

دانش و پژوهش در روان‌شناسی

دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)

شماره بیست‌وهفتم و بیست‌وهشتم - بهار و تابستان ۱۳۸۵

صص ۱۴۸-۱۲۵

رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی با فرسودگی

شغلی و تعیین اثربخشی آموزش مهارت‌های مصون‌سازی در مقابل

استرس بر کاهش آن در کارکنان ایران خودرو

شهره قربان‌شیرودی^۱ - عبدالله شفیع‌آبادی^۲

رحمت‌الله نورانی‌پور^۳

چکیده

هدف اصلی این مطالعه تعیین نقش و سهم هر یک از متغیرهای تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی بوده است. دومین هدف پژوهش تعیین اثربخشی روش آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس در کاهش فرسودگی شغلی و بالا بردن رضایت‌مندی شغلی بوده است. به منظور دستیابی به این اهداف از بین شرکت‌کنندگان دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارخانه ایران خودرو نمونه‌ای به حجم ۳۱۰ نفر از ۲۲ کلاس به‌طور تصادفی انتخاب و آزمونه‌های فرسودگی شغلی، تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی بر روی آنها اجرا شد و از بین ۵۲ نفر آزمودنی که در آزمون فرسودگی

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد تنکابن

۲- استادیار دانشگاه علامه طباطبایی

۳- دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

شغلی نمره‌ای بالاتر از انحراف معیار بالای میانگین دریافت نموده بودند، ۴۰ نفر آزمودنی به‌طور تصادفی انتخاب و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه (هر گروه ۲۰ نفر) جایگزین شدند. گروه آزمایشی طی ۹ جلسه ۴۵ دقیقه‌ای آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس را دریافت کردند. فنون و روشهای مورد استفاده برای مصون‌سازی در مقابل استرس در گروه آزمایش عبارت بودند از: آشنایی با فشار روانی ناشی از مشاغل، بحث در مورد پیامد و مشکلات ناشی از فشار روانی، مشخص کردن نقش افکار و باورها در بروز فشار روانی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی و ناراضی‌گی شغلی، اجرای فنون تصویرسازی ذهنی، بازسازی شناختی، آرامیدگی عضلانی، مسأله‌گشایی، توقف فکر، خودیابانی مثبت. نتایج به‌دست آمده نشان داد که بین فرسودگی شغلی و تیپ شخصیتی الف رابطه مثبت معناداری وجود دارد. بین فرسودگی شغلی و مکان کنترل درونی رابطه معکوس معناداری وجود دارد. بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه معکوس معناداری وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی قادر هستند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند که قدرت پیش‌بینی رضایت شغلی در مرتبه اول، مکان کنترل در مرتبه دوم و بالاخره تیپ شخصیتی در مرتبه سوم قرار دارد. نتایج به‌دست آمده از گروه آزمایش و گواه نشان داد که روش آموزشی مصون‌سازی در مقابل استرس در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی مؤثر است. کلید واژه‌ها: تیپ شخصیتی، مکان کنترل، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، مهارتهای مصون‌سازی، استرس، کارکنان ایران خودرو.

مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان بر کسی پوشیده نیست، چرا که شغل علاوه بر اینکه وسیله تأمین هزینه‌های زندگی است، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی - روانی فرد داشته و زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او می‌باشد. بدیهی است تحقق آثار سازنده شغل منوط به این است که اولاً خصوصیات شغل متناسب با خصوصیات فرد شاغل باشد و ثانیاً فرد در کارش احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی کند. به عبارت دیگر فرد باید در خلال انجام وظایف

خود در یک شغل معین حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه نماید. در مجموع تعریف روانی موفقیت شغلی عبارت است از احساس فرد از میزان کارآیی و توانایی اش در انجام اموری که به او محول شده است. گاه ممکن است بر اثر عوامل مختلف، فرد نسبت به شغلش احساس فرسودگی و دلزدگی کند که به تبع آن کارآیی و اثربخشی او کاهش می‌یابد و این نقصان کارآیی نیز فرسودگی و دلزدگی بیشتر را سبب می‌شود (سفیری، ۱۳۷۷).

گسترده‌گی و سرعت پیشرفتهای علمی و فنون متأثر از آن، دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی فراوانی را به همراه داشته است. بر این مبنا در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی و اشتغال انسان به وجود آمده است. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با پیرامونش، تلاش در برآوردن نیازهایش، تجهیزات و تغییراتش در محیط شغلی و در سازمان با گذشته متفاوت شده است، زیرا انسان عصر حاضر ناچار است در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی، محدودیتها و فشارها را تحمل کند، لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگاری شغلی در طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و ناسازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج و مبتلا به فرسودگی شغلی شود (زهراکار، ۱۳۸۳).

فرسودگی در خلال کار (فرسودگی شغلی) اولین بار در اواسط دهه هفتاد در ایالات متحده مورد توجه قرار گرفت. و پس از آن تعاریف متعددی برای آن ارائه گردید و نظریات سبب‌شناختی متفاوتی براساس این تعاریف شکل گرفت. رایج‌ترین تعریف از فرسودگی را مسلش و جکسون^۱ مطرح کردند. طبق نظر ایشان فرسودگی شغلی نشانگانی روان‌شناختی از فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی است. این نشانگان در مشاغلی که انسان نقش حساس و حیاتی در آنها دارد بیشتر دیده می‌شود (پدرو، مونته و پریو، ۱۹۹۸). مسلش (۲۰۰۱) شش عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از: حجم زیاد کار، میزان تسلط کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد ارزش بین ارزشهای فرد و ارزشهای محیط کار (نقل از جوادی، ۱۳۸۰)، البته لازم به ذکر است که استفاده فنی و تخصصی از واژه فرسودگی شغلی در اصل به فریدنبرگر، یعنی کسی که

اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر در آورده برمی‌گردد. از همان زمان نیز فرسودگی شغلی حالتی از فرسودگی جسمی، هیجانی و روانی معرفی شد که از فشار هیجانی شدید، ثابت و مکرر ناشی از درگیری درازمدت انسانها با شرایط کاری ایجاد می‌شد (کوری و کوری ۱۹۸۸، نقل از گیبسون و همکاران، ۱۹۹۴). بنابراین چنانکه از مفهوم‌سازی‌های نظری پیش گفته نیز مشخص است، می‌توان گفت فرسودگی در شرایط تنش شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش انگیزه، پیشرفت و ترقی نشان می‌دهد (گیبسون و همکاران، ۱۹۹۴). این امر در پژوهش‌های داخلی نیز به چشم می‌خورد. برای مثال سلطانی (۱۳۷۹) پژوهشی در رابطه با فرسودگی شغلی در شرکت فولاد مبارکه انجام داده و نتیجه گرفته که افرادی که طولانی مدت در معرض تنش‌های شدید هستند، امکان دارد مبتلا به فرسودگی شغلی شوند. شفیع‌آبادی (۱۳۷۹) با پژوهشی که در باب بررسی نشانگان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس قروین انجام داده، ۷۳ درصد از گروه نمونه را دارای علائم فرسودگی شغلی شدید و فقط ۸/۲ درصد را دارای سلامت روانی گزارش کرده است (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴). البته ماهیت مشاغل مختلف باعث می‌شود تا هر شغلی شرایط خاص و ویژه خود را داشته باشد که این شرایط خاص نیز بر احساس خستگی و فرسودگی شغلی افراد تأثیر می‌گذارد.

در مجموع در مروری بر پژوهش‌های صورت گرفته، انتظارات، نحوه تماس و ارتباطات افراد، رضایت خاطر و منزلت اجتماعی، آزادی عمل و سطح اختیار فرد (استقلال عمل در کار)، میزان حمایت دریافتی از عواملی معرفی شده‌اند که با فرسودگی شغلی ارتباط دارند. مشاغلی که در آنها انتظارات از افراد بالاست، یا مشاغلی که فرد در ارتباط و تماس‌های کاری خود با همکاران یا مراجعان، تحت فشارهای کاری (اعم از رفتاری و عاطفی) قرار می‌گیرد و یا حتی مشاغلی که فرد احساس می‌کند چندان منزلت و احترامی نزد دیگران ندارد، موجب فرسودگی شغلی در افراد می‌شوند. در عین حال زمانی که افراد در شغل خود استقلال تصمیم‌گیری ندارند و حمایت اجتماعی از طریق اطرافیان در محیط کار و احیاناً در خارج از محیط کار دریافت نمی‌کنند، به سادگی به سوی احساس فرسودگی کشیده می‌شوند (فریدمن، ۱۹۹۱؛ بکروشوفی، ۲۰۰۰؛

سارمینتو^۱، ۲۰۰۴؛ بولتمن و کانت، ۱۹۹۹؛ نقل از ذبیحی، ۱۳۸۴). مطالعات و نظریه‌پردازی‌های دیگری نشان می‌دهد که عناصر نگرشی و شخصیتی نیز در زمره عواملی هستند که می‌توانند چگونگی عملکرد و کنش و واکنش فرد را در برابر فشارهای محیطی (اعم از محیط اجتماعی، شغلی و...) از خود متأثر سازند. به عقیده راتر، یکی از ابعاد آنکه افراد را از یکدیگر متمایز می‌کند، درجه کنترلی است که تصور می‌کنند بر رویدادهای زندگی دارند. به سخن دیگر اینکه تا چه اندازه معتقد باشیم بر رویدادهای مؤثر بر زندگی خود کنترل داریم، عاملی است که موجب تمایز ما از دیگران می‌شود. افراد دارای مکان کنترل درونی به شیوه‌های کاملاً معناداری از افراد دارای مکان بیرونی متفاوت هستند. به طور کلی گفته می‌شود که افراد دارای مکان کنترل درونی، افرادی پویاتر، بیدارتر و بیشتر درگیر تلاشهایی هستند که زندگی خود را هدایت و اداره می‌کنند (گنجی، ۱۳۸۰). در کنار مکان کنترل درونی و بیرونی به عنوان یک عامل شخصیتی اثرگذار بر رفتارهای افراد، برخی از تیپ‌شناسی‌های شخصیتی نیز نحوه رفتار افراد در موقعیتهای مختلف را از یکدیگر متمایز می‌سازد. تیپ الف شخصیتی را بیماری شتابزدگی می‌گویند، افرادی که تیپ الف دارند خیلی مبارزه‌جو، رقابت‌پیشه، بی‌حوصله و پرخاشگر هستند. این افراد احساس می‌کنند هل داده می‌شوند، زیر فشار هستند و یک چشمشان همیشه به ساعت است. آنها نه تنها وقت‌شناس هستند، بلکه در اغلب موارد زودتر از موقع بر سر قرار حاضر می‌شوند. آنها خیلی سریع غذا می‌خورند، راه می‌روند، حرف می‌زنند و اگر دیگران کند کار کنند، حوصله‌شان سر می‌رود و سعی می‌کنند بحثهای گروهی را در اختیار خود بگیرند. افراد تیپ الف در تقسیم قدرت مشکل دارند، در نتیجه کمتر آمادگی مشورت کردن دربارهٔ مسؤلیتهای کاری را دارند و به این وسیله بر سنگینی کار خود می‌افزایند. همین افراد هستند که جنبه‌های منفی را پررنگ‌تر نشان می‌دهند. وقتی در کاری شکست می‌خورند، در انتقاد از خود شکست‌ناپذیرند و به دنبال انتقادهای منفی می‌گردند تا خود را اصلاح کنند (گنجی، ۱۳۸۰).

شرایط کاری و شغلی و گرایش‌های افراد بر میزان خشنودی و رضایت افراد از کار و شغل آنها تأثیر می‌گذارد. رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. این احساس رضایت، خرسندی و خشنودی مجموعه‌ای از احساسات و

باورهاست که فرد در مورد شغل کنونی خود دارد و لذتی که از آن می‌برد، باعث دلگرمی و وابستگی وی به شغلش می‌شود. شفیع‌آبادی، ۱۳۸۴ به نقل از فیشر و هانا ۱۹۳۱ رضایت شغلی را عامل درونی می‌دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال تلقی می‌کنند. عناصر شخصیتی و روانی افراد به‌طور معمول احساس رضایتمندی یا نارضایتی آنها را از شغلشان تحت تأثیر قرار می‌دهد و به تبع آن بر میزان فرسودگی شغلی آنها تأثیر می‌گذارد مطالعات نشان داده که افراد دارای مکان کنترل بیرونی از ماهیت کار، سرپرست، ارتقا در سازمان، حقوق و مزایا و همکاران رضایت کمتری دارند (منتظری توکلی، ۱۳۷۸ و خورشید، ۱۳۷۱، نقل از جوادی ۱۳۸۰) بین تیپ شخصیتی افراد و رضایت آنها از شغل نیز در بسیاری از پژوهش‌ها رابطه مثبت به‌دست آمده است (فراست، ۱۳۸۱). از طرف دیگر به‌طور معمول افرادی که از شغل خود رضایت بیشتری دارند، نگرش مثبت‌تری به کار خود دارند و با همکاران، مراجعان، مشتریان و غیره نیز ارتباط بهتر و مؤثرتری برقرار می‌کنند (خلیل‌زاده، ۱۳۷۶، لازمن، ۲۰۰۴). همین وضعیت در مورد افرادی که دارای مکان کنترل درونی نیز هستند وجود دارد. به عبارت دیگر در بسیاری از شرایط افراد دارای منبع یا مکان کنترل بیرونی عملکرد و رضایت شغلی پایین‌تر و ضعیف‌تری را نشان می‌دهند (جوادی، ۱۳۸۰؛ هاوتون و همکاران، ۱۹۹۹؛ نویکی، ۲۰۰۱؛ استیک، ۱۹۹۹؛ هالپین، نقل از فراست، ۱۳۸۱).

به‌طور طبیعی کسانی که بر اثر باورها و دلایل مختلفی از نظر جسمی و روانی خود را بیشتر تحت فشار قرار می‌دهند و خسته می‌کنند زودتر به فرسودگی شغلی مبتلا می‌شوند. به‌ویژه این امر در پژوهش‌هایی که بر روی نحوه عملکرد افراد دارای تیپ الف و وضعیت روانی و جسمی و عملکرد آنها صورت گرفته، به‌خوبی مورد تأیید قرار گرفته است (فرهام، ۱۹۸۳؛ اسمید لاور، ۱۹۸۹؛ بروک و همکاران، ۲۰۰۰).

در واقع براساس آنچه تاکنون بیان شد، مشخص است که عوامل شخصی و محیطی در بسیاری شرایط به‌عنوان یک عامل تنش‌زا عمل می‌کنند و تعادل فرد را به هم می‌زنند. هینس و المان (۱۹۹۴) معتقدند که تنش بر جنبه‌های مختلف کارکرد روانی تأثیر می‌گذارد. پیامدهای تنش اغلب اضطراب زیاد، افسردگی، رفتارهایی که به خودکشی منجر می‌شود، عملکرد تحصیلی ضعیف و رفتارهای بزهکارانه است. مهارت‌های مقابله با تنش که اغلب در حوزه‌های شناختی و رفتاری قرار می‌گیرند به

اشخاص کمک می‌کنند تا با محافظت و دفاع از خود در برابر تنش از فرسودگی و فروپاشی جلوگیری کنند. هینس و المان (۱۹۹۴) برنامه آموزش مصون‌سازی در مقابل تنش را طی سیزده جلسه که دارای مراحل مفهوم‌سازی، آموزش مهارت‌ها و کاربرد مهارت‌ها بود بر روی دانش‌آموزان پسر اول و دوم دبیرستان انجام دادند و به این نتیجه دست یافتند که آموزش مصون‌سازی در مقابل تنش باعث کاهش اضطراب و افزایش عزت‌نفس می‌شود. مک‌دوگال (۲۰۰۰) در حوزه مهار اضطراب، تنش و افکار غیرمنطقی، آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس را به کار برده (در مواردی این روش با روش‌های دیگر مقایسه شده است) و اثربخشی آن از طریق آزمایش نشان داده است. در مجموع آنچه از مرور بر مبانی نظری و پژوهشی بر می‌آید این است که به طور کلی می‌توان گفت که فرسودگی شغلی باعث کاهش احساس کفایت، رضایت شغلی و منزلت اجتماعی می‌گردد و سازگاری روانی، اجتماعی، عاطفی و کارایی افراد را کاهش می‌دهد. همچنین افرادی که مکان کنترل بیرونی دارند، موفقیت‌های خود را به عامل شانس نسبت می‌دهند و احساس شایستگی و رضایت شغلی در آنها ایجاد نمی‌شود. تیپ شخصیتی الف-علایم فرسودگی شغلی را بیشتر از خود نشان می‌دهند و آشفتگی‌های روانی و عدم رضایت کاری را بیشتر گزارش می‌کنند و بالاخره اینکه در این حوزه براساس شواهد ارائه شده می‌توان گفت که آموزش مصون‌سازی در مقابل تنش احتمالاً در کاهش فرسودگی شغلی و مشکلات ناشی از آن مؤثر است.

فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین نوع تیپ شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین نوع مکان کنترل و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳- بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد.
- ۴- درصد تغییراتی که هر یک از متغیرهای مکان کنترل، تیپ شخصیتی و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تبیین می‌کند متفاوت است و اثر ترکیبی این متغیرها بر فرسودگی شغلی معنادار است.
- ۵- آموزش مهارت‌های مقابله با تنش در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر است.
- ۶- آموزش مهارت‌های مقابله با تنش در افزایش رضایت شغلی مؤثر است.

روش پژوهش

در این پژوهش از روش همبستگی (برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش) و روش آزمایش (طرح دوگروهی با پیش‌آزمون و پس‌آزمون) استفاده شده است.

طرح پژوهش در بخش آزمایش

در بخش آزمایشی این پژوهش از طرح آزمایش دوگروهی (گروه آزمایش و گواه) با پیش‌آزمون و پس‌آزمون استفاده شده است. این طرح در نمودار ۱ ارائه شده است.

R	T ₁	X	T ₂
R	T ₁	-	T ₂

نمودار ۱- طرح آزمایشی بخش آزمایش پژوهش

گروه آزمایش ۲۰ نفر و گروه گواه هم ۲۰ نفر بودند که همه آنها در پایان دوره آموزش مورد پس‌آزمون با آزمون فرسودگی شغلی و رضایت شغلی قرار گرفتند. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان کارخانه ایران خودرو (۳۰ هزار نفر) بودند که در زمستان ۱۳۸۴ ۶۰۰ نفر از آنان مشغول گذراندن دوره‌های آموزشی ضمن خدمت در اداره آموزش این کارخانه بوده‌اند.

نمونه و روش نمونه‌گیری

در این پژوهش برای انتخاب نمونه ابتدا ۲۲ کلاس به صورت تصادفی انتخاب و سپس آزمونه‌های فرسودگی شغلی لی و آشفورت، رضایت شغلی دیویس، لاف کوسیت و ویس، مکان کنترل راتر و آزمون تیپ شخصیتی فریدمن و روزنمن در اختیار ۳۱۰ نفر از اعضای کلاس قرار گرفت و بعد از پر کردن آنها، آزمونه‌های تکمیل شده دریافت و نمره‌گذاری شد. از بین ۵۲ نفری که نمره فرسودگی شغلی آنها انحراف معیار بالای میانگین گروه داشت، ۴۰ نفر به صورت تصادفی انتخاب و در دو گروه آزمایش و گواه جایگزین شدند.

جدول ۱- توزیع افراد نمونه در گروه آزمایش و گواه به تفکیک جنسیت

	مرد		زن		کل	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
گروه آزمایش	۱۳	۶۵	۷	۳۵	۲۰	۱۰۰
گروه گواه	۱۴	۷۰	۶	۳۰	۲۰	۱۰۰
کل	۲۷	۶۷/۵	۱۳	۳۲/۵	۴۰	۱۰۰

وضعیت تأهل، میزان تحصیلات و سابقه کار آزمودنیهای گروه آزمایش و گواه در جدولهای ۱، ۲، ۳ و ۴ ارائه شده است.

جدول ۲- وضعیت تأهل افراد نمونه در گروه آزمایش و گواه

	متأهل		مجرد		کل	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
گروه آزمایش	۱۸	۹۰	۲	۱۰	۲۰	۱۰۰
گروه گواه	۱۷	۸۵	۳	۱۵	۲۰	۱۰۰
کل	۳۵	۸۷/۵	۵	۱۲/۵	۴۰	۱۰۰

جدول ۳- میانگین سابقه کار و سن افراد نمونه در گروه آزمایش و گواه

	میانگین سابقه کار	میانگین سن افراد
گروه آزمایش	۱۱/۲	۳۵/۳
گروه گواه	۱۰/۳۸	۳۶/۸
کل	۱۰/۷۹	۳۶/۰۵

ابزار اندازه گیری

در پژوهش حاضر برای اندازه گیری و سنجش متغیرهای مختلف از آزمونها و ابزارهای زیر استفاده شد.

- ۱- پرسشنامه خصوصیات جمعیت‌شناختی
- ۲- آزمون فرسودگی شغلی لی و آشفورت
- ۳- آزمون رضایت شغلی دیویس، لاف کوسیت و ویس
- ۴- آزمون مکان کنترل راتر
- ۵- آزمون تیپ شخصیتی فریدمن و روزمن

۱- پرسشنامه خصوصیات جمعیت‌شناختی

پرسشنامه خصوصیات جمعیت‌شناختی مواردی چون نام، نام خانوادگی، سن، جنس، میزان تحصیلات و سابقه کار در کارخانه را در برمی‌گیرد.

۲- پرسشنامه فرسودگی شغلی لی و آشفورت

این آزمون براساس نظریه لی و آشفورت (۱۹۹۶) ساخته شده و حاوی ۴۰ سؤال است که سه محور اساسی فرسودگی یعنی فرسودگی هیجانی، از هم پاشیدگی شخصیت و فرسودگی رفتار شغلی را در برمی‌گیرد. ابعاد اصلی این آزمون عبارت‌اند از: عوامل تنش‌زای شغلی، حمایت‌های شغلی، فرصت‌های ارتقای شغلی، وابستگی‌های تقویت و پیامدهای نگرشی و رفتاری (نقل از قاسمی گسنگین جان، ۱۳۸۱).

خاکپور، ۱۳۷۵ (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴) این آزمون را اعتباریابی کرده و ضریب اعتبار آزمون را ۰/۸۵ گزارش نموده است. ابراهیم یزدی، ۱۳۷۷ (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴) با استفاده از طرح اجرای مقدماتی ضریب آلفای کرونباخ را ۰/۸۵۲ و زهراکار (۱۳۸۳) ضریب پایایی آزمون را ۰/۸۳ گزارش کرده است. حداقل نمره در این آزمون صفر و حداکثر ۴۰ می‌باشد.

۳- آزمون رضایت شغلی دیویس، لاف کوسیت و ویس

این آزمون را دیویس، لاف کوسیت و ویس (۱۹۷۷) تهیه کرده‌اند و ۲۰ سؤال ۵ درجه‌ای دارد (نقل از همتی، ۱۳۸۱). رضایی (۱۳۷۷) ضریب پایایی این آزمون را ۰/۸۳، ملک‌زاده (۱۳۸۰) ۰/۸۷ و همتی (۱۳۸۱) ضریب پایایی را از طریق آلفای کرونباخ ۰/۸۶ گزارش کردند (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴). علاوه بر اینها رضایی، ۱۳۷۷ (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴) از طریق همبسته کردن نمره‌های این آزمون با آزمون رضایت شغلی (JIP) ضریب ۰/۷۰ را گزارش کرده است. حداقل نمره در این آزمون ۲۰ و حداکثر ۱۰۰ می‌باشد.

۴- آزمون مکان کنترل راتر

این آزمون براساس نظریه راتر (۱۹۶۶) ساخته شد و دارای ۲۹ گویه انتخاب اجباری است. در هر گویه دو عبارت وجود دارد که آزمودنی یکی از آن دو را انتخاب می‌کند، از بین ۲۹ گویه ۶ گویه خنثی است. در مورد پایایی و اعتبار مقیاس مکان کنترل درونی و بیرونی راتر پژوهش‌های متعددی انجام شده است (برای نمونه لیتون، ۱۹۸۵) این پژوهش‌ها اطلاعات زیادی در مورد پایایی و اعتبار این مقیاس ارائه کرده‌اند. حد متوسط ضریب پایایی این مقیاس که با روشهای دو نیمه کردن و کودر ریچاردسون محاسبه شده در حدود ۰/۷۰ است و ضریب پایایی این مقیاس با روش بازآزمایی در فواصل ۱ تا ۲ ماه نیز ۰/۷۰ گزارش شده است (آناستازی، ۱۹۷۶، ترجمه براهنی، ۱۳۶۴). شاپوریان و حجت (۱۹۸۷) با استفاده از فرم کوتاه ۱۱ سؤالی راتر که والجا آن را تهیه کرده ضریب پایایی ۰/۷۲ برای دانشجویان ایرانی و ۰/۶۸ برای دانشجویان ایرانی مقیم آمریکا و ضریب پایایی ۰/۸۰ را گزارش کرده‌اند. راتر (۱۹۷۲) همبستگی این مقیاس را با مقیاس رضایت اجتماعی مارلوکرون معنادار اعلام کرد و ضریب پایایی آزمون را با روش دو نیمه‌سازی ۰/۷۳ و با روش کودر ریچاردسون ۰/۷۰ گزارش کرد.

۵- آزمون تیپ شخصیتی جنکینز

این آزمون براساس نظریه فریدمن و روزنمن (۱۹۷۴) تهیه شد که ۱۴ سؤال دارد و در یک مقیاس ۱۰ درجه‌ای +۵ تا -۵ تهیه شده است. نمره‌های بالاتر (+۵) سنخ شخصیتی الف و نمره‌های پایین‌تر (-۵) سنخ شخصیتی ب را نشان می‌دهد. برای ارزشیابی الگوی رفتاری سنخ الف دو شیوه عمده وجود دارد. یکی شیوه استفاده از پرسشنامه‌های خودسنجی - نظیر فعالیت‌سنج جنکینز - است در شیوه دیگر از مصاحبه ساخت‌دار استفاده می‌شود (روزنمن، ۱۹۷۸ نقل از هرمن، بلومنتال، هینی، ویلیامز و باریفوت، ۱۹۸۶). گزارش‌های نخستین زاینسکی (۱۹۷۰ نقل از هرمن و همکاران، ۱۹۸۶) نشان می‌دهند که به میزان ۰/۷۲ نظر بین ارزیابی‌های فعالیت‌سنج جنکینز و ارزیابی‌های مصاحبه ساخت‌دار وجود دارد. ولی نوری (۱۳۷۴) ضریب پایایی این آزمون را ۰/۶۷ گزارش کرده است.

جدول ۵- جدول آموزش مصون‌سازی در مقابل تنش

شماره جلسه	شرح مختصر مفاد و مباحث هر جلسه
جلسه اول	معرفی و آشنایی اعضای گروه با یکدیگر، مشخص شدن ادراک، اهداف و انتظارات اعضای گروه، ذکر قوانین، برقراری رابطه مبتنی بر همکاری، ابراز علت انتخاب و گزینش اعضا و مشخص شدن نمونه انجام کار
جلسه دوم	ارائه اهداف جلسه، بحث در مورد فشار روانی ناشی از مشاغل، ذکر نقش افکار و باورها در بروز فشار روانی، بحث در مورد علایم ناشی از فشار روانی، آموزش ABC الیس و اجرای فن تصویرسازی ذهنی
جلسه سوم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، بحث در مورد پیامدها و مشکلات مرتبط با فشار روانی مشاغل و تأثیر آن بر فرسودگی شغلی و نارضایتی شغلی، آموزش آرامیدگی عضلانی و ارائه تکلیف خانگی
جلسه چهارم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، مرور تکلیف واگذار شده، آموزش نقش افکار در احساس و رفتار، توضیح شناخت درمانی بک، اجرای فن بازسازی شناختی با رویکرد بک و ارائه تکلیف خانگی
جلسه پنجم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، مرور تکلیف واگذار شده، مبارزه با افکار منفی خودکار ثبت شده، ارائه تکلیف.
جلسه ششم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، مرور تکلیف واگذار شده، بحث در مورد کارآیی اجرای ترکیبی آرامیدگی عضلانی و مبارزه با افکار خودکار، آموزش مسأله‌گشایی و تکلیف خانگی
جلسه هفتم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، مرور تکلیف واگذار شده، اجرای فن توقف فکر، تصویرپردازی ذهنی و ارائه تکلیف
جلسه هشتم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، مرور تکلیف واگذار شده، اجرای فن خود بیانی مثبت و تمرین آن و همراه کردن آن با دیگر فنون ارائه شده و ارائه تکلیف.
جلسه نهم	مرور مطالب و مباحث جلسه قبل، مرور تکلیف واگذار شده، بررسی میزان اثربخشی فنون ارائه شده، تقویت اعضا برای به‌کارگیری فنون و تداوم اجرای آن، اجرای پس‌آزمون و اختتام جلسه

روش اجرای پژوهش و آموزشهای مصون‌سازی در مقابل تنش

پژوهش حاضر در ۳ مرحله انجام شد:

- ۱- آماده‌سازی ابزارهای اندازه‌گیری: قبل از اجرای پژوهش آزمونهای رضایت شغلی دیویس و لاف لوکسیت و ویس، آزمون فرسودگی شغلی لی و آشفورت، آزمون مکان کنترل راتر و آزمون تیپ شخصیتی فریدمن و روزنمن، با توجه به پایایی و روایی آزمونها مهیا شد.
- ۲- نمونه‌گیری: بعد از آماده‌سازی ابزارهای اندازه‌گیری طبق روش نمونه‌گیری ذکر شده در مباحث قبل ۴۰ نفر انتخاب و به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و گواه جایگزین شدند.
- ۳- اجرای پژوهش: اجرای پژوهش نیمه دوم دی‌ماه ۱۳۸۴ آغاز و تا پایان اسفندماه ۱۳۸۴ به طول انجامید در این مدت دو ارزشیابی انجام شد: ۱- پیش‌آزمون قبل از مداخله ۲- پس‌آزمون برای هر دو گروه بلافاصله بعد از پایان یافتن مداخله و آموزش.

روشهای تجزیه و تحلیل داده‌ها

برای بررسی سه فرضیه اول (رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی، تیپ شخصیتی و فرسودگی شغلی، مکان کنترل و فرسودگی شغلی) همبستگی پیرسون با آزمون تعقیبی t فریدلی و برای تبیین واریانس متغیرها و متغیر فرسودگی شغلی از تحلیل رگرسیون گام به گام و در نهایت برای تعیین اثربخشی آموزش مصون‌سازی در مقابل تنش بر فرسودگی شغلی و رضایت شغلی از آزمون t مستقل استفاده شد.

یافته‌ها و بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول: بین نوع تیپ شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

جدول ۶- ماتریس همبستگی بین انواع متغیرهای رضایت شغلی، مکان کنترل

و تیپ شخصیتی با فرسودگی شغلی

متغیرها	رضایت شغلی (X ₁)	مکان کنترلی (X ₂)	تیپ شخصیتی (X ₃)	فرسودگی شغلی (Y)
رضایت شغلی (X ₁)	۱	۰/۳۸۸***	-۰/۳۷۵***	-۰/۴۰۱***
مکان کنترل (X ₂)		۱	-۰/۳۳۷***	-۰/۳۵۶***
تیپ شخصیتی (X ₃)			۱	۰/۳۴۹***
فرسودگی شغلی (Y)				۱

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که بین تیپ شخصیتی الف و فرسودگی شغلی با اطمینان ۹۹ درصد رابطه معناداری وجود دارد. این نتایج با نتایج پژوهش بروک و همکاران (۲۰۰۰) فرنهام (۱۹۸۳) و مهاجر (۱۳۸۲) همخوانی دارد.

این پژوهش‌ها نشان دادند که تیپ شخصیتی الف که دارای ویژگیهای رقابت، فوریت زمانی و عصبانیت و خصومت، بی‌حوصلگی، پرخاشگری، رفتار چندگانه و تلاش برای رسیدن به اهداف بدون برنامه‌ریزی هستند با افراد مبتلا به فرسودگی شغلی که دارای ویژگیهایی مانند نگرش منفی به کار، فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت، کاهش احساس کفایت، احساس تحت فشار قرار گرفتن، ارزشیابی منفی از خود، کاهش انگیزه پیشرفت، احساس ناامیدی، ناتوانی، بدگمانی، رنجش و آشفتگی هستند، رابطه دارد. در واقع می‌توان گفت ویژگیهای تیپ شخصیتی الف گفته شده می‌تواند باعث رفتارهای مخرب و ناسازگار گفته شده در فرسودگی شغلی شوند.

فرضیه دوم: بین نوع مکان کنترل و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

همچنین نتایج جدول ۶ نشان‌دهنده آن است که بین مکان کنترل درونی و فرسودگی شغلی با اطمینان ۹۹ درصد رابطه معکوس وجود دارد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهشگرانی چون نوویکی (۲۰۰۱)، استیک (۱۹۹۹)، هاوتون و همکاران (۱۹۹۹) همخوانی دارد. نوویکی (۲۰۰۱) در پژوهش خود نشان داد که افراد دارای مکان کنترل درونی از رضایت شغلی بالاتری برخوردار هستند و افرادی هستند که خودشان را تأثیرگذار بر وقایع می‌دانند، راهبردهای مناسب را برای خود حفظ می‌کنند و راهبردهایی را که موجب شکست آنها می‌شود کنار می‌گذارند. همچنین افرادی که از ویژگی رضایت شغلی برخوردارند، از شغل خود راضی هستند و سازگاری عاطفی با شغل خود برقرار کرده‌اند و دچار آشفتگی و سردرگمی نمی‌شوند. در واقع می‌توان گفت مکان کنترل درونی رضایت شغلی را افزایش می‌دهد، ولی فرسودگی شغلی که همراه با آشفتگی و ناسازگاری است را کاهش می‌دهد.

پژوهش خورشیدی، ۱۳۷۱ (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴) نشان داد که بین مکان کنترل درونی با تنش شغلی رابطه معکوس وجود دارد و همچنین بین مکان کنترل درونی و رضایت شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. همان‌طور که می‌دانید تنش شغلی در

برگیرنده پاسخ‌های هیجانی و جسمانی آزاردهنده‌ای است که در صورت نامتناسب بودن خواسته‌ها و الزامات شغل با استعداد کارکنان بروز می‌کند، که پیامد آن خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت و کارایی شخصی و فرسودگی شغلی است. در واقع می‌توان گفت که فرسودگی شغلی در افرادی که کنترل بیرونی دارند و دارای ویژگی‌هایی چون عصبی بودن، کینه داشتن، تحریک‌پذیری، بی‌اعتمادی، افسردگی، عزت‌نفس پایین، سرزنش خویش به علت شکست‌ها و عدم تأثیرگذاری بر وقایع هستند با تنش رابطه مستقیمی دارند. بدین صورت که افراد دارای کنترل بیرونی در مقابل تنش شغلی زودتر از پا در می‌آیند و آسیب‌پذیری بیشتری دارند.

فرضیه سوم: بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد. نتایج مندرج در جدول ۶ نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و فرسودگی با ۹۹ درصد اطمینان رابطه معکوس وجود دارد. نتایج این پژوهش با پژوهش‌های بیکر و شونی (۲۰۰۰)، شفیع‌آبادی (۱۳۸۴) سلطانی (۱۳۷۹) همخوانی دارد.

سارمیتو، ۲۰۰۴ (نقل از زهراکار، ۱۳۸۴) نشان داد که بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه معکوس وجود دارد. همان‌طور که می‌دانیم رضایت شغلی می‌تواند از دو منبع حاصل شود، اولین منبع احساس لذتی است که صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عاید فرد می‌شود و دوم لذتی است که بر اثر مشاهده پیشرفت و انجام برخی مسئولیتها به فرد دست می‌دهد. علاوه بر عوامل درونی، عوامل بیرونی مثل شرایط محیط کار، میزان دستمزد، نوع کار و روابط محیط کار در رضایت شغلی مؤثر هستند. همان‌طور که در مبانی نظری این پژوهش ذکر شده فرسودگی شغلی ناشی از کار بیش از حد، احساس بی‌ارزشی، سردرگمی بین توقعات و اولویتها، نگرانی از امنیت شغلی، آشفتگی از مسئولیت زیاد، بی‌میلی نسبت به انجام وظایف با مزد کم می‌باشد که نشانه‌های ناتوانی، فشار عصبی، بدگمانی، کاهش انگیزه پیشرفت، مسخ شخصیت، خودارزشیابی منفی را در فرد ایجاد می‌کند. پس می‌توان گفت که بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد.

فرضیه چهارم: درصد تغییراتی که هر یک از متغیرهای مکان کنترل، تیپ شخصیتی و رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی تبیین می‌کنند متفاوت است.

جدول ۷- خلاصه تحلیل رگرسیون برای متغیر رضایت شغلی با فرسودگی شغلی

البته با کنترل متغیرهای مکان کنترل و تیپ شخصیتی

F	میانگین مجموع همبستگی مجذور (R)	میانگین مجموع مجذورات (M.S)	مجموع مجذورات (S.S)	درجه آزادی (d.f)	منابع تغییر	
۵۷/۴۱	(R ^۲) همبستگی	۱۹۶۹/۸۷	۱۹۶۹/۸۷	۱	رگرسیون	
P = ۰/۰۰۰	۰/۱۶۱	۰/۴۰۱	۳۴/۳۱	۱۰۲۹۳/۱۲	۳۰۰	باقی مانده (خطا)

جدول ۸- خلاصه تحلیل رگرسیون برای متغیرهای رضایت شغلی مکان کنترل

با فرسودگی شغلی البته با کنترل متغیر و تیپ شخصیتی

F	میانگین مجموع همبستگی مجذور (R)	میانگین مجموع مجذورات (M.S)	مجموع مجذورات (S.S)	درجه آزادی (d.f)	منابع تغییر	
۴۱/۰۶	(R ^۲) همبستگی	۱۳۲۱/۱۸	۲۶۴۲/۳۸	۲	رگرسیون	
P = ۰/۰۰۰	۰/۲۱۵	۰/۴۶۴	۳۲/۱۸	۹۶۲۰/۶۲	۲۹۹	باقی مانده (خطا)

جدول ۹- خلاصه تحلیل رگرسیون برای متغیرهای رضایت شغلی،

مکان کنترل با تیپ شخصیتی با فرسودگی شغلی

F	میانگین مجموع همبستگی مجذور (R)	میانگین مجموع مجذورات (M.S)	مجموع مجذورات (S.S)	درجه آزادی (d.f)	منابع تغییر	
۳۱/۷	(R ^۲) همبستگی	۹۸۸/۸۲	۲۹۶۶/۴۶	۳	رگرسیون	
P = ۰/۰۰۰	۰/۲۴۲	۰/۴۹۲	۳۱/۲	۹۲۹۶/۵۳	۲۹۸	باقی مانده (خطا)

نتایج جدول ۷، ۸ و ۹ نشان می‌دهد که متغیرهای رضایت شغلی تیپ شخصیتی و مکان کنترل قادر هستند که فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند. که تبیین واریانس رضایت شغلی در مرتبه اول، تیپ شخصیتی در مرتبه دوم و مکان کنترل در رتبه آخر قرار دارد. نتایج نشان داد که همه متغیرهای ذکر شده با بیش از ۹۹ درصد اطمینان رابطه معناداری با فرسودگی شغلی دارند و قدرت پیش‌بینی‌پذیری نسبتاً بالایی را دارا هستند.

پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس رضایت شغلی با توجه به جدول ۷ با ۹۹ درصد اطمینان معنادار است و جهت همبستگی نیز مستقیم است. پیش‌بینی فرسودگی شغلی با استفاده از مکان کنترل با توجه به جدول ۸ با ۹۹ درصد اطمینان معنادار است. البته لازم به ذکر است که قدرت پیش‌بینی با ترکیب متغیر رضایت شغلی و مکان کنترل افزایش می‌یابد و در نهایت پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس تیپ شخصیتی با توجه به جدول ۹ با ۹۹ درصد اطمینان معنادار است و لازم به ذکر است که قدرت پیش‌بینی فرسودگی شغلی با ترکیب متغیرهای رضایت شغلی، مکان کنترل و تیپ شخصیتی افزایش می‌یابد. باید گفت که در پیش‌بینی فرسودگی شغلی به ترتیب رضایت شغلی، مکان کنترل و تیپ شخصیتی مؤثر هستند. نتایج به دست آمده در این سه فرضیه با پژوهشهای قبلی همسویی دارد.

$$Y_1 = 34/1 + (-0/401) \times X_1$$

$$Y_1 = 36/28 + (-0/317) \times X_1 + (-0/249) \times X_2$$

$$Y_1 = 32/19 + (-0/263) \times X_1 + (-0/206) \times X_2 + (0/81) \times X_3$$

با توجه به معادله فوق مشخص می‌شود که در تبیین فرسودگی شغلی متغیر رضایت شغلی در مرتبه اول، تیپ شخصیتی در مرتبه دوم و مکان کنترل در مرتبه سوم قرار دارد. فرضیه پنجم: آموزش مهارت‌های مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر است.

جدول ۱۰- داده‌های اولیهٔ آزمون ۱ مستقل برای مقایسهٔ میانگین اختلاف نمرات پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه آزمایش و گواه در زمینهٔ فرسودگی شغلی

T	خطای معیار	انحراف معیار	میانگین نمرات افتراقی	تعداد	شاخص‌های آماری گروهها
-۸/۶۹	۰/۵۸	۲/۵۹	-۶/۹	۲۰	آزمایش
	۰/۳۲	۱/۴۲	-۱/۱۵	۲۰	گواه

نتایج جدول ۱۰ نشان می‌دهد که روش آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس

در کاهش میزان فرسودگی شغلی با ۹۹ درصد اطمینان مؤثر است. بدین صورت که این آموزش میزان فرسودگی شغلی گروه آزمایش را در مقایسه با گروه گواه به شدت کاهش داده است؛ لذا آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر بوده است. همان‌طور که می‌دانیم فرسودگی شغلی دارای نشانه‌های جسمی و روان‌شناختی متعددی چون فشار عصبی، احساس آشفتگی، کاهش انگیزه، مسخ شخصیت، احساس ناامیدی، بدگمانی، فرسودگی هیجانی و کاهش احساس کفایت شخصی است. در آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس هدف اصلی مقاوم ساختن افراد در مقابل فشار روانی است. در این شیوه تأکید بر این است که فرد برای رویارویی با موقعیت و مقابله با محرک تنش‌زا آماده شود و شیوه‌های کنار آمدن یا فشار روانی را بیاموزد و بعد از موفق شدن در تسلط بر خویش در حضور محرک تنش‌زا به خود تقویتی بپردازد. شیوه‌های آموزش مصون‌سازی در مقابل تنش استفاده شده در این پژوهش که در برگیرنده شناسایی افکار و باورهای خودکار، فن تصویرسازی ذهنی، رابطه فشار روانی مشاغل با فرسودگی شغلی، بازسازی شناختی، آرامیدگی عضلانی، توقف فکر، خودیانی مثبت و غیره از مواردی هستند که قادرند نشانه‌های موجود در فرسودگی شغلی را از بین ببرند. یافته‌های این تحقیق با یافته‌های سایر تحقیقات خارجی که اثربخشی این رویکرد درمانی را در کاهش استرس و مشکلات نزدیک به آن مورد بررسی قرار داده‌اند، مانند شیبهی و هاران (۲۰۰۰)، فوتانا و همکاران (۱۹۹۹)، مک و کارول (۱۹۸۶)، مک دوگال (۲۰۰۰)، کیمبل (۲۰۰۰)، زهراکار (۱۳۸۴) هماهنگ است. فرضیه ششم: آموزش مهارت‌های مقابله با استرس در افزایش رضایت شغلی مؤثر است.

جدول ۱۱- داده‌های اولیه آزمون t مستقل برای مقایسه میانگین اختلاف نمرات

پیش‌آزمون - پس‌آزمون دو گروه آزمایش و گواه در زمینه رضایت شغلی

T	خطای معیار	انحراف معیار	میانگین نمرات افتراقی	تعداد	شاخص‌های آماری گروهها
۶/۵۶	۰/۵۲	۲/۳۲	۲/۸۵	۲۰	آزمایش
	۰/۳۲	۱/۴۲	-۱/۱۵	۲۰	گواه

نتایج جدول ۱۱ نشان‌دهنده آن است که روش آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس در افزایش رضایت شغلی با ۹۹ درصد اطمینان مؤثر است. بدین صورت که آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس میزان رضایت شغلی گروه آزمایش را در مقابل گروه گواه افزایش داده است؛ لذا آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس در افزایش رضایت شغلی مؤثر بوده است. همان‌طوری که در پژوهش مشخص شد بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد. در واقع افراد دچار فرسودگی شغلی دچار نارضایتی شغلی نیز بودند و از انجام کار و اجرای مسؤلیت‌ها لذت نمی‌بردند. در واقع نارضایتی شغلی باعث نشانه‌های فشار عصبی، بدگمانی، احساس عدم کفایت، خودارزشیابی منفی و کاهش انگیزش پیشرفت می‌شود و با توجه به اینکه آموزش مصون‌سازی در مقابل استرس به دنبال مقاوم‌سازی افراد در مقابل فشار روانی است و از شیوه‌های شناسایی عوامل مؤثر بر نارضایتی شغلی، شناسایی باورهای خودکار، فن تصویرسازی ذهنی، بازسازی شناختی، آرمیدگی عضلانی، توقف فکر، خودبیانی مثبت و غیره استفاده می‌کند، نشانه‌های نارضایتی شغلی افراد را از بین می‌برد و میزان رضایت شغلی آنها را افزایش می‌دهد. نتایج این تحقیق به نوعی با تحقیقات کیمبل (۲۰۰۰)، مک دگال (۲۰۰۰)، شیپهی و هاران (۲۰۰۰)، فوتانا و همکاران (۱۹۹۹)، اسپالز (۱۹۹۹) مک و کارول (۱۹۸۶)، زهراکار (۱۳۸۴) هماهنگ است.

نتیجه‌گیری پایانی

اغلب شواهد پژوهشی نشان داد که بین تیپ شخصیتی الف، مکان کنترل بیرونی و رضایت شغلی با فرسودگی رابطه وجود دارد. در پژوهش حاضر مشخص شد که بین تیپ شخصیتی الف و فرسودگی شغلی رابطه مستقیم وجود دارد و بین مکان کنترل درونی با فرسودگی شغلی و همچنین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد که نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات محققانی چون بروک و همکاران (۲۰۰۰)، فرنهام (۱۹۸۳)، مهاجر (۱۳۸۲)، نوویکی (۲۰۰۱)، استیک (۱۹۹۹)، هاوتون و همکاران (۱۹۹۹)، خورشیدی (۱۳۷۱)، بیکر و همکاران (۲۰۰۰) اسپالز (۱۹۹۹)، هینس و المان (۱۹۹۴)، مک‌دوگال (۲۰۰۰)، کیمبل (۲۰۰۰)، مک و کارول (۱۹۸۶) فوتانا و همکاران (۱۹۹۹)، شیپهی و هاران (۲۰۰۰) همخوانی دارد.

این پژوهش و دیگر پژوهش‌ها نشان داد که افراد دارای تیپ شخصیتی الف که دارای ویژگیهای رقابت‌جویی، عصبانیت و خصومت، پرخاشگری، رفتار چندگانه و تلاش برای رسیدن به اهداف بدون برنامه‌ریزی هستند بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند و همچنین افراد دارای مکان کنترل بیرونی که خودشان را تأثیرگذار بر وقایع نمی‌دانند و دچار سردرگمی هستند، بیشتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و افرادی که نارضایتی شغلی دارند احساس بی‌ارزشی می‌کنند که فشار عصبی آنها را افزایش می‌دهد و در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند و بالاخره اینکه روش مصون‌سازی در مقابل استرس قادر است میزان فشار روانی، اضطراب و آشفتگی افراد دارای فرسودگی شغلی را کاهش و قدرت مقابله آنها را افزایش دهد.

محدودیت اساسی این پژوهش کمبود زمان برای پیگیری بوده است که پیشنهاد می‌شود پژوهشگران دیگری در یک زمان بیشتر پیگیریهای اول و دوم را انجام دهند تا اثربخشی روش درمانی در طول زمان هم مشخص شود. با توجه به اینکه در مراکز صنعتی از این شیوه آموزش درمانی استفاده نمی‌شود، پیشنهاد می‌شود از این روش به‌عنوان یک روش مؤثر برای کاهش مشکلات ناشی از کار و استرس و فرسودگی شغلی و بالا بردن افزایش کارآمدی کارکنان استفاده شود.

منابع

- آناستازی. (۱۹۷۶)، روان‌آزمایی، ترجمه محمدنقی براهنی، (۱۳۶۴)، تهران، دانشگاه تهران.
- ابراهیم‌یزدی، هما. (۱۳۷۷)، «بررسی تأثیرات میزان درآمد ماهیانه، تجربه شغلی و ویژگیهای شخصیت بر سندرم فرسودگی شغلی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- جوادی، محمد. (۱۳۸۰)، «رابطه مکان کنترل و فرسودگی شغلی مشاوران دبیرستانهای نواحی چهارگانه کرج»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- خلیل‌زاده، نورالله. (۱۳۷۶)، «بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجو معلمان دانشگاه پیام‌نور ارومیه»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی... / ۱۴۵

ذیحی، خاطره. (۱۳۸۴)، «بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با منبع کنترل و عزت نفس معلمان دوره متوسطه شهر ساری»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات.

زهراکار، کیانوش. (۱۳۸۳)، «بررسی و مقایسه سلامت روانی افراد شاغل و غیرشاغل ۲۲ تا ۴۰ ساله شهر تهران، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر، معاونت پژوهشی».

زهراکار، کیانوش. (۱۳۸۴)، «بررسی اثربخشی تلقیح استرس (SII) در کاهش اختلالات روان‌شناختی (افسردگی، اضطراب، فرسودگی شغلی، نارضایتی شغلی) ناشی از استرس شغلی کارکنان ایران خودرو»، پایان‌نامه دکترای رشته مشاوره، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات.

سفیری، خدیجه. (۱۳۷۷)، «جامعه‌شناسی اشتغال زنان، تهران، تبیان».

سلطانی، ایرج. (۱۳۷۹)، «بررسی رابطه بین رفتار رهبری مدیران گروه‌های آموزشی با فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی در دانشگاه‌های اصفهان و علوم پزشکی اصفهان»، پایان‌نامه دکترای مدیریت آموزشی دانشکده علوم تربیتی».

شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۸۴)، «راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغلی، چاپ دوازدهم، تهران، رشد».

فراست، زهرا. (۱۳۸۱)، «بررسی و مقایسه منبع کنترل و رضایت زناشویی در بین زنان معلم و خانه‌دار شهر تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم».

قاسمی گسگمین‌جان، سید محمدحسین. (۱۳۸۱)، «مقایسه تأثیر نوبت کار (گردش و ثابت)، بروز فرسودگی شغلی و آسیب‌های روانی در شرکت کاشی صنایع خزرگیلان»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی».

گنجی، حمزه. (۱۳۸۰)، «ارزشیابی شخصیت، تهران، چاپ اول، نشر ساوالان».

ملک‌زاده، فریده. (۱۳۸۰)، «بررسی تأثیر استرس شغلی بر روی رضایت شغلی و سلامت روانی کارکنان شرکت بهره‌وری نفت و گاز کارون اهواز، شرکت ملی مناطق نفت‌خیز»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی».

مهاجر، مهدی. (۱۳۸۲)، «بررسی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغل دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تبریز دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی».

ولی‌نوری، ابوالفضل. (۱۳۷۴)، «روابط مکان کنترل درونی - بیرونی و الگوهای رفتاری تیپ الف و تیپ ب با افکار خودکشی»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.

همتی، مریم. (۱۳۸۱)، «بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان سازمان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.

BAKKER, A.B., SCHAUFFLI, W.B. (2000). Professional burnout: study among general mediation. *Journal of organizational behavior*, Vol (21), 425-441.

BRUCE, D., KIRKCALDY, R., SHEPHERDD, P. & FURNHAM, A. (2002). The influence of type a behavior and locus of control upon job satisfaction and occupational health personality and individual differences. vol (33), decem 2002, page 1361-1371.

FONTANA, A.M., HYRA, D., GODFRE, L. & CERMAK, L. (1999). Impact of peer-led stress inoculation training on stale. Anxiety and heart rate in college students. *Journal of applied Bio-Behavioral research*, vol (4), 45-63.

FRIEDMAN, I. (1991). High and low burnout schools: school is culture as pects of teachers burnout, *education research*, No (6), Wol (84), 325-333.

FRIEDMAN, M.D. and ROSEN MAN, R.H. (1974). *Type-A behavior and your heart*. New Yourk: knopf.

FURNHAM, A. (1983). *The A. type behavior pattern, men tal health and health locus of control beliefs*.

<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi>

GIBSON, B., IVANCEVICH, S. & DONNELLY, H.(1994). *Organization*. Irwin.

HAINS, D. & ELLMANN, P. (1994). *Cognitive-Behavior modification: An integrative approach*. New Yourk: Plenum.

HERMAN, S., BLUMENTAL, J.A., HANEY, T., WILLIAMS, R.B. & BAREFOOT, J. (1986). Type as who think they are type Bs: Discrepancies between self-rating and interview ratings of the type A (coronary-prone) behaviour pattern. *british Journal of medical psychology*, vol (59), 83-88.

HOWETON, D., LYNN: and OTHERS. (1999). *Locus of control and achievement of at risk adolescent black males*. U.S. Arkansas.

- KIMBLE, M.O. (2000). Treating PTSD in the presence of multiple comorbid disorders: The case of howard. *cognitive and behavioral practive*, vol (7), 133-137.
- LAYTON, G. (1982). Note on the stability of rotter's I-E scale. *Psychological Reports*, vol (57), 1165-1166.
- LUNZMAN, D. (2004). Society for human resource management job satisfaction survey. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/querfy.fcgi>.
- MACE, R.D. & CARROLL, D. (1986). Stress inoculation training to control anxiety in sport. two case studies in squash. *British journal of sport medicine*, vol (20), 3115-3117.
- MAC DOUGALL, C. (2000). Stress inoculation training: A case study integrating informal assessment and intervenention guidance & counseling, *academic search premier* vol (5).
- NOWICKI, S. (2001). Relation of family climate variable to locus of control. U.S; Arkansan.
- PEDRO, R., GIL-MONTE and JOSE M-PERIO. (1998). University of valencis, "A study on significiant sources of the burnout syndrome in workers at occupational centers for the mentally disable; *psychology in spain*. vol (2), 116-123.
- ROTTER, J.B. (1966). Generalized epectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological monnographs*, 80, No 1 (whole No.609).
- ROTTER, J.B. (1972). *Application of social learning theory of personality*. New York, Holt Rinehart and winston.
- SCHULZ, L. (1999). Comarison of exposure therapy, stress inoculation training and their combination for reducing postarumatic stress disorder in femal assault vic tim. *Journal of consulting and clinical psychology*, 67, 194-200.
- SCHMIED, L.A. & LAWLER, K.A. (1989). Control, type a behavior and cardiovascular responsivity in adult woman employed as cherial workers. *J psychosom Res*. Vol (33), 429-40.
- SHAPURIAN, R. & HOJAT, M. (1987). Descriptive statistics, reliability and

validity of a short form of Rotter's locus of control scale given to iranian college students. *Perceptual and motor skills*, 65, 226-230.

SHEEHY, R.S. & HORAN, J.J. (2000). The effects of stress inoculation training on the anxiety and academic performance of first year law students. Paper presented at the annual meeting of the american psychological association, washington, D.C.

STAKE, J.E. (1999). The relationship between achievement orientation and locus of control.

VALECHA, G.K. (1972). Construct validation of internal-external locus of control as measured by an abbreviated 11-item I-E scale. *Dissertation abstracts international*, 33, 946 B.

وصول: ۸۴/۱۲/۱۰

پذیرش: ۸۵/۳/۲۱

پژشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی