

راهبردهای مقابله با فشار روانی و ویژگی‌های شخصیت در تعامل با فرسودگی شغلی کارکنان

ناصر پورصادق*

چکیده

فرسودگی شغلی در پاسخ به فشار روانی مزمن و بیشتر در حرفه‌های خدمات انسانی پدید می‌آید. از عوامل مهمی که می‌توانند بر فرسودگی شغلی اثر بگذارند، ویژگی‌های شخصیت و راهبردهای مقابله با فشار روانی است. به همین منظور پژوهش حاضر به بررسی نقش ویژگی‌های شخصیت و راهبردهای مقابله‌ای در فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز می‌پردازد. در این پژوهش که از نوع توصیفی - همبستگی است، با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، ۲۴۲ نفر از کارکنان بانک صادرات شهر تبریز انتخاب شده و با بهره‌گیری از پرسشنامه جمعیت‌شناختی، مقیاس فرسودگی شغلی مسلسل، پرسشنامه شخصیتی پنج عاملی نئو و پرسشنامه راهبردهای مقابله‌ای لازاروس و فولکمن مورد آزمون قرار گرفتند. داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی و روش تحلیل رگرسیون چندگانه (همزمان) تحلیل گردید. نتایج پژوهش نشان داد که اکثریت کارکنان بانک (۵۲/۳٪) از فرسودگی شغلی متوسطی برخوردارند و عامل شخصیتی نوروگرایی و راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار، پیش‌بینی کننده مثبت و عوامل شخصیتی برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی پیش‌بینی کننده منفی فرسودگی شغلی کارکنان بانک می‌باشد. در خاتمه، مطالعه حاضر شواهدی برای یافته‌های قبلی در این زمینه است که ویژگی‌های شخصیت با فرسودگی شغلی رابطه معنادار دارند.

کلیدواژه‌ها: ویژگی‌های شخصیت، راهبردهای مقابله‌ای فشار روانی، کارکنان بانک صادرات

۱. مقدمه

ارتقای بهداشت روانی محیط کار یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهبود منابع انسانی بوده بطوریکه در چند دهه اخیر توجه به نیروهای سالم جسمی و فکری در مؤسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی تأثیر بسزایی در افزایش سطح بهره‌وری داشته است. فشارهای روانی ناشی از شغل می‌تواند سبب بروز عوارض جسمی، روانی و رفتاری در فرد شده، سلامت وی را به مخاطره انداخته و نهایتاً ضمن تهدید اهداف سازمانی به کاهش عملکرد فرد منجر شود [۷]. کار در زندگی هر فردی بخش مهمی از حیات وی به شمار می‌آید. صرف نظر از کسب درآمد، کار کردن تعدادی از نیازهای اساسی آدمی مانند تمرین روانی و جسمی، پیوندهای اجتماعی، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احساس کفایت یا صلاحیت را برآورده می‌سازد. با این همه کار ممکن است منبع عمده فشار روانی نیز باشد [۲].

فشارهای روانی طولانی و مداوم محیط کار می‌تواند بروز فرسودگی شغلی شده و مسایلی چون استعفاء، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و کاهش بازده کاری را به دنبال آورد. کارکنان سازمان‌ها و مؤسسات مالی کشور از جمله بانک‌ها نیز از این امر مستثنی نبوده و با عوامل فشارهای روانی مختلف شغلی از قبیل حساسیت بالای کار به دلیل سر و کار داشتن با سرمایه‌های مردم، محدودیت‌های حرکتی، برخورد با افراد گوناگون از طبقات اجتماعی مختلف و با افکار و انتظارات گوناگون، نبود ارتباطات مفید و حرفه‌ای در میان کارکنان، سبک‌های رهبری مدیران و فرصت کم رسیدگی به خانواده که اثرات تراکمی بر میزان فشارزاهای شغلی آنان دارد، مواجه هستند. با توجه به این که حداقل یک سوم عمر ما در محیط کاری سپری می‌شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات ما در طی ساعات کاری شکل می‌گیرد، بررسی و شناسایی عوامل مؤثر در بروز فشارهای شغلی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است [۷].

تاکنون، تحقیقات متعددی در کشور به مطالعه فشارهای روانی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان‌های مختلف از جمله بانک‌ها پرداخته‌اند ولی، اغلب آن‌ها بر نقش عوامل محیطی و سازمانی تأثیرگذار بر این پدیده متمرکز شده و کمتر، عوامل فردی و روانشناختی مؤثر بر بروز آن را مطالعه کرده‌اند. بر همین اساس، تحقیق حاضر به مطالعه رابطه ویژگی‌های شخصیت، راهبردهای مقابله با فشار روانی و عوامل جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز می‌پردازد.

۲. مبانی و چارچوب نظری تحقیق

پیشرفت و گسترش بهداشت روانی در محیط کار، یکی از ارکان مهم برنامه‌های توسعه اقتصادی- اجتماعی به شمار می‌رود. در محیط یک سازمان، عوامل انسانی در معرض فشارهای عصبی و روانی گوناگونی قرار دارند که آثار سوء فراوانی بر عملکرد افراد باقی می‌گذارند، نیروی

آن‌ها را ضایع ساخته، سبب وارد آمدن آسیب‌های روانی و رفتاری به آنان می‌شوند و در نهایت، سازمان را دستخوش مشکل می‌کنند. مهم‌ترین نتیجه این فشارهای روانی و عصبی، فرسودگی شغلی^۱ است که ابعاد مختلف سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

ماسلش^۲ و جکسون^۳ فرسودگی شغلی را نشانگانی روانشناختی تعریف کرده‌اند که شامل خستگی عاطفی^۴، مسخ شخصیت^۵ و کاهش احساس کفایت شخصی^۶ می‌باشد. در این تعریف، خستگی عاطفی به فقدان انرژی، احساس زیر فشار قرار گرفتن و از بین رفتن منابع هیجانی در فرد؛ مسخ شخصیت به عنوان پاسخی منفی و سنگدلانه به اشخاص دریافت‌کننده خدمت از سوی فرد و برداشت منفی وی از مددجویان اشاره دارد. منظور از کاهش احساس کفایت شخصی نیز، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی و ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار می‌باشد [۱۸]. ماسلش بر این باور است که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گردد و عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پایین باشد. ماسلش همچنین اظهار می‌دارد که فرسودگی شغلی می‌تواند با اختلال‌هایی همچون خستگی جسمی، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد مخدر و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد [۱۸].

تا کنون تحقیقات متعددی در داخل کشور به مطالعه پدیده فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان‌های مختلف پرداخته‌اند ولی، اغلب آن‌ها بر نقش عوامل جمعیت‌شناختی، محیطی و سازمانی تأثیرگذار بر این پدیده متمرکز شده و کمتر، عوامل روانشناختی مؤثر بر بروز آن را مطالعه کرده‌اند. یکی از عوامل روانشناختی که می‌تواند در بروز فرسودگی شغلی نقش داشته باشد، ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌باشد. شخصیت، به عنوان عاملی تعیین کننده که بر تمامی رفتارها و گرایش‌های انسان سایه می‌افکند، گاه به واسطه صفات و ویژگی‌های ناسازگارانه؛ می‌تواند فرد را دچار پاره‌ای از مشکلات و اختلالات روانشناختی و حتی جسمانی نماید. همچنین، شخصیت می‌تواند بر واکنش‌های هیجانی فرد و نیز ارزیابی استرس و انتخاب مهارت‌های مقابله‌ای تأثیر گذار باشد.

شخصیت، در میان تعاریف ارائه شده از شخصیت برخی به جنبه‌های بیوشیمیایی، برخی به عکس‌العمل‌های رفتاری مشهود، برخی دیگر به فرایندهای ناهشیار رفتار آدمی و گروهی نیز به روابط متقابل افراد با یکدیگر و نقش‌هایی که در جامعه بازی می‌کنند توجه نموده و شخصیت را

1. Job Burnout
 2 Maslash
 3 Jakson
 4. Emotional Exhaustion
 5. Depersonalization
 6. Personal Accomplishment

بر همان مبنا تعریف کرده‌اند. بنابراین دامنه و گستره تعاریف، از فرایندهای درونی ارگانیزم تا رفتارهای مشهود ناشی از تعارض افراد در نوسان است [۳].

واژه شخصیت ریشه در کلمه persona دارد و در زبان لاتین به معنی نقاب یا ماسکی است که بازیگران یونان قدیم به صورت می‌زدند. در حقیقت، مفهوم شخصیت عبارت از نقشی است که فرد در جهت سازش با محیط، آن را به عهده می‌گیرد و بر اساس آن ارزیابی می‌شود [۶].

کتل^۱ در تعریف خود از شخصیت می‌گوید: شخصیت، چیزی است که به ما اجازه می‌دهد پیش‌بینی کنیم که شخص در موقعیت معین چه خواهد کرد. جرج کلی^۲ نیز شخصیت را اینگونه تعریف می‌کند: شخصیت عبارت است از روش‌های خاص هر فرد برای جستجو جهت تفسیر معنای زندگی [۶]، اما شخصیت از نظر دنولت^۳ اشاره به ساختارها و فرایندهایی دارد که زمینه‌ساز تجربه و رفتار فردی است. در این نگاه هر فرد با توجه به ساختار شخصیتی خود، رفتار و هیجان ویژه‌ای را هنگام مواجهه با رویدادهای استرس‌آمیز نشان می‌دهد [۱۲].

در این پژوهش منظور از شخصیت، بر اساس الگوی پنج‌عاملی نئو می‌باشد که، شامل کارکردهای شخصیتی به شرح زیر است:

نوروزگرایی. تمایل عمومی به تجربه عواطف منفی چون ترس، غم، دستپاچگی، عصبانیت، احساس گناه و نفرت، حیطة نوروزگرایی را تشکیل می‌دهد. افراد با نمره بالا در نوروزگرایی، مستعد داشتن عقاید غیر منطقی هستند و کمتر قادر به کنترل تکانه‌های خود بوده و خیلی ضعیف‌تر از دیگران با استرس کنار می‌آیند. افرادی که نمرات آن‌ها در نوروزگرایی پایین است دارای ثبات عاطفی بوده و معمولاً آرام، معتدل و راحت هستند و قادرند که با موقعیت‌های فشارزا بدون آشفتگی یا هیاهو روبرو شوند [۹].

برون‌گرایی. برون‌گراها، جامعه‌گرا هستند و توانایی اجتماعی بالایی دارند. علاوه بر این، دوست داشتن مردم، ترجیح گروه‌های بزرگ و گردهمایی‌ها، با جرأت بودن، فعال بودن و پرحرف بودن نیز از صفات برون‌گراهاست. آن‌ها همچنین سرخوش، با انرژی و خوش‌بین هستند. درون‌گرایی باید به منزله فقدان برون‌گرایی در نظر گرفته شود تا به عنوان ضد برون‌گرایی. از این رو افراد درون‌گرا خوددارتر هستند تا غیردوستانه، مستقل هستند تا پیرو، یکنواخت و متعادل هستند تا تنبل و دیرجنب. این افراد ترجیح می‌دهند تنها باشند. شاید گفته شود این افراد کمرو هستند اما افراد درون‌گرا لزوماً از اضطراب اجتماعی رنج نمی‌برند. گرچه این افراد روحیه شاد برون‌گراها را ندارند ولی انسان‌های غیرخوشحال یا بدبین نیستند [۹].

1. Cattell
2. Kelly
3. Denollet

گشودگی. این افراد هم درباره دنیای درونی و هم درباره دنیای بیرونی کنجکاو هستند و زندگی آن‌ها از لحاظ تجربه، غنی است. آن‌ها مایل به پذیرش عقاید جدید و ارزش‌های غیرمعارف بوده و بیشتر مواقع، عمیق‌تر از اشخاص بسته، هیجان‌های مثبت و منفی را تجربه می‌کنند. گشودگی با جنبه‌های مختلف هوش چون تفکر واگرا که عاملی در خلاقیت می‌باشد مرتبط است، اما مترادف با هوش نیست. برخی اشخاص خیلی باهوش در مقابل تجربه، بسته هستند و متقابلاً برخی اشخاص خیلی باز، ظرفیت هوشی خیلی محدودی دارند. افرادی که نمره پایینی در گشودگی می‌گیرند متمایل هستند که رفتار معارف داشته و دیدگاه خود را حفظ نمایند. این افراد تجربه‌های آشناتر را ترجیح می‌دهند و پاسخ‌های عاطفی آن‌ها محدود است [۹].

توافق‌پذیری. بعدی از تمایلات بین فردی است. یک فرد توافق‌پذیر اساساً نوع دوست است. او نسبت به دیگران همدردی کرده و مشتاق است که کمک کند و باور دارد که دیگران متقابلاً کمک‌کننده هستند. در مقابل فرد غیرتوافق‌پذیر، ستیزه‌جو، خوددار و شکاک نسبت به دیگران بوده و رقابت‌جو است تا همکاری‌کننده. نمره پایین در توافق‌پذیری، با حالات خودشیفتگی، ضداجتماعی و اختلال شخصیت پارانوئید همراه بوده، در حالی که نمره بالا در توافق‌پذیری با اختلال شخصیت وابسته همراه است [۹].

وظیفه‌شناسی. فرد وظیفه‌شناس، هدفمند، با اراده و مصمم می‌باشد. افراد موفق، موسیقی‌دانان بزرگ و ورزشکاران بنام، این صفات را در حد بالا دارند. نمره بالا در وظیفه‌شناسی با موفقیت شغلی و تحصیلی همراه است. نمره پایین در وظیفه‌شناسی ممکن است موجب شود که فرد از باریک‌بینی لازم، دقت و پاکیزگی زیاد و معتاد کار بودن اجتناب کند. افراد با نمره بالا در وظیفه‌شناسی، بسیار دقیق، خوش‌قول و مطمئن هستند. با وجود آنکه افراد با نمرات پایین در وظیفه‌شناسی در بکارگیری اصول اخلاقی خیلی دقیق نیستند ولی لزوماً فاقد اصول اخلاقی نیز نمی‌باشند. همچنین مدارکی وجود دارد که این افراد بسیار لذت‌گرا هستند [۹].

علاوه بر فشار روانی، شیوه‌های ارزیابی فرد از فشار روانی و روش‌های مقابله با آن نیز کیفیت رفتار را تحت تاثیر خود قرار می‌دهند. بنابراین مقابله ناکارآمد با فشار روانی، پیامدهای ضعیف همچون تجربه هیجان‌های منفی را به دنبال دارد [۴].

از جمله اولین تحقیقاتی که درباره فرسودگی شغلی در ایران صورت گرفته است، پژوهش فیلیان (۱۳۷۱) می‌باشد. نتایج تحقیق وی نشان داد که تعداد قابل توجهی از پرستاران، با فرسودگی شغلی دست به گریبان بوده و پرستاران جوان و مجرد آسیب پذیرتر از بقیه هستند [۸]. مطالعه پیامی بورسای (۱۳۷۹) بر روی پرستاران زن شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر زنجان نشان داد که از نظر ابعاد فرسودگی شغلی، اکثریت پرستاران دچار احساس خستگی عاطفی در حد کم، مسخ شخصیت در حد متوسط و عدم کفایت شخصی در حد بالا بودند [۴].

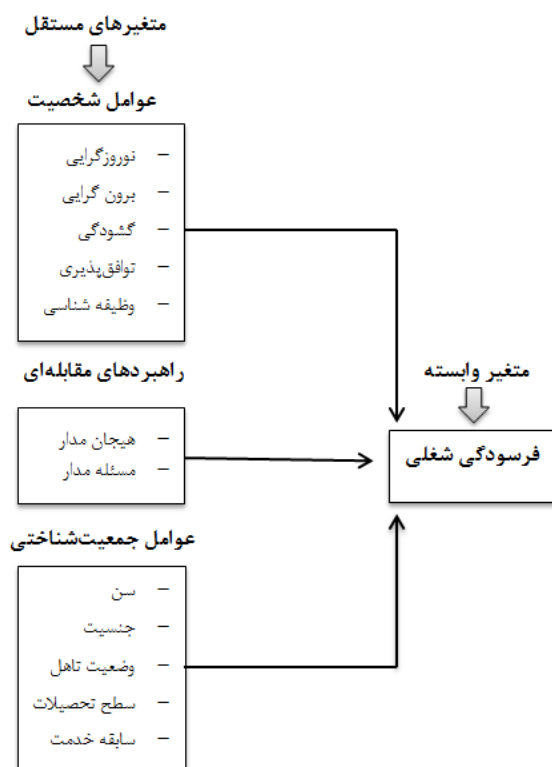
مطالعه رستمی و همکاران (۱۳۸۷) با عنوان «بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روانی با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمان» نشان داد که بین نمرات معلمان زن در مقایسه با معلمان مرد، تنها در بعد خستگی عاطفی فرسودگی شغلی، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین، در این پژوهش رابطه مثبتی بین ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت فردی با زیرمقیاس‌های سلامت روانی پس از کنترل دو عامل تاب‌آوری و جنسیت به دست آمد. یافته دیگر پژوهش نشان داد که سلامت روانی معلمان توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی آنان را به صورت کلی دارا می‌باشد [۵].

در مطالعه فراتحلیلی که از سال ۱۹۹۳ تا ۱۹۹۷ بر اساس مدل پنج‌عاملی شخصیت صورت گرفت، مشخص گردید که نوروزگرایی، برون‌گرایی و وظیفه‌شناسی، بیشترین رابطه را با فرسودگی شغلی دارند. میلز^۱ و هینر^۲ گزارش کردند که به هنگام کنترل عوامل محیطی و متغیرهای جمعیت‌شناختی، برون‌گرایی همبستگی منفی با فرسودگی شغلی مشاوران مدارس دارد [۱۹]. کیم^۳، شین^۴ و اومبریت^۵ دریافتند که عامل توافق‌پذیری بالا، مهمترین پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی در بین مهمانداران هتل‌ها می‌باشد [۱۵]. بر اساس بررسی‌های صورت گرفته توسط کیم، شین و اسوانجر^۶ بر روی مدیران، ناظران و کارگران رستوران‌ها و نیز مطالعات گودارد^۷، پاتون^۸ و گرد^۹، نوروزگرایی پیش‌بینی‌کننده مثبت فرسودگی شغلی می‌باشد [۱۴]. همچنین، نتایج مطالعات نشان داد افرادی که در رویایی با موقعیت‌های فشارزا، بیشتر از روش‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار استفاده می‌کنند فرسودگی شغلی بالایی را تجربه می‌کنند.

۳. روش‌شناسی تحقیق

پژوهش حاضر از حیث هدف، تحقیق کاربردی و از حیث ماهیت و نحوه گردآوری داده‌ها، تحقیق توصیفی از نوع همبستگی است. مدل مفهومی تحقیق به شرح شکل یک است. در این شکل عوامل شخصیتی و جمعیت‌شناختی متغیر مستقل و فرسودگی شغلی متغیر وابسته است:

-
- 1 . Mills
 - 2 . Huebner
 - 3 . Kim
 - 4 . Shin
 - 5 . Umbreit
 - 6 . Swanger
 - 7 . Goddard
 - 8 . Patton
 - 9 . Creed



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

سؤال‌های تحقیق. بر پایه شکل یک و هدف تحقیق سوال‌های زیر تنظیم شده است:

- ۱- میزان فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز چقدر است؟
- ۲- کدام یک از عوامل شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی سهم بیشتری در پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز دارد؟
- ۳- راهبردهای مقابله‌ای موثر بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر کدامند؟

ابزار گردآوری داده‌ها. در پژوهش حاضر به منظور گردآوری داده‌ها، از چهار پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد:

- ۱- پرسشنامه جمعیت‌شناختی: با این پرسشنامه، داده‌های جمعیت‌شناختی از قبیل سن، جنسیت، تاهل، سابقه کار و سطح تحصیلات جمع‌آوری می‌شوند.

۲- پرسشنامه شخصیتی نئو: این مقیاس، یک آزمون شخصیتی با دو فرم بلند (شامل ۲۴۰ سؤال) و کوتاه (شامل ۶۰ سؤال) می‌باشد که پنج زمینه اصلی شخصیت را مورد ارزیابی قرار می‌دهد که عبارتند از: نوروگرایی، برون‌گرایی، گشودگی در برابر تجربه، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی. این ابزار با مقیاس پنج درجه ای لیکرت (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) پاسخ داده می‌شود. در پژوهش حاضر، فرم کوتاه پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت. پایایی و روایی محتوای این پرسشنامه را کاستا و مک‌کری بررسی و تایید نمودند. آنها پایایی آن را برای نوروگرایی ۰/۹۰٪، برون‌گرایی ۰/۷۸٪، گشودگی در برابر تجربه ۰/۷۶٪، توافق‌پذیری ۰/۸۶٪ و وظیفه‌شناسی ۰/۹۰٪ گزارش نموده‌اند. در ایران نیز منیرپور و شوندی ضریب پایایی این مقیاس را با روش آلفای کرونباخ ۰/۶۰٪ و محمود علیلو و رزمی ۰/۶۳٪ گزارش کرده‌اند.

۳- پرسشنامه راهبردهای مقابله‌ای لازاروس^۱ - فولکمن: این پرسشنامه که توسط لازاروس تهیه شده است شامل ۶۶ ماده است که ۸ روش مقابله‌ای مسئله‌مدار (جستجوی حمایت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، مشکل‌گشایی برنامه‌ریزی‌شده و ارزیابی مجدد مثبت) و هیجان‌مدار (رویارویی، دوری‌گزینی، فرار-اجتناب و خویش‌تنداری) را اندازه‌گیری می‌کند. لازاروس ضریب پایایی ۰/۶۶ تا ۰/۷۹ را برای هر یک از روش‌های مقابله‌ای گزارش کرده است [۱۳]. در پژوهش گروسی، فرشی و مسلمی [۹] نیز ضریب پایایی این پرسشنامه برای روش‌های مقابله‌ای هیجان‌مدار و مسئله‌مدار به روش بازآزمایی به فاصله دو هفته به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۶ به دست آمده است. در پژوهش حاضر برای ارزیابی روایی پرسشنامه با استفاده از روش بازآزمون، پرسشنامه بر روی ۵۰ نفر از آزمودنی‌ها به فاصله دو هفته اجرا شد. لیکن برای سنجش پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. این ضریب ۰/۷۵ است.

۴- پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلش^۲: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۵ به وسیله ماسلش ساخته شده و آزمونی جهت سنجش فراوانی و شدت فرسودگی شغلی افراد شاغل در حرفه‌های خدمات انسانی در ابعاد سه گانه تحلیل عاطفی (نه گویه)، مسخ شخصیت (پنج گویه) و احساس کفایت شخصی (هشت گویه) است. این پرسشنامه دارای ۲۲ گویه بوده و بر مبنای مقیاس لیکرت بر اساس شدت^۳، فراوانی^۴ و تکرار، درجه‌بندی شده است. در این پرسش‌نامه هر فرد در هر سؤال از فراوانی، نمره یک تا شش و در شدت، نمره یک تا هفت کسب می‌کند. در این پژوهش فرسودگی شغلی کارکنان بر اساس شدت علائم محاسبه شده است. پایایی و روایی این پرسشنامه در کشورهای مختلف تأیید شده است. در ایران نیز احمدی و عابدی ضریب پایایی آزمون را ۰/۹۶ گزارش کرده‌اند [۱]. در پژوهش حاضر، روایی محتوای آزمون، بر اساس نظر سه

1. Lazarus
2. Maslash Burnout Inventory
3. Severity
4. Frequency

نفر از متخصصان روانشناسی و روانسجی مورد تأیید قرار گرفت. همچنین، ضرایب پایایی این پرسشنامه با روش بازآزمون (با فاصله دو هفته بر روی ۵۰ آزمودنی)، برای کل پرسشنامه، ۰/۷۲ به دست آمد.

جامعه و نمونه آماری. جامعه آماری، شامل تمامی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز در سال ۱۳۸۸، بدون در نظر گرفتن رئوسا و معاونین شعب (با داشتن حداقل یک سال سابقه کاری) بود که از جمعیت ۶۱۸ نفری آنان بر اساس جدول تعیین حجم نمونه کرجسی^۱ و مورگان^۲ و با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای، ۲۴۲ نفر جهت مطالعه انتخاب شدند. برای انتخاب نمونه، ابتدا از هر یک از حوزه‌های چهارگانه (شامل ۶۳ شعبه)، به نسبت تعداد شعب آن‌ها، تعداد ۴۴ شعبه به صورت تصادفی برگزیده شد و سپس ۲۴۲ نفر از کارکنان آن‌ها به عنوان نمونه تحقیق مورد مطالعه قرار گرفتند.

روش تجزیه و تحلیل آماری داده‌ها. در پژوهش حاضر، به منظور آزمون سؤال اول پژوهش از روش‌های آمار توصیفی (فراوانی و درصد)، و برای آزمون سؤال دوم و سوم پژوهش از روش تحلیل رگرسیون چندگانه (روش همزمان) استفاده شده است.

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌های تحقیق

در جدول یک، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد مطالعه ارائه شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی

متغیر	شاخص‌ها	سطوح متغیر	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
سن		۲۵-۳۵ سال	۶۹	۲۸/۵۱	۲۸/۵۱
		۳۶-۴۵ سال	۱۳۸	۵۷/۰۲	۸۵/۵۳
		۴۶-۵۵ سال	۳۵	۱۴/۴۶	۱۰۰
جنسیت		زن	۴۴	۱۸/۱	۱۸/۱
		مرد	۱۹۸	۸۱/۸	۱۰۰
وضعیت تأهل		متأهل	۱۷۰	۷۰/۲	۷۰/۲
		مجرد	۷۲	۲۹/۷	۱۰۰
سطح تحصیلات		دیپلم	۵۱	۲۱	۲۱
		فوق دیپلم	۷۰	۲۸/۹	۴۹/۹
		کارشناسی	۱۱۳	۴۶/۶	۹۶/۵
		کارشناسی ارشد	۸	۳/۵	۱۰۰
سابقه خدمت (بر حسب سال)		۱ تا ۹ سال	۵۷	۲۳/۵	۲۳/۵
		۱۰ تا ۱۶ سال	۶۵	۲۶/۸	۵۰/۳
		۱۷ تا ۲۳ سال	۷۹	۳۲/۶	۸۲/۹
		۲۴ سال و بیشتر	۴۱	۱۶/۹	۱۰۰

1 Kerjcie
2 Morgan

با توجه به داده‌های جمعیت‌شناختی جدول یک، مشاهده می‌شود که بیش از نیمی از کارکنان (۵۷/۰۲٪) در محدوده سنی ۳۶ تا ۴۵ سال قرار دارند؛ ۸۱/۱٪ از آنان، مرد و ۱۸/۸٪ زن هستند؛ ۷۰/۲٪ متأهل بوده و در زمینه تحصیلات، ۳/۳٪ کارشناسی ارشد، ۴۶/۶٪ کارشناسی، ۲۸/۹٪ کاردانی و ۲۱٪ هم دیپلم دارند. ۲۳/۵٪ افراد، سابقه خدمت بین ۱ تا ۹ سال، ۲۶/۸٪ بین ۱۰ تا ۱۶ سال، ۳۲/۶٪ بین ۱۷ تا ۲۳ سال و ۱۶/۹٪ سابقه خدمت ۲۴ سال و بیشتر دارند.

در جدول دو توزیع فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد نمرات گروه مورد مطالعه را برحسب ویژگی‌های شخصیت نشان داده شده است.

جدول ۲. فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد نمرات گروه برحسب ویژگی‌های شخصیت

متغیرها	شاخص‌ها	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
نوروزگرایی	۲۴۲	۲۰/۲۴	۷/۳۵	
برون‌گرایی	۲۴۲	۳۴/۱۳	۷/۸۸	
گشودگی	۲۴۲	۳۷/۵۱	۱۶۹/۷۵	
توافق‌پذیری	۲۴۲	۳۵/۳۷	۱۱	
وظیفه‌شناسی	۲۴۲	۲۷/۲۳	۹/۳۱	

سوال ۱- میزان فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر تبریز چقدر است؟

جدول ۳. توزیع شدت فرسودگی شغلی در بین کارکنان

متغیر	سطوح متغیر	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
فرسودگی شغلی	بالا (نمرات بیشتر از ۱۰۲)	۱۶	۶/۵	۶/۵
	متوسط (نمرات ۵۱ تا ۱۰۲)	۱۲۶	۵۲/۳	۵۸/۸
	پایین (نمرات کمتر از ۵۱)	۱۰۰	۴۲/۲	۱۰۰

با توجه داده‌های جدول سه و بر اساس نقاط برش پرسشنامه فرسودگی شغلی بر اساس شدت که سه سطح متفاوت (بالا، متوسط و پایین) را مشخص می‌کند، می‌توان عنوان کرد که ۵۲/۳ درصد از کارکنان بانک صادرات، فرسودگی شغلی متوسط، ۶/۵ درصد فرسودگی شغلی بالا و ۴۲/۲ درصد فرسودگی شغلی پایینی را گزارش کرده‌اند.

سؤال ۲- کدام یک از ویژگی‌های شخصیتی و عوامل جمعیت‌شناختی سهم بیشتری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر دارد؟

جهت بررسی سهم هر یک از ویژگی‌های شخصیت و عوامل جمعیت‌شناختی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان، از روش تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان استفاده شد که نتایج این تحلیل در جدول چهار ارائه شده است. اطلاعات مندرج در این جدول حاکی از آن است که از میان متغیرهای پیش‌بین (ویژگی‌های شخصیت و عوامل جمعیت‌شناختی) وارد شده در مدل رگرسیون، به ترتیب اولویت، شش متغیر نوروزگرایی ($p = 0/01$ و $\beta = 0/56$)، جنسیت ($p = 0/01$ و $\beta = 0/22$)، تحصیلات ($p = 0/01$ و $\beta = 0/18$)، برون‌گرایی ($p = 0/05$ و $\beta = -0/15$)، سابقه خدمت ($p = 0/05$ و $\beta = 0/14$)، وضعیت تأهل ($p = 0/05$ و $\beta = -0/09$)، وظیفه‌شناسی ($p = 0/05$ و $\beta = -0/08$) سهم معنی‌داری در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان داشته‌اند. همچنین، این شش متغیر در مجموع توانستند $0/53$ از واریانس مربوط به فرسودگی شغلی را تبیین کنند.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون ویژگی‌های شخصیت، عوامل جمعیت‌شناختی و فرسودگی شغلی

متغیرهای پیش‌بین	فرسودگی شغلی	B	β	T	سطح معناداری
نوروزگرایی	۳/۰۳	۰/۵۶	۱۱/۶۳	۰/۰۰۰	
برون‌گرایی	-۰/۷۹	-۰/۱۵	-۳/۴۹	۰/۰۰۱	
گشودگی	۰/۰۰۴	۰/۰۱	۰/۳۱	۰/۷۵	
توافق‌پذیری	۰/۲۱	۰/۰۶	۱/۳۳	۰/۱۸	
وظیفه‌شناسی	-۰/۳۷	-۰/۰۸	-۱/۸۹	۰/۰۵	
سن	۰/۸۴	۰/۰۲	۰/۳۹	۱/۳۹	
جنسیت	۲۲/۴۹	۰/۲۲	۴/۶۹	۰/۰۰۰	
وضعیت تأهل	-۵/۱۹	-۰/۰۹	-۱/۲۶	۰/۰۲	
سطح تحصیلات	۶/۵۹	۰/۱۸	۴/۰۴	۰/۰۰۰	
سابقه خدمت	۳/۴۹	۰/۱۴	۲/۰۷	۰/۰۳	

سؤال ۳- راهبردهای مقابله‌ای موثر بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان بانک صادرات شهر کدامند؟

جدول پنج حاکی از آن است که از میان متغیرهای پیش‌بین (ویژگی‌های شخصیت و راهبردهای مقابله‌ای) وارد شده در مدل رگرسیون، به ترتیب اولویت، چهار متغیر نوروزگرایی ($p = 0/000$ و $\beta = 0/56$)، راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار ($p = 0/001$ و $\beta = 0/16$)، برون‌گرایی ($p = 0/007$ و $\beta = -0/13$) و وظیفه‌شناسی ($p = 0/004$ و $\beta = -0/14$) سهم معنی‌داری در تبیین

فرسودگی شغلی کارکنان داشته‌اند. همچنین، این چهار متغیر در مجموع توانستند ۰/۴۶ از واریانس مربوط به فرسودگی شغلی را تبیین کنند.

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون ویژگی‌های شخصیت، راهبردهای مقابله‌ای و فرسودگی شغلی

سطح معناداری	T	β	B	متغیر ملاک فرسودگی شغل	
				متغیرهای پیش بین	ویژگی‌های شخصیت
۰/۰۰۰	۱۱/۳۲	۰/۵۶	۳	نوروزگرایی	ویژگی‌های شخصیت
۰/۰۰۷	-۲/۷۲	-۰/۱۳	-۰/۶۷	برون‌گرایی	
۰/۸۳	۰/۲۰	۰/۰۱	۰/۰۰۲	گشودگی در برابر تجربه	
۰/۱۹	۱/۲۹	۰/۰۶	۰/۲۲	توافق‌پذیری	
۰/۰۰۴	-۲/۸۹	-۰/۱۴	-۰/۵۹	وظیفه‌شناسی	
۰/۹۵	-۰/۰۵	-۰/۰۰۳	-۰/۰۱	مسئله‌مدار	راهبردهای مقابله‌ای
۰/۰۰۱	۳/۳۳	۰/۱۶	۰/۴۸	هیجان‌مدار	
R= ۰/۶۸	R ² = ۰/۴۶				

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های پژوهش نشان داد ۵۲/۳ درصد از کارکنان مورد مطالعه، فرسودگی شغلی متوسط و ۶/۵ درصد، فرسودگی شغلی بالایی را گزارش کرده‌اند که این میزان، لزوم ارائه راه‌کارهای مناسب جهت کاهش میزان فرسودگی شغلی را در بین کارکنان بانک آشکار می‌سازد. همچنین، بر اساس نتایج تحلیل رگرسیون مشخص گردید که عامل شخصیتی نوروزگرایی، مهمترین قویترین پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی در کارکنان بانک صادرات می‌باشد که این یافته پژوهش با نتایج مطالعات توکلر^۱ [۲۱]، کیم، شین و سوانجر [۱۴] و گودارد، پاتون و گرد [۱۳] مطابقت دارد. بر اساس مدل پنج عاملی شخصیت، نوروزگرایی به تمایل عمومی برای تجربه هیجان‌های منفی از یک سو و تکانشگری و آسیب‌پذیری در برابر فشار روانی، از سوی دیگر اشاره دارد [۸]. خصیصه‌هایی همچون اضطراب، پرخاشگری و عصبانیت، عواطف منفی، بی‌ثباتی عاطفی و سایر جنبه‌های شخصیتی مرتبط با عامل نوروزگرایی می‌توانند به صورت منفی رفتار را تحت تأثیر قرار داده و زمینه بروز فرسودگی شغلی را فراهم آورند. از سوی دیگر، این عواطف شکننده، مانع سازگاری افراد می‌شوند، به طوری که مردان و زنان دارای سطح نوروزگرایی بالا، مستعد داشتن عقاید غیرمنطقی بوده و کمتر قادر به کنترل تکانه‌های خود می‌باشند و بسیار ضعیف‌تر از دیگران با فشار روانی کنار می‌آیند. لذا با توجه به شرایط شغلی ویژه کارکنان بانک

1. Tokler

که با عوامل فشارزای فراوانی همراه می‌باشد، رابطه مثبت نوروزگرایی و فرسودگی شغلی قابل تبیین است.

پس از عامل نوروزگرایی، راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار بیشترین سهم را در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان بانک بر عهده داشت که این یافته با نتایج بررسی‌های لیتر^۱ [۱۷]، دکر^۲ و بورگن^۳ [۱۱]، پاینه^۴ [۲۰] و گروسی فرشی و مسلمی [۹] همسویی دارد. به عقیده فولکمن^۵ و لازاروس [۱۶] مقابله متمرکز بر هیجان، معطوف به مهار ناراحتی هیجانی بوده و به عوامل عاطفی که با آن موقعیت مرتبط است می‌پردازد، نه کنترل خود موقعیت. افرادی که از این راهبرد مقابله‌ای استفاده می‌کنند، به جای تمرکز بر مشکل و حل آن، بیشتر در پی آن هستند تا پیامدهای هیجانی عامل فشار روانی را مهار کنند، این افراد، تحت تأثیر این راهبرد، به جای مقابله، از کنار مشکلات رد می‌شوند. راهبردهای مقابله‌ای هیجان‌مدار، در کوتاه مدت برای کاهش تنش مؤثر هستند، اما در بلندمدت، اثرات منفی دارند. بنابراین، مقابله ناکارآمد با عوامل فشارزای محیط کار می‌تواند پیامدهای ضعیفی همچون تجربه هیجان‌های منفی و در نهایت فرسودگی شغلی را به دنبال داشته باشد.

یافته دیگر پژوهش نشان داد که برون‌گرایی پیش‌بینی کننده معنادار و منفی فرسودگی شغلی کارکنان بانک پس از عامل شخصیتی نوروزگرایی و راهبرد مقابله‌ای هیجان‌مدار می‌باشد. این یافته با نتایج مطالعات توکلر [۲۱] و میلز و هوبنر [۱۹] همسو می‌باشد. به عقیده کاستا^۶ و مک‌کری^۷ [۱۰] برون‌گراها، جامعه‌گرا، فعال، سرخوش، بالانرژی، خوش بین و باجرات بوده و تمایل زیادی به دوست داشتن مردم دارند و به همین دلیل از شبکه حمایت اجتماعی قویتری برخوردارند، دوستان بیشتری دارند، محبوب دیگران هستند و در نتیجه در مواجهه با مشکلات روزمره زندگی، احساس استرس کمتری می‌کنند که خود این مسئله می‌تواند رابطه منفی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی را تبیین نماید. تبیین احتمالی دیگر، مربوط به ویژگی فقدان بیان‌گری و یا حداقل ضعف افراد درون‌گرا در این زمینه است. افراد درون‌گرا به مراتب کمتر از برون‌گراها قدرت بیان‌گری و اظهار ناراحتی‌ها و هیجان‌های منفی درونی خود را دارند و به همین دلیل بیشتر در معرض فرسودگی شغلی می‌باشند.

در مورد عامل وظیفه‌شناسی، نتایج نشان داد که این عامل شخصیتی نیز فرسودگی شغلی را به طور منفی پیش‌بینی می‌کند که این یافته، با نتایج مطالعه توکلر [۲۱] مطابقت دارد. در مدل

-
1. Leiter
 2. Decker
 3. Borgen
 4. Payne
 5. Folkman
 6. Costa
 7. McCrae

پنج عاملی شخصیت کاستا و مک کری، وظیفه‌شناسی با صفاتی چون کفایت، تلاش برای موفقیت، نظم و ترتیب، خویشتن‌داری، و احتیاط در تصمیم‌گیری، مشخص می‌شود. افراد با نمره وظیفه‌شناسی بالا، بسیار دقیق، خوش قول و مطمئن هستند؛ همچنین نمره بالا در این مقیاس با موفقیت شغلی و تحصیلی همراه است، ولی کسانی که در این مقیاس نمره پایینی کسب می‌کنند، اغلب در به کارگیری اصول اخلاقی، زیاد دقیق نبوده و تلاش چندانی برای رسیدن به اهداف خود انجام نمی‌دهند، بی‌حال و تنبل هستند و برای موفقیت تلاش نمی‌کنند و در شروع کارها مسامحه کرده و به آسانی از ادامه کار باز می‌مانند و اغلب مشتاق آسودگی خیال و راحتی هستند به همین دلیل در موقعیت‌های شتابزدگی به آسانی گیج می‌شوند و همین امر موجب وارد آمدن فشار روانی بالا به آن‌ها می‌شود.

منابع

۱. احمدی، س.ا.، عابدی، ر. (۱۳۸۶). بررسی میزان فشار روانی و فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه اصفهان و رابطه آن با ویژگی‌های جمعیت شناختی، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان، ۴، ۲۳۷-۲۵۲.
۲. بیرامی، م.، هاشمی، ت.، قهرمان زاده، ع. (۱۳۸۷). بررسی رابطه سلامت روانشناختی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در پرستاران شهر تبریز، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه تبریز.
۳. پروین، ل.ا.، جان، اب. (۱۳۸۱). شخصیت: نظریه و پژوهش، کدیور، پ.، جوادی، م.ج.، تهران، انتشارات مؤسسه خدمات فرهنگی پویا.
۴. پیامی بورسای، م. (۱۳۷۴). بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس تهران.
۵. رستمی، ع.، نوروزی، ع.، زارعی، ع.، امیری، م.، سلیمانی، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمان ابتدایی، فصلنامه سلامت کار ایران، ۳ و ۴، ۶۸-۷۵.
۶. شولتز، د.، شولتز، س.ا. (۱۳۷۸). نظریه‌های شخصیت، سیدمحمدی، ی.، تهران، انتشارات ارسباران.
۷. علوی، س.س.، جنتی فرد، ف.، داوودی، ع. (۱۳۸۸). بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا، ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، ۶، ۲۵-۲۱.
۸. فیلیان، ر. (۱۳۷۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای به کار گرفته شده توسط پرستاران بیمارستان‌های آموزشی شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
۹. گروسی فرشی، م.ت. (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت)، تبریز، انتشارات جامعه پژوه.
10. Costa, P.T., Mc Crae, R.R (1992). Validation of the Five-Factor model of personality across instruments and observes, *Journal of Personality and Social Psychology*, 2, 81-90.
11. Decker PJ, Borgen FH.(2005). Dimensions of work appraisal: stress, strain, coping, job satisfaction, and negative affectivity. *Journal of Counseling Psychology*; 40(3): 470-78.
12. Denollet, J. (2003).Type D personality, cardiac events, and impaired quality of life, *European Journal of cardiovascular Prevention and Rehabilitation*, 2, 241-248.

13. Goddard R, Patton W, Creed P. (2004). The importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of Applied Social Psychology*; 34(1): 282-96.
14. Kim, H.J., Shin, K.H., Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions, *Journal of Hospitality Management*, 2, 96-104.
15. Kim, H.J., Shin, K.H., Umbreit, W.T. (2007). Hotel job Burnout: The role of personality characteristics, *Journal of Hospitality Management*, 4, 421- 34.
16. Lazarus, RS, Folkman S. (1985). *Coping and adaptation: The Hand book of Behavior*. 2thed. New York: Gilford press; 224-35.
17. Leiter, M.P., Maslach, C. (1996). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
18. Maslach, C., Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 7(2), 99- 113.
19. Mills, L.B., Huebner, E.S. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors and burnout among school psychology practitioners, *Journal of Business and Psychology*, 4, 103-20.
20. Payne N.(2001). Occupational stressors and coping and determinations of burnout in female hospice nurses. *Journal of Advanced Nursing*; 33(3): 396-405.
21. Tokler, G. (2001). Personality and vocational behavior: a selective review of the literature, *Journal of Vocational Behavior*, 2, 114-23.