



دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی

پایان نامه :

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی

عنوان:

"بررسی رابطه میان عوامل سازمانی ، جمعیت شناختی و شخصیتی با فرسودگی شغلی

و ارائه راهکارهای کاهش آن"

استاد راهنما: آقای دکتر عباس عباس پور

استاد مشاور: آقای دکتر نور علی فرخی

استاد داور: آقای دکتر حمید رحیمیان

دانشجو: مریم امینی قرمزچشمه

پاییز ۱۳۹۰

تقدیم بہ

پدر، مادر، مہمسر عزیزم کہ در تمام عرصہ ہامی زندگی

حامی و پشتیبان من، ہستند۔

تقدیر و شکر

باشکر از جناب آقای دکتر عباس عباس پور و جناب آقای دکتر نور علی

فرخی که در به انجام رساندن این پژوهش مرا مساعدت نمودند

و با سپاسگزاری از جناب آقای دکتر حمید رحیمیان که داوری این پژوهش

را عمده دار شدند.

و با تشکر از مسئولان واحد پژوهش و توسعه بانک مسکن که این پژوهش را

مورد حمایت قرار دادند خصوصاً سرکار خانم محسنی و سرکار خانم رضائیان که

راهنمایی و همکاری لازم را در این راه با من داشته اند.

منابع

چکیده

این پژوهش، به منظور بررسی رابطه میان عوامل سازمانی، جمعیت شناختی و شخصیتی با فرسودگی شغلی به روش توصیفی بر روی ۲۵۰ نفر از کارمندان بانک مسکن شهر تهران در سال ۱۳۹۰ (حدود ۱۱۰۰ نفر) با استفاده از پرسشنامه مازلاچ برای سنجش فرسودگی شغلی با خرده مقیاس های خستگی هیجانی، احساس کاهش کفایت شخصی و مسخ شخصیت، با پایایی به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۷۴ و ۰/۷۲. آلفای کرونباخ، پرسشنامه عوامل سازمانی با پایایی خرده مقیاس های ویژگی های نقش، ویژگی های شغل، تصمیم گیری سازمانی و ارتباطات سازمانی، به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۶۹، ۰/۷۹ و ۰/۷۳. آلفای کرونباخ، پرسشنامه عوامل شخصیتی نو با پایایی خرده مقیاس های روان رنجوری، برون گرایی، پذیرا بودن، سازگاری و مسئولیت پذیری به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۷۲، ۰/۶۸، ۰/۶۹ و ۰/۸۸. آلفای کرونباخ و پرسشنامه عوامل جمعیت شناختی و با کاربرد آزمون های میانگین، انحراف معیار و توزیع فراوانی نمرات در بخش توصیفی و آزمونهای همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یکراهه و رگرسیون چند متغیره برای تجزیه و تحلیل داده ها در بخش استنباطی به این نتایج دست یافت که: کارمندان بانک مسکن شهر تهران از خستگی هیجانی در سطح بالایی رنج می برند. و در مورد ابعاد ابهام، گرانباری و تعارض نقش و تناسب وظیفه با توانایی، مشارکت در تصمیم گیری و ارتباطات سازمانی در حد مطلوبی قرار ندارند. و رابطه مثبت و معنی دار بین یکنواختی کار، میزان ساعات کاری، ابهام نقش، گرانباری نقش، تعارض نقش، تناسب وظیفه از ابعاد متغیر عوامل سازمانی و شغلی، و روان رنجوری و پذیرا بودن از ابعاد متغیر شخصیت با ابعاد فرسودگی شغلی کشف شد. و نیز و رابطه منفی معنی دار بین روشن بودن وظیفه و ارتباطات سازمانی از ابعاد متغیر عوامل سازمانی و شغلی و بین برون گرایی، مسئولیت پذیری و سازگاری از ابعاد متغیر شخصیت با فرسودگی کشف شد. و نیز در تحلیل رگرسیون مشخص گردید که مهمترین عوامل پیش بینی در هر سه بعد فرسودگی در وهله نخست صفات شخصیتی کارمندان است و در مرحله بعدی میزان ساعت کار، یکنواختی کار و تعارض در نقش از عوامل مهم پیش بینی فرسودگی شغلی هستند.

کلمات کلیدی: فرسودگی شغلی ، شخصیت ، حجم کار ، ابهام نقش ، تعارض نقش ، گرانباری نقش ، ارتباطات سازمانی ، امنیت شغلی ، یکنواختی کار

فهرست مطالب

فصل اول : معرفی تحقیق

۱۷.....	مقدمه.....
۱۹.....	بیان مسئله.....
۲۲.....	اهمیت و ضرورت.....

اهداف تحقیق

۲۳.....	هدف اصلی.....
۲۳.....	اهداف فرعی.....
۲۴.....	سوالات تحقیق.....
۲۵.....	متغیرهای تحقیق.....

تعریف مفاهیم تحقیق

۲۵.....	تعریف نظری.....
۲۷.....	تعریف عملیاتی.....

فصل دوم: مبانی نظری و تجربی تحقیق

۳۰..... مقدمه

مبانی نظری تحقیق**بخش اول : فرسودگی شغلی****مبانی مفهوم شناسی فرسودگی شغلی**

۳۴..... مفهوم فرسودگی شغلی

۳۴..... تعاریف فرسودگی شغلی

۳۶..... پیشینه مطالعات فرسودگی شغلی

۳۶..... مرحله مقدماتی

۳۷..... مرحله تجربی

رویکردها و مدل‌های فرسودگی شغلی

۳۸..... رویکرد نبرگر

۴۰..... رویکرد تبادل‌ی

۴۱..... رویکرد مازلاچ جکسون

۴۵..... رویکرد پینز

۴۶..... رویکرد شیروم

۴۶..... مدل فرسودگی شغلی دونالد

۴۷..... مدل فرسودگی شغلی کوردز و دوگارتی

۴۸..... ارتباط استرس و فرسودگی

۴۹..... آثار و پیامدهای فرسودگی شغلی

بخش دوم استرس**مبانی مفهوم شناسی استرس**

۵۱..... مفهوم استرس

۵۲..... تعاریف استرس.....

۵۳..... پیشینه مطالعات استرس.....

رویکردها و مدل های استرس

۵۴..... مدل مبتنی بر محرک.....

۵۵..... مدل مبتنی بر پاسخ.....

۵۶..... مدل تبادلی.....

۵۸..... مدل اولیه کان.....

۵۹..... مدل استرس حرفه ای کوپر.....

۶۰..... مدل کان و باوسیر.....

۶۰..... استرس شغلی کوسلومسکی.....

۶۱..... نشانه ها و پیامد های استرس.....

۶۳..... استرس و عملکرد.....

۶۴..... زنگ زدگی.....

۶۴..... روش های مقابله با زنگ زدگی.....

بخش سوم: شخصیت

مبانی مفهوم شناسی شخصیت

۶۶..... مفهوم شخصیت.....

۶۶..... تعاریف شخصیت.....

۶۸..... پیشینه مطالعات شخصیت.....

رویکردها و مدل های شخصیت

۶۹..... رویکرد صفات.....

۷۲..... مدل پنج عاملی.....

۸۴..... تناسب شغل و شخصیت.....

بخش چهارم: عوامل سازمانی

۸۶..... تعارض نقش

۸۷..... انواع تعارض

۸۸..... گرانباری نقش

۸۹..... انواع گرانباری نقش

۹۰..... گرانباری نقش به طور کلی

۹۱..... نظریه مقابله با گرانباری نقش

۹۲..... مدل هال

۹۲..... مدل لازاروس و فولکمن

۹۳..... ابهام نقش

۹۴..... امنیت شغلی

۹۴..... زیان های نبود امنیت شغلی

۹۵..... حجم کار زیاد

۹۶..... مشارکت در تصمیم گیری

۹۷..... شرایط مشارکت کارکنان

رویکردهای مختلف به فرایند مشارکت در تصمیم گیری

۹۸..... مدل احساسی

۹۹..... مدل شناختی

۱۰۰..... یکنواختی کار

راههای پیشگیری از یکنواختی کار

۱۰۰..... توسعه شغلی

۱۰۱..... گردش شغلی

۱۰۲..... غنی سازی شغلی

۱۰۲.....	ارتباطات سازمانی.....
۱۰۶.....	انواع رابطه در سازمان.....
۱۰۸.....	دوشیوه مواجهه ارتباطی برای جلوگیری از فرسودگی.....
۱۰۹.....	منابع حمایت اجتماعی.....
۱۱۰.....	ارتباطات و فرسودگی شغلی.....

رویکردها و مدل های عوامل سازمانی و شغلی

۱۱۱.....	نظریه مجموعه نقشی مرتون.....
۱۱۴.....	نظریه فشار نقش گود.....
۱۱۴.....	نظریه توازن نقش مارکز.....
۱۱۷.....	مدل ویژگی های شغل.....
۱۲۱.....	مدل متغیر های شغلی کوئین.....
۱۲۱.....	منابع استرس شغلی.....
۱۲۴.....	برنامه های کمک به کارمندان.....
۱۲۵.....	برنامه کمک به کارکنان.....
۱۲۶.....	برنامه های سلامت.....
۱۲۷.....	راههای پیشگیری فرسودگی.....
۱۲۷.....	اقدامات فردی.....
۱۳۱.....	اقدامات سازمانی.....

مطالعه تحقیقات تجربی گذشته

۱۳۳.....	تحقیقات داخلی.....
۱۳۸.....	تحقیقات خارجی.....
۱۴۰.....	چارچوب نظری و مدل تحقیق.....

فصل سوم: روش پژوهش

۱۵۳	مقدمه
۱۵۳	روش تحقیق
۱۵۳	جامعه آماری
۱۵۴	روش نمونه گیری
۱۵۴	روش و ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۵۴	پرسشنامه جمعیت شناختی
۱۵۵	پرسشنامه عوامل سازمانی
۱۵۸	پایایی وروایی پرسشنامه عوامل سازمانی
۱۵۸	پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۶۰	پایایی وروایی پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۶۱	پرسشنامه شخصیت
۱۶۳	روایی وپایایی پرسشنامه شخصیت
۱۶۴	فنون مورد استفاده در تجزیه و تحلیل اطلاعات

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱۶۵	مقدمه
-----	-------	-------

آمار توصیفی

۱۶۵	بررسی سؤال اول
۱۶۸	بررسی سؤال دوم
۱۶۹	بررسی سؤال سوم
۱۷۰	بررسی سؤال چهارم
۱۷۰	بررسی سؤال پنجم

آمار استنباطی

۱۷۱.....	بررسی سؤال ششم.....
۱۷۲.....	بررسی سؤال هفتم.....
۱۷۲.....	بررسی سؤال هشتم.....
۱۷۳.....	بررسی سؤال نهم.....
۱۷۸.....	بررسی سؤال دهم.....

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

۱۸۴.....	مقدمه.....
۱۸۴.....	خلاصه یافته های تحقیق و بحث در مورد آنها.....
۱۸۵.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۱ و بحث در مورد آن.....
۱۸۵.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۲ و بحث در مورد آن.....
۱۸۶.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۳ و بحث در مورد آن.....
۱۸۷.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۴ و بحث در مورد آن.....
۱۸۸.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۵ و بحث در مورد آن.....
۱۸۸.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۶ و بحث در مورد آن.....
۱۸۹.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۷ و بحث در مورد آن.....
۱۹۲.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۸ و بحث در مورد آن.....
۱۹۳.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۹ و بحث در مورد آن.....
۱۹۵.....	خلاصه یافته های حاصل از سؤال ۱۰ و بحث در مورد آن.....
۱۹۶.....	نتیجه گیری کلی.....
۱۹۷.....	راهکار.....
	محدودیت پژوهش
۲۰۰.....	علمی.....

۲۰۰.....	عملی.....
	پیشنهادات پژوهش
۲۰۱.....	اجرائی.....
۲۰۲.....	پیشنهاد برای پژوهش های آتی.....
۲۰۴.....	فهرست منابع.....
۲۱۴.....	ضمائم.....

فهرست جداول

جدول ۱-۲ عوامل مؤثر بر فرسودگی.....	۵۰
جدول ۲-۲ آثار و نتایج فرسودگی شغلی موس.....	۵۱
جدول ۱-۲ تناسب شغل و شخصیت.....	۸۵
جدول ۱-۳ ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای مستقل.....	۱۵۸
جدول ۲-۳ ضریب آلفای کرونباخ برای مقیاس فرسودگی شغلی.....	۱۶۰
جدول ۳-۳ ضری آلفای کرونباخ برای زیر مقیاس های شخصیت.....	۱۶۲
جدول ۱-۴ توزیع فراوانی کارمندان شرکت کننده در تحقیق بر حسب جنسیت.....	۱۶۵
جدول ۲-۴ توزیع فراوانی کارمندان شرکت کننده در تحقیق بر اساس مدرک تحصیلی.....	۱۶۶
جدول ۳-۴ توزیع فراوانی شرکت کنندگان تحقیق بر اساس وضعیت تأهل.....	۱۶۶
جدول ۴-۴ آمار توصیفی مربوط به سنوات کاری کارمندان شرکت کننده در تحقیق.....	۱۶۷
جدول ۵-۴ آمار توصیفی مربوط به سن کارمندان شرکت کننده در تحقیق.....	۱۶۸
جدول ۶-۴ توزیع فراوانی نمرات کارکنان در ابعاد فرسودگی.....	۱۶۸
جدول ۷-۴ آمار توصیفی مربوط به نمرات کارکنان در هر یک از ابعاد عوامل شغلی.....	۱۶۹
جدول ۸-۴ آمار توصیفی مربوط به نمرات ابعاد شخصیت کارکنان.....	۱۷۰
جدول ۹-۴ آمار توصیفی مربوط به نمرات کارکنان در هر یک از ابعاد عوامل سازمانی.....	۱۷۰
جدول ۱۰-۴ ضریب همبستگی پیرسون بین ابعاد عوامل سازمانی با ابعاد فرسودگی شغلی.....	۱۷۱
جدول ۱۱-۴ ضریب همبستگی پیرسون بین عوامل شخصیت و ابعاد فرسودگی شغلی.....	۱۷۲

- جدول ۴-۱۲ ضریب همبستگی بین ابعاد فرسودگی شغلی با عوامل شغلی کارکنان..... ۱۷۳
- جدول ۴-۱۳ ضریب همبستگی پرسون بین عوامل جمعیت شناختی با ابعاد فرسودگی شغلی..... ۱۷۴
- جدول ۴-۱۴ آمار توصیفی نمرات مردان و زنان در ابعاد فرسودگی هیجانی..... ۱۷۴
- جدول ۴-۱۵ آزمون تی مستقل برای مقایسه نمرات زنان و مردان در ابعاد فرسودگی شغلی..... ۱۷۵
- جدول ۴-۱۶ آمار توصیفی نمرات ابعاد فرسودگی شغلی به تفکیک وضعیت تأهل..... ۱۷۶
- جدول ۴-۱۷ آزمون تی مستقل برای بررسی نمرات فرسودگی شغلی به تفکیک وضعیت تأهل..... ۱۷۶
- جدول ۴-۱۸ آزمون تحلیل واریانس یک راهه به منظور مقایسه گروه ها بر حسب تحصیلات با فرسودگی شغلی..... ۱۷۷
- جدول ۴-۱۹ آمار توصیفی ابعاد فرسودگی شغلی با توجه به میزان تحصیلات..... ۱۷۸
- جدول ۴-۲۰ رگرسیون گام به گام به منظور پیش بینی مسخ شخصیت از روی متغیر های تحقیق..... ۱۷۹
- جدول ۴-۲۱ ضریب رگرسیون چند متغیری گام به گام به منظور پیش بینی عملکرد شغلی..... ۱۸۰
- جدول ۴-۲۲ تحلیل رگرسیون چند متغیری به منظور پیش بینی خستگی هیجانی..... ۱۸۱

فهرست شکل ها

- شکل ۱-۲ رویکرد تبادلی چرنیس..... ۴۱
- شکل ۲-۲ مدل دونالد..... ۴۷
- شکل ۳-۲ مدل کوردز و دوگارتی..... ۴۸
- شکل ۴-۲ مدل هاریس..... ۴۹
- شکل ۵-۲ مدل محرک در زمینه فشار عصبی..... ۵۴
- شکل ۶-۲ سندرم سازگاری عمومی..... ۵۵
- شکل ۷-۲ مدل مبتنی بر پاسخ کوپر..... ۵۶
- شکل ۸-۲ مدل تبادلی لازاروس..... ۵۸
- شکل ۹-۲ مدل اولیه کان..... ۵۸
- شکل ۱۰-۲ مدل استرس حرفه ای کوپر..... ۵۹
- شکل ۱۱-۲ مدل کان و باوسییر..... ۶۰
- شکل ۱۲-۲ مدل استرس کوسلومسکی..... ۶۱
- شکل ۱۳-۲ رابطه سطوح استرس و عملکرد..... ۶۳
- شکل ۱۴-۲ مدل مرتبه ای آیزنک..... ۷۱
- شکل ۱۵-۲ مدل احساس در زمینه تصمیم گیری..... ۹۸
- شکل ۱۶-۲ مالگوی شناختی در زمینه تصمیم گیری..... ۹۹
- شکل ۱۷-۲ مدل مشخصه های شغلی..... ۱۲۰
- شکل ۱۸-۲ متغیر های شغلی کوئین..... ۱۲۱
- شکل ۱۹-۲ عوامل استرس زای شغلی..... ۱۲۲
- شکل ۲۰-۲ مدل تحقیق..... ۱۵۱

مقدمه

عظمت و سرعت پیشرفت های علمی و فنون متأثر از آن ، دگرگونی های اجتماعی و تحولات اقتصادی فراوانی به همراه داشته و تغییر و تحولات عمیقی در زندگی و اشتغال انسان به وجود آورده است . در این شرایط توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده ، و سازگاری وی با محیطش ، تلاش در برآورد نیازهایش در محیط شغلی سازمان ، متفاوت از گذشته گردیده است زیرا انسان عصر حاضر ناچار است در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی محدودیتها و فشارهای مضاعفی را متحمل شود (مهاجر، ۱۳۸۲). از سوی دیگر امروزه اهمیت و نقش سرنوشت ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان بر کسی پوشیده نیست. چرا که شغل علاوه بر اینکه وسیله ی تأمین هزینه های زندگی است ، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی- روانی فرد داشته و زمینه ساز بسیاری از نیازهای غیر مادی او می باشد (شیرودی، شفیع آبادی و نورانی پور، ۱۳۸۵). در صورت عدم تناسب میان خصوصیات فردی و شرایط و ویژگی های شغلی ، کارمی تواند موجب نارضایتی ، تحلیل قوای جسمی و روانی و نهایتاً بیماری شود. با این تفاسیر یک شغل رضایت آمیز و سازگاری شغلی در طول زمان ممکن است منبع نارضایتی شده و همین امر موجب خارج شدن فرد از روال طبیعی و عادی خود گردیده و فرد را دستخوش استرس و فرسودگی شغلی کند. فرسودگی شغلی فرایندی است که تحت شرایط استرس شغلی شدید به وجود

می آید و می تواند باعث بروز انواع بیمارهای جسمی و روانی و نگرش منفی نسبت به فعالیت های حرفه ای و عدم ارتباط مطلوب با گیرنده خدمت (مشتری) شود.

مفهوم "فرسودگی شغلی"^۱ برای نخستین بار توسط برادلی^۲ (۱۹۶۹) مطرح شد. و سپس فرویدنبرگ^۳ (۱۹۸۰) بر اساس مشاهداتش از آسیب های روانی فراوانی که اغلب در کارگران حرفه های خدمات انسانی و اجتماعی رخ می داد این مفهوم را توسعه داد (کیم^۴، ۲۰۰۸). با نگاه به پژوهشهای فراوانی که در زمینه فرسودگی شغلی انجام شده است چنین دریافت می شود که عامل بنیادی اختلال فرسودگی شغلی، نا توانی در تحمل فشار روانی برآمده از کار زیاد و دراز مدت باشد. اما اکنون روشن شده است که متغیرهای دیگری نیز در این زمینه نقش دارد برای نمونه، باشناخت اوضاع و احوال و شرایط متعدد درون سازمانی، و نیز ویژگی های شخصیتی فرد، می توان فرسودگی شغلی را در او تشخیص داد. همچنین با شناخت این عوامل می توان اندازه یا شدت این اختلال را نیز روشن ساخت. علل فرسودگی شغلی تا اندازه ای پیچیده است و با دو عامل جداگانه ارتباط دارد: عامل وابسته به محیط و عامل مربوط به فرد. محیط کاری که در آن هیچ مجالی برای رشد فرد وجود ندارد یا این مجال اندک است، فشار کار و حجم کار در آن زیاد است، کارکنان پشتیبانی کمی دارند یا پشتیبانی نمی شوند، خود عامل فرسودگی شغلی است: تعارض نقش، ابهام نقش، نبود فرصت برای شرکت در تصمیم گیری ها و نبود کنترل شغلی. از سوی دیگر، ویژگی شخصیتی افراد که خطر دچار شدن به فرسودگی شغلی را بالا می برد چنین است: باورها و انتظارات آرمان گرایانه درباره ی جایگاه شغلی، احساس همدلی زیاد با دیگران، سازوکارهایی که در مقابله با فشار به کار می برند و همچنین گونه ی شخصیتی (گروسی فرشی و مسلمی، ۱۳۸۴). کارکنانی که از فرسودگی رنج می برند در کارشان کم علاقه و کم فعالیت می گردند. آنها از

^۱-Burnout

^۲- Bradley

^۳-Freudenberger

^۴- Kim.H.