

تاریخ دریافت مقاله: ۹۲/۰۹/۲۰

تاریخ بررسی مقاله: ۹۲/۱۰/۲۹

تاریخ پذیرش مقاله: ۹۳/۰۲/۱۸

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی  
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۳  
دوره‌ی اول، سال ۱، شماره‌ی ۱  
ص: ۹۵-۱۱۸

## نقش پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه میان استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی

محسن گل‌پرور\*

صفورا دهقان\*\*

علی مهداد\*\*\*

### چکیده

این پژوهش با هدف بررسی نقش تعدیل‌کننده پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه‌ی میان استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی اجرا شد. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری کارکنان یک سازمان دولتی در شهر تهران بودند که از بین آن‌ها ۲۶۵ نفر به شیوه‌ی تصادفی نظامدار انتخاب شدند. ابزارهای سنجش پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت، پرسشنامه استرس شغلی، پرسشنامه فرسودگی هیجان و پرسشنامه خستگی محقق ساخته بودند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تحلیل گردید. نتایج نشان داد که روان‌رنجور خوبی رابطه استرس شغلی را با فرسودگی هیجانی و خستگی تعدیل می‌نماید. تحلیل ساده شیب خط نشان داد که در روان‌رنجور خوبی بالا نسبت به روان‌رنجور خوبی پایین، رابطه مثبت نیرومندتری بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی وجود دارد ( $p < 0/01$ ). نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که روان‌رنجور خوبی بالا یک عامل خطر مهم برای پیوند یافتن استرس شغلی با فرسودگی و خستگی است.

**کلید واژگان:** پنج عامل بزرگ شخصیت، فرسودگی هیجانی، خستگی، استرس شغلی.

\* دانشیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، (نویسنده مسئول)  
drmgolparvar@gmail.com

\*\* کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

\*\*\* استادیار گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

## مقدمه

استرس شغلی<sup>۱</sup>، فرسودگی<sup>۲</sup> و خستگی<sup>۳</sup> از متغیرهای شناخته شده‌ای هستند که تاکنون پژوهش‌های قابل توجهی درباره آن‌ها انجام گرفته است. برای هر انسانی عناصر مختلف موقعیتی، سازمانی و فردی وجود دارند که در زمان انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله به وی فشارهایی با سطوح مختلفی را تحمیل می‌کنند. از لحاظ واژه‌شناسی، به مجموعه عواملی که بر فرد فشار وارد می‌کنند و وی را وا می‌دارند تا برای مقابله با این فشارها انرژی روانی و فیزیکی خود را استفاده نماید، استرس شغلی می‌گویند (نیرل، گولدواگ، فیگن برگ، عبادی و هالپن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸؛ ناوانکو، کانو، اوبی، سایدنی- آگبور، آگویو و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). در کنار استرس شغلی، فرسودگی هیجانی مهم‌ترین بعد استرس محور از میان سه مؤلفه (شخصیت‌زدایی، افت کارایی شخصی و فرسودگی هیجانی) فرسودگی شغلی در رویکرد مسلش و جکسون است (ابراهیمی مقدم و پوراحمد، ۱۳۹۱؛ نوریس<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱؛ لی، لیم، یانگ و لی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۱). این بعد از فرسودگی مشتمل بر احساس تخلیه هیجانی و عاطفی و بی‌انگیزگی همراه با اجتناب روان‌شناختی و هیجانی از شغل و وظایف محوله است (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲؛ لین<sup>۸</sup>، ۲۰۱۲). قراین و شواهد قابل توجهی در دسترس است که نشان می‌دهد فرسودگی هیجانی با طیف گسترده و وسیعی از متغیرهای عاطفی، رفتاری و جسمی در ارتباط است (هندلسمن<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲؛ والاس و لی‌مایر<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۳). همین دست شواهد نشان داده که وقتی افراد دچار فرسودگی هیجانی می‌شوند، به طور خواسته و ناخواسته تعلق و وابستگی هیجانی و شناختی خود را نسبت به شغلشان از دست می‌دهند (نوریس، ۲۰۱۱؛ سومینار و یولیانتی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۳).

- 1- job stress
- 2- burnout
- 3- fatigue
- 4- Nirel, Goldwag, Feigenberg, Abadi, & Halpen
- 5- Nwankwo, Kanu, Obi, Sydney-Agbor, Agu, & et al
- 6- Norris
- 7- Lee, Lim, Yang, & Lee
- 8- Lin
- 9- Handelsman
- 10- Wallace & Lemaire
- 11- Suminar & Yulianti

نسبت به فرسودگی، خستگی شامل مجموعه علایم جسمی و روانی است که طی آن فرد احساس می‌کند برای ادامه فعالیت و تلاش خود دچار کمبود انرژی و نیرو شده و نیازمند استراحت است (میکل‌سن، ویلیامسن، کرون، دی‌وریس و ون‌هک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). خستگی در مقایسه با فرسودگی از شدت کمتری برخوردار است و در عین حال نسبت به فرسودگی هیجانی دارای بار هیجانی کمتر و در مقابل دارای بار جسمی بیشتری است (میکل‌سن، دی‌وریس و ون‌هک، ۲۰۰۳). برخی شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که خستگی مزمن و پی‌درپی می‌تواند به طور جدی زمینه‌ساز فرسودگی شود (میکل‌سن و همکاران، ۲۰۰۴). هم‌چنین از نظر شواهد پژوهشی، سالیان سال است که پژوهشگران نشان داده‌اند استرس شغلی می‌تواند به طور جدی افراد را دچار خستگی مزمن و فرسودگی بکند (آنتونیو، پولومپی و ناتالا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۳). برای نمونه در یک مطالعه طولی نشان داده شد که استرس تا مدت زمان قابل توجهی پس از سنجش‌های اولیه، کماکان قادر به پیش‌بینی فرسودگی هیجانی و خستگی است (میکل‌سن و همکاران، ۲۰۰۴). این دست شواهد در پژوهش‌های متعدد دیگری نیز تکرار شده است (سانن‌تگ، کوتلر و فریتز<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰؛ رو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰؛ باهررکوهلر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳).

فراتر از آنچه درباره استرس، فرسودگی و خستگی گفته شد، با گذر زمان و پیشرفت‌های بشری، توجه پژوهشگران و نظریه‌پردازان به روابط پیچیده‌تر فراتر از روابط ساده بین متغیرها جلب شد. در همین راستا نیز این سؤال محوری مطرح گردید که آیا رابطه استرس شغلی با فرسودگی و خستگی، تحت تأثیر متغیرهای دیگر قرار می‌گیرد یا خیر؟. بررسی‌های بعدی به تدریج نشان دادند که رابطه استرس با فرسودگی و خستگی می‌تواند تحت تأثیر حضور متغیرهای روانی و شخصیتی قرار گیرد. از این میان ویژگی‌های شخصیتی و در سال‌های اخیرتر پنج عامل بزرگ شخصیت توجهات به نسبت بیشتری را نسبت به متغیرهای دیگر در این حوزه به خود جلب نموده است. امروزه از میان رویکردهای مختلف به ساختار شخصیتی انسان‌ها، رویکرد پنج عامل بزرگ شخصیت از نظر ارائه مجموعه ویژگی‌های شخصیتی

1- Michielsen, Willemsen, Croon, De Vries, & Van Heck

2- Antoniou, Ploumpi, & Ntalla

3- Sonnentag, Kuttler, & Fritz

4- Ro

5- Bahrer Kohler

برجسته تا حد زیادی پذیرفته شده است (اوزورو، ایان و موسک<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰). بر اساس این رویکرد، تفاوت‌های فردی در ویژگی‌های شخصیتی از طریق پنج عامل روان‌رنجور خوبی (N)<sup>۲</sup>، برون‌گرایی (E)<sup>۳</sup>، تجربه‌پذیری (O)<sup>۴</sup>، توافق‌پذیری (A)<sup>۵</sup> و وظیفه‌شناسی (C)<sup>۶</sup> قابل تبیین است (مورگان<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸؛ سوئیدر و زیمرمن<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰). برون‌گرایی به عنوان اولین ویژگی مطرح در پنج عامل بزرگ شخصیت، از طریق صفاتی نظیر اجتماعی بودن، تمایل به صحبت کردن و سخن گفتن با دیگران، ظاهر و رفتاری دوستانه، فعال و مسلط بودن بر رفتار خود در موقعیت‌های اجتماعی به خوبی قابل توصیف است. شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که افراد برون‌گرا افرادی پیوندجو، دارای هیجان و عاطفه مثبت، پارانرژی و گرایش به رشد شخصی هستند (نوریس، ۲۰۱۱؛ زوپیادیس، کنستانتی و پاولو<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰). روان‌رنجور خوبی که به کرات در قالب بی‌ثباتی هیجانی هم مطرح گشته، به عنوان ویژگی که افراد را مستعد تجربه هیجان‌های منفی نظیر اضطراب و افسردگی می‌کند، معرفی شده است. شواهد در دست نشان می‌دهد که افراد روان‌رنجور شش مشخصه شامل اضطراب، خصومت، افسردگی، خود سرزنش‌گری (و در مواردی سرزنش دیگران به طور جدی)، احساس آسیب‌پذیری و خطر دائمی همراه با رفتارهای تکانشی را به طور مکرر از خود به نمایش می‌گذارند (مورگان، ۲۰۰۸).

تجربه‌پذیری به عنوان سومین ویژگی شخصیتی، مشتمل بر چند مشخصه مهم شامل همدوستی، احساس‌جویی، ایده‌پردازی، ارزش‌گرایی طبیعی، تخیل و اهل عمل بودن است. هوشمندی و تمایل به امور خلاقانه نیز از جمله متغیرهایی است که با تجربه‌پذیری دارای رابطه است (نوریس، ۲۰۱۱). توافق‌پذیری که به نظر بسیاری از اندیشمندان مشخصه‌ای تکامل یافته بر مبنای ویژگی‌های اجتماعی نیازمند زندگی جمعی است، بر جهت‌گیری و گرایش به

- 1- Ozura, Ihan, & Musek
- 2- neuroticism
- 3- extroversion
- 4- openness to experience
- 5- agreeableness
- 6- conscientiousness
- 7- Morgan
- 8- Swider & Zimmerman
- 9- Zopiatis, Constanti, & Pavlou

روابط بین فردی متمرکز است. چنان که مشخصه‌های انسانی مطرح در روابط بین فردی را مانند پیوستاری در نظر آوریم، توافق‌پذیری در یک سوی این پیوستار، شامل مراقبت، تمایل به همکاری و نودوستی و در سوی دیگر پیوستار ویژگی‌های متضاد با توافق‌پذیری نظیر رفتارهای متخاصم، تک‌روی، بی‌تفاوتی و جدایی‌طلبی قرار می‌گیرند (چی‌یونگ، وندروی‌ور و لیونگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). بالاخره آخرین ویژگی مطرح در پنج عامل بزرگ شخصیتی، وظیفه‌شناسی است. به نظر صاحب‌نظران پیشرو در حوزه پنج عامل بزرگ شخصیت، وظیفه‌شناسی همراه با توافق‌پذیری ویژگی‌های شخصیتی با مضامین اخلاقی هستند. بر همین اساس نیز گفته شده که این دو بعد یا ویژگی شخصیتی همراه یکدیگر متمایزکننده افراد خوب از بد و افرادی با اراده نیرومند از افرادی با اراده ضعیف هستند. به هر حال افرادی با وظیفه‌شناسی بالا، افرادی پرتاقت، سازمان‌دهی شده و منظم، پیشرفت‌گرا، کارآمد، پرتلاش و هدف‌گرا هستند (نوریس، ۲۰۱۱).

از نظر پژوهشی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با استرس شغلی، فرسودگی و خستگی در پژوهش‌های چندی مورد بررسی قرار گرفته است (جلالی‌فراهانی، سجادی، علی‌دوستی قهفرخی و اسلامی، ۱۳۹۰؛ سوئیدر و زیمرمن، ۲۰۱۰؛ زویپادیس و همکاران، ۲۰۱۰؛ نوریس، ۲۰۱۱؛ چی‌یونگ و همکاران، ۲۰۱۱؛ برسو، اسکاوفلی و سالونوا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱؛ سلیک و اورال<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). دی‌وریس و ون‌هک (۲۰۰۲) در پژوهشی نشان دادند که پنج عامل بزرگ شخصیتی به جز توافق‌پذیری، همگی با خستگی مزمن دارای رابطه معنادار هستند. میکلسن و همکاران (۲۰۰۳) نیز در پژوهشی نشان دادند که برون‌گرایی و روان‌رنجور خوبی پایین (ثبات هیجانی) از زمره پیش‌بینی‌کننده‌های سطح خستگی پایین هستند. در پژوهش دیگری نشان داده شد که روان‌رنجور خوبی از میان پنج عامل بزرگ شخصیت پیش‌بینی‌کننده فرسودگی هیجانی است (باکر، ون‌درزی، لویگ و دولارد<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). البته شواهد پژوهشی مورد اشاره، نتایج کاملاً یکدستی با یکدیگر نداشته‌اند. برای نمونه مورگان (۲۰۰۸) نتایج یازده پژوهش را خلاصه نموده و طی آن نشان داده که هر یک از ویژگی‌های شخصیتی در شرایطی با ابعادی از

- 1- Cheung, van de Vijver, & Leong
- 2- Bresó, Schaufeli, & Salanova
- 3- Celik & Oral
- 4- Bakker, Van Der Zee, Lewig, & Dollard

فرسودگی دارای رابطه معنادار هستند. پرتکرارترین نتایج گزارش شده در خلاصه نتایج ارائه شده توسط مورگان (۲۰۰۸) رابطه روان‌رنجور خویی و برون‌گرایی با فرسودگی هیجانی و فشار است. در چند پژوهش نیز نقش تعدیل‌کننده پنج عامل بزرگ شخصیت (نظیر باکر و همکاران، ۲۰۰۶ و سانزا<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰) در رابطه بین استرس و فرسودگی نشان داده شده است. در پژوهش باکر و همکاران (۲۰۰۶) نقش تعدیل‌کنندگی ویژگی‌های شخصیتی در رابطه بین تعداد تجارب منفی با فرسودگی نشان داده شده است. سانزا (۲۰۱۰) نیز در پژوهشی نشان داد که روان‌رنجور خویی با نگرانی و فشار روانی دارای رابطه است. هم‌چنین این محقق نشان داد که وظیفه‌شناسی قادر به تعدیل رابطه استرس و نقاضاهای شغلی با نگرانی روان‌شناختی است.

نکته حائز اهمیت در باب نقش ویژگی‌های شخصیتی بر استرس، خستگی و فرسودگی، به چرایی پیوند یافتن و یا توان تعدیل‌کنندگی پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه استرس با فرسودگی و خستگی مربوط می‌شود. هر یک از پنج عامل بزرگ شخصیت مشتمل بر مشخصه‌های برجسته‌ای هستند که به طور بالقوه زمینه را برای پیوند یافتن آن‌ها با استرس، فرسودگی و خستگی و سپس تعدیل رابطه بین استرس شغلی با خستگی و فرسودگی فراهم می‌کنند. از لحاظ نظری روان‌رنجور خویی مبتنی بر تجربه هیجانات منفی نظیر ترس و ناکامی است. چنین هیجانات منفی اغلب منجر به استفاده از روش‌های ناکارآمد مقابله‌ای با استرس و شرایط فشارزا شده و از این طریق ابتدا افراد دارای روان‌رنجوری بالا را در معرض انباشت استرس و به دنبال آن به تدریج دچار احساس خستگی و فرسودگی هیجانی می‌کند. شواهد پژوهش از این نظرات حمایت می‌کند (مورگان، ۲۰۰۸؛ نوریس، ۲۰۱۱). مینر<sup>۲</sup> (۲۰۰۷) در پژوهشی نشان داد که افراد دارای روان‌رنجور خویی بالا، دارای تمایل به استفاده از مقابله هیجان محور، متمایل به کناره‌گیری شخصی، اجتناب و گریز به جای تلاش برای حل مشکلات و مسائل پیش‌رو، سرزنش خود، خیال‌پردازی به منظور گریز از مواجهه با واقعیت، منفعل و دارای تردید در تصمیم‌گیری هستند (برسو و همکاران، ۲۰۱۱؛ سلیک و اورال، ۲۰۱۳). هم‌چنین افراد روان‌رنجور اغلب دارای سبک تبیینی منفی‌نگر هستند و در شرایط دشوار انتظار بدترین چیزها را دارند. از طرف دیگر اغلب این افراد دارای برآورد پایینی از

---

1- Sanza  
2- Miner

توانایی‌های مقابله‌ای خود هستند (مورگان، ۲۰۰۸). بر همین اساس در صورت مواجه شدن این افراد با استرس، به دلیل به کارگیری روش‌های مقابله هیجان محور، سبک تبیینی منفی‌گرا و احساس ناتوانی در غلبه و رفع عوامل فشارآور، در رفع استرس با شکست مواجه شده و از این طریق زمینه افزایش فرسودگی و خستگی را در خود فراهم می‌آورند.

برون‌گرایی برخلاف روان‌رنجور خوبی، موجب تجربه احساس انرژی، نشاط، روحیه و برقراری روابط گسترده با دیگران می‌شود. این مشخصه‌ها هر یک ظرفیت بالقوه‌ای در اختیار فرد قرار می‌دهند تا با استرس مقابله نموده و از این طریق از وقوع فرسودگی و خستگی جلوگیری به عمل آید. برخی شواهد پژوهشی از این نظر که افراد برون‌گرا قادر به جلب حمایت بیشتری در زمان مواجهه با استرس هستند حمایت نموده است. همین عامل باعث می‌شود تا افراد برون‌گرا به سادگی بتوانند استرس و خستگی که با آن مواجه می‌شوند را برطرف نمایند (نوریس، ۲۰۱۱؛ چی‌یونگ و همکاران، ۲۰۱۱). ارتباط بین تجربه‌پذیری و استرس، فرسودگی و خستگی در پرده ابهام است. بسیاری از مطالعات قبلی بین تجربه‌پذیری و علائم استرس و فرسودگی رابطه معناداری گزارش ننموده و در برخی مطالعات روابط سردرگم‌کننده منفی و در برخی دیگر رابطه مثبت گزارش شده است (مورگان، ۲۰۰۸). این تنوع نتیجه‌گیری نظری را در باب نقش تعدیل‌کننده تجربه‌پذیری با مشکل مواجه می‌کند. بر همین اساس بسیار احتمال می‌رود که تجربه‌پذیری نقش حساس و تعدیل‌کننده‌ای بین استرس شغلی با فرسودگی و خستگی ایفاء نماید (نوریس، ۲۰۱۱). چهارمین ویژگی یعنی توافق‌پذیری می‌تواند نقش چندگانه‌ای در رابطه با استرس، فرسودگی و خستگی ایفاء نماید. به صورت خلاصه این‌که، توافق‌پذیری عاملی تسهیل‌گر برای استفاده از روش‌های مقابله سازگارانه و انعطاف‌پذیر و عاملی بازدارنده برای دوری کردن از دیگران است (سوئیدر و زیمرمن، ۲۰۱۰؛ زویپادیس و همکاران، ۲۰۱۰).

از طرف دیگر افراد توافق‌پذیر، تمایل به شوخ‌طبعی داشته و از تجارب جدید استقبال می‌کنند. این استقبال از تجارب جدید همراه با مردم‌آمیزی، موجب می‌شود تا در بسیاری شرایط افراد توافق‌پذیر استرس را به سان یک چالش جدید و راهی برای رشد خود تلقی کنند (مورگان، ۲۰۰۸؛ سلیک و اورال، ۲۰۱۳). بر همین اساس پیش‌بینی می‌شود که توافق‌پذیری نیز تا اندازه‌ای بتواند رابطه بین استرس را با فرسودگی و خستگی تعدیل نماید. بالاخره به نقش

آخرین ویژگی، یعنی وظیفه‌شناسی می‌رسیم. هدف محوری، پیشرفت‌گرایی، داشتن برنامه برای امور و کارها، و تلاش پیگیر و مستمر ویژگی افرادی است که دارای مسئولیت‌پذیری بالایی هستند (نوریس، ۲۰۱۱؛ برسو و همکاران، ۲۰۱۱). این مشخصه‌ها زمینه برخی رفتارهای اجتنابی و برخی رفتارهای گرایشی-انگیزشی را برای افراد وظیفه‌شناس فراهم می‌سازد. در حوزه رفتارهای اجتنابی، بسیار محتمل است که افراد وظیفه‌شناس از پذیرش تقاضاها و شرایطی که در برنامه‌های آن‌ها نیست، دوری کنند. از طرف دیگر افراد وظیفه‌شناس پیشرفت و رشد را در گرو تلاش و مواجهه با چالش‌ها می‌دانند و در خود این کارآمدی را سراغ دارند تا با کفایت و شایستگی از پس شرایط استرس‌آور برآیند (مورگان، ۲۰۰۸). بر همین اساس نیز پیش‌بینی شده که در زمان استرس، افراد وظیفه‌شناس با نظم و کارآمدی با آن مقابله نموده و در صورت تجربه خستگی و فرسودگی، عاقبت با کارآمدی و تلاش بر این خستگی خود فایق می‌آیند (دی‌وریس و ون‌هک، ۲۰۰۲).

در پایان باید گفت نقش تعدیل‌کنندگی پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه استرس شغلی با خستگی و فرسودگی هیجانی، علی‌رغم تبیین‌های نظری موجود در دسترس، در کمتر پژوهشی به صورت تجربی به محک آزمون گذاشته شده است. به همین دلیل در این پژوهش تلاش گردید تا نقش روان‌رنجور خوبی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی و خستگی در نمونه‌ای ایرانی مورد بررسی قرار گیرد. نتایج این بررسی از این نظر دارای اهمیت است که به برخی سؤالات مطرح، از جمله این‌که چه کسانی با چه ویژگی شخصیتی در صورت مواجهه با استرس شغلی، سریع‌تر دچار خستگی و فرسودگی هیجانی می‌شوند؟ پاسخی در خور ارائه خواهد کرد. یافتن پاسخ برای سؤالاتی نظیر سؤال مورد اشاره، خود دارای این ضرورت است که امکان اندیشیدن و یافتن راه‌حل عملی برای کسانی که به دلیل ویژگی یا ویژگی‌های شخصیتی خود در صورت تجربه استرس شغلی در معرض فرسودگی هیجانی و خستگی می‌باشند را به طور نسبی فراهم خواهد کرد. با توجه به آنچه بیان شد، فرضیه‌های زیر برای این پژوهش در نظر گرفته شده است.

فرضیه اول: بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی و خستگی رابطه وجود دارد.

فرضیه دوم: بین پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجور خوبی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری،



توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی) با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم: پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجور خوبی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی) رابطه استرس شغلی را با فرسودگی هیجانی تعدیل می‌کنند.  
فرضیه چهارم: پنج عامل بزرگ شخصیت (روان‌رنجور خوبی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی) رابطه استرس شغلی را با خستگی تعدیل می‌کنند.

## روش

پژوهش حاضر از نظر روش از نوع پژوهش‌های همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک سازمان خدماتی دولتی در شهر تهران به تعداد ۷۰۰ نفر در پاییز ۱۳۹۱ تشکیل داده‌اند. نمونه پژوهش ۲۷۵ نفر از کارکنان این سازمان، بر اساس تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری (حسن‌زاده، ۱۳۸۱) بودند که به شیوه تصادفی نظامدار از طریق فهرست اسامی کارکنان انتخاب شدند. پس از توزیع و جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ده پرسشنامه ناقص پاسخ داده شده بودند، به همین دلیل این تعداد از پژوهش کنار رفت و گروه نمونه به ۲۶۵ نفر کاهش یافت. دامنه سنی اعضای نمونه ۱۹ تا ۶۵ سال بود. از اعضای نمونه اکثریت دارای تحصیلات تا دیپلم (معادل ۶۰/۴ درصد، از این مقدار حدود پنجاه درصد دارای تحصیلات دیپلم و باقیمانده آن‌ها دارای تحصیلات زیر دیپلم بودند) و در گروه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال (معادل ۴۴/۹ درصد) بودند. هم‌چنین از کل اعضای نمونه ۸۳/۸ درصد مرد و ۶۴/۲ درصد متأهل بودند. میانگین سنی اعضای نمونه برابر با ۳۳/۶۷ سال (با انحراف استاندارد برابر با ۸/۲۴) و میانگین سابقه شغلی آن‌ها برابر با ۹/۰۵ سال (با انحراف معیار برابر با ۶/۹۱ سال) بود.

## ابزارهای پژوهش

۱. پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت. برای سنجش پنج عامل بزرگ شخصیت، از فرم پنجاه سؤالی پرسشنامه نشانگرهای پنج عامل بزرگ شخصیت گلدبرگ<sup>۱</sup> (۱۹۹۲) استفاده شد.

1- Goldberg

این پرسشنامه که هر ده سؤال آن مربوط به یکی از ویژگی‌های روان‌رنجور خوبی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی است، از شاخص‌های روایی و پایایی مطلوبی برخوردار است (گلدبرگ، ۱۹۹۲) و بر مقیاس پنج درجه‌ای (بسیار غیردقیق است = ۱ تا کاملاً دقیق است = ۵) پاسخ داده می‌شود. گلدبرگ (۱۹۹۲) آلفای کرونباخ ۰/۶۵ تا ۰/۸۵ را برای پنج عامل بزرگ شخصیتی در این پرسشنامه گزارش نموده و روایی‌سازه آن را با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی مستند ساخته است. در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس با KMO برابر با ۰/۹۴ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۴۸۵۹/۴۵ ( $p < ۰/۰۱$ ) پنج عامل اصلی در پرسشنامه انگلیسی را با بارهای عاملی ۰/۴ به بالا به دست داد. آلفای کرونباخ روان‌رنجور خوبی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی در پژوهش حاضر به ترتیب برابر با ۰/۷۹، ۰/۷۱، ۰/۸۴، ۰/۷۶ و ۰/۷ به دست آمد.

۲. پرسشنامه استرس شغلی. برای سنجش استرس شغلی پرسشنامه پنج سؤالی که توسط گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) معرفی شده و دارای مقیاس پاسخگویی هفت درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) است، به کار رفت. این پرسشنامه سطح کلی فشارهای کاری که بر افراد در حین انجام کارشان در سازمان به آن‌ها وارد می‌شود را سنجش می‌کند. گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) روایی‌سازه این پرسشنامه را بر اساس تحلیل عاملی اکتشافی مستند ساخته و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷ را برای این پرسشنامه گزارش نموده‌اند. این پرسشنامه در این پژوهش از نظر روایی صوری و محتوایی مجدد بررسی و تأیید گردید. تحلیل عاملی اکتشافی مجدد نیز تک عاملی بودن آن را تأیید کرد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۷۲ به دست آمد.

۳. پرسشنامه فرسودگی هیجانی. برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسشنامه نه سؤالی معرفی شده توسط مولکی، جارامیلو و لوکندر<sup>۱</sup> (۲۰۰۶) که در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) پایایی سنجی و روایی‌یابی شده استفاده شد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس هفت درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) پاسخ داده شد و سطح کلی تخلیه‌ی هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخگو را اندازه‌گیری می‌کند. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و

گل پرور و همکاران (۱۳۸۷) رویایی و پایایی این نه سؤال را مستند ساخته و گل پرور و همکاران (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را برای آن گزارش نموده‌اند. در این پژوهش آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه برابر با ۰/۹۳ به دست آمد.

۴. پرسشنامه خستگی. برای سنجش خستگی در این پژوهش، یازده سؤال که بر اساس پیشینه پژوهش (میکل سن و همکاران، ۲۰۰۳، ۲۰۰۴) آماده شده و دارای مقیاس پاسخ‌گویی هفت درجه‌ای (هرگز = ۱ تا همیشه = ۷) است، استفاده شد. این پرسشنامه برای اولین بار پس از ساخت و طراحی در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت، به همین دلیل از نظر روایی‌سازه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و از نظر پایایی از طریق آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس با KMO برابر با ۰/۹ و آزمون کرویت بارتلت برابر با ۵۶۴۲/۷۱ ( $p < ۰/۰۱$ ) یک عامل کلی را با بارهای عاملی ۰/۵ به بالا به دست داد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه در پژوهش حاضر برابر با ۰/۸۵ به دست آمد.

پرسشنامه‌های پژوهش به صورت خود گزارش‌دهی طی زمان ۱۵ تا ۲۰ دقیقه در محل کار اعضای نمونه پاسخ داده شدند. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تحلیل شد. در تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی استرس شغلی متغیر پیش‌بین، پنج عامل بزرگ شخصیت متغیر تعدیل‌کننده و فرسودگی هیجانی و خستگی متغیرهای ملاک در نظر گرفته شدند. از آنجایی که در تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی جملات تعامل استفاده شده است، بنابر توصیه آیکن و وست<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) عمل گردید. در بررسی داده‌های پرت، هیچ موردی از داده‌های پرت در داده‌ها وجود نداشت و داده‌های مفقود (بدون پاسخ) که کمتر از ۰/۰۱ درصد بودند با استفاده از میانگین مقیاس جایگزین شدند. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از نرم‌افزار آماری - رایانه‌ای SPSS انجام پذیرفت. لازم به ذکر است که پیش فرض‌های رگرسیون تعدیلی با استفاده از نمودار پراکندگی برای خطی بودن رابطه بین متغیرها، از طریق آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع متغیرها و از طریق بررسی شاخص‌های تحمل و عامل تورم واریانس برای بررسی هم خطی چندگانه بررسی و مشخص گردید که در این موارد برای پژوهش حاضر مشکلی وجود ندارد.

1- Aiken & West

## یافته‌ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱	فرسودگی هیجانی	۲/۷	۱/۲۳	-						
۲	خستگی	۳/۳۸	۱/۲۱	۰/۷**	-					
۳	استرس شغلی	۳/۴۹	۱/۳۱	۰/۷۱**	۰/۶۵**	-				
۴	برون‌گرایی	۳/۲۸	۰/۵	-۰/۲۶**	-۰/۲۱**	-۰/۱۶**	-			
۵	روان‌رنجور خوبی	۲/۶۳	۰/۶۷	۰/۴۲**	۰/۳۴**	۰/۳**	-۰/۴۱**	-		
۶	وظیفه‌شناسی	۳/۶۷	۰/۶۲	-۰/۳۴**	-۰/۲۷**	-۰/۲۷**	۰/۳۷**	-۰/۵۲**	-	
۷	توافق‌پذیری	۳/۸۳	۰/۵۵	-۰/۲۴**	-۰/۲۱**	-۰/۱۹**	۰/۲۷**	-۰/۴۴**	۰/۵۲**	-
۸	تجربه‌پذیری	۳/۵۸	۰/۵۵	۰/۱۱	-۰/۱۴*	-۰/۱۲	۰/۳۴**	-۰/۱۵*	۰/۲۷**	۰/۲۲**

\* $p < 0.05$  \*\* $p < 0.01$

چنان‌که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، در سطح روابط ساده بین کلیه متغیرهای پژوهش (به جز رابطه فرسودگی هیجانی و استرس شغلی با تجربه‌پذیری که غیرمعنادار است)، با یکدیگر دارای رابطه معناداری بوده‌اند. در جدول ۲ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی، پنج عامل بزرگ شخصیت و تعامل آن‌ها ارائه شده است. چنان‌که در جدول ۲ در ردیف اول مشاهده می‌شود در مرحله اول، استرس شغلی دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی بوده و توانسته ۵۰ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. در مرحله دوم، برون‌گرایی توانسته ۲ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. بالاخره در مرحله سوم نیز تعامل استرس شغلی × برون‌گرایی نتوانسته واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. به این معنی که برون‌گرایی قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی نیست. در ردیف دوم جدول ۲ نیز مشاهده می‌شود پس از استرس شغلی

که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، روان‌رنجورگرایی توانسته ۴/۶ درصد واریانس افزوده معنادار و در مرحله سوم تعامل استرس شغلی × روان‌رنجورگرایی نیز توانسته ۲ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. این تعامل معنادار به این معنی است که روان‌رنجورگرایی قادر به تعدیل رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی است. در ردیف سوم در جدول ۲ نشان داده شده که پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، وظیفه‌شناسی توانسته ۲ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. اما در مرحله سوم تعامل استرس شغلی × وظیفه‌شناسی نتوانسته واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. به این معنی که وظیفه‌شناسی قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی نیست.

چنان‌که در جدول ۲ در ردیف چهارم مشاهده می‌شود پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، توافق‌پذیری توانسته ۱/۲ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. اما در مرحله سوم تعامل استرس شغلی × توافق‌پذیری نتوانسته واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورد. به این معنی که توافق‌پذیری قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی نیست. بالاخره چنان‌که در جدول ۲ در ردیف پنجم مشاهده می‌شود پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، تجربه‌پذیری و در مرحله سوم نیز تعامل استرس شغلی × تجربه‌پذیری نتوانسته‌اند واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی پدید آورند. به این معنی که تجربه‌پذیری قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی نیست. در شکل یک نمودار رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی در سطوح روان‌رنجوری ارائه شده است.

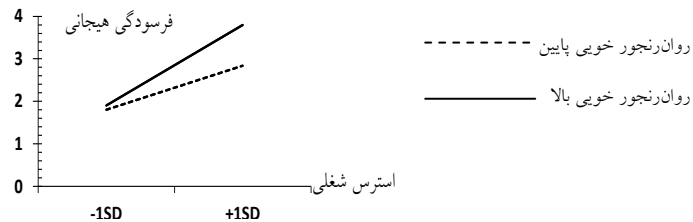
چنان‌که در نمودار ۱ مشاهده می‌شود، در روان‌رنجور خوبی بالا، استرس شغلی با شتاب مثبت قابل توجه‌تری به فرسودگی هیجانی منجر شده است. تذکر این نکته لازم است که در روان‌رنجور خوبی پایین بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۶۳ ( $p < 0/05$ ) و در روان‌رنجور خوبی بالا بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی ضریب بتای استاندارد برابر با ۰/۷۷ ( $p < 0/01$ ) بود. در جدول ۳ نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی

برای پیش‌بینی خستگی از طریق استرس شغلی، پنج عامل بزرگ شخصیت و تعامل آن‌ها ارائه شده است.

جدول ۲. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی فرسودگی هیجانی از طریق استرس شغلی و پنج عامل بزرگ شخصیت

R <sup>2</sup>	فرسودگی هیجانی			متغیرهای پیش‌بین
	اثر اصلی ۲	اثر اصلی ۱	اثرات تعاملی	
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	
۱	۰/۶۸**	۰/۶۸**	۰/۷۱**	استرس شغلی
	-۰/۱۴**	-۰/۱۴**	-	برون‌گرایی
	۰/۰۰۱	-	-	استرس شغلی × برون‌گرایی
	-۰/۰۱	۰/۰۲*	۰/۰۵**	R <sup>2</sup> یا ΔR <sup>2</sup>
۲	۰/۰۰۲	۱۱/۰۴**	۲۶۴/۱۶**	F یا ΔF
	۰/۶۴**	۰/۶۴**	۰/۷۱**	استرس شغلی
	۰/۱۸**	۰/۲۲**	-	روان‌رنجور خوبی
	۰/۱۵**	-	-	استرس شغلی × روان‌رنجور خوبی
۳	۰/۰۲**	۰/۰۴۶**	۰/۰۵**	R <sup>2</sup> یا ΔR <sup>2</sup>
	۱۲/۷۶**	۲۶/۵۳**	۲۶۴/۱۶**	F یا ΔF
	۰/۶۷**	۰/۶۶**	۰/۷۱**	استرس شغلی
	-۰/۱۵**	-۰/۱۶**	-	وظیفه‌شناسی
۴	-۰/۰۷	-	-	استرس شغلی × وظیفه‌شناسی
	۰/۰۰۵	۰/۰۱**	۰/۰۵**	R <sup>2</sup> یا ΔR <sup>2</sup>
	۲/۷۱	۱۲/۹۲**	۲۶۴/۱۶**	F یا ΔF
	۰/۶۹**	۰/۶۹**	۰/۷۱**	استرس شغلی
۵	-۰/۱۱**	-۰/۱۱**	-	توافق‌پذیری
	-۰/۰۸	-	-	استرس شغلی × توافق‌پذیری
	۰/۰۰۷	۰/۰۱۲*	۰/۰۵**	R <sup>2</sup> یا ΔR <sup>2</sup>
	۳/۷۴	۶/۳۱*	۲۶۴/۱۶**	F یا ΔF
۵	۰/۶۹**	۰/۶۹**	۰/۷۱**	استرس شغلی
	-۰/۱۱**	-۰/۱۱**	-	تجربه‌پذیری
	-۰/۰۸	-	-	استرس شغلی × تجربه‌پذیری
	۰/۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۵**	R <sup>2</sup> یا ΔR <sup>2</sup>
	۳/۹۲	۰/۲۸	۲۶۴/۱۶**	F یا ΔF

\*\*p < ۰/۰۱   \*p < ۰/۰۵



شکل ۱. نمودار رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی در روانرنجور خوبی بالا و پایین

چنان‌که در جدول ۳ در ردیف اول مشاهده می‌شود در مرحله اول، استرس شغلی دارای ضریب معنادار برای پیش‌بینی خستگی بوده و توانسته ۴۲ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. در مرحله دوم، برون‌گرایی توانسته ۱/۲ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورد. در مرحله سوم نیز تعامل استرس شغلی × برون‌گرایی نتوانسته واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورد. به این معنی که برون‌گرایی قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و خستگی نیست. در ردیف دوم جدول ۳ نیز مشاهده می‌شود پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، روان‌رنجورگرایی نتوانسته ۲/۳ درصد واریانس افزوده معنادار و در مرحله سوم نیز تعامل استرس شغلی × روان‌رنجورگرایی نتوانسته ۱ درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورد. این تعامل معنادار به این معنی است که روان‌رنجورگرایی قادر به تعدیل رابطه استرس شغلی با خستگی است. چنان‌که در جدول ۳ در ردیف سوم مشاهده می‌شود پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، وظیفه‌شناسی نتوانسته ۱ درصد واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورد، اما در مرحله سوم تعامل استرس شغلی × وظیفه‌شناسی نتوانسته واریانس انحصاری افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورد. به این معنی که وظیفه‌شناسی قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و خستگی نیست. در ردیف چهارم جدول ۳ نشان داده شده که پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، توافق‌پذیری و در مرحله سوم تعامل استرس شغلی × توافق‌پذیری نتوانسته‌اند واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورد. به این معنی که توافق‌پذیری قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و خستگی نیست. بالاخره چنان‌که در جدول ۳ در ردیف پنجم مشاهده می‌شود پس از استرس شغلی که در مرحله اول وارد شده، در مرحله دوم، تجربه‌پذیری و در مرحله سوم تعامل استرس شغلی × تجربه‌پذیری

نتوانسته‌اند واریانس افزوده معنادار برای پیش‌بینی خستگی پدید آورند. به این معنی که تجربه‌پذیری قادر به تعدیل رابطه بین استرس شغلی و خستگی نیست.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش‌بینی خستگی از طریق استرس شغلی و پنج عامل بزرگ شخصیت

R <sup>2</sup>	فروشدگی هیجانی			متغیرهای پیش‌بین
	اثر اصلی ۲	اثر اصلی ۱	اثرات تعاملی	
	$\beta$	$\beta$	$\beta$	
۱	۰/۶۳**	۰/۶۱**	۰/۶۵**	استرس شغلی
	-۰/۱۱*	-۰/۱۱*	-	برون‌گرایی
	-۰/۰۶	-	-	استرس شغلی × برون‌گرایی
	۰/۰۰۳	۰/۰۱۲*	۰/۴۲**	R <sup>2</sup> یا $\Delta R^2$
	۱/۵۲	۵/۵۳*	۱۹۴**	F یا $\Delta F$
۲	۰/۶**	۰/۶**	۰/۶۵**	استرس شغلی
	۰/۱۳**	۰/۱۶**	-	روان‌رنجورخویی
	۰/۱*	-	-	استرس شغلی × روان‌رنجورخویی
	۰/۰۱*	۰/۰۲۳**	۰/۴۲**	$\Delta R^2$ یا R <sup>2</sup>
	۴/۱۹	۱۱/۱۲**	۱۹۴**	F یا $\Delta F$
۳	۰/۶۳**	۰/۶۱**	۰/۶۵**	استرس شغلی
	-۰/۱*	-۰/۱*	-	وظیفه‌شناسی
	-۰/۰۳	-	-	استرس شغلی × وظیفه‌شناسی
	۰/۰۰۱	۰/۰۱*	۰/۴۲**	R <sup>2</sup> یا $\Delta R^2$
	۰/۳۸	۴/۶۳*	۱۹۴**	F یا $\Delta F$
۴	۰/۶۳**	۰/۶۳**	۰/۶۵**	استرس شغلی
	-۰/۰۹	-۰/۰۹	-	توافق‌پذیری
	۰/۰۳	-	-	استرس شغلی × توافق‌پذیری
	۰/۰۰۱	۰/۰۰۸	۰/۴۲**	R <sup>2</sup> یا $\Delta R^2$
	۰/۵۳	۳/۷۲	۱۹۴**	F یا $\Delta F$
۵	۰/۶۴**	۰/۶۴**	۰/۶۵**	استرس شغلی
	-۰/۰۶	-۰/۰۶	-	تجربه‌پذیری
	-۰/۰۴	-	-	استرس شغلی × تجربه‌پذیری
	۰/۰۰۲	۰/۰۰۴	۰/۴۲**	R <sup>2</sup> یا $\Delta R^2$
	۰/۹	۱/۶۶	۱۹۴**	F یا $\Delta F$

\*\* $p < 0/11$  \* $p < 0/55$



در شکل دو نمودار رابطه استرس شغلی با خستگی در سطوح روان‌رنجوری ارائه شده است.

چنان‌که در نمودار ۲ مشاهده می‌شود، در روان‌رنجور خویی بالا، استرس شغلی با شتاب مثبت اندکی بیشتر به خستگی منجر شده است. تذکر این نکته لازم است که در روان‌رنجور خویی پایین بین استرس شغلی و خستگی ضریب بتای استاندارد برابر با  $0/67$  ( $p < 0/008$ ) و در روان‌رنجور خویی بالا بین استرس شغلی و خستگی ضریب بتای استاندارد برابر با  $0/68$  ( $p < 0/000$ ) بود.



شکل ۲. نمودار رابطه استرس شغلی با خستگی در روان‌رنجور خویی بالا و پایین

## بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف بررسی نقش تعدیل‌کننده پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی اجرا شد. در ارتباط با فرضیه اول و دوم نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که به جز تجربه‌پذیری که روابط ضعیف و غیرمعناداری با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی داشت، در بقیه موارد بین چهار عامل بزرگ شخصیتی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی روابط معناداری به دست آمد. روابط منفی ساده (همبستگی‌ها) بین روان‌رنجور خویی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی و روابط مثبت بین برونگرایی، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی با سه متغیر مورد اشاره تا اندازه زیادی با پژوهش‌های حوزه استرس شغلی، خستگی و شخصیت (میکل‌سن و همکاران، ۲۰۰۳ و ۲۰۰۴) و پژوهش‌های حوزه رابطه فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی (جلالی‌فراهانی و همکاران، ۱۳۹۱؛ سوئیدر و زیمرمن، ۲۰۱۰؛ زویپادیس و همکاران، ۲۰۱۰؛ نوریس، ۲۰۱۱؛

چی‌یونگ و همکاران، ۲۰۱۱؛ برسو و همکاران، ۲۰۱۱؛ سلیک و اورال، ۲۰۱۳) همسویی نشان می‌دهد. با این حال باید تاکید نمود پژوهش‌های مختلفی که در دنیا انجام گرفته، به دلیل تنوع نمونه‌ها نتایج یک دستی ارائه ننموده‌اند (مورگان، ۲۰۰۸). از طرف دیگر، نتایج و جهت همبستگی‌های به دست آمده در این پژوهش بین ویژگی‌های شخصیتی با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی با تبیین‌های نظری مربوط به مشخصه‌های مطرح در هر یک از پنج عامل بزرگ شخصیت (نوریس، ۲۰۱۱؛ هندلسمن، ۲۰۱۲؛ سومینار و یولیانتی، ۲۰۱۳؛ والاس و لی‌مایر، ۲۰۱۳) همسویی قابل توجهی نشان می‌دهد.

در تبیین همبستگی‌های ساده بین پنج عامل بزرگ شخصیت (بالاخص روان‌رنجور خویی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی) با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی می‌توان این گونه بیان کرد که افراد برون‌گرا، توافق‌پذیر و وظیفه‌شناس مبتنی بر ویژگی‌های خود اغلب به چندین طریق امکان مدیریت استرس، فرسودگی و خستگی را دارا هستند. از جمله مهم‌ترین عوامل برای افرادی با برون‌گرایی بالا پراورزی و اجتماع محور بودن (که منجر به کسب حمایت از جانب دیگران برای آن‌ها می‌شود)، برای افرادی با توافق‌پذیری بالا استفاده از روش‌های مقابله‌ای انعطاف‌پذیر و چالش‌انگیز و برای افراد دارای وظیفه‌شناسی بالا تلاش هدفمند و منظم می‌باشند که باعث مدیریت هر چه بهتر استرس شغلی و عواقب آن می‌گردد. اما وضعیت برای افراد دارای روان‌رنجورخویی بالا متفاوت است. بحث کامل در باب چگونگی و چرایی نقش روان‌رنجورخویی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی در ادامه به تفصیل ارائه خواهد شد. آخرین نکته‌ای که در سطح همبستگی‌های ساده لازم است به آن پرداخته شود، عدم وجود روابط معنادار یا روابط ضعیف بین تجربه‌پذیری با استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و خستگی است. این یافته در درجه اول با بسیاری از یافته‌های قبلی پژوهشگران دیگر همسویی دارد (برای نمونه مینر، ۲۰۰۷؛ مورگان، ۲۰۰۸؛ نوریس، ۲۰۱۱ را نگاه کنید). تجربه‌پذیری به نظر می‌رسد که یک ویژگی شخصیتی باشد که به لحاظ ماهیت چندان با فرآیندها و متغیرهای کاری رابطه نیرومندی برقرار نمی‌کند. شاید دلیل این امر آن است که تجربه‌پذیری با تکیه بر همدوستی، احساس جویی، ایده‌پردازی، ارزش‌گرایی طبیعی، تخیل و اهل عمل بودن همراه با هوشمندی و تمایل به امور خلاقانه (نوریس، ۲۰۱۱)، عملاً تمرکز رفتاری فرد را بر پدیده‌هایی قرار می‌دهد که چندان ارتباطی یا

تجارب شناختی، جسمی و هیجانی که در استرس، فرسودگی و خستگی محوریت دارند، پیدا نمی‌کند.

نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی در ارتباط با فرضیه سوم و چهارم نیز در پژوهش حاضر نشان داد که روان‌رنجور خوبی متغیر تعدیل‌کننده در رابطه استرس با فرسودگی و خستگی است، اما برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری دارای چنین توان تعدیل‌کنندگی نبودند. این که برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری قادر به تعدیل رابطه استرس با فرسودگی هیجانی و خستگی نبودند، به این معنی است که رابطه استرس با فرسودگی هیجانی و خستگی در سطوح متفاوت چهار ویژگی شخصیتی مورد اشاره با یکدیگر تفاوتی ندارند. به معنایی ساده‌تر این که، رابطه مثبت بین استرس با فرسودگی و خستگی تحت تأثیر برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری قرار نمی‌گیرد. عدم توان تعدیل‌کنندگی برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری ممکن است ناشی از دلایل متعددی باشد. یکی از دلایل احتمالی به سطح سه متغیر استرس شغلی، فرسودگی و خستگی در کنار سطح چهار ویژگی شخصیتی برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری در پژوهش حاضر مربوط می‌شود. اگر به میانگین‌های ارائه شده در جدول ۱ توجه شود، دیده می‌شود که میانگین استرس شغلی، فرسودگی و خستگی کمتر از میانگین مقیاس پاسخگویی (مقیاس پاسخگویی برای یک مقیاس هفت درجه‌ای که در این پژوهش در سنجش این سه متغیر استفاده شده برابر با ۴ می‌شود) و در مقابل میانگین چهار ویژگی شخصیتی بالاتر از میانگین مقیاس پاسخگویی (مقیاس پاسخگویی برای یک مقیاس پنج درجه‌ای که در این پژوهش در سنجش پنج عامل بزرگ شخصیت استفاده شده برابر با ۳ می‌شود) است.

به ویژه در مورد استرس شغلی، فرسودگی و خستگی، میانگین‌های مورد اشاره احتمال وجود محدودیت دامنه را برای این سه متغیر مطرح می‌سازد. محدودیت دامنه زمانی اتفاق می‌افتد که دامنه نوسان امتیازات یا مقادیر یک متغیر به جای گستره وسیع در دامنه‌ای محدودتر نوسان نماید. یکی از تبعات وجود چنین پدیده‌ای تحت تأثیر قرار گرفتن روابط بین متغیرهاست. بر همین اساس ممکن است که محدود بودن دامنه نوسان امتیازات استرس شغلی، فرسودگی و خستگی مانع از آن شده باشد که چهار ویژگی شخصیتی برون‌گرایی،

وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری نقش تعدیل‌کننده در روابط بین استرس شغلی با فرسودگی و خستگی ایفاء کنند. البته نگاهی به پژوهش‌های گذشته هم نشان از آن دارد که تاکنون روابط یک دست و همسانی در حوزه نقش پنج عامل بزرگ شخصیت با استرس شغلی، فرسودگی و خستگی توسط پژوهشگران در نمونه مطالعات دیگر گزارش نشده است (میکلسن و همکاران، ۲۰۰۳؛ باکر و همکاران، ۲۰۰۶؛ سوئیدر و زیمرمن، ۲۰۱۰؛ زویپادیس و همکاران، ۲۰۱۰؛ نوریس، ۲۰۱۱؛ چی‌یونگ و همکاران، ۲۰۱۱؛ برسو و همکاران، ۲۰۱۱؛ سلیک و اورال، ۲۰۱۳). به همین دلیل می‌توان گفت که بخشی از عدم توان تعدیل‌کنندگی چهار ویژگی شخصیتی برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، توافق‌پذیری و تجربه‌پذیری در رابطه استرس شغلی با فرسودگی و خستگی نیز به این حقیقت باز می‌گردد که ویژگی‌های شخصیتی با احتمال زیاد در هر شرایط و موقعیتی نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین استرس شغلی با فرسودگی و خستگی ایفاء نمی‌کنند.

در مقابل روان‌رنجور خوبی بالا به عنوان یک عامل خطر، به سرعت در اثر تجربه استرس شغلی، فرجام کار فرد را به خستگی و در حد شدیدتری به فرسودگی هیجانی خواهد کشاند. این یافته با آنچه که در باب روان‌رنجور خوبی توسط پژوهشگران دیگر گزارش شده (سوئیدر و زیمرمن، ۲۰۱۰؛ زویپادیس و همکاران، ۲۰۱۰؛ نوریس، ۲۰۱۱؛ چی‌یونگ و همکاران، ۲۰۱۱؛ برسو و همکاران، ۲۰۱۱؛ سلیک و اورال، ۲۰۱۳) همسویی قابل توجهی نشان می‌دهد. دلایل نظری چنین نقشی به اندازه‌ای اهمیت دارد که لازم است به آن توجه جدی شود. روان‌رنجور خوبی با هیجان‌ات منفی نظیر ترس و ناکامی و استفاده از روش‌های ناکارآمد مقابله با شرایط فشارزا همراه است. به معنایی دقیق‌تر افراد روان‌رنجور علاوه بر تجربه اضطراب، ترس، نگرانی و درماندگی ناشی از ناکامی، اغلب برای حل مسائل از روش‌های قابل قبولی که مسائل را برطرف می‌نمایند نیز استفاده نمی‌کنند. چنین روندی افراد دارای روان‌رنجوری بالا را در معرض متراکم شدن سطح استرس و سپس دچار احساس خستگی و فرسودگی هیجانی می‌کند (مورگان، ۲۰۰۸؛ نوریس، ۲۰۱۱). علاوه بر این افراد دارای روان‌رنجور خوبی بالا، دارای مقابله هیجان محور، متمایل به کناره‌گیری از دیگران، اجتناب و گریختن به جای تلاش کردن برای حل مسائل، سرزنش خود، خیال‌پردازی برای گریز از رودرویی با واقعیات، منفعل و دارای تردید در تصمیم‌گیری هستند (مینر، ۲۰۰۷). وقتی به

ویژگی‌های مورد اشاره سبک تبیینی منفی‌نگر را نیز بیفزاییم وضعیت وخیم‌تر خواهد شد. به همین دلیل نیز وقتی یک فرد روان‌رنجور با استرس شغلی مواجه می‌شود، به دلیل به کارگیری روش‌های مقابله هیجان‌محور، سبک تبیینی منفی‌گرا و احساس ناتوانی در غلبه بر عوامل فشارآور، در مصاف با استرس شکست خورده و از این طریق زمینه افزایش فرسودگی و خستگی فراهم می‌شود. به این جهت در رویکردی موسوم به عوامل خطر شخصیتی برای فرسودگی هیجانی و خستگی می‌توان گفت که روان‌رنجور خوبی از زمره عوامل خطر برای پیوند یافتن استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی است.

لازم است تعبیر و تعمیم یافته‌های این پژوهش در توجه به محدودیت‌های آن انجام شود. محدودیت اول این که گروه نمونه این پژوهش را کارکنان یک سازمان دولتی تشکیل داده‌اند، لذا تعمیم نتایج به سازمان‌های دیگر تا تکرار پژوهش منطقی نیست. محدودیت بعدی این که نتایج حاصل از این پژوهش مبتنی بر همبستگی است، لذا تفسیرهای علت و معلولی از نتایج شایسته نیست. در سایه توجه به این محدودیت‌ها، پیشنهاد پژوهشی این است که این مطالعه در گروه‌های نمونه زن و مرد سازمان‌های غیرخدماتی دولتی و خصوصی تکرار شود. در عین حال این احتمال مطرح است که ویژگی‌های شخصیتی دیگر نظیر تیپ شخصیتی A و یا ویژگی‌های دیگر نظیر وابستگی افراطی به کار، برای رابطه استرس شغلی با فرسودگی و خستگی متغیرهای تعدیل‌کننده باشند. همچنین محتمل است که اسناد شناختی به علل استرس خود تعدیل‌گر مرتبه دوم پس از ویژگی روان‌رنجور خوبی برای رابطه استرس شغلی با فرسودگی و خستگی باشد. بنابراین پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند این نقش‌ها را برای اسناد شناختی استرس و دیگر ویژگی‌های شخصیتی مورد بررسی قرار دهند. از نظر کاربردی مهم‌ترین پیشنهاد این پژوهش آن است که لازم است سازمان‌ها در استخدام افراد برای مشاغل پراسترس سنجش و اندازه‌گیری ویژگی روان‌رنجور خوبی را در مسیر ارزیابی‌ها قرار دهند و از گماردن افراد روان‌رنجور در مشاغل پراسترس اجتناب نمایند. پیشنهاد کاربردی بعدی این که افراد دارای روان‌رنجوری بالا اغلب توان مقابله با استرس شغلی را به صورت کارآمد ندارند، به همین دلیل لازم است شبکه‌های حمایتی همکاران و در صورت لزوم تغییر مشاغل به عنوان راهکار یاری‌رسانی به این افراد در سازمان‌ها در نظر گرفته شود.

## منابع

### فارسی

- ابراهیمی مقدم، حسین و پوراحمد، فاطمه. (۱۳۹۱). رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری. فصلنامه طب کار، ۴ (۳)، ۶۲-۷۲.
- حسن‌زاده، رمضان. (۱۳۸۱). روش‌های تحقیق در علوم رفتاری. چاپ اول، تهران: نشر ساوالان.
- جلالی فراهانی، مجید، سجادی، نصراله، علی دوست قهفرخی، ابراهیم و اسلامی، یوسف. (۱۳۹۰). ارتباط بین ابعاد شخصیت و تحلیل رفتگی شغلی معلمان مرد تربیت بدنی شهر زنجان. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت ورزشی و علوم حرکتی، ۱ (۱)، ۳۷-۴۸.
- گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب‌آهن: شواهدی برای مدل استرس-فرسودگی (عدم تعادل)-جبران. یافته‌های نو در روان‌شناسی، ۲ (۸)، ۱۹-۳۴.

### لاتین

- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Sage Publications, Newbury Park, CA.
- Antoniou, A. S., Ploumpi, A., & Ntalla, M. (2013). Occupational stress and professional burnout in teachers of primary and secondary education: The role of coping strategies. *Psychology, 4* (3A), 349-355.
- Bahrer Kohler, S. (2013). *Burnout for experts: Prevention in the context of living and working*. 1th edition, New York: Springer Press.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology, 146* (1), 31-50.
- Breso, E., Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2011). Can a self-efficacy-based intervention decrease burnout, increase engagement, and enhance performance? A quasi-experimental study. *Higher Education, 61* (4), 339-355.
- Celik, G. T., & Oral, E. L. (2013). Burnout levels and personality traits: The case of Turkish architectural students. *Creative Education, 4* (2), 124-131.

- Cheung, F. M., Van de Vijver, F. J. R., & Leong, F. T. L. (2011). Toward a new approach to the study of personality in culture. *American Psychologist*, 66 (7), 593-603.
- De Vriesa, J., & Van Heck, G. L. (2002). Fatigue: relationships with basic personality and temperament dimensions. *Personality and Individual Differences*, 33 (8), 1311-1324.
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five Factor structure. *Psychological Assessment*, 4 (1), 26-42.
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behaviors: Job Stress Multiple Functions Approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4 (4), 99-112.
- Handelsman, J. B. (2012). The relationships between individual characteristics, work factors, and emotional labor strategies in the prediction of burnout among mental health service providers. *Graduate School Theses and Dissertations*. <http://scholarcommons.usf.edu/etd/4064>.
- Lee, J., Lim, N., Yang, E., & Lee, S. M. (2011). Antecedents and consequences of three dimensions of burnout in psychotherapists: A meta-analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42 (3), 252-258.
- Lin, Y.N. (2012). Experiences of burnout, self-care, and recovery of female university counselors in Taiwan. *Canadian Journal of Counseling and Psychotherapy*, 46 (3), 221-238.
- Michielsen, H. J., & De Vries, J. & Van Heck, G. L. (2003). In search of personality and temperament predictors of chronic fatigue: a prospective study. *Personality and Individual Differences*, 35 (5), 1073-1087.
- Michielsen, H. J., Willemsen, T. M., Croon, M. A., De Vries, J., & Van Heck, G. L. (2004). Determinants off general fatigue and emotional exhaustion: A prospective study. *Psychology and Health*, 19 (2), 223-235.
- Miner, M. H. (2007). Burnout in the first years of ministry: Personality and belief style as important predictors. *Religion and Culture*, 10 (1), 17-29.
- Morgan, B. (2008). *The relationship between the big five personality trait and burnout in south African university students*. Unpublished Dissertation, Magister Artium in Psychology, University of Johannesburg.
- Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). Emotional

- exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? *Journal of Business Research*, 59 (12), 1222-1230.
- Nirel, N., Goldwag, R., Feigenberg, Z., Abadi, D., & Halpen, P. (2008). Stress, work overload, Burnout, and satisfaction among paramedics in Israel. *Pre-Hospital and Disaster Medicine*, 23 (6), 537-546.
- Nwankwo, B. E., Kanu, G., Obi, T., Sydney-Agbor, N., Agu, S., & Aboh, J. U. (2013). Psychological contract breach and work overload as predictors of emotional exhaustion among bank employees. *Psychology and Social Behavior Research*, 1 (2), 18-24.
- Norris, S. A. (2011). Examining the big five personality factors as predictors of burnout among counselors. *Unpublished Post Masters' Thesis in Clinical/Counseling Psychology, Graduate School Valdosta State University*.
- Ozura, A., Ihan, A., & Musek, J. (2010). Can the big five factors of personality predict lymphocyte counts? *Psychiatria Danubina*, 24 (1), 66-72.
- Ro, K. I. (2010). *Emotional exhaustion and distress after a counseling intervention for physicians: A three-year prospective longitudinal cohort study*. Series of dissertations submitted to the Faculty of Medicine, University of Oslo No. 972 .
- Sanza, C. D. (2010). *Work, personality and psychological distress: direct and moderating effects of the Big Five personality traits*. Unpublished Master Thesis in Relations Industrial's, University of Montréal.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, K. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, 76 (3), 355-365.
- Suminar, B., & Yulianti, E. (2013). The effect of emotional exhaustion on job satisfaction and its impact on performance. *International Peer Reviewed Journal*, 5 (1), 162-173.
- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76 (3), 487-506.
- Wallace, J. E., & Lemaire, J. (2013). Physician coping styles and emotional exhaustion. *Relations industrielles/ Industrial Relations*, 68 (2), 187-209.
- Zopiatis, A., Constanti, P., & Pavlou, I. (2010). *Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers*. International CHRIE Conference, Refereed Track, Paper 11.