



« مومنی نیست که یک ساعت نزد عالمی نشیند جز آنکه خدای  
عزوجل به سوی او ندا کند نزد حبیب من نشستی به عزت و جلالم  
سوگند تو را با او ساکن بهشت نمایم و باکی از این کار ندارم. »

« رسول خدا (ص) »



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد مروودشت  
دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کاشناسی ارشد در رشته علوم تربیتی

گرایش:

مدیریت آموزشی

عنوان:

**رابطه ویژگیهای شخصیتی و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی کارکنان دانشکده  
فنی شهید رجایی شیراز**

استاد راهنما:

**دکتر مژگان امیریان زاده**

استاد مشاور:

**دکتر احمد رضا اوجی نژاد**

نگارنده:

**مرتضی کشمیری**

زمستان

۱۳۹۳



## معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

## مشور اخلاق پژوهش

بیاری از خداوند سبحان و اعتقاد به این که عالم محضر خداست و بهمناره ناظر بر اعمال انسان و به منظور پاس داشت مقام بلند دانش و پژوهش و نظریه اهمیت جایگاه دانشگاه در اعتلای فرهنگ و تمدن بشری، 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 پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۳- اصل مالکیت مادی و معنوی: تعهد به رعایت کامل حقوق مادی و معنوی دانشگاه و کلیه بهکاران 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 نهاد های مرتبط با تحقیق.
- ۷- اصل احترام: تعهد به رعایت حریم ها و حرمت ها در انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از هرگونه حرمت شکنی.
- ۸- اصل ترویج: تعهد به رواج دانش و اشاعه نتایج تحقیقات و انتقال آن به بهکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۹- اصل برائت: التزام به برائت جویی از هرگونه رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی که حوزه علم و پژوهش را به شائبه های غیر علمی می آلائند.



## معاونت پژوهش و فن آوری

به نام خدا

### تعهد اصالت رساله یا پایان نامه تحصیلی

اینجانب مرتضی کشمیری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی که در تاریخ ۱۳۹۳/۱۰/۲۳ از پایان نامه خود تحت عنوان " رابطه ویژگیهای شخصیتی و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی کارکنان دانشکده فنی شهید رجایی شیراز " با کسب نمره ۱۷/۹۵ 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: مرتضی کشمیری

تاریخ و امضاء



## صور تجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد (M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجوی: مرتضی کشمیری

رشته: علوم تربیتی

گرایش: مدیریت آموزشی

از پایان نامه خود با عنوان: رابطه ویژگیهای شخصیتی و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی کارکنان دانشکده فنی شهید رجایی شیراز با نمره ۱۷/۹۵ دفاع نموده است.

نام و نام خانوادگی اعضای هیات داورى سمت امضاء اعضای هیات داورى

۱- دکتر مژگان امیریان زاده استاد راهنما

۲- دکتر احمد رضا اوجی نژاد استاد مشاور

۳- دکتر عبداللہ احمدی استاد داور

مراتب فوق مورد تایید است. مدیر معاونت پژوهش

مهر و امضاء

تقدیم به:

تمامی عزیزانی که مرا در این مقطع تحصیلی یاری نمودند.

## تقدیر و تشکر

بدون شک جایگاه و منزلت معلم، اجل از آن است که در مقام قدردانی از زحمات بی شائبه ی او، با زبان قاصر و دست ناتوان، چیزی بنگاریم. اما از آنجایی که تجلیل از معلم، سپاس از انسانی است که هدف و غایت آفرینش را تامین می کند و سلامت امانت هایی را که به دستش سپرده اند، تضمین؛ بر حسب وظیفه و از باب " من لم یشکر المنعم من المخلوقین لم یشکر الله عز و جل " : از استاد با کمال و شایسته؛ سرکار خانم دکترمژگان امیریان زاده که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ نمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند و از استاد صبور و با تقوا، جناب آقای دکتر احمدرضا اوجی نژاد که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید؛ کمال تشکر و قدردانی را دارم.

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۲	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۵	بیان مساله
۹	اهمیت و ضرورت پژوهش
۱۱	اهداف پژوهش
۱۱	فرضیه های پژوهش
۱۲	تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۴	فصل دوم: ادبیات و پیشینه ی پژوهش
۱۵	مبانی نظری
۱۵	فرسودگی شغلی
۱۵	تعریف فرسودگی شغلی
۱۶	تاریخچه فرسودگی شغلی
۱۷	مراحل شکل گیری فرسودگی شغلی
۱۸	علائم و نشانه های فرسودگی شغلی
۱۹	علل فرسودگی شغلی
۱۹	رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۲۱	اخلاق حرفه ای
۲۲	مفهوم شناسی و اهمیت اخلاق حرفه ای
۲۳	عوامل رشد و رشد اخلاق حرفه ای
۲۴	نظام های مختلف اخلاقی در اخلاق حرفه ای
۳۲	ویژگیهای شخصیت
۳۳	تاریخچه نظریه عاملی شخصیتی
۳۷	صفات مشخصه مدل پنج عاملی کاستا و مک کری
۴۱	پیشینه پژوهش
۴۶	جمع بندی
۴۷	فصل سوم: روش شناسی پژوهش



۴۷	روش پژوهش.....
۴۷	جامعه آماری.....
۴۷	نمونه مورد مطالعه، حجم نمونه، روش نمونه گیری و ویژگی های دموگرافیک نمونه.....
۴۷	ویژگیهای دموگرافیک نمونه.....
۵۰	ابزار تحقیق.....
۵۴	روش اجرای پژوهش.....
۵۴	روش تجزیه و تحلیل آماری داده ها.....
۵۴	ملاحظات اخلاقی.....
۵۵	<b>فصل چهارم: یافته های پژوهش.....</b>
۵۵	یافته های توصیفی.....
۵۷	یافته های استنباطی.....
۶۲	<b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری.....</b>
۶۸	دستاورد های پژوهش.....
۶۹	محدودیت های پژوهش.....
۶۹	در اختیار محقق.....
۶۹	خارج از کنترل محقق.....
۶۹	پیشنهاد های پژوهش.....
۶۹	پیشنهاد های پژوهشی.....
۶۹	پیشنهاد های کاربردی.....
۷۰	منابع فارسی.....
۷۳	منابع لاتین.....
۷۸	پیوست الف) پرسشنامه ویژگیهای شخصیتی.....
۸۱	پیوست ب) پرسشنامه اخلاق حرفه ای.....
۸۲	پیوست ج) پرسشنامه فرسودگی شغلی.....
۸۳	چکیده انگلیسی.....
۸۴	عنوان انگلیسی.....

## فهرست جداول

- جدول ۳-۱: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سن..... ۴۷
- جدول ۳-۲: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سابقه کار..... ۴۸
- جدول ۳-۳: مؤلفه های شخصیت..... ۵۰
- جدول ۳-۴: مؤلفه های اخلاق حرفه ای..... ۵۲
- جدول ۳-۵: مؤلفه های فرسودگی شغلی..... ۵۳
- جدول ۴-۱: بررسی میانگین وزنی و انحراف استاندارد ویژگی های شخصیتی..... ۵۵
- جدول ۴-۲: بررسی میانگین وزنی و انحراف استاندارد اخلاق حرفه ای و ابعاد آن..... ۵۶
- جدول ۴-۳: بررسی میانگین وزنی و انحراف استاندارد فرسودگی شغلی..... ۵۶
- جدول ۴-۴: ضریب همبستگی بین ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی..... ۵۸
- جدول ۴-۵: ضریب همبستگی بین ابعاد اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی..... ۵۸
- جدول ۴-۶: جدول مشخصه های آماری رگرسیون بین ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی به روش گام به گام..... ۵۹
- جدول ۴-۷: جدول مشخصه های آماری رگرسیون بین ابعاد اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی به روش گام به گام..... ۶۰
- جدول ۴-۸: جدول مشخصه های آماری رگرسیون بین ویژگی های شخصیتی و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی به روش گام به گام..... ۶۱

## فهرست نمودارها

- نمودار ۳-۱: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سن..... ۴۸
- نمودار ۳-۲: توزیع حجم نمونه آماری بر اساس سابقه کار..... ۵۰

## فهرست پیوستها

- II پرسشنامه فرسودگی شغلی.....
- V پرسشنامه اخلاق حرفه ای.....
- IV پرسشنامه ویژگیهای شخصیتی.....

## چکیده

پژوهش حاضر با هدف تبیین رابطه ویژگیهای شخصیت و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی در کارکنان آموزشکده فنی و حرفه ای شهید رجایی شیراز انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان آموزشکده فنی و حرفه ای شهید رجایی شیراز به تعداد ۲۰۰ نفر بود. نمونه مورد پژوهش ۱۰۰ نفر بود که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. جهت گردآوری اطلاعات پرسشنامه ویژگیهای شخصیتی نئو، اخلاق حرفه ای و فرسودگی شغلی مورد استفاده قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در آمار توصیفی از میانگین، انحراف استاندارد و ضریب همبستگی و در آمار استنباطی از تحلیل رگرسیون چندگانه به شیوه گام به گام استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین ویژگیهای شخصیت به جز بعد بازبودن و اخلاق حرفه ای (بعد برتری جویی و رقابت طلبی) با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج دیگر نشان داد که از میان ویژگیهای شخصیت (بازبودن، روان رنجوری و توافق پذیری) توان پیش بینی کنندگی فرسودگی شغلی را دارند. همچنین از میان ابعاد اخلاق حرفه ای فقط بعد برتری جویی و رقابت طلبی توان پیش بینی کنندگی فرسودگی شغلی را دارد.

کلمات کلیدی: ویژگیهای شخصیت، اخلاق حرفه ای، فرسودگی شغلی

# فصل یک

## کلیات پژوهش

## مقدمه

در دهه اخیر پیشرفت فناوری و صنعت موجی از استرس را به ارمغان آورده است که سبب کاهش سلامت جامعه شده است. استرس بر فعالیت های انسان در زمینه های گوناگون همچون: روانشناختی، جسمانی و خانوادگی تاثیر سو می گذارد. کاهش تولید، نارضایتی های حرفه ای، افزایش تصادف ها و خطاها و کاهش سلامت عمومی افراد، از جمله نشانه های استرس اند. هرچند بسیاری از مشاغل همراه با فشار روانی هستند، اما افراد شاغل در این حرف ها می دانند که چگونه با فشارهای تنش زا مقابله کنند و روش های اجتناب از آثار زیانبار این محرک ها را می دانند. اما بعضی از افراد تا این حد توانایی و امکان لازم را برای مقابله یا فرار از محرک های تنش زا ندارند و همواره در معرض آنها هستند. در سالهای اخیر، روانشناسان نسبت به مطالعه و تحقیق در باب پدیده ای به نام فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> علاقه نشان داده و پژوهش های متعددی را در این زمینه انجام داده اند. در واقع فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرسهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است؛ به عبارت دیگر فرسودگی شغلی پاسخی تاخیری به عوامل استرس زای مزمن، هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است (ایستبروگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶).

فرسودگی شغلی دانش 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 (خاکزاده، ۱۳۸۵).

فرویدنبرگر<sup>۳</sup> (۱۹۷۵) به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود. فرسودگی شغلی نشانگانی روان شناختی شامل خستگی هیجانی<sup>۴</sup>، مسخ شخصیت<sup>۵</sup> و کاهش کفایت شخصی<sup>۶</sup> می باشد (شوفلی<sup>۷</sup>، ماسلاچ و مارک<sup>۸</sup>، ۱۹۹۴). ماسلاچ، مفهومی سه بعدی از فرسودگی

---

1-professional burnout

2-Eastbrug

3- Freadenberger

4-emotional exhaustion

5- depersonalization

6- decreased personal accomplishment

7- Schaufeli

8- Marek

ارائه می دهد: خستگی هیجانی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است، و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می باشد. مسخ شخصیت، پاسخی منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجویش اشاره دارد. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می رود. وی بر این باور است که فرسودگی شغلی می تواند باعث افت کیفیت ارائه ی خدمات گردد، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه ی پایین باشد و با اختلال هایی هم چون خستگی بدنی، بی خوابی، روی آوردن به الکل و مواد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (شوفلی و همکاران، ۱۹۹۴).

فرسودگی شغلی با فشار، گمگشتگی نقش و ضعف عملکرد شغلی همراه است و علت آن در جنبه فردی و سازمانی مطرح می شود. اغلب مطالعات طولی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده از تحلیل های بسیار پیچیده ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل فشارزای محیط کار می توانند تغییرات در فرسودگی شغلی را پی شیبی کنند، استفاده نموده اند. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمان گراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می شوند یعنی افراد دچار فرسودگی شغلی افراطی هستند که برای رسیدن به آرمان ها و معیارهای کارهای خود، بیش از حد تلاش می نمایند، اما وقتی می بینند فداکاری ها و تلاش هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می شوند. نظر دیگر این است که فرسودگی شغلی نتیجه نهایی در معرض فشارهای شغلی مزمن و طولانی مدت قرار گرفتن است. در نتیجه فرسودگی شغلی می بایست بیشتر در بین افرادی اتفاق بیفتد که مدت بیشتری در شغل اشتغال داشتند تا افرادی که به تازگی شغلی را انتخاب نموده اند. برخی محققان در پی یافتن رابطه بین ویژگیهای شخصیتی با نشانگان فرسودگی شغلی بوده اند. مطالعات این گروه نشان داده است افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می شوند اغلب کمال گرا و بطور افراطی درگیر کار و شغلشان هستند و از طرفی اهداف، غیرواقع بنیانه ای را برای خود ترسیم می کنند (گورد و پاتون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). براین اساس این پژوهش در پی بررسی رابطه ویژگیهای شخصیت<sup>۲</sup> و اخلاق حرفه ای<sup>۳</sup> با فرسودگی شغلی می باشد.

---

1-Goddard & Patton  
2- personality characteristics  
3- professional ethics

## بیان مسأله

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسانی آشکار است، زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز می باشد (نیری، ۱۳۷۹). کار فقط یک روش زندگی آبرومندانه نیست بلکه یک عنصر مهم پایگاه اجتماعی و سرچشمه معنا در زندگی افراد است (یاکوویدز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). بدیهی است نقش سازنده شغل منوط به تناسب ویژگیهای شغل و شاغل، و احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی شاغل است. در واقع موفقیت شغلی عبارت از احساس فرد از میزان کارآیی و توانایی اش در انجام امور محوله است (شفیع آبادی، ۱۳۷۱). اگرچه حرفه خود به سلامت روانی و جسمی کمک می کند و به کاهش ۴ تا ۱۰ درصدی شیوع افسردگی اضطراب و بیماری های جسمی در شاغلین نسبت به بیکاران منجر می شود (کلوسن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۳). منابع مختلف تنیدگی حرفه ای و سازمانی از قبیل شغل فرد، نقش سازمانی فرد، جریان پیشرفت حرفه ای، روابط حرفه ای، ساختار و جو سازمانی، رویارویی خانواده کار، ممکن است به واکنش های روانی مختلفی منجر شوند که فرسودگی شغلی<sup>۳</sup> یکی از این واکنش هامحسوب می شود (استورا<sup>۴</sup>، ۱۳۷۷).

فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی زا و سندرمی مرکب از خستگی عاطفی<sup>۵</sup>، مسخ شخصیت<sup>۶</sup> و کاهش موفقیت فردی<sup>۷</sup> است که می تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می دهند اتفاق افتد. احساس خستگی، ویژگی اصلی فرسودگی شغلی، و عمده ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می کنند اغلب اشاره به تجربه خستگی دارند. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است اما این بعد در مشخص ساختن رابطه ای که افراد با کار خود دارند ناتوان بوده است. خستگی چیزی نیست که به سادگی تجربه شود، بلکه فعالیت هایی را به منظور دور ساختن خستگی هیجانی و شناختی

---

1-Iacovides

2-Claussen

3-Job burnout

4-Stora

5-Emotional exhaustion

6-Depersonalizatio

7-Reduce personsl accomplishment

فرد از شغلش برمی انگیزد که احتمالاً به عنوان شیوه ای برای فائق آمدن بر فشار کار عمل می نماید (کلوسن، ۱۹۹۳).

مسخ شخصیت به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی ها و خدمات فرد شاغل صورت می گیرد. در مشاغلی غیر از خدمات انسانی نیز مردم از راهکارهای شناختی ایجاد فاصله از کار استفاده می نمایند. آنها از این کار به هنگام فرسوده و مایوس شدن از کار و به وسیله ایجاد یک نگرش خنثی یا بدبینانه نسبت به کار و سایر افراد استفاده می کنند. در موقعیت کاری که فشار مزمن و شدیدی وجود داشته باشد و با خستگی یا بدگمانی نیز توأم باشد، زائل شدن احساس کارآمدی فرد امر بعیدی نیست. همچنین دگرسان بینی خود، احتمالاً در ایجاد ناکارآمدی دخیل است، زیرا داشتن احساس شایستگی و پیشرفت، هنگام احساس خستگی یا هنگامی که یاری کردن به دیگران دارای اهمیت نیست، دشوار است. اما مشخص شده است که در زمینه های شغلی، ناکارآمدی به موازات دو جنبه دیگر فرسودگی شغلی به وجود می آید نه اینکه بعد از دو جنبه دیگر به وجود آید. به نظر می رسد فقدان کارآمدی، بیشتر ناشی از فقدان منابع شغلی و حمایتی باشد و حال آنکه خستگی و بدگمانی، از وجود فشار کار، تضاد اجتماعی و انتظارهای شغلی ناشی می شود (ماسلاچ و لیتر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده مربوط به کار و محیط کاری، محصول عواملی است که وجود آنها احتمال آن را بالا می برد و عدم وجودشان به کاهش یا عدم آن منجر می شود. صاحب نظران مختلفی در مورد عوامل فرسودگی شغلی، مطالبی را عنوان کرده اند. برای مثال پاریک<sup>۲</sup> (۱۹۸۲) عواملی مثل سطح فشار روانی، نوع فشارروانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد، سبک هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می گیرد و جو یا اقلیم سازمانی را در فرسودگی شغلی دخیل می داند. کونستابل<sup>۳</sup> (۱۹۸۶) نیز عمده ترین پیش بین فرسودگی شغلی را غنای شغلی، فشار ناشی از کار و عدم حمایت از سوی مدیران می داند.

نظریه پردازی های جدیدتر، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دو دسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کردند. عوامل فردی مواردی همچون متغیرهای جمعیت شناختی، ویژگی های شخصیتی، و سبک های

---

1-Maslach & Lieter  
2-Poreek  
3-Constable



مقابله، و عوامل موقعیتی مواردی همچون ویژگی های شغل، انتظارات، انگیزه و منابع شغلی را دربرمی گیرد (ماسلاچ، ۲۰۰۱).

یکی از عوامل مهم فرسودگی شغلی که مورد توجه محققان قرار گرفته است شخصیت و صفات شخصیتی است. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمانگراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می شوند. به عبارت دیگر، افراد دچار فرسودگی شغلی کسانی هستند که برای رسیدن به آرمان ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می نمایند اما وقتی می بینند فداکاری ها و تلاش هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می شوند. ماسلاچ (۱۹۹۸) در مطالعات خود دریافت که صفات و ابعاد شخصیتی می تواند توجیه کننده فرسودگی باشند. او به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان رنجورخویی و نیمرخ روانی خستگی ناشی از کار مرتبط است. در تلاش به منظور کشف این موضوع که چه افرادی ممکن است بیشتر در معرض خطر تجربه فرسودگی شغلی قرار داشته باشند، چندین صفت شخصیتی مورد مطالعه قرار گرفته اند. افرادی که سطوح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیت های روزانه، احساس کنترل به رویدادها و پذیرا بودن تغییرات) را نشان می دهند، نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی دارند. آنها به ویژه در بعد خستگی عاطفی نمرات بالاتری دارند (گاروسا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). همچنین مرور پیشینه نشان داد که فرسودگی شغلی بیشتر در بین افرادی رواج دارد که از منبع کنترل بیرونی برخوردارند (ماسلاچ، ۲۰۰۱). در پژوهش دیگری گزارش شده است که تمامی ابعاد فرسودگی شغلی، با عزت نفس پایین مرتبط است (سمر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶). همچنین ماسلاچ (۲۰۰۱) نشان می دهد که نیمرخ افراد مستعد فرسودگی شغلی نشان دهنده سطوح پایین سرسختی، عزت نفس پایین، منبع کنترل بیرونی و شیوه های اجتنابی مقابله با استرس است. یافته های تحقیقی زیادی هستند که بر رابطه بعد خستگی با رفتارهای مربوط به تیپ A مانند رقابت، زندگی تحت فشار زمان، خصومت و نیاز مفرط به کنترل تاکید می کنند؛ افرادی که در تیپ احساسی جای می گیرند بیش از افراد تیپ تعقلی مستعد فرسودگی شغلی و به ویژه بدبینی هستند (بیکر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶؛ کوکیناس<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷). علاوه بر ویژگیهای شخصیتی، اخلاق حرفه ای نیز به عنوان عاملی تاثیرگذار بر فرسودگی شغلی مطرح شده است. یکی از مهمترین

---

1-Garrosa  
2-Semmer  
3-Bekker  
4-Kokkinos

موضوعاتی که زمینه ساز بروز مشکلات متعدد برای سازمان ها در سطح جهان شده است مشکلات ناشی از فساد و کارهای خلاف اخلاق در جوامع مختلف است (قاسمیان، ۲۰۰۴). رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی های زیادی را در بخش های دولتی و غیر دولتی به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، پژوهشگران را وا داشته تا در جستجوی مبنای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم آورند (جیواریان، ۲۰۰۵). در جامعه ما، علی رغم وجود عناصر مثبت بسیاری در فرهنگ ملی و دینی (که در آن به کار ارزش بسیار نهاد می شود) در ساختار کلی جامعه ارزشهایی غلبه دارد که اخلاق کار و به تبع آن وجدان کاری را تضعیف می کند (پیری، ۲۰۰۹). در این رابطه عطاریان (۲۰۰۷) می نویسند، وضعیت اخلاق گرایی در ایران در بخش خدمات عمومی مطلوب نمی باشد و برای رسیدن به یک وضعیت اخلاقی مطلوب در داخل سازمان های بخش عمومی به علت تاثیر پذیری رفتار افراد سازمان ها از عوامل مختلف، اتکاء صرف به ساز و کارهای مدیریتی اخلاقی درون سازمانی کافی نیست. وی اضافه می کند؛ که ساختارهای سیاسی، اقتصادی و مدیریتی، بیشترین نقش را در ساخت اخلاقی دارند. هر قدر رهبران با قاطعیت مادی و معنوی بیشتری از اخلاقیات حمایت کنند، کدهای اخلاقی و استانداردهای رفتار شغلی و حرفه ای مدون تر باشد، سیستم های کنترل و افشاء بیشتر مستقر باشند، آموزش های اخلاقی بیشتری داده شود، نظام حقوق، دستمزد و انگیزش کارآمدتر باشد و جامعه مدنی فعال تر و نظام اقتصادی غیردولتی تر عمل نماید؛ اخلاقیات در بخش خدمات عمومی کشور بهتر خواهد شد.

معیدفر (۱۹۹۸) در پی مطالعه ای با عنوان «اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی موثر بر آن» بر این باور است؛ که افرادی که بیشترین امید را نسبت به آینده کشورشان دارند، افرادی که آزادی عمل بیشتری در کارشان دارند، افرادی که به آینده کارشان اطمینان بیشتری دارند و افرادی که کارشان مطابق پست آنان است؛ اخلاق کار را در سازمان بیشتر مراعات می کنند. یافته های این تحقیق همچنین حکایت از آن دارد که افرادی که به ارزش های اجتماعی جامعه سنتی نزدیک ترند و نسبت به محیط اجتماعی پیرامون خود خوشبین تر هستند، از نظر میزان اخلاق کاری وضع مطلوب تری دارند. در مقابل افرادی که به ارزش های اجتماعی جامعه شهری امروز کشور نزدیک ترند و متعاقباً نوعی بدبینی نسبت به محیط اجتماعی اطراف خود دارند، وضع نامناسب تری از نظر اخلاق دارند. جلیبی (۲۰۰۹) نیز دریافته است که مشارکت اجتماعی، عدالت اجتماعی، وفاق و انسجام فرهنگی موجود در جامعه با پابندی به اخلاق کار در سازمان ها همبسته هستند.

در تحقیق حاضر، به استناد مباحث فوق رابطه ویژگی های شخصیتی و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی اعضای هیات علمی و کارکنان آموزشکده فنی و حرفه ای مورد بررسی قرار گرفته است. پیش فرض پژوهش آن است که حساسیت و تنیدگی شغلی بالای ناشی از وظایف آموزشی - پژوهشی و اجرایی اعضای هیات علمی، به علاوه فشارهای ناشی از کار در محیط سازمانی با سطح بالایی از انتظار پاسخگویی اعضای هیات علمی و کارکنان موسسات آموزش عالی را در معرض ابتلا به عوارض فرسودگی شغلی قرار می دهد. ضرورت این مطالعه با توجه به حساسیت و اهمیت وظایف شغلی و ارتباط مداوم و نزدیک اعضای هیات علمی و کارکنان با دانشجویان قابل بحث است. با توجه به اهمیت بررسی علل و عوامل فرسودگی شغلی و مبانی نظری و پژوهشی فوق محقق در این پژوهش به دنبال جوابگویی به این سؤال است که آیا رابطه ای بین ویژگیهای شخصیتی و اخلاق حرفه ای با فرسودگی شغلی وجود دارد؟

### اهمیت و ضرورت پژوهش

یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر تنیدگی های شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می شود پدیده فرسودگی شغلی است. این پدیده از جمله خطرات شغلی است که در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز اثرات نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته است. فرسودگی شغلی به عنوان حالت روان شناختی تعریف می شود که از سطوح بالای استرس های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی می شود (بحری بیناباج و همکاران، ۱۳۸۲). فرسودگی یک سندرم جسمانی و روانی به همراه خستگی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار و مددجویان، کار غیر مولد و غیبت از کار، کج خلقی و عدم رضایت شغلی می گردد (وینبرگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰).

امروزه فشارهای عصبی به عنوان مهمترین عامل بوجود آورنده امراض روحی، جسمی و رفتاری انسانها توجه دانشمندان را به خود معطوف نموده است و این فشارها نقش مهمی در فراهم نمودن مشکلات جسمی و روحی انسانها ایفا می کند. اثرات زیانبار فشارهای عصبی همچنین تأثیر بسزایی بر عملکرد مدیران و کارکنان دارد. نتایج برخی از پژوهش ها نشان می دهد، بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید. فشارهای روانی وقتی

---

1-Weinberg

رخ می‌دهد که بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آنها را نداشته باشد فشار روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی در وی می‌شود. از آنجا که فرسودگی شغلی نیز موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت. فرسودگی شغلی ناشی از تنیدگی و فشارهای عصبی یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی است و مادامی که این استرس از میان برداشته نشود همچنان ادامه خواهد داشت (شرمان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا است و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌گردد (مسلش و جکسون، ۱۹۹۳). براین اساس هدف از این پژوهش تمرکز بر مسئله‌ی فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن است. نظر به اینکه مطالعه‌ی حاضر هم یک پژوهش بنیادی است و هم یک تحقیق کاربردی محسوب می‌شود، بنابراین نتایج حاصل از آن از دو بعد علمی و عملی دارای اهمیت است. از نظر علمی، به پیشبرد نظریه‌هایی در مورد عوامل تاثیرگذار بر فرسودگی شغلی کمک خواهد کرد. از نظر عملی نیز، این پژوهش می‌تواند در زمینه‌ی شناسایی فرسودگی شغلی کارکنان سازمان‌ها و شناسایی عوامل مؤثر بر آن گشا باشد به خصوص در سازمان‌هایی که کارکنان آنها بیشتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. اگر چه تحقیقات محدودی در این زمینه انجام شده است اما هنوز زوایای پنهانی در ابعاد مختلف به ویژه رابطه اخلاق حرفه‌ای و فرسودگی شغلی وجود دارد که نیاز به ادامه تحقیقات را همچنان ضروری می‌کند.