

الحمد لله  
الذي هدانا لهذا  
الذي كنا لنهتدي لولا  
أن هدانا الله



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته روانشناسی  
عمومی

عنوان

رابطه بین سرمایه روانشناختی ، ویژگی های  
شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان اداری آموزش و  
پرورش ناحیه سه شیراز

استاد راهنما

**دکتر مجید برزگر**

نگارش

**مجید بدیعی**

زمستان ۱۳۹۳

# معاونت پژوهش و فن آوری

## به نام خدا منشور اخلاق پژوهش

با یاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و همواره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظر به اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، ما دانشجویان و اعضاء هیئت علمی واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی متعهد می گردیم اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تخطی نکنیم:

۱- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای پی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از هرگونه پنهان سازی حقیقت.

۲- اصل رعایت حقوق: التزام به رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهیدگان (انسن، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.

۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه همکاران پژوهش.

۴- اصل منافع ملی: تعهد به رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن پیشبرد و توسعه کشور در کلیه مراحل پژوهش.  
۵- اصل رعایت انصاف و امانت: تعهد به اجتناب از هرگونه جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.

۶- اصل رازداری: تعهد به صیانت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمان ها و کشور و کلیه افراد و نهادهای مرتبط با تحقیق.

۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب نقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.

۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به همکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.

۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیرحرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیرعلمی می آلاینند



معاونت پژوهش و فن آوری  
به نام خدا

تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب مجید بدیعی دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته روان شناسی عمومی که در تاریخ ۹۳/۱۱/۲۹ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه بین سرمایه روانشناختی، ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان اداری آموزش و پرورش ناحیه سه شیراز " با کسب نمره ۱۷/۹۰ دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم:

- ۱) این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آنرا در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام.
- ۲) این پایان نامه قبلاً برای هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.
- ۳) چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و ... از پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
- ۴) چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی: مجید بدیعی

تاریخ

و امضاء



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، گروه علوم انسانی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته روان شناسی عمومی

عنوان:

رابطه بین سرمایه روانشناختی، ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان اداری  
آموزش و پرورش ناحیه سه شیراز

استاد راهنما:

دکتر مجید برزگر

نگارش:

مجید بدیعی

زمستان ۱۳۹۳

## سپاسگذاری

سپاس خالق یگانه را که توفیق آموختن دانش عنایت نمود و چنین مقدر فرمود که از پیشگاه اساتید بزرگواری بهره مند گردم و بتوانم گامی ناچیز در کسب معرفت و آگاهی بردارم.

برخود لازم می دانم از یکایک بزرگان و عزیزانی که در تهیه و تدوین این رساله از لطف و عنایاتشان بهره مند بوده ام صمیمانه تشکر کنم.

از استاد فرزانه و گرانمایه جناب آقای دکتر مجید برزگر که نکته بینی و رایزنی های پر بارشان کم و کاستی ها زدوده شد.

و در پایان ناب ترین سپاس ها سزاوار مدیریت محترم دانشکده جناب آقای دکتر رضا زارعی و همه عزیزانی که در بخش تحصیلات تکمیلی و دیگر حوزه ها صمیمانه مرا یاری کردند.

تقدیم :

همسنگران دیروزم که با سینه ای سرشار از عشق و یک شبه راه صد ساله را پیمودند و پایان نامه ی زندگی

شان را در حماسه ی دفاع مقدس با زلال ترین مرکب عاشقی سرخ شد.

به روان پدرم:

که همواره از شور و شوق معنوی اش در عالم ملکوت برخوردارم.

و مادرم:

که دلنشین ترین سروده زندگی اش صعود فرزندانش بر قله های علم و معرفت است.

همسر، فرزندانم و نوه ی عزیزم :

که همگامی و همراهی شان مرا در دشوارترین لحظه های زندگی، تابان ترین گوهر مهر و محبت است.

## فهرست مطالب

<u>عنوان</u>	<u>شماره صفحه</u>
چکیده.....	۱.....
<b>فصل اول: کلیات تحقیق</b>	
مقدمه .....	۲.....
بیان مسئله .....	۴.....
اهمیت و ضرورت تحقیق .....	۸.....
اهداف پژوهش .....	۹.....
فرضیه های پژوهش .....	۱۰.....
تعریف نظری متغیر ها .....	۱۰.....
تعریف نظری متغیر ها.....	۱۱.....

## فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق

الف: مبانی نظری تحقیق .....	۱۴.....
تاریخچه فرسودگی شغلی .....	۱۴.....
تعاریف فرسودگی شغلی .....	۱۵.....
چگونگی پیدایش فرسودگی شغلی .....	۱۷.....
علل فرسودگی شغلی .....	۱۸.....
علائم فرسودگی شغلی .....	۲۰.....
تفاوت فشار روانی و فرسودگی شغلی .....	۲۳.....
شیوه های درمان فرسودگی شغلی .....	۲۵.....



۲۸.....	سرمایه روان شناختی
۳۲.....	انواع سرمایه سازمانی
۳۴.....	ابعاد سرمایه روان شناختی
۳۵.....	شخصیت چیست
۳۶.....	عوامل تعیین کننده شخصیت
۳۸.....	ویژگیهای شخصیتی
۳۹.....	مدل پنج عاملی شخصیت
۴۲.....	ابعاد شخصیت
۴۳.....	ب: پیشینه پژوهش
۴۳.....	پیشینه تحقیقات داخلی
۴۷.....	پیشینه تحقیقات خارجی
۵۱.....	جمع بندی
<b>فصل سوم: روش اجرای تحقیق</b>	
۵۳.....	روش اجرای تحقیق
۵۳.....	جامعه آماری
۵۳.....	نمونه آماری و روش نمونه گیری
۵۴.....	توصیف ویژگیهای دموگرافیک
۵۷.....	ابزار گردآوری اطلاعات
۶۰.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها
۶۰.....	ملاحظات اخلاقی

## فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

- توصیف یافته ها ..... ۶۲
- تحلیل استنباطی ..... ۶۵

## فصل پنجم: نتیجه گیری و پیشنهادات

- بحث و نتیجه گیری ..... ۷۱
- محدودیتها ..... ۷۴
- پیشنهادات تحقیق ..... ۷۵
- پیشنهادهای کاربردی ..... ۷۵
- پیشنهادهای پژوهشی ..... ۷۵
- فهرست منابع فارسی: ..... ۷۶
- فهرست منابع انگلیسی: ..... ۷۹
- چکیده انگلیسی: ..... ۸۱

## فهرست جداول

عنوان	شماره صفحه
جدول ۱-۲ علائم فرسودگی.....	۲۱
جدول (۲-۲) شیوه های مداخله در فرایند فرسودگی.....	۲۲
جدول ۳-۲ شاخص های ابعاد مدل پنج عاملی شخصیت.....	۳۵
جدول ۱-۳ توزیع کارمندان جامعه مورد بررسی.....	۴۷
جدول ۲-۳. توصیف ویژگیهای فردی جامعه مورد بررسی.....	۴۸
جدول ۳-۳. ضریب پایایی متغیرهای پرسشنامه های تحقیق.....	۵۴
جدول (۱-۴)، شاخص های توصیفی ارزیابی ابعاد سرمایه روان شناختی جامعه مورد بررسی.....	۶۲
جدول (۲-۴)، شاخص های توصیفی ارزیابی ابعاد ویژگی های شخصیتی جامعه مورد بررسی.....	۶۳
جدول (۳-۴)، وضعیت کارکنان مورد مطالعه از نظر ویژگی های شخصیتی.....	۶۳
جدول (۴-۴)، شاخص های توصیفی ارزیابی فرسودگی شغلی جامعه مورد بررسی.....	۶۴
جدول (۵-۴)، نتایج همبستگی پیرسون در ارتباط بین ابعاد سرمایه روانشناختی با فراوانی فرسودگی شغلی.....	۶۵
جدول (۶-۴)، نتایج همبستگی پیرسون در ارتباط بین ابعاد ویژگیهای شخصیتی با فراوانی فرسودگی شغلی.....	۶۶
جدول (۷-۴) آزمون رگرسیون چند متغیره - متغیرهای تحقیق دانشجویان.....	۶۷

## فهرست نمودارها

عنوان	شماره صفحه
نمودار(۳-۱) توزیع نمونه تحقیق براساس سن.....	۵۵
نمودار(۳-۲) توزیع نمونه تحقیق براساس جنسیت.....	۵۵
نمودار(۳-۳) توزیع نمونه تحقیق براساس وضعیت تاهل.....	۵۶
نمودار(۳-۴)توزیع نمونه تحقیق براساس سطح تحصیلات.....	۵۶
نمودار(۳-۵)توزیع نمونه تحقیق براساس سابقه خدمت.....	۵۷

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین سرمایه روانشناختی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی است. روش تحقیق با توجه به اهداف تحقیق نیز از نوع همبستگی بود. جامعه آماری تحقیق تمامی کارکنان اداری آموزش و پرورش ناحیه سه شیراز بود که برابر است با ۱۲۳ نفر و با توجه به حجم کم جامعه روش نمونه‌گیری نیز روش سرشماری بوده است. و از همه آنها جمع‌آوری اطلاعات صورت گرفت. ابزار گردآوری داده‌های مورد نیاز پرسش‌نامه سرمایه روانشناختی (PCQ)، پرسشنامه شخصیتی NEO نئو و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بوده است. که ضمن تایید اعتبار صوری و محتوایی آن، پایایی آن توسط آلفای کرونباخ نیز به ترتیب  $0/79, 0/85, 0/78$  محاسبه گردید. داده‌های حاصل با استفاده از ضریب همبستگی و تحلیل رگرسیون چند متغیره تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین برخی مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار و معکوس وجود دارد. و بیانگر عدم ارتباط معنی‌دار بین مولفه‌های ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و متغیر فرسودگی شغلی می‌باشد. و هیچ‌یک از مولفه‌های سرمایه روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی نمی‌تواند متغیر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی نماید. ( $P \leq 0/05$ ).

**کلید واژه ها :** سرمایه روانشناختی ، فرسودگی شغلی ، ویژگی‌های شخصیتی

# فصل اول كليات تحقيق

## مقدمه

در دهه های اخیر توجه به استرس های شغلی و مطالعه روی این مقوله گسترش زیادی یافته است. زیرا همه افراد درجاتی از فشار عصبی یا استرس را در محیط کار احساس می کنند و این واقعیت، امری ملموس و انکار ناپذیر در سازمان های مدرن امروزی است. یکی از نتایج استرس های طولانی مدت در محیط کار، فرسودگی شغلی است. واژه فرسودگی شغلی نخستین بار توسط برگر<sup>۱</sup> در اواخر دهه ی ۱۹۶۰، زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف نمود. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمانی روانی نامید. رایج ترین تعریف از فرسودگی شغلی را مسلش و جکسون<sup>۲</sup> ارائه نموده اند: فرسودگی شغلی سندرمی روان شناختی شامل خستگی عاطفی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیت<sup>۴</sup> و کاهش موفقیت فردی<sup>۵</sup> می باشد. (طلایی، ۱۳۸۶)

---

<sup>۱</sup> - Berger

<sup>۲</sup> - Maslach & Jackson

<sup>۳</sup> - Emotional Exhaustion

<sup>۴</sup> - Depersonalization

<sup>۵</sup> - Decreased personal Accomplishment

فرسودگی شغلی یکی از مهمترین موضوعاتی است که در هر سازمان باید به آن توجه کرد در این میان عواملی که نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی افراد می تواند داشته باشد، میزان سرمایه روانشناختی افراد به عنوان جزئی از روانشناسی مثبت گرایی است، که در سالهای اخیر مورد توجه و بررسی قرار گرفته است این رویکرد معتقد است که روان شناسی مثبت با تکیه بر نقاط قوت افراد به بهبود عملکرد فردی و سازمانی آنها کمک می کند. به عنوان مثال فردی که احساس می کند از قابلیت بالا برای تطبیق با تغییرات تکنولوژیکی برخوردار است، از طریق توسعه برنامه های انسانی تشویق می شود این قابلیت را شکوفا کند. (علیپور، ۱۳۹۲)

در این میان عناصر متعددی در سرمایه روانشناختی مد نظر قرار گرفته اند، اما بیشتر از همه امیدواری<sup>۶</sup>، خودکارآمدی<sup>۷</sup>، خوش بینی<sup>۸</sup> و تاب آوری<sup>۹</sup> مورد بررسی و اجماع بوده است. این مؤلفه ها در یک فرایند تعاملی و ارزشیابانه، به زندگی فرد معنا بخشیده و تلاش فرد برای تغییر موقعیت های فشار زا را تدوام داده و او را برای ورود به صحنه عمل آماده نموده و مقاومت و سرسختی وی را در تحقق اهداف تضمین می کند (پارکر<sup>۱۰</sup> و همکاران ۲۰۰۳)

متغیر دیگری که در فرسودگی شغلی افراد نقش دارد، ویژگیهای شخصیتی در پنج بعد ( روان نژندی، برون گرایی، انعطاف پذیری، دلپذیر بودن و باوجدان بودن) افراد و کارکنان در سازمان است یعنی هر چه سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد فرسودگی شغلی کمتری را در پی خواهد داشت و هر چه این سازگاری و همخوانی کمتر باشد، فرسودگی شغلی بیشتر بوده ، آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به دنبال خواهد داشت (رسولیان، ۱۳۸۳).

---

<sup>6</sup> - Hope

<sup>7</sup> - Self-efficacy

<sup>8</sup> - Optimism

<sup>9</sup> - Resiliency

<sup>10</sup> - Parker



## بیان مسأله :

فرسودگی شغلی ۱۱ واژه ای برای توصیف دگرگونی های منفی نگرش، روحیه و رفتار در رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در شغل هایی پدید می آید که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند. رایج ترین تعریف از فرسودگی شغلی را مازلاک و جکسون ارائه نموده اند فرسودگی شغلی نشانگانی روان شناختی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می باشد (شوفلی، مازلاک و مارک ۱۹۹۴).

شغل معلمی و تدریس یکی از مشاغل پر استرس می باشد و معلمی همواره در حیطه شغلی خود با استرس های مختلفی مواجه هستند (کشاورز، ۱۳۸۱).

یکی از نتایج مهم این استرس ها فرسودگی شغلی معلمین می باشد. چنانچه راسل (۱۹۸۷) برا این اعتقاد بود که فرسودگی شغلی یکی از نتایج استرس های مختلف است که تجربه می شود و بصورت علائم جسمانی (سردرد و زخم معده) و روانی (افسردگی و خشم) و رفتاری (افت کاری و غیبت) ظاهر می شود. بررسی های انجام شده درباره ی 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 و همکاران، ۱۹۹۴).

مازلاک، شافلی و لیتتر (۲۰۰۱) شکل عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی موثر دانسته اند. حجم زیاد کار، میزان مهارت عملکرد برکار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد بین ارزش های فرد و محیط کار.

معلمان با استرس های مختلفی مواجه هستند یکی از پیامد های این استرس ها بروز فرسودگی شغلی در بین معلمان است. این فرسودگی ناشی از عکس العمل مربوط به استرس،

عوارض زیادی در سازمان و در خانواده و زندگی اجتماعی و فردی بر جای می‌گذارد. از مهمترین آنها می‌توان غیبت کارکنان از کار، تاخیرهای متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شکل تدریس با مشاغل دیگر و در نهایت ترک خدمت را نام برد. هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد، فقدان روز افزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه‌نهایی زندگی، فقدان احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی پدیدار می‌شوند. برای فائق آمدن بر این مشکلات باید با استرس‌های روانی فرسودگی شغلی مقابله کرد (نقدی، ۱۳۸۹).

فرسودگی شغلی سازه‌ای چند بعدی است که در اثر فشارهای موجود در محل کار، نوع کار و سرخوردگی در کارکنان ایجاد می‌شود. به طور کلی فرسودگی شغلی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی گفته می‌شود. فرسودگی شغلی در میزان خفیف اختلال روانی نیست ولی با آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. به همین دلیل فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در ده اختلالات انطباقی طبقه‌بندی می‌کنند ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان کارآمدی شخصی هستند (علیپور، ۱۳۹۲).

سرمایه روانشناختی<sup>۱۲</sup> از مفاهیم نوینی است که امروزه مطرح شده است در واقع طرح این رویکرد نشان‌دهنده نقش و اهمیت آن در زمینه سرمایه اجتماعی است. سرمایه روانشناختی یکی از شاخص‌های روانشناسی مثبت‌گرایی می‌باشد که با ویژگی‌هایی از قبیل باور فرد به توانایی‌هایش برای دستیابی به موفقیت، داشتن پشتکار در دنبال کردن اهداف، ایجاد اسنادهای مثبت درباره خود و تحمل کردن مشکلات تعریف می‌شود. همچنین برخوردار بودن از سرمایه روانشناختی افراد را قادر می‌سازد تا علاوه بر مقابله بهتر در برابر موقعیت‌های استرس‌زا، کمتر دچار

<sup>12</sup> - psychological capital

تنش شده ،در برابر مشکلات از توان بالایی برخوردار باشند، به دیدگاه روشنی در مورد خود برسند و کمتر تحت تاثیر وقایع روزانه قرار بگیرند ،لذا اینگونه افراد دارای سلامت روانشناختی بالاتری نیز هستند سیلگمن معتقد است که سرمایه روانشناختی ،جنبه های مثبت زندگی آدمی را در بر می گیرد . او معتقد است که سرمایه انسانی و اجتماعی آشکار بوده ،به آسانی قابل مشاهده است و می توان آن را به سادگی اندازه گیری و کنترل کرد . در حالیکه سرمایه روانشناختی ،بیشتر بالقوه بوده ،اندازه گیری و توسعه آن دشوار است . بنابراین سرمایه روانشناختی شامل درک شخصی از خودش ،داشتن هدف برای رسیدن به موفقیت و پایداری در برابر مشکلات تعریف می شود (بهادری خسرو شاهی ،نصرت آباد ،باباپور خیرالدین ۱۳۹۰).

ظرفیت های روان شناختی از قبیل : امید واری ،تاب آوری ،خوش بینی و خود کار آمدی در کنار هم عاملی را به عنوان سرمایه های روان شناختی تشکیل می دهند . متغیر های تشکیل دهنده سرمایه روان شناختی شامل ۱-خود کار آمدی<sup>۱۳</sup> ۲-امید واری<sup>۱۴</sup> ۳-خوش بینی<sup>۱۵</sup> ۴-تاب آوری<sup>۱۶</sup> می باشد . (روشن ،۱۳۹۱). یکی از عواملی که نقش مهمی در رضایت شغلی افراد دارد ،میزان سرمایه ی روانشناختی افراد به عنوان جزئی از روانشناختی مثبت گرایی است ، که در سالهای اخیر مورد توجه و بررسی قرار گرفته است . این رویکرد معتقد است که روان شناسی مثبت با تکیه بر نقاط افراد به بهبود عملکرد فردی و سازمانی آنها کمک می کند . به عنوان مثال فردی که احساس می کند از قابلیت بالا برای تطبیق با تغییرات تکنولوژی برخوردار است ،از طریق توسعه برنامه های انسانی تشویق می شود این قابلیت را شکوفا کند . در این میان عناصر متعددی در سرمایه روانشناختی مد نظر قرار گرفته اند ،اما

---

<sup>13</sup> - Self efficacy

<sup>14</sup> hope

<sup>15</sup> optimism

<sup>16</sup> -resitancy

بیشتر از همه امیدواری، خود کار آمدی، خوش بینی و تاب آوری مورد بررسی و اجماع بوده است. امیدواری یکی از ویژگی های انسان است که به او کمک می نماید تا نا امیدی ها را پشت سر گذاشته، اهداف خود را تعقیب کرده و احساس غیر قابل تحمل بودن آینده را کاهش دهد. (خسرو شاهی و همکاران ۱۳۹۱).

یکی دیگر از متغیرهایی که در رضایت شغلی افراد نقش دارد، ویژگی های شخصیتی افراد و کارکنان در سازمانها است. یعنی هر چند سازگاری و تناسب بین شخصیت و شغل بیشتر باشد، رضایت شغلی بیشتری را در پی خواهد داشت و هر چه این سازگاری و همخوانی کمتر باشد، رضایت شغلی کمتر بوده، آثار و تبعات منفی متعددی را در سازمان به دنبال خواهد داشت (بهادری خسرو شاهی، هاشمی نصرت آبادی، بیرامی ۱۳۹۱).

در پژوهش دیگری که با عنوان همبستگی ویژگی های شخصیتی مدیران کتابخانه های مرکزی که با رضایت شغلی آنها انجام یافته است، نتایج نشان داد بین ویژگی های شخصیتی مدیران کتابخانه ها و میزان رضایت شغلی آنها رابطه معنی داری وجود دارد (امین پور<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۹).

با توجه به اینکه اولین و مهمترین جزء سازمان، افراد انسانی با شخصیت های مختلف خود هستند، انگیزه ها، توانایی ها، تمایلات، باورها و افکار که در واقع از اجزای مهم تشکیل دهنده شخصیت انسان است. حدود انتظارات و توقعات افراد را نسبت به یکدیگر و همچنین نسبت به سازمان تعیین می کند (مامن پوش، ۱۳۸۸). بدون آگاهی دقیق نسبت به شخصیت افراد نخواهیم توانست بین شخصیت و شغل هماهنگی ایجاد کنیم و این مشکلی است که سازمانهای بسیاری با آن دست به گریبانند (مشبکی، ۱۳۷۷).

افراد براساس الگوی شخصیتی خود نیاز ها، انتظارات، انگیزه ها، توقعات و اهداف خاصی دارند. از طرفی سازمان ها نیز برحسب اهداف و وظایف و فعالیت های جاری

---

<sup>17</sup> - Aminpour