

عنوان مقاله: نقش عوامل شخصیتی در شکل‌گیری تحلیل‌رفتگی: مطالعه موردی

جبار باباشاهی^۱ - مهدی افخمی اردکانی^۲ - لیلا سادات خدانشناس^۳

دریافت: ۱۳۹۱/۴/۲۴

پذیرش: ۱۳۹۱/۷/۲۵

مقاله برای اصلاح به مدت ۲۴ روز نزد پدیدآوران بوده است.

چکیده:

افزایش فشارهای شغلی و سازمانی و وجود تقاضاهای متعدد محیطی، باعث ایجاد شرایط استرس‌زا و تحلیل منابع انسانی می‌شود. پژوهش حاضر با هدف بررسی نقش عوامل شخصیتی در شکل‌گیری تحلیل‌رفتگی صورت گرفته است. روش انجام پژوهش از نوع توصیفی، همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش شامل ۱۸۶ نفر از کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران (منطقه قم) بود که بر اساس فرمول مورگان، ۱۱۱ نفر به شیوه تصادفی ساده به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و ابزار گردآوری داده‌ها نیز پرسشنامه بود. نتایج پژوهش نشان داد که ابعاد شخصیتی سازگاری، برون‌گرایی و گشودگی رابطه منفی و معنی‌داری با تحلیل‌رفتگی دارند، درحالی‌که بین روان‌رنجوری و تحلیل‌رفتگی، رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. ضمن آنکه بین بعد شخصیتی وظیفه‌شناسی با تحلیل‌رفتگی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد.

کلیدواژه‌ها: تحلیل‌رفتگی، برون‌گرایی، سازگاری، روان‌رنجوری، گشودگی، وظیفه‌شناسی.

۱. عضو هیات علمی پردیس فارابی، دانشگاه تهران (نویسنده مسئول)

J.babashahi@ut.ac.ir

۲. عضو هیات علمی پژوهشگاه صنعت نفت، دانشگاه تهران

afkhamim@ripi.ir

۳. دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد رشته مدیریت منابع انسانی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران
lkhodashenas@yahoo.com

حضور در محیط‌های کاری پرمشغله و انجام فعالیت‌های کاری گسترده باعث می‌شود که افراد شرایط استرس‌زایی را تجربه کنند، به نحوی که زمینه برای تحلیل رفتن قوای جسمی و ذهنی آنان فراهم آید. تحلیل‌رفتگی^۱، واکنش عاطفی منفی شخص نسبت به شغل می‌باشد که از قرار گرفتن فرد در محیط کاری استرس‌زا نشأت می‌گیرد. تحلیل‌رفتگی، نه تنها به‌عنوان شاخص مهم سلامت فردی، بلکه به علت تأثیرگذاری بر نگرش‌ها و رفتارهای فردی حایز اهمیت است (Maslach et al., 2001). بنابراین مطالعه عوامل ایجادکننده تحلیل‌رفتگی می‌تواند در شناسایی، مدیریت و کنترل این پدیده کمک بسیار زیادی نماید.

به علت رسالت خاص بعضی از سازمان‌ها که ناچار به ارائه خدمات گسترده به مشتریان و ارباب‌رجوع هستند، منابع انسانی چنین مجموعه‌هایی در معرض فشارهای کاری ناشی از مسئولیت‌های گسترده می‌باشند. شرکت‌های پخش و پالایش فرآورده‌های نفتی که مسئولیت تامین روزانه سوخت وسایل نقلیه، مصارف خانگی، تجاری و صنعتی و بخش عمده‌ای از انرژی را عهده‌دار هستند، یکی از همین نوع سازمان‌ها می‌باشند، چرا که مراجعه‌های مکرر ارباب‌رجوع، محیط کار آلوده، حجم کاری زیاد و الزامات سازمانی، باعث وارد شدن لطمات جسمی و روحی به پرسنل این مجموعه می‌شود، به نحوی که شناسایی عوامل موثر بر تحلیل‌رفتگی منابع انسانی در این سازمان‌ها بسیار مهم، ضروری و مفید می‌باشد.

پژوهش‌های مختلف نشان‌دهنده وجود عوامل اثرگذار و مختلفی در شکل‌گیری تحلیل‌رفتگی است. عواملی نظیر فشارهای شغلی (Kalimo & Cooper, 1987)، شیفت کاری شب (Siebenaler & Govern, 1991)، سبک رهبری (Shelertz & Namrove, 1988)، تضاد و ابهام در نقش (Kahn et al., 1964)، و جو سازمانی (Al-Mohannadi, 2007) از جمله عواملی هستند که در شکل‌گیری تحلیل‌رفتگی مؤثرند. اما هدف پژوهش حاضر آن است که پدیده تحلیل‌رفتگی از منظر ویژگی‌های شخصیتی افراد مورد بررسی قرار گیرد. به عبارت دیگر، به

1. Burnout

بررسی این مطلب پرداخته شود که کدامیک از ویژگی‌ها و ابعاد شخصیتی در شکل‌گیری و تقویت تحلیل‌رفتگی موثر بوده و امکان بیشتری برای ظهور آن فراهم می‌نمایند. در این راستا، از الگوی پنج‌عاملی شخصیت که ارایه‌دهنده جامع‌ترین و نظام‌مندترین طبقه‌بندی از ویژگی‌های شخصیتی است، استفاده شد. این الگو دربرگیرنده پنج بعد روان‌رنجوری، برون‌گرایی، گشودگی و استقبال از تجربه، وظیفه‌شناسی و سازگاری است.

مبانی نظری پژوهش

تحلیل‌رفتگی دربرگیرنده واکنش‌های خستگی و فرسودگی افراد در مشاغل حمایتی به ویژه در حرفه‌هایی است که وظیفه خدمت‌رسانی به مردم را بر عهده دارند. تحلیل‌رفتگی نوعی حالت فیزیکی، احساسی و خستگی ذهنی افراد در واکنش به عوامل استرس‌زای سازمانی است (Maslach & Jackson, 1981). این مفهوم، معمولاً برای توصیف وضعیت خستگی شدید ذهنی مورد استفاده قرار می‌گیرد. تحلیل‌رفتگی موجب احساس ناامیدی، درماندگی و افسردگی می‌شود، ضمن این‌که موجب احساس ضعف فیزیکی، کم‌انرژی بودن و احساس بی‌ارزش بودن نیز می‌گردد. این احساسات سبب ایجاد نگرش‌های منفی در فرد نسبت به خود، کار و در مجموع زندگی‌اش می‌شود (Etzion, 1984). پژوهش‌ها نشان می‌دهند که تحلیل‌رفتگی ارتباط مثبتی با ترک خدمت، غیبت و عدم رضایت شغلی، کاهش کیفیت عملکرد و کاهش سطح اخلاق کاری و ارتباط منفی با تعهد سازمانی دارد (Jackson *et al.*, 1987).

اگرچه بحث‌های بسیاری درباره ماهیت تحلیل‌رفتگی صورت گرفته، اما متداول‌ترین مفهوم‌سازی از کارهای ماسلش^۱ نشأت می‌گیرد که تحلیل‌رفتگی را سازه‌ای سه بعدی توصیف می‌کند که شامل ابعاد زیر است (Maslach & Jackson, 1984): ۱. فرسودگی عاطفی؛^۲ تحلیل و تضعیف منابع ذهنی، خستگی و احساس فقدان انرژی؛^۳ زوال شخصیتی؛^۴ سردی، بی‌تفاوتی و بی‌علاقگی یا نگرش سرد و خشک نسبت به شغل؛^۳ احساس عدم انجام موفقیت‌آمیز کارها؛^۴ تمایل به ارزیابی منفی عملکرد فردی که منجر به احساس کمبود و اعتماد به نفس شغلی پایین می‌شود.

تحلیل‌رفتگی عارضه‌ای شغلی است که دربرگیرنده «احساس فرسودگی» و «جدایی از کار»

1. Maslach
2. Emotional Exhaustion
3. Depersonalization
4. Personal Unaccomplishment

است. احساس فرسودگی دارای پیامدهای عاطفی، فیزیکی و شناختی می‌باشد که ناشی از مواجهه با تقاضاهای شغلی زیاد است. جدایی از کار، به معنای احساس بی‌علاقگی نسبت به کار و اجرای خشک و مکانیکی آن دارد. جدای از کار همچنین به معنی فاصله گرفتن از کار و تجربه نمودن احساس نگرش منفی نسبت به اهداف کار، محتوی کار یا به طور کلی خود کار می‌باشد (De-merouti *et al.*, 2003). فردی که دچار فرسودگی شده، احساس تحلیل‌رفتگی و خستگی مزمن می‌کند، خلق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده، در روابط بین فردی تا اندازه‌ای بدگمان و بدبین شده و عمدتاً حالت منفی‌باف خواهد داشت. در این وضعیت، تحمل و حوصله فرد به شدت کاهش یافته و عصبانیت، زودرنجی و دردهای جسمی از قبیل کمردرد، زخم معده و سردردهای مکرر بروز خواهد کرد (سیدجوادی و شهبازمرادی، ۱۳۸۵). افزون بر موارد بالا، West (2005) پیامدهای تحلیل‌رفتگی را شامل عملکرد ضعیف، بی‌زاری از مدیریت، عدم توانایی در تصمیم‌گیری، کاهش همکاری بین افراد و واحدها، و جابه‌جایی و ترک خدمت کارکنان بیان می‌کند.

مدل پنج عاملی شخصیت

اکثر پژوهش‌های فعلی درباره شخصیت بر مدل پنج بعدی شخصیت^۱ تمرکز نموده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی افراد را در پنج بعد طبقه‌بندی می‌نماید: برون‌گرایی^۲، سازگاری یا خوش‌مشربی^۳، وظیفه‌شناسی^۴، روان‌رنجوری^۵ و گشودگی یا استقبال از تجربه^۶. برون‌گرایی به راحت بودن فرد در روابط اشاره دارد. افراد برون‌گرا از همراهی با دیگران و حضور در جمع‌های بزرگ لذت می‌برند و تمایل دارند که فعال و پر حرف باشند. آنها شبیه‌سازی و هیجان را دوست دارند و عموماً بشاش و خوش‌بین هستند. سازگاری، اشاره به احترام به دیگران دارد. افراد سازگار، دلسوز نسبت به دیگران، صادق، نوع‌دوست و علاقه‌مند به کمک دیگران هستند و اعتقاد دارند که دیگران نیز به نوبه خود به سایرین منفعت می‌رسانند. در مقابل، افراد ناسازگار مردد، فریب‌کار، رقابتی و خودمحور هستند؛ وظیفه‌شناسی به قابل اعتماد بودن فرد دلالت دارد. افراد وظیفه‌شناس، افرادی متمرکز، بااراده و مصمم هستند و تمایل دارند که سخت‌کوش، موفقیت‌گرا و سالم باشند. درحالی‌که، افرادی

1. Five-Factor Model of Personality
2. Extraversion
3. Agreeableness
4. Conscientiousness
5. Neuroticism
6. Openness to Experience

که نمره پایینی در وظیفه‌شناسی کسب می‌کنند، تمایل بیشتری دارند که لذت‌گراتر^۱ و بیشتر تابع امیال‌شان^۲ باشند و محیط کمتر سازماندهی شده را ترجیح می‌دهند؛ روان‌رنجوری، میل به تجربه نمودن احساساتی نظیر ترس، ناراحتی، دستپاچگی، عصبانیت و بی‌تابی می‌باشد. همراه با این احساسات، افراد روان‌رنجور توان کمتری برای کنترل احساسات منفی‌شان دارند و به نحو ضعیفی با استرس انطباق می‌یابند. افرادی که نمره پایینی در روان‌رنجوری کسب می‌کنند، به لحاظ احساسی با ثبات، آرام، ملایم^۳ و خویش‌نشان^۴ هستند. گشودگی و استقبال از تجربه به معنای علاقه فراوان و شیفتگی فرد به تجربه نمودن پدیده‌های جدید می‌باشد. افرادی که دارای این ویژگی شخصیتی هستند، در عین کنجکاوی، خلاق نیز هستند (Costa & McCrae, 1992).

تحلیل رفتگی و ابعاد شخصیت

پژوهش‌ها نشان می‌دهند که تحلیل رفتگی بیشتر از عوامل محیطی و وضعیتی منتج می‌شود (Shirom, 1989)، اما اخیراً، نقش عوامل شخصیتی به‌عنوان عاملی تاثیرگذار در شکل‌گیری تحلیل رفتگی مورد توجه قرار گرفته است (Miner, 2007). (Piedmont (1993 اظهار داشت که شخصیت نقش مهمی در تجربه نمودن افسردگی‌های مرتبط شغلی ایفا می‌نماید. در پژوهش حاضر، تحلیل رفتگی از منظر تفاوت‌ها و ویژگی‌های شخصیتی مورد بررسی قرار می‌گیرد. به‌منظور تدوین فرضیه‌ها، هر یک از ابعاد مدل پنج‌عاملی تشریح گردیده و تدوین فرضیه‌های مربوطه با توجه به منطق روابط صورت خواهد گرفت.

گشودگی یا پذیرای تجربه بودن، منعکس‌کننده تمایل افراد به تغییر، تنوع، منحصر به فرد بودن و مواجه با تجربیات جدید است (Costa & McCrae, 1992). افراد دارای نمره بالا در این مولفه شخصیتی، افرادی تخیل‌گرا و دارای تفکر انعطاف‌پذیر هستند و از ظرفیت بالای ابهام‌پذیری و کسب تجربه برخوردار هستند، به نحوی که تحمل شرایط روحی و روانی دشوار را برای آنان تسهیل می‌نماید (Alarcon *et al.*, 2009). هم‌چنین افراد پذیرای تجربه، تمایل دارند که میزان آگاهی‌شان از محیط بیشتر باشد. به خاطر آگاهی از محیط، این افراد ممکن است نسبت به عوامل استرس‌زا در محیط حساس‌تر باشند و برای کسب تجربه‌های جدید تلاش بیشتری نمایند (McCrae & Costa, 2006). برای این افراد، محیط استرس‌زا به‌عنوان یک چالش نگریسته

1. Hedonistic
2. Impulsive
3. Even-Tempered
4. Composed

می‌شوند که زمینه کسب موفقیت‌های بیشتر را برای آنان فراهم می‌آورد و در نتیجه باعث کاهش فرسودگی عاطفی آنان می‌گردد (Zellars *et al.*, 2000). با توجه به توضیحات فوق، فرضیه اول پژوهش به صورت زیر پیشنهاد می‌شود:

H₁: «گشودگی رابطه‌ای منفی و معنی‌دار با تحلیل رفتگی دارد».

روان‌رنجوری، تمایل به تجربه نمودن احساسات منفی نظیر اضطراب، ناکامی، افسردگی، سوءنیت و بدبینی است (Costa & McCrae, 1992). انتظار می‌رود که رابطه‌ای مثبت بین روان‌رنجوری و تحلیل رفتگی وجود داشته باشد، یعنی اینکه می‌توان انتظار داشت که افرادی که نمره بالایی در روان‌رنجوری می‌گیرند، کمتر از کار کردن لذت برده و برانگیختگی کمتری در انجام وظایف‌شان دارند و بیشتر احساس تحلیل رفتگی می‌کنند (Furnham *et al.*, 1999). هم‌چنین، پژوهش‌ها نشان داده است که افراد روان‌رنجور، بیشتر احساساتی نظیر ترس و ناکامی را تجربه می‌نمایند که این احساسات منفی باعث توسل به راهبردهای انطباقی غیراثربخش نظیر انزوا و خلوت‌گزینی، سازگاری احساسی، سرزنش شخصی، انفعال و عدم قاطعیت می‌شود (Lee-Bagglely *et al.*, 2005). این افراد ممکن است که احساس دلهره و انتظار وقوع بدترین وضعیت ضمن تخمین حداقلی توانمندی‌های خود برای انطباق با این وضعیت را داشته باشند (Bakker *et al.*, 2006). (Zellars *et al.*, 2000) استدلال می‌کنند که اضطراب و عواطف منفی همراه با آسیب‌پذیری فزاینده نسبت به رویدادهای وضعیتی می‌تواند افراد روان‌رنجور را در جهت تجربه نمودن زوال شخصیتی سوق دهد. (Miner 2007) معتقد است که روان‌رنجوری تمایل کلی به منفی بودن در تفکر، احساس و سازگاری را نشان می‌دهد و تعجب‌برانگیز نیست که این چرخه باعث ایجاد فرسودگی عاطفی همراه با اضطراب و افسردگی شود. با این تفاسیر فرضیه دوم پژوهش بدین صورت تدوین می‌شود:

H₂: «روان‌رنجوری رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار با تحلیل رفتگی دارد».

برون‌گرایی دربرگیرنده مشخصه‌هایی نظیر اجتماعی بودن، اطمینان و قاطعیت، جاه‌طلبی، عمل‌گرایی، انرژی زیاد، پرشور بودن، و گرایش به سمت مثبت‌نگری و اتخاذ احساسات مثبت نسبت به وقایع، افراد و پدیده‌هاست (Costa & McCrae, 1992). انتظار می‌رود که بین برون‌گرایی و تحلیل رفتگی رابطه‌ای منفی وجود داشته باشد که البته این رابطه به وسیله ادراکات کارکنان و ماهیت عینی محیط کاری تحت تاثیر قرار می‌گیرد. به خصوص اینکه، افراد برون‌گرا عموماً محیط کاری را بسیار مثبت‌تر از افراد درون‌گرا درک و تفسیر می‌کنند (Lau *et al.*, 2006).

افراد برون‌گرا، عموماً افرادی مردم‌گرا هستند، آنها خوش‌بینی، اشتیاق و سطح فزاینده‌ای انرژی را تجربه می‌نمایند. در نتیجه، برون‌گرایی با تجربه احساسات مثبت همراه است (Watson & Clark, 1997). برون‌گرایی ممکن است بر ماهیت عینی محیط کار شخص تاثیر بگذارد. به عنوان مثال، ممکن است برون‌گرایان عموماً محیط اجتماعی مثبتی را در کار تجربه کنند، به خاطر اینکه آنها اغلب پاسخ‌های مثبتی را از همکاران‌شان دریافت می‌کنند. همین شرایط سبب می‌شود که کمتر در معرض تحلیل‌رفتگی قرار گیرند (Bowling *et al.*, 2005). (Zellars *et al.* (2000). استدلال می‌کنند که خوش‌بینی، احساسات مثبت و ارتباطات بین فردی فزاینده باعث می‌شود که افراد برون‌گرا، زوال شخصیتی و فرسودگی عاطفی کمتری را تجربه نمایند (Bouchard *et al.*, 2004). بنابراین باید گفت که به احتمال زیاد افرادی که درجه برون‌گرایی در آنان بالاست کمتر دچار تحلیل‌رفتگی می‌شوند. در نتیجه فرضیه سوم پژوهش بدین شکل تدوین می‌گردد:

H_3 : «برون‌گرایی رابطه‌ای منفی و معنی‌دار با تحلیل‌رفتگی دارد».

سازگاری با ویژگی‌هایی نظیر نوع‌دوستی، فروتنی، تعادل و میانه‌روی، موافقت و هم‌نوی، ملاحظه و مراعات مرتبط است. در مقابل، افرادی که نمره پایینی در سازگاری دریافت می‌کنند، ناسازگار و خصومت‌طلب، ستیزه‌جو و رقابت‌مدار، اهل تصویرپردازی و تحت تاثیر قرار دادن دیگران، و خودپسند هستند. منطقی‌سازگاری از طریق ماهیت عینی کار بر تحلیل‌رفتگی تاثیر می‌گذارد. مخصوصاً اینکه از افراد سازگار انتظار می‌رود که به شیوه‌ای رفتار نمایند که پاسخ‌های مطلوبی را از محیط اجتماعی‌شان دریافت نمایند. بدین معنی که ممکن است این افراد به واسطه رفتارهای محبت‌آمیزشان، برخوردهای دوستانه‌ای را از جانب همکاران‌شان مشاهده نمایند (Bowling *et al.*, 2004). این تعاملات اجتماعی مثبت به نوبه خود باعث می‌شود که افراد در روابط بین فردی کمتر بی‌توجهی، بی‌علاقگی، خصومت و غرض‌ورزی را تجربه نمایند که همین شرایط باعث می‌شود که آنها کمتر مستعد تحلیل‌رفتگی شوند و از این بابت دچار آسیب‌های کمتری شوند (Alarcon *et al.*, 2009). از این رو می‌توان گفت که افراد سازگار و خوش‌مشرب، به احتمال کمتر دچار تحلیل‌رفتگی می‌شوند. بنابراین، فرضیه چهارم پژوهش به صورت زیر پیشنهاد می‌گردد:

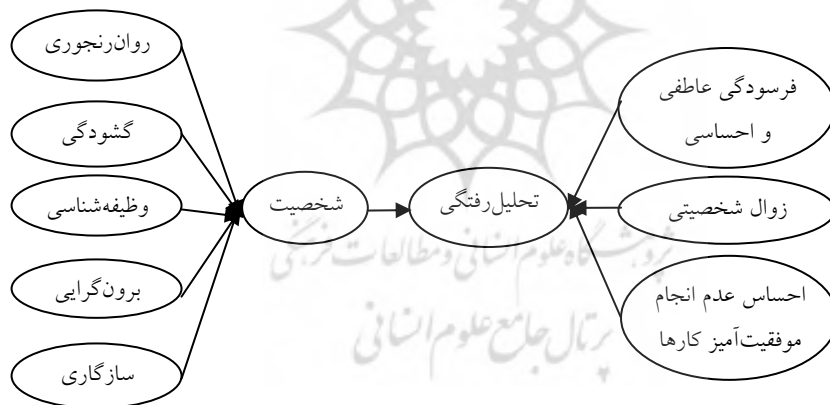
H_4 : «سازگاری رابطه‌ای منفی و معنی‌دار با تحلیل‌رفتگی دارد».

وظیفه‌شناسی با مشخصه‌هایی نظیر تلاش و پشتکار، با وجدان بودن و احساس وظیفه و مسئولیت‌پذیری همراه است (Costa & McCrae, 1992). به علت ماهیت بیش‌فعالانه افراد وظیفه‌شناس، از آنها انتظار می‌رود که محیط کاری‌شان را به نحوی تحت تاثیر قرار دهند که شرایط

استرس‌زای کاری را کاهش داده یا از بین ببرند (Barrick & Mount, 1991). از طرف دیگر، افرادی که دارای نمره پایینی در وظیفه‌شناسی هستند به احتمال کمتر در مدیریت عوامل استرس‌زا مشارکت می‌نمایند. همچنین افراد وظیفه‌شناس، برای دریافت پاسخ‌های مثبت از سرپرستان و همکاران‌شان تلاش بیشتری می‌نمایند (Kim *et al.*, 2007). همچنین افراد وظیفه‌شناس از طریق اتخاذ راهبردهای انطباقی در هنگام حل مسایل، ضمن دستیابی سریع‌تر به هدف عملکرد کاری بهتری از خود به نمایش می‌گذارند، به نحوی که زمینه تجربه نمودن حالات روانی منفی از بین می‌رود (Bakker *et al.*, 2006). به عبارت دیگر، افراد وظیفه‌شناس تلاش بیشتری برای رسیدن به پیشرفت، دستیابی به هدف و کسب شایستگی انجام می‌دهند، به نحوی که وظایف‌شان را انجام و کارهای‌شان را سازمان‌دهی می‌کنند و از تجربه نمودن استرس‌های شغلی و تحلیل روانی اجتناب می‌نمایند (شیخی‌ساری و اسماعیلی‌فر، ۱۳۸۹)، بنابراین فرضیه پنجم پژوهش به صورت زیر تدوین می‌شود:

H₅: «وظیفه‌شناسی رابطه منفی و معنی‌داری با تحلیل‌رفتگی دارد».

با توجه به فرضیه‌ها و روابط نظری فوق، الگوی مفهومی پژوهش به صورت زیر طراحی می‌شود:



نمودار ۱: الگوی مفهومی پژوهش

روش پژوهش

پژوهش حاضر از حیث هدف آن یک پژوهش کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع پژوهش توصیفی، غیرآزمایشی و در زمره مطالعات میدانی به شمار می‌آید و از لحاظ راهبرد پژوهش از

نوع همبستگی و مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. در این پژوهش ابعاد شخصیت به‌عنوان متغیر مستقل و تحلیل رفتگی به‌عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. جامعه آماری را کارکنان شاغل در شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران - منطقه قم (۱۸۶ نفر) تشکیل دادند و نمونه‌گیری به روش تصادفی ساده صورت گرفت. حجم نمونه آماری بر اساس جدول مورگان حدود ۱۲۵ نفر برآورد شد. بر اساس تجربیات پژوهشگران، ۲۵ درصد بیشتر از حجم نمونه پرسشنامه پخش شد و در نهایت ۱۱۱ پرسشنامه کامل به‌دست آمد.

ابزار اصلی گردآوری داده‌ها پرسشنامه بود که به‌منظور سنجش تحلیل رفتگی از مقیاس (1981) Maslach & Jackson و برای سنجش ابعاد شخصیت از مقیاس (1992) Costa & McCrae استفاده شد. به‌منظور تعیین پایایی پرسشنامه، تعداد ۳۰ پرسشنامه در جامعه آماری توزیع و گردآوری شد. ضریب آلفای کرونباخ مقیاس شخصیت با ۱۵ سؤال، ۰/۸۳۹ و ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تحلیل رفتگی با ۱۷ سؤال ۰/۸۱۶ بود که این ضرایب نشانگر پایایی و قابلیت اعتماد بودن ابزار پژوهش بودند. همچنین جهت آزمون روایی سؤال‌ها هم از اعتبار محتوی و هم از اعتبار عاملی استفاده شد. برای سنجش اعتبار محتوای پرسشنامه از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شد که در این مرحله پرسشنامه‌ها با همگرایی زیادی میان نظرات این متخصصان تایید شد و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. آزمون اعتبار عاملی پرسشنامه نیز با کمک تحلیل عاملی تأییدی و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل انجام گرفت. در این مرحله سؤال‌های پرسشنامه‌ها تایید شدند و هر دو مدل اندازه‌گیری نیز دارای برازش مناسبی بودند. در نهایت پرسشنامه‌ای با ۳۲ سؤال و مشتمل بر هشت عامل (که پنج عامل را ابعاد شخصیت و سه عامل را ابعاد تحلیل رفتگی تشکیل دادند)، بر اساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت از ۱ به معنی بسیار مخالفم تا ۵ به معنی بسیار موافقم تنظیم شد. برای عامل‌بندی این متغیرها بر اساس داده‌های استخراج شده از ۱۱۱ پرسشنامه، چند بار تحلیل عاملی گرفته شد که خروجی‌های آن به ترتیب جدول ۱ می‌باشد.

جدول ۱: نتایج ناشی از تحلیل عاملی داده‌ها بر روی مدل

تحلیل رفتگی	شخصیت	
۰/۷۳۶	۰/۷۱۷	آزمون KMO
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	آزمون بارتلت
۰/۵۴۵	۰/۵۲۸	عدد اشتراکات عامل‌ها
۳	۵	تعداد عامل‌های تعیین شده
٪ ۶۶/۶	٪ ۶۱/۸	کل واریانس تبیین شده

آزمون KMO^۱ که شاخص کفایت نمونه‌برداری خوانده می‌شود، شاخصی است که مقادیر همبستگی مشاهده شده را با مقادیر همبستگی جزئی مقایسه می‌کند. مقدار کوچک KMO بیانگر آن است که همبستگی بین زوج متغیرها نمی‌تواند توسط متغیرهای دیگر تبیین گردد. سرنی و کیسر^۲ معتقدند که وقتی مقدار KMO بزرگ‌تر از ۰/۶ باشد، به راحتی می‌توان تحلیل عاملی نمود. طبق آنچه گفته شد، عدد آزمون KMO باید بزرگ‌تر از ۰/۶ باشد و سطح معنی‌داری آزمون بارتلت نیز بایستی کمتر از ۰/۰۵ باشد. از طرف دیگر جدول اشتراکات نشان‌دهنده مناسب بودن سؤال‌های این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی می‌باشد. لازم به ذکر است که اگر عدد اشتراکات حداقل برابر با ۰/۵ باشد، مورد پذیرش است. جدول کل واریانس تبیین‌شده نیز نشان می‌دهد که متغیرهای موجود می‌توانند به چند عامل تبدیل شوند و این عامل‌ها چند درصد از واریانس حوزه مورد نظر را تبیین و پوشش می‌دهند که نشان‌دهنده روایی سؤال‌ها نیز می‌باشند (بزرگ‌تر از ۰/۶).

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در ادامه یافته‌های پژوهش در دو بخش یافته‌های ناشی از آمار توصیفی و آمار تحلیلی - استنباطی ارائه می‌گردد.

یافته‌های توصیفی

در مورد وضعیت توصیفی شرکت‌کنندگان در پژوهش باید عنوان نمود که از میان ۱۱۱ نفر، ۸۰ درصد (۹۰ نفر) مرد و ۲۰ درصد (۲۱ نفر) زن بودند. سایر یافته‌های توصیفی پژوهش به شرح جداول زیر می‌باشد:

جدول ۲: وضعیت سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش

سن (سال)	زیر ۳۰	بین ۳۰ تا ۳۹	بین ۴۰ تا ۴۹	بالای ۵۰
درصد	۲۰	۲۰	۳۰	۳۰

جدول ۳: وضعیت مدرک تحصیلی شرکت‌کنندگان در پژوهش

مدرک تحصیلی	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی	دیپلم
درصد	۲۰	۴۰	۱۰	۳۰

1. Kaiser-Meyer-Olkin
2. Cerney & Kaiser

یافته‌های تحلیلی

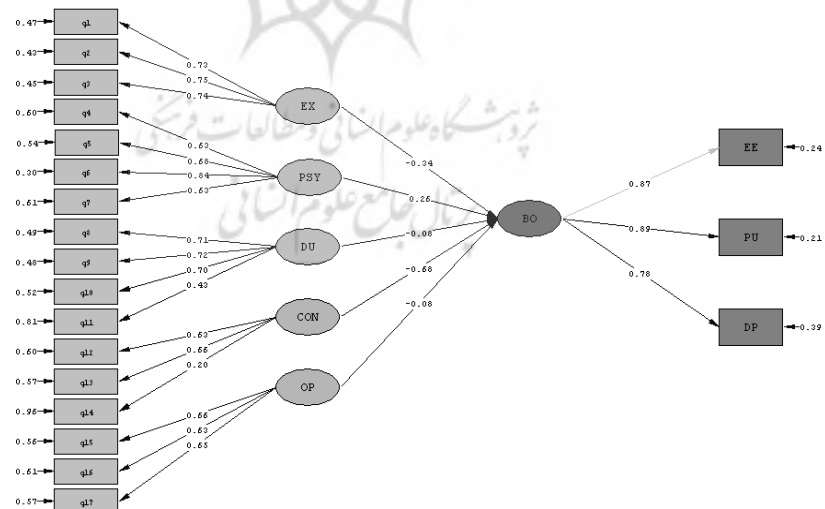
در بخش آمار استنباطی پژوهش حاضر، از آزمون همبستگی رتبه‌ای اسپیرمن با استفاده از نرم‌افزار SPSS₁₅ جهت سنجش همبستگی بین متغیرها، و مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار LISREL_{8.54} جهت بررسی رابطه علی بین متغیرهای پژوهش استفاده شد. نتایج آزمون همبستگی در جدول ۴، ارایه شده است.

جدول ۴: ضرایب همبستگی اسپیرمن میان متغیرهای پژوهش

گشودگی	روان‌رنجوری	وظیفه‌شناسی	سازگاری	برون‌گرایی
-۰/۱۵۱**	۰/۴۴۶**	-۰/۱۱۲	-۰/۶۴۸**	-۰/۷۷۵**

** همبستگی معنی‌دار در سطح خطای ۱ درصد

همان‌طور که مشاهده می‌شود، تحلیل‌رفتگی به جزء با وظیفه‌شناسی با ۴ بعد دیگر شخصیت دارای همبستگی معنی‌داری در سطح یک درصد می‌باشد. به‌منظور سنجش روابط علی میان متغیرهای پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری و به‌منظور آزمون فرضیه‌ها، از الگوی ساختاری استفاده شد. نمودار ۲، خروجی نرم‌افزار لیزرل پس از اجرای مدل ساختاری در حالت استاندارد را نشان می‌دهد. جدول ۳ نیز نتایج ضرایب استاندارد روابط علی پیشنهاد شده بین ابعاد شخصیت و تحلیل‌رفتگی را بر اساس خروجی لیزرل جهت آزمون فرضیه‌ها نشان می‌دهد.



نمودار ۲: خروجی لیزرل در آزمون فرضیه‌ها (حالت استاندارد)

جدول ۵: نتایج آزمون فرضیه‌ها به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از لیزرل (حالت استاندارد)

نتیجه	عدد معنی‌داری	ضریب استاندارد	فرضیه‌ها
تایید	۳/۱۳**	۰/۲۶	روان‌رنجوری \rightarrow تحلیل رفتگی
رد	-۱/۵۷*	-۰/۰۸	وظیفه‌شناسی \leftarrow تحلیل رفتگی
تایید	-۳/۹۹**	-۰/۶۸	سازگاری \leftarrow تحلیل رفتگی
تایید	-۲**	-۰/۰۸	گشودگی \leftarrow تحلیل رفتگی
تایید	-۲**	-۰/۳۴	برون‌گرایی \leftarrow تحلیل رفتگی
$\chi^2=235.135$ $df=155$ $RMSEA=0.069$ $GFI=0.93$ $AGFI=0.91$			

*P< 0/05**P<0/01

همان‌طور که مشاهده می‌شود، با توجه به معنی‌دار بودن مقدار t و با توجه به ضرایب استاندارد، تنها فرض رابطه بین وظیفه‌شناسی و تحلیل رفتگی رد می‌شود و سایر فرضیه‌ها تایید می‌شود. ثانیاً اعتبار و برازندگی مناسب این مدل تأیید می‌شود، زیرا مقدار کای‌دو، مقدار $RMSEA$ کوچک و نسبت کای‌دو به درجه آزادی در مدل کمتر از ۳ بوده و نیز مقدار GFI و $AGFI$ بالای ۹۰ درصد است. بر اساس نتایج به‌دست‌آمده می‌توان نتیجه گرفت که نوع شخصیت به طور نسبی بر شکل‌گیری تحلیل رفتگی مؤثر است.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش بر محور مساله تحلیل رفتگی قرار داشت که به صورت جدی مورد بحث پژوهشگران بسیاری قرار گرفته است. در این پژوهش، تحلیل رفتگی از منظر ویژگی‌های شخصیتی مورد بررسی قرار گرفته است. لازم به ذکر است که اندیشمندان زیادی، نقش عوامل شخصیتی را به‌عنوان عامل تاثیرگذار در شکل‌گیری تحلیل رفتگی مورد توجه قرار داده‌اند (Kokkinos, 2007; Miner, 2007). یافته‌های این پژوهش نشان داد که چهار بعد از ابعاد مدل ۵ عاملی شخصیت با تحلیل رفتگی رابطه معنی‌داری دارند. در توجیه وجود این روابط (Piedmont (1993 استدلال نمود که شخصیت نقش مهمی در تجربه نمودن افسردگی‌های مرتبط شغلی ایفا می‌کند. همچنین، نتایج مطالعه Alarcon *et al.* (2009) نشان دادند که ثبات احساسی، رابطه‌ای منفی با ابعاد فرسودگی شغلی نظیر فرسودگی عاطفی و احساسی، زوال شخصیتی و احساس عدم انجام موفقیت‌آمیز کارها دارد، ضمن

آنکه وظیفه‌شناسی، برون‌گرایی و سازگاری رابطه‌ای منفی با شکل‌گیری تحلیل رفتگی دارند. فرضیه اول پژوهش بیانگر رابطه منفی و معنی‌دار گشودگی و استقبال از تجربه با تحلیل رفتگی کارکنان داشت. نتایج پژوهش این فرضیه را تایید می‌کند. هم‌چنین شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد گشودگی و استقبال از تجربه منجر به انجام موفقیت‌آمیز کارها می‌شود، چرا که افراد پذیرای تجربه، تمایل بیشتری به نوآوری در تفکرات‌شان داشته و تخیلات فرآیندهای دارند (Bakker *et al.*, 2006). نتایج پژوهش‌های دیگر حاکی از آن است که گشودگی و استقبال از تجربه، رابطه‌ای منفی با زوال شخصیتی دارد (Zellers *et al.*, 2000). هم‌چنین، بعضی پژوهش‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که افراد پذیرای تجربه، به احتمال کمتر، فرسودگی عاطفی را تجربه می‌نمایند (Piedmont, 1993). کلیت این پژوهش‌ها نشان می‌دهد که افراد پذیرای تجربه، قادر به تفکر درباره ایده‌های جدید هستند و نه تنها از این کار هراس نداشته، بلکه از آن استقبال هم می‌کنند و با ورود نوآوری‌های جدید دچار استرس و نگرانی نمی‌شوند.

فرضیه دوم پژوهش بدین صورت بود که روان‌رنجوری رابطه‌ای مثبت و معنی‌دار با تحلیل رفتگی دارد. نتایج پژوهش نشان‌دهنده تایید این فرضیه است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که روان‌رنجوری رابطه‌ای مثبت با فرسودگی عاطفی و زوال شخصیتی دارد، چرا که افراد روان‌رنجور از نظر عاطفی غیرقابل پیش‌بینی و مستعد دچار شدن به استرس منفی و ناراحتی‌های روان‌شناختی‌اند (Buhler & Land, 2003). افراد روان‌رنجور، اضطراب نامعقول را تجربه نموده و مشوش، دلواپس، نگران و کج‌خلق هستند، ضمن آنکه تجارب هیجانی منفی، و پریشانی از خصوصیات روان‌رنجوری می‌باشد (شیخی‌ساری و اسماعیلی‌فر، ۱۳۸۹)، به نحوی که افراد روان‌رنجور تمایل به مستعد بودن در زمینه ایده‌های غیرمنطقی دارند و توان کمتری برای کنترل احساسات منفی‌شان دارند و به نحو ضعیفی با استرس انطباق می‌یابند، وجود این شرایط زمینه را برای تحلیل رفتگی آن‌ها فراهم می‌آورد (Taylor & DeBruin, 2006).

فرضیه سوم پژوهش بدین شکل بود که برون‌گرایی رابطه منفی با تحلیل رفتگی دارد. نتایج پژوهش این فرضیه را تایید می‌کند. سایر پژوهش‌ها نیز به این نتیجه رسیدند که برون‌گرایی رابطه مثبتی با انگیزش درونی در شغل (Furnham *et al.*, 1999)، رضایت شغلی (Barrick & Mount, 1991) و انگیزش در جهت ارتقای عملکرد کاری دارد (Judge *et al.*, 2002) که تحقق این موارد زمینه را برای کاهش تحلیل رفتگی فراهم می‌آورد. با توجه به اینکه، برون‌گرایی به جنبه‌های بین فردی شخصیت مرتبط است، افراد برون‌گرا تمایل دارند که افرادی قابل اتکا، دارای روحیه مشارکت‌جویانه و رفتارهای مودبانه باشند، به نحوی که بتوانند رابطه‌شان را با همکاران و ارباب‌رجوع مدیریت نموده و ناکامی‌ها را کنترل نمایند که این وضعیت منجر به کاهش احساس زوال شخصیتی و

فرسودگی عاطفی و تجربه فزاینده‌ای از موفقیت‌های فردی می‌گردد (Digman, 1990).

فرضیه چهارم پژوهش بدین صورت بود که سازگاری رابطه‌ای منفی و معنی‌دار با تحلیل رفتگی دارد. نتایج پژوهش این فرضیه را تایید می‌نماید. پژوهش Deary *et al.* (1996) نشان می‌دهد که سازگاری رابطه‌ای منفی با زوال شخصیتی دارد و پژوهش Piedmont (1993) نشان داد که سازگاری رابطه‌ای منفی با فرسودگی عاطفی دارد. سازگاری با رفتارهایی نظیر صداقت، ایثار، تواضع، مراعات، دلسوزی و محبت همراه می‌باشد که این موارد زمینه شکل‌گیری اعتماد و توجه به منافع همه طرفین را فراهم آورده و مانع از وقوع رفتارهای فرصت‌طلبانه و اضطراب‌آور می‌شود (McCrae & Costa, 2006).

در نهایت فرضیه پنجم پژوهش بدین شکل بود که وظیفه‌شناسی رابطه‌ای منفی و معنی‌دار با تحلیل رفتگی دارد. نتایج پژوهش این فرضیه را رد می‌کند. برخلاف یافته‌های این پژوهش، مطالعه Kokkinos (2007) نشان داد که رابطه‌ای منفی بین وظیفه‌شناسی و زوال شخصیتی وجود دارد. Zellars *et al.* (2000) در زمینه وجود چنین رابطه‌ای استدلال کردند افراد وظیفه‌شناس دارای سه ویژگی استقامت، جاه‌طلبی و هدفمندی هستند، یعنی اینکه رفتار هدف‌مدار و تمرکز بر کارایی توسط افراد وظیفه‌شناس، منجر به تجربه نمودن موفقیت‌های فردی می‌گردد (McCrae & Costa, 2006). از طرف دیگر، افرادی که نمره پایینی در وظیفه‌شناسی کسب می‌کنند، تمایل دارند که در حرکت به سوی اهداف آرام بوده و بیشتر تابع امیال‌شان باشند و زمان کمتری را بر روی هدف اصلی‌شان تمرکز نمایند، به نحوی که همین نوسانات باعث تجربه نمودن وضعیت‌های استرس‌زا و اضطراب‌آور می‌شود (Taylor & DeBruin, 2006).

پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش، راه کارهای زیر به منظور پیشگیری از تحلیل رفتگی کارکنان و کاهش سطح آن توصیه می‌گردند:

- شناسایی ابعاد شخصیتی گروه‌های مختلف کارکنان (از طریق استفاده از پرسشنامه برای شناسایی افراد مستعد تحلیل رفتگی) و مدیریت نمودن آنها در راستای کاهش فرسودگی شغل؛
- انتخاب و انتصاب منابع انسانی در پست‌های سازمانی متناسب با ابعاد شخصیتی آنها و تلاش در راستای تحقق بیشترین تناسب در این حوزه؛
- توجه به علاقه و انگیزه افراد و جنسیت آنها در انتصاب به مشاغل و لحاظ نمودن این متغیرها؛
- معطوف نمودن توجه و ارایه مشاوره و برنامه‌های حمایتی از جانب مدیریت و واحد مدیریت

منابع انسانی برای منابع انسانی روان‌رنجور و درون‌گرا؛
 - بهره‌گیری از تکنیک‌های نوین طراحی شغل نظیر توسعه شغلی، غنی‌سازی، گردش شغلی و غیره به منظور پیشگیری از فرسودگی عاطفی؛
 - طراحی، تدوین و اجرای برنامه‌های مختلف توسعه فردی در راستای کسب تجربیات بیشتر توسط کارکنان و ارتقاء اعتماد به نفس آنان؛ و
 - تقویت دانش و توانمندی مدیران و کارکنان بیش از پذیرش مسئولیت‌های مهم و حساس.

محدودیت‌های پژوهش

در ادامه لازم است برخی از محدودیت‌هایی که پژوهشگران در انجام پژوهش حاضر با آن مواجه شده‌اند، ذکر گردد. اول محدودیت ناشی از ابزار پژوهش می‌باشد، علی‌رغم استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد در مورد دو متغیر شخصیت و تحلیل رفتگی، امکان استفاده از ابزارهای تکمیلی نظیر مصاحبه برای افزایش غنای پژوهش و تضمین بالای تعمیم‌پذیری وجود دارد. دومین محدودیت، ناشی از پراکندگی نمونه آماری پژوهش و مشکل هماهنگی و گردآوری اطلاعات بود.

پیشنهاد‌های آتی

در انتها لازم به یادآوری است که بعضی از ویژگی‌های شخصیتی مطرح در پژوهش حاضر، ارتباط قوی‌تری با تحلیل رفتگی دارند. ضمن آن که لازم است پژوهش‌های بیشتری در مورد سایر متغیرهای شخصیتی موثر بر تحلیل رفتگی صورت گیرد تا ابعاد شخصیتی تاثیرگذار بیش از پیش شناخته شوند و از این رهگذر مانع از تحلیل رفتگی کارکنان و مدیریت مناسب‌تر این مفهوم تاثیرگذار شود.

منابع

الف) فارسی

سیدجوادین، سیدرضا و شهبازمرادی، سعید. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب. *فصلنامه علوم مدیریت ایران*، دوره اول، شماره ۲، صفحات ۸۷-۶۳.
 شیخی‌ساری، حسین و اسماعیلی‌فر، ندا. (۱۳۸۹). رابطه فرسودگی شغلی و تیپ‌های شخصیتی پنج عاملی در بین پرسنل شهرداری تهران. *فصلنامه تازه‌های روان‌شناختی و سازمانی*، سال اول، شماره چهارم، صفحات ۴۳-۵۴.

(ب) انگلیسی

- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationship between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Al-Mohannadi, A. C. S. (2007). Stress in physical education teachers in Qatar. *Social Psychology of Education*, 10(1), 55-75.
- Bakker, A. B., VanderZee, 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.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance. *A Meta-Analysis Personnel Psychology*, 44(1), 1-26.
- Bouchard, G., Guillemette, A., & Landry-Léger, N. (2004). Situational and dispositional coping: An examination of their relation to personality, cognitive appraisals, and psychological distress. *European Journal of Personality*, 18(3), 221-238.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., & Swader, W. M. (2005) Giving and receiving social support at work: The roles of personality and reciprocity. *Journal of Vocational Behavior*, 67(3), 476-489.
- Bowling, N. A., Beehr, T. A., Johnson, A. L., Semmer, N. K., Hendricks, E. A., & Webster, H. (2004). Explaining the potential antecedents of workplace social support: Reciprocity or attraction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(4), 339-350.
- Buhler, K. E., & Land, T. (2003). Burnout and personality in intensive care: An empirical study. *Hospital Topics: Research and Perspectives on Health Care*, 81(4), 5-12.
- Costa, P. T. J., & McCrae, R. R. (1992). *NEO-PI-R professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources. pp. 21-30.
- Deary, I. J., Blenkin, H., Agius, R. M., Endler, N. S., Zealley, H., & Wood, R. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology*, 87(1), 3-29.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, L., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12-23.
- Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41(1), 417-440.
- Etzion, D. (1984). Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615-622.

- Furnham, A., Forde, L., & Ferrari, K. (1999). Personality and work motivation. *Personality and Individual Differences*, 26(6), 43-1035.
- Jackson, S. E., Turner, J., & Brief, A. (1987). Correlates of burnout among public service lawyers. *Journal of Occupational Behavior*, 8(4), 339-349.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Ilies, R., & Gerhardt, M. W. (2002). Personality and leadership: A qualitative and quantitative review. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 765-780.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress*. New York: Wiley Pub. Inc. p. 35.
- Kalimo, R. E., & Cooper, C. L. (1987). *Psychological factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization. p. 12.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421-434.
- Kokkinos, C. M. (2007). Jobs stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229-243.
- Lau, B., Hem, E., Berg, A. M., Ekeberg, O., & Torgersen, S. (2006). Personality types, coping in, and stress in the Norwegian police service. *Personality and Individual Differences*, 41(5), 971-982.
- Lee-Baggley, D., Preece, M., & DeLongis, A. (2005). Coping with interpersonal stress: Role of big five traits. *Journal of Psychology*, 73(5), 1141-1180.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(1), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5(2), 133-153.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. J. (2006). *Personality in adulthood: A five factor theory perspective*. New York: Guilford Press. p. 10.
- Miner, M. H. (2007). Burnout in the first year of ministry: Personality and belief style as important predictors. *Mental Health, Religion and Culture*, 10(1), 17-29.
- Piedmont, R. L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3), 457-473.
- Shelzer, D. R., & Namrove, J. (1988). *The effectiveness of correctional treatment: A survey of treatment evaluation studies*. New York: Praeger Pub. Inc. p. 15.
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organization. In: C. L. Cooper & I. Robertson (Eds.). *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (15-

- 15). New York: Wiley.
- Siebenaler, M. J., & Govern, P. M. (1991). Shift work consequences and consideration. *AAOHN Journal*, 39(12), 5-5.
- Taylor, N., & DeBruin, G. P. (2006). *Basic trait inventory*. Johannesburg: Jopie Van Rooyan and partners.
- Watson, D., & Clark, L. A. (1997). Measurement and mis-measurement of mood: Recurrent and emergent issues. *Journal of Personality Assessment*, 68(2), 267-296.
- West, J. (2005). *Avoiding burnout through stress management: Time management and delegation*. Iowa Nonprofit Resource Center. pp. 1-30.
- Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied School Psychology*, 30(8), 1570-1598.

