (لوین^۷ و ساگر^۸، ۲۰۰۷ نقل از فقیهی، موسوی پور، درّه و دوستی، ۱۳۹۰).

فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا^۹ است که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق افتد. فرسودگی شغلی پیامدهای زیانباری بر سازمان، خانواده، زندگی اجتماعی و فردی بر جای می‌گذارد. از مهمترین آنها می‌توان به غیبت زیاد کارکنان، تأخیرات متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش و تضاد زیاد در محیط کار، تغییر شغل و در نهایت به ترک خدمت اشاره کرد. هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد کاهش انرژی در فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه‌نمایی زندگی، نبود احساس همدردی و اختلال‌های روانی و جسمانی نمایان می‌شود (زلارس و دیگران، ۲۰۰۰).

مازلاچ (۱۹۸۲ نقل از محمدی، ۱۳۸۵) با اتخاذ یک روی‌آورد مثبتی بر پژوهش در قلمرو فرسودگی شغلی کوشیده است تا شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند روشن سازد. لیتز و مازلاچ (۲۰۰۵) نشان دادند که فرسودگی شغلی از سه مؤلفه مرتبط به هم تشکیل شده است: خستگی- انرژی^{۱۰}، بدگمانی- درگیری^{۱۱}، بی‌کفایتی- کارآمدی^{۱۲}.

1 . Efficient
2 . Dependable
3 . Block
4 . Job Burnout
5 . Stora
6 . Helping Professions
7 . Lewin
8 . Sag
9 . Stressors
10 . Exhaustion-Energy
11 . Cynicism-Involvement
12 . Inefficacy- Efficacy

احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی و عمده‌ترین مشخصه این نشانگان پیچیده است (مازلاچ، شافلی و لیتر، ۲۰۰۱). مؤلفه **خستگی**، بیانگر احساس‌های خستگی طولانی و تحلیل رفته از منابع هیجانی و جسمانی است. مؤلفه **بدبینی** (یا شخصیت‌زدایی^۱)، بافت بین‌فردی بعد فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد و بیانگر واکنش‌های منفی، بی‌رحمی و افراطی نسبت به جنبه‌های شغل است. مؤلفه **بی‌کفایتی** (یا فقدان تحقق شخصی^۲) ارئه دهنده بعد خود ارزیابی از فرسودگی شغلی است و بیانگر احساس‌های ناشایستگی، عدم پیشرفت و سازندگی^۳ در محیط کار است (نقل از مازلاچ و لیتر، ۲۰۰۸). به نظر می‌رسد فقدان تحقق شخصی، 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 می‌شود (مازلاچ و لیتر، ۲۰۰۸ نقل از صفری و گودرزی، ۱۳۸۸).

برخلاف واکنش‌های حاد تنیدگی، که در پاسخ به رویدادهای بحرانی خاص توسعه می‌یابند، فرسودگی شغلی، واکنش تراکمی به عوامل مداوم تنیدگی‌زا است. در فرسودگی شغلی، اغلب بر فرایندهای فرسایش روانشناختی، و برون‌دادهای روان‌شناختی و اجتماعی ناشی از چنین شرایط مزمن تأکید می‌شود. زیرا فرسودگی شغلی پاسخی مداوم به عوامل مزمن تنیدگی‌زای بین‌فردی در شغل است (لیتر و مازلاچ، ۲۰۰۴).

در ابتدا، اغلب نظریه‌پردازی‌های مرتبط با فرسودگی، از نظریه‌های مختلف روان‌شناختی نشأت گرفته بودند. اما در دهه‌ی گذشته براساس بررسی‌های تجربی، مبانی نظری نظام یافته‌تری توسعه یافته‌اند. با این وجود، گسترش یک نظریه کلی معتبر و واحد در قلمرو فرسودگی به دلیل پیچیدگی آن، دشوار است. سه روی آورد نظری در قلمرو فرسودگی مشخص شده است: روی آورد فردی^۴ که بر نقش فرایندهای درون‌فردی^۵ تأکید می‌کند، روی آورد بین‌فردی^۶ که به طور خاص بر رابطه نامتعادل بین مدرسانان و مراجعان تمرکز می‌کند و روی آورد سازمانی که بر رابطه مفاهیم سازمانی گسترده‌تر در درک فرسودگی تأکید می‌ورزند (شافلی و بونک، ۲۰۰۳). اغلب مطالعات طولی که اخیراً در زمینه فرسودگی شغلی صورت پذیرفته، 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 آن است که بهترین و آرمانگراترین افراد، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. به عبارت دیگر، افراد دچار فرسودگی شغلی کسانی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند اما زمانی که در می‌یابند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است، دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می‌شوند. دیدگاه دیگر آن است که فرسودگی شغلی، نتیجه نهایی در معرض فشارهای شغلی مزمن و طولانی مدت قرار گرفتن است و اغلب در میان افرادی اتفاق می‌افتد که مدت بیشتری در یک شغل اشتغال داشته‌اند تا افرادی که به تازگی شغلی را انتخاب نموده‌اند و فرد احساس می‌کند که کارایی خود را از دست داده است و نگرش منفی نسبت به شغلش دارد (مورگان و آرتیوم، ۲۰۰۸).

پژوهشگران بر این عقیده‌اند که صفات و ابعاد شخصیتی می‌توانند توجیه‌کننده فرسودگی باشند. برای مثال، مازلاچ (۱۹۹۸) نقل از شیخی ساری و اسماعیلی فر، (۱۳۸۹) معتقد است فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان‌آزردگی‌گرایی و نیمرخ روانی خستگی ناشی

۱. Depersonalization

۲. Loss of Personal Accomplishment

۳. Productivity

۴. Individual Approach

۵. Intra- Personal

۶. Interpersonal Approach

از کار مرتبط است. شافلی و انزمان^۱ (۱۹۹۸ نقل از شافلی و بونک، ۲۰۰۳) دریافتند که فرسودگی و سرسختی^۲ (درگیر شدن در فعالیت‌های روزانه، احساس مهار^۳ بالای رویدادها و گشودگی در برابر تغییرات)، حدود ۲۵٪-۱۰٪ از واریانس را برآورد کرده است، که به موجب آن بالاترین همبستگی، با خستگی هیجانی نشان داده شد.

بررسی‌ها نیز نشان داده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی افراد، با میزان فرسودگی شغلی ارتباط دارد. برای مثال، کانو، گارسیا و دیگران (۲۰۰۴)، دریافتند که نمرات بالا در شخصیت‌زدایی، فقدان تحقق شخصی و خستگی هیجانی، با روان‌آزردگی گرابی رابطه دارد. همچنین در این پژوهش مشخص گردید که مقبولیت با شخصیت‌زدایی، رابطه معکوس دارد و وظیفه‌شناسی با فقدان تحقق شخصی نیز رابطه مثبت دارد.

جهانبخش گنجه، امیدی آرجناکی، نوری و عریضی (۲۰۰۵)، نیز با مطالعه رابطه بین پنج عامل بزرگ شخصیت و فرسودگی شغلی در ۱۰۰ پرستار، دریافتند که روان‌آزردگی گرابی با خستگی هیجانی رابطه مثبت دارد، برونگردی با خستگی هیجانی رابطه معکوس دارد. روان‌آزردگی گرابی با شخصیت‌زدایی رابطه مثبت دارد. مقبولیت و وظیفه‌شناسی نیز با فقدان تحقق شخصی رابطه معکوس دارد.

همچنین استورم و رتمن (۲۰۰۳)، در پژوهشی زیر عنوان «رابطه بین فرسودگی شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و راهبردهای مقابله-ای^۴» نشان دادند که راهبردهای مقابله‌ای فعال، به ثبات هیجانی، برونگردی، گشودگی و وظیفه‌شناسی وابسته بود، در حالی که راهبردهای مقابله‌ای غیرفعال، به روان‌آزردگی گرابی، مقبولیت کم و وظیفه‌شناسی پایین وابسته است. ثبات هیجانی، برونگردی، گشودگی، مقبولیت و وظیفه‌شناسی به خستگی هیجانی پایین و شخصیت‌زدایی و تحقق شخصی بالا وابسته بود. راهبردهای مقابله‌ای سازنده نیز وابسته به تحقق شخصی بود.

نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام بیکر، وان درزی، لویگ و دلارد (۲۰۰۲)، نشان داد که الف: خستگی هیجانی به صورت منحصر به فرد، به وسیله ثبات هیجانی پیش‌بینی شده است، ب: شخصیت‌زدایی به وسیله ثبات هیجانی، برونگردی و گشودگی در برابر تجربه پیش‌بینی شده است، و ج: تحقق شخصی به وسیله برونگردی و ثبات هیجانی پیش‌بینی شده است.

شیخی ساری و اسماعیلی فر (۱۳۸۹)، در پژوهش خود بر روی پرسنل شهرداری تهران، دریافتند کارکنانی که میزان بالاتری از روان‌آزردگی گرابی را نشان می‌دهند، از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند و کارکنانی که نمره بالایی در برونگردی کسب کرده‌اند، فرسودگی شغلی پایین‌تری را نشان می‌دهند و بالعکس.

یافته‌های پژوهش صفری و گودرزی (۱۳۸۸) نیز نشان داد که بین ویژگی برونگردی، مقبولیت، روان‌آزردگی گرابی و وظیفه‌شناسی با شخصیت‌زدایی، رابطه مثبت وجود دارد، همچنین خستگی هیجانی با فقدان تحقق شخصی نیز رابطه مثبت دارد. بین گشودگی، شخصیت‌زدایی، خستگی هیجانی و فقدان تحقق شخصی نیز رابطه معکوس وجود دارد.

در پژوهش حاضر، به استناد چنین نظریه‌هایی، رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی مورد بررسی واقع شده است. از آنجا که برای پیشگیری درمان به هر شکل و مسأله باید مسیر مشخصی را طی کرد، یعنی ابتدا آن را شناخت و نسبت به ابعاد مختلف آن آگاهی پیدا کرد و سپس آن پدیده و مسأله را زیر کنترل خود درآورد و عوامل ایجاد کننده را از بین برد یا به حداقل رسانده، در

۱. Enzmann

۲. Hardiness

۳. Control

۴. Coping Strategies

این صورت با تعیین فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن مانند ویژگی‌های شخصیتی، میزان تحصیلات و غیره می‌توان در جهت کاهش فرسودگی شغلی، در محیط کار گام برداشت (اشمیتز و دیگران، ۲۰۰۰ نقل از مهاجر، ۱۳۸۲).

بنابراین، با توجه به اهمیت موضوع فرسودگی شغلی و ارتباط آن با عوامل شخصیت برای محیط‌های کاری، جهت بهبود وضع کارکنان و افزایش بهره‌وری، با در نظر داشتن پژوهش‌های اندک جهانی و بین‌المللی و اینکه در کشور ایران سهم این موضوع بسیار ناچیز و در مواردی اندک، به وسعت یک یا دو عامل شخصیت و یا فرسودگی شغلی صورت پذیرفته، در این پژوهش کوشش شده است تا نقش عوامل پنجگانه شخصیت در پیش‌بینی فرسودگی شغلی بررسی شود.

روش

برای دستیابی به هدف پژوهش حاضر، یعنی پیش‌بینی میزان فرسودگی شغلی کارکنان، از خلال ویژگی‌های شخصیتی، از روش توصیفی بر مبنای یک طرح همبستگی استفاده شد.

از جامعه آماری کارکنان شاغل در منطقه ۱۱ شهرداری تهران که بنا بر اعلام مسئولان شهرداری ۷۰۰ نفر برآورد شدند، یک گروه ۱۰۰ نفری (با توجه به اینکه امکان انتخاب تصادفی اعضای جامعه میسر نبود)، با روش نمونه‌برداری در دسترس، به عنوان نمونه انتخاب گردید.

در این پژوهش برای ارزیابی عوامل شخصیت از پرسشنامه پنج عاملی شخصیت^۱ (NEO-FFI؛ کاستا و مک کری، ۱۹۹۲) و برای سنجش میزان فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی^۲ (MBI؛ مازلاچ، ۱۹۸۱) استفاده شد.

پرسشنامه پنج عاملی شخصیت (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲) فرم کوتاه و تجدید نظر شده آزمون NEO-PI-R^۳ با ۶۰ سؤال و جانشین آن است که برای ارزیابی پنج عامل اصلی شخصیت، توسط کاستا و مک کری (۱۹۹۲) تهیه شده است و در یک پیوستار پنج درجه‌ای (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) نمره گذاری می‌شود.

ضرایب روایی^۴ باز آزمایشی فرم ۶۰ سؤالی NEO به فاصله سه ماه، بین ۰/۸۳ تا ۰/۷۵ به دست آمده است. اعتبار^۵ بلند مدت این پرسشنامه نیز مورد ارزیابی قرار گرفته است؛ از جمله در یک مطالعه طولی هفت ساله ضرایب اعتبار بین ۰/۵۱ تا ۰/۸۲ به دست آمد (کاستا و مک کری، ۱۹۹۲). این آزمون در ایران توسط گروهی فرشی (۱۳۷۷) ترجمه، هنجاریابی و اجرا شده است و ضرایب همسانی درونی^۶ را برای هر یک از عوامل روان‌آزردگی گرابی، برون‌گردی، گشودگی، مقبولیت و وظیفه‌شناسی به ترتیب برابر با ۰/۸۶، ۰/۷۳، ۰/۵۶، ۰/۶۸ و ۰/۸۷ گزارش کرده است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی (مازلاچ، ۱۹۸۱) با ۲۲ گویه هفت درجه‌ای به سنجش خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای می‌پردازد. این آزمون به ویژه برای سنجش و پیشگیری از پدیده فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای مختلف مانند پرستاران، معلمان و غیره به کار بسته می‌شود. در این پرسشنامه ۹ گویه به سنجش مؤلفه خستگی هیجانی، ۵ گویه به تحلیل شخصیت‌زدایی و ۸ گویه به بررسی مؤلفه فقدان تحقق شخصی می‌پردازد (مازلاچ و جکسون، ۱۹۸۱).

۱. Neuroticism Extraversion Openness Five Factor Inventory (NEO-FFI)

۲. Maslach Burnout Inventory (MBI)

۳. NEO-Personality Inventory-Revised

۴. Validity

۵. Reliability

۶. Internal Consistency

مازلاچ و جکسون (۱۹۸۱)، اعتبار درونی سه زیرمقیاس خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی را به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۷۱، ۰/۷۹ گزارش کرده‌اند. همچنین ایوانیکی^۱ و شواب^۲ (۱۹۸۱، نقل از محمدی، ۱۳۸۵) اعتبار درونی مؤلفه‌های خستگی هیجانی را ۰/۹۰، شخصیت‌زدایی را ۰/۷۶ و فقدان تحقق شخصی را ۰/۷۶ به دست آوردند. در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده شد.

یافته‌ها

میانگین، انحراف استاندارد و ضرایب همبستگی متقابل متغیرهای پنج عامل شخصیت و فرسودگی شغلی در جدول ۱ منعکس شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی‌های متقابل بین عوامل پنجگانه شخصیت و فرسودگی شغلی

متغیرها	<u>M</u>	<u>SD</u>	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. روان‌آزردگی گرای	۱۸/۸۱	۷/۷۴	-							
۲. برونگردی	۳۰/۵۶	۵/۶۵	-۳/۲۲ ^{°°}	-						
۳. گشودگی	۲۷/۳۴	۴/۵۹	-۰/۸۶	۰/۲۹۹ ^{°°}	-					
۴. مقبولیت	۳۱/۸۴	۵/۵۲	-۰/۴۵۶ ^{°°}	۰/۵۳۵ ^{°°}	۰/۳۲۲ ^{°°}	-				
۵. وظیفه‌شناسی	۴۰/۶۸	۳۸/۱۴	-۰/۲۲۷ [°]	۰/۲۰۵ [°]	۰/۰۹۳	۰/۱۳۸	-			
۶. فرسودگی شغلی	۱۱۷/۶۹	۳۰/۷۱	۰/۱۶۴	-۰/۰۵۷	۰/۰۶۴	-۰/۱۱۶	-۰/۰۰۹	-		
۷. خستگی هیجانی	۳۸/۲۳	۲۳/۴۸	۰/۰۳۷۹ ^{°°}	-۰/۲۴۰ [°]	-۰/۰۵۵	-۰/۲۷۲ ^{°°}	-۰/۰۹۱	۰/۸۳۲ ^{°°}	-	
۸. شخصیت‌زدایی	۱۲/۷۶	۱۰/۴۰	۰/۳۴۴ ^{°°}	-۰/۲۷۵ ^{°°}	-۰/۰۷۴	-۰/۴۴۰ ^{°°}	۰/۰۵۶	۰/۴۲۹ ^{°°}	۰/۴۱۹ ^{°°}	-
۹. فقدان تحقق شخصی	۶۳/۲۶	۲۱/۲۳	-۰/۳۲۶ ^{°°}	۰/۳۷۷ ^{°°}	۰/۱۳۱	۰/۳۳۸ ^{°°}	۰/۵۵	۰/۳۹۷ ^{°°}	-۰/۱۵۶	-۰/۲۶۰ ^{°°}

** P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که: ۱. فرسودگی شغلی با مؤلفه خستگی هیجانی و شخصیت‌زدایی همبستگی مثبت معنادار دارد، ۲. مؤلفه خستگی هیجانی با عامل روان‌آزردگی گرای همبستگی مثبت معنادار و با عامل برونگردی همبستگی منفی معنادار دارد، ۳. مؤلفه شخصیت‌زدایی با عامل روان‌آزردگی گرای و مؤلفه خستگی هیجانی همبستگی مثبت معنادار دارد و با عامل برونگردی و مقبولیت همبستگی منفی معنادار دارد، ۴. مؤلفه فقدان تحقق شخصی با عامل روان‌آزردگی گرای و مؤلفه شخصیت‌زدایی همبستگی منفی معنادار و با عامل برونگردی و مقبولیت همبستگی مثبت معنادار دارد.

به منظور پیش‌بینی میزان فرسودگی شغلی براساس عوامل شخصیت، از تحلیل رگرسیون استفاده شد (جدول ۲).

جدول ۲. خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون عوامل پنجگانه شخصیت بر فرسودگی شغلی

متغیرها	<u>MS</u>	<u>F</u>	<u>R</u>	<u>R²</u>	<u>B</u>	<u>B</u>	<u>SEB</u>	<u>t</u>
روان‌آزردگی گرای	۲۵۰۰/۸۲۲	۲/۶۹۷	۰/۱۶۴	۰/۰۲۷	۰/۶۵۰	۰/۱۶۴	۰/۳۹۶	۱/۶۴۲
برونگردی	۱۲۵۱/۵۲۶	۱/۳۳۶	۰/۱۶۴	۰/۰۲۷	-۰/۰۲۴	-۰/۰۰۴	۰/۵۷۴	-۰/۰۴۲
گشودگی	۱۰۴۹/۴۰۴	۱/۱۱۷	۰/۱۸۴	۰/۰۳۴	۰/۵۸۲	۰/۰۸۷	۰/۷۰۳	۰/۸۲۹
مقبولیت	۹۰۰/۳۳۰	۰/۹۵۳	۰/۱۹۶	۰/۰۳۹	-۰/۵۰۲	-۰/۰۹۰	۰/۷۲۵	-۰/۶۹۲
وظیفه‌شناسی	۷۳۰/۹۳۵	۰/۷۶۶	۰/۱۹۸	۰/۰۳۹	۰/۰۲۰	۰/۰۲۵	۰/۰۸۵	۰/۲۳۶

** P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

نتایج جدول ۲ نشان می‌دهد که هیچ یک از عوامل پنجگانه شخصیت، سهم معناداری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی ندارند.

^۱ . Iwanicki

^۲ . Schwab

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از اجرای این پژوهش تعیین رابطه بین عوامل پنجگانه شخصیت و فرسودگی شغلی است. نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که بین بعد شخصیتی روان‌آزردگی‌گرایی و مؤلفه خستگی هیجانی رابطه مثبت معنادار وجود دارد؛ به این معنی که هر چه میزان روان‌آزردگی‌گرایی فرد افزایش یابد فرسودگی شغلی در بعد خستگی هیجانی نیز افزایش خواهد یافت. چنین رابطه دو سویه‌ای بدین معنی است که افزایش خستگی هیجانی نیز همراه با روان‌آزردگی‌گرایی است. افرادی که روان‌آزردگی بالایی دارند، حالت‌های هیجانی مانند اضطراب، خشم، کمرویی و افسردگی را تجربه می‌کنند، این افراد دارای عواطفی غیر منطقی هستند و توان مهار رفتار برانگیخته‌وار خود را ندارند. این ویژگی‌ها، تحمل محیط کار را دشوار می‌سازد و در نتیجه فرد روان‌آزردگرا فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کند. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های دیگر (استورم و رتمن، ۲۰۰۳؛ کانو و گارسیا، ۲۰۰۴؛ گنجی و دیگران، ۲۰۰۵؛ بیکر و دیگران، ۲۰۰۶؛ شیخی ساری و اسماعیلی فر، ۱۳۸۹؛ صفری و دیگران، ۱۳۸۸) همسو است.

همچنین نتایج نشان دادند که بین عامل برونگردی و خستگی هیجانی رابطه معناداری وجود دارد. این رابطه حاکی از آن است که افراد با سطوح پایین برونگردی، فرسودگی شغلی بیشتری را در بعد خستگی هیجانی تجربه خواهند کرد. پژوهش‌های انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی و برونگردی نیز همین نتیجه را گزارش کرده‌اند (برای مثال، استورم و رتمن، ۲۰۰۳؛ گنجی و دیگران، ۲۰۰۵؛ بیکر و دیگران، ۲۰۰۶؛ مهاجر، ۱۳۸۲؛ شیخی ساری و اسماعیلی فر، ۱۳۸۹؛ صفری و دیگران، ۱۳۸۸). همانطور که نظریه کاستا، مک کری و هولند (۱۹۸۴) اشاره می‌کند، افرادی که برونگردی بالایی دارند، به حضور در گروه‌های بزرگ، فعالیت و جسارت علاقه دارند، گفتگو، هیجان و تحرک را دوست دارند و این ویژگی‌ها با امیدواری به موفقیت در آینده و علاقه به صنعت و کار همراه است، بنابراین افراد برونگرد، فرسودگی کمتری را تجربه می‌کنند و وجود رابطه بین برونگردی با پیشرفت فردی قابل توجیه است. در نتیجه می‌توان گفت یافته پژوهش حاضر با نظریه کاستا، مک کری و هولند (۱۹۸۴) همخوانی دارد.

نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر، تفاوت جزئی را بین افراد دچار فرسودگی و عدم فرسودگی در عامل گشودگی نسبت به تجربه نشان داد، اما این تفاوت از لحاظ آماری معنی‌دار نبود. در این مورد، پژوهش‌ها یافته‌های یکسانی را گزارش نکرده‌اند. از جمله زلارس و دیگران (۲۰۰۰) بیان کردند گشودگی موفقیت فردی را پیش‌بینی می‌کند و بریچ (۲۰۰۲) نقل از صفری و دیگران (۱۳۸۸) دریافت که بین گشودگی و بعد شخصیت‌زدایی رابطه وجود دارد. اما یافته پژوهش حاضر، با نتایج یافته‌هایی که رابطه نیرومندی را بین عامل گشودگی و فرسودگی شغلی نشان داده‌اند، همسو نیست (برای مثال، استورم و رتمن، ۲۰۰۳؛ گنجی و دیگران، ۲۰۰۵؛ بیکر و دیگران، ۲۰۰۶؛ شیخی ساری و اسماعیلی فر، ۱۳۸۹؛ صفری و دیگران، ۱۳۸۸).

از لحاظ نظری، افراد باز (نمره بالا در گشودگی) انسان‌هایی کنجکاو هستند و زندگی آن‌ها سرشار از تجربه است. این افراد در قضاوت مستقل، تنوع طلب، سازگار، دارای تمایلات زیباپسندی و خیالپردازی قوی هستند، طالب لذت بردن از نظریه‌های جدید و ارزش‌های غیر متعارف هستند و در مقایسه با افراد «بسته» احساسات مثبت و منفی فراوانی دارند. به نظر می‌رسد میزان فرسودگی شغلی 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 می‌کنند 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 پژوهش‌های مختلف، امر طبیعی به نظر می‌رسد.

ارتباط منفی عامل مقبولیت با شخصیت‌زدایی در این پژوهش نیز همسو با شواهدی است که ارتباط معکوس و معنادار بین عامل مقبولیت و شخصیت‌زدایی را نشان داده‌اند (برای مثال، استورم و رتمن، ۲۰۰۳؛ کانو و گارسیا، ۲۰۰۴؛ گنجی و دیگران، ۲۰۰۵؛ مهاجر، ۱۳۸۲؛ صفری و دیگران، ۱۳۸۸).

افرادی که مقبولیت کمتری دارند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند. فرد توافق‌پذیر اساساً دیگر دوست است، با دیگران احساس همدردی می‌کند و مشتاق کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. در مقایسه، افراد با سطوح پایین توافق‌پذیری، خود محور بوده و به قصد و نیت دیگران مظلون هستند و بیشتر اهل رقابت هستند تا همکاری. با توجه به این ویژگی‌ها، منطقی است که میزان فرسودگی شغلی افراد توافق‌پذیر کمتر باشد.

اما نکته اساسی در پژوهش حاضر، عدم وجود همبستگی معنادار عامل وظیفه‌شناسی و فقدان تحقق شخصی است. به عبارت دیگر، نتایج پژوهش حاضر نشان دادند که بین عامل وظیفه‌شناسی و فقدان تحقق شخصی رابطه‌ای وجود ندارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های دیگر که نشان داده‌اند عامل وظیفه‌شناسی با فقدان تحقق شخصی ارتباط نیرومندی دارد، تناقض دارد (برای مثال، استورم و رتمن، ۲۰۰۳؛ کانو و گارسیا، ۲۰۰۴؛ گنجی و دیگران، ۲۰۰۵؛ مهاجر، ۱۳۸۲؛ صفری و دیگران، ۱۳۸۸).

از لحاظ نظری وظیفه‌شناسی به توانایی کنترل تکانه‌ها، تمایلات و به کارگیری طرح و برنامه در رفتار، برای رسیدن به اهداف گفته می‌شود. یک فرد وظیفه‌شناس، سختی‌های کار را می‌پذیرد و با برنامه‌ریزی به انجام آن می‌پردازد. در جنبه‌های منفی، نمره‌ی بالا با ویژگی‌های ایرادگیری‌های کسل‌کننده، وسواس اجباری به پاکیزگی و یا فشار فوق‌العاده به خود در امور کاری و حرفه‌ای دیده می‌شود. احتمالاً این افراد به دلیل چنین ویژگی‌های منفی، احساس کاهش موفقیت فردی می‌کنند.

محدود بودن جامعه آماری این پژوهش به کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ یکی از محدودیت‌های عمده آن محسوب می‌شود. از این رو تعمیم نتایج به شاغلین دیگر محیط‌های شغلی، مستلزم پژوهش‌های دیگر است. اگرچه در این پژوهش عامل‌های شخصیت هر فرد و فرسودگی شغلی، با استفاده از معتبرترین آزمون‌ها ارزیابی شده‌اند، اما این آزمون‌ها نیز از انتقادهایی که متوجه همه مقیاس‌های خود گزارش‌دهی هستند مبرا نیستند. همچنین با توجه به عدم آشنایی کارکنان با فعالیت‌های پژوهشی در زمینه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان‌ها به ترویج فرهنگ پژوهش در کارکنان و ایمان به این که تنها راه شناخت صحیح موضوعات و یا مشکلات، کارهای پژوهشی است، بپردازند.

منابع

- پروین، ل. و جان، ا. (۱۳۸۶). شخصیت، نظریه‌ها و پژوهش. ترجمه محمد جعفر جوادی و پروین کدیور، تهران: انتشارات آبیژ (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۲۰۰۱).
- شیخی ساری، ح. و اسماعیلی فر، ن. (۱۳۸۹). رابطه فرسودگی شغلی و تیپ‌های شخصیت پنج‌عاملی در بین پرسنل شهرداری تهران. فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی، ۱ (۴)، ۴۳-۵۴.
- صفری، ش. و گودرزی، ح. (۱۳۸۸). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آزاد شهر. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، ۳، ۸۵-۱۰۱.
- فقیهی، ع. موسوی پور، س.، دزه، ا. و دوستی، ا. (۱۳۹۰). رابطه بین میزان هوش سازمانی و فرسودگی شغلی. فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی/سازمانی، ۲ (۷)، ۷۱-۸۵.
- فیست، ج. و فیست، گ. جی. (۱۳۸۶). نظریه‌های شخصیت. ترجمه یحیی سید محمدی، تهران: نشر روان (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۲۰۰۲).
- گروسی فرشی، م. (۱۳۷۷). هنجاریابی آزمون شخصیتی نو و بررسی و تحلیل ویژگی‌ها و ساختار عاملی آن در بین دانشجویان دانشگاه‌های ایران. پایان‌نامه دکتری، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس.
- محمدی، ش. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و سلامت روان‌شناختی در دبیران. فصلنامه روان‌شناسی تحولی: روان‌شناسان ایرانی، ۳ (۹)، ۲۱-۱۵.
- مهاجر، م. (۱۳۸۰). بررسی ارتباط ویژگی‌های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تبریز.

رستمی، ر.، مهدیون، ر.، شالچی، ب.، نارنجی، ف.، و غلامی، ن. (۱۳۸۸). رفتار سازمانی شهروندی: تبیین براساس ابعاد شخصیت، تعهد سازمانی و رضایت شغلی. *مجله روان‌شناسی معاصر*، ۴ (۱)، ۷۴-۸۶.

- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2002). The relationship between the big five personality-factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology, 135*(5), 1-20.
- 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.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-factor Inventory (NEO-FFI): Professional manual*. Odessa: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R., & Holland, J. L. (1984). Personality and vocational interest in an adult sample. *Journal of Applied Psychology, 69*, 390-400.
- Jahanbakhsh Ganjeh, S., Omidi Arjenaki, N., Nori, A., & Oreyzi, H. R. (2009). The relationship of personality characteristics and burnout among nurses. *IJNMR, 14*(4), 190-194.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of work life: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in occupational stress and well-being* (vol. 3, pp. 91-134). Oxford, United Kingdom: Elsevier.
- Maslach, G., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory Research Edition Manual*. CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology, 93*(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology, 52*, 397-422.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1997). Personality trait structure as a human universal. *American Psychologist, 52*(5), 509-516.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality, 60*, 175-215.
- Morgan, B., & Artium, M. (2008). *The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students*. Dissertation, University of Johannesburg, Faculty of humanities.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In: M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds). *The handbook of work and health psychology* (pp. 383-425). Chichester: John Wiley & Sons Ltd.
- Storm, K., & Rothmann, S. (2003). The relationship between burnout, personality traits and coping strategies in a corporate pharmaceutical group. *Journal of Industrial Psychology, 29*(4), 35-42.
- Zellars, K., Perrewe, P., & Hochwarter, W. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology, 30*(8), 1570-1598.
- Zhao, H., & Seibert, S. E. (2006). The big five personality dimensions and entrepreneurial status: A meta-analytical review. *Journal of Applied Psychology, 91*(2), 259-271.