

رابطه تیپ‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی از طریق میانجی گری روابط بین فردی در کارکنان شهرداری

وحید خوش روش^۱، زهرا سعیدیان^۲، یاسمن واعظی^۳، عارف عبدالله زاده گوهری^۴

^۱ استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران.

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران.

^۳ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران.

^۴ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تنکابن، تنکابن، ایران.

چکیده

هدف این مقاله بررسی رابطه تیپ‌های شخصیت، استرس و راهبردهای مقابله‌ای با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی کارکنان شهرداری شهرتهران بود. روش این پژوهش همبستگی و با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی (غیرآزمایشی) است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شهرداری شهر تهران در سال ۹۴-۹۵ بود. نمونه این پژوهش مشتمل بر ۱۰۰ نفر از کارکنان شهرداری بودند، که به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های پنج عامل شخصیت کاستا و مک کری (Neo)، استرس DASS، راهبردهای مقابله‌ای لازاروس، فرسودگی شغلی مزلج، روابط بین فردی کویین استفاده شد. یافته‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان داده شده است که همبستگی مثبت و معنی داری بین ابعاد تیپ‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی وجود دارد. همچنین همبستگی مثبت و معناداری بین ابعاد تیپ‌های شخصیتی با روابط بین فردی وجود دارد. بعلاوه اینکه همبستگی منفی و معنی داری بین راهبرد مساله مدار با فرسودگی شغلی وجود دارد. از طرفی همبستگی مثبت و معنی داری بین استرس با فرسودگی شغلی وجود دارد. در نهایت همبستگی منفی و معناداری بین استرس با روابط بین فردی وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: تیپ‌های شخصیت، استرس، راهبردهای مقابله‌ای، فرسودگی شغلی، روابط بین فردی

مقدمه

همواره انسان برای رسیدن به اهداف و خواسته‌هایش نیازمند آشنایی بیشتر با انواع تعاملات اجتماعی و مدل مهارتی می‌باشد. مدل‌های مهارتی خود نشانگر ماهیت تبدیلی فرآیند ارتباط است (موسوی زاده، ۱۳۸۹). ویلیام گلاس معتقد است که هفت عادت سازنده، در روابط بین فردی افراد موفق حاکم است؛ او همچنین هفت عادت مخرب را ذکر می‌کند که روابط را خصومت آمیز می‌سازد و افراد موفق، این رفتارها را در روابط خود کاهش می‌دهند. هفت عادت سازنده عبارت‌اند از: حمایت کردن، تشویق کردن، گوش دادن، پذیرش، اعتماد کردن، احترام گذاشتن و در مورد اختلاف نظرها مذاکره کردن و هفت عادت مخرب عبارت‌اند از: انتقاد کردن، سرزنش کردن، گله و شکایت کردن، نق زدن، تهدید کردن، تنبیه کردن و رشوه و پاداش دادن برای کنترل دیگران است (سرگلزایی، ۱۳۸۹) در بحث روابط بین فردی، نگرش فرد نسبت به خود و ارزیابی که از خود دارد، نقش کلیدی را ایفا می‌کند. مثلاً در روابط بین فردی، کسی که خود را بسیار نالایق، زشت و کسل کننده می‌بیند، ممکن است از ارتباط با دیگران اجتناب کند و فردی درونگرا شود؛ اما فردی که خود را جذاب، دوست داشتنی و ارزشمند می‌داند از ارتباط با دیگران استقبال می‌کند و با آنها ارتباطی صمیمی برقرار می‌کند. (میلار و استنوز، ۲۰۱۲)

روابط بین فردی ضعیف در محیط کار می‌تواند باعث فرسودگی شغلی شود. فرسودگی شغلی عبارت است از آسیب‌های روانی مرتبط با کار که باعث مشکلات هیجانی، کاهش موفقیت فردی و شخصیت زدایی می‌باشد (آوا و همکاران، ۲۰۱۰) عدم تعادل میان تقاضاهای شغلی و مهارت‌های شغلی، تفاوت میان منابع، انتظارات و واقعیات شغلی و استرس شغلی به عنوان عوامل اصلی در فرسودگی شغلی به حساب می‌آیند (بیکر و همکاران، ۲۰۰۴) پیامدهای فرسودگی شغلی شامل غیبت از کار، مرخصی استعلاجی، نقل و انتقال شغلی و آسیب‌های جسمانی می‌باشد (تامبسون و همکاران، ۲۰۱۰) فرسودگی شغلی ناشی از تنیدگی و فشارهای عصبی است، از این رو عوامل ایجادکننده تنیدگی در ایجاد آن نقش مؤثری دارند و این عوامل در سه بعد فردی، سازمانی و محیطی مقوله بندی شده‌اند. اغلب مطالعات طولی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده از تحلیل‌های بسیار پیچیده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل فشارزای محیط کار می‌توانند تغییرات در فرسودگی شغلی را پیش بینی کنند، استفاده نموده‌اند. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمانگراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند یعنی افرادی دچار فرسودگی شغلی افراطی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کارهای خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند، اما وقتی می‌بینند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می‌شوند. نظر دیگر این است که فرسودگی شغلی نتیجه نهایی در معرض فشارهای شغلی مزمن و طولانی مدت قرار گرفتن است. در نتیجه فرسودگی شغلی می‌بایست بیشتر در بین افرادی اتفاق بیفتد که مدت بیشتری در شغل اشتغال داشتند تا افرادی که به تازگی شغلی را انتخاب نمود ه اند.

تیپ‌های شخصیتی در روابط میان فردی افراد تأثیر دارد. ویژگی‌های شخصیتی در حقیقت به عنوان محرک‌های خلق و خو، برای دست یابی به هدف تلقی می‌شوند. به این معنا که این خصوصیات انسان را مستعد انجام رفتارهای مختلف، در موقعیت‌های خاص می‌کند (پروین، ۱۹۹۶) یکی از مهمترین دسته بندی‌های مربوط به شخصیت، مدل پنج عاملی است که McCrae و Costa آن را در امتداد پنج بعد یا پنج عامل اصلی شامل روان رنجور خویی، برونگرایی، باز بودن، توافق گرایی و وجدانی بودن توصیف کردند. روان رنجور خویی به تمایل برای تجربه اضطراب، تنش، خودخوری، خصومت، کم رویی، تفکر غیر منطقی، افسردگی و عزت نفس پایین باز بودن عبارت است از تمایل به کنجکاوی، هنرنمایی،

خردورزی، با وجدان بودن، روشنفکری و نوآوری و توافق گرایی به تمایل برای گذشت، مهربانی، سخاوت‌مندی، اعتمادورزی، همدلی، فرمانبرداری، فداکاری و وفاداری اطلاق می‌شود (کوستا، ۲۰۰۴).

ادبیات و پیشینه تحقیق

در این بخش ابتدا به مفهوم تیپ‌های شخصیتی و مفهوم استرس و راهبردهای مقابله‌ای و نظریه‌های مربوطه به مفهوم فرسودگی شغلی و تحقیقات انجام شده در این حوزه در داخل و بیرون کشور می‌پردازیم.

تیپ‌های شخصیتی

شخصیت ساختار فرضی پیچیده‌ای است که به صورت مختلفی تعریف شده است. دامنه تعاریف موجود، از مفهوم فرآیندهای درونی ارگانیزم تا رفتارهای مشهود ناشی از تعامل افراد در نوسان است (فتحی آشتیانی، ۱۳۸۸). مدی (۱۹۸۹) شخصیت را مجموعه‌ای با ثبات از تمایلات و ویژگی‌ها می‌داند که مشترکات و تفاوت‌های رفتاری روان شناختی (افکار، احساسات و اعمال) افراد را تعیین می‌کند و ممکن است به آسانی، به عنوان نتیجه فشارهای زیست شناختی و اجتماعی زمان، قابل درک نباشد. صفات شخصیت اولین راهنمایی تشخیص وضعیت شناختی و عاطفی افراد هستند و بر نقش‌های عاطفی - اجتماعی و رفتارهای بین فردی یا شغلی افراد تأثیر می‌گذارند (موینی هان و پترسون، ۲۰۰۱) اگر شخصیت مبنای زیستی داشت باشد، در این صورت دو فرض اساسی باید درست باشد: اولاً ابعاد اصلی شخصیت یاد همگانی باشند و به فرهنگ خاص محدود نباشند. ثانیاً باید بین افرادی که در انتهای یک بعد قرار می‌گیرند (مثلاً درونگرایان) و آنهایی که در انتهای دیگر آن بعد قرار دارند (برای مثال، برونگرایان) تفاوت‌های نور و فیزیولوژیکی وجود داشته باشد (فیست، ترجمه سید محمدی، ۱۳۸۷) درونگرا و برونگرا در کارکرد بخشی از مغز خود، یعنی دستگاه فعال ساز صعودی ساخت شبکه‌ای باهم تفاوت دارند (آیزنک، ۱۹۶۷) ساخت شبکه‌ای دو قسمت دارد: سیستم فعال ساز شبکه صعودی و ساخت نزولی. آیزنک معتقد بود که در حالت عادی سطح فعال بودن دستگاه فعال ساز صعودی ساخت شبکه‌ای افراد درونگرا بالاتر از برونگراهاست. به عبارت دیگر درونگرایان برانگیخته‌تر از برون گرایان هستند. از طرف دیگر، معلوم شده است داروهایی که در سطح انگیزختگی در قشر مخ را افزایش می‌دهند، برمیزان سهولتی که حیوانات، پاسخ شرطی را یاد می‌گیرند اثر می‌گذارند. این مطلب، انشعاب دیگری از این نظریه را مطرح می‌سازد و آیزنک اعلام می‌کند که درونگرایان باید آسانتر از برونگرایان شرطی شوند و این به سبب سطوح بالاتر انگیزختگی قشر مخ آنان است (کوپر، ترجمه شریفی و نجفی زند، ۱۳۷۹). یونگ از مشهورترین بخش‌های نظریه خویش را از نظر تیپ شناسی به دو جهت گیری پایه نسبت به زندگی به نام درونگرایی و برونگرایی اختصاص داد که هریک ممکن است شامل یکی از چهارکارکرد روان شناختی فکری، احساسی، حواسی و شهودی باشند. همچنین میس کری در پژوهش‌های خود به این نتیجه رسید که می‌توان شخصیت را در سه بعد: P, F, N در نظر گرفت. P روان گسیخته خوبی در برابر کنترل تکانه یا کنش وری فرامن دارد. F برونگرایی در برابر درونگرایی دارد. N روان آزرده‌گی در برابر استواری هیجانی دارد که مهم‌ترین عامل وراثت است (میس کری ۲۰۰۰)

ویژگی برونگراها

به اجتماع و مردم بیشتر توجه دارند، خوش برخورد و جذاب هستند، خوش بین هستند، اما عمیق و جدی به نظر نمی‌رسند و نسبت به قول و قرار، عهد و پیمان خویش پای بند نیستند. پر جنب و جوش، تندکار، بی تأمل، باگذشت، تندرو و در دوستی و دشمنی، پیوسته در جستجوی دوستان تازه، زود باور، خواهان تغییر، جویای نتایج فوری و دارای رفتار متناقض، انعطاف پذیر، استعداد آنها برای تحریک پذیری کم است. یعنی حساسیت کمتری در برابر محرکها دارند. از کارهایی که در آنها احتمال خطر یا ضرر می‌رود روی گردان نیستند. به کار و کوشش علاقه چندانی ندارند ولی برای کارهای که می‌کنند زیاد از حد ارزش قائلند. پایداری و استقامت ندارند. هوششان نسبتاً کم و قوه بینایشان ضعیف است رشد بدنی آنها افقی است (پروا، ۱۳۷۵)

ویژگی درونگراها

برخوردی سرد دارند ولی مردمانی موقر، متین، و قابل اعتمادند، آنها تا حدودی بدبین و به عقیده خود واقع بین هستند. مدتی مدیر تحت تأثیر امور باقی می‌مانند و قادر به حفظ خونسردی و تسلی خود نیستند، انتقام جو و کینه توزند، در دوستی و محبت با ثبات و دل بسته به خاطرات گذشته و عقاید خویش می‌باشند. به عهد خود وفا می‌کنند با دلیل سخن می‌گویند و انزواطلب هستند (پروا، ۱۳۷۵)

مفهوم استرس

به اعتقاد سلیه (۱۹۷۸) سربازی که در جبهه جنگ جراحاتی را متحمل می‌شود، مادری که نگران پسرش است فقیری که گرسنگی می‌کشد، کاسبی که پیوسته نگران ارزان شدن قیمت‌ها است و تاجری که برای پول بیشتر تلاش می‌کند، همگی استرس دارند. همه انسان‌ها در طول زندگی با استرس‌های متعددی روبرو می‌شوند و به گفته سلیه استرس چاشنی زندگی است و رهایی کامل از آن فقط با مرگ امکان پذیر است (حافظی، احدی و عنایتی، نجاریان، ۱۳۸۶) در اصطلاح عام به تنش یا فشار روانی، استرس گفته می‌شود. در اصطلاح پزشکی هم استرس به افزایش فشار و تنش در سیستم و ساختار بدن دلالت می‌کند، همان آمادگی جسمی و ذهنی بالایی که لازمه برخورد با شرایط و موقعیت‌های حاد و بحرانی است. در فیزیولوژی، استرس بصورت واکنش‌های داخلی بدن در برابر آثار فیزیولوژیکی نامطلوب مانند گرما و سرمای شدید، تنگنا و مضيقه، فقر، ضایعه، درد، عفونت و مسمومیت شدید و... تعریف شده است (برزونسکی، ۱۹۹۲). کاکس (۱۹۸۵) معتقد است که از لحاظ تاریخی مفهوم استرس هم به عنوان یک متغیر وابسته و هم به عنوان یک متغیر مستقل تعریف و بکار گرفته شده است (ساترلند و کوپر، ۲۰۰۴) استرس یا فشار روانی واژه‌ای است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و امروزه برای بیان فشار روان تنی، کاربرد عام یافته است. به عبارت دیگر استرس حالتی است در روان و تن که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی یا جسمی به فرد می‌باشد (ابزری و سرایداران، ۱۳۸۷)

فرسودگی شغلی

واژه فرسودگی برای توصیف پاسخهای انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می‌شود. ارتباط تنگاتنگ میان استرس‌های شغلی و پدیده فرسودگی وجود دارد. استرس زمانی رخ می‌دهد که حالت عدم تعادل قابل توجهی میان مطالبات یا خواسته‌های محیطی و توانایی پاسخ فردی در برابر آنها وجود داشته باشد و به همان اندازه که مطالبات یا

خواسته های محیطی افزایش یابد و یا این که توانایی پاسخ فرد کاهش پیدا کند، احتمال اینکه استرس موجب تجربیات منفی بیشتری شود، بوجود می آید که به نوبه خود منجر به ایجاد فرسودگی شغلی می گردد. فرسودگی شغلی در واقع اثر استرس های مداوم بوجود می آید و در حرفه های خدمات انسانی اجتناب ناپذیر است (خاقانی زاده، عبدی، کاویانی، ۱۳۸۷) از لحاظ لغوی فرسودگی شغلی را می توان تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه است و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار روانی ناشی می گردد تعریف کرد (پور افکاری، ۱۳۸۰) به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است (مایو کلینیک، ۲۰۰۶). صادقی بایگانی و همکاران (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی اثربخشی آموزش واقعیت درمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی و افزایش انگیزش شغلی و احساس کنترل در کارکنان دانشگاه فردوسی مشهد پرداختند، نتایج پژوهش نشان داد که واقعیت درمانی گروهی بر متغیرهای فرسودگی شغلی، انگیزش شغلی و احساس کنترل در کارکنان تاثیر معناداری داشته است.

احمدی (۱۳۹۲) در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی به این نتیجه رسیده است که در تیپ شخصیتی نوع A بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین در تیپ شخصیتی نوع B بین ابهام نقش و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. شدت این ارتباط در تیپ شخصیتی نوع B شدیدتر است. ولی در هر دو نوع تیپ شخصیتی بین تعارض نقش و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری مشاهده نشده است. لازم به ذکر است که متغیرهای ابهام نقش و تعارض نقش جزو عوامل استرس زای بازدارنده می باشند. شیخ ساری و اسماعیلی فر (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان رابطه فرسودگی شغلی و تیپهای شخصیت پنج عاملی در بین کارکنان شهرداری تهران نشان دادند که کارکنانی که میزان بالاتری از روان رنجوری را نشان می دهند از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردارند و کارکنانی که نمره بالایی در برون گرایی کسب کرده اند فرسودگی شغلی پایین تری را نشان می دهند و بالعکس.

ابوالقاسمی و مقتدر (۱۳۸۹) در پژوهشی به بررسی مقایسه اثر بخشی درمان شناختی - رفتاری و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان مراکز بهداشت رشت پرداختند، نتایج نشان دادند که درمان شناختی - رفتاری و آموزش ابراز وجود باعث افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی زنان و مردان گردیده است. استادی قاضیانی (۱۳۸۹) در تحقیقی با عنوان رابطه کمال گرایی و راهبردهای مقابله با فرسودگی شغلی دبیران زن تهران به این نتیجه دست یافت که بین راهبردهای مقابله با فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد. همچنین بین کمال گرایی مثبت و فرسودگی شغلی رابطه منفی و بین کمال گرایی منفی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد. البته همبستگی این دو رابطه معنادار بود.

حساوی (۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین رضایت شغلی و سلامت روان با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت فاریست اهواز به نتایجی دست یافت: بین رضایت شغلی و سلامت روان رابطه مثبت و معنیدار و بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنیدار وجود دارد و نیز بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی و معنیدار وجود دارد. همچنین بین مؤلفه های رضایت شغلی و سلامت روان با فرسودگی شغلی رابطه چندگانه وجود دارد. هیل (۲۰۱۳) در تحقیقی با عنوان کمال گرایی و فرسودگی شغلی در بازیکنان وردی تیم فوتبال به این نتایج دست یافت که کسانی که استانداردهای شخصی (کمال گرایی) بالاتری دارند با سطوح پایین تری از فرسودگی شغلی و کاهش حس

موفقیت در مقایسه با کسانی که کمال گرا نبوده‌اند همراه بوده است. کسانی که نگرانی‌های ارزیابانه کمال گرایانه ای دارند با سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی در مقایسه با کسانی که کمال گرا نبوده‌اند همراه بوده است. کمال گرایی ترکیب شده با سطوح پایین‌تری از فرسودگی شغلی، کاهش حس موفقیت و کاهش ورزش اما با سطوح مشابهی از خستگی عاطفی و فیزیکی در مقایسه با کسانی که نگرانی‌های ارزیابانه کمال گرایانه ای دارند، همراه بوده است.

دسوزا. همکاران (۲۰۱۱) در تحقیقی نشان دادند که کمال گرایی به طور مستقیم و غیر مستقیم از طریق استرس با انواع مختلف فرسودگی شغلی در روانشناسان بالینی مرتبط است و بر آن تأثیر می‌گذارد. یافته‌های تحقیق بر استفاده از مداخله برای سطوح بالای کمال گرایی در روانشناسان کلینیکی دلالت می‌کند.

گروسا و همکاران (۲۰۱۰) در مطالعه خود تحت عنوان رابطه بین استرس شغلی، شخصیت سخت، منابع مقابله‌ای و فرسودگی شغلی نشان دادند که بین استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به نحوه گردآوری داده‌ها جزء تحقیقات توصیفی (پس رویدادی) و به روش پژوهش همبستگی است. توضیح آنکه پژوهش توصیفی شامل مجموعه روشهایی است که هدف آنها توصیف شرایط یا پدیده‌های مورد بررسی است. اجرای پژوهش توصیفی می‌تواند صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرآیند تصمیم‌گیری باشد. از این گذشته در پژوهش همبستگی که یکی از روش‌های پژوهش‌های توصیفی به شمار می‌رود، رابطه میان متغیرها بر اساس هدف پژوهش تحلیل می‌گردد. پژوهش حاضر یک طرح تحقیقی غیر آزمایشی (توصیفی) از نوع همبستگی چندمتغیری است؛ این نوع روش بدین دلیل به کار گرفته شده است که محقق میزان همبستگی مشترک بیش از دومتغیر را که در این پژوهش متغیر تیپ‌های شخصیتی، استرس و راهبردهای مقابله‌ای با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی می‌باشند را محاسبه و اندازه‌گیری می‌کند.

جامعه آماری

جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، شامل کلیه کارکنان شهرداری شهر تهران در سال ۱۳۹۵-۱۳۹۴ می‌باشد.

نمونه و روش نمونه‌گیری

نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از کارکنان شهرداری تهران بودند، که به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های پنج عامل شخصیت کاستا و مک کری ((Neo)، استرس Dass، و راهبردهای مقابله‌ای لازاروس، فرسودگی شغلی مزلیج، روابط بین فردی کوپین استفاده شد.

ابزار اندازه‌گیری داده‌ها

آزمون استاندارد مهارت‌های ارتباط بین فردی

این پرسشنامه که توسط کوپین دام برای سنجش مهارت‌های بین فردی در بزرگسالان ابداع شده است، دارای

۳۴ سؤال پنج گزینه‌ای است و هر فرد می‌تواند نمره‌ای بین ۳۴ تا ۱۷۰ را کسب کند. گزینه‌های هر سؤال به صورت تقریباً هرگز، بندرت، گاهی اوقات، نسبتاً همیشه و اکثر اوقات است که به ترتیب نمرات از یک تا پنج را به خود اختصاص می‌دهند. روایی پرسشنامه نیز در یک مطالعه داخلی بررسی و تأیید شده است؛ همچنین همسانی درونی سؤالات این پرسشنامه توسط حسین چاری و فداکار با استفاده از روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۶۹ گزارش شد (حسین چاری، ۱۳۸۵).

پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت کاستا و مک کری (Neo)

در این پژوهش، جهت تعیین ویژگی شخصیتی آزمودنیها از آزمون پنج عاملی شخصیت کاستا و مک کری (۱۹۹۲) که شامل پنج عامل روانرنجوری، برونگرایی، گشودگی به تجربه، موافق بودن و مسئولیت پذیری است، استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۶۰ سؤال بوده و هر کدام از عوامل پنج گانه‌ی شخصیت با ۱۲ سؤال سنجیده می‌شود. آزمودن دهنده به هر سؤال در یک مقیاس پنج درجه‌ای لیکرتی به صورت کاملاً مخالفم، مخالفم، نظری ندارم، موافقم و کاملاً موافقم پاسخ می‌دهد.

مقیاس استرس (Dass)

مقیاس استرس Dass (لاویبوند، ۱۹۹۵) مجموعه‌ای از مقیاس خودگزارشی برای ارزیابی حالات عاطفه منفی دراسترس است. کاربرد مهم این مقیاس اندازه‌گیری شدت نشانه استرس است. برای تکمیل پرسشنامه فرد باید وضعیت یک نشانه را در طول هفته گذشته مشخص کند. از آنجا که این مقیاس می‌تواند مقایسه‌ای از شدت علایم در طول هفته‌های مختلف فراهم کند، می‌توان از آن برای ارزیابی پیشرفت درمان در طول زمان استفاده کرد. اعتبار روایی: آنتونی و همکاران (۱۹۹۸) مقیاس مذکور را مورگی و تنیدگی، ضریب همبستگی ۰/۵۳ تحلیل عاملی قرار دادند که نتایج پژوهش آنان مجدداً حاکی از وجود تنیدگی بود. نتایج این مطالعه نشان داد که ۰/۶۸ از واریانس کل مقیاس توسط این سه عامل مورد سنجش قرار می‌گیرد. ارزش ویژه عوامل تنیدگی در پژوهش مذکور به ترتیب برابر ۰/۸۹، ۰/۲۳، ۰/۱۲ و ضریب آلفا برای این عوامل به ترتیب ۰/۹۸، ۰/۹۲، ۰/۹۵ بوده است.

پرسشنامه راهبردهای مقابله با استرس

پرسشنامه راهبردهای مقابله با استرس لازاروس، پرسشنامه‌ی راهبردهای مقابله‌ای یک آزمون ۶۶ ماده‌ای است که بر اساس سیاهه‌ی راهبردهای مقابله‌ای (لازاروس، فولکمن، ۱۹۸۰) که توسط لازاروس و فولکمن در سال ۱۹۸۰ بکار گرفته شد. در این آزمون آن‌ها دامنه‌ی وسیعی از افکار و اعمالی که افراد هنگام مواجه با شرایط فشار زای درونی یا بیرونی به کار می‌برند را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. این پرسشنامه در ایران توسط خدادادی (۱۳۸۹) مورد روان سنجی قرار گرفته است. در تکمیل پرسشنامه از آزمودنیها خواسته شد تا ضمن تجسم موقعیت تجربه شده که در آن از راهبرد رویارویی استفاده کرده‌اند، بر پایه مقیاس چهارگزینه‌ای (هرگز، به ندرت، اکثر اوقات، همیشه) به عبارات پاسخ دهند.

پرسشنامه فرسودگی شغلی

این پرسشنامه توسط مزلیج و همکاران (۲۰۰۵) ساخته شده است که شامل ۲۵ سؤال می باشد که چهار بعد خستگی هیجانی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و درگیری را می سنجد و بر اساس مقیاس لیکرت تنظیم گردیده است و هر سؤال براساس فراوانی و شدت سنجیده می شود. برای نمره گذاری مقیاس در هر سؤال دو نمره برای فرد در نظر گرفته می شود، نمره فراوانی و نمره شدت. اگر آزمودنی در خانه هرگز علامت زده باشد هم در فراوانی و هم در شدت نمره صفر می گیرد. در غیر این صورت با توجه به علامتی که در قسمت فراوانی و شدت گذاشته است، در فراوانی نمره یک تا شش (از سالی چندبار تا هر روز) و در شدت نمره یک تا هفت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) کسب می کند. وقتی نمرات افراد در هر سؤال مشخص باشد با جمع کردن نمرات می توان خرده آزمون های چهارگانه را محاسبه کرد. در واقع با جمع نمرات ۹ سؤال خستگی عاطفی در دو مقیاس فراوانی و شدت می توان دو نمره برای این خرده آزمون بدست آورد.

روش اجرای پژوهش و جمع آوری داده ها

به منظور جمع آوری اطلاعات پژوهش، محقق پس از کسب مجوز لازم از ریاست محترم و بخش پژوهش شهرداری شهر تهران و کسب رضایت از کارکنان، به کارکنانی که برای شرکت در پژوهش انتخاب شدند. ابتدا اهداف پژوهش و روند آن توضیح داده شد و ذکر گردید که به منظور رعایت اصول اخلاقی پرسشنامه ها دارای کد بوده و نیازی به نوشتن مشخصات فردی نمی باشد و توضیح داده شده است که زمان بیست دقیقه برای تکمیل پرسشنامه در نظر گرفته شده است سپس پرسشنامه های مربوط جهت تکمیل کردن به آنها داده شده است.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

برای تجزیه تحلیل داده ها در این پژوهش، از روش های آماری در دوسطح توصیفی و استنباطی به شرح ذیل استفاده شده است. داده های به دست آمده با استفاده از شاخص های جداول فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و برای آزمون فرضیه ها از رگرسیون چند متغیره و ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. برای تجزیه تحلیل داده ها در این پژوهش، از روش های آماری در دوسطح توصیفی و استنباطی استفاده شده است. داده های به دست آمده با استفاده از شاخص های جداول فراوانی، درصد فراوانی، میانگین، انحراف استاندارد و برای آزمون فرضیه ها از رگرسیون چند متغیره و ضریب همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

نتیجه گیری:

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه تیپ های شخصیت، استرس و راهبردهای مقابله ای با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی کارکنان شهرداری تهران بود. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شهرداری تهران بود. نمونه پژوهش مشتمل بر ۱۰۰ نفر از این افراد بودند که به بر اساس روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند و به پرسشنامه های پرسشنامه های پنج عامل شخصیت نئو، استرس، اضطراب و افسردگی، راهبردهای مقابله ای، فرسودگی شغلی و روابط بین فردی پاسخ دادند. برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از روش توصیفی و استنباطی استفاده شد. در بخش توصیفی از مشخصه های آماری نظری ر فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و جداول و

نمودارهای مربوطه و در سطح استنباطی از آزمون های همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج کلی نشان داد که بین متغیرهای مورد پژوهشگی همبستگی وجود دارد. نتایج به دست آمده در ادامه مورد بحث و بررسی قرار گرفته است. در تبیین یافته ها می توان گفت برای فهم نتایج نگاهی به ساختار شخصیت ضروری است. شخصیت را مجموعه ای با ثبات از تمایلات و ویژگی ها می دانند که مشترکات و تفاوت های رفتاری روان شناختی (افکار، احساسات و اعمال) افراد را تعیین می کند. صفات شخصیت اولین راهنمایی تشخیص وضعیت شناختی و عاطفی افراد هستند و در تبیین این یافته می توان گفت برای فهم نتایج نگاهی به ساختار شخصیت ضروری است. شخصیت را مجموعه ای با ثبات از تمایلات و ویژگی ها می دانند که مشترکات و تفاوت های رفتاری روان شناختی (افکار، احساسات و اعمال) افراد را تعیین می کند. صفات شخصیت اولین راهنمایی تشخیص وضعیت شناختی و عاطفی افراد هستند و بر نقش های عاطفی - اجتماعی و رفتارهای بین فردی یا شغلی افراد تأثیر می گذارند (موینی هان و پترسون، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر ساختارهای شخصیت نحوه تعامل فرد را با دنیایی درونی و بیرونی یعنی تعاملات بین فردی مشخص می کند. فردی با ویژگی برون گرایی توانایی بالا و تمایل زیادی برای برقراری ارتباط بین فردی دارد و از سوی دیگر در محیط شغلی محدود کننده می تواند به فرسودگی شغلی منجر شود. اما روان نژدها به دلیل عدم ثبات هیجانی توانایی برقراری ارتباط با دوام اندکی دارند و مهمتر از آن در محیط شغلی نمی توانند خود را سازگار نمایند، که به فرسودگی شغلی منجر می شود. از سوی دیگر گشودگی در تجربه نیز با فرسودگی شغلی رابطه دارد. چرا که چنین افرادی به دنبال تجربه های تازه اند که با یک وظیفه مشخص و تکراری در یک شغل بخصوص در تضاد است. اما توافق پذیری و وظیفه مداری با فرسودگی رابطه منفی دارد. چرا که این افراد تمایلی به همسویی و انجام وظیفه دارند که می تواند مانع فرسودگی شغلی شود اما همچنین بتوانند ارتباط مناسبی را شکل دهند. در مجموع اینکه آن دسته از ویژگی های شخصیتی که بر ارتباط بین فردی متکی است می تواند روابط بین فردی را پیش بینی کند و همچنین فرسودگی شغلی به وسیله صفاتی به طور مثبت پیش بینی می شود که فرد دنبال نوگرایی و تنوع می باشد. نتایج نشان داد که راهبردهای مقابله ای می توانند بر فرسودگی شغلی اثر بگذارند. به نظر می رسد آموزش کارکنان در زمینه راهبردهای مقابله ای مؤثر در این زمینه می تواند مفید و پیشگیرانه باشد. همچنین نتایج نشان داد که استرس با فرسودگی شغلی رابطه دارد، این امر برای سازمان ها اطلاعات مفیدی در زمینه توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان فراهم می آورد. نتایج نشان داد که ویژگی های شخصیت با فرسودگی شغلی و روابط بین فردی ارتباط دارد، این امر می تواند در انتخاب کارکنان به عنوان یک ملاک مد نظر باشد و تناسب شغل و شاغل در این زمینه رعایت شود.

منابع:

۱. احمدی سید حکیم (۱۳۹۲) بررسی رابطه تعارض و ابهام نقش و فرسودگی شغلی با تأکید بر تیپ شخصیتی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد گرمی
۲. استادی قاضیانی، زینب (۱۳۸۹) رابطه کمال گرایی و راهبردهای مقابله با فرسودگی شغلی دبیران زن تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران
۳. آقایی، آتش پور (۱۳۸۰) استرس و بهداشت روانی. اصفهان انتشارات پردژ
۴. استورا، بنیامین (۱۳۸۶) تنیدگی با استرس: بیماری جدید تمدن. ترجمه پریخ دادستان
۵. آقا یوسفی، علیرضا (۱۳۸۰) نقش عوامل شخصیتی بر راهبردهای مقابله ای و تأثیر روش مقابله درمانگری بر عوامل شخصیتی و افسردگی. پایان نامه دکتر، دانشگاه تربیت مدرس

۷. امیری، نسرين (۱۳۸۷) مهارت ارتباطی مهم‌ترین گام عملی تربیت، مجله روانشناسی و علوم تربیتی
۸. بخشی سورشجانی، لیلا (۱۳۸۹) رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی دبیران
۹. پور شریفی، حمید (۱۳۸۰) روان شناسی بالینی، انتشارات سنجش
۱۰. مصلائی، مهتا (۱۳۸۶) رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و شیوه‌های مقابله با رضایت شغلی در
۱۱. پرسنل سازمان بهزیستی استان تهران. پایان نامه کرسناسی ارشد دانشگاه پیام نور
۱۲. قربان شیرودی (۱۳۸۵) رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و تعیین
۱۳. اثر بخشی آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر کاهش آن در کارکنان ایران خودرو
۱۳. شیخی، ساری، حسین اسماعیلی فر (۱۳۹۰) رابطه فرسودگی شغلی و تیپ‌های شخصیت پنج عاملی در بین
- پرسنل شهرداری تهران. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی سازمانی
۱۴. خاقانی زاده، مرتضی، سیرتی، مسعود، عیدی، فتانه، کاویانی، حسین (۱۳۸۹) بررسی میزان فرسودگی
- شغلی پرستاران. مجله علوم رفتاری دوره ۲
۱۵. تقی زاده (۱۳۸۷) مهارت‌های ارتباطی برای رسیدن به موفقیت، نشریه موفقیت

۱۶. -Attari, A.; Sartippour, M.; Amini, M. I Haghighat, S. (۲۰۰۶). Effect of stress
۱۷. management training on glycemic control in patients with type ۱ diabetes. Diabetes
۱۸. Research and clinical practice
۱۹. Antoni M H, Ironson G, Schnneiderman, N. Cognitive Behavioral Stress
۲۰. Management. Alemohammad, SJ, Jokar S, Neshat Doost H. (Translators) ۲۰۰۷, ۳۱۵.
۲۱. In Press. (Full Text in Persian).
۲۲. Austin B.J. saklofske, D.H.&. EGAN. V. personality, well-being and health
۲۳. correlates of trait emotional intelligence. personality and individual difference
۲۴. Bruce D, Kirkcaldy DR, Shepherd P, & Furnham A. (۲۰۰۲). The influence of
۲۵. type a behavior and locus of control upon job satisfaction and occupational health.
۲۶. Personality and individual differences ۲۰۰۲
۲۷. Beck, A. T. (۱۹۸۴). Cognitive approaches to stress In R. L. Woolfolk I P. M.
۲۸. Lehrer (Eds.), principles and practice of stress management (pp. ۲۵۵-۳۰۵). New
۲۹. York: Guilford press.
۳۰. Bastian.V.A. burns. N.R.& nettelbeck. T. emotional intelligence, predict life
۳۱. skills. but not as well as personality and cognitive abilities. personality and
۳۲. individual differences ۲۰۰۵
۳۳. Ciarrochi, J.V., chan, A.Y.C.& caputi.P.A critical evaluation of the emotional
۳۴. intelligence construct. personality and individual differences ۲۰۰۰
۳۵. Carducci, B.J. (۱۹۹۸) the psychology of personality. viewpoint, research, and
۳۶. applications. cole publishing company. A division of international. Thomson
۳۷. publishing
۳۸. De Longis, A., & Holtzman, S. (۲۰۰۵). Coping in context: The role of stress,
۳۹. social support, and Personality in Coping. Personality
۴۰. D'Souza, Fiona; Egan, Sarah J and Clare S. Rees (۲۰۱۱) The Relationship
۴۱. Between Perfectionism, Stress and Burnout in Clinical Psychologists
۴۲. Desilva, PV., Hewage, CG., Fonseka, P. (۲۰۰۹). Burnout: An Emerging
۴۳. Occupational Health Problem.
۴۴. Debruyne. E.E.J., delesing, M.J.M.H.& walten, M. (۱۹۹۵) the ep Q-R (junior): A
۴۵. dutch replication study. personality and individual differences
۴۶. Eysenck, H.J. (۱۹۷۶), the biological basis of personality springfield, IL: Charles
۴۷. C. Thomas
۴۸. Fata L, Mutabi F, Bolhari J, kazemzade M. Applied manual of stress management
۴۹. training for adults. Danje, Tehran. In press ۲۰۰۹.
۵۰. Haren, E.; & Mitchel, C. W. (۲۰۰۳). Relationship between the five-factor

- ۵۱. personality model and coping styles. Psychology & Education: An Interdisciplinary Journal: -Haren, E.; & Mitchel, C. W. (۲۰۰۳). Relationship between the five-factor personality model and coping styles. Psychology & Education.
- ۵۲. Harvey, J. H. Psychology Review, (۲۰۰۹), given by International Society for the
- ۵۳. Study of Personal Relationships ۲۰۰۰ Distinguished Career Award, given by
- ۵۴. International Society for the Study of Personal Relationships.
- ۵۵. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (۱۹۸۴). Stress, appraisal and coping. New York:
- ۵۶. Speinger.
- ۵۷. Maddi, S. R. (۱۹۹۰). Issues and intervention in stress mastery.