

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۳/۱۰
تاریخ بررسی مقاله: ۱۳۹۳/۰۸/۲۶
تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۱۰/۲۲

مجله مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی
دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۴
دوره‌ی دوم، سال ۲، شماره ۱
صص: ۷۰-۵۷

رابطه صفات شخصیتی و توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی: یک الگوی ساختاری

جهانگیر کرمی *

علی زکی‌یی **

فاطمه دهقان ***

پروانه کریمی ****

شهریار آتش‌جامعه *****

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه صفات شخصیتی و توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی در قالب یک الگوی ساختاری انجام گرفت. به منظور انجام این مطالعه کلیه کارکنان شرکت گاز کرمانشاه به تعداد ۴۵۰ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. داده‌ها از طریق مقیاس پنج‌عامل بزرگ شخصیت، پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی و پرسشنامه فرسودگی شغلی جمع‌آوری گردید. برای تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری همبستگی، تحلیل رگرسیون و تحلیل مسیر استفاده شد. نتایج نشان داد که بین صفت شخصیتی روان‌رنجوری با فرسودگی شغلی رابطه مثبت، بین صفت شخصیتی برون‌گرایی، توافق‌جویی و مسئولیت‌پذیری و نیز توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. بین ویژگی شخصیتی گشودگی با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار نبود. یافته‌ها همچنین نشان دادند که ضرایب مسیر روان‌رنجوری به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی

* دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه رازی، کرمانشاه

** دانشجوی دکتری روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول) zakieiali@yahoo.com

*** دانشجوی دکتری روان‌شناسی دانشگاه رازی، کرمانشاه

**** پژوهشگر مرکز تحقیقات توسعه اجتماعی و ارتقاء سلامت، دانشگاه علوم پزشکی، کرمانشاه

***** مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

روان‌شناختی، و برون‌گرایی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی معنی‌دار نمی‌باشند اما ضریب مسیر توافق‌جویی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی معنی‌دار می‌باشد.

کلیدواژگان: صفات شخصیتی، توانمندسازی روان‌شناختی، فرسودگی شغلی

مقدمه

فرسودگی شغلی^۱ سندرمی متشکل از خستگی عاطفی (احساس تخلیه توان روحی)، مسخ شخصیت (واکنش منفی، عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به دریافت کنندگان خدمات) و احساس عدم موفقیت فردی (کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه) است (پترسون^۲ و همکاران، ۲۰۰۸). در حقیقت فرسودگی شغلی آسیب‌های روانی مرتبط با کار است که باعث مشکلات هیجانی، کاهش موفقیت فردی و شخصیت‌زدایی می‌شود (آوار و پلایومن و والتر^۳، ۲۰۱۰). می‌توان گفت که فرسودگی شغلی حالتی روان‌شناختی است که از راهبردهای ناکارآمد مقابله‌ای در برابر استرس ناشی می‌شود، این سندرم بعد از یک دوره تجربه فشارزاهای شغلی - هیجانی و به مرور ایجاد می‌شود و بر زمینه‌های گوناگون شغلی و کیفیت کاری فرد تأثیر می‌گذارد (پژوسکوویچ، لیبی-توسکویسکی، پریبی و توسکویس^۴، ۲۰۱۱). این سندرم موجب خستگی هیجانی، بدبینی، مشکلات روان‌شناختی و در نهایت کاهش اثربخشی حرفه‌ای می‌گردد (گارس، مورنو-خیمنز، رودریگز-مونوز و رودریگز کارواخال^۵، ۲۰۱۰). نگاهی به پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد که عوامل گوناگون فردی، بین‌فردی و سازمانی در بروز فرسودگی شغلی دخالت دارند (گراو-آلبیرولا، گیل-مونتی، گارسیا-جوینسا و فیوریدو-فراز^۶، ۲۰۱۰). از عوامل فردی می‌توان به ویژگی‌های شخصیتی اشاره کرد (دیکسون^۷، ۲۰۰۷).

1- job burnout

2- Peterson

3- Awa, Plaumann, & Walter

4- Pejuskovic, Lecic-Tosevski, Priebe, & Toskovic

5- Garrosa, Moreno-Jimenez, Rodriguez-Muoz, & Rodriguez-Carvajal

6- Grau-Alberola, Gil-Monte, Garcia-Jueas, & Figueiredo-Ferraz

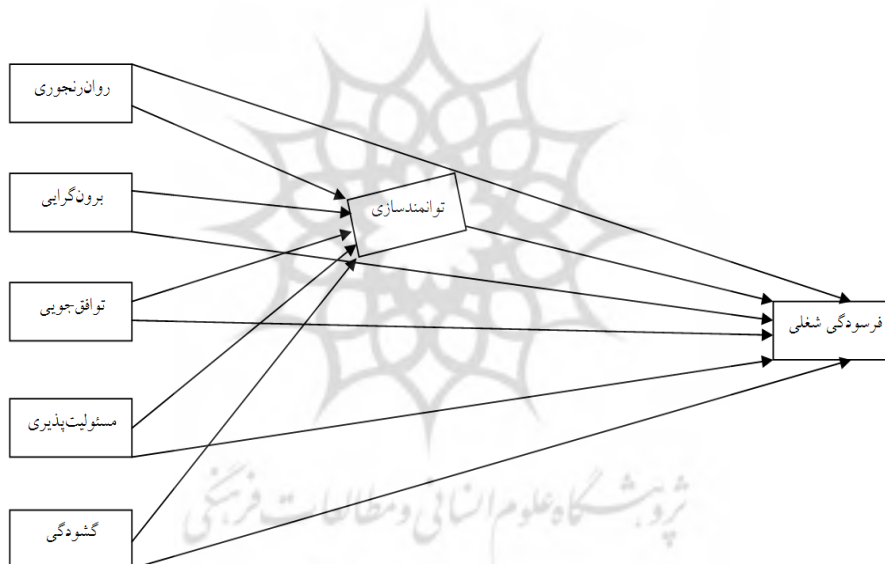
7- Dickinson

پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تفاوت‌های فردی و شخصیتی عوامل تأثیرگذاری بر فرسودگی شغلی هستند (لنت، ۲۰۱۰). نتایج یک پژوهش در زمینه رابطه بین شخصیت و فرسودگی شغلی نشان داد که سطوح بالاتر ویژگی برون‌گرایی با سطوح پایین‌تر فرسودگی و سطوح بالاتر موفقیت فردی در ارتباط است، روان‌رنجوری با فرسودگی و عدم موفقیت ارتباطی نداشت، درحالی‌که ویژگی‌های توافق‌جویی، مسئولیت‌پذیری و گشودگی با همه ابعاد فرسودگی رابطه منفی نشان داد (سویدر و زیمرمان^۱، ۲۰۱۲). در پژوهش دیگری که شیمیزوتانی، اداگیری و اوهایو^۲ (۲۰۱۰) انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بی‌ثباتی هیجانی در مقایسه با برون‌گرایی ارتباط بیشتری با فرسودگی شغلی دارد. یکی دیگر از عوامل مهم و تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی، توانمندسازی روان‌شناختی^۳ است (کاووس و دمیر^۴، ۲۰۱۰). توانمندسازی روان‌شناختی که عنصر اصلی آن دادن آزادی عمل به کارکنان در فعالیت‌های شغلی است (ویلکینسون^۵، ۱۹۹۸)، فرآیندی است که بر اساس نظر اسپریتزر^۶ (۱۹۹۵) دارای چهار بعد (شایستگی، خودمختاری، تأثیرگذاری و معنی‌داری) است. شایستگی یعنی درجه‌ای که یک فرد می‌تواند وظایف شغلی را با مهارت انجام دهد. خودمختاری به معنای داشتن حق انتخاب و آزادی عمل در تعیین فعالیت‌های لازم برای انجام وظایف شغلی است. تأثیرگذاری، به درجه‌ای که فرد می‌تواند بر پیامدهای راهبردی، اداری یا عملیاتی شغل اثر بگذارد اطلاق می‌شود و معنی‌دار بودن، یعنی با ارزش بودن اهداف شغلی و علاقه درونی شخص به شغل. در زمینه رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی، کاووس و دمیر^۴ (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که توانمندسازی روان‌شناختی با خستگی هیجانی و عدم کفایت فردی رابطه‌ای منفی دارد.

بر اساس پژوهش آرچس^۷ (۱۹۹۱) نیز احساس فقدان خودمختاری و استقلال در کار باعث فرسودگی شغلی می‌شود. ابرین^۸ (۲۰۱۰) و فدای و دیمیر^۹ (۲۰۱۰)، ناظم و علیزاده

- 1- Swider & Zimmerman
- 2- Shimizutani, Odagiri, & Ohaya
- 3- psychological empowerment
- 4- Cavus & Demir
- 5- Wilkinson
- 6- Spreitzer
- 7- Arches
- 8- Obrien
- 9- Fedai & Demir

(۱۳۹۳)، خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین توانمندسازی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی وجود دارد. اگرچه صاحب‌نظران بر نقش توانمندسازی روان‌شناختی و صفات شخصیتی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی تأکید کرده‌اند اما محدود پژوهشگرانی به بررسی همزمان این متغیرها با فرسودگی شغلی پرداخته‌اند، از سوی دیگر تاکنون پژوهشی به نقش میانجی‌گر توانمندسازی روان‌شناختی در رابطه بین شخصیت و فرسودگی شغلی نپرداخته است، بنابراین هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه صفات شخصیتی و توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی در قالب یک الگو بود. شکل ۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.



شکل ۱. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر

روش

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت گاز کرمانشاه بود که دارای سابقه کار بین ۲۹ تا ۳۹ سال بوده و در سال ۱۳۹۳ مشغول خدمت بودند. همه کارکنان شرکت به‌عنوان نمونه

انتخاب شدند. پس از تنظیم پرسشنامه‌ها، با همکاری واحد پژوهش شرکت گاز کرمانشاه پرسشنامه‌ها در اختیار کارکنان این شرکت در پنج مرکز، یعنی امور مرکزی، مشترکین، امداد، انبار کالا و واحد اجرا شرکت گاز و همچنین کلیه کارکنان ادارات گاز در سطح شهرستان‌ها و مراکز وابسته به شرکت گاز در سراسر استان قرار گرفت. همان‌گونه که پیش‌بینی می‌شد تعدادی از پرسشنامه‌ها مخدوش و قابل استفاده نبود که سرانجام داده‌های مربوط به ۴۱۱ نفر مورد تحلیل قرار گرفت. در واقع نمونه مورد بررسی ۴۱۱ نفر بود، که از بین آن‌ها ۴۷ نفر زن (۱۱/۴ درصد) و ۳۶۳ نفر مرد (۸۸/۳ درصد) بودند. همچنین در نمونه مورد بررسی ۸۳ نفر مجرد (۲۰/۲ درصد) و ۳۲۶ نفر (۷۹/۳ درصد) متأهل بودند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه توانمندسازی روان‌شناختی. برای سنجش توانمندسازی روان‌شناختی از پرسشنامه ۲۰ سؤالی توانمندسازی روان‌شناختی که توسط اسپریتزر (۱۹۹۵) ساخته شده و بر مبنای مقیاس ۶ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۶ (کاملاً موافقم) پاسخ داده می‌شود، استفاده شد. آلفای کرونباخ این پرسشنامه توسط اسپریتزر ۰/۸۵ برآورد شده است. این پرسشنامه برای اجرا در این پژوهش توسط پژوهشگر ترجمه شد. تعیین روایی صوری و محتوا با استفاده از نظرات و اصلاحات چند نفر از صاحب‌نظران و روایی سازه بر مبنای تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش واریماکس انجام گردید. برای پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ۰/۷۷ به دست آمد.

پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت مک‌کری و کاستا (NEO). در این پژوهش به منظور بررسی صفات شخصیتی کارکنان از فرم کوتاه آزمون نئو (NEO) که دارای ۶۰ سؤال می‌باشد، استفاده شد پایایی این آزمون در پژوهش شکرکن، نیسی، نعامی و مهربابی‌زاده^۱ (۲۰۰۲) با استفاده از روش بازآزمایی بر روی ۶۴ نفر از افراد نمونه به فاصله دو هفته برای پنج عامل ذکر شده به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۸۴، ۰/۷۹، ۰/۸۰ و ۰/۸۲ به دست آمده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ پنج عامل به ترتیب ۰/۷۶، ۰/۶۵، ۰/۵۹، ۰/۴۸ و ۰/۷۵ محاسبه شد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی. در پژوهش حاضر جهت سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه مسلچ و جکسون (۱۹۸۱) استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۲۳ سؤال بوده که در دو روش شدت و فراوانی نمره‌گذاری می‌شود. پرسشنامه سه بعد سندرم فرسودگی شغلی را اندازه‌گیری می‌کند و جمع سه نمره به صورت نمره کل فرسودگی در نظر گرفته می‌شود. مسلچ و جکسون (۱۹۸۱) پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹۰، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و برای کاهش موفقیت شخصی ۰/۷۱ به دست آورده‌اند. همبستگی درونی در هر سه بعد پرسشنامه با آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹ در نمونه اصلی با ۱۱۰۰۰ نفر در حد قابل قبولی است برای پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آمد.

یافته‌ها

جدول ۱ حداقل و حداکثر نمره، میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد. ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ نشان داده شده است.

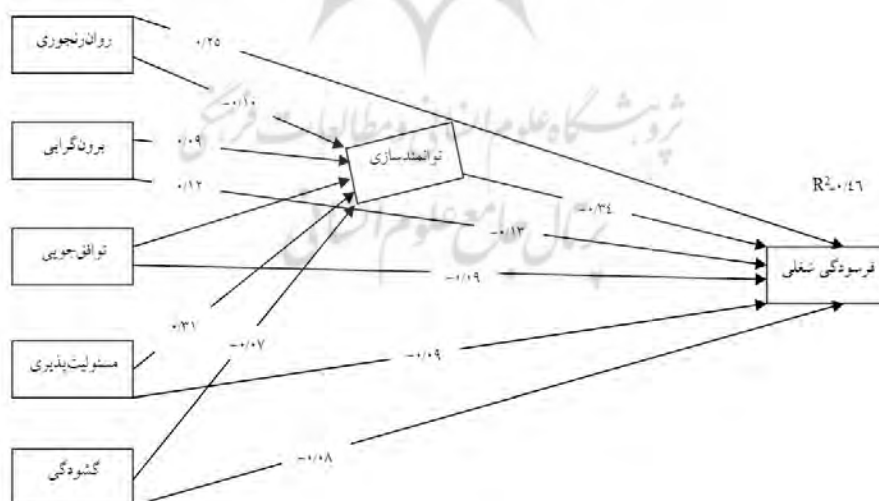
جدول ۱. حداقل نمره، حداکثر نمره، میانگین و انحراف معیار بین متغیرهای پژوهش

متغیر	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین	انحراف استاندارد
فرسودگی هیجانی	۹	۴۵	۲۰/۵۴	۷/۰۷
شخصیت‌زدایی	۵	۲۵	۱۰/۲۰	۳/۲۸
فقدان موفقیت فردی	۸	۳۲	۱۷/۶۹	۴/۳۷
فرسودگی شغلی	۲۲	۹۱	۴۸/۴۳	۱۲/۲۷
توانمندسازی روان‌شناختی	۲۰	۶۰	۴۶/۶۰	۶/۲۸
روان‌رنجوری	۰	۴۱	۱۶/۱۵۶	۶/۸۵
برون‌گرایی	۱۰	۴۷	۳۱/۶۷	۵/۵۴
گشودگی	۱۰	۴۲	۲۵/۵۶	۴/۵۱
توافق‌جویی	۱۵	۴۶	۳۳/۳۳	۵/۳۴
مسئولیت‌پذیری	۲۳	۴۸	۳۸/۳۱	۵/۲۲

جدول ۲. ضرایب همبستگی بین توانمندسازی روان‌شناختی و صفات شخصیتی با فرسودگی شغلی

متغیر روان‌رنجوری برون‌گرایی گشودگی توافقی جویی مسئولیت‌پذیری توانمندسازی روان‌شناختی	r	p
۰/۵۴	۰/۴۴	۰/۰۸
۰/۵۴	۰/۴۴	۰/۰۸
۰/۵۴	۰/۴۴	۰/۰۸
۰/۵۴	۰/۴۴	۰/۰۸
۰/۵۴	۰/۴۴	۰/۰۸
۰/۵۴	۰/۴۴	۰/۰۸

نتایج نشان داد که بین ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری و فرسودگی شغلی ضریب همبستگی ۰/۵۴ وجود دارد و بین ویژگی شخصیتی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی ضریب همبستگی ۰/۴۴-، بین ویژگی شخصیتی گشودگی و فرسودگی شغلی ضریب همبستگی ۰/۴۳- و بین ویژگی شخصیتی مسئولیت‌پذیری و فرسودگی شغلی ضریب همبستگی ۰/۴۹- و بین توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی ضریب همبستگی ۰/۵۵- وجود دارد که این ضرایب همبستگی در سطح $p < ۰/۰۰۱$ معنی‌دار بودند. اما بین ویژگی شخصیتی گشودگی و فرسودگی شغلی ضریب همبستگی معنی‌دار نبود. شکل ۲ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر را به همراه ضرایب استاندارد مسیر نشان می‌دهد. نتایج تحلیل مسیر الگوی پیشنهادی در جدول ۳ آمده است.



شکل ۲. الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر به همراه ضرایب استاندارد

جدول ۳. نتایج ضرایب مسیر الگوی پیشنهادی پژوهش همراه با سطح معنی‌داری آن‌ها

مسیرها	استاندارد (β)	پراورد	غیراستاندارد	پراورد	خطای معیار	نسبت بحرانی	سطح معناداری
روان‌رنجوری به توانمندسازی روان‌شناختی	-۰/۱۰		-۰/۰۹		۰/۰۵	-۱/۷۴	۰/۰۶
برون‌گرایی به توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۰۹		۰/۱۰		۰/۰۶	۱/۶۴	۰/۱۰
توافق‌جویی به توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۱۲		۰/۱۴		۰/۰۶	۲/۶۸	۰/۰۳
مسئولیت‌پذیری به توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۳۱		۰/۳۷		۰/۰۷	۵/۶۳	۰/۰۰۱
گشودگی به توانمندسازی روان‌شناختی	-۰/۰۷		-۰/۱۰		۰/۰۶	۱/۶۸	۰/۰۹
توانمندسازی به فرسودگی شغلی	-۰/۳۴		-۰/۶۵		۰/۰۸	-۸/۱۶	۰/۰۰۱
روان‌رنجوری به فرسودگی شغلی	۰/۲۵		۰/۴۵		۰/۰۹	۵/۱۲	۰/۰۰۱
برون‌گرایی به فرسودگی شغلی	-۰/۱۳		-۰/۲۹		۰/۱۰	-۲/۵۰	۰/۰۰۴
توافق‌جویی به فرسودگی شغلی	-۰/۰۹		-۰/۲۰		۰/۱۰	-۱/۹۶	۰/۰۶
گشودگی به فرسودگی شغلی	-۰/۰۸		-۰/۲۴		۰/۱۰	۲/۳۷	۰/۰۲
مسئولیت‌پذیری به فرسودگی شغلی	-۰/۰۹		-۰/۲۱		۰/۱۱	-۱/۹۱	۰/۰۶

نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد که ضریب مسیر توافق‌جویی به توانمندسازی روان‌شناختی ۰/۱۲؛ ضریب مسیر مسئولیت‌پذیری به توانمندسازی روان‌شناختی ۰/۳۱؛ ضریب مسیر توانمندسازی روان‌شناختی به فرسودگی شغلی ۰/۳۴؛ ضریب مسیر روان‌رنجوری به فرسودگی شغلی ۰/۲۵؛ ضریب مسیر برون‌گرایی به فرسودگی شغلی ۰/۱۳- و ضریب مسیر گشودگی به فرسودگی شغلی ۰/۰۸- است، اما سایر مسیرهای مستقیم معنی‌دار نمی‌باشند. هم‌چنین نتایج تحلیل بیانگر آن است که ۲۵ درصد واریانس توانمندسازی روان‌شناختی توسط ویژگی‌های شخصیتی پیش‌بینی می‌شود ($R^2=0/25$) و ۴۶ درصد واریانس فرسودگی شغلی توسط ویژگی‌های شخصیتی و توانمندسازی روان‌شناختی پیش‌بینی می‌شود ($R^2=0/46$).

در جدول ۴ ضرایب استاندارد و غیراستاندارد اثرات غیرمستقیم برای بررسی نقش میانجی‌گری توانمندسازی روان‌شناختی در رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی آمده است.

جدول ۴. نتایج آزمون مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی

مسیرها	استاندارد (B)	برآورد	غیر استاندارد	برآورد	سطح معناداری
روان‌رنجوری به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۰۳	۰/۰۶	۰/۰۸		
برون‌گرایی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی	-۰/۰۳	-۰/۰۶	۰/۱۶		
توافق‌جویی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی	-۰/۰۴	-۰/۰۹	۰/۰۳		
مسئولیت‌پذیری به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی	-۰/۱۰	-۰/۲۵	۰/۰۰۱		
گشودگی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی	۰/۰۲	۰/۰۷	۰/۱۰		

جدول ۴ نشان می‌دهد که ضرایب مسیرهای روان‌رنجوری به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی و برون‌گرایی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندی معنادار نمی‌باشند، اما ضریب مسیر توافق‌جویی به فرسودگی شغلی از طریق توانمندسازی روان‌شناختی $-۰/۰۴$ و معنی‌دار می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین صفات شخصیتی و توانمندسازی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد. هم‌چنین یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بین ویژگی روان‌رنجوری و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد و هر چه ویژگی روان‌رنجوری در کارکنان بیشتر شود فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد. عوامل روان‌رنجوری مثل ترس، غم، دست‌پاچگی، عصبانیت، اضطراب، افسردگی، شتاب‌زدگی و پرخاشگری هر چه در یک فرد بیشتر باشند سبب می‌شوند فرد نتواند درست تصمیم بگیرد و درست عمل کند، بنابراین فرد زود خسته شده و میزان کارایی او پایین می‌آید و به تدریج آثار فرسودگی از نظر جسمی و روحی و شغلی در فرد پدیدار می‌شوند. یافته‌ها نشان داد که بین ویژگی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد کارکنان برون‌گرا برای اشتباهات جزئی خود را سرزنش نمی‌کنند، ناامید نمی‌شوند، در زندگی فعال، پرتلاش و با جرأت هستند و در مواقع بحرانی تصمیمات درستی می‌گیرند. افراد برون‌گرا، اجتماعی، در عمل قاطع، فعال و اهل

گفتگو بوده و هیجان و تحرک را دوست دارند و این ویژگی‌ها با امیدواری به موفقیت در آینده و علاقه به صنعت و کار همراه است. هم‌چنین افراد برون‌گرا بهتر می‌توانند با افراد در محیط کار ارتباط برقرار کنند، این یافته برای کارکنان شرکت گاز که جامعه آماری پژوهش حاضر بودند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است زیرا شغل آنان نیازمند توان برقراری ارتباط با جامعه است. این شغل طلب می‌کند که فرد جامعه‌پذیری بالایی داشته باشد. بنابراین، کارکنانی که در این ویژگی شخصیتی نمره بالاتری دارند، جرأت‌ورزی بالایی دارند، دارای توان فعالیت بیشتری هستند و در کارشان قاطعیت دارند. لذا، به نظر می‌رسد با افزایش برون‌گرایی فرسودگی شغلی کاهش یابد. یافته‌ها هم‌چنین نشان داد که بین ویژگی توافق‌جویی با فرسودگی شغلی نیز رابطه منفی وجود دارد. ویژگی توافق‌جویی به تمایل فرد برای بخشندگی، مهربانی، سخاوت، همدلی، همفکری، نوع‌دوستی و اعتمادورزی مربوط می‌شود. کارکنان دارای این ویژگی می‌توانند بهتر با مشکلات محیط کار برخورد نمایند، آن‌ها به همکاران خود اعتماد خواهند داشت و با توجه به همدلی و همفکری بالا توان بیشتری برای کاهش فرسودگی دارند. بین ویژگی شخصیتی مسئولیت‌پذیری و فرسودگی شغلی نیز رابطه منفی وجود دارد، شخصیت وظیفه‌شناس و مسئولیت‌پذیر دارای ویژگی‌های از جمله دقت، برنامه‌ریزی، پشتکار، سخت‌کوشی و پیشرفت‌طلبی می‌باشد. مجموعه این ویژگی‌ها به افراد وظیفه‌شناس کمک می‌کند که چالش‌های زندگی را قابل کنترل و فرصتی برای عملکرد بدانند و به جای گریز و اجتناب از مسایل و مشکلات به مقابله هدفمند با آن‌ها بپردازند که خود این رفتارها سازش در محیط کار و کاهش فرسودگی را منجر می‌شود. نتایج به‌دست آمده پژوهش حاضر با نتایج پژوهش‌های آلن و میر^۱ (۲۰۰۲) و سویدر و زیمرمن (۲۰۱۲) همخوان است. به‌طورکلی نتایج حاصل از این پژوهش و پژوهش‌های دیگر در مورد فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که اگر فرد دارای صفات شخصیتی برون‌گرایی، گشودگی و توافق‌جویی باشد و بتواند خودش را با شغل و محیط و شرایط بیشتر وفق دهد از دیگران کمک بخواهد و به دیگران کمک کند، خیلی دیر فرسوده و از کار افتاده می‌شود. در عوض، ویژگی‌های منفی مانند روان‌رنجوری سریع‌تر انسان را فرسوده می‌سازد. بررسی پیشینه پژوهش نشان می‌دهد که نتایج ما با پژوهش‌های دیکسون و همکاران (۲۰۰۷)؛ لنت (۲۰۱۰)؛ سویدر و زیمرمان (۲۰۱۰)؛ و شیمیزوتانی، اداگیری و اوهایو

1- Allen & Meyer

(۲۰۱۲) همخوانی دارد، زیرا در این پژوهش‌ها مشخص شده است که عوامل شخصیتی از جمله عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی هستند. رابطه بین توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان و فرسودگی شغلی را می‌توان این گونه تعبیر کرد که توانمندسازی روان‌شناختی بالاتر با فرسودگی شغلی کمتری (یعنی خستگی هیجانی و مسخ شخصیت پایین و کفایت فردی بالا) همراه است یا بالعکس فرسودگی شغلی کمتر (یعنی خستگی هیجانی و مسخ شخصیت پایین و کفایت فردی بالا) با توانمندسازی روان‌شناختی بالاتر همراه است. این یافته با پژوهش‌های ابرین (۲۰۱۰)؛ آرچرس (۱۹۹۱)؛ و کاوس و دمیر (۲۰۱۰) همخوان است. باریک و مونت^۱ (۱۹۹۱) معتقدند که اگر فرد احساس کند که از طرف همکاران یا سرپرستان حمایت می‌شود، آنگاه عوارض جسمانی مربوط به فشار روانی کاسته و فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و فرد شادمانی حاصل از حمایت‌ها را تجربه می‌کند. توانمندسازی به فرآیندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم را برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند. مهم‌ترین مفهوم توانمندسازی، واگذاری اختیار به پایین‌ترین سطوح سازمان است. بنابراین می‌توان انتظار داشت با افزایش توانمندی کارکنان در سازمان، فرسودگی شغلی کاهش یابد زیرا وقتی کارکنان احساس کنند مورد توجه قرار گرفته‌اند و بخشی از اختیارات به آن‌ها واگذار شده، کیفیت کار آن‌ها افزایش می‌یابد و به دنبال آن فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. نتایج یک پژوهش نشان داد که احساس مؤثر بودن ناشی از توانمندسازی، این احساس را در افراد به وجود می‌آورد که گوش شنوایی برای شنیدن نظراتشان در سازمان وجود دارد (اسپریتزر، ۱۹۹۷). نتایج پژوهش حاضر در این بخش با یافته‌های پژوهش‌های پیشین از جمله پژوهش‌های کاووس و دمیر (۲۰۱۰)، آرچرس (۱۹۹۱)، ابرین (۲۰۱۰)، فدای و دیمر (۲۰۱۰)، ناظم و علیزاده (۱۳۹۳)، و خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳) هماهنگ است، زیرا نتایج این پژوهش‌ها نیز نشان دادند که بین توانمندسازی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی وجود دارد. برای تبیین نتایج در این بخش می‌توان به این نکته اشاره کرد که احساس توانمندی، تأثیر بسزایی در عملکرد کارکنان سازمان دارد. افراد توانمند به آسانی قبول مسئولیت می‌کنند و دیدگاه مثبتی درباره خود، دیگران و محیط دارند و به زندگی شغلی خوش‌بین هستند و اساساً دیگران را به‌عنوان همکار و شریک می‌بینند نه رقیب. هنگامی که تضاد یا مشکلی در موقعیت

1- Barrick & Mount

شغلی اتفاق می‌افتد، به جای بی‌تفاوت بودن و مشکل را به گردن دیگران انداختن، در جستجوی راه‌حل برای آن هستند. این افراد انتقاد پذیرند و دائماً در حال یادگیری هستند. مطالعات گسترده از متون تحقیقی رفتار سازمانی نشان داده است که توانمندسازی، اداراکات و رفتارهای کارکنان را مانند استفاده آنان از نوآوری، افزایش می‌دهد (اسپریتز، ۱۹۹۵). بر اساس نتایج پژوهش حاضر می‌توان گفت ویژگی‌های شخصیتی توافق‌جویی و مسئولیت‌پذیری پایین زمانی به فرسودگی شغلی منجر می‌شود که توانمندی شغلی کارکنان نیز پایین آمده باشد و زمانی سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود که توانمندی شغلی کارکنان بالا باشد. بنابراین مسئولین شرکت گاز و سایر ادرات باید به نقش مهم توانمندسازی روان‌شناختی توجه زیادی داشته باشند. در مورد محدودیت پژوهش می‌توان گفت که چون نمونه پژوهش یک نمونه محدود و از یک استان (کرمانشاه) بود برای تعمیم نتایج به سایر جامعه‌ها و سازمان‌ها باید جانب احتیاط را رعایت کرد. با توجه به این‌که پژوهش حاضر در بین کارکنان شرکت گاز استان کرمانشاه انجام گرفت، پیشنهاد می‌شود، این پژوهش در سازمان‌های دیگر و استان‌های دیگر نیز انجام گیرد که کار تعمیم نتایج آسان‌تر انجام گیرد. هم‌چنین پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های دیگر به رابطه صفات شخصیتی و عملکرد شغلی با متغیرهای دیگر نیز توجه شود.

منابع

فارسی

- خشوعی، مهدیه و بهرامی، مریم (۱۳۹۳). نقش توانمندسازی روان‌شناختی و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی معلمان. *مجله روان‌شناسی مدرسه*، ۳ (۱)، ۳۷-۵۴.
- ناظم، فتاح و علیزاده رنجبر، تینا (۱۳۹۳). رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش. *فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی در مدیریت آموزشی*، ۵ (۲)، ۹۱-۱۰۸.

لاتین

- Allen, J. & Meyer, D. (2002). Work context, personal control, and

- burnout among nurses. *Western Journal of Nursing Research*, 24, 905-917.
- Arches, J. (1991). Social structure, burnout, and job satisfaction. *Social Work*, 36 (3), 202-206.
- Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78, 184-190.
- Barrick, M. R. & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta- analysis. *Personnel Psychology*, 44 (1), 1-26.
- Cavus, M. F. & Demir, Y. (2010). The impacts of structural and psychological empowerment on burnout: A research on staff nurses in Turkish state hospitals. *Canadian Social Science*, 6 (4), 63-72.
- Dickinson-Bannack, M., Gonzalez-Salinas, C., Fernandez-Ortega, M., Palomeque, R., Gonzalez-Quintanilla, E., & Hernandez-Vargas, I. (2007). Burnout syndrome among mexican primary care physicians. *Archivos en Medicina Familiar*, 9 (2), 75-9.
- Fedai, M. & Demir, Y. (2010). The impacts of structural and psychological empowerment on burnout: A research on staff nurses in Turkish state hospitals. *Canadian Social Science*, 6 (4), 63-72.
- Fransa, F. M. & Ferrari, A. (2012). Burnout syndrome and the socio-demographic aspect of nursing professional. *Journal Acta, Paul Enferm*, 25 (5), 143-148.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Muoz, A., & Rodriguez-Carvajal, R. (2011). Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *International Journal of Nursing Studies*, 48 (4), 479-89.
- Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., Garcia-Jueas, J. A., & Figueiredo-Ferraz, H. (2010). Incidence of burnout in Spanish nursing professionals: a longitudinal study. *International Journal of Nursing Studies*, 47 (8), 1013-20.
- Lent, J. (2010). *The impact of work setting demographic factors and personality factors on burnout of professional counselors*. University of Akron, 166, AAT 3410070.

- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2 (2), 99-113.
- O'Brien, J. L. (2010). *Structural empowerment, psychological empowerment and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers*. Rutgers the State University of New Jersey-Newark. Unpublished Doctoral Dissertation.
- Pejuskevic, B., Lecic-Tosevski, D., Priebe, S. & Toskovic, O. (2011). Burnout syndrome among Physician: The role of personality dimension and coping styles. *Psychiatric Daubing*, 23 (4), 383-389.
- Peterson, U., Demerouti, E., Bergstrom, G., Samuelsson, M., Asberg, M., & Nygren, A. (2008). Burnout and physical and mental health among Swedish healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing*, 62 (1), 84-95.
- Shimizutani, M., Odagiri, Y., & Ohaya, Y. (2008). Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping behaviors. *Industrial Health*, 46 (4), 35-326.
- Shokrkon, H., Neisi, A., Nami, A., & Mhrabyzadh, M. (2002). The relation between job satisfaction and organizational citizenship behavior and job performance of employees of factories in Ahvaz, 2002. *Journal of Education and Psychology*, 8, 22-1.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimentious, measearment and validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442-1465.
- Spreitzer, G. M. (1997). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *Journal of Management*, 23 (5), 679-704.
- Swider, B. W. & Zimmerman, R. D. (2012). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76 (3), 487-506.
- Wilkinson, A. (1998). Empowerment: theory and practice. *Personnel Review*, 27 (1), 40-56.