

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده ادبیات و علوم انسانی پردیس نمین

عنوان پایان نامه

بررسی رابطه چندگانه فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی

استاد راهنما:

دکتر ناصر صبحی قراملکی

استاد مشاور:

دکتر نادر حاجلو

پژوهشگر:

معصومه شهسوار کله سر

دانشگاه محقق اردبیلی

تابستان ۱۳۸۹

تقدیم به پدر، مادر و همسر عزیزم ؛

آنانکه خواندن و نوشتنم را به جای گفتن و شنیدن به دیده جان پذیرفتند .

روشنی چشمانم از آنهاست و تمام تمنایم از خدا، جبران زحماتشان است .

تقدیر و تشکر

با تشکر از استاد راهنما جناب آقای دکتر ناصر صبحی قراملکی و استاد مشاور جناب آقای دکتر نادر حاجلو که در تمام مراحل پژوهش با رهنمودهای ارزشمند و راهگشایشان مرا یاری نمودند.

نام خانوادگی: شهسوار کله سر	نام: معصومه
عنوان پایان نامه: بررسی رابطه چندگانه فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی.	
استاد راهنما: دکتر ناصر صبحی قراملکی	
استاد مشاور: دکتر نادر حاجلو	
مقطع تحصیلی: کارشناسی ارشد رشته: روانشناسی گرایش: عمومی دانشگاه: محقق اردبیلی	
دانشکده: ادبیات و علوم انسانی پردیس نمین تاریخ فارغ التحصیلی: ۸۹/۵/۱۲ تعداد صفحه: ۸۷	
<p>چکیده: اگرچه تدریس به دلیل توسعه منابع انسانی امری پاداش دهنده است، اما فشارهای روانی ویژه ای را ایجاد می کند که منجر به فرسودگی شغلی می شود. فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان کارایی شخصی در کار. هدف این پژوهش تعیین میزان فرسودگی شغلی در میان اساتید دانشگاه و معلمان مدارس و بررسی رابطه فرسودگی شغلی با هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی در بین آنها می باشد. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش عبارت است از کلیه اعضاء هیأت علمی دانشگاه های استان اردبیل و دبیران مقطع متوسطه این استان که در سال تحصیلی ۸۹-۸۸ اشتغال دارند. نمونه پژوهش ۲۵۰ نفر شامل ۱۲۱ نفر مرد و ۱۲۹ نفر زن می باشد که از طریق نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب شدند. ابزار پژوهش عبارت بودند از: پرسشنامه ی فرسودگی شغلی مسلش، پرسشنامه ی هوش هیجانی برادبری و پرسشنامه ی نئو فرم کوتاه مک کرا و کاستا. داده ها توسط روش های آماری توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (همبستگی پیرسون، T مستقل و تحلیل رگرسیون چندگانه) تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی اساتید و معلمان در سطح خفیف بوده و هیچ تفاوت معنی داری بین موقعیت شغلی و فرسودگی شغلی وجود ندارد. نتایج همچنین نشان داد که بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، مدیریت روابط) با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنی دار وجود دارد و بین آگاهی اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار به دست نیامد. در رابطه با پنج عامل بزرگ شخصیتی نتایج نشان داد که روان رنجوری با فرسودگی شغلی رابطه مثبت داشته و برون گرایی، مقبولیت و وظیفه شناسی رابطه ی منفی معنی داری با فرسودگی شغلی دارد. در مورد مؤلفه گشودگی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار به دست نیامد. تجزیه و تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که روان رنجوری نقش معنی داری در پیش بینی فرسودگی شغلی برعهده دارد. تفاوت جنسیتی معنی داری بین دو جنس از نظر فرسودگی شغلی وجود نداشت.</p> <p>اصطلاحات کلیدی: فرسودگی شغلی، هوش هیجانی، پنج عامل بزرگ شخصیتی</p>	

فصل اول: مقدمه و کلیات

۲	۱- مقدمه
۲	۲-۱ بیان مسئله
۶	۳-۱ ضرورت پژوهش
۷	۴-۱ متغیرهای پژوهش
۸	۵-۱ اهداف پژوهش
۸	۶-۱ فرضیه های پژوهش
۹	۷-۱ تعریف مفهومی متغیرها
۹	۸-۱ تعریف عملیاتی متغیرها

فصل دوم مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۲	۱-۲ مبانی نظری و پیشینه ی پژوهشی فرسودگی شغلی
۱۲	۱-۱-۲ فرسودگی شغلی
۱۲	۲-۱-۲ تاریخچه ی فرسودگی شغلی
۱۳	۳-۱-۲ نظریه های مربوط به فرسودگی شغلی
۱۴	۱-۳-۱-۲ مدل سه عاملی مسلش
۱۵	۲-۳-۱-۲ مدل تطابق فرد و شغل
۱۷	۳-۳-۱-۲ مدل هشت مرحله ای گلمیوسکی
۱۸	۴-۳-۱-۲ مدل مالاچ پاینز
۱۸	۵-۳-۱-۲ مدل هاریس
۱۹	۴-۱-۲ نشانه شناختی فرسودگی شغلی
۲۱	۵-۱-۲ علل فرسودگی شغلی
۲۳	۶-۱-۲ مراحل فرسودگی شغلی
۲۴	۷-۱-۲ پیامدهای فرسودگی شغلی

۲۵	۸-۱-۲ شیوه های درمان و پیشگیری از فرسودگی شغلی
۲۶	۹-۱-۲ تحقیقات انجام شده در مورد فرسودگی شغلی
۳۰	۲-۲ مبانی نظری و پیشینه ی پژوهشی شخصیت
۳۰	۲-۲-۱ تعریف شخصیت
۳۱	۲-۲-۲ نظریه های مربوط به شخصیت
۳۱	۱-۲-۲-۱ نظریه های صفات شخصیت
۳۲	۲-۲-۲-۲ نظریه ی یادگیری اجتماعی شخصیت
۳۳	۳-۲-۲-۲ نظریه ی تعامل صفات و شرایط
۳۴	۴-۲-۲-۲ نظریه ی روان تحلیل گری شخصیت
۳۵	۵-۲-۲-۲ نظریه ی پدیدار شناختی
۳۶	۶-۲-۲-۲ نظریه ی روانی اجتماعی اریک اریکسون
۳۷	۷-۲-۲-۲ نظریه ی ارگانیک گلداشتاين
۳۷	۳-۲-۲ پدید آبی شخصیت
۳۸	۴-۲-۲ مراحل تحول شخصیت
۳۹	۵-۲-۲ عوامل مؤثر در تکوین شخصیت
۴۱	۶-۲-۲ رگه های شخصیتی
۴۲	۷-۲-۲ تاریخچه ی رگه های شخصیتی
۴۳	۸-۲-۲ فهرست رگه های شخصیتی
۴۳	۹-۲-۲ طرح پنج رگه شخصیتی
۴۴	۱۰-۲-۲ پژوهشهای انجام شده در رابطه با پنج عامل بزرگ شخصیتی و فرسودگی شغلی
۴۶	۳-۲ مبانی نظری و پیشینه پژوهشی هوش هیجانی
۴۶	۱-۳-۲ هیجان
۴۶	۲-۳-۲ مفهوم هوش هیجانی
۴۷	۳-۳-۲ مدل های هوش هیجانی
۴۷	۱-۳-۳-۲ مدل مایر، سالووی و کاروسو

۴۸.....	۲-۳-۳-۲ مدل گروس.....
۴۹.....	۳-۳-۳-۲ مدل ترکیبی بار-ان.....
۵۱.....	۴-۳-۳-۲ مدل هوش هیجانی گلمن.....
۵۲.....	۴-۳-۲ تاریخچه ی هوش هیجانی.....
۵۴.....	۵-۳-۲ ویژگیهای هوش هیجانی.....
۵۵.....	۶-۳-۲ کفایت هیجانی.....
۵۶.....	۷-۳-۲ کفایت اجتماعی.....
۵۷.....	۸-۳-۲ ارتباط الکسی تایمی و هوش هیجانی.....
۵۸.....	۹-۳-۲ هوش هیجانی و هوش شناختی.....
۵۹.....	۱۰-۳-۲ هوش هیجانی و سلامتی.....
۵۹.....	۱۱-۳-۲ پژوهشهای انجام شده در رابطه با هوش هیجانی و فرسودگی شغلی.....
۶۳.....	۴-۲ جمع بندی.....

فصل سوم : مواد و روشها

۶۵.....	۱-۳ نوع پژوهش.....
۶۵.....	۲-۳ جامعه ی آماری و گروههای نمونه ،روش نمونه گیری.....
۶۵.....	۳-۳ ابزارهای پژوهش.....
۶۶.....	۱-۳-۳ پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش.....
۶۸.....	۲-۳-۳ پرسشنامه هوش هیجانی برادبری.....
۶۹.....	۳-۳-۳ پرسشنامه نئو فرم کوتاه مک کرا و کاستا.....
۷۰.....	۴-۳ روش اجرای پژوهش.....
۷۰.....	۵-۳ روش تجزیه و تحلیل آماری.....

فصل چهارم: یافته ها

۷۲.....	۱-۴ مقدمه.....
۷۲.....	۲-۴ داده های توصیفی.....
۷۳.....	۳-۴ تحلیل داده ها.....

۷۸..... ۴-۴ یافته های جانبی.....

۷۸..... ۵-۴ جمع بندی.....

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۸۰..... ۱-۵ بحث و نتیجه گیری.....

۸۴..... ۲-۵ محدودیت های پژوهش.....

۸۴..... ۳-۵ پیشنهاد هایی برای پژوهش های آینده.....

۸۵..... ۴-۵ پیشنهادات کاربردی.....

فهرست منابع

۸۶..... منابع فارسی.....

۸۹..... منابع انگلیسی.....

۷۲.....	جدول ۱-۴ شاخص توصیفی پاسخگویان با توجه به جنسیت
۷۲.....	جدول ۲-۴ شاخص توصیفی پاسخگویان با توجه به مدرک تحصیلی
۷۲.....	جدول ۳-۴ شاخص توصیفی پاسخگویان با توجه به محل سکونت
۷۳.....	جدول ۴-۴ شاخص توصیفی متغیرهای پژوهش
۷۳.....	جدول ۵-۴ خلاصه نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات فرسودگی شغلی در دو گروه
۷۴.....	جدول ۶-۴ خلاصه نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات فراوانی فرسودگی شغلی در دو گروه
۷۴.....	جدول ۷-۴ خلاصه نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات شدت فرسودگی شغلی در دو گروه
۷۵.....	جدول ۸-۴ همبستگی پیرسون فرسودگی شغلی با ابعاد هوش هیجانی
۷۶.....	جدول ۹-۴ همبستگی بین شاخص کلی فرسودگی شغلی و پنج عامل بزرگ شخصیتی
۷۶.....	جدول ۱۰-۴ تحلیل رگرسیون نمرات متغیر ملاک بر اساس نمرات متغیرهای پیش بین
۷۷.....	جدول ۱۱-۴ خلاصه اطلاعات تحلیل واریانس
۷۷.....	جدول ۱۲-۴ پیش بینی فرسودگی شغلی از روی شاخص کلی هوش هیجانی و پنج عامل شخصیتی
۷۸.....	جدول ۱۳-۴ خلاصه نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات فرسودگی شغلی در دو گروه مستقل

فصل اول

مقدمه و کلیات

۱-۱ مقدمه :

ارتقای بهداشت روانی محیط کار، به عنوان یکی از مهم ترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی بوده و در چند دهه اخیر توجه سازمانها به نیروهای سالم جسمی و فکری در مؤسسات آموزشی، اقتصادی، خدماتی و صنعتی، در بالا بردن سطح بهره وری تاثیر بسزایی دارد. کار در زندگی هر فرد بخش مهمی از حیات وی به شمار می آید که توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. صرف نظر از کسب درآمد، کارکردن تعدادی از نیازهای اساسی آدمی مانند تمرین روانی، جسمی، پیوندهای اجتماعی، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احساس کفایت یا صلاحیت را برآورده می سازد. با این همه ممکن است کار منبع عمده فشار روانی باشد. در زندگی همه ی افرادی که دارای شغلی هستند فشار روانی وجود دارد. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی های اجتماعی موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و با ایجاد فرسودگی شغلی و عوارض جسمی، روانی و رفتاری، سلامتی فرد را به خطر انداخته، اهداف سازمان را تهدید می کند (علوی، جنتی فرد و داوودی، ۱۳۸۸).

با توجه به این نکته مهم، شناسایی متغیر های پیش بینی کننده فرسودگی شغلی یکی از موضوع های اساسی در این عرصه است. واقعیت آن است که متغیر های پیش بینی کننده چنان در هم تنیده شده اند و با یکدیگر کنش متقابل دارند که تعیین نقش و سهم هریک به دشواری امکان پذیر است. با وجود این تحقیقات نشان می دهد که متغیر های هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی بر فرسودگی شغلی تاثیری معنادار دارند و می توانند پیش بینی کننده فرسودگی شغلی باشند که در پژوهش حاضر به این امر مهم توجه شده است.

۲-۱ بیان مسئله :

با پیچیده تر شدن روزافزون جوامع امروزی، رسالت مراکز آموزشی برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس تر و مهم تر می شود با توجه به حساسیت مدارس و موسسات آموزش عالی برای دستیابی و اجرای موفقیت آمیز هر فعالیت آموزشی افزون بر منابع مالی، وسایل و فناوری، وجود نیروی انسانی سالم و متعدد، نقش اساسی را ایفا می کند (گروین هاو، ۱۹۷۵؛ نقل از محمدی، ۱۳۸۵). میزان شیوع استرس شغلی^۱ در سطح وسیع و تاثیرات این استرس در بروز بیماری روانی مانند فشار خون و مشکلات گوارشی موجب شده است که توجه به فرسودگی شغلی^۲ و مطالعه آن به طور فزاینده ای گسترش یابد. به گونه ای که سازمان بهداشت جهانی^۳ (۱۹۸۷) اعلام کرده است، ۹۰٪ از جمعیت

کارمندی از شغل خود ناراضی هستند، و معتقدند که شغل شان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵٪ از افراد به دلیل عدم رضایت شغلی به دنبال کمک های روان پزشکی هستند. هر حرفه ای با استرس همراه است اما استرس برخی از مشاغل بیشتر است. حرفه معلمی و تدریس نیز از جمله مشاغل پر استرس است. یکی از پیامدهای این استرس، فرسودگی شغلی است (محمدی، ۱۳۸۵).

فریدنبرگ (۱۹۷۴)^۱ برای اولین بار اصطلاح فرسودگی شغلی را به کار برد و آنرا به صورت حالتی از تخلیه عاطفی و فیزیکی ناشی از کار تعریف کرد. بارون و گیرن برگ^۲ (۱۹۹۰) بر این باورند که فرسودگی شغلی یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی است که توأم با احساس پایین بودن عزت نفس، احساس پایین بودن خود - ارزش مندی بوده و ناشی از حضور استرسهای شدید و طولانی مدت است.

رایج ترین تعاریف ارائه شده از فرسودگی شغلی به مسلش و جکسون^۳ تعلق دارد. آنها فرسودگی شغلی را سندرمی می دانند که به صورت خستگی عاطفی^۴، مسخ شخصیت^۵ و کاهش کارایی فردی^۶ متجلی شده و در نتیجه استرس شغلی مزمن به وجود می آید (مسلش، جکسون، ۱۹۸۶؛ نقل از احقر، ۱۳۸۵).

با این تعریف مسلش مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می دهد: مؤلفه خستگی عاطفی که به از دست دادن انرژی عاطفی شخص مربوط است. مؤلفه دگرسان بینی خود که در حرفه های خدمات انسانی اغلب بر اساس برچسبهای مورد استفاده آشکار می شود. مؤلفه کاهش کارایی فردی به منزله کاهش احساس موفقیت فردی است، در این حالت موفقیت ادراک شده جانشین موفقیت فردی می شود (محمدی، ۱۳۸۵).

فرسودگی شغلی می تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گردد و عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه ی پایین باشد و با علائمی چون علائم جسمانی، هیجانی و نگرشی همراه باشد (محسن زاده، ۱۳۸۴). تحقیقات نشان داده است که شماری از عوامل می توانند بر روی فرسودگی شغلی تاثیر گذار باشند. برای مقابله با فرسودگی شغلی عواملی که در شدت و تکرار فرسودگی موثر هستند بایستی به دقت شناسایی شوند. از جمله این عوامل، عوامل پنجگانه

-
1. Freudenberger
 2. Bron & Gimbergg
 3. Maslach & Jackson
 4. Emotional exhaustion
 5. Depersonalization
 6. Reduced of personal accomplishmen

شخصیتی و هوش هیجانی است. عوامل پنجگانه شخصیتی از مؤلفه روان رنجوری^۱، برون گرایی^۲، گشودگی^۳، مقبولیت^۴ و وظیفه شناسی^۵ تشکیل یافته است.

بنا بر تعریف لانس بری، استیل، لئونلند (۲۰۰۵) روان رنجوری رگه ای از شخصیت است که با عواطف غیر منطقی، کم توانی در مهار رفتارهای برانگیختگی وار و ضعف در کنار آمدن با مشکلات مشخص می شود. آلن و میلر (۲۰۰۲) در مطالعه ای که از یک گروه پرستار به عمل آوردند دریافتند که روان رنجوری رابطه معناداری با فرسودگی عاطفی و کاهش کارایی شخصی دارد.

واتسون، دری و تامسون، (۲۰۰۸) برون گرایی رگه دیگر است که بر اساس علاقه به مردم، فعالیت بالا، ثبات اجتماعی، بشاشی، خوش بینی... متمایز می شود. میلز و هیونر (۱۹۹۸) در یک پژوهشی به این نتیجه رسیدند که برون گرایی با فرسودگی عاطفی رابطه منفی دارد. گشودگی با خلاقیت، تنوع طلبی، کنجکاوی و روشنفکری مشخص می شود. مطالعات زلارس، پارو، هاچوارتر، (۲۰۰۰) نشان داد که گشودگی در مشاغل مراقبت های سلامتی به طور معناداری فرسودگی شغلی را تایید می کند. از ویژگی افراد در رگه مقبولیت می توان به اعتماد، صمیمیت، مهربانی، همدلی در برخوردهای اجتماعی اشاره کرد که به کاهش تعارضات بین فردی کمک می کند (کیم، شاین، آمبریت، ۲۰۰۷).

دیورایس و ون هک (۲۰۰۲) با بررسی کارمندان هلندی هیچ ارتباط معناداری بین خستگی و مقبولیت به دست نیاوردند. آخرین رگه وظیفه شناسی است. فرد در این رگه با اراده، سخت کوش، دقیق، جاه طلب و ثابت قدم است (میلز، هیونر، ۱۹۹۸).

سایر پژوهشگران نیز به وجود رابطه بین فرسودگی شغلی و عوامل پنجگانه شخصیتی اشاره کرده اند. از جمله شافللی و انزمان به نقل از چابراک، وینوست، کوپر (۲۰۰۳) به مطالعه همبستگی بین ابعاد فرسودگی شغلی و عوامل پنجگانه شخصیتی پرداخته و دریافتند که فرسودگی عاطفی با روان رنجوری و گشودگی رابطه مثبتی دارد. دگرسان بینی خود با روان رنجوری رابطه مثبت داشته و با مقبولیت رابطه منفی دارد و کمبود کارایی شخصی رابطه مثبت با روان رنجوری و برون گرایی و گشودگی و رابطه منفی با وظیفه شناسی دارد. در پژوهشی کیم و همکارانش (۲۰۰۷) به این نتیجه دست یافتند که روان رنجوری رابطه مثبت با فرسودگی عاطفی دارد و وظیفه شناسی و مقبولیت رابطه منفی با کاهش کارایی شخصی دارند.

1. Neuroticism 2. Extraversion 3. Openness 4. Agreeableness 5. conscientiousness

از دیگر سو، پژوهش های تجربی نشان دادند که هوش هیجانی می تواند فرسودگی شغلی فرد را پیش بینی کند. توانمندی ها و شایستگی های هیجانی از عوامل تعیین کننده و موثر بر سلامت روانی و موفقیت شغلی به شمار می رود. ارتباط هوش هیجانی با عملکرد بهتر و چالش موفق تر در موقعیتهای تحت استرس بر اهمیت هوش هیجانی در میزان سازش یافتگی فرد با موقعیت شخصی شغلی تاکید دارد (لایونز، اشنايدر، ۲۰۰۵؛ نقل از ازغندی و همکاران، ۱۳۸۵). هوش هیجانی برای نخستین بار توسط سالووی و مایر مطرح شد.

سالووی و مایر هوش هیجانی را توانایی ارزیابی، بیان، تنظیم عاطفه خود با دیگران و استفاده کارآمد از آنها تعریف کرده و برای آن ابعادی را به شرح زیر بیان کرده اند: ۱. خودآگاهی ۲. آگاهی اجتماعی ۳. مدیریت روابط ۴. خودکنترلی (سالووی و مایر، ۱۹۹۰، به نقل از گل پرور، آقای، خاکسار، ۱۳۸۴).

هوش هیجانی اهمیت زیادی در موفقیت شخصی، اجتماعی و حرفه ای دارد و در تعدیل هیجانهای منفی نقش اساسی را ایفا می کند. یافته های سکولوفسکی و همکارانش نشان می دهد که هوش هیجانی با گستره شبکه روابط اجتماعی و کیفیت ارائه آن و اداره بهتر کار روابط مثبت داشته و با پریشانی روان شناختی و افسردگی رابطه منفی دارد (ساکلوفسکی، آستین، ایگان، ۲۰۰۳).

علی رغم اهمیت و علاقه روزافزونی که هوش هیجانی و عوامل پنجگانه شخصیت پیدا کرده، تحقیقات بسیار اندکی درباره ارتباط مستقیم مؤلفه هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی با فرسودگی شغلی صورت گرفته است. این پژوهش به منظور تعیین میزان فرسودگی شغلی و بررسی ارتباط آن با ویژگی های هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی در بین اساتید دانشگاه و دبیران مدارس انجام می گیرد. مسأله اساسی پژوهش حاضر این است که ابعاد هوش هیجانی و پنج عامل شخصیت تا چه حد می تواند در فرسودگی شغلی معلمان و اساتید دانشگاه نقش مؤثری داشته باشد؟

۳-۱ ضرورت و اهمیت پژوهش :

در سازمانهای آموزشی مانند دیگر سازمانها هر عضو جدید در نخستین تماس حرفه ای خود با محیط کار امیدوار است که با جوی مناسب روبه رو شود تا بتواند نیازهای اقتصادی، اجتماعی و روانی خود را به نحوی مطلوب برآورده سازد. یکی از قشرهای جامعه که باید به سلامت روانی آن اندیشید، معلمان هستند. معلمان در رشد و توسعه هر کشور و تعلیم و تربیت و پرورش آینده سازان آن نقش بسیار حساس و بنیادین دارند. به وجود آوردن شرایطی آرمانی فرهنگی که زمینه تفکر و پژوهش در آن فراهم شود و فرایند یاددهی و یادگیری به طور مطلوب صورت پذیرد، مستلزم آن است که معلمان از روحیه شاداب و قوی برخوردار باشند و حداقل مشکلات و سختی ها را در زندگی شغلی و اجتماعی داشته باشند. معلمان با استرسهای گوناگون مواجه اند. از نتایج این استرسها بروز فرسودگی شغلی در میان آنان است که تأثیر نامطلوب

در سازمان، خانواده و زندگی اجتماعی و فردی بر جای می‌گذارد. از مهمترین آنها می‌توان به غیبت از کار، تأخیر متوالی، شکایتهای مختلف روان تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل، تدریس همراه با مشاغل دیگر و در نهایت ترک خدمت را می‌توان نام برد. هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد، فقدان روزافزون واقع بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی و فقدان احساس همدردی و اختلالات روحی و جسمی ظهور پیدا می‌کند (محمدی، ۱۳۸۵). لذا توجه به مسأله فرسودگی شغلی و مطالعه عوامل تاثیر گذار، زمینه ساز و مرتبط با آن و راهکارهای پیشگیری از بروز آن و فائق آمدن بر عوارض آن می‌تواند سهم ارزشمندی در سلامت و بهزیستی معلمان و پیشبرد هرچه بهتر اهداف سازمانی داشته باشد. از میان دهها بلکه صدها عوامل تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی عامل ویژگی شخصیتی و هوش هیجانی را نباید نادیده گرفت. چرا که گاهی نقش تامین کننده و قابل توجهی دارند. در زمینه اهمیت و نقش ویژگی شخصیتی باید دانست که با اطلاع یافتن از ویژگیهای شخصیتی و شناخت علایق و نگرشهای افراد در زمینه فعالیت‌های گوناگون، می‌توان هدایت صحیح را اعمال نمود و علاوه بر تأمین بهداشت روحی و روانی فرد از به هدر رفتن نیروی عظیم انسانی جلوگیری کرد.

توجه به مسئله هوش هیجانی نیز در محیط کاری به چند دلیل اهمیت دارد. در دنیای امروز که سرعت تغییرات بالا است و حتی ماهیت تغییرات نیز عوض شده است، اهمیت دستیابی به سازگاری و تشکیل محیط مناسب برای سازمان بیشتر شده است. علوم جدید ثابت کرده است که هوش هیجانی به عنوان یک عامل واسطه ای و سازمان دهنده نقش موثری در تحقق این امر دارد. در دنیای کار مفهوم هوش هیجانی به منظور برخورد با موقعیت تهدید کننده و خطرناک، گسترش هیجانهای مثبت، درک عواطف و احساسات دیگران، مقاومت در برابر فشارهای روانی، کاهش خشونت و افزایش همدلی با دیگران، مقابله با استرس و تکانه ها و حل تعارضها و مشکلات هیجانی و کاهش رفتارهای خودتخریبی (مثل سوءاستفاده از مواد مخدر، مصرف مشروبات الکلی ...) از اهمیت خاص برخوردار است (دهشیری، ۱۳۸۳).

اهمیت این پژوهش در این است که ابعاد گوناگون فرسودگی شغلی و عوامل موثر در آن را در جامعه فرهنگیان روشن می‌کند. از آنجا که فرسودگی شغلی امری مسری بوده و به سایر همکاران سرایت می‌کند و از طرف دیگر باعث افت عملکرد در فرد می‌شود لذا هرگونه اقدام و فعالیتی به منظور از بین بردن علائم و نشانه های فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به ارتقاء کیفیت خدمات، افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها گردد.

۱-۴ متغیرهای پژوهش :

الف) متغیرهای پیش بین :

۱- هوش هیجانی و مؤلفه های آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه)

۲- پنج عامل بزرگ شخصیتی (روان رنجوری، برون گرایی، گشودگی، مقبولیت، وظیفه شناسی)

ب) متغیر ملاک :

فرسودگی شغلی

۱- ۵ اهداف پژوهش:

هدف کلی :

هدف این مطالعه تعیین میزان فرسودگی شغلی و همچنین میزان مولفه های سه گانه آن در میان اساتید و معلمان و

بررسی رابطه فرسودگی شغلی با ویژگی های هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی در بین اساتید دانشگاه و دبیران

مدارس می باشد .

اهداف خاص:

۱) تعیین میزان فراوانی فرسودگی شغلی در بین استادان و معلمان

۲) تعیین میزان شدت فرسودگی شغلی در بین استادان و معلمان

۳) تعیین ارتباط بین خودآگاهی و فرسودگی شغلی

۴) تعیین ارتباط بین خودمدیریتی و فرسودگی شغلی

۵) تعیین ارتباط بین آگاهی اجتماعی و فرسودگی شغلی

۶) تعیین ارتباط بین مدیریت رابطه و فرسودگی شغلی

۷) تعیین ارتباط بین فرسودگی شغلی با روان رنجوری

۸) تعیین ارتباط بین فرسودگی شغلی با برون گرایی

۹) تعیین ارتباط بین فرسودگی شغلی با گشودگی

۱۰) تعیین ارتباط بین فرسودگی شغلی با مقبولیت

۱۱) تعیین ارتباط بین فرسودگی شغلی با وظیفه شناسی

۱۲) تعیین روابط چندگانه میان فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی

۱-۶ فرضیه های پژوهش :

۱. فرسودگی شغلی در بین استادان و معلمان متفاوت است .

۱-۱) فراوانی فرسودگی شغلی در بین استادان و معلمان متفاوت است.

- ۱-۲) شدت فرسودگی شغلی در بین استادان و معلمان متفاوت است .
۲. بین ابعاد هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۱-۲) بین مؤلفه خود آگاهی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲-۲) بین مؤلفه خود مدیریتی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳-۲) بین مؤلفه آگاهی اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲-۴) بین مؤلفه مدیریت رابطه و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
۳. بین پنج عامل شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد .
- ۱-۳) بین مؤلفه روان رنجوری و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲-۳) بین مؤلفه برون گرایی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳-۳) بین مؤلفه گشودگی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۴-۳) بین مؤلفه مقبولیت و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳-۵) بین مؤلفه وظیفه شناسی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
۴. بین هوش هیجانی، پنج عامل شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه چندگانه وجود دارد.

۱-۷ تعریف مفهومی متغیرها :

فرسودگی شغلی : اصطلاحی است که برای توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افرادی که در مواجهه با فشارهای مربوط به کار قرار می گیرند ، استفاده می شود (میراب زاده، ایرانی، سمیعی، فیض زاده، ۱۳۸۶).

پنج عامل بزرگ شخصیتی : مدل ارائه شده توسط مک کرا و کاستا^۱ (۱۹۹۶) است که بر اساس آن شخصیت بر اساس پنج عامل قوی توضیح داده می شود. این پنج عامل اغلب با عناوین روان رنجوری، برون گرایی، گشودگی، مقبولیت و وظیفه شناسی معرفی می شوند (حق شناس، ۱۳۸۵).

هوش هیجانی : یک دسته از تواناییها و مهارتهای غیر شناختی است که توانایی فرد را در مقابله با فشارهای محیطی به ویژه تنش ناشی از کار افزایش می دهد (نقی زاده ، توکلی، میری، اکبرزاده، ۱۳۸۸).

۱-۸ تعریف عملیاتی متغیرها :

فرسودگی شغلی : در این پژوهش میزان فرسودگی شغلی افراد مورد مطالعه نمره ای بود که از طریق پاسخ به پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل به دست آمد.

پنج عامل بزرگ شخصیتی : در این پژوهش منظور از سنجش پنج عامل بزرگ شخصیتی میزان نمره ای است که فرد از پرسشنامه نئو فرم کوتاه مک کرا و کاستا کسب می کند.

هوش هیجانی : در این پژوهش منظور از هوش هیجانی میزان نمره ای است که فرد از پرسشنامه هوش هیجانی برادبری کسب می کند.

فصل دوم

مبانی نظری و پیشینه پژوهش