



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد تهران مرکزی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)

گرایش: روانشناسی تربیتی

عنوان:

بررسی رابطه ی بین ویژگی های شخصیت و سبک های مقابله ای با فرسودگی شغلی معلمان شهر قم

استاد راهنما:

دکتر فریبا حسنی

استاد مشاور:

دکتر مژگان سپاه منصور

پژوهشگر:

علیرضا اسمعیلی گیوی

بهار ۱۳۹۲

همتم بدرقه راه کن ای طائر قدس

که دراز است ره مقصد و من نوی فرم

اهداء

برگ سبزی است تحفه درویش

تقدیم به پیشگاه پدر و مادرم:

پدر و مادر عزیزتر از جانم

که در گهواره مهر پرورشم دادند و آئین محبت آموختند

و در همه ی عمر مشوق و چراغ راهم بودند.

تقدیر و تشکر:

خداوند منان را شاکر و سپاسگزارم که در همه احوالات زندگی یاری‌ام نموده و با لطف و عنایت خود همواره راه گشایم بوده است اینک که به فضل پروردگار یکتا پایان نامه کارشناسی ارشد را به اتمام رسانده‌ام بر خود لازم می‌دانم از باب «من لم یشکر المخلوق لم یشکر الخالق» از زحمات و راهنمایی‌های بی‌دریغ اساتید محترم راهنما و مشاور، سرکار خانم‌ها دکتر فریبا حسنی و دکتر مژگان سپاه منصور که در تمامی مراحل صبورانه همراهم بودند تشکر و قدردانی نمایم.

همچنین از زحمات و همکاری‌های بی‌شائبه پرسنل آموزش و پرورش و دبیرستادهای دولتی شهر قم به خصوص معلمان عزیز که همکاری ارزشمند ایشان مسیر پژوهش را هموار ساخت سپاسگزاری و تقدیر می‌نمایم.

در نهایت از خانواده خوب و دلسوز خود کمال تشکر را دارم که با وجود مشکلات فراوان در همه شرایط مشوق اصلی‌ام بوده و هیچ‌گاه از لحاظ مساعدت بنده را در مضیقه قرار نداده‌اند. از پروردگار یکتا سلامتی و توفیق ایشان را خواستارم.

تعهدنامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب علیرضا اسمعیلی گیوی دانشجوی مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۹۱۲۵۰۶۹۶ در رشته روانشناسی گرایش تربیتی که در تاریخ ۰۱/۲۱/۹۲ از پایان نامه خود تحت عنوان بررسی رابطه ی بین ویژگی های شخصیت و سبک های مقابله ای با فرسودگی شغلی معلمان شهر قم با کسب نمره ۱۸، به حروف هجده و با درجه عالی 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 رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.

۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است.

۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوط را اخذ نمایم.

۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

علیرضا اسمعیلی گیوی

تاریخ و امضا

بسمه تعالی

در تاریخ ۹۲/۰۱/۲۱

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای علیرضا اسمعیلی گیوی از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۸ بحروف

هجده و با درجه عالی مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء

بسمه تعالی

دانشکده روانشناسی و علوم اجتماعی

(این چکیده به منظور چاپ در پژوهش نامه دانشگاه تهیه شده است)

نام واحد دانشگاهی: تهران مرکزی	کد واحد: ۱۰۱	کد شناسایی پایان نامه: ۱۰۱۲۰۷۰۲۹۱۱۰۰۳
عنوان پایان نامه: بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیت و سبک های مقابله ای با فرسودگی شغلی معلمان شهر قم		
نام و نام خانوادگی دانشجو: علیرضا اسمعیلی گیوی	تاریخ شروع پایان نامه: ۱۳۹۰/۱۲/۱۴	تاریخ اتمام پایان نامه: ۱۳۹۲/۰۱/۲۱
شماره دانشجویی: ۸۹۱۲۵۰۶۹۶		
رشته تحصیلی: روانشناسی تربیتی		
استاد/ استادان راهنما: دکتر فریبا حسینی		
استاد/ استادان مشاور: دکتر مژگان سپاه منصور		
آدرس: تهران، میدان خراسان، انتهای خیابان هفده شهریور جنوبی، خ ابراهیمی ارج، کوچه صادقی، پلاک ۴۱		
شماره تلفن: ۰۹۳۹۴۰۰۹۵۷۶		
چکیده پایان نامه (شامل خلاصه، اهداف، روش های اجرا و نتایج به دست آمده): هدف این پژوهش بررسی رابطه بین ویژگی های شخصیت و سبک های مقابله ای با فرسودگی شغلی معلمان بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان مرد مقطع متوسطه شهر قم بود. حجم نمونه در این پژوهش جمعاً ۲۳۵ نفر بود که به صورت نمونه گیری تصادفی از نوع سهمیه ای انتخاب شدند. برای سنجش ویژگی های شخصیت از پرسشنامه ۵ عاملی نئو، برای سنجش سبک های مقابله با استرس از پرسشنامه لازاروس و برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه ماسلاچ استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره به آزمون فرضیه های تحقیق پرداخته شد. نتایج نشان داد که بین ۵ عامل بزرگ شخصیت و فرسودگی شغلی معلمان ($P \leq 0.01$) رابطه معناداری وجود دارد. بین سبک مقابله مسئله مدار و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی دار ($P \leq 0.01$) وجود دارد و از بین ابعاد فرسودگی شغلی، عدم کفایت شخصی با سبک مقابله مسئله مدار معلمان رابطه معکوس و معنی دار ($P \leq 0.01$) و با سبک مقابله هیجان مدار رابطه مثبت و معنی دار ($P \leq 0.05$) دارد. اما سبک های مقابله ای با ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت فرسودگی شغلی رابطه معناداری ندارند. همچنین نتایج به دست آمده از انجام رگرسیون به روش ورود گام به گام روی داده ها نیز نشان داد که روان رنجوری ($P \leq 0.01$) می تواند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت مستقیم و معنی دار پیش بینی کند و ویژگی های شخصیتی مسئولیت پذیری ($P \leq 0.01$) و برونگرایی ($P \leq 0.05$) می توانند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت معکوس و معنی دار پیش بینی کنند. همچنین سبک مقابله با استرس هیجان مدار ($P \leq 0.01$) می تواند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت مستقیم و معنی دار پیش بینی کند و سبک مقابله با استرس مسئله مدار ($P \leq 0.01$) می تواند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت معکوس و معنی دار پیش بینی کند.		
کلید واژه: ویژگی های شخصیتی، سبک های مقابله ای، فرسودگی شغلی		

تاریخ و امضا:

مناسب است

نظر استاد راهنما برای چاپ در پژوهش نامه دانشگاه

مناسب نیست

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول: معرفی پژوهش
۲	۱-۱- مقدمه
۳	۱-۲- بیان مسأله
۷	۱-۳- ضرورت و اهمیت پژوهش
۸	۱-۴- اهداف پژوهش
۹	۱-۵- فرضیه ها و سئوالات پژوهش
۱۱	۱-۶- تعریف نظری و عملیاتی متغیرهای پژوهش
	فصل دوم: مبانی نظری پژوهش
۱۴	
۱۵	۲-۱- مقدمه
۱۶	۲-۲- تاریخچه فرسودگی شغلی
۱۸	۲-۳- تعاریف فرسودگی شغلی
۱۸	۲-۴- ابعاد فرسودگی روانی ناشی از کار
۱۸	۲-۴-۱- خستگی عاطفی
۱۸	۲-۴-۲- مسخ شخصیت و بدبینی

۱۹	۲-۴-۳) احساس ناکارآمدی یا عدم مؤثر بودن
۲۰	۲-۵- رویکرد های مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۲۰	۲-۵-۱) رویکرد تبادلی چرنیس
۲۱	۲-۵-۲) مدل کپنر
۲۲	۲-۵-۳) رویکرد روانشناختی_اجتماعی
۲۳	۲-۵-۴) رویکرد بالینی
۲۴	۲-۶- افراد مستعد به فرسودگی شغلی
۲۶	۲-۷- مراحل فرسودگی شغلی
۲۶	۲-۷-۱) دیدگاه ماسلاچ
۲۷	۲-۷-۲) دیدگاه پستونچی
۲۸	۲-۷-۳) مراحل فرسودگی شغلی معلمان از دیدگاه ساراسون
۲۹	۲-۸- نشانگان فرسودگی شغلی
۳۱	۲-۹- علائم هشدار دهنده فرسودگی شغلی
۳۶	۲-۱۰- فرسودگی شغلی در معلمان و علل آن
۳۶	۲-۱۰-۱) تعارض و ابهام نقش

۳۷	۲-۱۰-۲) فشارهای فیزیکی
۳۸	۲-۱۰-۳) مشکلات مالی
۳۸	۲-۱۰-۴) مشکلات سازمانی
۳۸	۲-۱۰-۵) مشکلات رفتاری دانش آموزان
۳۹	۲-۱۱-۲) شیوه های درمان و پیشگیری از فرسودگی شغلی
۳۹	۲-۱۱-۱) راهبردهای فردی کنار آمدن با استرس و پیشگیری از فرسودگی شغلی
۴۰	۲-۱۱-۲) راهبردهای سازمانی کنار آمدن با استرس و پیشگیری از فرسودگی شغلی
۴۱	۲-۱۲-۲) شخصیت
۴۲	۲-۱۳-۲) عوامل مؤثر بر شکل گیری شخصیت
۴۳	۲-۱۳-۱) عوامل بیرونی
۵۲	۲-۱۳-۲) عوامل درونی
۵۸	۲-۱۴-۲) زمان تأثیر عوامل
۵۹	۲-۱۴-۱) خانواده
۶۰	۲-۱۴-۲) مدرسه
۶۱	۲-۱۴-۳) دوستان و همسالان
۶۱	۲-۱۴-۴) ناهشیاری

۶۲	۵-۱۴-۲) اراده
۶۳	۱۵-۲) میزان تاثیر عوامل
۶۸	۱۶-۲- نظريه پنج عامل بزرگ شخصيت
۷۰	۱-۱۶-۲) عامل روان رنجور خويی (عصبیت یا شاخص هیجان)
۷۱	۲-۱۶-۲) عامل برون گرایی
۷۲	۳-۱۶-۲) عامل انعطاف پذیری (باز بودن یا گشودگی)
۷۳	۴-۱۶-۲) عامل توافق پذیری
۷۳	۵-۱۶-۲) با وجدان بودن
۷۵	۱۷-۲- روابط سبک‌های مقابله با استرس و عوامل شخصیتی
۷۶	۱۸-۲- مفهوم استرس
۷۷	۱۹-۲- کنار آمدن با استرس
۷۹	۲۰-۲- تعريف مقابله
۸۱	۲۱-۲- دیدگاه‌های مختلف در مورد مقابله
۸۱	۱-۲۱-۲) نظريه بيلينگز و موس
۸۳	۲-۲۱-۲) نظريه لازاروس - فولکمن
۸۶	۳-۲۱-۲) نظريه ميثنی و همکاران

۸۷	نظریه پی یرلین و شولر (۲-۲۱-۴)
۸۹	نظریه کارور و همکاران (۲-۲۱-۵)
۹۳	نظریه راجرز و نجاریان (۲-۲۱-۶)
۹۵	نظریه فلیپس و چارویس (۱۹۹۴) (۲-۲۱-۷)
۹۶	نظریه موس و اسکافر (۲-۲۱-۸)
۹۶	نظریه آلتمایر (۲-۲۱-۹)
۹۷	نظریه کرونی (۲-۲۱-۱۰)
۹۷	نظریه اندلر و پارکر (۲-۲۱-۱۱)
۹۸	۲-۲۲- کارکردهای مقابله
۱۰۰	۲-۲۳- مروری بر تحقیقات انجام شده
۱۰۰	۲-۲۳-۱ تحقیقات انجام شده در ایران
۱۰۶	۲-۲۳-۲ تحقیقات انجام شده خارج از ایران
۱۱۳	فصل سوم: روش پژوهش
۱۱۴	۳-۱- روش تحقیق
۱۱۴	۳-۲- جامعه آماری و حجم آن

۱۱۵	۳-۳- نمونه و روش نمونه گیری
۱۱۵	۳-۴- روش گردآوری اطلاعات
۱۱۶	۳-۵- ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۵۲	۳-۶- روش تجزیه تحلیل اطلاعات
۱۲۶	فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش
۱۲۷	۴-۱- مقدمه
۱۲۸	۴-۲- توصیف داده‌ها
۱۳۵	۴-۳- تحلیل داده‌ها
۱۵۲	فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات
۱۵۳	۵-۱- مقدمه
۱۵۷	۵-۲- بحث در چارچوب فرضیه‌های پژوهش
۱۶۱	۵-۳- محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق
۱۶۲	۵-۴- پیشنهادات تحقیق
۱۶۴	فهرست منابع و مآخذ
۱۷۳	ضمائم

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۱۱۷	جدول ۳-۱: کلید نمره گذاری پرسشنامه شخصیت (Neo) فرم کوتاه
۱۲۳	جدول ۳-۲: فراوانی نمرات فرسودگی شغلی
۱۲۳	جدول ۳-۳: شدت نمرات فرسودگی شغلی ماسلاچ
۱۲۴	جدول ۳-۴: طبقه بندی نمرات آزمون فرسودگی شغلی ماسلاچ
۱۲۸	جدول ۴-۱: شاخص های توصیفی ویژگی های شخصیتی معلمان
۱۳۱	جدول ۴-۲: شاخص های توصیفی سبک های مقابله ای
۱۳۲	جدول ۴-۳: شاخص های توصیفی فرسودگی شغلی معلمان
۱۳۵	جدول ۴-۴: نتایج ضریب همبستگی برای ویژگی های شخصیت و فرسودگی شغلی و ابعاد آن
۱۳۶	جدول ۴-۵: نتایج معناداری مدل رگرسیون برای فرسودگی شغلی معلمان
۱۳۷	جدول ۴-۶: ضرایب رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی
۱۳۹	جدول ۴-۷: نتایج معناداری مدل رگرسیون برای خستگی هیجانی معلمان
۱۴۰	جدول ۴-۸: ضرایب رگرسیون برای پیش بینی خستگی هیجانی
۱۴۱	جدول ۴-۹: نتایج معناداری مدل رگرسیون برای مسخ شخصیت معلمان
۱۴۲	جدول ۴-۱۰: ضرایب رگرسیون برای پیش بینی مسخ شخصیت
۱۴۳	جدول ۴-۱۱: نتایج معناداری مدل رگرسیون برای کاهش احساس کفایت شخصی معلمان
۱۴۴	جدول ۴-۱۲: ضرایب رگرسیون برای پیش بینی کاهش احساس کفایت شخصی

- ۱۴۶ جدول ۴-۱۳: نتایج ضریب همبستگی برای سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی و ابعاد آن
- ۱۴۷ جدول ۴-۱۴: نتایج معناداری مدل رگرسیون برای فرسودگی شغلی معلمان
- ۱۴۸ جدول ۴-۱۵: ضرایب رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی
- ۱۵۰ جدول ۴-۱۶: نتایج معناداری مدل رگرسیون برای کاهش احساس کفایت شخصی معلمان
- ۱۵۱ جدول ۴-۱۷: ضرایب رگرسیون برای پیش بینی کاهش احساس کفایت شخصی

فهرست نمودار

صفحه	عنوان
۸۲	نمودار (۲-۱) پاسخ های مقابله ای مساله مداری و هیجان مداری از نظر بیلننگر و موس
۸۵	نمودار (۲-۲) فرایند مقابله
۱۲۸	نمودار ۴-۱: توزیع فراوانی نمرات روان رنجورخویی
۱۲۹	نمودار ۴-۲: توزیع فراوانی نمرات برون گرایی
۱۲۹	نمودار ۴-۳: توزیع فراوانی نمرات انعطاف پذیری
۱۳۰	نمودار ۴-۴: توزیع فراوانی نمرات دلپذیری
۱۳۰	نمودار ۴-۵: توزیع فراوانی نمرات مسئولیت پذیری
۱۳۱	نمودار ۴-۶: توزیع فراوانی نمرات سبک مقابله ای مسئله مدار
۱۳۲	نمودار ۴-۷: توزیع فراوانی نمرات سبک مقابله ای هیجان مدار
۱۳۳	نمودار ۴-۸: توزیع فراوانی نمرات خستگی هیجانی
۱۳۳	نمودار ۴-۹: توزیع فراوانی نمرات مسخ شخصیت
۱۳۴	نمودار ۴-۱۰: توزیع فراوانی نمرات کاهش احساس کفایت شخصی
۱۳۴	نمودار ۴-۱۱: توزیع فراوانی نمرات فرسودگی شغلی

چکیده:

هدف این پژوهش بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و سبک‌های مقابله‌ای با فرسودگی شغلی معلمان بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه معلمان مرد مقطع متوسطه شهر قم بود. حجم نمونه در این پژوهش جمعاً ۲۳۵ نفر بود که به صورت نمونه‌گیری تصادفی از نوع سهمیه‌ای انتخاب شدند. برای سنجش ویژگی‌های شخصیت از پرسشنامه ۵ عاملی نئو، برای سنجش سبک‌های مقابله با استرس از پرسشنامه لازاروس و برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه ماسلاچ استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته شد. نتایج نشان داد که بین ۵ عامل بزرگ شخصیت و فرسودگی شغلی معلمان ($p \leq 0,01$) رابطه معناداری وجود دارد. بین سبک مقابله مسئله مدار و فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معنی‌دار ($P \leq 0,01$) وجود دارد و از بین ابعاد فرسودگی شغلی، کاهش احساس کفایت شخصی با سبک مقابله مسئله مدار معلمان رابطه معکوس و معنی‌دار ($P \leq 0,01$) و با سبک مقابله هیجان‌مدار رابطه مثبت و معنی‌دار ($P \leq 0,05$) دارد. اما سبک‌های مقابله‌ای با ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت فرسودگی شغلی رابطه معناداری ندارند. همچنین نتایج به دست آمده از انجام رگرسیون به روش ورود گام به گام روی داده‌ها نیز نشان داد که روان رنجوری ($P \leq 0,01$) می‌تواند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت مستقیم و معنی‌دار پیش‌بینی کند و ویژگی‌های شخصیتی مسئولیت‌پذیری ($P \leq 0,01$) و برونگرایی ($P \leq 0,05$) می‌توانند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت معکوس و معنی‌دار پیش‌بینی کنند. همچنین سبک مقابله با استرس هیجان‌مدار ($P \leq 0,01$) می‌تواند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت مستقیم و معنی‌دار پیش‌بینی کند و سبک مقابله با استرس مسئله مدار ($P \leq 0,01$) می‌تواند فرسودگی شغلی معلمان را به صورت معکوس و معنی‌دار پیش‌بینی کند.

کلید واژه: ویژگی‌های شخصیتی، سبک‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی

فصل اول

"معرفی پژوهش"

۱-۱) مقدمه:

در دهه اخیر توجه به استرس شغلی و مطالعه روی این مقوله گسترش روزافزون یافته است، زیرا شیوع استرس شغلی باعث بروز بیماری های روان تنی مانند فشار خون و مشکلات گوارشی شده است. به طوری که سازمان بهداشت جهانی (۱۹۸۷) اعلام کرده است که ۹۰ درصد کارمندان از شغل خود ناراضی اند و معتقدند که شغلشان در جهت اهداف زندگی آنان نیست و همچنین ۷۵ درصد کسانی که به مشاوره ی روانپزشکی نیازمندند به دلیل عدم رضایت شغلی و عدم توانایی در انجام دادن کارشان است. هر شغل با استرس همراه است، اما برخی مشاغل به سبب حساس بودن نوع وظایف و مسئولیتهای آن بسیار پر استرس هستند. حرفه معلمی و تدریس نیز از جمله مشاغل پر استرس ویژه ذکر شده است. حقوق ناکافی، عدم وجود والدین و مدیران حمایت کننده از جمله جنبه های منفی و عوامل فشارزا برای معلمان است. فرسودگی شغلی یکی از نتایج استرس های گوناگونی است که به صورت علائم جسمانی (سردرد، زخم معده)، علائم روانی (افسردگی، خشم) و علائم رفتاری (افت کاری و غیبت) ظاهر می شود (راسل^۱ و همکاران، ۱۹۸۷؛ به نقل از محمدی، ۱۳۸۶).

^۱ . Russel.et.at

وجود این مشکلات در دست اندرکاران تعلیم و تربیت به دلیل مسئولیت خطیر آنان در امر تعلیم و تربیت و ارتباط مستقیم با کودکان امروز و مسئولان فردای جامعه مانعی جدی در راه پیشبرد اهداف نظام آموزشی است و نه تنها آینده تک تک دانش آموزان، بلکه آینده و سرنوشت جامعه را به مخاطره می اندازد. معلمان به دلیل رسالت و نوع کار خود مهمترین عامل تعیین کننده در آینده هر جامعه می باشد که می توانند در سایه همکاری با اولیاء و مقدمات آموزش و پرورش به تحقق اهداف تعلیم و تربیت در این دوره های حساس کمک کنند (فرهمند، ۱۳۸۶).

۱-۲) بیان مساله:

کار، صرف نظر از تأمین مالی می تواند برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خود ارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضا کند. با این وجود، کار می تواند منبع عمده فشار روانی نیز باشد. ممکن است یک شغل رضایت بخش، به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد (عبدی و همکاران، ۱۳۸۶).

نیروی انسانی در هر سازمانی از جمله سازمان آموزش و پرورش بزرگترین سرمایه محسوب می شود و نقش موثر را در بهبودی عملکرد سازمانی بعهده دارد. لذا شناخت روحیات، نگرشها و انگیزه های نیروی شاغل در آن از ضرورت بالایی برخوردار می باشد، چرا که اکثر صاحب نظران بر این باور هستند که چنانچه فرد نسبت به شغل، شرایط کاری سازمان خود رضایت کامل داشته باشد و دارای نگرش مثبت و انگیزه های بالا باشد، عملکرد، کارایی و اثربخشی او نیز افزایش می یابد (رضائیان، ۱۳۸۱).