

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان‌نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)  
گرایش: مدیریت نیروی انسانی

### عنوان :

بررسی رابطه‌ی بین ویژگیهای شخصیتی و فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی  
(بخش بیمه‌ای) استان سمنان

استاد راهنما:

دکتر گلنار شجاعی

استاد مشاور:

دکتر مهدی صانعی

نگارش:

محبوبه قاضی

زمستان ۱۳۹۱



ISLAMIC AZAD UNIVERSITY

Shahrood Branch

Faculty of Humanities-Department of Management

M.A Thesis

On human Resources

Subject:

Relationship between personality and burnout in employees of social security  
organization (insurance sector) of semnan province

Thesis Advisor:

Dr. Golnar shojaie

Consulting Advisor:

Dr. Mehdi sanei

By:

Mahboobeh ghazi

Winter 2012

## سپاسگزاری

با نهایت سپاس از خداوند باری تعالی، هم او که نامش زینت زبانها و یادش آرامش بخش دلهاست. بر خود وظیفه می دانم مراتب سپاس و قدردانی خود را از محضر استاد گرامی **سرکار خانم دکتر گلنار شجاعی** که خالصانه با مساعدت و راهنمایی های ارزشمندانه و مدبرانه خویش زحمت راهنمایی و هدایت این تحقیق را بر عهده داشتند، اعلام نمایم و همچنین با تشکر از استاد مشاور **جناب آقای دکتر مهدی صانعی**.

و با سپاس از همه کسانی که به من آموختند.

## تقدیم به

پدر و مادر گرامی و بزرگوارم که همواره دعای خیر آنها بدرقه راهم بوده است .  
همسر عزیزم که بردباری ها و تشویق های خالصانه اش مرا در این امر یار و یاور بوده است.  
فرزند دلبندم که صبورانه مرا همراهی کرد.  
همکار گرامی آقای مهرنیا که با راهنماییهایش مرا در این تحقیق بسیار یاری رساند.

عنوان	فهرست مطالب	صفحه
چکیده.....		۱

### فصل اول: طرح تحقیق

مقدمه.....		۳
۱-۱- بیان مسأله.....		۳
۲-۱- اهمیت پژوهش.....		۶
۳-۱- اهداف پژوهش.....		۷
۱-۳-۱- هدف اصلی.....		۷
۲-۳-۱- هدف فرعی.....		۷
۴-۱- سؤال اصلی.....		
تحقیق.....		۸
۵-۱- سوالات فرعی تحقیق.....		۸
۶-۱- فرضیات تحقیق.....		۸
۷-۱- مدل تحلیلی پژوهش.....		۹
۸-۱- متغیرهای تحقیق.....		۹
۹-۱- تعاریف نظری و عملیاتی.....		۱۰
۱۰-۱- طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها.....		۱۲
۱۱-۱- مدل فرایند پژوهش.....		۱۳

### فصل دوم: بررسی و پیشینه ی تحقیق

مقدمه.....		۱۵
۱-۲- بخش اول: مباحث نظری.....		۱۵
۱-۱-۲- شخصیت.....		۱۵
۱-۱-۱-۲- تاریخچه ی بررسی شخصیت.....		۱۷
۲-۱-۱-۲- ویژگیهای شخصیتی.....		۱۹
۳-۱-۱-۲- شخصیت و رویکردهای آن.....		۱۹

۲۰	۱-۱-۱-۳-۱- رویکرد روان تحلیل گری
۲۱	۱-۱-۳-۲- رویکرد صفت
۲۵	۱-۱-۴- ابعاد و مؤلفه‌های مدل پنج عاملی شخصیت
۳۶	۱-۲-۲- فرسودگی شغلی
۳۹	۱-۲-۱- مرحله ی مقدماتی
۳۹	۱-۲-۲- مرحله ی تجربی
۴۰	۱-۲-۳- رویکردهای موجود در مورد علل بروز فرسودگی شغلی
۴۰	۱-۲-۳-۱- رویکرد روان شناختی اجتماعی
۴۱	۱-۲-۳-۲- رویکرد بالینی
۴۲	۱-۲-۳-۳- رویکرد تبدالی چرنیس
۴۳	۱-۲-۴- مراحل فرسودگی شغلی
۴۴	۱-۲-۵- نشانگان فرسودگی شغلی
۴۶	۱-۲-۵-۱- شاخص های هیجانی
۴۶	۱-۲-۵-۲- شاخص های نگرشی
۴۶	۱-۲-۵-۳- شاخص های رفتاری
۴۶	۱-۲-۵-۴- شاخص های سازمانی
۴۶	۱-۲-۵-۵- شاخص های روان تنی
۴۷	۱-۲-۶- علل و عوامل فرسودگی شغلی
۵۰	۱-۲-۶-۱- تراکم کاری
۵۰	۱-۲-۶-۲- تعارض نقش
۵۰	۱-۲-۶-۳- ابهام نقش
۵۱	۱-۲-۶-۴- حمایت اجتماعی
۵۱	۱-۲-۶-۵- عوامل درون فردی
۵۱	۱-۲-۷- جنبه های مرتبط با فرسودگی شغلی
۵۱	۱-۲-۷-۱- تنش در کار و فرسودگی شغلی
۵۲	۱-۲-۷-۲- محیط کار و فرسودگی شغلی
۵۲	۱-۲-۷-۳- سن و فرسودگی شغلی

۵۲	۲-۱-۲-۷-۴- جنس و فرسودگی شغلی.....
۵۳	۲-۱-۲-۷-۵- وضعیت تأهل و فرسودگی شغلی.....
۵۳	۲-۱-۳- فرسودگی شغلی در تأمین اجتماعی.....
۵۴	۲-۱-۳-۱- مهمترین تعهدات و خدمات سازمان تأمین اجتماعی.....
۵۴	۲-۱-۳-۲- تأمین اجتماعی: ضرورت جهان امروز.....
۵۷	۲-۲- بخش دوم: مباحث پژوهشی.....
۵۷	۲-۲-۱- پژوهشهای داخل کشور.....
۵۹	۲-۲-۲- پژوهشهای خارج از کشور.....
۶۳	۲-۳- چهارچوب نظری تحقیق.....

### فصل سوم: روش تحقیق

۶۷	مقدمه.....
۶۷	۳-۱- روش تحقیق .....
۶۷	۳-۲- جامعه ی آماری و حجم نمونه .....
۶۸	۳-۳- ابزار جمع آوری اطلاعات .....
۶۸	۳-۳-۱- پرسشنامه ی شخصیت پنج عاملی .....
۶۸	۳-۳-۲- پرسشنامه ی فرسودگی شغلی مازلاک .....
۶۹	۳-۴- نحوه ی اجرای تحقیق .....
۷۰	۳-۴-۱- بیان فرضیه .....
۷۰	۳-۴-۲- تعیین آماره به منظور آزمون فرضیه .....
۷۱	۳-۵- روش تجزیه و تحلیل آماری اطلاعات.....
۷۲	۳-۶- محدودیتهای تحقیق .....
۷۲	۳-۷- ابزار کار .....

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۷۴	مقدمه.....
۷۴	۴-۱- بررسی پایایی پرسشنامه .....



۷۸	۲-۴- آمار توصیفی .....
۷۸	۱-۲-۴- جدول توزیع فراوانی سوالات .....
۸۱	۲-۲-۴- مشخصات جمعیت شناختی .....
۸۱	۱-۲-۲-۴- جنس .....
۸۳	۲-۲-۲-۴- سن .....
۸۵	۳-۲-۴- توصیف جنسیت بر حسب سن .....
۸۶	۳-۴- آمار استنباطی .....
۸۶	۱-۳-۴- بررسی رابطه جنسیت با فرسودگی شغلی و ویژگیهای شخصیتی .....
۸۸	۲-۳-۴- بررسی رابطه سن با فرسودگی شغلی و ویژگیهای شخصیتی .....
۸۹	۱-۲-۳-۴- انجام آزمون در مورد فرسودگی شغلی و خرده مقیاسهای آن .....
۹۲	۲-۲-۳-۴- انجام آزمون بر روی ویژگیهای شخصیتی .....
۹۴	۳-۳-۴- آزمون فرضیه ی اصلی .....
۹۵	۱-۳-۳-۴- تحلیل همبستگی .....
۹۷	۲-۳-۳-۴- تحلیل رگرسیون .....
۱۰۰	۴-۳-۴- بررسی مناسب بودن وضعیت فرسودگی شغلی در کارکنان تأمین اجتماعی ...
۱۰۱	۴-۳-۵- بررسی مناسب بودن وضعیت ویژگیهای شخصیتی در کارکنان تأمین اجتماعی

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۰۴	مقدمه .....
۱۰۴	۱-۵- بحث .....
۱۰۶	۲-۵- تجزیه و تحلیل .....
۱۰۷	۳-۵- نتیجه گیری .....
۱۰۹	۴-۵- پیشنهادات .....
۱۱۲	فهرست منابع .....
۱۱۹	پیوست ها .....
۱۲۳	چکیده ی انگلیسی .....

عنوان	فهرست نمودارها	صفحه
۱-۱- نمودار مدل تحلیلی پژوهش.....		۹
۱-۲- نمودار عوامل مؤثر از فرسودگی شغلی .....		۴۸
۲-۲- نمودار مدل فرسودگی مازلاک.....		۶۴
۳-۲- نمودار مدل پنج عاملی شخصیت.....		۶۴
۴-۲- نمودار ارتباط ویژگیهای شخصیتی با فرسودگی شغلی.....		۶۵
۱-۴- نمودار توزیع فراوانی متغیر جنس .....		۸۲
۲-۴- نمودار توزیع فراوانی متغیر سن .....		۸۴

- ۴-۱- جدول پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی (کل سؤالات)..... ۷۵
- ۴-۲- جدول پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی به تفکیک سؤالات از نظر تعداد..... ۷۵
- ۴-۳- جدول پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی به تفکیک سؤالات از نظر شدت..... ۷۶
- ۴-۴- جدول پایایی پرسشنامه ویژگی های شخصیتی..... ۷۶
- ۴-۵- جدول پایایی پرسشنامه ویژگی های شخصیتی به تفکیک سؤالات..... ۷۷
- ۴-۶- جدول فراوانی سؤالات فرسودگی شغلی..... ۷۸
- ۴-۷- جدول فراوانی سؤالات ویژگی های شخصیتی..... ۸۰
- ۴-۸- جدول توزیع فراوانی متغیر جنس..... ۸۲
- ۴-۹- جدول توزیع فراوانی متغیر سن..... ۸۳
- ۴-۱۰- جدول توصیف جنسیت بر حسب سن..... ۸۵
- ۴-۱۱- جدول توزیع فراوانی جنس بر حسب سن..... ۸۵
- ۴-۱۲- جدول نتایج آزمون کولمو گروف - اسمیرنوف فرسودگی شغلی..... ۸۷
- ۴-۱۳- جدول نتایج آزمون کولمو گروف - اسمیرنوف ویژگیهای شخصیتی..... ۸۸
- ۴-۱۴- جدول نتایج آزمون کروسکال-والیس (میانگین رتبه های خرده مقیاسهای فرسودگی شغلی)..... ۸۹
- ۴-۱۵- جدول نتایج آزمون کروسکال-والیس بر اساس آماره (خرده مقیاسهای فرسودگی شغلی)..... ۹۱
- ۴-۱۶- جدول نتیجه آزمون کروسکال والیس روی متغیر فرسودگی شغلی (فراوانی)..... ۹۱
- ۴-۱۷- جدول نتیجه آزمون کروسکال والیس روی متغیر فرسودگی شغلی بر اساس آماره..... ۹۲
- ۴-۱۸- جدول نتایج آزمون کروسکال-والیس (میانگین رتبه های ویژگیهای شخصیتی)..... ۹۲
- ۴-۱۹- جدول نتایج آزمون کروسکال-والیس بر اساس آماره برای ویژگیهای شخصیتی..... ۹۴
- ۴-۲۰- جدول آماره های توصیفی متغیرها..... ۹۵
- ۴-۲۱- جدول نتایج بررسی همبستگی عوامل ویژگیهای شخصیتی و فرسودگی شغلی با ضریب پیرسون..... ۹۶
- ۴-۲۲- جدول تعیین ضریب همبستگی..... ۹۷
- ۴-۲۳- جدول نتایج آزمون معناداری مدل رگرسیون..... ۹۸
- ۴-۲۴- جدول نتایج حاصل از معناداری ضرایب..... ۹۹
- ۴-۲۵- جدول نتایج آزمون دوجمله ای بر روی متغیر فرسودگی شغلی از نظر تعداد..... ۱۰۰

- ۴-۲۶- جدول نتایج آزمون دوجمله‌ای بر روی متغیر فرسودگی شغلی از نظر شدت.....۱۰۰
- ۴-۲۷- جدول نتایج آزمون دو جمله ای بر روی ویژگیهای شخصیتی .....۱۰۱

## چکیده

فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی و فردی در مشاغل مختلف شناخته شده است که نقش مهمی در کیفیت کاری افراد دارد. از آنجایی که فرسودگی شغلی یکی از عوامل مؤثر بر کاهش عملکرد کارکنان است و با توجه به اهمیت اثرات این پدیده بر نحوه و چگونگی ارائه خدمات، لازم است عواملی را که موجب بروز فرسودگی شغلی در کارکنان می شود مورد مطالعه و بررسی قرار داد. به همین دلیل در سالهای اخیر روان شناسان نسبت به مطالعه و تحقیق درباره ی عوامل مؤثر در پیدایش پدیده ی فرسودگی شغلی مطالعات متعددی انجام داده اند.

هدف از تحقیق حاضر، بررسی رابطه ی بین ویژگیهای شخصیتی و فرسودگی شغلی است. حجم نمونه ی مورد بررسی در این پژوهش، براساس ماهیت پژوهش و با استفاده از جدول مورگان و لحاظ دقت آزمودنی ها تعداد ۱۵۲ نفر از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان سمنان ( بخش بیمه ای ) تعیین شده است. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه ی فرسودگی شغلی مازلاک MBI و پرسشنامه ی شخصیت NEO استفاده شد. تحلیل داده ها با استفاده از تحلیل رگرسیون و آزمون ضریب همبستگی پیرسون و به کمک نرم افزار تحلیل آماری SPSS انجام گرفت. نتایج بدست آمده بیانگر آن است که بین مؤلفه های شخصیت و فرسودگی شغلی رابطه ی معنی داری وجود ندارد.

## کلیدواژه ها

ویژگیهای شخصیتی، فرسودگی شغلی، کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان سمنان، MBI , NEO

# فصل اول

## طرح تحقیق

## مقدمه

کار در زندگی هر فردی بخش مهمی از حیات وی بشمار می آید که توجه ی بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. فشارهای روانی ناشی از شغل می تواند سبب عوارض جسمی و روانی برای فرد شده، سلامت وی را به مخاطره انداخته، اهداف سازمانی را تهدید کرده و به کاهش عملکرد فرد منجر شود.

فرسودگی شغلی همچون بالا بودن ساعات کاری، سختی و ابهام در محیط کار و همچنین متغیرهای شخصیتی، به نظر می رسد از متغیرهای اثرگذار بر فرسودگی شغلی باشند. فرسودگی شغلی اغلب در مشاغل بروز می کند که کارکنان سازمان زمان زیادی را در ارتباط با ارباب رجوع سپری می کنند و در تماس مستقیم با مشتری هستند. عوامل شخصیتی نیز در انتخاب و موفقیت شغلی اهمیت بسزایی دارند به گونه ای که اگر کسی به کاری اشتغال داشته باشد که برای آن آمادگی ندارد و یا اینکه آن کار با ساختار شخصیتی وی منطبق نباشد نه تنها نمی تواند در کارش موفق باشد بلکه احتمال از بین رفتن سلامتی وی نیز وجود دارد.

## ۱-۱- بیان مسأله

فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد، با عوامل فشارزا است و سندرمی است که از خستگی جسمی و عاطفی تشکیل شده است و منجر به تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و میل به عدم ارتباط با کارمندان و همکاران به هنگام انجام وظیفه می شود. این سندرم ممکن است فرد را بسوی انواع بیماریهای جسمی و روحی سوق دهد و فرد را به بالاترین مرحله ی خستگی روانی و عاطفی برساند.

ابتدا قربانیان فرسودگی از تحلیل رفتگی جسمی رنج می‌برند. آنها انرژی کمی دارند، بسیاری از اوقات احساس خستگی می‌کنند. علاوه بر اینها بسیاری از نشانه‌های فشار جسمی نظیر سردردهای مکرر و فراوان، تهوع، کمبود خواب و تغییرات در عاداتهای غذایی را گزارش می‌کنند.

دوم اینکه تحلیل رفتگی هیجان، افسردگی، احساس درماندگی و احساس گیرافتادن در شغل خود را تجربه می‌کنند.

سوم آنکه اشخاصی که از سندرم فرسودگی شغلی رنج می‌برند، اغلب نشانه‌های تحلیل رفتگی ذهنی یا نگرشی را نشان می‌دهند (مازلاک و جکسون<sup>۱</sup>، ۱۹۸۲).

از آنجایی که فرسودگی شغلی یکی از عوامل مؤثر بر کاهش عملکرد است و با توجه به اهمیت اثرات آن بر ارائه‌ی خدمات سازمان، لازم است عواملی را که موجب بروز فرسودگی شغلی می‌شود مورد بررسی قرار دهیم. از مهم‌ترین عوامل می‌توان به عوامل تنیدگی زا اشاره نمود که به صورت‌های مختلفی بروز می‌کنند. گاهی به صورت علائم جسمانی چون بی‌خوابی و خستگی بدنی و گاهی به صورت بی‌توجهی به نیازهای ارباب رجوعان که در طول زمان ممکن است به خستگی روانی تبدیل گردد.

گاهی نیز علائم و نشانگان، به شکل غیبت از محیط کار، رهاکردن شغل، روی آوردن به الكل و مشکلات خانوادگی و زناشویی بروز می‌یابند که در طولانی مدت زمینه ساز ناتوانی‌های شغلی می‌گردند (طوبایی و صحرائیان، ۱۳۸۵).

محققان به این نتیجه رسیده‌اند که فرسودگی شغلی يك ساختار چند بعدي است و از سه مؤلفه ذیل تشکیل شده است:

(۱) خستگی هیجانی<sup>۲</sup>، (۲) مسخ شخصیت<sup>۳</sup> و (۳) فقدان موفقیت فردی<sup>۴</sup>

- 
1. Maslach, C & Jackson, S.
  2. Emotion Exhaustion
  3. Depersonalization
  4. personal Accomplishment



تحلیل یا خستگی هیجانی به تخلیه‌ی منابع هیجانی و مسخ شخصیت هم به رشد احساسات منفی، نگرشهای بدبینانه و بی‌عاطفگی نسبت به گیرندگان خدمات اشاره دارد. واژه‌ی مسخ شخصیت به بیگانگی افراطی شخص از خود و جهان بیرون دلالت دارد و در تعریف دیگر به ادراک شخصی و غیر انسانی نسبت به گیرندگان خدمات مرتبط است تا با ادراک منفی و غیرشخصی در مورد خود.

از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی می‌توان به عوامل شخصیتی اشاره نمود چرا که ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی آنان گردد. از این رو بهتر است که از همان ابتدا به تطابق میان ویژگی‌های فردی افراد با شغل مورد نظر توجه کافی مبذول گردد تا در سازگاری فرد با شغل خود تطابق کافی برقرار گردد ( ادواردز<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۹).

همچنین بررسی مشاغل مختلف و شرایط محیط کار آنان و تعیین خصوصیات شخصیتی لازم برای این مشاغل نشان می‌دهد که حرفه‌هایی که مکرراً در ارتباط با ارباب رجوع هستند نیاز به شخصیت اجتماعی دارند ( ادیب حاج باقری و دیانتی، ۱۳۸۳).

به این ترتیب با شناخت ویژگیهای شخصیتی کارکنان و سطح فرسودگی شغلی آنان و مشخص کردن ارتباط بین این متغیرها در محیط‌های مختلف می‌توان مدیران را در تشخیص موارد خاص که نیاز به حمایت، مشاوره و درمان دارند یاری رساند.

هدف پژوهش پیش رو کشف نقش متغیرهای شخصیتی کارکنان تأمین اجتماعی استان سمنان در ارتباط با فرسودگی شغلی است. بنابراین مسأله‌ای که نظر محقق را به خود جلب کرده است این است که فرسودگی شغلی را در چارچوب نظریه‌های شخصیت مورد بررسی قرار دهد.

از این رو تبیین پدیده‌ی فرسودگی شغلی با استفاده از ویژگیهای شخصیتی می‌تواند روشنگر این نکته باشد که « آیا بین ویژگیهای شخصیتی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی ( بخش بیمه‌ای ) استان سمنان رابطه وجود دارد یا خیر؟ ».

## ۱-۲- اهمیت پژوهش

نمی‌توان خواهان بهداشت در محیط کار بود اما نیروهای کار را به حال خود رها کرد. نمی‌توان سخن از افزایش سطح بهداشت روانی کرد اما برای مهار استرس چاره‌ای نیندیشید. پژوهش‌های متعددی که در کشورها، سازمان‌ها و دانشگاه‌های گوناگون در رابطه با تأثیر فرسودگی شغلی انجام گرفته، خود بیانگر اهمیت این موضوع است.

یکی از بزرگترین چالش‌های قرن بیست و یکم، برقراری روابط است. نیروی انسانی هر کشور، بزرگترین و باارزش‌ترین سرمایه‌های سازمان‌های موجود در جوامع خویش محسوب می‌شوند. مدیران و کارکنان به عنوان عوامل تأثیرگذار در ارائه خدمات و افزایش عملکرد سازمان مربوطه و نهادینه‌سازی آن، نقش مهمی را ایفا می‌کنند. اطلاع از نگرشها و مهارت‌های آنها در فرسودگی شغلی بسیار حایز اهمیت می‌باشد. تحقیقات زیادی نشان دهنده وجود فرسودگی شغلی و تحلیل جسمی و روانی زیاد در کارکنان می‌باشد که منجر به فرار از شغل، برخورد میان کارکنان و جابجایی شدید، اختلال در سلامتی و ناتوانی در انجام وظایف، آسیب پذیری در ارتباطات حرفه‌ای می‌گردد (رفیعی و همکارانش، ۱۳۸۵).

بررسی و شناخت رابطه بین فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان می‌تواند دست اندرکاران را به‌گزینه‌های درست افراد بر پایه اصول روان‌شناختی و به دور از سوگیری قادر ساخته و با استخدام کادر مناسب باعث بالابردن کیفیت خدمات ارائه شده در سازمان گردند. همچنین از آنجا که آموزش کارکنان هزینه‌ی بالایی را بر نظام اداری کشور تحمیل می‌نماید، فرسودگی این افراد موجب هدررفتن سرمایه‌ها می‌گردد و بهره‌وری را کاهش می‌دهد. از اینرو گزینش و استخدام افرادی با ویژگی‌های شخصیتی‌ای که کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، یکی از راهکارهای بهبود بهره‌وری نیز می‌باشد.

بررسی رگه‌های شخصیت پیشرفت مهمی در حوزه روانشناسی محسوب می‌شود که به زمینه‌ی ارزیابی‌های گروهی در سنجش تحقق بخشیده است. مدل پنج عاملی شخصیت در سالهای اخیر به عنوان رویکردی پرتطرفدار و قدرتمند برای مطالعه ویژگی‌های شخصیتی مورد توجه بسیاری از روانشناسان قرار گرفته است. نظریه پردازان روانشناسی شناختی و شخصیت در چند دهه‌ی اخیر تلاش‌های متفکرانه‌ای برای شناسایی ویژگی‌های شخصیتی که ارتباط نزدیکی با تفکر، پردازش اطلاعات، حل مسأله و دانش دارند، انجام داده‌اند. نظریه

پردازان معتقد هستند که تفاوت‌های فردی افراد در شخصیت یکی از فاکتورهای مهمی است که انگیزه‌ی آنها را در رفتار، عملکرد و یادگیری تحت تأثیر قرار می‌دهد.

اهمیت این تحقیق سعی در برآوردن نیازهای زیر است:

۱- برای جذب کارکنان، بهتر است صفات شخصیتی خاصی را از قبل مدنظر داشت تا در افزایش بهره‌وری آنها و بالابردن میزان کارایی و کاهش فرسودگی شغلی آنان مؤثر باشد.

۲- بتوان از افت کاری پیشگیری کرد و افراد را در محیط‌های مناسب تری ترغیب به کار کرد.

از آنجایی که محقق در این تحقیق با توضیح نظریه‌های مربوط به شخصیت و فرسودگی شغلی، به پژوهش درباره‌ی رابطه‌ی بین ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی علاقمند است، این تحقیق با یک هدف اصلی روبرو است که به شرح ذیل می‌باشد:

« شناسایی ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی (بخش بیمه‌ای) استان سمنان ».

### ۱-۳- اهداف پژوهش

#### ۱-۳-۱- هدف اصلی:

شناسایی رابطه‌ی بین ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی (بخش بیمه‌ای) استان سمنان

#### ۱-۳-۲- اهداف فرعی:

۱) شناسایی وضعیت ویژگی‌های شخصیتی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی (بخش بیمه‌ای) استان سمنان

۲) شناسایی وضعیت عوامل تشکیل دهنده‌ی فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی (بخش بیمه‌ای) استان سمنان

#### ۴-۱ - سؤال اصلي تحقيق

آيا بين ويژگيهاي شخصيتي و فرسودگي شغلي کارکنان سازمان تأمین اجتماعي ( بخش بیمه اي ) استان سمنان رابطه اي وجود دارد؟

#### ۵-۱ - سوالات فرعي تحقيق

- ۱) رابطه ي بين روان نژندی و فرسودگي شغلي کارکنان چگونه است؟
- ۲) رابطه ي بين برون گرایی و فرسودگي شغلي کارکنان چگونه است؟
- ۳) رابطه ي بين اشتیاق به تجربه و فرسودگي شغلي کارکنان چگونه است؟
- ۴) رابطه ي بين دلپذیر بودن و فرسودگي شغلي کارکنان چگونه است؟
- ۵) رابطه ي بين با وجدان بودن و فرسودگي شغلي کارکنان چگونه است؟

#### ۶-۱ - فرضیات تحقيق

##### ۱-۶-۱ - فرضیه ی اصلي:

بين ويژگيهاي شخصيتي و فرسودگي شغلي کارکنان سازمان تأمین اجتماعي ( بخش بیمه اي ) استان سمنان رابطه وجود دارد.

##### ۲-۶-۱ - فرضیات فرعی:

- ۱) بين روان نژندي و فرسودگي شغلي کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۲) بين برون گرایی و فرسودگي شغلي کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۳) بين اشتیاق به تجربه و فرسودگي شغلي کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۴) بين دلپذیر بودن و فرسودگي شغلي کارکنان رابطه وجود دارد.
- ۵) بين با وجدان بودن و فرسودگي شغلي کارکنان رابطه وجود دارد.