

رابطه کمال گرایی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان

بهنام مکوندی^۱

نیما اسدزاده^۲

چکیده

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه کمال گرایی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارمندان دانشگاه بود که از بین آن‌ها ۲۱۰ نفر به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. کلیه افراد نمونه به ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه کمال گرایی (APS)، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا MSQ و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل پاسخ دادند. از روش‌های آماری همبستگی و رگرسیون جهت تجزیه و تحلیل استفاده شد. نتایج نشان داد که بین متغیرهای کمال گرایی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی همبستگی معنی دار وجود دارد. مقدار R^2 نشان می‌دهد ۵۱٪ از واریانس فرسودگی شغلی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می‌شود. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای کمال گرایی و رضایت شغلی به ترتیب پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان می‌باشند.

واژه‌های کلیدی: کمال گرایی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی

۱. گروه روانشناسی، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران. نویسنده مسئول، ایمیل: makvandi_m@yahoo.com

۲. دانشجوی دکتری روان شناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز عضو شورای علمی گروه روان شناسی جهاد دانشگاهی خوزستان

• این مقاله بر گرفته از طرح پژوهشی با حمایت مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز می‌باشد.

مقدمه

نیروهای کار حرفه‌ای در مؤسسات خدمات انسانی معمولاً زمان بسیاری را در تعامل با سایر افراد می‌گذرانند. در بیشتر مواقع این کنش متقابل در زمینه مشکلات روانی، اجتماعی مراجعه‌کنندگان می‌باشد و منجر به وجود آمدن احساساتی مانند عصبانیت، خجالت، ترس و یا یاس و ناامیدی در کارکنان می‌شود. راه‌حلهایی که برای این مشکلات وجود دارند اغلب اوقات روشن و واضح نبوده و به سختی بدست می‌آیند و به موقعیتهای مبهم و ناامیدکننده‌ای منتهی می‌شوند. برای کمک کردن به افرادی که در چنین شرایطی کار می‌کنند باید در نظر داشت که استرس^۱ مزمن می‌تواند از نظر احساسی باعث خطر فرسودگی شود (ماسلاچ و جکسون^۲، ۱۹۸۱). استرس یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی بوده و معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود (پرداختچی، احمدی و آرزومندی، ۱۳۸۸). اگرچه اولین پژوهش‌ها در مورد فرسودگی شغلی در مشاغل خدماتی انجام شد و اعتقاد بر این بود که فرسودگی شغلی^۳ ویژه این مشاغل است، امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود (عابدی و همکاران، ۱۳۸۲). در مطالعه‌ای در سال ۱۹۹۶ مشخص شد که بیش از ۴۰٪ کارکنان در هر دو بخش خصوصی و عمومی از فرسودگی شغلی رنج می‌برند (لاکریتز^۴، ۲۰۰۴). سینیور^۵ در سال ۲۰۰۶ اظهار داشت که واژه فرسودگی برای اولین بار در سال ۱۹۶۱ با رمان گرین^۶ تحت عنوان "نوعی سوختن" معرفی شد و بعدها، در سال ۱۹۷۰ هربرت فرودنبرگر^۷ آنرا به معنی مشکل شایع اجتماعی موجود در بین کارگران به کار برد (لاندهچ^۸، ۲۰۰۹). فرسودگی پاسخی به درد مزمن عوامل استرس‌زای عاطفی و بین‌فردی شغل است، که توسط سه بعد خستگی مفراط، بدبینی و عدم کفایت تعریف شده است (ماسلاچ و همکاران^۹، ۲۰۰۱؛ آندر و ساری^{۱۰}، ۲۰۰۹؛ عظیم، ۲۰۱۰). توصیف‌فرایندی است که در آن به علت سطح بالای استرس در محل کار، کارکنان سرخورده و ناامید شده و احساس پوچی و بی‌فایده بودن می‌کنند. ماسلاچ و جکسون در سال ۱۹۸۱؛ رویکردی مبتنی بر تحقیق را برای فرسودگی شغلی به کار گرفتند و تلاش کردند که شرایطی را که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند، روشن سازند (نقیبی طباطبایی، ۱۳۸۸). که این رویکرد با عنوان مدل ماسلاچ و جکسون (رویکرد روانشناختی-اجتماعی^{۱۱}) مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می‌دهد:

۱- خستگی هیجانی یا احساسی^{۱۲}: کاملاً همانند متغیر فشار روانی عمل می‌کند، و به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت ممکن است فرد بی‌رغبت و بی‌تفاوت شود و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او برنمی‌انگیزد. ۲- مسخ

1. Stress
2. Maslach & Jackson
3. Job fatigue
4. Lackritz. James R
5. Senior
6. Greene's novel
7. Herbert Freudenberger
8. Landeche. Patricia
9. Maslach et al
10. Onder Cenkseven & Sari Mediha
11. Social – psychological approach
12. emotional exhaustion

شخصیت^۱: پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می‌کند در واقع ارباب رجوع یعنی «طلبکار» و آغاز فشارها. به این ترتیب به پرخاشگری‌های فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافع‌ال (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) رو می‌آورد. ۳ - کاهش احساس کفایت شخصی^۲: کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در خصوص انجام کار به شمار می‌رود. در واقع احساس عدم کفایت نتیجه طبیعی سبک یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده است که اصطلاح (فسیل شده) که در بین کارمندان به کار برده می‌شود، قابل فهم تر شود (صادقی، ۱۳۸۹). یکی از متغیرهای تاثیر گذار بر فرسودگی شغلی، متغیر کمال‌گرایی می‌باشد. انگیزه کمال و تأثیر آن بر رفتار انسان در طول تاریخ به صورت همه جانبه و گسترده توسط روان‌شناسان به ویژه نظریه پردازان رویکرد روانکاوی مورد بحث قرار گرفته است. کمال‌گرایی یک سبک شخصیتی چندبعدی است که با شمار زیادی از مشکلات روان‌شناختی بین فردی ارتباط دارد. کمال‌گرایی یک اختلال نیست اما عامل آسیب‌زایی است که مشکلاتی را برای بزرگسالان، نوجوانان و کودکان به وجود می‌آورد. اغلب مردم، کمال‌گرایی را با موفقیت طلبی یا وظیفه‌شناسی اشتباه می‌گیرند. کمال‌گرایی با این نگرش‌ها تفاوت دارد. کمال‌گرایی یک الگوی نابهنجار از رفتارهاست، که می‌تواند منجر به اختلالات زیادی شود. موفقیت‌طلبی و وظیفه‌شناسی دربرگیرنده انتظارات ملموس و مناسب (اهداف بسیار دشوار اما دست یافتنی) است و حس رضایت و شادکامی را موجب می‌شود؛ درحالی که کمال‌گرایی مستلزم سطوح نامناسبی از انتظارات و اهداف ملموس (مثل کمال) و فقدان دائمی‌خشنودی، صرف نظر از عملکرد است (هویت^۳، ۲۰۰۹). از جمله دیگر مولفه‌هایی که طبق میانی نظری و تحقیقات انجام شده بر فرسودگی شغلی مؤثر است، رضایت شغلی^۴ است. رضایت شغلی احساسی است که افراد نسبت به شغلشان دارند. هنگامی که می‌گوییم فردی دارای رضایت شغلی بالایی است، بدین معنی است که فرد به طور کلی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای آن قائل است و احساس مثبتی راجع به آن دارد. عوامل متعددی در ساختار شغل و رضایت شغلی مؤثر می‌باشند که می‌توان محیط داخلی، محیط خارجی و وظایف خاص شغل را در نظر گرفت. بشر در جستجوی خوشبختی است و در پی آن است که به زندگی رضایتمندانه دست یابد و هیچ کس نیست که بخواهد زندگی همراه با نارضایتی داشته باشد. رضایتمندی، بستر موفقیت و کامیابی است و هیچ انسان موفقی نیست که از هنر رضایت از زندگی برخوردار نباشد. بدون رضایتمندی، امکان پیشرفت و موفقیت وجود ندارد. انسانهای موفق کسانی هستند که از زندگی خود لذت می‌برند. بنابراین رضایتمندی از زندگی، یکی از رازهای ناشناخته در زندگی انسانهای موفق است. زندگی موفق، زندگی ای است که توأم با رضایت و خرسندی باشد. اگر زندگی بستر تکامل است، رضایتمندی هم شرط موفقیت در زندگی بوده و کسانی می‌توانند به تکامل بیانیدهند که با زندگی خود مشکل نداشته باشند (عبداله زاده، باقرپور و لطفی، ۱۳۸۸). رضایت شغلی از دو بعد مورد توجه است که عبارتند از:

الف) رضایت درونی که از دو منبع تأثیر می‌پذیرد. اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده ی پیشرفت و یا انجام مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌ها در رغبت فردی به انسان دست می‌دهد. ب) رضایت بیرونی که با شرایط محیط کار

1. Depersonalization
2. Decreased personal accomplishment
3. Hewitt
4. Job satisfaction

ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است (بختیار نصرآبادی و همکاران، ۱۳۸۸، به نقل از شفیع آبادی، ۱۳۸۲).

در زمینه تحقیقات انجام شده می‌توان به تحقیق پاریک (۲۰۱۵) عواملی مثل سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد، سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد و جو یا اقلیم سازمانی را در فرسودگی شغلی دخیل می‌داند. کونسٹیبل و راسل (۲۰۱۴) عمده‌ترین پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرستاران را غنای شغلی، فشار ناشی از کار و عدم حمایت از سوی مدیران می‌داند.

حاجلو، صبحی فراملکی، رهبری کارمسنری و حقیقت گو (۱۳۹۲) به بررسی رابطه کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی در پرستاران پرداختند که فرسودگی شغلی با ابعاد منفی کمال‌گرایی رابطه مثبت و با ابعاد مثبت کمال‌گرایی رابطه منفی دارد. این تحقیق نشان داد که با تقویت ابعاد مثبت کمال‌گرایی چون سازماندهی و معیارهای شخصی می‌توان فرسودگی شغلی را کاهش داد.

سپاه منصور، شهریاری احمدی و شهامی (۱۳۹۱) در تحقیقی تحت عنوان رابطه بین کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان در شهر تهران نشان دادند که بین کیفیت زندگی و فرسودگی شغلی معلمان رابطه منفی وجود دارد و با کاهش رضایت شغلی، فرسودگی شغلی معلمان تاثیر گذار بوده است.

قدیمی مقدم، حسینی طباطبایی، جمعه پور (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی از دانشگاه آزاد اسلامی واحد تربت جام به این نتایج رسیدند که: درجاتی از فرسودگی شغلی را در اکثر آزمودنی‌ها و رابطه معنادار بین فرسودگی شغلی با متغیرهای جنس، موقعیت جغرافیایی و رضایت شغلی را نشان دادند. بالا ترین همبستگی منفی بین میزان حقوق دریافتی و فرسودگی شغلی بدست آمد.

محمدی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان فرسودگی شغلی و سلامت روان شناختی در دبیران دبیرستانهای تهران به این نتیجه رسید که: همبستگی مثبت معنادار بین متغیرهای فرسودگی شغلی شامل خستگی هیجانی و شخصیت‌زدایی با متغیرهای سلامت روان شناختی شامل، شکایت‌های جسمانی، وسواس بی‌اختیاری، حساسیت در روابط بین فردی، افسردگی، اضطراب، پرخاشگری، هراس، افکار پارانوئید، و روان‌گسستگی را در زنان و مردان بدست آمد. بین فقدان تحقق شخصی (به منزله یک متغیر فرسودگی) و همه متغیرهای سلامت روان شناختی در دبیران مرد همبستگی منفی و معنی دار مشاهده شد.

محمدی (۱۳۸۶) در تحقیقی با عنوان مقایسه مکانیسم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند به این نتیجه رسید که: در بهره‌گیری از مکانیسم مقابله‌ای مسئله مدار در میان دبیران زن و مرد تفاوت معنا دار وجود دارد و دبیران زن ایرانی در مقایسه با دبیران مرد ایرانی از مکانیسم مقابله‌ای هیجان مدار بیشتر بهره می‌گیرند، اما به عکس دبیران مرد هندی در مقایسه با دبیران زن هندی بیشتر از مکانیسم مقابله‌ای هیجان مدار بهره می‌گیرند. تفاوت معناداری در فرسودگی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) در میان دبیران زن و مرد وجود دارد و دبیران مرد در مقایسه با دبیران زن از فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) بیشتر برخوردارند، ولی هیچ تفاوت معنادار در فرسودگی شغلی (فقدان موفقیت فردی) در میان دبیران زن و مرد مشاهده نشد. ضریب همبستگی مثبت میان فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) و متغیرهای سلامت روان در میان دبیران زن و مرد وجود دارد و ضریب همبستگی منفی میان فرسودگی شغلی (فقدان موفقیت فردی) و بعضی از متغیرهای سلامت روان در میان دبیران زن و مرد ایرانی و هندی وجود دارد.

احمدی و سلطانی (۱۳۸۵) تحقیقی با عنوان فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مقاطع سه گانه شهر اصفهان انجام دادند. نتایج تحقیق نشان داد که فرسودگی شغلی در ابعاد درونی یعنی خستگی عاطفی و خود کردگی و عدم موفقیت درونی و در ابعاد بیرونی یعنی موفقیت شغلی و مسئولیت ناپذیری کمتر از سطح متوسط بوده است. بیشترین میزان فرسودگی شغلی مربوط به مدیران آموزشی مقطع متوسطه و کمترین میزان فرسودگی شغلی مربوط به مدیران آموزشی مقطع ابتدایی بوده است. فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مرد در ابعاد درونی و بیرونی بیش از مدیران زن بوده است.

قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۵)، در تحقیقی با عنوان شیوع فرسودگی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی به این نتایج رسیدند که: در اکثر آزمودنیها درجاتی از فرسودگی شغلی وجود دارد. تفاوت فرسودگی شغلی معلمان مقاطع آموزشی ۳ گانه و کادر اداری در چند مورد معنا دار است. میزان فرسودگی شغلی معلمان و کارکنان مرد بیشتر از زنان است. بین فرسودگی شغلی و مدرک تحصیلی رابطه مثبت وجود دارد. میزان فرسودگی شغلی در معلمان و کارکنان شهرها و نواحی مختلف متفاوت است.

پاکی (۱۳۸۰) تحقیقی تحت عنوان سنجش و اندازه گیری، ساخت و هنجار یابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی معلمان در دوره دبیرستان اسلام شهر انجام داده است. هدف کلی این پژوهش هنجار یابی آزمون فرسودگی ماسلاچ با اهداف ضمنی بررسی تاثیر عوامل سن، درآمد، جنسیت، سابقه تدریس رشته تحصیلی و وضعیت تاهل در میزان ابتلاء به فرسودگی شغلی بوده است. برای اعتبار و روایی آزمون از روش دو نیمه کردن استفاده شد که پس از تجزیه و تحلیل نتایج آن ضریب آلفای کرونباخ $\alpha = 0.92/4$ بوده است. جهت پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی از تحلیل رگرسیون چند متغیره استفاده شد. متغیرهای سن، جنس، رشته تحصیلی و سابقه تدریس در معادله رگرسیون معنا دار بود. رابطه میان میزان درآمد با فرسودگی شغلی در سطح ۰.۹۹٪ اطمینان معنا دار گردید. رابطه سن، سابقه تدریس با فرسودگی شغلی معنا دار نبود. جهت مقایسه بین افراد مجرد و متاهل، رشته تدریس (تجربی و انسانی) و معلمان مرد و زن از آزمون مقایسه بین میانگینها استفاده شد. نتایج حاکی از آن بود که بین معلمان مرد و زن در سطح ۰.۹۵٪ اطمینان تفاوت معنا دار است. و فرسودگی شغلی در مردان نسبت به زنان بیشتر است، ولی میان افراد مجرد و متاهل از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت معنا داری یافت نشد.

کشانی (۱۳۷۷) پژوهشی تحت عنوان رضایت شغلی در فرسودگی شغلی معلمان کودکان عقب مانده ذهنی آموزش پذیر در شهر تهران در دوره ابتدایی به انجام رساند. و به این نتیجه رسید که: میزان رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معنا دار وجود داشت. بدین معنا که با بالا بودن میزان رضایت شغلی، فرسودگی شغلی در حد پایین قرار می گرفت و بالعکس. معلمان مرد و زن از نظر میزان رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با هم تفاوت داشتند، یعنی زنان رضایت شغلی بالاتر و فرسودگی شغلی پایین تری را نسبت به مردان از خود نشان دادند. افراد مجرد رضایت شغلی پایین تری را نسبت به افراد متاهل نشان دادند. در این تحقیق میان وضعیت تاهل و فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود نداشت. معلمان مراکز آموزشی عقب مانده آموزش پذیر با افزایش سطح تحصیلات میزان فرسودگی شغلی افزایش و میزان رضایت شغلی کاهش می یابد. با افزایش سن، میزان رضایت شغلی کاهش می یابد، اما میان سن و فرسودگی شغلی رابطه معنا دار وجود نداشت.

همچنین، نواک^۱ و هنسون^۲ (۱۹۸۳)، تافت^۳ (۱۹۸۹)، اش‌میتز^۴ و همکاران (۲۰۰۰) و مسلش^۵، لمبرت و هوگان و جیانگ (۲۰۱۰) فرسودگی شغلی، پاسخی منفی است که بوسیله محیط کاری وجود می‌آید. همچنین، ابتکار بالای فرد در شغلش موجب کاهش فرسودگی شغلی است. پژوهش‌های گسترده در علم مدیریت، نظام مدیریت مشارکتی را به عنوان کارآمدترین نظام مدیریتی در زمینه توسعه نیروی انسانی و افزایش تعهد و انگیزه‌های کارکنان معرفی می‌نماید. پژوهش بنت نشان داده است که میان فرهنگ سازمانی کارآفرینی و مشارکتی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معکوس و معنی‌داری وجود دارد.

در پژوهشی توسط سینا، لطفی و علیجانی (۱۳۹۳) تحت عنوان ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس رضایت شغلی، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک انجام شده است. نتایج نشان داد که: ۱- بین رضایت شغلی و دو بعد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد و رضایت شغلی به ترتیب متغیرهای خستگی عاطفی و مسخ شخصیت را پیش‌بینی نمود. ۲- تعهد سازمانی تنها قادر به پیش‌بینی عملکرد فردی در فرسودگی شغلی مدیران بود. ۳- مدیریت دانش قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی نبود به جز بعد عملکرد فردی که یک رابطه مثبت و مستقیمی را با مدیریت دانش نشان داد.

روش

جامعه آماری این پژوهش کلیه کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز بودند که از میان آنها ۲۱۰ نفر بطور تصادفی انتخاب شدند و برای انجام این تحقیق از ابزار زیر جهت سنجش آزمودنی‌ها استفاده شد:

الف) پرسشنامه کمال‌گرایی

این مقیاس یک مقیاس خودگزارشی است که شامل ۲۷ ماده است و بوسیله تحلیل عوامل توسط نجاریان، عطاری، زرگر (۱۳۸۰) در یک نمونه ۳۹۵ نفری از دانشجویان دانشگاه‌های شهید چمران و آزاد اسلامی اهواز ساخته شده است. ماده‌های این مقیاس دارای چهار گزینه هرگز، بندرت، گاهی اوقات و اغلب اوقات می‌باشد که آزمودنی یکی از این گزینه‌ها را انتخاب کرده و علامت می‌زند. در این مقیاس به استثنای ماده‌های ۱۲ و ۱۶ و ۱۷ و ۲۲ که به شیوه معکوس نمره می‌گیرند، بقیه ماده‌ها بر اساس مقادیر ۱ و ۲ و ۳ و ۴ نمره گذاری می‌شوند. در نهایت حاصل جمع نمرات میزان کمال‌گرایی فرد را نشان می‌دهد. اعتبار: نجاریان و همکاران (۱۳۸۰) برای سنجش اعتبار مقیاس کمال‌گرایی، این مقیاس را بطور همزمان با مقیاس‌های الگوی رفتاری تیپ شخصیتی الف (سمی TA۱) و (غیر سمی TA۲) خرده مقیاس شکایات جسمانی و مقیاس عزت نفس کوپر اسمیت به دانشجویان نمونه تحقیق خود ارائه نمودند. ضرایب همبستگی بین نمره‌های کل آزمودنی‌ها در مقیاس کمال‌گرایی با مقیاس الگوی رفتاری تیپ شخصیتی الف سمی، ۰/۶۵ بوده است. ضریب همبستگی بین مقیاس کمال‌گرایی با مقیاس رفتار شخصیتی الف غیر رسمی (TA۲ = - ۰/۱۶) بود که معنی‌دار نیست. ضریب همبستگی بین مقیاس APS با مقیاس جسمانی ۰/۴۱ و با مقیاس عزت نفس کوپر اسمیت ۰/۳۹ بود که در سطح $p < ۰/۰۵$ معنی‌دار می‌باشد. پایایی: نجاریان و همکاران (۱۳۸۰) برای سنجش همسانی درونی APS از ضریب الفای کرونباخ استفاده کردند. براساس نتایج حاصله ضرایب آلفا برای کل نمره ۰/۹۰ و آزمودنی‌های پسر ۰/۸۹ می‌باشد. همچنین

1. Nowak
2. Hanson
3. Topft
4. Schmitz
5. Maslach

هرمزی نژاد (۱۳۸۰) پایان‌مقیاس APS را بر روی یک نمونه ۱۱۵ نفری دانشجویی با استفاده از روش‌های تنصیف، آلفای کرونباخ و گاتمن بدست آورد که ضرایب به ترتیب $r=0/88$ ، $r=0/90$ و $r=0/83$ می‌باشد که نتایج در حد قابل قبولی است.

شیرزادی بیستونی (۱۳۸۱) ضریب پایایی مقیاس کمال‌گرایی را با استفاده از روش همسانی درونی برای کل آزمودنی‌ها $0/83$ ، آزمودنی‌های دختر $0/76$ و آزمودنی‌های پسر $0/87$ محاسبه نمود که نتایج مطلوب است. همچنین وردی (۱۳۸۰) پایایی مقیاس را بر روی یک نمونه ۷۰ نفری از آزمودنی‌ها با استفاده از روش‌های بازآزمایی با فاصله زمانی پنج هفته و آلفای کرونباخ بدست آورد که ضرایب به ترتیب $0/63 = r$ ، $r=0/85$ می‌باشد که در حد قابل قبولی است. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه کمال‌گرایی از روش‌های آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با $0/74$ ، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

ب) پرسشنامه رضایت‌شغلی مینه‌سوتا MSQ

پرسشنامه مینه‌سوتا در سال ۱۹۶۷ در دانشگاه ایالتی مینه‌سوتا توسط ویس-دیویس، جورج انگلند و لافکوسیت تهیه و تدوین شده است و دارای ۲۰ سؤال است که هر آزمودنی باید یکی از پنج گزینه که شامل خیلی راضیم، راضیم، ناراضیم، خیلی ناراضی ام و بی‌تصمیم را انتخاب کند و در مقابل آن علامت بزند و روش نمره‌گذاری آن هم به صورت (۴، ۳، ۲، ۱، ۰) می‌باشد که نمره ۰ بالای آن معرف رضایت‌شغلی بالا و نمره‌های پایین آن نشان‌دهنده رضایت‌شغلی پایین است. حداقل نمره در آن ۲۰ و حداکثر نمره ۸۰ است. اما درجه بندی آن بر پایه ۴ گزینه کاملاً ناراضی، نسبتاً ناراضی و نسبتاً راضی و کاملاً راضی است. بدین ترتیب که به منظور کاهش خطای ثابت گرایش به مرکز در شیوه پاسخ‌گویی آزمودنی‌ها و نیز فراهم آوردن زمینه لازم برای ادغام احتمالی گزینه‌ها، درجه ۰ سوم مقیاس یعنی گزینه بی‌تصمیم حذف گردید و نمره‌گذاری پرسشها در مقیاس ۴ درجه ای ۱ تا ۴ صورت گرفت (هومن، ۱۳۸۱).

ضریب اعتبار پرسشنامه‌ی مذکور نیز در پژوهش‌های مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است و همگی بیانگر اعتبار بالای آن پرسشنامه می‌باشند به عنوان مثال در تحقیقی بر روی ۸۰ نفر از زنان تلفنچی گزارش نمودند که ضریب اعتبار بین نمره‌های حاصل از پرسشنامه‌ی خوشنودی شغلی مینه‌سوتا (MSQ) و پرسشنامه‌ی شاخص توصیف شغل (JDI) به میزان $0/71$ می‌باشد. که سطح $p < 0/001$ معنی‌دار بوده است (کوک و همکاران، ۱۹۸۹).

ضریب پایایی آزمون مینه‌سوتا در تحقیق حاضر به روش‌های مختلفی مورد سنجش قرار گرفت. این آزمون بر روی ۹۰ نفر از کارکنان شرکت سیمان رامهرمز انجام شد که ضریب پایایی آن در روش آلفای کرونباخ $0/89$ بدست آمد و در روش دو نیمه کردن $0/85$ می‌باشد و در روش گاتمن $0/88$ بدست آمد. آزمون از پایایی خوبی برخوردار است. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه رضایت‌شغلی از روش‌های آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با $0/96$ ، که بیانگر ضرایب پایایی مطلوب پرسشنامه یاد شده می‌باشد.

ج) پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش

این آزمون توسط (مسلش، ۱۸۹۱) ساخته شده است که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و بخصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای مانند پرستاران و معلمان و غیره به کار برده می‌شود. نحوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای صورت می‌گیرد.

گزینه‌های این آزمون با هرگز، خیلی کم، کم، متوسط، بالای متوسط، زیاد، خیلی زیاد مشخص شده است که به هنگام مطالعه این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند. پرسشنامه فرسودگی شغلی شامل ۲۲ ماده است که جنبه‌های سه گانه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت زدایی) را می‌سنجد. مسلس و جکسون ضریب پایایی ۲/۲ و موفقیت فردی را ۲/۷۱، شخصیت زدایی ۷۸/۷۸ / درونی را برای خستگی عاطفی ۸ گزارش کرده اند. اعتبار و پایایی این پرسشنامه با روش آلفای کرونباخ بین ۱۱ عنایت به استاندارد بودن پرسشنامه ی فرسودگی شغلی، این پرسشنامه دارای اعتبار لازم برای سنجش میزان فرسودگی شغلی می‌باشد. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی نیز از روش‌های آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۱، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد.

جدول یک: میانگین، انحراف معیار نمره متغیرهای کمال گرایی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر	شاخص‌های آماری آزمودنی‌ها	میانگین	انحراف معیار	تعداد
کمال گرایی	کارکنان زن	۴۶/۹۴	۹/۷۳	۷۷
	کارکنان مرد	۴۶/۷۲	۱۰/۵۰	۱۳۳
	کل کارکنان	۴۶/۸۰	۱۰/۲۰	۲۱۰
رضایت شغلی	کارکنان زن	۵۰/۰۳	۱۸/۸۳	۷۷
	کارکنان مرد	۵۴/۲۶	۱۷/۲۶	۱۳۳
	کل کارکنان	۵۲/۷۱	۱۷/۹۲	۲۱۰
فرسودگی شغلی	کارکنان زن	۷۲/۹۹	۱۷/۳۵	۷۷
	کارکنان مرد	۷۵/۰۲	۱۴/۴۵	۱۳۳
	کل کارکنان	۷۴/۲۸	۱۵/۵۷	۲۱۰

همان طوری که در جدول ۴-۱ مشاهده می شود در متغیر کمال گرایی، میانگین و انحراف معیار، به ترتیب برای کارکنان زن ۴۶/۹۴ و ۹/۷۳، کارکنان مرد ۴۶/۷۲ و ۱۰/۵۰ و کل کارکنان ۴۶/۸۰ و ۱۰/۲۰، در متغیر رضایت شغلی، کارکنان زن ۵۰/۰۳ و ۱۸/۸۳، کارکنان مرد ۵۴/۲۶ و ۱۷/۲۶ و کل کارکنان ۵۲/۷۱ و ۱۷/۹۲، و در متغیر فرسودگی شغلی، کارکنان زن ۷۲/۹۹ و ۱۷/۳۵، کارکنان مرد ۷۵/۰۲ و ۱۴/۴۵ و کل کارکنان ۷۴/۲۸ و ۱۵/۵۷ می باشد.

جدول دو: ضرایب همبستگی ساده بین کمال گرایی و فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری متغیر پیش بین	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	تعداد نمونه (n)
فرسودگی شغلی	کمال گرایی	۰/۴۷	۰/۰۰۱	۲۱۰

جدول سه: ضرایب همبستگی ساده بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری متغیر پیش بین	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	تعداد نمونه (N)
فرسودگی شغلی	رضایت شغلی	-۰/۳۰	۰/۰۰۰۱	۲۱۰

جدول چهار: ضرایب همبستگی چندگانه متغیرهای پیش بین (کمال گرایی، رضایت شغلی) با فرسودگی شغلی کارکنان با روش ورود همزمان و مرحله ای

متغیرهای پیش بین	R	R ^۲	F	p =	β	t	p =
کمال گرایی					۰/۲۳	۴/۱۴	۰/۰۰۰۱
رضایت شغلی					-۰/۱۵	-۲/۹۵	۰/۰۰۴
۲- کمال گرایی					-۰/۴۳	-۷/۵۱	۰/۰۰۰۱
۴- رضایت شغلی	۰/۷۱	۰/۵۱	۳۰/۲۵	۰/۰۰۰۱	-۰/۳۴	-۵/۹۳	۰/۰۰۰۱
۲- کمال گرایی					۰/۲۹	۵/۲۴	۰/۰۰۰۱
۴- رضایت شغلی					-۰/۲۹	-۵/۱۰	۰/۰۰۰۱
۲- کمال گرایی					۰/۲۳	۴/۰۶	۰/۰۰۰۱
۴- رضایت شغلی							

«ورود»

همان طوری که در جدول چهار نشان داده شده است، رگرسیون پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان از روی متغیرهای کمال گرایی، رضایت شغلی معنی دار می‌باشد ($p < ۰/۰۰۰۱$ و $F = ۳۰/۲۵$). متغیر کمال گرایی با ضریب بتای ۰/۲۳ می‌تواند به طور مثبت و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند. متغیر رضایت شغلی با ضریب بتای ۰/۱۵، متغیر می‌تواند به طور منفی و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند. همچنین، مقدار R^2 نشان می‌دهد ۵۱٪ از واریانس فرسودگی شغلی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان داد که بین کمال گرایی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. نتایج این تحقیق با تحقیقات مسلش و همکاران (۲۰۱۰)، نواک و هنسون (۱۹۸۳)، حاجلو، صبحی فراملکی، رهبری کارمندی و حقیقت گو (۱۳۹۲)، سپاه منصور، شهریاری احمدی و شهامی (۱۳۹۱)، لطفی و علیجانی (۱۳۹۳) و کشانی (۱۳۷۷) همخوانی دارد.

هاماچک (۱۹۷۸) بین کمال گرایی بهنجار و روان نژندانه تفاوت قائل شده و معتقد بود که کمال گرایی یک پدیده بسیار پیچیده ای است که هم با فعالیت طبیعی سازگار و هم با ناسازگاری‌های روانی وابست است. در کمال گرایی بهنجار اشخاص از کارهای سخت و طاقت فرسا لذت می‌برند و زمانی که احساس می‌کنند در انجام آزادند تلاش می‌نمایند به بهترین نحو عمل نمایند. موفقیت در انجام کارها یک نوع احساس خشنودی و رضایت به همراه دارد (می سیل دین، ۱۹۶۳). در تبیین نتیجه این فرضیه میتوان گفت که کمال گرایی بهنجار که سالم، سازش یافته یا مثبت است، جنبه‌هایی از کمال گرایی را در برمی گیرد که با تلاشهای کمال گرایانه مانند داشتن معیارهای شخصی بالا، وضع معیارهای دقیق برای عملکرد و تلاش برای عالی بودن، در ارتباط هستند. علاوه بر این، کمالگرایان سازگار از تلاشهای دشوار لذت می

برند، به گونه ای انعطاف پذیر برای موفقیت شغلی مبارزه می کنند، محدودیتهای شخصی و موقعیتی را می پذیرند و هدفهای چالش انگیز و در عین حال منطقی برای خود تعیین می کنند. کمال گرایی مثبت در عین حال که کارمند را به وضع معیارهای دقیق برای عملکرد و تلاشهای کمال گرایانه وادار می سازد، به دلیل ویژگیهای بهنجار و سازش یافته اش، دغدغه و نگرانیهای عدم تحقق معیارهای بالا را کاهش می دهد. بنابراین، در شرایط عاری از اضطراب و نگرانی، کارمند بهتر می تواند از توانمندیهای خویش برای رسیدن به اهداف خود استفاده کند. کارمندانی که برای رسیدن به اهداف منطقی خود به شکل انعطاف پذیر کوشش می کنند و همواره تواناییها و محدودیتهای خود را در نظر می گیرند، فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می نمایند.

از طرف دیگر میتوان گفت که کمال گرایی ناسازگارانه شامل انتخاب معیارهای بالا و غیرواقعی در زمینههای مختلف مانند امور شغلی، نگرانی بیش از اندازه در مورد اشتباهات خود، تفاوت زیاد بین عملکرد و معیارهای فردی، تردید وسواسی درباره اعمال شخصی و انگیزش برای اجتناب از پیامدهای منفی به جای انگیزش برای رسیدن به پیامدهای مثبت، تفاوت اساسی کمال گرایان سازگار و ناسازگار است. کمال گرایان سازگار برای رسیدن به معیارهای انتخابی خود تلاش لازم را می کنند و در صورت نرسیدن به معیارها، عزت نفس خود را از دست نمی دهند ولی کمال گرایان ناسازگار با توجه به اینکه معیارهای غیرواقع بینانه و در حد بالاتر از توان خود انتخاب کرده اند، تلاش می کنند اما به این معیارها نمی رسند. به همین دلیل، تلاشهایشان نسبت به دفعات قبل کمتر می شود و مهمتر اینکه عزت نفس خود را از دست می دهند و به همین ترتیب، واکنشهای منفی گوناگونی را از خود نشان می دهند. بنابراین، می توان گفت که یکی از عوامل تعیین کننده فرسودگی تحصیلی در فراگیران، کمال گرایی ناسازگارانه است. به همین منظور، مسئولان باید به کارمندان کمک کنند تا معیارهایی را برای خود انتخاب کنند که متناسب با توانایی و امکانات آنان باشد و به آنها آموزش دهند که در صورت عدم دستیابی به این معیارها، تلاش و عزت نفس خود را از دست ندهند بلکه تلاشهایشان را نسبت به قبل بیشتر کنند.

همچنین در تبیین این فرضیه که بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد، می توان گفت، تجارب مربوط به حجم کار و فشار زمانی، بطور معنی داری با فرسودگی شغلی مرتبط هستند. همچنین فقدان حمایت اجتماعی از سوی سرپرست و نیز میزان آزادی عمل در محیط شغلی با فرسودگی شغلی مرتبط دانسته شده اند. بهمنی نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه ی معکوس و معنی داری وجود دارد و هر قدر بر میزان حمایتهای سازمان، سرپرستان و همکاران افزوده می شود، از میزان فرسودگی شغلی کاسته می شود مازلاک و همکاران (۲۰۰۱) از میان عوامل سازمانی فقدان پاداشهای متناسب با کار و حقوق و مزایای نامناسب با فعالیت و از همه مهمتر عدم دریافت پاداشهای معنوی و اجتماعی و رابطه ی نزدیک آن با احساس نارضایتی شغلی و عدم موفقیت فردی را در ایجاد روابط مناسب با کاری که انجام می دهد و در ادامه کنارگیری از کار ارتباط دارد.

در هر اداره و ارگانی که افراد و کارمندان شاغل در آن از خستگی ذهنی و عاطفی و درگیریهای غیر سازگارانه زیادی رنج می برند طبیعی به نظر می آید که از انجام هر کاری به نحو احسن ناتوان باشند و این ناتوانی می تواند در بازده کاری آنها تاثیر بسزای بگذارد. اگر این افراد از نظر تواناییهای روانشناختی در رده های پایینی قرار داشته باشند و بطور اخص اگر که از میزان کمال گرایی بالایی در زمینه های متفاوت زندگی و کار، این توقعات در ادامه می تواند تاثیری مخرب بر کیفیت آنها لحاظ نماید، چرا که داشتن نیازهای غیر معقول و همچنین تصور نادرست از تواناییهای خود هر چه بیشتر می تواند آنها را از برخورد مناسب با واقعیات در محیط اداره دور بدارد. در زمینه های ویژگی شخصیتی نیز افرادی که از

میزان برونگرایی بیشتری برخوردارند، این برخورداری می‌تواند به آنها در درک بهتر از محیط کار کمک کرده و آنها هر چه بیشتر موقعیت‌های دیگر را درک کنند و همین امر در زمینه تجربه پذیری آنها نیز می‌تواند به کنار آمدن با مسایل جدید و روش‌های اعمالی از سوی مدیران، می‌تواند کمک کننده باشد. در صورتیکه فردی روان رنجور باشد با هر موقعیتی در زمینه‌های مختلف کاری مشکل خواهد ساخت و عدم کنار آمدن با محیط و افراد مختلف کاری او را هر چه بیشتر درگیر فرسودگی شغلی خواهد ساخت. میزان کلی فرسودگی شغلی در کارمندان در نحوه انجام کار و برخورد مناسب آنها با دیگر افراد ارتباط مستقیمی می‌تواند داشت باشد. افراد مبتلا به اختلال وسواسی - اجباری بالاترین میزان خستگی هیجانی و پایین ترین میزان کفایت شخصی را نشان می‌دهند. افراد نمایشی و خودشیفته به ترتیب دارای بالاترین میزان مسخ شخصیت و کفایت شخصی بودند و میزان فرسودگی شغلی، افزون بر ارتباط با متغیرهای شغلی و جمعیت شناختی، در گروه‌های شخصیتی مختلفی نیز متفاوت خواهد بود.

منابع

- احمدی، سید احمد. خلیفه سلطانی، افتخار اسادات (۱۳۸۵) بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقطع‌های سه گانه شهر اصفهان.
- پاکی، سیامک (۱۳۸۰). بررسی رابطه ساده و چند گانه متغیرهای خود اثر بخشی، عزت نفس و خود پائی با عملکرد تحصیلی، در دانش آموزان سال سوم نظام جدید متوسط شهرستان اهواز پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- پرداختچی، م؛ احمدی، ر؛ آرزومندی، م (۱۳۸۸). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران. فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۲، سال ۲۲.
- جعفر پور، حسن (۱۳۷۶). ارتباط بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در معلمان عادی و استثنایی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- حاجلو، نادر؛ صبحی فراملکی، ناصر؛ رهبر کارمیری، مرتضی؛ حقیقت گو، مرجان (۱۳۹۲). بررسی رابطه کمال گرایی و فرسودگی شغلی پرستاران. مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره بیستم، شماره ۷۷، ۲۳-۳۰.
- حسینی، ح؛ طباطبایی، س؛ جمعه پور، قع؛ طاهرپور، ف؛ پرتوی، م (۱۳۸۸). بدری گرگی، رحیم (۱۳۷۴). سندرم روان شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله ای. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- سپاه منصور، مژگان؛ شهریاری احمدی، منصوره و شهامی، ناهید (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان. فصلنامه علمی پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره سوم، ۹۱-۱۱۰.
- سینا، س؛ لطفی، م؛ علیجانی، ف (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین انگیزش پیشرفت و رضایت شغلی کارکنان سازمان آب و فاضلاب استان تهران. مجموعه مقالات دومین همایش سراسری دانشجویان مشاوره، رشد و پویایی دانشگاه الزهراء(س).
- شفیع آبادی، م (۱۳۸۲). "بررسی رضایت شغلی در میان حسابرسان شاغل در مؤسسات حسابرسی و حسابداران واحدهای تجاری و مقایسه رضایت شغلی"، رضایت شغلی در دو گروه پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران.
- شیرازی بیستونی، افسانه (۱۳۸۱). بررسی رابطه ساده و چندگانه کمال گرایی، اضطراب، افسردگی با سرد

درد میگرنی در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز.

صادقی، م (۱۳۸۹). بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستانهای دولتی پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روشهای مقابله ای آنها. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

کشانی، ر (۱۳۷۷). ارتباط بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در معلمان عادی و استثنایی. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

عابدی، ر؛ احمدی، سید احمد. خلیفه سلطانی، افتخار اسادات (۱۳۸۲) بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقطع‌های سه گانه شهر اصفهان.

محمدی، شهناز؛ (۱۳۸۶). مقایسه مکانیسم‌های مقابله ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، شماره ۱۶، سال ۵.

نقیبی، ر؛ طباطبایی، خ (۱۳۸۸). بررسی رابطه کمال گرایی و سرسختی روانشناختی با سلامت روان و عملکرد تحصیلی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز.

نجاریان، بهمن، عطاری، یوسف علی و زرگر،یدا... (۱۳۸۰). ساخت و اعتبار یابی مقیاسی برای سنجش کمال گرایی. مجله علوم تربیتی و روان‌شناختی دانشگاه شهید چمران اهواز. سال ششم، شماره‌های ۳ و ۴.

ورودی، مینا (۱۳۸۰). رابطه کمال گرایی و سرسختی روانشناختی با سلامت روانی و عملکرد دانش آموزان دختر مراکز پیش دانشگاهی اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی اهواز.

هرمزی نژاد، معصومه (۱۳۸۰). رابطه کمال گرایی و سرسختی روانشناختی با سلامت روانی و عملکرد دانش آموزان دختر مراکز پیش دانشگاهی اهواز. پایان نامه ارشد روان‌شناسی عمومی؛ دانشگاه آزاد اسلامی اهواز.

هومن، م (روان‌شناسی بهره‌وری). انتشارات نشر ویرایش، ۱۳۸۱.

- Constable, c. J. & Russell, D. W (2014). The effect of social and The work environment upon burn out among nureses. *Journal of Human Stress*. 20-26.
- Hamacheck, A (1978). Emotional disorders and meta-cognition :Innovative congintive therapy. 1 ed Chichester: Wiley and sons: PP. 14-25.
- Hoviat D. (2009). Does hardiness contribute to mental health during a stress full real situation? The role of appraisal and coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68(4):684-695.
- Lakerinz, S.(2004). An analysis of relatios among locus of control, burnout And job satisfaction in Turkish high school teachers. *Journal Article Excerpt. Australian Journal of Education* ,47.
- Landech, D. (2009). Perfectionism I school teachers: Relations with stress. *Anxiety, Srtess. & Coping*, 21(1):37-53.
- Maslach C, Jackson WB, Leiter MP. (1981). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52:397-422.
- Maslach , Schaufeli and Leiter(2001). Job burnout. [www. google.com](http://www.google.com).
- Mey SR, Siil SC, Diin M. (1963). Analiention test. *Journal of Humanistic Psychology*, 19(2):73-76.
- Siniur. K. G., Vergara, D.T. and Aldea, M. A. (2006). Cognitive-affective mediators of perfectionism and college student adjustment. *Personaligy and Individual Differences* 40 (3):463-473.
- Nowak KM, Hanson AL. (1983). The relationship between stress, job performance and burnout in college student resident assistants. *Journal of College Student Personal*, 24(6):545-550.

Pareek (2015). Executive slow up and burn out. Summary of Larsen & Tourbro lecture. Indian Institute of management. Ahmadabad.

