

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و  
نوآوری های ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه  
متعلق به دانشگاه رازی است.



دانشکده علوم اجتماعی  
گروه روان‌شناسی

پایان‌نامه جهت اخذ درجه کارشناسی‌ارشد رشته روان‌شناسی  
گرایش عمومی

**عنوان پایان‌نامه:**

**رابطه تعهد سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی و ناگویی  
هیجانی با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش**

استاد راهنما:

دکتر جهانگیر کرمی

استاد مشاور:

دکتر علیرضا رشیدی

نگارش:

زینب بابای خاکیان

مهرماه ۱۳۹۲

تقدیم به

پدر و مادر عزیزم

که سخات ناب لذت و غرور دانستن، جبارت خواستن، عظمت رسیدن و تمام تجربه های یکتا و زیبای زندگیم مدیون حضور سبز آنهاست.

و

تقدیم به

خواهر مهربان و دوست داشتنی ام.

مشکرم

از خدایم به رسم زندگی

سپاس و ستایش مرخصی راجل و جلالت، که سخورزان در ستودن او بمانند و شمارندگان، بشمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان حق او را کزاردن نتوانند. شکرشایان نثار  
ایزدمنان که محطه یاریم نمود تا این پایان نامه را به پایان برسانم.

از استاد بزرگوارم جناب آقای دکتر جهانگیر کرمی، استاد راهنمای گرامی و دلسوزم، که نه تنها در گردآوری این پایان نامه بلکه در تمام مراحل راهنما، مشوق و یاریگر اینجانب  
بوده اند بسیار سپاسگزارم و از خداوند بی همتا تندرستی، همیشگی و موفقیت روز افزون ایشان را خواستارم.

از جناب آقای دکتر علیرضا رشیدی استاد مشاور بسیار خوبم که با نظرات و پیشنهادات ارزنده و زحمات بی دریغشان مرایاری نمودند کمال تشکر و قدردانی دارم.

و

از برادر بزرگوارم جناب آقای علی زکی بی که در تکمیل این پایان نامه مرایاری دادند کمال تشکر را دارم.

## چکیده

فرسودگی شغلی یکی از علل عمده ایجاد عوارض جسمانی و روانی در دبیران است که منجر به افت عملکرد این افراد می شود. با توجه به نقش بارز دبیران در تعلیم و تربیت دانش آموزان پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه تعهد سازمانی، ویژگی های شخصیتی و ناگویی هیجانی با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر کرمانشاه انجام گرفت. پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری پژوهش شامل کلیه دبیران زن آموزش و پرورش شهر کرمانشاه بود که از بین آن ها به روش نمونه گیری خوشه ای نمونه ای به حجم ۳۰۰ نفر انتخاب گردید. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های تعهد سازمانی آلن و مایر، شخصیتی پنج عاملی نئو، ناگویی هیجانی تورنتو و فرسودگی شغلی ماسلاچ و برای تحلیل داده ها از روش های آماری همبستگی و رگرسیون چند متغیره استفاده شد.

نتایج تحلیل داده ها نشان داد که بین تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه منفی، بین روان نژندی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت، بین برونگرایی و فرسودگی شغلی رابطه منفی، بین مسئولیت پذیری و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و بین انعطاف پذیری و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. همچنین بین ناگویی هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد و تعهد سازمانی، ناگویی هیجانی و ویژگی های شخصیتی (روان نژندی، برونگرایی، مسئولیت پذیری و انعطاف پذیری) توان پیش بینی فرسودگی شغلی را دارند.

با توجه به نتایج پژوهش می توان گفت که تعهد سازمانی، ویژگی های شخصیتی و ناگویی هیجانی از عوامل پیش بینی کننده فرسودگی شغلی می باشند. بنابراین توصیه می شود در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی این عوامل مورد توجه دقیق تری قرار گیرند.

کلید واژه ها: تعهد سازمانی، ویژگی های شخصیتی، ناگویی هیجانی، فرسودگی شغلی

**فصل اول: کلیات پژوهش**

۲	۱-۱- بیان مسأله.....
۳	۲-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش.....
۴	۳-۱- اهداف.....
۵	۴-۱- فرضیه ها:.....
۵	۵-۱- تعاریف مفهومی متغیرها.....
۶	۶-۱- تعاریف عملیاتی متغیرها:.....

**فصل دوم: ادبیات و پیشینه پژوهش**

۹	۱-۲- فرسودگی شغلی.....
۱۰	۱-۱-۲- فرسودگی شغلی در معلمان.....
۱۱	۲-۱-۲- مبانی نظری فرسودگی شغلی.....
۱۳	۳-۱-۲- فرایند پیدایش فرسودگی شغلی.....
۱۴	۴-۱-۲- مراحل فرسودگی شغلی.....
۱۵	۵-۱-۲- سندرم فرسودگی شغلی.....
۱۵	۶-۱-۲- مسخ شخصیت.....
۱۶	۷-۱-۲- فرسودگی شغلی و تیپ شخصیتی.....
۱۷	۸-۱-۲- فرسودگی شغلی و علائم روانشناختی، جسمی و عاطفی.....
۱۸	۲-۲- تعهد سازمانی.....
۲۰	۱-۲-۲- مبانی نظری تعهد سازمانی.....
۲۴	۲-۲-۲- تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی.....
۲۴	۳-۲-۲- انسان سازمانی.....
۲۵	۴-۲-۲- اثرات یا پیامدهای تعهد سازمانی.....
۲۸	۳-۲- شخصیت.....
۳۰	۱-۳-۲- نظریه های شخصیت.....
۳۹	۲-۳-۲- پنج عامل بزرگ شخصیت.....
۴۳	۴-۲- ناگویی هیجانی.....
۴۴	۱-۴-۲- مبانی نظری ناگویی هیجانی.....
۴۵	۲-۴-۲- ناگویی هیجانی و فرسودگی شغلی.....
۴۶	۳-۴-۲- ناگویی هیجانی صفت، ناگویی هیجانی حالت.....
۴۷	۴-۴-۲- سبب شناسی ناگویی هیجانی.....

۵۱	.....۵-۴-۲ عوامل جمعیت شناختی
۵۱	.....۶-۴-۲ رابطه ناگویی هیجانی و سن
۵۱	.....۷-۴-۲ رابطه ناگویی هیجانی و جنس
۵۲	.....۸-۴-۲ اختلال های پزشکی و روانی
۵۲	.....۹-۴-۲ ناگویی هیجانی و رویکرد پردازش اطلاعات
۵۲	.....۱۰-۴-۲ ناگویی هیجانی و نقص در انتقال اطلاعات
۵۳	.....۱۱-۴-۲ ناگویی هیجانی و علائم پیامدهای روانشناختی
۵۴	.....۵-۲ پیشینه پژوهش های انجام شده

### فصل سوم: روش پژوهش

۶۴	.....۱-۳ روش، جامعه و نمونه آماری
۶۴	.....۲-۳ ابزار های پژوهش
۶۴	.....۱-۲-۳ پرسشنامه تعهد سازمانی:
۶۵	.....۲-۲-۳ پرسشنامه شخصیتی پنج عاملی NEO:
۶۶	.....۳-۲-۳ پرسشنامه فرسودگی شغلی:
۶۷	.....۴-۲-۳ پرسشنامه ناگویی هیجانی (FTAS- 20):
۶۷	.....۳-۳ روش اجرا
۶۸	.....۴-۳ روش تجزیه و تحلیل داده ها

### فصل چهارم: یافته های پژوهش

۷۰	.....۱-۴ مقدمه
۷۰	.....۲-۴ یافته های توصیفی پژوهش
۷۲	.....۳-۴ یافته های استنباطی

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۸۹	.....۱-۵ مقدمه
۸۹	.....۲-۵ بحث و نتیجه گیری
۱۰۰	.....۳-۵ نتیجه گیری کلی:
۱۰۱	.....۴-۵ محدودیت های پژوهش
۱۰۱	.....۵-۵ پیشنهادها
۱۰۴	.....منابع

## فهرست اشکال

صفحه	شکل
۱۴.....	شکل ۲-۲- فرایند پیدایش فرسودگی شغلی (لوید ولسلی، ۲۰۰۸).
۲۲.....	شکل ۳-۲- دیدگاه های نگرشی و رفتاری در زمینه تعهد سازمانی (مایر و آلن ۱۹۹۵).
۲۳.....	شکل ۴-۲- مدل برداشت فرد از تعهد خود و برداشت دیگران نسبت به تعهد

## فهرست جداول

صفحه	جدول
۴۰.....	جدول شماره ۲- ۱- پنج عامل عمده شخصیت و نمونه ویژگی های مرتبط قطب مثبت و منفی.....
۷۰.....	جدول ۴-۱ میانگین و انحراف استاندارد آزمودنی ها بر حسب سن و سابقه کار.....
۷۱.....	جدول ۴-۲: توزیع فراوانی نمونه بر حسب مقطع تحصیلی.....
۷۱.....	جدول ۴-۳ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تعهد سازمانی.....
۷۱.....	جدول ۴-۴ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای پنج عامل شخصیت.....
۷۲.....	جدول ۴-۵ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای ناگویی هیجانی.....
۷۲.....	جدول ۴-۶ میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای فرسودگی شغلی.....
۷۳.....	جدول ۴-۷ ضرایب همبستگی بین متغیرهای تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی.....
۷۵.....	جدول ۴-۸ ضرایب همبستگی متغیرهای ویژگی های شخصیتی و فرسودگی شغلی.....
۷۶.....	جدول ۴-۹ ضرایب همبستگی بین ناگویی هیجانی و فرسودگی شغلی.....
۷۷.....	جدول ۴-۱۰ نتایج رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی توسط متغیرهای تعهد سازمانی.....
۷۷.....	جدول ۴-۱۱ نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی توسط تعهد سازمانی.....
۷۸.....	جدول ۴-۱۲ نتایج رگرسیون برای پیش بینی خستگی عاطفی توسط متغیر های تعهد سازمانی.....
۷۸.....	جدول ۴-۱۳ نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی خستگی عاطفی توسط تعهد سازمانی.....
۷۹.....	جدول ۴-۱۴ نتیجه رگرسیون گام به گام برای پیش بین خستگی عاطفی توسط تعهد سازمانی.....
۸۰.....	جدول ۴-۱۵ نتایج رگرسیون برای پیش بینی مسخ شخصیت توسط متغیرهای تعهد سازمانی.....
۸۰.....	جدول ۴-۱۶ نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی مسخ شخصیت توسط تعهد سازمانی.....
۸۱.....	جدول ۴-۱۷ نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش بینی مسخ شخصیت توسط تعهد سازمانی.....
۸۱.....	جدول ۴-۱۸ نتایج رگرسیون برای پیش بینی عملکرد فردی توسط متغیرهای تعهد سازمانی.....
۸۱.....	جدول ۴-۱۹ نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی عملکرد فردی توسط تعهد سازمانی.....
۸۳.....	جدول ۴-۲۰ نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش بینی عملکرد فردی توسط تعهد سازمانی.....
۸۳.....	جدول ۴-۲۱ نتایج رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی توسط متغیرهای تعهد سازمانی.....
۸۴.....	جدول ۴-۲۲ نتایج تحلیل رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی توسط تعهد سازمانی.....
۸۶.....	جدول ۴-۲۳: نتیجه تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش بینی فرسودگی شغلی توسط تعهد سازمانی.....
۸۷.....	جدول ۴-۲۴ - ضرایب استاندارد، ضرایب ساختاری و دیگر شاخص های تحلیل همبستگی کانونی.....

# فصل اول

## کلیات پژوهش

## ۱-۱- بیان مسأله

پژوهش‌ها نشان می‌دهد که ۵ تا ۲۰ درصد کل معلمان دچار فرسودگی شغلی هستند (هاکانن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶) و تحقیقاتی که از دهه ۱۹۷۰ در زمینه استرس و فرسودگی شغلی معلمان آغاز شده حاکی از آن است که تعداد معلمان که شغل خود را به دلیل فرسودگی ترک می‌کنند در حال افزایش است و این خسارتی بزرگ برای سرمایه‌گذاری‌های مادی و هدر رفتن نیروی انسانی است (دسکی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). همچنین سازمان بهداشت جهانی<sup>۳</sup> (۲۰۰۱) نیز اعلام کرده است ۹۰ درصد از جمعیت کارمندی از شغل خود ناراضی هستند و معتقدند که شغل‌شان در جهت اهداف زندگی نیست. به گزارش این سازمان ۰/۷۵ از افراد به دلیل عدم رضایت شغلی به دنبال دریافت مشاوره روانی هستند (محمدی، ۱۳۸۵). فرسودگی شغلی در واقع فرایندی از خستگی فیزیکی - روانی است که در اثر فشار هیجانی ثابت و پیاپی ناشی از درگیری دراز مدت در انسان‌ها ایجاد می‌شود (طوبایی، دقیق افکار و حق شناس، ۱۳۸۸). از این سازه برای توصیف تجارب نامناسب در مشاغل خدماتی و رسیدن به مرحله‌ی نام برده شده است که در طی آن، افراد قادر نیستند تا وظایفشان را به طور مؤثر انجام دهند (دورکین، ساهو و هیل<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳). یکی از مؤلفه‌های مرتبط با فرسودگی شغلی تعهد سازمانی است، تعهد سازمانی عبارت است از باور قاطع افراد در پذیرش ارزش‌ها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ عضویت در سازمان (برگمان<sup>۵</sup>، ۲۰۰۰). از نظر می‌یر و آلن تعهد حالت روانی است که نوعی تمایل، نیاز و الزام جهت اشتغال در یک سازمان فراهم می‌آورد. "تعهد عاطفی" به وابستگی احساس فرد در سازمان اشاره دارد، "تعهد مستمر" مربوط به تمایل به باقی ماندن در آن می‌شود و سرانجام "تعهد هنجاری" احساس تکلیف به باقی ماندن به عنوان یک عضو سازمان را منعکس می‌کند (به نقل از چانگ<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). همچنین یکی از عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی ناگویی هیجانی است (متیلا، آهولا، سالمینن، هوهتالا و جوکاما<sup>۷</sup>، ۲۰۰۷)؛ ناتوانی در پردازش شناختی اطلاعات هیجانی و تنظیم هیجان‌ها ناگویی هیجانی نامیده می‌شود (بگبی و تیلور<sup>۸</sup>، ۱۹۹۷؛ تیلور، ۲۰۰۰؛ تیلور و بگبی، ۲۰۰۰). ناگویی

<sup>1</sup>Hakanen

<sup>2</sup>Desky

<sup>3</sup>Wold health organization

<sup>4</sup>Dworkin, Saha & Hill

<sup>5</sup>Bergman

<sup>6</sup>Chang

<sup>7</sup>Mattila, Ahola, Salminen, Huhtala & Joukamaa

<sup>8</sup>Bagby & Taylor

هیجانی سازه ای چند وجهی، متشکل از دشواری در شناسایی احساسات و تمیز احساسات از تهییج های بدنی مرتبط با انگیزتگی هیجانی، دشواری در توصیف احساسات برای دیگران، قدرت تجسم محدود ( که به وسیله فقر در خیال پردازی ها مشخص می شود) و سبک شناختی عینی ( غیر تجسمی)، عمل گرا و واقعیت مدار یا تفکر عینی است (تیلور و بگبی، ۲۰۰۰؛ سیفوس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). علاوه بر ناگویی هیجانی، ویژگی های شخصیتی معلمان نیز بر فرسودگی شغلی آن ها تأثیر می گذارد. شخصیت و تعادل روانی معلمان بیش از سایر طبقات اجتماعی مورد نظر و دارای اهمیت است زیرا تماس نزدیک معلم با دانش آموزان و تأثیر نفوذی که بر آنها دارد نقش مهمی در سلامت روانی و فکری دانش آموزان خواهد داشت (فونتانا و ابوسری<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲؛ ترجمه فروغان، ۱۳۸۲). دانیل<sup>۳</sup> (۲۰۰۰) نیز پژوهشی با عنوان "فرسودگی معلمان و ارتباط آن با برخی اختلالات روانی" انجام داد. در این پژوهش ارتباط بین شخصیت و سلامتی فرد با توجه به تمرکز بر فرسودگی شغلی معلمان سنجیده شد. نتایج این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی به طور مثبت با ترس مرضی، روان نژندی و مشکلات عمده سلامتی در ارتباط بود. بنابراین از جمله پیامدها و نتایج دراز مدت ابتلا به فرسودگی شغلی کاهش علاقه، انگیزه، نارضایتی، ناسازگاری شغلی، غیبت در کار، تمایل به ترک کار و جابجایی است.

این پژوهش در پی پاسخگویی به این پرسش است که آیا بین تعهد سازمانی، ویژگی های شخصیتی و ناگویی هیجانی با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش رابطه وجود دارد؟ و سهم هر کدام از این متغیرها در پیش بینی فرسودگی شغلی چقدر است؟

## ۱-۲- اهمیت و ضرورت پژوهش

معلمان به واسطه ماهیت شغلی خود با مشکلات عدیده ای مواجه هستند، با افزایش روز افزون مسئولیت مدارس و پیچیده شدن محیط آن ها از معلمان انتظار می رود که فعالیت شان را در سطحی بسیار گسترده تر از قبل به انجام برسانند و مسئولیت آن ها جهت پاسخگویی به دانش آموزان با توجه به نیازهای آن ها روز به روز افزایش می یابد و این مسئولیت باعث می شود که معلمان را تحت فشار قرار داده و سلامت و آسایش شخصی آنها را به خطر اندازد در نتیجه آن ها دچار استرس شده، پس از مدتی از توان و انرژی اولیه آن ها کاسته و موجب فرسودگی شغلی در آن ها می گردد.

<sup>1</sup> Sifnoeos

<sup>2</sup> Fontana & Sbovseri

<sup>3</sup> Daniel

فرسودگی شغلی کیفیت خدمات کارکنان را کاهش می دهد و می تواند عاملی برای عدم مسئولیت پذیری، غیبت و تضعیف روحیه تلقی شود. تداوم فرسودگی شغلی اکثریت معلمان یا قشر قابل توجهی از آن ها برای نظام اجتماعی و عملکرد سازمانی نامطلوب است و گسترش آن باعث کمرننگ شدن تعهد فرد به ارزش ها و اهداف سازمانی می شود و منشأ بسیاری از نابهنجاری های اجتماعی دیگر است. فرسودگی شغلی علاوه بر تأثیرات منفی روانی، فیزیولوژیکی و روانی اجتماعی که بر معلمان دارد دانش آموزان و سیستم آموزشی را نیز تحت تأثیر قرار خواهد داد (گریسون و آلواریز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸). بائر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۰۶) نیز در تحقیقی که به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی، علائم آسیب شناختی و روان تنی در بین معلمان پرداختند، نتیجه گرفتند که فرسودگی شغلی معلمان رابطه مثبت و معناداری با علائم روانپزشکی مانند افسردگی، اضطراب و مشکلات روان تنی آنان دارد. با توجه به نقش حساس معلمان و در معرض خطر بودن این افراد به فرسودگی شغلی و عوارض ناخوشایند فردی، سازمانی و کشوری آن به نظر می رسد که ارزیابی میزان فرسودگی شغلی معلمان ضروری می باشد تا هم شیوع و هم عوامل تأثیر گذار آن به طور علمی ثابت شود و قبل از ایجاد عوارض جسمی و روحی و روانی برای کاهش یا پیشگیری از آن اقدامات لازم صورت گیرد.

با توجه به عوامل اشاره شده و نقش و جایگاه خاص دبیران آموزش و پرورش می توان عوامل تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی این افراد را شناسایی و در جهت حل آن ها گام برداشت.

### ۱-۳- اهداف

#### هدف اصلی پژوهش:

تعیین رابطه تعهد سازمانی، ویژگی های شخصیتی و ناگویی هیجانی با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش

#### اهداف جزئی پژوهش:

تعیین رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی در دبیران آموزش پرورش

تعیین رابطه ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش

تعیین رابطه ناگویی هیجانی با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش

<sup>1</sup> Gravson & Alvarez

<sup>2</sup> Bauer

## ۱-۴- فرضیه ها:

- ۱- میزان تعهد سازمانی دبیران آموزش و پرورش با فرسودگی شغلی آنها رابطه دارد.
- ۲- ویژگی های شخصیتی دبیران آموزش و پرورش با فرسودگی شغلی آنها رابطه دارد.
- ۳- ناگویی هیجانی در دبیران آموزش و پرورش با فرسودگی شغلی آنها رابطه دارد.
- ۴- تعهد سازمانی، ویژگیهای شخصیتی و ناگویی هیجانی توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی دبیران را دارند.

## ۱-۵- تعاریف مفهومی متغیرها

**تعهد سازمانی:** در مدلی که توسط "می یر" و "آلن"<sup>۱</sup> (۱۹۹۱) مطرح شده است به سه شیوه با موضوع تعهد سازمانی برخورد شده است:

**الف) تعهد عاطفی:** به میزان دلبستگی عاطفی و تعلق به انجام یک کار خاص و همانند سازی فرد با کار خویش اطلاق می شود. این حیطة نشان دهنده علاقه مندی فرد به حرفه خویش است.

**ب) تعهد مستمر:** مبتنی بر فوائد حاصل از مشغول شدن به انجام کار و هزینه های ناشی از ترک آن کار است. به عبارتی با صرف وقت، عمر و تلاش بیشتر افراد به راحتی حاضر به عوض کردن شغل و حرفه خود نمی باشد.

**ج) تعهد هنجاری:** در این بعد از تعهد فرد ادامه دادن به کار در حرفه خود را وظیفه، تکلیف و مسئولیت خود می داند، تا بدین وسیله دین خود را به حرفه ادا نماید. فرد اعتقاد دارد که هرکس باید در حرفه ای که آموزش دیده است، باقی بماند و حتی اگر ضرر بکند خود را متعهد می داند که در آن حرفه باقی بماند (جزایری، ۱۳۸۵).

**ویژگی های شخصیتی:** مک کری و کوستا شخصیت را در امتداد پنج بعد یا پنج عامل اصلی شامل نوروگرایی<sup>۱</sup>، برونگرایی<sup>۲</sup>، انعطاف پذیری<sup>۳</sup>، دلپذیر بودن<sup>۴</sup> و باوجدان بودن توصیف کردند. نوروگرایی به تمایل برای تجربه اضطراب، تنش، خودخوری، خصومت، کم رویی، تفکر غیرمنطقی، افسردگی و عزت نفس پایین اطلاق می شود. برونگرایی به تمایل برای مثبت بودن، قاطعیت، تحرک، مهربانی و اجتماعی بودن گفته می شود. انعطاف پذیری عبات است از تمایل به کنجکاوی، هنرنمایی، خردورزی، باوجدان بودن، روشنفکری و نوآوری و همسازی به تمایل برای گذشت، مهربانی، سخاوتمندی، اعتمادورزی، همدلی،

<sup>1</sup> Meyer & Allen

<sup>2</sup> neuroticism

<sup>3</sup> extravasi

<sup>4</sup> openness

<sup>5</sup> agreeablen

فرمانبرداری، فداکاری و وفاداری اطلاق می شود. باوجدان بودن عبارت است از تمایل به سازماندهی، کارآمدی، قابلیت اعتماد، خویشتنداری، پیشرفت گرایی، منطقی گرایی و تعمق (بشارت، ۱۳۸۶).

**ناگویی هیجانی:** ناگویی هیجانی بصورت "دشواری درشناسایی احساسات"، "دشواری در توصیف احساسات" و "دشواری در تمایز گذاری هیجانها و تحریکات بدنی از برانگیختگی هیجان و سبک تفکر برون مدار" تعریف شده است. افراد مبتلا در بازشناسی، آشکارسازی، پردازش و تنظیم هیجانها با دشواری هایی مواجهند و در تمیز احساسات درونی از احساسات بدنی مشکل دارند (اسوارتز، کورتکاس و آلمان، ۲۰۰۹). ناگویی هیجانی یا نارسایی هیجانی به عنوان یک پدیده هیجانی شناختی به اختلال خاص در کارکرد روانی اطلاق می شود که در نتیجه فرایند بازداری خودکار اطلاعات و احساسات هیجانی بوجود می آید (مددی، ۲۰۰۲؛ به نقل از یارویسی، ۱۳۹۰).

**فرسودگی شغلی:** رایج ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به ماسلاچ و جکسون<sup>۱</sup> است که آن را نشانگانی روانشناختی متشکل از سه بعد تحلیل عاطفی یا خستگی هیجانی، مسخ شخصیت یا کاهش احساس کفایت شخصی می دانستند. علامت محوری فرسودگی، تحلیل عاطفی است که یک واکنش عمومی به استرس بوده و به صورت احساس تحت فشار قرار گرفتن و تخلیه منابع احساسی و تخلیه منابع احساسی و هیجانی در فرد نمودار می شود. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه و بی تفاوتی به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمات و مراقبت هستند و به نگرش منفی شخص نسبت به مددجویان اشاره دارد. این بعد از فرسودگی، برای مشاغل مرتبط با خدمات انسانی بسیار اختصاصی می باشد. احساس عدم موفقیت فردی، کم شدن احساس لیاقت و ایفای موفق وظیفه است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار می باشد (کسیازک، استفانیاک و استادنیک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱).

## ۱-۶- تعاریف عملیاتی متغیرها:

**تعهد سازمانی:** تعهد سازمانی در پژوهش حاضر عبارت است از نمره ای که هر فرد در ابعاد سه گانه مورد بررسی از پرسشنامه تعهد سازمانی آلن و مایر بدست می آورد.

**ویژگی های شخصیتی:** منظور از ویژگی های شخصیتی میزان نمره ای است که هر فرد در ابعاد پنج گانه از پرسشنامه پنج عاملی نئو بدست می آورد.

**ناگویی هیجانی:** در این پژوهش ناگویی هیجانی از طریق پرسشنامه ناگویی هیجانی تورنتو (FTAS) (20) سنجیده می شود. در واقع ناگویی هیجانی نمره ای است که هر فرد در این پرسشنامه کسب می کند.

<sup>1</sup> Swart, Kotekaas & Aleman

<sup>2</sup> Maslach & Jacson

<sup>3</sup> Ksiazek, Stefaniak & Stadnyk

**فرسودگی شغلی :** منظور از فرسودگی شغلی نمره ای است که هر فرد در پرسشنامه فرسودگی شغلی  
ماسلاچ بدست می آورد.

# فصل دوم

ادبیات و پیشینه پژوهش

## ۱-۲- فرسودگی شغلی

پدیده فرسودگی و خستگی اولین بار بوسیله باردلی<sup>۱</sup> در سال ۱۹۶۹ مورد شناسایی قرار گرفت و فرویدنبرگر<sup>۲</sup> در سال ۱۹۷۴ با مشاهده فشار روانی بیش از حد که اغلب بوسیله کارکنان مشاغل خدماتی تجربه می گردد این مفهوم را بسط و گسترش بیشتری داد (فرویدنبرگر، ۱۹۷۵). او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه های کمک رسانی که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند، به وجود می آید (بروکینگ<sup>۳</sup>، ۱۹۹۲).

شغل فعالیتی محوری در زندگی اجتماعی است و اوضاعی که ما در آن کار می کنیم می تواند منبع عمده آشفتگی روانی باشد. از آنجا که کار و شغل دستاوردهای اجتماعی هستند، رابطه بین شرایط شغلی و سلامت یا بیماری فرد تا حد زیادی زائیده سازمان ها و فرایندهای اجتماعی آنهاست. یکی از عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت روانی شغل و محیط کار است. از پیامدهای کار در سازمان می توان به فرسودگی شغلی اشاره کرد که جنبه منفی زندگی شغلی و سازمانی قلمداد می شود. مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار از سوی فرویدنبرگر در سال ۱۹۷۴ معرفی شد. وی فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می داند که ناشی از ارتباطات روابط شغلی است که به وصول نتیجه دلخواه منجر نمی شود (آیکن<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۹).

فرسودگی شغلی پاسخ روانشناختی به استرس است که با خصوصیات مثل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی توأم می باشد (هالسلبن<sup>۵</sup>، ۲۰۰۴). یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می شود، پدیده فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشار زاست و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره ی منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می شود. در سال های اخیر اصطلاح فرسودگی شغلی در

<sup>1</sup> Bardly

<sup>2</sup> Frudenberger

<sup>3</sup> Brooking

<sup>4</sup> Aiken

<sup>5</sup> Halbesleben

نوشته های مختلف با استرس حرفه ای ارتباط داده شده است (فاربر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۲). از ویژگی های فرسودگی شغلی پیشرفت و گسترش پنهانی و غیر قابل تشخیص آن در افراد مبتلا می باشد؛ به عبارتی فرسودگی شغلی مانند شعله هایی از آتش است که وقتی خاموش می شود جز خاکستر چیزی باقی نمانده است (کسیازک، استفانیاک، استادنیک و کسیازک، ۲۰۱۱). بطور کلی فرسودگی شغلی عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمانی بر جای می گذارد که از مهمترین آن می توان به غیبت و ترک خدمت، تأخیر های متوالی، شکایات مختلف روانشناختی، تضاد و تغییر شغل اشاره کرد (خزاعی، خزاعی و شریف زاده، ۱۳۸۵).

## ۲-۱-۱- فرسودگی شغلی در معلمان

معلمان با استرس های مختلفی مواجه هستند یکی از پیامدهای این استرس ها بروز فرسودگی شغلی در بین آن ها است این فرسودگی ناشی از عکس العمل مربوط به استرس، عوارض زیادی در سازمان و در خانواده و زندگی فردی و اجتماعی بر جای می گذارد. از مهمترین آن ها می توان غیبت کارکنان از کار، تأخیر های متوالی، شکایت های مختلف روان تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار و در نهایت ترک خدمت را نام برد. هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می دهد، فقدان روز افزون واقع بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت های سودمند، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی، فقدان احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی پدیدار می شوند. برای فائق آمدن بر این مشکلات باید با استرس های روانی فرسودگی شغلی مقابله کرد (نقدی، ۱۳۸۹).

بررسی های انجام شده درباره فرسودگی شغلی در معلمان نشان داده است که در شرایط کاری یکسان، افراد به یک اندازه دچار فرسودگی نمی شوند و به بیان دیگر، فرسودگی، از تعامل عوامل بی شماری از جمله عوامل فردی، میان فردی، شغلی و ویژگی های شخصیتی پدید می آید (شوفلی<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۹۴). معلمان فرسوده نسبت به دیگران رفتار منفی پیدا می کنند، اعتماد به نفس خود را از دست می دهند و به سبب احساس بی کفایتی و کاهش توانایی در انجام دادن کارها؛ تصمیم به ترک کار خود می کنند (اسپکتور<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱).

<sup>1</sup> Farber

<sup>2</sup> Schaufeli

<sup>3</sup> Spector