



بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با میزان فرسودگی شغلی در افراد شاغل در رستوران -

های شهرستان طرقلبه - شانديز

مليکا نڊافي^۱، ساجده پور عباس^۱، ريحانه سلمانى^۱، شايان عزت رحيمي^۱، نوري كعب عمير^{۲*}

^۱-كارشناسي روانشناسي، گروه روانشناسي، موسسه آموزش عالي بينالود، مشهد، ايران

^۲-استاديار گروه روانشناسي، موسسه آموزش عالي بينالود، مشهد، ايران (نويسنده مسئول)

چکیده

هدف از پژوهش حاضر، بررسی رابطه بين ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان رستوران‌های طرقلبه- شانديز بود. طرح پژوهش توصيفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری در اين پژوهش شامل پرسنل و کارکنان رستوران‌های شهرستان طرقلبه- شانديز در سال ۱۴۰۳ بود که از اين تعداد، ۱۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه اين پژوهش انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه بازپايی خستگی/ خستگی مفرط شغلی (وينوود و همکاران، ۲۰۰۵) و پرسشنامه پنج عامل شخصیت نئو (کاستا و مک‌کری، ۱۹۹۲) استفاده شد. تحليل داده‌ها با استفاده از تحليل رگرسیون چندگانه و در نرم‌افزار SPSS-27 انجام شد. یافته‌ها نشان داد که روان‌رنجوری ($\beta=0/40, p<0/001$)، برون‌گرایی ($\beta=-0/29, p<0/001$) و گشودگی ($\beta=-0/23, p<0/002$) قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی بوده‌اند. براساس اين نتايج، پیشنهاد می‌شود که در زمان استخدام و جهت جلوگیری از بروز فرسودگی شغلی، ویژگی‌های شخصیتی افراد ارزیابی شود و بر اين اساس گزينش کارکنان صورت بگیرد.

واژه‌های کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، فرسودگی شغلی، کارکنان رستوران

مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسانی آشکار است، زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز می‌باشد (شمس راوندی، ۱۳۹۹). بدیهی است نقش سازنده شغل منوط به تناسب ویژگی‌های شغل و شاغل و احساس ارزشمندی و خشنودی شاغل است (شفیع آبادی، ۱۳۹۸). در سازمانی که به نیروهای انسانی خود توجه نکند علاقه و انگیزه افراد نسبت به کار در درازمدت کم شده و فرسودگی نسبت به شغل نمایان می‌شود. فرسودگی شغلی^۱ یکی از شایع‌ترین تنش‌هاست که موجب اختلال در فرآیند تولید، بهره‌وری، زندگی کاری و زندگی خارج از محیط کار فرد است (ساعتچی، ۱۳۹۷). برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ فرویدنبرگر^۲ به پدیده فرسودگی شغلی اشاره نمود و آن را واکنشی در برابر تنیدگی شغلی بیش از حد دانست (آزیم،^۳ ۲۰۱۰). طبق نظر ایگدان و نیوکمب^۴ (۲۰۰۳) فرسودگی یا تحلیل رفتگی، به معنای تهی شدن منابع روحی و جسمی فرد به خاطر کوشش‌های افراطی جهت رسیدن به انتظارات غیرواقعی تحمیلی به وسیله خود شخص یا ارزش‌های اجتماعی است. سالانوا، شافلی، مارتینز و برسو^۵ (۲۰۱۰) فرسودگی شغلی را به صورت سندرمی از تجربه‌های روان-شناختی به عنوان پیامد تنیدگی مزمن کاری تعریف کرده‌اند.

از نظر مسلسل و جکسون^۶ (۱۹۸۴) فرسودگی شامل سه زیرمجموعه خستگی عاطفی^۷، مسخ شخصیت^۸ و کاهش عملکرد شخصی^۹ است. در مرحله اول شخص احساس می‌کند که از نظر هیجانی فرسوده شده است. در مرحله دوم شخص بیش از پیش اهمال نشان می‌دهد و به وظایف شخصی خود در محیط کار بی‌احساس می‌شود و در مرحله سوم شخص به این نتیجه می‌رسد که از نظر کاری ناموفق است و دیگر کاری برای انجام دادن ندارد.

فرسودگی شغلی در ابتدا تنها در حرفه‌های خدمات انسانی مانند حرفه مراقبت‌های بهداشتی، آموزش و کار اجتماعی به صورت گسترده نشان داده شد. بعدها این مفهوم در میان همه انواع مشاغل و حرفه‌ها توسعه پیدا کرد. به عبارت دیگر، فرضیه ابتدایی مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی تنها در میان حرفه‌های خدمات انسانی رخ می‌دهد، نامعتبر اعلام گردید. امروزه فرسودگی شغلی کارکنان یکی از عوامل اساسی در عدم کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی است (سالانوا و همکاران، ۲۰۱۰). شاغل بودن و داشتن شغل منجر به کاهش ۴ تا ۱۰ درصدی شیوع افسردگی، تنیدگی و بیماری‌های جسمی نسبت به بیکاران می‌شود. منابع مختلف تنیدگی شغلی و سازمانی از قبیل شغل فرد، نقش سازمانی فرد، جریان پیشرفت حرفه‌ای، روابط حرفه‌ای، ساختار و جو سازمانی، رویارویی خانواده و کار، ممکن است به واکنش‌های روانی مختلف منجر شوند که فرسودگی شغلی یکی از این واکنش‌ها محسوب می‌شود (بای، جهانگیر و بوستان، ۱۳۹۸).

نظریه پردازی‌های جدیدتر، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به دو دسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم کردند. عوامل فردی مواردی همچون متغیرهای جمعیت‌شناختی، ویژگی‌های شخصیتی، و سبک‌های مقابله، و عوامل موقعیتی مواردی همچون ویژگی‌های شغل، انتظارات، انگیزه و منابع شغلی را دربر می‌گیرد (مسلسل، ۲۰۰۱). ساعتچی (۱۳۹۷) عوامل فردی را مهم‌ترین و مشخص‌ترین عامل تحلیل رفتگی و فرسودگی شغلی می‌داند، زیرا معتقد است این افراد هستند که به دلیل عملکرد غی اثربخش باعث تحلیل رفتگی خود

¹- job burnout

²- Freudenberger

³- Azeem

⁴- Igdan, & Newcomb

⁵- Salanova, Schaufeli, Martinez, & Bresó

⁶- Maslach & Jackson

⁷- emotional exhaustion

⁸- depersonalization

⁹- reduced personal accomplishment



می‌شوند. از جمله عوامل فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی ویژگی‌های شخصیتی است (آلارکن، اسکلمن و بولینگ^{۱۰}، ۲۰۰۹). امروزه ارزش شخصیت به عنوان یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی پذیرفته شده است. شخصیت هر فرد نقش مهمی در فرسودگی شغلی‌اش دارد، زیرا شخصیت هر فرد نگرش او را نسبت به شغل و شیوه‌ای که به اقتضائات و نیازمندی‌های شغلی پاسخ می‌دهد، مشخص می‌کند (پریو^{۱۱}، ۲۰۱۰).

شخصیت، انگیزه و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و چگونگی پاسخ‌دهی فرد را به الزامات آن شغل مشخص می‌کند (بارون تینه^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۵). ویژگی‌های فرد و ویژگی‌های شغل باید اندازه‌گیری شود. جان هالند^{۱۳} بهترین نظریه‌پرداز در زمینه تناسب ویژگی‌های شخصیتی و شغل است. وی معتقد است که شغل فرد، بیانگر شخصیت اوست (سورکو و باباروویک^{۱۴}، ۲۰۱۶). تعریف مفهوم شخصیت امری دشوار است و حتی بهترین تعاریفی هم که ارائه شده کاملاً انتزاعی هستند (گروسی فرشی، ۱۳۸۰). شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌های پایدار و بی‌نظیر است که ممکن است در پاسخ به موقعیت‌های مختلف تغییر کند (شولتز و شولتز^{۱۵}، ۲۰۰۵؛ ترجمه سیدمحمدی، ۱۳۹۱). امروزه شیوه تحلیل عوامل در تبیین ساختار شخصیت براساس صفات، پیشگام‌ترین روش است که افق‌های جدیدی به روی روان‌شناسان شخصیت گشوده است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰).

در مجموع، با توجه با آنچه گفته شد و با توجه به اهمیت مقوله فرسودگی شغلی در محیط کاری، هدف این پژوهش بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان رستوران‌های شهرستان طر‌قبه- شاندیز بوده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر بر مبنای نحوه گردآوری اطلاعات از نوع تحقیقات توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری در این پژوهش شامل پرسنل و کارکنان رستوران‌های شهرستان طر‌قبه- شاندیز در سال ۱۴۰۳ بود که از این تعداد، ۱۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری در دسترس به عنوان نمونه این پژوهش انتخاب شدند.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه بازیابی خستگی/خستگی مفرط شغلی (۱۵-OFFER): پرسشنامه بازیابی خستگی/ خستگی مفرط شغلی^{۱۶}، توسط وینوود^{۱۷} و همکاران در سال (۲۰۰۵) برای سنجش خستگی شغلی تدوین شده است. این پرسشنامه توسط جوادپور و همکاران در سال (۱۳۹۳) در ایران اعتباریابی شده است. این پرسشنامه دارای ۱۵ گویه و سه مؤلفه خستگی مزمن، خستگی حاد و بازیابی بین شیف‌تی است و پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت هفت درجه‌ای نمره‌گذاری می‌شوند. پایایی پرسشنامه بازیابی خستگی/ خستگی مفرط شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ بالای ۰/۷۰ به دست آمده است.

پرسشنامه شخصیت نئو: پرسشنامه پنج عاملی نئو (کاستا و مک‌کری^{۱۸}، ۱۹۹۲) دارای ۶۰ گویه است که در آن پنج عامل اصلی شخصیت شامل روان‌رنجوری، برون‌گرایی، گشودگی نسبت به تجربه، توافق‌پذیری و وجدانی بودن قرار دارند. هر یک از ویژگی‌های

10- Alarcon, Eschleman & Bowling

11- Perrewe

12- Baron-Thiene

13- Halland

14- Sverko & Babarovi

15- Schultz & Schultz

16- Occupational Fatigue Exhaustion/Recovery Questionnaire

17- Winwood

18- Costa & McCrae



یادشده در این آزمون با ۱۲ گویه اندازه گیری می شوند. پاسخ ها بر روی طیف لیکرت پنج درجه ای از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره گذاری می شوند. روایی و پایایی این پرسشنامه در پژوهش های بسیاری مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است.

در این پژوهش، داده های جمع آوری شده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه در نرم افزار SPSS ویراست ۲۷، تجزیه و تحلیل شدند.

نتایج

در این پژوهش نمونه ای به حجم ۱۲۰ نفر که شامل ۶۳ زن و ۵۷ مرد با میانگین سنی ۲۷ سال مورد تحلیل قرار گرفته است. در ابتدا شاخص های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار ویژگی های شخصیتی (شامل روان رنجوری، برون گرایی، گشودگی، موافق بودن و با وجدان بودن) و فرسودگی شغلی و نیز ضرایب همبستگی بین این متغیرها در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱- میانگین، انحراف معیار و ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱ روان رنجوری	۲۴/۳۰	۶/۰۰	۱					
۲ برون گرایی	۲۸/۱۵	۵/۷۳	۰/۴۵**	۱				
۳ گشودگی	۲۶/۷۴	۳/۹۶	۰/۰۳	۰/۱۴	۱			
۴ موافق بودن	۲۶/۸۹	۵/۱۹	۰/۳۵**	۰/۴۱**	۰/۰۰	۱		
۵ با وجدان بودن	۳۲/۶۳	۵/۷۷	۰/۳۷**	۰/۴۲**	۰/۱۰	۰/۳۳**	۱	
۶ فرسودگی شغلی	۴۴/۸۲	۱۳/۸۰	۰/۴۷**	۰/۵۰**	۰/۲۵**	۰/۲۷**	۰/۲۱*	۱

** p<۰/۰۱

* p<۰/۰۵

با استفاده از تحلیل رگرسیون چندگانه، میزان تأثیر هر یک از مؤلفه های ویژگی های شخصیتی (شامل روان رنجوری، برون گرایی، گشودگی، موافق بودن و با وجدان بودن) به عنوان متغیرهای پیش بین بر میزان فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک مورد بررسی قرار گرفت. پیش از تحلیل بررسی شد که آیا داده های پرت در نمونه مورد بررسی وجود دارد یا خیر. تعداد ۸ داده به عنوان داده پرت شناسایی گردید. لذا برای دقت بیشتر، اطلاعات مربوط به این داده ها حذف و تحلیل بر روی ۱۱۲ داده باقی مانده انجام پذیرفت. نتایج حاصل از تحلیل در جدول ۲ قابل مشاهده می باشد.

جدول ۲- خلاصه تحلیل رگرسیون چندگانه مولفه های ویژگی های شخصیتی و فرسودگی شغلی

متغیرهای پیش بین	β	t	سطح معنی داری
روان رنجوری	۰/۴۰	۴/۶۱	<۰/۰۰۱
برون گرایی	-۰/۲۹	-۳/۳۹	<۰/۰۰۱
گشودگی	-۰/۲۳	-۳/۱۹	۰/۰۰۲

۰/۷۴۲	-۰/۳۳	-۰/۰۳	موافق بودن
۰/۴۷۵	۰/۷۲	-۰/۰۶	با وجدان بودن
$F=2.0/97$	$R=0.71$	$R^2=0.50$	$p<0.001$

براساس نتایج جدول ۲ و معنی دار شدن $F (P<0.001)$ می توان گفت ویژگی های شخصیتی توانسته اند فرسودگی شغلی نمونه مورد پژوهش را به میزان ۵۰ درصد پیش بینی نمایند و ۵۰ درصد باقیمانده توسط سایر متغیرها که در این پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته اند پیش بینی خواهد شد. همچنین با توجه به میزان ضریب رگرسیون استاندارد شده (β) بدست آمده برای هر یک از ویژگی های شخصیتی می توان بیان کرد که تنها روان رنجوری ($\beta=0.40, p<0.001$)، برون گرایی ($\beta=-0.29, p<0.001$) و گشودگی ($\beta=-0.23, p<0.002$) قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی بوده اند.

نتیجه گیری

با توجه به آنچه ذکر گردید، هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان رستوران های طبقه- شانزده بود که بر روی ۱۲۰ نفر از این پرسنل در سال ۱۴۰۳ انجام شد. مطابق نتایج تحقیق حاضر که در جدول ۲ نشان داده شد، فرسودگی دارای رابطه مستقیم و معنی دار با روان رنجوری و دارای رابطه معکوس و معنی دار با برون گرایی و گشودگی می باشد. با توجه به اینکه فرسودگی شغلی ارتباط مستقیمی با ویژگی های شخصیتی افراد دارد لذا پیشنهاد می شود در زمان استخدام به ویژگی های شخصیتی افراد توجه بیشتری شود و جهت ارتقاء این خصوصیات آموزش های لازم نیز صورت پذیرد. همچنین متوازن ساختن ساعات کار کارکنان، بررسی اولویت های اساسی کارکنان، به کارگیری افراد بر حسب ضوابط و معیارهای طبقه بندی شده، تشویق به موقع آنها، برقراری حمایت های لازم، حمایت شغلی و عاطفی باید مورد تأکید قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می شود چنین بررسی در سایر شهرها و استان های کشور انجام شود تا شرایط برای انجام مطالعات تطبیقی برای قاطعیت در نتیجه فراهم شود.

منابع

- بای، صادق؛ جهانگیر، پانته آ؛ و بوستان، افسانه. (۱۳۹۸). طراحی مدل ساختاری برای پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس تعهد سازمانی و باورهای خودکارآمد پنداری با میانجی گری ویژگی های شخصیتی معلمان. *مجله علوم روان شناختی*، ۱۸ (۷۸)، ۷۰۵-۷۱۷.
- ساعتچی، محمود. (۱۳۹۷). *روانشناسی کار*. تهران: ویرایش.
- شمس راوندی، حمیدرضا؛ شریفی، حسن پاشا؛ گنجی، حمزه. (۱۳۹۹). ارائه مدل ساختاری به منظور پیش بینی فرسودگی شغلی داوران حرفه ای فوتبال ایران بر اساس پنج عامل بزرگ شخصیت با میانجی گری حرمت خود. *مجله علوم روان شناختی*، ۱۹ (۹۴)، ۱۳۰۷-۱۳۱۸.
- شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۹۸). *راهنمایی تحصیلی و شغلی*. تهران: پیام نور.
- گروسی فرشی، میر تقی. (۱۳۸۰). *رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت*. تبریز: جامعه پژوه.

Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationship between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Department of Psychology, Wright State University, Dayton, OH, USA*, 23 (3), 244 – 263.



- Azeem, S. M. (2010). Personality hardiness: Job involvement and job burnout among teachers. *International Journal of Vocational and Technical Education*, 1, 36-40.
- Baron-Thiene, A., & Alfermann, D. (2015). Personal characteristics as predictors for dual career dropout versus continuation°A prospective study of adolescent athletes from German elite sport schools. *Psychology of Sport and Exercise*, 21, 42-49.
- Igdan, C. O., & Newcomb, L.H. (2003). Are you experiencing burnout? *British Journal of Educational Psychology*, 77, 229 - 243.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational setting. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133-153.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Perrewe, P. L. (2010). The role of personality in human resource management. *Journal of Human Resource Management Review*, 21(4), 257 – 267.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Martines, I., & Bresó, E. (2010). How obstacles and facilitators. *Anxiety Stress Coping*, 23(1), 53-70.
- Sverko, I., & Babarovi, T. (2016). Integrating personality and career adaptability into vocational interest space. *Journal of Vocational Behavior*, 94, 89-103.