

تقدیر و تشکر:

با نهایت احترام، از استاد فرهیخته و فرزانه‌ام جناب آقای دکتر عباس پور، که گلشن سرای علم و دانش را با راهنمایی‌های کارساز و سازنده خویش، بارور ساخته و در تمام مراحل شمع راهم بوده‌اند، تقدیر و تشکر می‌نمایم.

از استاد ارجمند و گرامی جناب آقای دکتر اسکندری به سبب قبول زحمت هدایت و راهنمایی این تحقیق کمال سپاس و امتنان را دارم. ایشان با خوش خلقی و حسن نیت زمینه لازم برای این پژوهش را فراهم نمودند.

از استاد عزیز و بزرگوار سرکار خانم دکتر اسمعیلی، که با ژرف نگری و دید علمی همراه با حسن نیت و دلسوزی پایان‌نامه اینجانب را به دقت مطالعه فرموده و زحمت داوری آن را بر عهده گرفتند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

از جناب آقای سید حسینی که افتخار مشاور صنعتی پروژه اینجانب را بر عهده داشتند کمال تشکر را دارم. همکاری ایشان در هرچه بهتر شدن این پژوهش موثر بوده است.

از کلیه کارکنان و مسئولین شرکت پایانه‌های نفتی ایران در جزیره خارگ که در انجام پروژه حاضر همکاری نموده، از جمله آقای باقری و سایر کسانی که مجال بردن نامشان نیست، قدردانی می‌نمایم.

...و

با سپاس از همسرم که از آغاز راه همواره مشوق، پشتیبان و همگام من بوده و کمک‌های شایانی در به ثمر رسیدن پایان‌نامه حاضر نموده‌اند.

از پدر و مادر دلسوز و مهربانم که آرامش روحی و آسایش فکری برایم فراهم نمودند تا با حمایت‌های همه جانبه ایشان در محیطی مطلوب، مراتب تحصیلی و نیز پایان‌نامه درسی را به نحو احسن به اتمام برسانم سپاسگزارم.

نهایت سپاس و قدردانی را نسبت به تمام عزیزانی که در انجام این پژوهش مرا یاری نمودند، از جمله خانم طیبه سعادت، شاداب نوین، صالحه پیریایی و آقای علی حسین زاده و ایمان حیدری ابراز می‌نمایم. توفیق روز افزونشان را از درگاه احدیت آرزو می‌نمایم.

اثری کوچک است خیلی کوچک و شاید هیچ...
تقدیم به **مهدی موعود** (ارواحنا فداه)

تقدیم به همسر عزیزم احمد،
که شکوفایی گل‌های امیدم را در چشمان او می‌بینم و چون تراویدن مهتاب به شب، باران نور به
زندگی‌ام باراند... تقدیم به او به پاس عشق...

تقدیم به پدرم که با کرامتی چون خورشید، سرزمین دل را روشنی بخشید و دلسوزانه شرایط انجام
پژوهش را برایم مهیا فرمود...

تقدیم به مادرم برای همه وقت‌هایی که به من شهامت و جرأت داد، برای همه وقت‌هایی که در فکر
من بود، برای همه وقت‌هایی که همراهم بود... برای همه گذشت‌هایش... برای همه خوبی‌هایش...

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی جزیره خارگ بوده که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نمونه‌ای به حجم ۲۴۷ نفر انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری عبارت بود از: پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی (NEO-FFI) و پرسشنامه ابهام و تعارض نقش ریزو، هاوس و لیتزمن و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش. پژوهش حاضر از نوع هم‌بستگی بوده و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۶ انجام شد. روش‌های آماری به کار رفته شامل ضریب هم‌بستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری، می‌باشد. نتایج نشان داد در سطح معنی‌داری (۰/۰۰۱) بین ویژگی‌های شخصیتی (روان-نژندی، برون‌گرایی، سازگاری و مسئولیت‌پذیری) و ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. یافته‌ها نشان داد بین ویژگی‌های شخصیتی و شغلی با فرسودگی شغلی رابطه چندگانه وجود دارد. همچنین تحلیل رگرسیون مرحله‌ای نشان داد از بین ویژگی‌های شخصیتی ویژگی برون‌گرایی، مسئولیت‌پذیری و سازگاری به ترتیب و همچنین هر دو متغیر ابهام و تعارض نقش، نیز به ترتیب متغیرهای پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی هستند.

کلید واژگان: ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های شغلی، فرسودگی شغلی، کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی

Abstract

The aim of this research is to investigate the relationship between personality and job characteristics with burnout employees of Oil Company Terminals of Kharg Island. The study population is 247 selected people through classified accidental sampling . The measurement instrument are: NEO-FFI inventory and Rizzo, House and Lirtzman role conflict & ambiguity and Maslach Burnout Inventory (MBI). This study is correlation type: The data analysis by SPSS software version 16. The statistical tests are Pearson correlation coefficient and multivariable regression.

Data analysis showed that in significant (level 0/001) , between personality characteristics (neuroticism, extraversion, agreeable, conscientiousness) and burnout, also between role conflict and ambiguity with burnout . The results show that there is multiple relationship between personality characteristics, role conflict and ambiguity with burnout. Also stepwise regression analysis indicate among personality characteristics; extraversion, agreeableness and conscientiousness are respectively anticipators for burnout. In the other hand role conflict and ambiguity are respectively anticipators in burnout, too.

key words: Personality & job characteristics, Burnout, Employees of Oil Company Terminal

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
------	-------

فصل اول: معرفی پژوهش

۱۳.....	مقدمه.....
---------	------------

۱۵.....	بیان مسئله.....
---------	-----------------

۱۸.....	اهمیت و ضرورت پژوهش.....
---------	--------------------------

۱۹.....	اهداف پژوهش.....
---------	------------------

۲۰.....	سوال پژوهش.....
---------	-----------------

۲۰.....	فرضیه‌های پژوهش.....
---------	----------------------

۲۱.....	متغیرهای پژوهش.....
---------	---------------------

۲۱.....	تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش.....
---------	----------------------------------

۲۳.....	تعریف عملیاتی متغیرهای پژوهش.....
---------	-----------------------------------

فصل دوم: ادبیات نظری و پیشینه پژوهش

۲۶.....	مقدمه.....
---------	------------

۲۷.....	تعاریف فرسودگی شغلی.....
۲۸.....	تاریخچه فرسودگی شغلی.....
۲۹.....	رویکردهای مختلف به فرسودگی شغلی.....
۲۹.....	۱- رویکرد بالینی:.....
۳۰.....	۲- رویکرد روانشناختی-اجتماعی:.....
۳۰.....	۳- رویکرد تعاملی چرنیس(۱۹۹۰):.....
۳۱.....	مراحل و مسیر تحولی فرسودگی شغلی.....
۳۲.....	سبب شناسی فرسودگی شغلی.....
۳۲.....	عوامل سازمانی.....
۳۲.....	عوامل بین فردی.....
۳۲.....	عوامل فردی.....
۳۳.....	فرسودگی در محیط کار.....
۳۴.....	علائم فرسودگی شغلی.....
۳۵.....	ابعاد فرسودگی طبق نظر مسلش و همکاران.....
۳۶.....	مدل‌های فرسودگی شغلی.....
۳۶.....	الف-مدل مسلش و لیتر.....
۳۸.....	ب-مدل حفظ منابع:.....
۴۰.....	ج-مدل تقاضاهای شغل-منابع.....
۴۰.....	شیوه‌های پیشگیری و درمان فرسودگی شغلی.....

۴۱.....	راهبردهای فردی مقابله با فرسودگی شغلی.....
۴۲.....	راهبردهای سازمانی مقابله با فرسودگی شغلی.....
۴۳.....	فرسودگی شغلی و افسردگی.....
۴۳.....	فرسودگی شغلی و رضایت شغلی.....
۴۳.....	فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی.....
۴۴.....	ارتباط فرسودگی شغلی و ویژگی‌های ابهام و تعارض نقش.....
۴۵.....	ارتباط فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی.....
۴۷.....	پیشینه پژوهش.....
۴۷.....	پژوهش‌های انجام شده در خارج از کشور ایران:.....
۵۱.....	پژوهش‌های انجام شده در داخل کشور ایران.....
۵۵.....	چارچوب نظری تحقیق.....

فصل سوم: روش اجرای پژوهش

۵۸.....	مقدمه.....
۵۸.....	طرح تحقیق.....
۵۹.....	جامعه آماری.....
۵۹.....	نمونه تحقیق و روش نمونه‌گیری.....
۶۰.....	ابزار پژوهش.....
۶۶.....	روش اجرا و نحوه گردآوری داده‌ها.....
۶۶.....	روش‌های آماری.....

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

مقدمه.....	۶۸
ویژگی‌های جمعیت شناختی:.....	۶۸
یافته‌های توصیفی.....	۷۰
سوال پژوهش.....	۷۰
یافته‌های استنباطی (یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش).....	۷۳
یافته‌های جانبی پژوهش.....	۷۸

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

مقدمه.....	۸۳
خلاصه یافته‌های مربوط به سوال پژوهش و بحث در مورد آن.....	۸۳
خلاصه یافته‌های حاصل از فرضیه‌های پژوهش و بحث در مورد آن.....	۸۵
نتیجه‌گیری کلی حاصل از یافته‌های پژوهش.....	۹۲
بحث و نتیجه‌گیری مربوط به یافته‌های جانبی پژوهش.....	۹۲
محدودیت‌های پژوهش.....	۹۳
پیشنهاد‌های پژوهش.....	۹۳

فهرست منابع

منابع فارسی.....	۹۷
منابع لاتین.....	۱۰۴

فهرست جداول و نمودار

۶۶	جدول ۱-۴: فراوانی و درصد فراوانی آزمودنیها برحسب سن
۶۷	جدول ۲-۴: فراوانی و درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب جنسیت
۶۷	جدول ۳-۴: فراوانی و درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب تحصیلات
۶۷	جدول ۴-۴: فراوانی و درصد فراوانی آزمودنیها بر حسب سنوات خدمت
۶۸	جدول ۵-۴: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره کارکنان در فرسودگی شغلی و ابعاد آن
۶۹	جدول ۶-۴: فراوانی و درصد فراوانی کارکنان برحسب ابعاد فرسودگی شغلی
۷۰	جدول ۷-۴: میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره کارکنان در ویژگیهای شخصیت
۷۰	جدول ۸-۴: میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره کارکنان در ویژگیهای ابهام و تعارض نقش
۷۱	جدول ۹-۴: ضرایب همبستگی ساده بین ویژگیهای شخصیت با فرسودگی شغلی در کارکنان
۷۲	جدول ۱۰-۴: ضرایب همبستگی ساده بین ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی در کارکنان
۷۳	جدول ۱۱-۴: ضرایب همبستگی چندگانه ویژگیهای شخصیت با فرسودگی شغلی با روش ورود مکرر
۷۴	جدول ۱۲-۴: ضرایب همبستگی چندگانه ویژگیهای شخصیت با فرسودگی شغلی با روش مرحله ای (Step wise)
۷۵	جدول ۱۳-۴: ضرایب همبستگی چندگانه ویژگیهای ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی با روش ورود مکرر
۷۶	جدول ۱۴-۴: ضرایب همبستگی چندگانه ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی با روش مرحله ای (Step wise)
۷۷	جدول ۱۵-۴: ضرایب همبستگی ساده بین ویژگیهای جمعیت شناختی و فرسودگی شغلی در کارکنان
۷۸	جدول ۱۶-۴: ضرایب همبستگی ساده بین ویژگیهای جمعیت شناختی با خستگی های عاطفی در کارکنان
۷۸	جدول ۱۷-۴: ضرایب همبستگی ساده بین ویژگیهای جمعیت شناختی با احساس کفایت شخصی در کارکنان
۷۹	جدول ۱۸-۴: ضرایب همبستگی ساده بین ویژگیهای جمعیت شناختی با مسخ شخصیت در کارکنان
۵۴	نمودار ۱-۲: چارچوب نظری تحقیق

فصل اول

معرفی پژوهش

مقدمه

نیروی انسانی کارآمد را می‌توان مهمترین ثروت و دارایی هر کشور دانست. کار علاوه بر اینکه مایحتاج ضروری زندگی را فراهم می‌کند بسیاری از نیازهای روحی- روانی فرد را تأمین می‌کند. شغل و حرفه برای افراد احساس هویت، جایگاه و شرایط خاصی فراهم می‌کند. اما چنانچه در محیط کاری اضطراب، محرومیت، درماندگی برای فرد ایجاد شود می‌تواند سلامت جسمی و روانی فرد را به مخاطره بیندازد.

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، فشار عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد. یکی از عمده ترین مسائلی که به صورت واکنش در برابر تنیدگی شغلی دیده می‌شود فرسودگی شغلی است که معادل واژه (Burnout) در زبان انگلیسی است. که در فارسی هم به فرسودگی شغلی و هم به تحلیل رفتگی شغلی ترجمه شده است. در این پژوهش از واژه فرسودگی شغلی استفاده شده است. فرسودگی شغلی اولین بار توسط «هربرت فروید نبرگر»^۱ (۱۹۷۵) مطرح شده که به عنوان یک پدیده نخستین بار در میان افراد یاری‌گری مانند پرستاران، مددکاران اجتماعی و نیروهای انتظامی مشاهده شده است. با این حال امروز تأیید شده است که مردم تقریباً در هر حرفه ای می‌توانند فرسوده شوند. (مسلش و جکسون^۲، ۱۹۸۶. به نقل از کریمی، ۱۳۸۸). امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، فشار عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد. در سازمان‌های مختلف عوامل مختلفی تولید استرس می‌کنند که عمده‌ترین آن‌ها عبارتند از: نوع شغل، تعارض در نقش، ابهام در نقش، فشار کاری بیش از حد، فقدان حمایت اجتماعی و تغییرات سازمانی که در طولانی مدت استرس این عوامل می‌تواند به فرسودگی شغلی منتهی شود (WHO، ۱۹۹۸).

مسلش و جکسون (۱۹۸۶) فرسودگی شغلی را شامل سه مولفه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، احساس کفایت شخصی کاهش یافته در ارتباط با افراد در محیط کار توصیف کرده‌اند. در افراد دچار خستگی هیجانی انگیزه درونی افراد شاغل تباه شده، اشتیاق، علاقه و دلبستگی و آرمان‌گرایی در افراد از بین رفته است. آنها معتقدند در ارتباط با مراجعین خود بیشتر از آنچه دریافت می‌کنند

^۱ - Frued enberger

^۲ - Maslach & Jakson

سرمایه گذاری می‌نمایند (تریس^۱، ون هرن^۲، شوفلی^۳، شرورز^۴، ۲۰۰۴). مسخ شخصیت دومین مؤلفه فرسودگی شغلی است، که با بی‌تفاوتی مفرط یا منفی پاسخ دادن به دیگر افراد که معمولاً شخص، گیرنده مراقبت و پرستاری است مشخص می‌شود (پیری^۵، ۲۰۰۶). کارمندان ممکن است برای مقابله با خستگی هیجانی، به وسیله فاصله گرفتن از مراجعین خود و ایجاد نگرش منفی، سرد، بی-تفاوت و خالی از احساس، مقابله کنند (کریمی، ۱۳۸۸). سومین مؤلفه فرسودگی شغلی احساس کفایت شخصی است که اعتقاد افراد به تواناییشان برای ادامه دادن به حرفه و به دست آوردن پیامدهای مثبت، مخدوش بوده و در نتیجه گرایش به ارزیابی عملکرد خود در برابر گیرندگان خدمت به صورت منفی است (کوپر^۶، دوی^۷ و دریسکول^۸، ۲۰۰۱).

مسلش و جکسون نشان دادند فرسودگی می‌تواند منجر به تنزل در کیفیت دقت و خدمتی شود که توسط پرسنل ارائه می‌گردد. به نظر می‌رسد فرسودگی عاملی در ترک شغل، غیبت و روحیه پایین باشد (کریمی، ۱۳۸۸). همچنین فرسودگی با چندین فهرست خود گزارشی از اختلالات شخصیت، افزایش مصرف الکل و مواد مخدر و مشکلات زناشویی و خانوادگی همبسته است (روتمن^۹، اسکولتز^{۱۰}، روتمن^{۱۱} و فوری^{۱۲}، ۲۰۰۲).

برای آن که سازمان به اهداف خود برسد نیروی انسانی سالم، با انگیزه و فعال مهمترین عامل است. یکی از عواملی که می‌تواند در افراد موجب فرسودگی شغلی شود ناسازگاری بین ویژگی‌های شخصیتی و شغل آنهاست. روان‌شناسان تاکنون توانسته اند به ۱۶ نوع ویژگی شخصیتی پی ببرند این ویژگی‌ها دوگانه هستند یعنی در انتهای دو طیف قرار می‌گیرند که در افراد مختلف پایدار بوده و جزء منابع ثابت رفتار قرار می‌گیرد (سودرجانی، ۱۳۸۹). نظریه سازگاری شغل با شخصیت اولین بار توسط «جان هالند^{۱۳}» مطرح شد. او شش نوع شخصیت واقع گرا، کاوش گرا، اجتماعی، سنت گرا، سوداگرا و هنرگرا را ارائه داده است. هر قدر شخصیت فرد با شغل او هماهنگ باشد رضایت شغلی بیشتر و در نتیجه فرسودگی شغلی کمتر خواهد شد.

¹ - Taris

² - Vanhorn

³ - Schaufeli

⁴ - Scheurs

⁵ - Peery

⁶ - Cooper

⁷ - Dewe

⁸ - Driscoll

⁹ - S.Rotthmann

¹⁰ - Scholtz

¹¹ - J.C.Rotthmann

¹² - Fourie

¹³ - John halland

نظریه دیگر شامل پنج ویژگی شخصیت برونگرا، توافق جو (سازگار)، تجربه پذیر، مسئولیت پذیر، ثبات احساسی (عدم روان‌نژندی) می‌باشد که در ارتباط با عملکرد شغلی مورد مطالعه قرار گرفته و مشخص شده است که انتخاب شخصیت متناسب با کار، عملکرد شغلی بهتری را برای سازمان فراهم کرده و بر نگرش کارکنان نسبت به شغل خود تاثیر مثبت دارد (رمضانی، ۱۳۸۸). از سوی دیگر مطالعات دیگمن نشان می‌دهد سه بعد شخصیت یعنی آمادگی تجربه کردن، توافق جویی (سازگاری) و ثبات احساسی بیش‌ترین ارتباط را با رضایت افراد در محیط‌های کاری دارند (ساندین و همکاران^۱، ۲۰۰۷).

«جیمز بارت» روان‌شناسی است که یک آزمون شخصیت با هشت ویژگی شخصیتی طراحی کرده است که شامل منزوی در مقابل جمع‌گرا، فعال در مقابل منفعل، احساساتی در مقابل واقع‌گرا، بی‌توجه یا سر به هوا در مقابل دقیق و منظم (سادوک و سادوک^۲، ۲۰۰۰) در تحقیقات گذشته متغیرهای مربوط به شغل مانند ابهام نقش، تضاد ارزش‌ها، تضاد نقش، گرانباری کار، استقلال کم در کار و فقدان چالش در شغل که ناسازگاری شخصیت با شغل را نشان می‌دهد به عنوان عوامل ایجاد کننده فرسودگی تأیید شده اند (ارشدی، ۱۳۶۹). با توجه به این نتایج در هنگام استخدام افراد باید به این مهم توجه شود که تا چه حد ویژگی شغلی با ویژگی فردی ارتباط دارد و از آزمون‌ها و مصاحبه‌های مناسب برای پی بردن به آن استفاده کرد تا بهره‌وری سازمان‌ها افزایش یابد. امروزه در بسیاری سازمان‌ها شاهد کاهش کارایی و انگیزه کارکنان و اثربخشی آنها در شغل مربوطه هستیم به همین دلیل شرکت ملی نفت ایران به عنوان یکی از مهم‌ترین سازمان‌های دولتی برای بررسی این پژوهش انتخاب شده است.

بیان مسئله

فرسودگی شغلی یک نشانگان روان‌شناختی است و بیشتر در مشاغلی که ساعات زیادی را به طور نزدیک با انسان‌ها در ارتباطند دیده می‌شود (شوفلی، مسلش، مارک^۳، ۱۹۹۴). به طور کلی فرسودگی را می‌توان نوعی اختلال نامید که به دلیل قرارگرفتن طولانی مدت فرد در معرض استرس‌های ناشی از کار در وی ایجاد می‌گردد و نشانه‌هایی در ابعاد جسمی، هیجانی، ذهنی بروز می‌کند. (ساعتچی، ۱۳۷۷).

^۱ - Sundin & et.al

^۲ - Sadock & Sadock

^۳ - Marek

کلیه متخصصان در تعریف فرسودگی شغلی روی چند نکته اتفاق نظر دارند:

۱. فرسودگی شغلی با زندگی دنیای امروز و با محیط کاری ارتباط دارد.
 ۲. با عامل فشارزا در محیط کاری و با تنیدگی در ارتباط است. زمانی که افراد دچار فرسودگی می‌شوند سعی می‌کنند با کناره‌گیری از دیگران از شدت استرس خود بکاهند و به تدریج به سوی انزوا و افسردگی پیش‌روی کنند. این افراد سعی می‌کنند بار شغلی خود را کاهش دهند و این کار را با انجام ندادن وظایف محوله، با حداقل توان، کار انجام دادن، و غیبت از محیط کار نشان می‌دهند که باعث کاهش عملکرد شغلی افراد خواهد شد و همواره احساس ندامت می‌کنند. عواملی از قبیل حمایت اندک از طرف مسئولین جامعه و مسئولین سازمان مربوطه همچنین نادیده گرفته شدن از طرف بالا دست‌ها نیز سبب فرسودگی شغلی خواهد شد (ساعت‌ساز، ۱۳۸۷).

فرویدنبرگر فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی یا ناکامی می‌داند که به علت از خود گذشتگی فرد، روش زندگی، یا ارتباطی که منجر به نتیجه دلخواه نمی‌شود به وجود می‌آید. (کریمی، ۱۳۸۸).

اگر به فرسودگی شغلی افراد پرداخته نشود این موضوع می‌تواند مستلزم از دست دادن بهره‌وری و کارایی در حرفه، کاهش سلامت فیزیکی و روانی و روحیه پایین باشد. برای سازمان‌ها چنین افرادی هزینه‌های جدی به دلیل دوره‌های غیبت از کار یا ترک شغل یا مخارج مراقبت‌های درمانی به بار می‌آورد (گیل^۱، فلاشنر^۲، شاجر^۳، ۲۰۰۶؛ گیلسپی^۴، والش^۵، وین فیلد^۶، دیو^۷ و استوگ^۸، ۲۰۰۱؛ به نقل از کریمی، ۱۳۸۸). این حقیقت وجود دارد که محیط امن کاری می‌تواند از فرسودگی شغلی جلوگیری کند و اثرات حمایتی می‌تواند در رضایت‌مندی فرد در برابر احساسات منفی و اثرات مخرب شغل، بسیار مؤثر واقع شود (ویسر^۹، اسمیتز^{۱۰}، اورت^{۱۱}، هایز^{۱۲}، ۲۰۰۳). اما در صورت عدم دسترسی به این واقعیت، مراقبت از خود می‌تواند کمک کننده باشد (کافمن^{۱۳}، ۲۰۰۲). بنابراین

1 - Gill
 2 - Flaschner
 3 - Shachar
 4 - Gillespie
 5 - Walsh
 6 - Winefield
 7 - Dua
 8 - Stough
 9 - Visser
 10 - Smets
 11 - Dort
 12 - Haes
 13 - Kaufmann

بهبود یافتن باید از درون خود فرد آغاز گردد، همراه با رشدی همیشگی و دائمی و نه ادامه دادن تمرکز، به خارج از خود و سرزنش سیستم و محل کار و یا حتی افراد دیگر (کافمن، ۲۰۰۲).

در دهه های اخیر جوامع دانشگاهی از یک سو و هم‌چنین مدیران سازمان‌ها از سوی دیگر اهمیت ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی افراد و عملکرد سازمانی را مدنظر قرار داده اند. در این مدت پژوهش‌ها در زمینه روان‌شناسی صنعتی- سازمانی افزایش یافته است. پژوهش‌های انجام شده در زمینه عوامل شخصیتی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی بر انتخاب کارکنان، برنامه‌های انگیزشی و سایر تصمیمات در حوزه منابع انسانی تأثیر بسزایی داشته است. طبق تحقیقات انجام شده بین ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی همبستگی بالایی وجود دارد (ماچلر^۱، ۱۹۹۸؛ جنسن^۲، ۲۰۰۷؛ لنت^۳، ۲۰۱۰). از میان ابعاد پنج‌گانه ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌هایی که با فرسودگی شغلی ارتباط دارند، روان‌نژندی (لنجلان^۴، باکر^۵، دورن^۶، شوفلی^۷، ۲۰۰۵)، برون‌گرایی (پری^۸، دوبین^۹، ویت^{۱۰}، ۲۰۰۹) و مسئولیت‌پذیری (ریس و هک^{۱۱}، ۲۰۰۱) و سازگاری (کیم^{۱۲}، شین^{۱۳}، آمبرت^{۱۴}، ۲۰۰۶) می‌باشد.

هم‌چنین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی، ابهام نقش و تعارض نقش از جمله عوامل دیگری است که با فرسودگی شغلی ارتباط دارد که مورد بررسی قرار گرفته است. (سیپولا و فیچر^{۱۵}، ۲۰۱۰). عامل دیگری که موجب فرسودگی شغلی می‌شود مواجه بودن با عوامل استرس‌زای سازمانی مزمن است (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) و مخصوصاً در افرادی اتفاق می‌افتد که در شغل خود به صورت گسترده با مردم ارتباط دارند (لجروود^{۱۶}، ۱۹۹۸) و هم‌چنین ویژگی‌های ابهام و تعارض در شغل به صورت عامل پیش‌بینی‌کننده خستگی هیجانی و فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است

¹ - Mutchler

² - Jensen

³ - Lent

⁴ - Langelan

⁵ - Bakker

⁶ - Doornen

⁷ - Schaufeli

⁸ - Perry

⁹ - Dubin

¹⁰ - Witt

¹¹ - Vries & Heck

¹² - Kim

¹³ - Shin

¹⁴ - Umbert

¹⁵ - Cipolla & Fitcher

¹⁶ - Ledgerwood

(اریکسون و ریتر^۱، ۲۰۰۱؛ ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱؛ جنسن و همکاران، ۱۹۹۹؛ دریک و همکاران^۲، ۱۹۸۸).

فرسودگی شغلی خطر عمده‌ای برای نیروی انسانی صنعت نفت می باشد در نتیجه فرسودگی شغلی در صنعت نفت باید شناسایی و برطرف شود. با توجه به اینکه عوامل فردی و سازمانی به همراه هم می تواند فرسودگی شغلی را ایجاد کند از دست دادن خلاقیت، پائین آمدن انگیزه کاری، کاهش انرژی و نشاط، احساس بیگانگی با دیگران، خستگی عاطفی و هیجانی از جمله مهم‌ترین عوارض فرسودگی شغلی می باشد. این پیامدهای منفی (فردی و سازمانی) لازم می‌دارد تحقیقات آینده در پی تعیین چگونگی ارتباط عوامل فردی و عوامل مرتبط با شغل برآیند. (جوادی‌نیا، ۱۳۸۹).

بنابر نکات یاد شده مسئله اصلی این پژوهش این است که وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران چگونه است؟ و اساساً تا چه میزان رابطه‌ای میان ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی در میان کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران می‌توان یافت؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر استرس‌های شغلی در میان کارکنان دیده می‌شود عارضه فرسودگی شغلی است (فروید نبرگر، ۱۹۷۵). فرسودگی شغلی باعث پیدایش اثرات منفی بر سلامت فکری-روانی می‌شود و حالاتی چون افسردگی، تشویش، کاهش اعتماد به نفس و حتی اشکال مختلف اختلالات سوء مصرف مواد را موجب می‌شود و به ناچار این مشکلات به درجاتی از جدایی از خانواده و لذات زندگی و دوستان منتهی می‌گردد (مسلش، ۲۰۰۱؛ کافمن، ۲۰۰۱). فرسودگی شغلی می‌تواند اثرات بسیار منفی بر زندگی شخصی افراد بگذارد (بورک^۳ و گرین گلاس^۴، ۲۰۰۱). افرادی که از نظر فکری و شخصیتی سالم باشند راحت‌تر می‌توانند از عهده عوامل تنش‌زا برآیند و در نتیجه کمتر با فرسودگی شغلی مواجه می‌شوند (جنکینز^۵ و مسلش، ۱۹۹۴). گرچه استرس در طیفی از شرایط بهنجار است (اسمیت و

^۱ - Erikson & Ritter

^۲ - Derijk & et al

^۳ - Burke

^۴ - Green Glass

^۵ - Jenkins

فروست^۱، ۲۰۰۶)، پیامدهای منفی وابسته به استرس می‌تواند منجر به خستگی هیجانی یا فرسودگی شغلی شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۶).

عوامل به وجود آورنده فشار روانی می‌تواند تعهد و احساس مسئولیت را در افراد ضعیف کرده، نگرش‌های مثبت افراد را تغییر داده، همچنین عملکردهای عادی را متزلزل ساخته و پیامدهای زیانبار روانی، اجتماعی و جسمانی به دنبال آورد (پاراحمدی، ۱۳۷۸؛ به نقل از آتش افروز، ۱۳۸۶). نیروی انسانی، که مهم‌ترین عنصر وجودی هر سازمانی است باید سالم، با انگیزه، فعال و پرتحرک باقی بماند تا سازمان به اهداف خود دست یابد. طبق تحقیقات انجام شده تفاوت‌های فردی و شخصیتی (شیروم^۲، ۲۰۰۳؛ مسلاچ، ۱۹۹۸؛ جنسن، ۲۰۰۷؛ لنت، ۲۰۱۰) و ویژگی‌های شغلی ابهام و تعارض نقش (اریکسون و ریتر، ۲۰۰۱؛ مسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱؛ جنسن و همکاران، ۱۹۹۹؛ دریک و همکاران، ۱۹۹۸) از جمله مهم‌ترین عوامل موثر در بروز عارضه فرسودگی شغلی می‌باشند.

با توجه به اهمیت و ضرورت کاهش و حتی‌الامکان رفع فرسودگی شغلی در سازمان‌ها پژوهش حاضر در پیوست با پژوهش‌های گذشته به بررسی دو عامل عمده موثر بر فرسودگی شغلی شامل ویژگی‌های شخصیتی و فشارزاهای شغلی و رابطه این دو متغیر با سندرم فرسودگی شغلی پرداخته است و از آن جا که شرکت ملی نفت ایران از مهم‌ترین سازمان‌های کشور است و همچنین پژوهش‌های اندکی در این زمینه در آن انجام شده است این سازمان به عنوان جامعه پژوهش انتخاب شده است.

این پژوهش از نوع پژوهش‌های کاربردی بوده که دانش و آگاهی و اطلاعات مفیدی، در ارتباط با میزان فرسودگی شغلی و همچنین عوامل موثر بر این پدیده را، در شرکت پایانه‌های نفتی ایران، در اختیار مدیران مربوطه قرار داده، تا تصمیمات مورد نیاز از جمله توجه به نیازهای کارکنان، استفاده از روان‌شناس جهت بررسی و رفع مشکلات روانی کارکنان و سایر روش‌های مطلوب سازمان، جهت افزایش انگیزه کاری در پرسنل اتخاذ گردد و در نهایت احتمالاً کاهش فرسودگی شغلی مشاهده شود و در نتیجه افزایش بهره‌وری سازمان که تلفیقی از اثر بخشی و کارایی است را محقق ساخت.

اهداف پژوهش

اهداف کلی :

- تعیین میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران

¹ - Smith & Fawcett

² - Shirrom

- تعیین رابطه ساده ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه ساده ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه چندگانه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه چندگانه ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران

اهداف جزئی:

- تعیین رابطه ویژگی روان‌نژندی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه ویژگی برون‌گرایی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه ویژگی سازگاری با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه ویژگی مسئولیت‌پذیری با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه مولفه ابهام نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران
- تعیین رابطه مولفه تعارض نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران

سوال پژوهش

۱. کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران از نظر ویژگی فرسودگی شغلی چگونه هستند؟

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های پژوهش شامل چهار فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی می‌باشد.

- ۱- بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد.
- ۱-۱- بین ویژگی روان‌نژندی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه مستقیم معنی‌دار وجود دارد.
- ۱-۲- بین ویژگی برون‌گرایی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه معکوس معنی‌دار وجود دارد.

- ۱-۳- بین ویژگی سازگاری با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه معکوس معنی‌دار وجود دارد.
- ۱-۴- بین ویژگی مسئولیت‌پذیری با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه معکوس معنی‌دار وجود دارد.
- ۲- بین ویژگی‌های ابهام و تعارض نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه معنی‌دار وجود دارد.
- ۲-۱- بین مولفه ابهام نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه مستقیم معنی‌دار وجود دارد.
- ۲-۲- بین مولفه تعارض نقش با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران رابطه مستقیم معنی‌دار وجود دارد.
- ۳- ویژگی‌های شخصیتی، پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران می‌باشند.
- ۴- ویژگی‌های ابهام و تعارض نقش پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی کارکنان شرکت پایانه‌های نفتی ایران می‌باشند.

متغیرهای پژوهش

در این پژوهش ویژگی‌های شخصیتی و ویژگی‌های ابهام و تعارض نقش متغیرهای پیش‌بین و فرسودگی شغلی متغیر ملاک است.

تعریف مفهومی متغیرهای پژوهش

الف: فرسودگی شغلی^۱ : مسلس و جسکون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را سندرمی متشکل از خستگی عاطفی، بی‌تفاوتی و کاهش احساس کفایت شخصی، می‌دانند که در نتیجه فشارهای شغلی مزمن به وجود می‌آیند. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زاست و در برگیرنده نشانگانی از خستگی جسمی و عاطفی است که منجر به تصویری منفی از شغل، نگرش منفی نسبت به شغل خود و فقدان احساس مسئولیت نسبت به مراجعان در هنگام انجام وظیفه می‌گردد. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های جسمی

^۱ - Burnout