

The effect of personality traits and mental health on job burnout of police officers

Robabeh Abdari¹
Jafar Rajabloo²

Type of article: research article

Received: 11/12/2023

Accepted: 19/02/2024

NAJA Strategic Studies Quarterly/Vol.8/NO.4 (serial 30)/Winter 2024*159-192



DOR:10.1022034/ssj.2024.102629

Abstract

Background and purpose: Job burnout is a process of physical and mental fatigue that is caused by constant and continuous emotional pressure caused by long-term conflict in humans. The police profession is one of the stressful professions, and the existence of stressful factors in this profession can make police officers susceptible to job burnout and other psychological problems such as depression and anxiety. The purpose of this research is to investigate the effect of personality traits and mental health on job burnout of police officers.

Method: The research method is descriptive, correlational, and applied in terms of purpose, and the method of collecting information is field.

Findings: To achieve the objectives of the research, 420 employees of the Prevention Police of Greater Tehran were selected by cluster sampling. To measure job burnout, MBI Questionnaire was used, to measure mental health, the revised list of SCL-90 was used, and to measure personality factors, NEOPI-R was used.

Results: The obtained information, which was conducted by T and Mann-Whitney tests, one-way analysis of variance and Kruskal-Wallis test and linear multivariate regression analysis using SPSS software, showed that between emotional exhaustion with extroversion, agreeableness and conscientiousness, the coefficient There is correlation. Also, there is no significant correlation between personal inadequacy and flexibility and agreeableness coefficient.

Keywords: personality traits, mental health, job burnout, police.

پژوهشگاه ملی علوم انسانی

1. PhD student in Theology and Islamic Studies, Department of Religions and Comparative Mysticism, Faculty of Theology, Ferdowsi University, Mashhad, Iran (corresponding author), abdari@mail.um.ac.ir

2. PhD student in development sociology, Faculty of Humanities, Islamic Azad University, Tehran West Branch, Tehran, Iran, j.Rajabloo@yahoo.com

تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روان بر فرسودگی شغلی کارکنان

پلیس

ربابه آبداری^۱

جعفر رجب‌لو^۲

نوع مقاله: مقاله پژوهشی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۹/۲۰ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۳۰

فصلنامه مطالعات راهبردی ناجا/سال هشتم/شماره ۴ (پیاپی ۳۰)-زمستان ۱۴۰۲*۱۵۹-۱۹۲



DOR:10.1022034/ssj.2024.102629

چکیده

زمینه و هدف: فرسودگی شغلی فرآیندی از خستگی جسمی و روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پی‌درپی ناشی از درگیری درازمدت در انسان ایجاد می‌شود و حرفه پلیسی نیز یکی از مشاغل پر فشار است که وجود عوامل فشار زا در این حرفه می‌تواند افسران و مأموران پلیس را مستعد فرسودگی شغلی و مشکلات روان‌شناختی دیگری همچون افسردگی و اضطراب کند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روان بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس است.

روش: روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی و به لحاظ هدف، کاربردی است و شیوه جمع‌آوری اطلاعات در آن، میدانی است.

یافته‌ها: برای دستیابی به اهداف پژوهش، تعداد ۴۲۰ نفر از کارکنان پلیس پیشگیری تهران بزرگ به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مزلیج (MBI)، جهت سنجش سلامت روان، از فهرست تجدیدنظرشده علائم روانی (SCL-90) و برای سنجش عوامل شخصیتی از پرسشنامه شخصیتی نئو (NEOPI-R) استفاده شده است.

نتایج: اطلاعات به‌دست‌آمده که به‌وسیله آزمون‌های تی و من-ویتنی، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون کروسکال والیس و تحلیل رگرسیون چند متغیری خطی و با استفاده از نرم‌افزار SPSS انجام گرفت، حاکی از آن است که بین خستگی هیجانی با برون‌گرایی، دلپذیربودن و باوجدان‌بودن، ضریب همبستگی وجود دارد. همچنین، بین عدم‌کفایت شخصی با انعطاف‌پذیری و دلپذیربودن ضریب همبستگی معنی‌داری وجود ندارد.

واژگان کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روان، فرسودگی شغلی، پلیس.

۱. دانشجوی دکتری الهیات و معارف اسلامی، گرایش ادیان و عرفان تطبیقی، دانشکده الهیات، دانشگاه فردوسی، مشهد، ایران (نویسنده مسئول)، abdari@mail.um.ac.ir

۲. دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی توسعه، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران غرب، تهران، ایران، j.Rajabloo@yahoo.com

مقدمه

در دنیای امروز، فشارهای روانی مختلفی وجود دارند که بعضی از آنها، مختص به محیط کار است. فرسودگی شغلی فرآیندی از خستگی جسمی و روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پی‌درپی ناشی از درگیری درازمدت در انسان ایجاد می‌شود و پاسخی روان‌شناختی به عوامل تنش‌زای مزمن شغلی است؛ درواقع، هرگاه با اضطراب شغلی مقابله نشود، فرسودگی شغلی به وجود می‌آید. این مقوله در اواسط دهه ۱۹۷۰ به‌عنوان یک پدیده روان‌شناختی مطرح شد و از آن زمان، موردتوجه نظریه‌پردازان و پژوهشگران مرتبط با مفاهیم سلامت روان قرار گرفت تا جایی که امروزه، به‌دلیل تغییرات شگرفی که فرسودگی شغلی می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی، خانوادگی و حرفه‌ای افراد بر جای بگذارد، به‌صورت یک مسئله جدی مدنظر قرار گرفته است.

یکی از نکاتی که در مورد فشارهای عصبی در محیط کار باید مورد توجه قرار گیرد، میزان تأثیر متفاوت این فشارهای عصبی بر روی افراد مختلف است؛ بدین‌معنا که افراد مختلف با ویژگی‌های مختلف روان‌شناختی به میزان متفاوتی تحت‌تأثیر این فشارها قرار می‌گیرند و پاسخ‌های رفتاری گوناگونی از خود بروز می‌دهند. درواقع، نشانه‌های فرسودگی شغلی در شاخص‌های گوناگونی تجلی می‌یابد: نخست، «شاخص‌های هیجانی» که توأم با بی‌علاقه‌شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به‌دام‌افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی و ملامت و بی‌زاری و از دست‌دادن همدلی نسبت به دیگران است که «شاخص‌های نگرشی‌ای» مانند بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود و گله‌مند شدن از دیگران را در پی دارد. افزون بر این شاخص‌های رفتاری، تحریک‌پذیری و پرخاشگری، کناره‌گیری از دیگران، کاهش توانایی برای انجام وظایف شغلی، محدودشدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء‌مصرف دارو، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان، همکاران، همسر و فرزندان در افراد مبتلا به عارضه فرسودگی شغلی قابل‌تعمق است. «شاخص‌های روان

تنی» نیز بخشی از عارضه فرسودگی است که جلوه‌هایی از آن عبارت است از احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها، تغییر در عادات خواب، ابتلا به اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر. «شاخص‌های سازمانی» از قبیل کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف‌کنندگان خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلافتکاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار نیز در این خصوص قابل بررسی است. فرسودگی شغلی ممکن است فرد را به تغییر کار یا کناره‌گیری از آن وادارد؛ بنابراین با شناخت جنبه‌های گوناگون عارضه‌های فرسودگی شغلی، شناخت علل آن نیز از اولویت ویژه‌ای برخوردار است (انصاری رنایی، ۱۳۹۰). بر اساس مطالعات انجام‌شده، درصد بالایی از کارکنان سازمان‌ها از وجود نشانه‌های فرسودگی شغلی و خستگی روانی شکایت می‌کنند؛ امری که بر روی عملکردهایی نظیر نحوه تصمیم‌گیری، کیفیت روابط بین فردی، استانداردهای کار، کیفیت زندگی شغلی، سطح کارآیی و بهره‌وری کارکنان اثر می‌گذارد و بنابر نظرسنجی مؤسسه کری‌ار کست^۱، مأموران آتشفشانی، افسران پلیس و خلبانان خطوط هوایی جزو افرادی هستند که در کار خود، بالاترین میزان فشار روانی روبه‌رو هستند.

کارکنان پلیس در سراسر دنیا از جمله افرادی هستند که جدا از ارتباط نزدیک و تنگاتنگ با مردم، مسئولیت سنگین و خطیری در مورد تأمین نظم و امنیت مردم جامعه بر عهده دارند و از این رو، پیوسته فشارهای روانی شدیدی را تجربه می‌کنند. این افراد به‌علت مواجهه با اموری نظیر تراکم کاری بالا، تبعیض در محیط کار، عدم حمایت سرپرست، ابهام نقش (ارفع‌زرنندی، ۱۳۸۰) حمایت اجتماعی کم (کلی و کروس، ۱۹۸۵)، مواجهه با تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان، لزوم تصمیم‌گیری در مواقع ضروری بر اساس اطلاعات ناکافی و پاسخ‌گو بودن برای نتایج این تصمیم‌گیری‌ها، خشنونت و تهدید در محل کار (اسکات و کالووی، ۲۰۰۰) از آمادگی بیشتری برای فرسودگی شغلی

برخوردارند و نتیجه نهایی فرسودگی شغلی حل نشده، در معرض خطر قرار گرفتن سلامت عاطفی و روانی کارکنان است.

درواقع، یکی از الزامات اصلی هر سازمان، برخورداری کارکنان آن سازمان از سلامت روانی مطلوب می‌باشد؛ این در حالی است که بروز علائم اختلالات روان‌شناختی به دنبال فرسودگی ناشی از کار باعث می‌شود تا کارکنان پلیس توانایی‌های خود را فراموش کنند، خود را ناچیز و ناتوان تلقی کنند و به دلیل تجربیات شغلی، حتی حسن‌ظن خود را نسبت به دیگران از دست بدهند؛ بر این اساس، ایجاد سازوکاری که بتواند به‌طور مستمر خدمات بهداشتی روانی را برای حل و فصل اضطراب‌های آنان در اختیار قرار دهد، امری ضروری است. از سوی دیگر، بروز فرسودگی شغلی در کارکنان پلیس، می‌تواند منجر به ایجاد نگرش منفی نسبت به این نیرو در میان افراد جامعه گردد؛ بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان پلیس می‌تواند در ارتقای میزان رضایت جامعه از آنها نیز موثر باشد؛ از این‌رو، نکته مهم این است که میزان فرسودگی شغلی کارکنان پلیس مشخص شده، عوامل ایجادکننده آنها شناخته شوند و راهبردهای مواجهه مؤثر با آنها آموزش داده شود و در نهایت، روش‌های پیشگیری و درمان برای مبتلایان به فرسودگی شغلی به کار گرفته شود. بنابراین، به‌طور خلاصه، بررسی فرسودگی شغلی کارکنان پلیس از دو جنبه زیر حائز اهمیت است:

۱. فرسودگی شغلی کارکنان پلیس سلامت روانی آنها را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد و غیبت و تأخیرهای متوالی، بازنشستگی زودهنگام، شکایت‌های مختلف روان‌تنی (فشار خون و مشکلات گوارشی)، کشمکش و تضاد در محیط کار، تعارضات بین فردی با همکاران و... را در پی دارد (رستمی و همکاران، ۱۳۸۷)؛
۲. فرسودگی شغلی کیفیت خدمات ارائه‌شده کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و بدین ترتیب، موجبات نارضایتی جامعه را فراهم می‌آورد؛ بنابراین شناخت و پیشگیری از آن می‌تواند هم در بالابردن سطح سلامت روانی

کارکنان و هم در ارتقای کیفیت ارائه خدمات و جلب رضایت جامعه مؤثر باشد.

براین اساس، هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روان بر فرسودگی شغلی کارکنان است که در کنار آن، ارتباط ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روان کارکنان پلیس با خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و بی‌کفایتی شخصی آنها نیز بررسی می‌شود.

پیشینه

انیسی و همکاران (۱۳۸۹)، در تحقیقی با عنوان «عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی» به این نتیجه رسیدند که کارکنان نیروهای دریایی مستقر در مناطق مرزی، در معرض تنیدگی‌های زیادی قرار دارند که می‌تواند منجر به افزایش فرسودگی شغلی آنان شود و هرچند که عوامل فردی در فرسودگی شغلی بااهمیت هستند، اما عوامل سازمانی نیز نقش به‌سزایی در کاهش فرسودگی شغلی دارند. به‌عبارت‌دیگر، بهبود در شیوه مدیریت و قوانین و همچنین، افزایش امکانات رفاهی سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

صابری و همکاران (۱۳۸۸)، تحقیقی را با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی قضات و دادیاران شاغل در مراجع قضایی شهر تهران» انجام دادند و نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که ماهیت دشوار دعاوی مورد رسیدگی، شغل قضاوت را همواره در رده مشاغل سخت یعنی مشاغلی که باعث فرسودگی شغلی و کاهش رضایت شغلی می‌شوند، قرار داده‌است و یکی از راه‌های کاهش فرسودگی شغلی و افزایش سلامت عمومی قضات و دادیاران، توجه به اصلاح شیوه‌های مدیریت و سرپرستی کارآمد، اصلاح وضعیت حقوقی، و بهبود روابط بین همکاران است.

ثناگو و همکاران (۱۳۹۳)، پژوهشی را با عنوان «رابطه سلامت روان با فرسودگی شغلی» انجام دادند و نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که بین سلامت روان با فرسودگی شغلی ارتباط معنی‌داری وجود دارد؛ به‌این‌معنی که با

افزایش سلامت روان، کارکنان سطح پایین‌تری از فرسودگی شغلی را تجربه نمودند.

عبدی و همکاران (۱۳۸۶)، تحقیقی را با عنوان «بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان» انجام دادند و نتایج حاصل از انجام این پژوهش حاکی از آن بود که رابطه بین فرسودگی شغلی و سلامت روان معنادار است. در مورد متغیرهای جمعیت‌شناختی، ارتباط بین فرسودگی شغلی با جنس، سن، سابقه کار و همین‌طور، ارتباط بین متغیرهای سابقه کار و نوبت کاری با سلامت روان معنادار است.

تحقیق قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۵) با عنوان «شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی» نتایج نشان داد که در بسیاری از آزمودنی‌ها درجاتی از فرسودگی شغلی دیده می‌شود و تفاوت فرسودگی شغلی معلمان مقاطع آموزشی سه‌گانه و کادر اداری در چند مورد معنادار است.

تحقیق محمودی و همکاران (۱۳۸۵) با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار» نتایج نشان داد که بیشترین سطح فرسودگی، در حیطه فرسودگی عاطفی بوده و با شرایط محیط فیزیکی و امکانات حرفه‌ای بخش رابطه دارد؛ علاوه بر این، میزان مطلوبیت فیزیکی و امکانات حرفه‌ای با میزان فرسودگی شغلی رابطه معکوس دارد.

جسیکا مارتینو (۲۰۰۸) در مقاله «ویژگی‌های شخصیتی کارگزاران بازار سهام: مفاهیم برای موفقیت شغلی، استرس و فرسودگی شغلی» عنوان می‌کند که بین میزان فرسودگی شغلی در میان کارگزاران بازار سهام و افزایش و کاهش میزان کار و سلامت روان و کیفیت زندگی ارتباط مستقیم وجود دارد. نتایج نشان داد که بین نوع وظیفه مدیران و مسئولیتشان در بازار سهام و کنترل خود رابطه مستقیم وجود دارد و رضایت شغلی به میزان قابل توجهی در ارتباط با موقعیت اجتماعی است. علاوه بر این، بین درآمد و قابلیت کارمندان ارتباط معناداری وجود دارد.

پرسکی و همکاران (۲۰۰۲) دریافتند که شرایط کاری سخت‌تر، فرسودگی شغلی بیشتری را به دنبال دارد. آنها به وجود مواردی همچون احساس کمبود حمایت اجتماعی، شکایت‌های بیشتر در زمینه‌های شناختی، عاطفی و جسمی و مشکلاتی چون خستگی، اختلال خواب و کاستی‌های شناختی در مبتلایان به فرسودگی شغلی اشاره کرده‌اند.

در پژوهش آنتونیو و همکاران (۲۰۰۰) نشان داده شد که شرایط کاری خاص و حجم بالای کار، فشارهای روان‌شناختی مضاعف ایجاد کرده و از پراسترس‌ترین اشتغالات ذهنی هستند که به فرسودگی شغلی منجر می‌شوند. به علاوه، بالابودن سابقه کار و ساعات کاری زیاد در هفته، میزان احساس کفایت شخصی را کاهش می‌دهد.

لیو اشفورد (۱۹۹۶) در فراتحلیلی به بررسی ارتباط تقاضای شغلی با سه بعد فرسودگی شغلی پرداخت و نتایج این فراتحلیل نشان داد که تقاضای شغلی، نسبت به دو بعد دیگر فرسودگی شغلی (مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی)، رابطه قوی‌تری با خستگی عاطفی دارد.

آلارکونو و همکاران (۲۰۰۹) در فراتحلیلی به بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که وظیفه‌شناسی، مطلوبیت، خلق مثبت، خلق منفی، خوش بینی، شخصیت کنش‌مند و سرسختی به‌طور منفی و تیب به‌طور مثبت، با فرسودگی شغلی ارتباط دارد.

نتایج فراتحلیل نایانگ (۲۰۱۰) درباره عوامل فردی و شغلی اثرگذار بر فرسودگی شغلی، نشان داد که سن و متغیرهای زمینه‌ای شغل، معنی‌دارترین شاخص‌های خستگی هیجانی و مسخ شخصیت بود و در ارتباط با سطح موفقیت فردی، سن و ساعات کار معنی‌دارترین شاخص‌ها با همبستگی مثبت بود.

بررسی پیشینه پژوهش‌ها حاکی از آن است که در خصوص عنوان پژوهش حاضر، پیش از این، تحقیقی صورت پذیرفته است و از این لحاظ، امید است که نتایج پژوهش حاضر در این حوزه مفید و سودمند باشد.

مبانی نظری

الف. ویژگی‌های شخصیتی

تعریف شخصیت

مفهوم شخصیت با توجه به دیدگاه‌های روان‌شناسان در مورد انسان و رفتار او تغییر کرده و به شکلی خاص ارائه می‌شود. تاکنون تعریف‌های متعدد و مختلفی از شخصیت ارائه شده‌است که هیچ‌کدام از آنها به‌عنوان تعریفی واحد و مورد اتفاق از طرف روان‌شناسان پذیرفته نشده‌است. آلپورت^۱ (۱۹۶۱) روان‌شناس متخصص شخصیت با تأکید بر شخص و اهمیت او در مقابل محیط، تعریف زیر را ارائه کرده‌است: «شخصیت عبارت است از سازمان پویای درون فرد، که (این سازمان) مشتمل است بر آن دسته از سامانه‌های روان‌تنی که رفتارها و افکار ویژه انسان را معین می‌سازند» (ویلیامز^۲، ۱۹۸۱). آلپورت در این تعریف تلاش دارد این نکته را نشان دهد که رفتارهای به‌ظاهر پراکنده انسان، در مجموعه واحدی قرار می‌گیرند که این مجموعه، مفسر تمامی آن رفتارهاست. از سوی دیگر، وی معتقد است که شخصیت نه یک مفهوم کاملاً روانی و نه یک مفهوم کاملاً زیستی است. او معتقد است که بدن فیزیکی انسان بر روی روح^۳ و روح نیز متقابلاً بر جسم تأثیر می‌گذارد و سازمان شخصیت شامل عمل متقابل روح و بدن است. در ادامه حاکمیت بینش فوق، شخصیت آدمی از عالم درون هرچه بیشتر رانده شود، به رفتار و واکنش فرد در مقابل محرک‌های محیطی، نزدیک‌تر می‌شود. والتر میشل^۴ (۱۹۷۶)، این بینش را در تعریف خود از شخصیت تجلی می‌دهد. او شخصیت را این‌گونه تعریف می‌کند: «الگوهای مشخص رفتار (اعم از افکار و هیجانات) که سازگاری هر فرد را در مقابل محیط زندگی مشخص می‌سازد» (ویلیامز، ۱۹۸۱). چنان‌که ملاحظه می‌شود، میشل شخصیت را الگوهای رفتاری مشخصی می‌داند که نوع سازگاری هر فرد را در مقابل محیط او مشخص می‌سازد. او تلاش کرده است

1. Allport
2. William
3. Mind
4. Walter mischel

تا شخصیت را به‌شکلی عینی تعریف کند و از پرداختن به مفاهیمی ذهنی که قابلیت مشاهده تجربی را ندارند، دوری گزیند.

مبانی نظری سنجش شخصیت

۱. ماهیت شخصیت:

یکی از مسائل مهم در مطالعه و سنجش شخصیت آن است که باید مفهوم شخصیت و خصایص شخصیتی که موردسنجش قرار می‌گیرد به‌روشنی تعریف شود؛ بنابراین، در تعریف شخصیت باید چند نکته را در نظر گرفت: نخست، هر شخص یگانه و بی‌همتاست؛ زیرا هیچ دو فردی از نظر خلق، علایق، رفتار و دیگر ویژگی‌های شخصیتی کاملاً مشابه نیستند؛ دوم، افراد در همه موقعیت‌ها به شیوه‌های یکسان رفتار نمی‌کنند و رفتار شخص ممکن است از موقعیتی به موقعیت دیگر متفاوت باشد؛ سوم، گرچه هر فرد یگانه و بی‌همتاست و رفتارش در همه موقعیت‌ها کاملاً یکسان نیست، با وجود این، در رفتار آدمی وجه اشتراک قابل‌ملاحظه‌ای وجود دارد؛ به عبارت دیگر، هرچند در جزئیات رفتار آدمی تفاوت‌هایی دیده می‌شود اما بیشتر مردم الگوهای رفتاری نسبتاً ثابتی دارند. توصیف سنخ‌های شخصیتی ممکن است به ما امکان دهد که افراد را به‌گونه‌ای طبقه‌بندی کنیم که برخی از الگوهای مهم رفتاری آنان به‌دقت قابل‌توصیف باشد (مورفی^۱ و دیویدشافر^۲، ۱۹۹۱).

۲. پایایی رفتار^۳

منظور از پایایی رفتار آن است که آیا اشخاص در گستره وسیعی از موقعیت‌های گوناگون به‌گونه‌ای نسبتاً ثابت رفتار می‌کنند یا نه. اگر بپذیریم که رفتار آدمی در موقعیت‌های مختلف از ثبات و پایایی نسبی برخوردار نیست، در این صورت، سنجش شخصیت، علایق، توانایی‌ها و هرگونه تفاوت‌های فردی بی‌معنا خواهد بود. بدیهی است که رفتار آدمی در موقعیت‌های مختلف کاملاً یکسان نیست؛ باوجود این، از ثبات نسبی برخوردار است؛ برای مثال، کسی که در یک مجلس عروسی، شخصی اجتماعی و مجلس‌آرا جلوه‌گر می‌شود، احتمالاً

1. Murphy
2. Davidshofer
3. Reliability

در یک مجلس مهمانی دوستانه و یا در یک جلسه بحث علمی نیز ممکن است به صورت فردی اجتماعی رفتار کند. به طور کلی، رفتارهای خاص و جزئی ناپایاست، اما الگوهای کلی رفتاری دارای ثبات و پایایی نسبی است؛ بنابراین، ویژگی‌های اندازه‌گیری شده شخصیت برای پیش‌بینی تفاوت‌های فردی در الگوهای کلی رفتاری از ثبات نسبی برخوردار است، اما پیش‌بینی رفتارهای خاص و جزئیات رفتار، فاقد پایایی است (مورفی و دیوید شافر، ۱۹۹۱).

۳. صفات شخصیت:

آنچه ویژگی الگوهای رفتاری شخص را توصیف می‌کند، صفت شخصیت نامیده می‌شود؛ برای مثال، کسی که صادق است، اموال کشف شده را به صاحبش برمی‌گرداند و مالیاتش را به موقع و به طور کامل می‌پردازد، شخصی "امین" نامیده می‌شود. بدین‌سان، الگوهای کلی و نسبتاً ثابت رفتار آدمی با برچسب صفت توصیف می‌گردد. صفات شخصیت انسان نیز که توصیف‌کننده الگوهای کلی رفتاری او است، از پایایی نسبی برخوردار است و بنابراین، در محدوده خطای معیار اندازه‌گیری قابل‌سنجش و قابل‌پیش‌بینی است.

۴. سنجش شخصیت:

در عصر کنونی، سنجش شخصیت و توصیف خصایص شخصیتی، در بسیاری از موقعیت‌های زندگی ضرورت می‌یابد؛ به عنوان مثال، سازمان‌ها برای شناخت بهتر کارکنان نیاز دارند که ویژگی‌های شخصیتی آنان را مورد سنجش قرار دهند تا بتوانند برنامه و روش تربیتی خود را با ویژگی‌ها و نیازهای آنان هماهنگ کنند. در سنجش شخصیت، اساساً سازگاری شخص مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. از دیدگاه روان‌شناسی، "سازگاری" فرآیند الگوهای مختلف پاسخ‌دهی شخص به تغییرات محیطی است (کاتل^۱ و داوون^۲، ۱۹۷۰) و اشخاص همواره ناگزیرند که خود را فعالانه با جنبه‌های مختلف فیزیکی، اجتماعی و روانی محیط خود سازگار کنند. در نتیجه فرآیند سازگاری، تنش کاهش می‌یابد و شخص به حالت تعادل می‌رسد. در توصیف شخص سازگار بین روان‌شناسان

توافق کامل وجود ندارد؛ با این وجود، شخص سازگار را می‌توان به شکل زیر توصیف نمود:

- کسی که رفتارش دارای ثبات نسبی است؛
- کسی که قادر است رفتارهای هیجانی خود را کنترل کند؛
- شخصی که با آداب و رسوم گروه هم‌نواست؛
- کسی که به‌گونه‌ای پخته و رشدیافته رفتار می‌کند؛
- شخصی که خود را با واقعیت‌های محیطی تطبیق می‌دهد.

هر یک از توصیف‌های بالا به برخی از جنبه‌های خصایص آدمی اشاره دارد اما حقیقت این است که با توجه به عوامل اجتماعی و فرهنگی، سازگاری امری نسبی است. شخصی که در یک جامعه یا در یک فرهنگ سازگار به شمار می‌آید، در جامعه یا فرهنگی دیگر، ممکن است فردی ناسازگار تلقی شود. گرچه توصیف دقیق رفتار بهنجار دشوار است، اما در یک تعریف نه‌چندان دقیق می‌توان گفت که رفتار بهنجار رفتاری است که در یک فرهنگ معین و در زمانی خاص با معیارهای پذیرفته‌شده اجتماعی هماهنگ باشد و هدف سنجش شخصیت نیز تشخیص سطح سازگاری فرد است تا معلوم شود که رفتار وی تاچه‌اندازه با هنجارهای پذیرفته‌شده اجتماعی هماهنگ است.

ب. سلامت روان

سلامت روانی هیچ‌گاه با فهرست یا خصوصیات ثابت و ویژگی‌های معینی تعریف نشده‌است. برطبق تعریف فرهنگ روان‌شناسی آرتور (۱۹۸۵)، واژه سلامت روانی برای افرادی به کار می‌رود که عملکردشان در سطح بالایی از سازگاری هیجانی و رفتاری است و در مورد افرادی که صرفاً بیماری روانی ندارند، به کار نمی‌رود. از نظر کاپلان و سادوک (۱۹۹۶)، سلامت روانی، آن حالت بهزیستی است که افراد قادر می‌باشند به راحتی در درون جامعه فعالیت کنند و پیشرفت‌ها و خصوصیات شخصی برای‌شان رضایت‌بخش باشد. در فرهنگ پزشکی کمپل^۱ (به نقل از پورافکاری، ۱۳۷۶)، سلامت روانی چنین

تعریف شده است: «احساس رضایت و بهبود روانی و تطابق کافی اجتماعی با موازین مورد قبول هر جامعه».

عوامل مؤثر بر سلامت روان

عوامل متعددی در رسیدن انسان به سلامت روان نقش دارند که در یک تقسیم‌بندی اولیه باید آنها را در دو گروه از عوامل اثری که انسان با خود به دنیا می‌آورد (سرشت) و عوامل محیطی (تربیت) بررسی نمود. کارشناسان مهم‌ترین عوامل مؤثر بر سلامت روانی را به شش دسته عمده تقسیم‌بندی می‌کنند که هر کدام از این عوامل کلی نیز به عوامل جزئی‌تری تقسیم می‌شوند:

۱. محرومیت‌ها و معلولیت‌های جسمانی که عبارتند از: تغذیه بد، محرومیت از خواب و خستگی روانی، فرآیندهای عاطفی آسیب‌زا، آسیب مغزی؛
۲. عوامل روانی - اجتماعی که عبارتند از: محرومیت محیطی، مؤسسه‌ای کردن^۱، محرومیت در خانه؛
۳. الگوهای بد خانوادگی که عبارتند از: فقدان رابطه والد - کودک، طرد کردن، فزون‌حمایت‌گری و محرومیت‌های عاطفی، خودمختاری بیش از حد کودک، خواسته‌های غیرواقعی والدین، فقدان انضباط و کمبود ارتباط؛
۴. ساختار خانوادگی ناسازگار که عبارتند از: خانواده بی‌کفایت، خانواده ازهم‌پاشیده، خانواده ضداجتماعی، آسیب روانی اولیه و عدم ثبات روانی مادر؛
۵. فشارهای ناشی از زندگی جدید صنعتی که عبارتند از: رقابت‌های ناسالم، خواسته‌های شغلی تربیتی و خانوادگی نامعقول، و نیز پیچیدگی زندگی جدید؛
۶. عوامل اجتماعی - فرهنگی که عبارتند از: جنگ و جنایت، تبعیض نژادی و پیش‌داوری گروهی، مشکلات اقتصادی و استخدامی.

ج. فرسودگی شغلی

اصطلاح فرسودگی شغلی که ابتدا توسط هربرت فرویدنبرگر^۱ مورد استفاده قرار گرفت، به خستگی ناشی از فشارهای موجود در کار، محل کار و همچنین علائم و حالات تحلیل‌رفتگی قوا، سرماخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان اطلاق می‌گردد. در ابتدا صاحب‌نظران بالینی تصور می‌کردند که سندرم فرسودگی شغلی منحصر به حرفه‌های امدادی و یاری‌رسانی^۲ مانند مددکاری اجتماعی، روان‌شناسی بالینی و مشاوره است؛ اما امروزه، مشخص شده‌است که این سندرم یک مشکل بالقوه در تمام مشاغل و حرفه‌ها است.

سندرم فرسودگی یک حالت تحلیل‌رفتگی و ازپافتادگی بدنی (جسمانی) هیجانی (عاطفی) و ذهنی (نگرشی) است که از فشارهای مستمر و درگیری شدید با کار ناشی می‌شود. فرسودگی وضعیت حادی است که وقتی عوامل ایجادکننده فشار کار روزانه به کارکنان آسیب جدی وارد می‌کند، ایجاد می‌شود. گسترده‌ترین مفهوم موردقبول درباره فرسودگی شغلی توسط مزلچ و همکاران بسط داده شد. مزلچ^۳ به فرسودگی به‌عنوان پدیده‌ای مرکب از سه بعد به‌هم‌مرتبط می‌نگرد. اولین بعد، خستگی احساسی^۴ یا (فرسودگی عاطفی) می‌باشد که به‌عنوان هسته مرکزی فرسودگی در نظر گرفته می‌شود و افراد زمانی از خستگی احساسی رنج می‌برند که در روز بعد، با احساس فرسودگی، سرخوردگی، بی‌رمقی و ناتوانی برای حضور در محل کار مواجه‌اند. دومین بعد، فقدان موقعیت فردی یا (فرسودگی جسمانی) است. این بعد مربوط به افرادی است که خود را شکست‌خورده و ناتوان از تکمیل ضروریات شغلی خود می‌پندارند. سومین بعد، شخصیت‌زدایی^۵ یا (فرسودگی نگرشی) است. این بعد تنها به کارکنانی مربوط است که باید به‌عنوان بخشی از شغل خود با دیگر افراد (نظیر مشتریان، بیماران، دانش‌آموزان و...) ارتباطی شخصی داشته باشند. هنگامی که این افراد دچار فرسودگی می‌شوند، تمایل می‌شوند که دیگر افراد

-
1. Herbert Freudenberger
 2. Helping Professions
 3. Cristina Maslach
 4. Emotional Exhaustion
 5. Depersonalization

را با عینک بدبینی بنگرند، نظرات نه‌چندان درستی درباره آنها داشته باشند، بدترین را از آنها انتظار داشته باشند و حتی عملاً از آنها بیزار باشند (مزلیچ، ۱۹۸۲).

در سازمان‌ها عوامل مختلفی تولید اضطراب می‌کنند که عمده‌ترین آن‌ها عبارتند از:

۱. نوع شغل، اصولاً برخی از مشاغل نسبت به سایرین استرس‌زاترند مانند مدیر تولید کتابداری، پزشکان اتاق عمل، آتش‌نشان، خلبان هواپیما، مشاور، تدریس در دانشگاه و غیره؛
۲. تعارض در نقش؛
۳. سردرگمی در نقش؛
۴. فشار کاری بیش از حد؛
۵. فقدان حمایت اجتماعی؛
۶. تغییرات سازمانی.

نشانه‌های مرضی فرسودگی شغلی

اولین مشکل قربانیان فرسودگی از کار آن است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند، قدرت آنها برای کار کردن کم است و بیشتر اوقات خسته و ناتوان هستند. علاوه بر آن، این افراد از نشانه‌های مرضی فیزیولوژیک بسیاری مثل سردردهای مکرر، تهوع، اختلال در خوابیدن و تغییر عادات مربوط به غذا خوردن (مثل از دست دادن اشتها) در رنج هستند. دومین مشکل افراد مبتلا به خستگی از کار آن است که گرفتار فرسودگی هیجانی هستند. افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به‌دام افتادن در کار و شغل خود، بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. سومین مشکل این افراد آن است که اغلب گرفتار فرسودگی نگرشی (از این اختلال با اصطلاح دگرسان‌بینی خود یاد می‌شود) هستند. این افراد نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند، این تمایل در آنان ایجاد می‌شود که با دیگران بیشتر مانند یک شیء رفتار کنند تا به‌عنوان یک انسان و ضمناً نسبت به آنان نیز نگرشی منفی پیدا می‌کنند. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند این تمایل را پیدا می‌کنند که به

ابطال‌سازی (حقیر کردن) خود، شغلی که برعهده دارند، سازمان محل کار خویش و به‌طور کلی به ابطال‌سازی زندگی خود پردازند. به عبارت دیگر، این افراد، جهان اطراف خود را بیشتر با یک عینک خاکستری تیره نگاه می‌کنند و بالاخره فردی که از عارضه فرسودگی شغلی در رنج است این احساس را پیدا می‌کند که پیشرفت شخصی او کم است و در گذشته نیز قادر نبوده‌است پیشرفت زیادی داشته باشد و فرض او بر آن است که در آینده نیز پیشرفتی نخواهد داشت (کلیمور و همکاران^۱، ۱۹۸۷).

درواقع، فرسودگی شغلی می‌تواند باعث شود که فرد تصمیم بگیرد شغل یا حرفه خود را تغییر دهد و بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی نیز یا شغل خود را تغییر می‌دهند و یا از جهت روانی کناره جویی می‌کنند و به انتظار می‌نشینند تا بازنشسته شوند (گولمبیسکی، ۲۰۰۱).

ارتباط فشار کار و فرسودگی شغلی

برخی از محققان معتقدند اصطلاح "استفشار" می‌تواند به‌منظور اشاره به ابعاد محیط کاری که سر و کار داشتن با آنها دشوار است، مورد استفاده قرار گیرد و برخی دیگر، از آن برای اشاره به نتایج منفی که از شرایط کار ایجاد می‌شود، استفاده می‌کنند؛ اما به نظر می‌رسد که بهترین تعریف برای فرآیند فشار از این قرار است: فرآیندی که در آن برخی از ابعاد (موجود در) محیط که عوامل ایجادکننده فشار^۲ نامیده می‌شوند، نوعی فرسودگی در فرد ایجاد می‌کنند که فرسودگی شغلی نامیده می‌شود و این مسائل می‌تواند منجر به نتایج منفی روانی، فیزیولوژیکی و سازمانی گردد (شافل، مزلچ و مارک^۳، ۱۹۹۴). این موضوع در جدول زیر ترسیم شده‌است:

-
1. Kalimor
 2. Stressors
 3. Marek

جدول ۱. الگوی اساسی فشار در محل کار

عوامل ایجاد کننده فشار	فرسودگی شغلی	نتایج
عوامل محیطی که برخورد با آنها برای فرد دشوار است.	فرسودگی شغلی از عوامل مداوم ایجاد کننده فشار سرچشمه می‌گیرد.	نتایج فیزیولوژیکی
بار کاری	—	نگرشی عاطفی
تضاد نقش	خستگی احساسی	بیماری قلبی
ابهام نقش	شخصیت زدایی	فشارخون
حوادث زندگی	موقعیت فردی کاهش یافته	رضایت شغلی پایین/تعهد پایین
تضاد خانه / کار	—	نقل و انتقال کارکنان

به عقیده کاکس، هر موقعیتی که از نظر فرد شاغل، سخت، ناراحت کننده یا نامطلوب و ایجادکننده تقاضا باشد، تنش را خواهد بود. وی به نقل از لازاروس می‌افزاید که تهدید درک شده به خصوص تهدید در مورد مهم ترین ارزش‌ها و اهداف شخصی، ویژگی مرکزی موقعیت‌های تنش را تشکیل می‌دهد و به هر حال، همه موارد تنش را می‌توان تقاضاهایی نامید که از سوی محیط بر شخص اعمال می‌شود (کلیمور، رایجا و همکاران، ۱۹۸۷). وقایع پرتنش شغلی، به طور محسوسی وابسته به سازمان یا وابسته به حرفه بوده و یا جنبه بین فردی دارند. موقعیت‌های وابسته به زمان می‌توانند شامل ضرب العجل‌ها، سرعت و تندی کار یا نوبت کاری باشند. تنیدگی وابسته به حرفه می‌تواند در نتیجه ابهام نقش، تعارض نقش، عدم ایمنی شغلی یا فقدان کنترل به وجود آید. وقایع بین فردی نیز شامل مشکل در ارتباط با سرپرستان یا همکاران است (شافل و مزلج، ۱۹۸۷).

رویکردهای مختلف به فشار و فرسودگی شغلی

جدول زیر نمایانگر رویکردهای مختلف به مبحث فشار و فرسودگی شغلی است. بر اساس جدول زیر، رویکرد سنتی به ارتباط سازمانی، اغلب فشار و سستی را نادیده می‌گیرد. در واقع، یک کارمند دچار فرسودگی، صرفاً یک دندان در ماشین است که باید تعویض گردد. غالب پژوهشگرانی که فشار و فرسودگی را مطالعه می‌کنند، رویکرد روابط انسانی، منابع انسانی و یا سیستم‌ها را در کار خود اتخاذ کرده‌اند. رویکردهای روابط انسانی و منابع انسانی، فرسودگی را

به‌عنوان مشکلی جدی تلقی می‌کنند اما احتمالاً شیوه‌های متفاوتی برای مقابله با آن دارند. یک مدیر روابط انسانی در تلاش است تا عزت نفس یک کارمند را تقویت کند؛ در حالی که مدیر منابع انسانی تلاش می‌کند کنترل کارمند را افزایش دهد (ویلیام، واید و اسمیت^۱، ۱۹۹۸).

جدول ۲. بررسی رویکردها به فرآیند فشار و فرسودگی

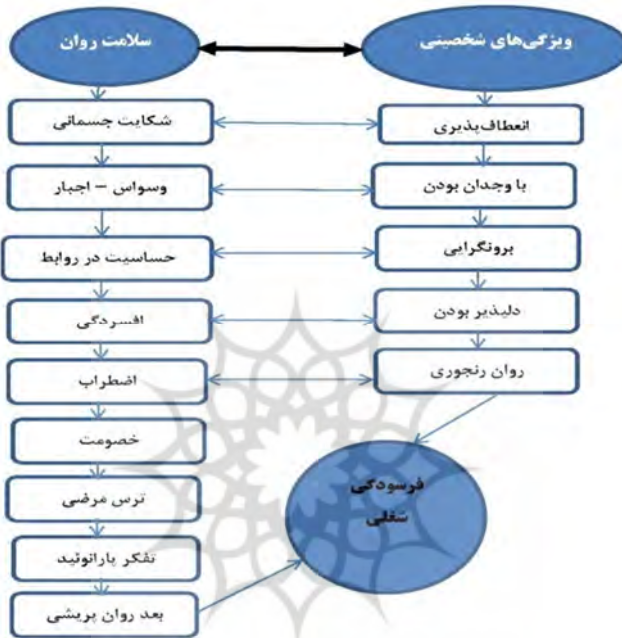
رویکرد	چگونگی بررسی فشار و فرسودگی
سنتی	فشار و فرسودگی به عنوان موضوعی که بهره‌وری کارگر را کاهش می‌دهد، نگریسته نمی‌شود. شرایط کاری سازمان‌های سنتی، احتمالاً باعث فرسودگی می‌گردند اما یک کارمند دچار فرسودگی در اولین فرصت جایگزین خواهد شد.
روابط انسانی	فشار و فرسودگی به‌عنوان بدبختی تلقی می‌شود و این امر به‌خاطر نگرانی برای سلامت و رفاه کارکنان است. معمولاً با فشار و سستی از طریق فراهم‌آوردن حمایت عاطفی یا دیگر روش‌های بالابردن عزت نفس کارکنان برخورد می‌شود.
سیستمی	فشار و فرسودگی به‌خاطر اثر بر سرمایه‌های انسانی سازمان به‌طور منظم مطالعه می‌شود. مسائل موردنظر شامل مطالعه شبکه‌ای اثر فشار و مدل‌های سایبرنتیک کنترل سنتی در محل کار بررسی می‌شود.
فرهنگی	فشار و فرسودگی به‌عنوان یکی از جوانب ارزش‌ها و مفروضات موردنظر اعضای سازمانی تلقی می‌شود. شرایطی که موجب فشار و فرسودگی می‌شوند، از نظر اجتماعی بررسی می‌شوند.
انتقادی	فشار و فرسودگی شغلی به‌عنوان یکی از شاخص‌های تنش در روابط بین کارکنان و مالکین سازمانی تلقی می‌شود. هدف پژوهشگر انتقادی آموزش‌دادن کارگران برای عدم‌قبول شرایطی است که عامل ایجاد فشار و فرسودگی‌اند.

تحقیقات بسیار ناچیزی درباره فشار، از مکتب‌های فرهنگی یا انتقادی ارتباط سازمانی نشأت گرفته است. اما این رویکردها می‌توانند در افزایش دانش ما درباره فرآیند فرسودگی مفید باشند؛ به‌عنوان مثال، یک رویکرد فرهنگی توجه ما را به راه‌هایی جلب می‌کند که در آنها مفروضات و ارزش‌های سازمانی ممکن است محیطی مساعد را برای بسط فرسودگی فراهم کند و یا یک رویکرد انتقادی ممکن است فرسودگی را به‌عنوان نشانه‌ای از یک رهبری با عملکرد ناقص تلقی کند که بین کارگران سازمانی و مدیریت وجود دارد. و نظریه‌پرداز انتقادی تغییرگرا ممکن است در تلاش باشد تا کارکنان را متقاعد سازد که

فشاری که آنها دچار آن هستند، می‌تواند از طریق شکل‌دهی رهایی‌بخش سازمان، کاهش یابد و یا از بین برود.

چارچوب مفهومی پژوهش

چارچوب مفهومی پژوهش حاضر به شکل زیر قابل ترسیم است:



روش‌شناسی

در این پژوهش با توجه به اهداف تحقیق، از روش تحقیق زمینه‌یابی و همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان پلیس پیشگیری شهر تهران با استفاده از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای است و اعضای نمونه - که تعداد آن از طریق فرمول کوکران محاسبه می‌شود - به روش تصادفی از میان اعضای هر یک از گروه‌ها بر حسب حجم نمونه کارکنان در هر گروه انتخاب شده‌اند. در این پژوهش مقدار P برابر ۰/۵ در نظر گرفته شده‌است تا حداکثر حجم نمونه با سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای ۵ درصد به دست آید. تعداد کارکنان پلیس پیشگیری تهران بزرگ در زمان انجام آزمون، ۱۵۵۸ نفر می‌باشد که حجم

آماري با توجه به فرمول کوکران ۳۸۳ نفر است اما به دلیل اینکه ممکن است برخی از پرسش‌نامه‌ها ناقص پر شوند، تعداد نمونه ۴۲۰ نفر انتخاب شد.

در این پژوهش، به‌منظور بررسی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان ناجا از آزمون نئو *NEOPI-R* (فرم کوتاه) و چک‌لیست علائم تجدیدنظرشده ۹۰ آیتمی (*SCL-90-R*) و پرسش‌نامه مزلچ (۱۹۸۵) استفاده شده و جهت تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده و پاسخ‌گویی به سوالات پژوهش، از روش‌های آماری متعددی به شرح ذیل بهره گرفته شده است:

- جداول توزیع فراوانی جهت سازماندهی داده‌ها و توصیف نمره‌های خام؛
- شاخص‌های آمار توصیفی (میانگین، میانه، نما، انحراف معیار، واریانس و...) جهت تعیین ویژگی‌های آماری نمونه و نمرات آزمودنی‌ها در هر یک از مقیاس‌ها؛
- استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای مورد بررسی؛
- استفاده از ضریب آلفای کراباخ جهت بررسی پایایی هریک از خرده‌مقیاس‌های پرسش‌نامه محقق ساخته؛
- استفاده از آزمون *t* تک متغیره به‌منظور مقایسه ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روان و فرسوگی شغلی با توجه به متغیرهای دو گروهی از جمله جنسیت پاسخ‌گویان؛
- استفاده از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه به‌منظور مقایسه ویژگی‌های شخصیتی، سلامت روان و فرسوگی شغلی با توجه به متغیرهای دارای بیشتر از دو سطح از جمله تحصیلات پاسخ‌گویان، رسته خدمتی و...؛
- اجرای تحلیل رگرسیون چند متغیری خطی برای تعیین میزان تأثیر و سهم هر یک از ابعاد صفات شخصیتی، ابعاد سلامت روان در پیش‌بینی فرسوگی شغلی کارکنان.

یافته‌ها

پیش از پاسخ‌گویی به سؤالات پژوهش، ویژگی‌های توصیفی نمونه آماری در قالب جداول زیر ارائه می‌شود تا وضعیت روشن‌تری از داده‌های جمع‌آوری‌شده حاصل شود.

جدول ۳. توزیع فراوانی سن پاسخ‌گویان

دامنه سنی	فراوانی	درصد
کمتر از ۳۰ سال	۱۲۷	۳۵/۴
۳۱-۴۰ سال	۱۵۸	۰/۴۴
۴۱-۵۰ سال	۷۰	۱۹/۵
کل (گزارش شده)	۳۵۵۵	۹۸/۹
گزارش نشده	۴	۱/۱
کل	۳۵۹	۱۰۰/۰

جدول ۴. توزیع فراوانی وضعیت تأهل پاسخ‌گویان

وضعیت تاهل	فراوانی	درصد
مجرد	۷۹	۲۲/۰
متاهل	۲۷۸	۷۷/۴
کل (گزارش شده)	۳۵۷	۹۹/۴
گزارش نشده	۲	۰/۰۶
کل	۳۵۹	۱۰۰/۰

جدول ۵. توزیع فراوانی جنسیت پاسخ‌گویان

جنسیت	فراوانی	درصد
مذکر	۳۲۷	۹۱/۱
مونث	۳۰	۸/۴
گزارش شده	۳۵۷	۹۹/۴
گزارش نشده	۲	۰/۰۶
کل	۳۵۹	۱۰۰/۰

جدول ۶. توزیع فراوانی تحصیلات پاسخ‌گویان

تحصیلات	فراوانی	درصد معتبر
سیکل و پایین‌تر	۱۵	۴/۲
دیپلم	۱۷۸	۴۹/۶
فوق دیپلم	۵۳	۱۴/۸

درصد معتبر	فراوانی	تحصیلات
۲۸/۷	۱۰۳	لیسانس
۱/۹	۷	فوق لیسانس و بالاتر
۹۹/۲	۳۵۶	گزارش شده
۸	۳	گزارش نشده
۱۰۰/۰	۳۵۹	کل

جدول ۷. توزیع فراوانی درجه نظامی پاسخ‌گویان

درصد	فراوانی	درجه نظامی
۳۵/۴	۱۲۷	درجه‌دار
۴۸/۲	۱۷۳	افسر جزء
۱۳/۹	۵۰	افسر ارشد
۹۷/۵	۳۵۰	گزارش شده
۲/۵	۹	گزارش نشده
۱۰۰/۰	۳۵۹	کل

جدول ۸. توزیع درصدی وضعیت ویژگی‌های شخصیتی کارکنان

ویژگی‌های شخصیتی	پایین‌تر از متوسط (کاملاً مخالفم و مخالفم)	متوسط (نظری ندارم)	بالا تر از متوسط (کاملاً موافقم و موافقم)
روان رنجوری	۲۷/۳	۵۶/۳	۱۶/۴
برون‌گرایی	۲۵/۶	۵۹/۳	۱۵/۰
انعطاف‌پذیری	۷/۵	۸۴/۷	۷/۸
دلپذیر بودن	۲۰/۹	۵۳/۵	۲۵/۶
باوجدان بودن	۴۰/۱	۳۷/۶	۲۲/۳

جدول ۹. توصیف وضعیت شخصیت و مولفه‌های آن در بین کارکنان

میانگین	مولفه‌های شخصیت
۲/۷۴۶۵	روان‌رنجوری
۲/۷۲۲۹	برون‌گرایی
۲/۷۰۳۵	انعطاف‌پذیری
۲/۷۴۳۶	دلپذیر بودن
۲/۷۲۸۱	باوجدان بودن
۲/۷۲۸۴	نمره کل وضعیت شخصیتی

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که نمره کل وضعیت شخصیتی کارکنان برابر با ۲/۲۷ است. پایین‌ترین نمره متعلق به مولفه انعطاف‌پذیری (۲/۷۰) و کمترین

نمره متعلق به روان‌رنجوری (۲/۷۴) است؛ بنابراین، وضعیت شخصیتی کارکنان پلیس پیشگیری تهران‌بزرگ در همه مولفه‌های شخصیت، پایین‌تر از حد متوسط می‌باشد. در خصوص مولفه روان‌رنجوری، نمره پایین‌تر از متوسط، نمره مناسبی برای ویژگی شخصیتی به حساب می‌آید؛ چراکه در چنین مشخصه‌ای، هرچه وضعیت پایین باشد، بهتر است.

تحلیل داده‌ها به منظور بررسی پایایی و روایی ابزارهای پژوهش

الف. بررسی پایایی:

ملاک مورد استفاده برای انتخاب سؤال در این پژوهش، همبستگی اصلاح‌شده (ضریب تمیز) هر سؤال با نمره کل می‌باشد که حداقل همبستگی اصلاح‌شده برای انتخاب سؤال، ۰/۳۰ انتخاب گردید و نحوه استفاده از ملاک همبستگی اصلاح‌شده ۰/۳۰ به این صورت بود که ابتدا همبستگی اصلاح‌شده (ضریب تمیز) سؤالات با نمره کل مقیاس مربوطه محاسبه شد و نتایج نشان داد که ضریب تمیز هیچ سوالی کمتر از ۰/۳ نمی‌باشد؛ بنابراین، برای هر پرسش‌نامه ضریب آلفا از طریق تمام سؤالات هر عامل در هر پرسش‌نامه محاسبه گردید.

جدول ۱۰. تعداد سؤالات و ضریب آلفا مولفه‌های پرسش‌نامه شخصیتی نئو

پرسش‌نامه شخصیتی نئو NEO	تعداد سؤالات	شماره ضریب آلفا
روان‌رنجوری	۱۲	۰/۸۳
برون‌گرایی	۱۲	۰/۸۶
انعطاف‌پذیری	۱۲	۰/۸۶
دلپذیر بودن	۱۲	۰/۸۲
باوجدان بودن	۱۲	۰/۸۴

مجموعه شاخص‌های هر عامل پرسش‌نامه نئو برابر ۱۲ شاخص می‌باشد که ضریب آلفای کل عامل روان‌رنجوری ۰/۸۳، برون‌گرایی ۰/۸۶، انعطاف‌پذیری ۰/۸۶، دلپذیر بودن ۰/۸۲ و باوجدان بودن ۰/۸۴ می‌باشد که مطلوب و رضایت‌بخش می‌باشد.

ب. بررسی روایی:

جهت بررسی روایی ابزارهای پژوهش از روش هم‌سانی درونی استفاده شد. در این روش، ساخت درونی آزمون بررسی می‌شود. ملاک مورد استفاده برای بررسی هم‌سانی درونی، نمره کل آزمون است. روش معمول برای این کار این است که همبستگی بین نمرات آزمون‌های فرعی با نمره کل آزمون محاسبه می‌شود و هر یک از این خرده‌آزمون‌ها که با نمره کل آزمون همبستگی اندکی را نشان دهند، از آزمون حذف می‌شود. از لحاظ نظری نمره‌های خرده‌آزمون‌ها باید با نمره کل آزمون همبستگی زیادی داشته باشند؛ زیرا فرض بر این است که همه آنها بر روی هم، حوزه رفتاری واحدی را اندازه‌گیری می‌کنند (سیف، ۱۳۸۵). در این تحقیق، جهت بررسی هم‌سانی درونی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۱۱. ضریب همبستگی بین ویژگی‌های شخصیتی با نمره کل آزمون شخصیت

مولفه‌ها	کل پرسش‌نامه	روان‌رنجوری	برون‌گرایی	انعطاف‌پذیری	دلپذیر بودن	باوجدان بودن
کل پرسشنامه	1	-.350(**)	-.454(**)	-.۲۵۴(**)	.223(**)	-.507(**)
روان‌رنجوری		1	-.298(**)	.۳۲۵(**)	-.520(**)	-.190(**)
برون‌گرایی			1	۴۰۷- (**)	.335(**)	.604(**)
انعطاف‌پذیری				1	-.238(**)	-.195(**)
دلپذیر بودن					1	.550(**)
باوجدان بودن						1

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که بین خرده‌مقیاس‌های پرسش‌نامه ویژگی‌های شخصیتی با نمره کل پرسش‌نامه، همبستگی بالایی وجود دارد. این همبستگی‌ها در سطح ۰/۰۱ معنی‌دار می‌باشند.

تحلیل داده‌ها

در این بخش از تحقیق، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چند متغیره استفاده شده است و نتایج در جداول زیر ارائه شده‌اند:

جدول ۱۲. ضریب همبستگی بین خستگی هیجانی با ویژگی‌های شخصیتی

باوجدان بودن	دلپذیر بودن	انعطاف‌پذیری	برون‌گرایی	روان رنجوری	آماره	
.273(**)	-.162(**)	.106	.309(**)	.051	ضریب همبستگی پیرسون	خستگی هیجانی
.000	.007	.083	.000	.401	سطح معنی‌دار	
359	359	359	359	359	تعداد	

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که بین خستگی هیجانی با برون‌گرایی، ضریب همبستگی $0/30$ ، بین خستگی هیجانی با دلپذیر بودن ضریب همبستگی $-0/16$ و بین خستگی هیجانی با باوجدان بودن، ضریب همبستگی $0/27$ وجود دارد. این ضرایب در سطح $0/01$ معنی‌دار می‌باشند؛ البته بین خستگی هیجانی با دلپذیر بودن، ضریب همبستگی معکوس وجود دارد. علاوه‌براین، بین خستگی هیجانی با روان‌رنجوری و انعطاف‌پذیری ضریب همبستگی معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۱۳. ضریب همبستگی بین مسخ شخصیت با ویژگی‌های شخصیتی

باوجدان بودن	دلپذیر بودن	انعطاف‌پذیری	برون‌گرایی	روان رنجوری	آماره	
.241(**)	-.008	.076	.287(**)	.043	ضریب همبستگی پیرسون	مسخ شخصیت
.000	.895	.214	.000	.487	سطح معنی‌دار	
359	359	359	359	359	تعداد	

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که بین مسخ شخصیت با برون‌گرایی ضریب همبستگی $0/28$ ، بین مسخ شخصیت با باوجدان بودن ضریب همبستگی $0/24$ وجود دارد. این ضرایب در سطح $0/01$ معنی‌دار می‌باشند. البته بین مسخ شخصیت با روان‌رنجوری و انعطاف‌پذیری و دلپذیر بودن ضریب همبستگی معنی‌داری وجود ندارد.

جدول ۱۴. ضریب همبستگی بین عدم کفایت شخصی با ویژگی‌های شخصیتی

باوجدان بودن	دلپذیر بودن	انعطاف‌پذیری	برون‌گرایی	روان رنجوری	آماره	
.236(**)	-.100	.117	.254(**)	.121(*)	ضریب همبستگی پیرسون	عدم کفایت شخصی

آماره	روان رنجوری	برون‌گرایی	انعطاف‌پذیری	دلپذیر بودن	باوجدان بودن
سطح معنی‌دار	.048	.000	.055	.104	.000
تعداد	359	359	359	359	359

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که بین عدم کفایت شخصی با روان‌رنجوری ضریب همبستگی $0/12$ است که در سطح $0/05$ معنی‌دار است. ولی بین عدم کفایت شخصی با برون‌گرایی، ضریب همبستگی $0/25$ و بین عدم کفایت شخصی با باوجدان بودن، ضریب همبستگی $0/26$ وجود دارد. این ضرایب در سطح $0/01$ معنی‌دار می‌باشند. البته بین عدم کفایت شخصی با انعطاف‌پذیری و دلپذیر بودن، ضریب همبستگی معنی‌داری وجود ندارد.

از سوی دیگر، نتایج حاکی از آن است که بین خستگی هیجانی با شکایات جسمانی، وسواس - اجبار، حساسیت در روابط بین فردی، افسردگی، اضطراب، افکار پرخاشگری، ترس مرضی، افکار پارانوئیدی، روان‌پریشی همبستگی منفی و معنی‌دار وجود دارد و بین مسخ شخصیت با شکایات جسمانی، وسواس - اجبار، حساسیت در روابط بین فردی، افسردگی، اضطراب، افکار پرخاشگری، ترس مرضی، افکار پارانوئیدی، روان‌پریشی همبستگی منفی و معنی‌دار وجود دارد. بین عدم کفایت شخصی با شکایات جسمانی، وسواس - اجبار، حساسیت در روابط بین فردی، افسردگی، اضطراب، افکار پرخاشگری، ترس مرضی، افکار پارانوئیدی، روان‌پریشی نیز همبستگی منفی و معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۱۵. آماره‌های توصیفی شامل تعداد، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی با توجه به

جنسیت

متغیر	جنسیت	تعداد	میانگین	انحراف معیار
فرسودگی شغلی	مرد	245	3.7753	.79496
	زن	25	3.9036	.69201

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین فرسودگی شغلی کارکنان مرد، $3/77$ و میانگین فرسودگی شغلی کارکنان زن، $3/90$ است؛ به عبارتی، کارکنان زن از میزان فرسودگی شغلی بالاتری رنج می‌برند.

جدول ۱۶. آماره‌های توصیفی شامل تعداد، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی با توجه به وضعیت تأهل

متغیر	تاهل	تعداد	میانگین	انحراف معیار
فرسودگی شغلی	مجرد	63	3.6574	.79214
	متاهل	207	3.8267	.78139

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین فرسودگی شغلی کارکنان مجرد ۳/۶۵ و میانگین فرسودگی شغلی کارکنان متأهل ۳/۸۲ است. به عبارتی کارکنان متأهل از میزان فرسودگی شغلی بالاتری رنج می‌برند.

جدول ۱۷. آماره‌های توصیفی شامل تعداد، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی با توجه به سطوح سنی

سن	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
کمتر از ۲۹ سال	91	3.7019	.85011
بین ۳۰ تا ۳۹	129	3.8203	.77243
بالاتر از ۴۰ سال	48	3.8396	.70326
کل	268	3.7836	.78752

نتایج جدول بالا نشان می‌دهد که میانگین فرسودگی شغلی کارکنان کمتر از ۲۹ سال برابر ۳/۷۰، کارکنان بین ۳۰ تا ۳۹ سال ۳/۸۲ و کارکنان بالاتر از ۴۰ سال برابر ۳/۸۳ است. به عبارتی، با بالا رفتن سن، میزان فرسودگی شغلی کارکنان افزایش یافته است.

جدول ۱۸. آماره‌های توصیفی شامل تعداد، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی با توجه به سطوح تحصیلی

سطوح تحصیلی	میانگین	انحراف استاندارد
سیکل و پایین‌تر	3.5490	.68496
دیپلم	3.8233	.82120
فوق دیپلم	3.6859	.70126
لیسانس	3.8002	.77350
فوق لیسانس و بالاتر	3.8593	.90391
کل	3.7837	.78507

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که بالاترین میانگین فرسودگی شغلی کارکنان مربوط به سطح تحصیلی فوق لیسانس و بالاتر و کمترین میانگین فرسودگی شغلی کارکنان مربوط به سطح تحصیلی سیکل می‌باشد.

بحث و نتیجه‌گیری

فرسودگی شغلی فرآیندی از خستگی جسمی و روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پی‌درپی ناشی از درگیری درازمدت در انسان ایجاد می‌شود و حرفه پلیسی نیز یکی از مشاغل پر فشار است که وجود عوامل فشارزا در این حرفه می‌تواند افسران و مأموران پلیس را مستعد فرسودگی شغلی و مشکلات روان‌شناختی دیگری همچون افسردگی و اضطراب کند. هدف از پژوهش حاضر، بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی و سلامت روان بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس است. روش تحقیق، توصیفی از نوع همبستگی و به لحاظ هدف، کاربردی است و شیوه جمع‌آوری اطلاعات در آن، میدانی است و برای دستیابی به اهداف پژوهش، تعداد ۴۲۰ نفر از کارکنان پلیس پیشگیری تهران بزرگ به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شدند. برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مزاج (MBI)، جهت سنجش سلامت روان، از فهرست تجدیدنظرشده علائم روانی (SCL-90) و برای سنجش عوامل شخصیتی از پرسشنامه شخصیتی نئو (NEOPI-R) استفاده شده‌است. اطلاعات به دست آمده که به وسیله آزمون‌های تی و من-ویتنی، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه و آزمون کروسکال والیس و تحلیل رگرسیون چند متغیری خطی و با استفاده از نرم‌افزار spss انجام گرفت، حاکی از آن است که بین "خستگی هیجانی" با برون‌گرایی، دلپذیربودن و باوجدان‌بودن، ضریب همبستگی وجود دارد. همچنین، بین "عدم کفایت شخصی" با انعطاف‌پذیری و دلپذیربودن ضریب همبستگی معنی‌داری وجود ندارد.

پیشنهادها

برای پیشگیری از احساس کاهش کفایت منابع انسانی، باید توانمندی‌های مأموران و افسران صفی و عملیاتی پلیس توسعه داده شود تا حس کنترل بر زندگی کاری و فردی در آنها بارور شود؛

۱. برای افزایش جذابیت مشاغل انتظامی در پلیس و برای جلوگیری از یکسانی، یکنواختی و روزمرگی فعالیت‌های مرتبط، بایستی شیوه‌هایی مانند گردش شغلی، غنی‌سازی شغلی و بهبود کارراهه مسیر شغلی مورد تأکید جدی مسئولان اجرایی و به‌ویژه رئیس و دست‌اندرکاران نیروی انسانی قرار بگیرد؛

۲. در طراحی مشاغل و انتصاب افسران و مأموران صف، علاوه بر توجه به شرایط احراز مندرج در فرم‌های شرح وظیفه (مانند تحصیلات، رشته تحصیلی، تجربه شغلی و غیره)، باید تفاوت‌های فردی متقاضیان جذب در پلیس از قبیل تفاوت در ویژگی‌های خلاقیت شخصی، ادراک، هوش هیجانی و نگرش نیز مورد تأکید واقع گردد؛

۳. مهارت‌های افراد باتوجه به موضوع مسئولیت کاری آنها، افزایش پیدا کند؛ زیرا اگر کارکنان پلیس نتوانند بر موقعیت‌های شغلی خود تسلط یابند، فشار روانی را متحمل خواهند شد؛

۴. شبکه‌های ارتباطی در سازمان باید به‌گونه‌ای باشد که کیفیت و کمیت ارتباطات در آن، در بهترین وضع بوده و اطمینان حاصل شود که افراد می‌توانند نظرات، شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود را در ارتباط با موضوع‌ها و امور شغلی به‌راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه‌ای منطقی ارائه نمایند؛

۵. به‌کارگیری روان‌شناسان صنعتی و مددکاران اجتماعی در قالب واحدهای طب صنعتی و سازمانی، از اهمیت مضاعفی برخوردار است؛ زیرا وجود چنین متخصصانی در محیط‌های انتظامی و دسترس‌پذیری مستمر آنها در شناسایی، ارجاع، درمان و برطرف کردن عوامل روانی و اجتماعی مؤثر در ایجاد فرسودگی نقش مهمی را ایفا می‌کند؛

۶. به‌منظور افزایش توان فرماندهان و مدیران در پرداختن به مسائل و مشکلات کارکنان و حداکثرسازی کارایی و اثربخشی آنها، کارگاه‌های آموزشی ویژه مدیران تشکیل و در این کارگاه‌ها مسائل و ابعاد روان‌شناختی مربوط به منابع انسانی و عوامل آسیب‌رسان به کارایی و سلامت روانی و همچنین، عوامل افزایش کارایی و بهداشت روان با تأکید بر جنبه‌های علمی و کاربردی مورد توجه، دقت نظر و بررسی قرار بگیرند؛
۷. مولفه عدم کفایت شخصی، مهم‌ترین مؤلفه فرسودگی شغلی در میان افراد است؛ به این معنی که فرد از تلاش‌های خود برداشت منفی داشته و در شغل خود پیشرفتی احساس نمی‌کند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود که مسئولان و فرماندهان ارشد برای تغییر نگرش این افراد در زمینه نحوه فعالیت، مشارکت در امورات محوله، برقراری ارتباط موثر با یکدیگر و القای انگیزش راهکارهایی را اتخاذ کنند. این امر مستلزم ایجاد فضایی توأم با احساس اطمینان، اعتماد، همدردی، دوستی و همچنین، احساس شایستگی است.
۸. در اخذ آزمون‌های استخدامی توسط مراکز پزشکی و روان‌شناسی و معایناتی پلیس با بهره‌گیری از متخصصان حوزه مربوط، تحولی ایجاد شود و با تعیین آزمون‌ها با روایی و پایایی بالاتر و همه‌جانبه نسبت به گزینش نیروها اقدام کرد؛
۹. قبل از انتصاب افسران و مأموران در جایگاه‌ها و سطوح مختلف شغلی، با اجرای پرسش‌نامه‌های بررسی تیپ‌های شخصیتی، افراد در اموری به‌کارگیری شوند که با ویژگی‌های شخصیتی آنها همخوانی داشته و از انجام آن کار احساس رضایت‌مندی و مطلوبیت کنند.

تقدیر و تشکر

پژوهشگران بر خود لازم می‌دانند از تمام کسانی که در نگارش این پژوهش یاری‌گر بودند، تشکر و قدردانی کنند.

فهرست منابع

- آلن شولتر، سیدنی، و شولتز، دوان (۱۹۹۸). نظریه‌های شخصیت. ترجمه یحیی سید محمدی (۱۳۷۸). تهران: انتشارات نشر هما.
- ابلدورا، آلبرت (۱۳۷۵). نظریه یادگیری اجتماعی. ترجمه فرهاد ماهر. تهران: راهگشا.
- آرگایل، ام. (۱۳۸۲). روان‌شناسی شادی. ترجمه مسعود گوهری، حمید طاهر دوست، حسین پالاهنگ و فاطمه بهرامی. اصفهان: جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.
- استورا، جان بنجامین (۱۳۷۷). تنیدگی یا اضطراب بیماری جدید تمدن. ترجمه پریخ دادستان. تهران: انتشارات رشد.
- ایزکیان، شعبان (۱۳۸۱). مقایسه خشم (بیان، کنترل و تجربه) و سخت‌رویی با بیماری فشارخون در افراد عادی و مبتلا. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی. دانشگاه تربیت معلم. چاپ نشده.
- ثنایی، باقر (۱۳۷۹). مقیاس‌های سنجش خانواده و ازدواج. تهران: انتشارات بعثت.
- جعفرپور، حسن (۱۳۷۶). ارتباط بین سخت‌رویی و فرسودگی شغلی در معلمان مدارس عادی و استثنایی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی. دانشگاه تهران. چاپ نشده.
- جمهری، فرهاد (۱۳۸۰). بررسی رابطه بین سخت‌رویی و گرایش به افسردگی و اضطراب بین زنان و مردان دانشجوی دانشگاه‌های تهران. رساله دکتری روان‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی. چاپ نشده.
- دیویس، کیت، و نیواستورم، جان (۱۳۷۳). رفتار انسانی در کار (رفتار سازمانی) ترجمه محمد علی طوسی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رضایی، پروین (۱۳۷۸). بررسی ارتباط بین سلامت روانی و خطاهای ادراکی در ارزیابی و مهارگری خود. مجله علوم روان‌شناختی، ۴(۱۳)، ۲۳ - ۵.
- ساپینگتون، ا. ای (۱۹۹۰). بهداشت روانی. ترجمه حمیدرضا حسین شاهی برواتی (۱۳۸۵). تهران: روان.

- سانتراک، جی، دبلیو(۲۰۰۳). زمینه روانشناسی. ترجمه مهرداد فیروزخت(۱۳۸۳). تهران. رسا
- شاملو، سعید(۱۳۸۳). مکتبها و نظریه‌ها در روان‌شناسی شخصیت. تهران. رشد.
- شولتز، دی. پی(۱۹۸۸). نظریه‌های شخصیت. ترجمه یحیی سید محمدی(۱۳۸۲). تهران. ویرایش.
- صابری، سیدمهدی، صدر، سیدشهاب‌الدین، قدیانی، محمدحسن، و یزدی، سیده منور(۱۳۷۸). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی قضات و دادیاران شاغل در مراجع قضایی شهرتهران. نشریه پزشکی قانونی. ۱۳(۵۰)، ۵۷ - ۴۱.
- کوپر، کری(۱۳۷۰). زندگانی با اضطراب. ترجمه ماشاء... مدیحی. تهران. یادآوران.
- گلمن، دانیال(۱۳۸۰). هوش هیجانی. ترجمه نسرین پارسا. تهران. رشد.
- نجفی، مصطفی، صلواتی دهکردی، کمال، و فروزبخش، فرهاد(۱۳۷۹). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات و تولید سوخت هسته‌ای اصفهان. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد. ۲(۲). ۱۱۲ - ۹۸.
- هیلگارد، جی. آر، اتکینسون، آر. ال، اتکینسون، آر. سی، و اسمیت، بم(۱۹۹۶). زمینه روانشناسی هیلگارد. ترجمه حسن رفیعی(۱۳۸۴). تهران. ارجمند.
- ولوارد، جینکران(۱۳۷۳). غلبه براسترس. ترجمه بابت مهرآئین. مشهد. انتشارات جاودان مرز.
- Antoniou, A. S, Polychroni, F., & Walters, B(2000). Sources of stress and professional burn-out of teachers of special Educational. Needs in Greece. Presented at ISEC.
- Azeem Syed Mohammad,(2010),Personality hardiness, job involvement and job burn-out among teachers, International Journal of Vocational and Technical Education Vol. 2(3), pp. 36-40.
- Bakker,A.B.&Schaufeli, W. B.(2000)Burn-out contagion pricesses among teachers, Journal of Applied Social Psychology, 30, 2289- 2308.
- Bandura, A.(1992). Exercise of personal agency through the self-efficacy machanism.. Chwarzer(ed).
- Baron, R.& Parker, D.A.(2000).The handbook of emotional intelligence, theory, development and applection at hime, school and in work place. San Francisco: Jossey- Bass.
- Bessonnette, M.(2005). Optimism, hardiness and resiliency : a review of the literature.

- Boles , J, S, Dean , D, H.Recks, J. M. Short, J. C. & Wang, G. P.(2000). The dimensionality of the Maslach Burn-out Inventory across small business owners and educators, *Journal of Vocational Behavior*, 56,12.
- Boyle,A., Grap. M,J, Younger , J.& Thornby, D.(1991). Personality , ways of coping, social support ans burnout in critical care nurses. *Journal of advanced Nursing*, 16,850- 857.
- Brief, A. P. and Aldag, R, J.(1998).The self in working organization: A conceptual review. *Academic of management review*. 6. 75-88.
- Briiks, R,B.(2002).Children at risk: fostering resiling resilience and hope. *American Journal of Orthopsychiatry*.
- Burke, R/ K / amd Richardson, A.M.(2000).Psychological burnout in organizations. In R. T.
- Chan , D, W,(2005), Swalf percieved creativity, family hardiness and emotional intelligence of chinenes gifted students in hongkong. *Journal of secondary gifted education*, 23,47- 56.
- Cleinke, C.(1998). Coping with life challenges.(2nd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks cole.
- Duqutte, A, Keroac, S. Sandhu, R, Duchare , F. & Saulnier, P.(1995). Psychosocial determinants of burn-out in geriatric nursing. *Jornal of Nursing Student*, 32,443-456.
- Finn, P.(2003). Self- regulation and management of stuttering. *Seminars in speech and language*, 24,27-32.
- Florian , V.,Mikunncer,M,& Toubman.O.(1995).Dose hardiness contribute to mental
- Friedman, M, & Rosenman, R.(1974) Type a behavior and your heart. New York knopf.
- Kobasa, s. c.(1982), commitment and coping in stress resistance among lawyers. *Journal of personality and social psychology*. 42, 707-717.
- Koshaba, D.M. &madde , s. r.(1999). Early experience in hardiness development. *Consulting psychology Journal. Practice and research*, 51. 106-116.
- Lam , D , H.(1991). psychosocial family intervention in sckizophrenia. *Psychological Medicine*, 21 ,243 – 441.
- Mager, Robert, No self- efficacy, No performance, F : Training. Minnea polis: Apr 1992. vol 29 Iss. A: pgs 5,32.
- Mayer. J. D, and salovay, P.(1997).What is Emotional intelligence? Emotional development and emotional intelligence: implications for educators. New York: Basic Books.
- Pearlin. J. f. schooler. C. the structure of coping. *Journal of health and social behavior*. 19: 2-21,(1978).
- Row, M.(1999). Teaching health- care providers coping: results of a 2 year.

- Zuckerman, M. (1988) , sensation-seeking, risk taking, and health. In M.P Janisse (ED) Individual Differences , stress , and health psychology. New York: Spring-verlage.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی