

رابطه میان ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان

(مورد مطالعه: بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران)

مریم صادقی^۱ - امیر گروسی^۲

چکیده

هدف: پژوهش حاضر بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان در بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران بوده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی است.

روش: جامعه آماری، کلیه کارکنان رسمی شاغل بانک مرکزی می‌باشند که حجم نمونه بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، برابر ۳۴۸ نفر برآورد شده و روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی ساده می‌باشد. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های ویژگی‌های شخصیتی NEO، فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) و رفتارهای انحرافی گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۰) می‌باشد. مقدار آلفای کرونباخ برای بررسی پایایی پرسشنامه‌ها به ترتیب برابر ۰/۷۳۴، ۰/۷۱۶ و ۰/۸۲۳ به دست آمدند. داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار LISREL و آزمون رگرسیون و همبستگی پیرسون در نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: ضرایب همبستگی برابر ۰/۶۵ و ۰/۵۶ نشان داد ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه معناداری دارد. ضریب تعیین محاسبه شده نشان داد که پنج بعد شخصیتی به ترتیب ۴۱٪ و ۲۲٪ از واریانس متغیرهای فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی را تبیین می‌کنند.

نتیجه‌گیری: روان‌رنجورخویی ($\beta=0/243$) بیشترین تاثیر مثبت و برون‌گرایی ($\beta=-0/241$) بیشترین تاثیر منفی در فرسودگی شغلی دارند. افراد با صفت شخصیتی روان‌رنجورخویی و هم‌سازی بیشتر مستعد فرسودگی شغلی بوده و تمایل بیشتر به درگیر شدن در رفتارهای انحرافی دارند.

واژه‌های کلیدی: ویژگی‌های شخصیتی، فرسودگی شغلی، رفتارهای انحرافی، بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران

^۱. کارشناس ارشد، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی، تهران، ایران، محقق بانک مرکزی جمهوری اسلامی

ایران، (نویسنده مسئول)، marya_sadeghi@yahoo.com

^۲. استادیار، عضو هیئت علمی دانشگاه رجا، تهران، ایران، a.garousi@raja.ac.ir

مقدمه

ویژگی‌های شخصیتی انسان‌ها به‌عنوان عامل مهم جدانشدنی از شخصیت آنان، تأثیر بسزایی بر خلق و خو، ادراک، رفتار و فعالیت‌های آنان در سازمان دارد. وجود نیروی انسانی متعهد به سازمان می‌تواند ضمن کاهش غیبت، تأخیر و جابجایی باعث افزایش چشمگیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان و تجلی بهتر اهداف متعالی سازمانی و نیز دستیابی به اهداف فردی گردد (بهرامی و همکاران ۱۳۸۹؛ به نقل از کردتیمینی و کوهی ۱۳۹۰، ۱۴۴-۱۲۹). خصوصیات شخصیتی انسان را مستعد انجام رفتارهای مختلف در موقعیت‌های خاص می‌نماید. این رفتارها نه تنها در عملکرد سازمان‌ها تأثیرگذار است، بلکه روابط بین شخصی و روحیه همکاری کارکنان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد (کیش جفرت^۱ و همکاران ۲۰۱۲، ۳). آگاهی از شخصیت افراد می‌تواند به مدیریت سازمان کمک کند تا افراد واجد شرایط را در پست‌های مختلف سازمان بگمارد. این کار به نوبه خود باعث خواهد شد، جابه‌جایی کارکنان کاهش و تعهد سازمانی آنان افزایش یابد (ژانگ^۲ ۲۰۱۱، ۱۰۳-۸۲). متأسفانه با توجه به گسترش روزافزون سازمان‌ها از نظر شاخص‌های مالی و عدم توجه به مؤلفه‌های انسانی و فراهم نبودن فضای مناسب سازمانی برای نیروی انسانی زمینه‌های بروز متغیرهای جدیدی از جمله فرسودگی نیروی انسانی بیشتر فراهم می‌شود (ژانگ و یانگ^۳ ۲۰۱۰، ۷۷۱-۷۶۳). توجه به انسان به‌عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با روابط پیچیده، تجهیزات، تغییرات دستورات عملی و به‌طور کلی محیط‌های شغلی در یک سازمان، متفاوت از گذشته است و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود، لذا یک شغل رضایت‌آمیز و سازگاری شغلی، طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دستخوش فرسودگی شود (ساعتچی ۱۳۸۹). فرسودگی شغلی را می‌توان به‌عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی کرد (بارن^۴ ۲۰۱۳، ۲). فرسودگی شغلی در درجه اول با عوامل محیط کار در ارتباط است، با این حال مطالعات نشان می‌دهد که افراد در شرایط کار متفاوت یکسان عمل می‌کنند در نتیجه در این اختلال به نقش شخصیت و ویژگی‌های شخصیتی اشاره می‌شود (الارکان^۵ و همکاران ۲۰۰۹؛ گاندل و دامان^۶ ۲۰۱۲؛ شافلی و بیانک^۷ ۲۰۰۲؛ اسوایدر و زیمرمن^۸ ۲۰۱۰). امروزه یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی، فرسودگی شغلی کارکنان است. در تحقیقاتی که تاکنون در رابطه با فرسودگی انجام شده، عموماً اثرات فاکتورهای سازمانی را بر این پدیده بررسی کرده‌اند- که البته اهمیت زیادی دارند- اما نمی‌توان رابطه بین فرسودگی و شخصیت افراد را نادیده گرفت (مگنانو و همکاران ۲۰۱۵). سندرم فرسودگی شغلی مانع بزرگی بر سر راه سازمان‌ها برای داشتن نیروی انسانی مناسب و رسیدن به عملکرد مورد نظر می‌باشد، در نتیجه بررسی این موضوع در هر سازمانی ضروری به نظر می‌رسد. اگر چه برخی از افراد از لحاظ شخصیتی بیشتر مستعد ابتلا به این عارضه هستند با این حال، فرسودگی شغلی با اتخاذ شیوه‌ها و تدابیر خاصی قابل اصلاح و برگشت‌پذیر است و می‌توان تدابیری را جهت درمان آن به کار برد. کارکنانی در سازمان‌ها و ادارات به خلاقیت می‌رسند که از نظر روانی احساس امنیت کرده و در ضمن مدیران متخصص آنها را هدایت کنند. در بیشتر اداره‌های دولتی این موضوع به فراموشی سپرده شده و نتیجه این که سیمای یک کارمند فردی خواب‌آلوده و پشت‌میزنشین ترسیم می‌شود که می‌خواهد ساعت کاری‌اش را پر کرده و حقوق آخر ماهش را دریافت کند و طبیعی است هر روز بیش از پیش از خلاقیت وی کشته می‌شود (صادقی ۱۳۸۹، ۴۲-۳۸). امروزه به موازات گسترش فعالیت‌های دولت در اداره امور جوامع و از طرفی محدود شدن نقش‌آفرینی اخلاقیات در زندگی بشر و به دنبال آن کمرنگ شدن احساسات و ارزش‌های وفادارانه نسبت به اختیاراتی که به افراد

تفویض می‌شود، مقوله فساد اداری و رفتارهای انحرافی کارکنان بیش از هر زمان دیگری مورد توجه قرار گرفته است. مجموعه رفتارهایی که مبتنی بر تخطی از هنجارها، قواعد و دستورالعمل‌هاست و به افراد و سازمان معطوف هستند و اغلب هدف آنها ایجاد آسیب، ناراحتی یا حتی تنبیه است (بورديا، رستوبوگ و تانگ^۹، ۲۰۰۸، ۱۱۰۴). رفتار انحرافی در محیط کار مساله بسیار مهمی است چراکه نوعی واکنش در نتیجه نارضایتی بوده و کارکنان ممکن است این نارضایتی را به شکل‌های مختلفی بروز دهند. این نوع رفتار به عنوان یک رفتار داوطلبانه که هنجارهای مهم سازمانی را نقض می‌کند و تهدیدی برای رفاه سازمان، افراد و یا هر دو به شمار می‌رود، تعریف می‌شود. بسیاری از سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا رفتارهای انحرافی کارکنان را هنگام استخدام آنها پیش‌بینی کنند. این رفتارها احتمالا بیشتر توسط ویژگی‌های شخصیتی تحت تاثیر قرار می‌گیرد تا عوامل مربوط به توانایی، زیرا افراد به طور آگاهانه انتخاب می‌کنند که در این رفتارها درگیر شوند. اغلب مطالعات در حوزه رفتار انحرافی در شرکت‌های خصوصی و انتفاعی صورت گرفته است. با وجود تفاوت‌های بین سازمان‌های دولتی و انتفاعی با توجه به تاثیراتی که رفتارهای انحرافی بر عملکرد سازمان می‌گذارد و نیز هزینه‌هایی که بر آنها وارد می‌سازد، پرداختن به این مقوله در سازمان‌های دولتی نیز ضروری می‌باشد. بانک مرکزی جمهوری اسلامی به عنوان تنها متولی تنظیم‌کننده نظام پولی و اعتباری کشور با وظایف متعدد و حساس بر آن است که با اجرای سیاست‌های پولی و اعتباری شرایط مساعد برای پیشرفت اقتصادی کشور را فراهم سازد و در اجرای برنامه‌های مختلف اعم از برنامه‌های تثبیت و توسعه اقتصادی پشتیبان دولت باشد. در این راه حفظ ثبات ارزش پول و تعادل موازنه پرداخت‌ها به همراه رشد مداوم اقتصادی از طریق اجرای سیاست‌های پولی از اهداف مهم آن به‌شمار می‌رود. در این راستا با توجه به اینکه کارکنان بانک مرکزی با وظایف و فعالیت‌های متعدد، حساس و بااهمیت نظام پولی و اعتباری کشور سروکار دارند، یکی از دغدغه‌های مدیریت ارشد و سایر مدیران در سطوح مختلف سازمانی بانک مرکزی این است که چگونه از آزمون‌های شخصیت برای غربال کردن نامزدهای احراز مشاغل مورد نیاز و حساس خود استفاده کنند تا عملکرد شغلی کارکنان را افزایش داده و در کل به تحقق اهداف سازمان کمک کنند، مشاهدات پژوهشگر مبین این نکته است که در ویژگی‌های شخصیتی اکثر کارکنان بانک مرکزی میل به ارتقا شغلی و یا ارتقا تحصیلات تکمیلی (ارشد و دکتری) عمیقا وجود ندارد و تامین مناسب مالی کارکنان از طرف سازمان نیز موجب گردیده که افراد برای دست یافتن به هرگونه ارتقا در زندگی کاری و به‌روز کردن دانش و تحصیل علم، تلاش مضاعفی نداشته باشند، همچنین آنان علاقه‌مند به استقلال کاری و شغلی در انجام وظایف و فعالیت‌های محوله با رویکرد تفویض اختیار هستند و در عین حال گاهی، در انجام وظایف و مسوولیت‌های خود کوتاهی می‌کنند. در برخی موارد نیز مشاهده می‌شود که کارکنان علی‌رغم تلاش‌های فراوان در یک سطح شغلی باقی مانده و هیچگونه انگیزه و علاقه‌ای از خود برای ارتقاء شغلی و تحصیلی نشان نمی‌دهند و به کارکنان گوشه‌گیر و منزوی در سازمان تبدیل می‌گردند. بنابراین، با توجه به ابهامات و مشکلات بیان شده در این پژوهش، پژوهشگر هدفمند در صدد پاسخ به این سوال است که چه رابطه‌ای بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران وجود دارد؟ این نظریه که شخصیت و رفتار انسان نتیجه مجموعه‌ای از صفات مختلف است از قدیم بوده است، لیکن در زمان معاصر دو گروه برای آن اهمیت قائل شده و آن را توسعه داده‌اند. یک گروه آن‌هایی هستند که با روش و بینشی کلینیکی به نظریه‌پردازی درباره صفت پرداخته‌اند و گروه دیگر آن‌هایی که روش‌های آزمایشی و آماری (مثل تحلیل عوامل) را اساس دستیابی به تئوری صفات دانسته‌اند. برجسته‌ترین نظریه‌پرداز در زمینه تئوری صفات، ریموند کتل است که از طریق روش‌های آماری به صفات دست یافته است. کتل، صفت را یک ساختار

روانی می‌داند که از مشاهده رفتار خاص انسان حاصل می‌شود و مسول نظم و تداوم رفتار است. کاستا و مک‌کری-^۱ ویژگی‌های شخصیتی را به‌عنوان «ابعاد تفاوت‌های فردی در تمایل به‌نشان دادن الگوهای پایدار فکر، احساس و عمل» تعریف می‌کنند. امروزه توافق حاصل شده که مدل ۵ عاملی شخصیت معرفی شده کاستا و مک‌کری (۱۹۹۱)، می‌تواند برای توصیف بیشتر جنبه‌های برجسته شخصیت افراد مورد استفاده قرار گیرد. پنج عامل اصلی شخصیت عبارتند از: برون‌گرایی (ویژگی‌هایی چون مردم‌آمیزی، فعال بودن، قاطعیت و جرأت)، سازش‌پذیری (نشانگر جهت‌گیری اجتماعی و جامعه‌پسند در مقابل نگرش خصمانه نسبت به دیگران)، وظیفه‌شناسی (ویژگی‌هایی چون تفکر قبل از عمل، رعایت قوانین و اولویت‌بندی تکالیف)، روان‌رنجورخویی (گرایش به تجربه هیجانات منفی در مقابل ثبات هیجانی و خونسردی) و تجربه‌پذیری (توصیف‌کننده گستردگی، عمق، پیچیدگی و خلاقانه بودن زندگی ذهنی و تجربه‌ای فرد در مقابل داشتن ذهنی بسته). باوجود مناقشات بر سر این عامل‌ها، این مدل در مطالعات گوناگون در کشورها، فرهنگ‌ها، سن‌ها و جنسیت‌های مختلف مورداستفاده قرار گرفته است (یاسمی‌نژاد و گل محمدیان ۱۳۹۰، ۱۰۵-۷۹). مدل پنج عاملی شخصیت یکی از مهم‌ترین و جامع‌ترین آزمون‌های شخصیت می‌باشد که در این تحقیق نیز از آن استفاده شده است. به‌طور کلی، مطالعات فرسودگی شغلی در دو مرحله قابل تقسیم‌بندی هستند. مرحله اولیه یا پیشگام و مرحله تجربی. فرودنبرگر^{۱۱} اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد. او اظهار داشت که فرسودگی شغلی معمولاً در مشاغلی که در آن افراد به‌طور مستقیم با مردم برخورد دارند رخ می‌دهد. فرودنبرگر (۱۹۷۶) مشاهده کرد بسیاری از داوطلبانی که با او در یک مرکز بهداشت روانی کار می‌کنند، یک حالت تحلیل هیجانی و از دست دادن تعهد و انگیزه را تجربه می‌کنند، عموماً این فرایند در مدت یک سال ایجاد می‌شود و همراه با نشانه‌های مختلف جسمی و روانی است (دسیلوا، هیوج و فونسکا^{۱۲} ۲۰۰۹، ۵۵-۵۲). واژه فرسودگی در همین زمان نیز توسط ماسلاچ مطرح گردید که در حال مطالعه نحوه مقابله‌هایی بود که افراد در برخورد با برانگیختگی هیجانی به‌کار می‌برند (مک‌ویکار^{۱۳} ۲۰۰۳، ۶۴۲-۶۳۳). در مرحله تجربی کار روی فرسودگی وارد دوره متمرکزتر و ساختاریافته‌تری شد و معیارهای استاندارد فرسودگی گسترش یافت. تا سال ۱۹۸۰ فرسودگی شغلی منحصر در آمریکا مطالعه می‌شد ولی کم‌کم توجه کشورهای دیگر بخصوص کشورهای انگلیسی زبان مثل کانادا و انگلیس به این پدیده جلب شد، سپس مقالات و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر ترجمه شد و در نیمه دوم ۱۹۸۰ ابزارهای تحقیق (بخصوص پرسشنامه ماسلاچ) به فرانسوی، آلمانی، هلندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین فرهنگی آغاز شده است (امیری، اسدی و دلبری راغب ۱۳۸۹، ۴۱). فرودنبرگر در سال ۱۹۷۴، چند نشانه ظاهری فرسودگی شغلی مطرح کرد که از احساس خستگی تا سردرد و تنگی نفس را شامل می‌شد. چند سال بعد، دکتریلاخ^{۱۴} (۱۹۷۸) و دکتر ماسلاچ (۱۹۷۷) این مشخصه (خستگی عاطفی) را یکی از خصوصیات فردی که دچار فرسودگی شغلی شده است ذکر کردند. ده سال بعد تعداد این نشانه‌ها تا ده برابر افزایش یافته بود همان‌طور که بوریچ^{۱۵} (۱۹۷۹) نشان داد و از ۱۳۰ نشانه صحبت کرد. کاهیل^{۱۶} (۱۹۸۸) اقدام به مرور ۶۰ مقاله تجربی کرد که بین سال‌های ۱۹۷۴ و دسامبر منتشر شده بود و متمرکز بر نشانه‌های فرسودگی شغلی بودند. ماسلاچ یک تعریف عملیاتی از فرسودگی شغلی ارائه می‌کند که ریشه در چندین سال تحقیق از جمله انجام مصاحبه‌ها، نظرسنجی‌ها و مشاهدات میدانی دارد. ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱)، رویکردی مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی اتخاذ کردند و تلاش کردند شرایطی را که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند، روشن سازند. آنها به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مولفه مربوط به هم تشکیل یافته است که عبارتند از: مولفه اول: تحلیل رفتگی هیجانی یا خستگی عاطفی که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص

مربوط است، احساس تخلیه روحی و زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد است. مولفه دوم: مسخ شخصیت یعنی پاسخ منفی عاری از احساس، توأم با بی‌اعتنایی مفرط و سنگدلانه به اوضاع مختلف شغلی فرد است که سبب ایجاد نگرش منفی نسبت به سایر افراد، احساس نامناسب بودن و در نهایت سبب پیدایش شکاف بین فرد و شغل او می‌گردد. مولفه سوم: کاهش کفایت شخصی یا ناکارآمدی شغلی که به احساس عدم ظرفیت و کم شدن موفقیت‌های شخصی و بهره‌وری در کار مربوط می‌گردد و فرد احساس می‌کند عملکرد وی همراه با موفقیت نبوده و لیاقت و توانایی شغلش کم شده است (کردمینی و کوهی ۱۳۹۰، ۱۴۴-۱۲۹). آن‌ها برای سنجش فرسودگی شغلی پرسشنامه‌ای شامل ۲۲ سوال تعریف نموده‌اند که در تحقیقات زیادی از این ابزار استفاده شد و در این تحقیق نیز از آن استفاده شده است. رفتارهای انحرافی از مباحثی است که در ۲۵ سال اخیر در جهان به طور ویژه مورد بررسی قرار گرفته است، ولی در ایران هنوز مطالعات کامل و میدانی در این زمینه انجام نشده است. طی دو دهه گذشته تحقیقات قابل توجهی در خصوص مفاهیم و پیامدهای رفتارهای انحرافی در سازمان انجام شده است. تیلور^{۱۷} در سال (۱۹۰۳) رفتارهای وقت‌گذرانی، اتلاف وقت و کم‌فروشی در کار که باعث کاهش نرخ تولید می‌شود را معرفی نمود. در شناسایی رفتارهای انحرافی بر پایه هدف، می‌توان به انحراف بین‌فردی و انحراف سازمانی اشاره کرد. انحراف بین‌فردی زمانی رخ می‌دهد که هدف رفتارهای ضد تولید، همکاری باشد، مثل رفتار بی‌ادبانه با همکاران، بددهنی، بدرفتاری، دزدی از همکاران، گستاخی کردن یا دروغ گفتن به همکاران و انحراف سازمانی هنگامی رخ می‌دهد که هدف رفتارهای ضد تولید، سازمان باشد، مثل مضایقه تلاش‌ها، غیبت، کم‌کاری، آسیب‌رسانی به تجهیزات و اثاثیه، نقض و نادیده گرفتن مقررات سازمان و دزدی اموال سازمان (مهرداد ۱۳۹۰، ۷۸؛ ارشدی، پیریایی و زارع ۱۳۹۱). در معروف‌ترین طبقه‌بندی رفتارهای انحرافی، رابینسون و بنت^{۱۸} یک گونه‌شناسی دو بعدی از رفتارهای منفی ارائه کرده‌اند. این دو بعد عبارتند از: الف- «خفیف» در برابر «شدید» (شدت رفتار). ب) «فردی» در برابر «سازمانی» (نوع آسیبی که رفتار انحرافی بر جای می‌گذارد). به‌واسطه این دو بعد رفتارهای انحرافی در چهار طبقه مختلف قرار می‌گیرند. انحراف کاری (تولیدی)^{۱۹}: زمانی رخ می‌دهد که کارکنان استانداردهای کیفیت



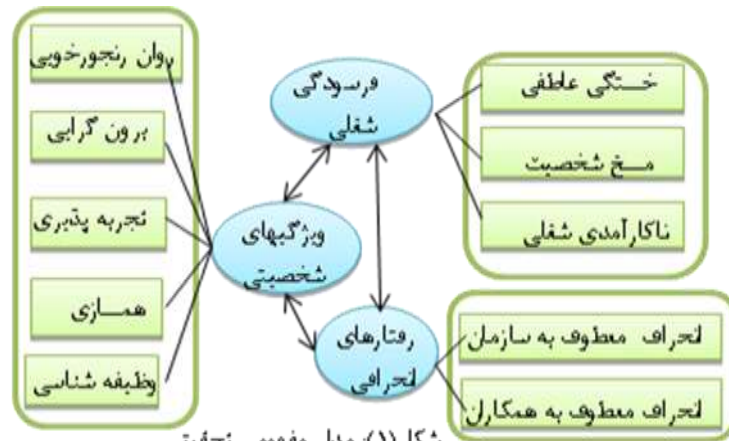
و کمیت در تولید خدمت یا محصول را نقص می‌کنند و می‌تواند باعث افزایش هزینه‌های تولید و کاهش در کنترل موجودی شود. انحراف سیاسی (سیاست سازمانی): زمانی رخ می‌دهد که کارکنان از سهامداران خاص حمایت کنند که در این صورت دیگران در معرض خطر قرار می‌گیرند. انحراف مالی: شامل کسب یا اتلاف اموال سازمان بدون تایید سازمان است. مثل دزدی یا دست‌کاری در حساب‌های هزینه. تهاجم شخصی: شامل خصومت و رفتارهای تجاوزکارانه نسبت به دیگران می‌شود که می‌تواند اعتبار سازمان را به خطر بیندازد و پیامدهای جدی منفی برای افراد داشته باشد (قدرتی‌پور و مرادی ۱۳۹۳، ۳۳۵). نمودار بالا به این طبقه‌بندی اشاره کرده و نمونه‌هایی از هر طبقه را نشان می‌دهد.

در پژوهش حاضر، محقق از این طبقه‌بندی الگو گرفته و برای سنجش رفتارهای انحرافی در دو حوزه رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران از پرسشنامه ۱۵ سوالی رفتار انحرافی (گل-پرور و همکاران ۱۳۹۰) استفاده کرده است. تحقیقات زیادی رابطه بین شخصیت و رفتار کارکنان را تشریح کرده‌اند. مثلاً افراد با وجدان بالا و وظیفه‌شناس، موفقیت‌گرا و درستکار هستند و احتمال رفتارهای انحرافی در آنها وجود ندارد (کولبرت و همکاران^{۲۰} ۲۰۰۴، ۶۰۱). ارشدی و همکاران (۱۳۹۱)، پژوهشی را تحت عنوان "رابطه صفات شخصیتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار در کارکنان یک شرکت صنعتی" انجام دادند. در این پژوهش از روش همبستگی و تحلیل رگرسیون و برای انتخاب حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد. آنها نشان دادند که سه صفت شخصیتی روان‌رنجوری، توافق‌پذیری و وجدانی‌بودن رابطه معناداری با رفتارهای انحرافی فردی و سازمانی داشته و نقش مهمی در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی بین‌فردی دارند. همچنین، کارکنانی که در ویژگی

توافق‌پذیری و ثبات هیجانی بالا هستند به احتمال کمتری در رفتارهای ضد تولید درگیر می‌شوند، زیرا این رفتارها عضویت آنها در گروه‌های اجتماعی و سازمان را تهدید می‌کند. بابای خاکیان و همکاران (۱۳۹۴)، پژوهشی تحت عنوان "رابطه ناگواری هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی دبیران زن آموزش و پرورش شهر کرمانشاه" انجام دادند. طرح پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بوده و نمونه را با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب کردند. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین روان‌رنجورخویی و باوجدان‌بودن با فرسودگی شغلی رابطه مثبت، بین برون‌گرایی و انعطاف‌پذیری با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد و متغیرهای دشواری در شناسایی احساسات، دشواری در توصیف احساسات، روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی و باوجدان‌بودن توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارند. بنابراین، می‌توان با تدابیر مناسب به سلامت محیط شغلی و کاهش فرسودگی شغلی دبیران کمک کرد. خراسانی طرقي (۱۳۹۳)، پژوهشی را تحت عنوان "رابطه فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی" در میان اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی انجام دادند. روش این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی است. ابزار گردآوری پرسشنامه است. یافته‌ها نشان داد که مولفه‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و ناکارآمدی شغلی پیش‌بینی‌کننده‌های خوبی برای متغیر رفتار انحرافی هستند. گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی روی کارکنان سازمان‌های دولتی تهران به بررسی نقش تعدیل‌گری ۵ ویژگی شخصیتی در رابطه بین فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی پرداختند. آنها نشان دادند که رابطه مثبت و معناداری بین فرسودگی هیجانی و رفتار انحرافی وجود دارد. محرم‌زاده (۱۳۹۳)، در پژوهشی تحت عنوان "رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان" پرداختند. روش تحقیق توصیفی

از نوع همبستگی بوده و از لحاظ هدف کاربردی و به لحاظ جمع‌آوری اطلاعات میدانی است. در این پژوهش نشان دادند افراد با سطح بالاتر روان‌رنجوری و سطوح پایین‌تر برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و تجربه-پذیری بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. همچنین، بین ویژگی توافق‌پذیری با نقصان موفقیت فردی ارتباط منفی و معناداری وجود داشته است. افراد توافق‌پذیر دارای روحیه همکاری، صمیمی و قابل اعتمادند. بنابراین ادراک آنان از عملکرد کاری آینده‌شان نباید عامل به وجود آوردن شرایط روانشناختی منفی مانند فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت شود. ناصح، جلیلود و وحدانی (۱۳۹۱)، پژوهشی تحت عنوان "رابطه ابعاد شخصیت و فرسودگی شغلی در پرستاران در شهر زاهدان" انجام دادند. در این مطالعه از نوع همبستگی، ۳۱۸ نفر از پرستاران در زاهدان با روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. یافته‌ها نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی کارکنان مانند برون‌گرایی، توافق و گشودگی به تجربه همه منفی و معنادار با ابعاد فرسودگی شغلی در ارتباط بود. اما روان‌رنجوری با دو بعد «خستگی عاطفی و مسخ شخصیت» رابطه معنی‌دار مثبت داشت. ساعتچی (۱۳۸۹) در پژوهش‌های مکرر خود به این نتیجه رسید که افراد دارای ویژگی شخصیتی روان‌رنجوری بیشتر مستعد فرسودگی شغلی می‌باشند. شوارتزکوف^{۲۱} و همکاران (۲۰۱۶)، پژوهشی را با عنوان "شواهد

تجربی برای رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی خودشیفته و فرسودگی شغلی" را بین ۷۲۳ فرد ۲۲ تا ۸۰ ساله که ۵۱/۲ درصد آن‌ها را زنان تشکیل می‌دادند، در مرکز درمانی تخصصی ناتوانی‌های مرتبط با استرس شغلی انجام دادند. پژوهشگران پس از کنترل شاخص‌ها و فاکتورهای جمعیت‌شناختی، نشانه‌های افسردگی، کیفیت خواب و استرس دریافتی، خودشیفتگی را معادل با ۳/۵ درصد نمره کل افسردگی بیان داشتند. در مورد ابعاد فرسودگی شغلی، خودشیفتگی ۷/۳ درصد خستگی عاطفی و ۳/۶ درصد مسخ شخصیت را نشان داد، اما با فقدان پیشرفت ارتباطی را نشان نداد. نتایج نشان داد که فاکتورهای شخصیتی، به ویژه خودشیفتگی، می‌تواند از لحاظ اهمیت با نشانه‌های افسردگی معادل باشند و در نتیجه می‌بایست به صورت منظم در حوزه تحقیق و درمان افسردگی مورد توجه قرار گیرند. مگنانو، پائولیلو و بارانو (۲۰۱۵)، پژوهشی تحت عنوان "ارتباط بین شخصیت و سندرم فرسودگی شغلی" انجام دادند. در پژوهش از پرسشنامه پنج عامل بزرگ شخصیت و پرسشنامه فرسودگی ماسلاچ استفاده شده است. نتایج پژوهش موید ارتباط بین این دو متغیر است که تا حدودی تاییدکننده پژوهش‌های قبل است که فرسودگی را علاوه بر فاکتورهای سازمانی متأثر از ویژگی‌های شخصیتی می‌دانستند. با توجه به بررسی‌های انجام شده در بین پایان‌نامه‌ها و مقاله‌ها از طریق سایت‌های دانشگاهی کشور و سایت پایگاه اطلاعات علمی، پژوهشی تحت این عنوان انجام نشده، که در نوع خود جدید می‌باشد. از سویی دیگر توصیه مدیریت منابع انسانی بانک مرکزی ج.ا.ا، پژوهشگر را ترغیب به انجام پژوهشی کاربردی در این زمینه نموده و با توجه به اظهارات مسئولین بانک، این تحقیق برای اولین بار است که در بانک مرکزی مورد بررسی قرار می‌گیرد و از این بابت نیز جدید محسوب می‌گردد.



شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

منبع: (کاستا و مک کری، ۱۹۹۰)، (ماسلاچ، ۱۹۹۳) و (بنت و

رلینسون، ۲۰۰۰؛ گل پرور و همکاران، ۱۳۹۰)

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات کاربردی است. از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیق توصیفی از نوع همبستگی و همچنین روش اجرا پیمایشی و از نظر نوع داده‌ها کمی می‌باشد. از سویی چون محقق در شرایط زندگی واقعی یک سازمان حضور پیدا کرده است، این پژوهش در زمره مطالعات میدانی قرار دارد. جامعه آماری در این پژوهش کلیه کارکنان رسمی شاغل در بانک مرکزی می‌باشد که طبق آخرین آمار ارائه شده از سوی کارگزینی، تعداد ۳۶۷۹ نفر می‌باشد. در این تحقیق، حجم نمونه بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران، ۳۴۸ نفر برآورد شده است. با توجه به پراکندگی کم در سطح متغیرهای جمعیت‌شناختی (سطح تحصیلات، سن، سابقه کار و ...) نمونه‌مقدماتی، محقق بر آن شد تا از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده نماید. لذا با توجه به لیست کدگذاری شده اسامی کلیه کارکنان در سطح جامعه آماری بانک مرکزی نمونه مورد نظر انتخاب گردید. با عنایت به مدل مفهومی تحقیق و همچنین اهداف و سوالات، پرسشنامه مورد استفاده در این پژوهش استاندارد می‌باشد، شامل پرسشنامه ویژگی‌های شخصیتی ۵ عاملی (کاستا و مک کری ۱۹۸۷) که این پرسشنامه از فرم کوتاه شده NEO-FFI یکی از ابزارهای معتبر در زمینه ارزیابی شخصیت و بر اساس تحلیل عاملی، توسط مک کری و کاستا (۱۹۸۰) ساخته شده و اعتبار و روایی آن در جامعه علمی کشورهای مختلف مورد بررسی و تایید قرار گرفته است. حاوی ۵ حیطه (روان-رنجورخویی، برون‌گرایی، تجربه‌پذیری، هم‌سازی و وظیفه‌شناسی) و ۶۰ سوال (هر حیطه ۱۲ سوال) می‌باشد که ضمن بررسی گویه‌ها به شکلی که از وضوح و سادگی لازم برخوردار باشند، در سازمان مذکور بومی‌سازی گردید. نمره-گذاری پاسخ‌ها بر روی مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از (۱) کاملاً مخالفم تا (۵) کاملاً موافقم صورت می‌گیرد. چون پرسشنامه استاندارد بود نیاز به بررسی روایی مجدد نداشت و تنها ضریب پایایی با الفای کرونباخ محاسبه شد و ۰/۷۳۴ به دست آمد که نشان از پایایی قابل قبول پرسشنامه دارد. پرسشنامه ۲۲ سوالی فرسودگی شغلی (ماسلاچ، ۱۹۹۳) رایج‌ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی می‌باشد و اعتبار و روایی آن در جامعه علمی کشورهای مختلف مورد بررسی و تایید قرار گرفته، حاوی ۳ حیطه خستگی عاطفی (۹ سوال)، مسخ شخصیت (۵ سوال) و ناکارآمدی شغلی (۸ سوال) می‌باشد که ضمن بررسی گویه‌ها به شکلی که از وضوح و سادگی لازم برخوردار باشند، در سازمان مذکور بومی‌سازی گردید. چون پرسشنامه استاندارد بود نیاز به بررسی روایی مجدد نداشت و تنها ضریب پایایی با الفای کرونباخ محاسبه شد و ۰/۷۱۶ به دست آمد که نشان از پایایی قابل قبول پرسشنامه دارد.

پرسشنامه رفتارهای انحرافی (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۰) که از روایی و پایایی مطلوبی در ایران برخوردار است. رفتارهای انحرافی معطوف به سازمان (۸ سوال) و رفتارهای انحرافی معطوف به همکاران (۷ سوال) را مورد سنجش قرار داده و در سازمان مذکور بومی‌سازی گردیده است. نمره‌گذاری پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت از هرگز (۱) تا خیلی زیاد (۵) درجه‌بندی شده است. چون پرسشنامه استاندارد بود نیاز به بررسی روایی مجدد نداشت و تنها ضریب پایایی با الفای کرونباخ محاسبه شد و $0/۸۲۳$ به دست آمد که نشان از پایایی قابل قبول پرسشنامه دارد. پس از تعیین توزیع متغیرها با استفاده از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف^{۲۲} در سطح جامعه و توصیف داده‌ها، محقق با الگوهای آمار استنباطی و با توجه به توزیع متغیرهای تحقیق در جامعه، از مدلسازی معادلات ساختاری در محیط نرم-افزار LISREL و ضریب همبستگی پیرسون و جهت تحلیل تاثیر ضرایب از آزمون رگرسیون در محیط نرم‌افزار SPSS استفاده نموده است. فرضیه‌های تحقیق شامل فرضیه اصلی: بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. فرضیه‌های فرعی: ۱. بین ویژگی روان‌رنجورخویی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. ۲. بین ویژگی روان‌رنجورخویی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. ۳. بین ویژگی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. ۴. بین ویژگی برون‌گرایی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. ۵. بین ویژگی تجربه‌پذیری و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. ۶. بین ویژگی تجربه‌پذیری و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. ۷. بین ویژگی هم‌سازی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. ۸. بین ویژگی هم‌سازی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. ۹. بین ویژگی وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. ۱۰. بین ویژگی وظیفه‌شناسی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. ۱۱. بین فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد.

یافته‌ها

بر اساس جدول زیر، ضریب معناداری (65/0) z میان دو متغیر ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی و همچنین ضریب معناداری (56/0) z مسیر میان دو متغیر ویژگی‌های شخصیتی و رفتارهای انحرافی بیان می‌کند که بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان در بانک مرکزی رابطه معناداری مثبت و قوی وجود دارد. با توجه به اینکه مقدار آماره t بزرگتر از $1/۹۶$ است، در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه اصلی پذیرفته می‌شود. همچنین بر اساس یافته‌های مندرج در جدول فوق مقدار سطح معنی‌داری کمتر از خطای پذیرفته شده (۰/۰۵) است. می‌توان گفت بین ویژگی روان‌رنجورخویی و فرسودگی شغلی رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی اول تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به علامت مثبت ضریب همبستگی (۰/۴۹۱)، این رابطه مثبت و معنی‌دار است. بین ویژگی روان‌رنجورخویی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی دوم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت مثبت ضریب همبستگی (۰/۲۸۵)، این رابطه مثبت و معنی‌دار است. بین ویژگی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی سوم در سطح اطمینان ۹۵٪ تحقیق پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت منفی ضریب همبستگی (۰/۵۳۳-)، این رابطه منفی و معنی‌دار است. بین ویژگی برون‌گرایی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی چهارم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت منفی ضریب همبستگی (۰/۳۳۳-)، این رابطه منفی و معنی‌دار است.

جدول (۱): خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق (سطح خطای ۰/۰۵)

| فرضیه‌ها | آماره t | ضریب همبستگی | نوع همبستگی | سطح معنی‌داری (Sig) | نتیجه آزمون |
|--|---------|--------------|-------------|---------------------|-------------|
| فرضیه اصلی: بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | ۱۴/۷۶ | ۰/۶۵ | پلی کوریک | ۱/۹۶۱ > | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی اول: بین ویژگی روان‌رنجورخویی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. | ۱۰/۹۰ | ۰/۵۶ | پلی کوریک | ۱/۹۶۱ > | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی دوم: بین ویژگی روان‌رنجورخویی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | ۰/۲۸۵ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی سوم: بین ویژگی برون‌گرایی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. | -۰/۵۳۳ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی چهارم: بین ویژگی برون‌گرایی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | -۰/۳۳۳ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی پنجم: بین ویژگی تجربه‌پذیری و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. | -۰/۳۱۶ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی ششم: بین ویژگی تجربه‌پذیری و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | -۰/۱۲۷ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۲۲ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی هفتم: بین ویژگی هم‌سازی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. | ۰/۴۳۰ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی هشتم: بین ویژگی هم‌سازی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | ۰/۳۶۱ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی نهم: بین ویژگی وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد. | -۰/۴۰۴ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی دهم: بین ویژگی وظیفه‌شناسی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | -۰/۴۰۹ | پیرسون | پیرسون | ۰/۰۰۰ | پذیرش فرضیه |
| فرضیه فرعی یازدهم: بین فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه وجود دارد. | ۱۶/۹۸ | ۰/۵۶ | پلی کوریک | ۱/۹۶۱ > | پذیرش فرضیه |

بین ویژگی تجربه‌پذیری و فرسودگی شغلی رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی پنجم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت منفی ضریب همبستگی (-۰/۳۱۶)، این رابطه منفی و معنی‌دار است. بین ویژگی تجربه‌پذیری و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی ششم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت منفی ضریب همبستگی (-۰/۱۲۷)، این رابطه منفی و معنی‌دار است. بین ویژگی هم‌سازی و فرسودگی شغلی رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی هفتم در سطح اطمینان ۹۵٪ تحقیق پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت مثبت ضریب همبستگی (۰/۴۳۰)، این رابطه مثبت و معنی‌دار است. بین ویژگی هم‌سازی و رفتارهای

انحرافی کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی هشتم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت مثبت ضریب همبستگی (۰/۳۶۱)، این رابطه مثبت و معنی‌دار است. بین ویژگی وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی نهم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت منفی ضریب همبستگی (۰/۴۰۴-)، این رابطه منفی و معنی‌دار است. بین ویژگی وظیفه‌شناسی و رفتارهای انحرافی کارکنان رابطه آماری معناداری وجود دارد و فرضیه فرعی دهم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ پذیرفته می‌شود که با توجه به مقدار و علامت منفی ضریب همبستگی (۰/۴۰۹-)، این رابطه منفی و معنی‌دار است. با توجه به اینکه مقدار آماره t بزرگتر از $1/96$ است، بنابراین در سطح اطمینان ۹۵٪ فرضیه فرعی یازدهم تحقیق پذیرفته می‌شود و بین متغیرهای فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان در بانک مرکزی رابطه مثبت و قوی وجود دارد و متغیر فرسودگی شغلی ۵۶٪ از تغییرات متغیر رفتارهای انحرافی را در جهت مستقیم تبیین می‌کند. ضریب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهد که پنج بعد متغیر ویژگی‌های شخصیتی (روان رنجورخویی، برون‌گرایی، هم‌سازی، تجربه‌پذیری و وظیفه‌شناسی) به ترتیب ۴۱٪ و ۲۲٪ از واریانس (تغییرات) متغیرهای فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان بانک مرکزی را تبیین می‌کند (جدول ۲). با توجه به جدول (۳)، مقدار سطح معنی‌داری کمتر از خطای پذیرفته شده (۰/۰۵) است و می‌توان گفت رگرسیون معنادار بوده و حداقل یک بعد و یا بیشتر از پنج بعد ویژگی‌های شخصیتی بر روی متغیرهای فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی تاثیر دارند که میزان این تاثیر در جدول (۴) نشان داده شده است. جدول (۲): ضریب تعیین مدل رگرسیون صفات شخصیتی روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، هم‌سازی و وظیفه‌شناسی نقش تاثیرگذاری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان بانک مرکزی دارند. مقدار سطح معنی‌داری برای این صفات، کمتر از خطای پذیرفته شده (۰/۰۵) است و می‌توان گفت این صفات دارای تاثیر معنادار مثبت یا منفی در متغیر فرسودگی شغلی هستند که با توجه به مقادیر بتا، صفت روان‌رنجورخویی ($\beta=0/243$) بیشترین تاثیر مثبت و صفت برون‌گرایی ($\beta=-0/241$) بیشترین تاثیر منفی در فرسودگی شغلی کارکنان دارند. همچنین، صفات شخصیتی برون‌گرایی، هم‌سازی و وظیفه‌شناسی نقش تاثیرگذاری در پیش‌بینی رفتارهای انحرافی کارکنان بانک مرکزی دارند. مقدار سطح معنی‌داری برای این صفات، کمتر از خطای پذیرفته شده (۰/۰۵) است و می‌توان گفت این صفات دارای تاثیر معنادار مثبت یا منفی در متغیر رفتارهای انحرافی هستند که با توجه به مقادیر بتا، صفت هم‌سازی ($\beta=0/197$) تاثیر مثبت و صفت برون‌گرایی ($\beta=-0/141$) و صفت وظیفه‌شناسی ($\beta=-0/234$) تاثیر منفی در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان دارند (جدول ۴).

جدول (۲): ضریب تعیین مدل رگرسیون

| متغیر وابسته | ضریب تعیین (R^2) | ضریب تعیین تعدیل شده | انحراف معیار خطا |
|------------------|----------------------|----------------------|------------------|
| فرسودگی شغلی | ۰/۴۰۴ | ۰/۳۹۳ | ۰/۷۵۷ |
| رفتارهای انحرافی | ۰/۲۱۶ | ۰/۲۰۲ | ۰/۸۷۷ |

جدول (۳): آنالیز واریانس جهت بررسی معنی‌داری ضرایب رگرسیون

| متغیر وابسته | مدل | مجموع مربعات | درجه آزادی | مربع میانگین | فراوانی (آماره F) | سطح معنی‌داری |
|------------------|-----------|--------------|------------|--------------|-------------------|---------------|
| فرسودگی شغلی | رگرسیون | ۱۰۵/۸۷۱ | ۵ | ۲۱/۱۷۴ | ۳۶/۸۷۲ | ۰/۰۰۰ |
| | باقیمانده | ۱۰۵/۲۰۰ | ۲۷۲ | ۰/۵۷۴ | | |
| | کل | ۲۶۲/۰۷۰ | ۲۷۷ | | | |
| رفتارهای انحرافی | رگرسیون | ۵۷/۲۱۲ | ۵ | ۱۱/۴۴۲ | ۱۴/۸۶۰ | ۰/۰۰۰ |
| | باقیمانده | ۲۰۷/۱۳۹ | ۲۶۹ | ۰/۷۷۰ | | |
| | کل | ۲۶۴/۳۵۲ | ۲۷۴ | | | |

جدول (۴): نتایج آزمون رگرسیون برای تعیین معنی‌داری ضرایب

| متغیر وابسته | مدل | ضرایب غیر استاندارد | | آماره t | سطح معنی‌داری (Sig) |
|------------------|----------------|---------------------|-----------------------------|---------|---------------------|
| | | B | خطای استاندارد (Std. Error) | | |
| فرسودگی شغلی | عامل | -۰/۰۰۶ | ۰/۰۴۶ | -۰/۱۲۱ | ۰/۹۰۳ |
| | روان‌رنجورخویی | ۰/۲۳۶ | ۰/۰۵۴ | ۴/۳۹۳ | ۰/۰۰۰ |
| | برون‌گرایی | -۰/۲۲۳ | ۰/۰۶۰ | -۳/۹۰۴ | ۰/۰۰۰ |
| | تجربه‌پذیری | -۰/۰۴۰ | ۰/۰۵۱ | -۰/۷۸۶ | ۰/۴۳۳ |
| | هم‌سازی | ۰/۲۲۰ | ۰/۰۵۳ | ۴/۱۸۷ | ۰/۰۰۰ |
| | وظیفه‌شناسی | ۰/۱۱۷ | ۰/۰۵۸ | ۲/۰۱۷ | ۰/۰۴۵ |
| | عامل | -۰/۰۲۶ | ۰/۰۵۳ | -۰/۴۹۵ | ۰/۶۲۱ |
| رفتارهای انحرافی | روان‌رنجورخویی | ۰/۰۵۷ | ۰/۰۶۳ | ۰/۹۰۸ | ۰/۳۶۵ |
| | برون‌گرایی | ۰/۱۳۹ | ۰/۰۷۰ | -۱/۹۸۹ | ۰/۰۴۸ |
| | تجربه‌پذیری | ۰/۰۴۲ | ۰/۰۵۹ | ۰/۷۱۶ | ۰/۴۷۵ |
| | هم‌سازی | ۰/۱۹۶ | ۰/۰۶۱ | ۳/۲۲۷ | ۰/۰۰۱ |
| | وظیفه‌شناسی | -۰/۲۴۵ | ۰/۰۶۷ | -۳/۶۸۷ | ۰/۰۰۰ |

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد صفت روان‌رنجورخویی بیشترین تاثیر مثبت را در بروز فرسودگی شغلی کارکنان بانک مرکزی دارد. افراد با این ویژگی تمایل دارند به جنبه‌های منفی یک موقعیت تمرکز کنند و دچار مسخ شخصیت می‌شوند. دیدگاه منفی و نامطمئن موجب کاهش موفقیت‌های فردی گشته و به تدریج آثار فرسودگی شغلی در آنان پدیدار می‌گردد و هر چه این ویژگی بیشتر شود، فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد. نتایج به دست آمده از فرضیه با نتایج پژوهش‌های بابای خاکیان و همکاران (۱۳۹۴)، محرمزاده و همکاران (۱۳۹۱)، ناصح، جلیلود و وحدانی (۱۳۹۱)، ساعتچی (۱۳۸۹) و مگنانو، پائولیلو و بارانو (۲۰۱۵) مطابقت دارد. همچنین نتایج نشان داد هرچه صفت برون‌گرایی کارکنان بانک بیشتر باشد، بروز فرسودگی شغلی کمتر است، چرا که با توجه به دیدگاه مثبت از اثربخشی مرتبط با شغلشان، محیط کار برای آنها جذاب و لذت بخش بوده و در معرض فرسودگی شغلی قرار

نمی‌گیرند. نتایج نشان داد با افزایش ویژگی تجربه‌پذیری کارکنان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد این نتایج با نتایج پژوهش‌های بابای خاکیان و همکاران (۱۳۹۴) و مگنانو، پائولیلو و بارانو (۲۰۱۵) از این جهت که کارکنان سازمان مذکور اشتیاق زیادی برای کسب تجارب جدید داشته و به مدت طولانی و باعلاقه می‌توانند به شغل خود ادامه دهند، همخوانی دارد. نتایج نشان داد افراد با ویژگی هم‌سازی در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. این نتیجه با نتایج پژوهش‌های مگنانو، پائولیلو و بارانو (۲۰۱۵) مطابقت دارد از این جهت که کارکنان بانک گرایش زیاد برای احترام گذاشتن به دیگران، توافق و هماهنگی زیاد با دیگر کارکنان را دارند، ضمن اینکه این افراد در پردازش احساساتشان دچار مشکل بوده و با مشکلاتی در ایجاد روابط بین شخصی مواجه هستند که همگی این عوامل باعث می‌شود محیط کار برایشان کسالت‌آور شده و زمینه ساز فرسودگی شغلی باشد. همچنین بر اساس نتایج کارکنان بانک مرکزی افرادی با وجدان، مسوولیت‌پذیر، سختکوش بوده و دارای انگیزه مثبت کاری، هدفمند، بااراده و مصمم بوده و در معرض فرسودگی شغلی قرار نمی‌گیرند و با افزایش ویژگی وظیفه‌شناسی کارکنان بانک، فرسودگی شغلی به میزان قابل توجهی کاهش می‌یابد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های ناصح، جلیوند و وحدانی (۱۳۹۱) و مگنانو، پائولیلو و بارانو (۲۰۱۵) مطابقت دارد. همچنین، نتایج نشان داد، ویژگی‌های شخصیتی با رفتارهای انحرافی کارکنان در بانک مرکزی رابطه مستقیم، مثبت و معنادار دارد. هیجانانگیز و احساسات منفی در محیط کار، تعادل روانی فرد را برهم زده و باعث تضعیف سطح نگرش‌های شغلی عاطفی و شناختی می‌گردد و بستر را برای تمایل کارکنان به رفتارهای انحرافی فراهم می‌آورد و افراد دارای ویژگی روان‌رنجورخویی در سازمان مذکور گرایش به درگیر شدن در رفتارهای انحرافی دارند. کارکنان با ویژگی برون‌گرایی با توجه به داشتن دیدگاهی مثبت در محیط کار گرایش به درگیر شدن در رفتارهای انحرافی ندارند و هر چه برون‌گراتر باشند، بروز رفتارهای انحرافی در آنان وجود نخواهد داشت. بین ویژگی تجربه‌پذیری و رفتارهای انحرافی کارکنان بانک مرکزی رابطه معکوس، منفی و معنی‌دار وجود دارد و کارکنان بانک مرکزی افرادی تجربه‌گرا و انعطاف‌پذیر و دارای ویژگی‌هایی چون ایده‌پردازی، عمل‌گرایی، زیبایی‌گرایی و داشتن اهداف مشخص هستند و تمایل کمتری به درگیر شدن در رفتارهای انحرافی دارند. بین ویژگی هم‌سازی و رفتارهای انحرافی کارکنان بانک مرکزی رابطه مستقیم، مثبت و معنی‌دار وجود دارد و افراد با این ویژگی نتوانسته‌اند به خوبی خود را با شغل، محیط و شرایط وفق دهند، از دیگران کمک بخواهند و به دیگران کمک کنند پس ناامید شده و بیشتر تمایل به درگیر شدن در رفتارهای انحرافی دارند. صفت وظیفه‌شناسی تاثیر منفی در بروز رفتارهای انحرافی کارکنان بانک مرکزی داشته، بنابراین احتمال بروز رفتارهای انحرافی در کارکنان بانک، از آن جا که وجدان‌گرا، موفقیت‌گرا و درستکار هستند کمتر است. این نتایج با نتایج پژوهش‌های گل‌پرور و همکاران (۱۳۹۳)، قدرتی‌پور و مرادی (۱۳۹۳) و ارشدی، پیریایی و زارع (۱۳۹۱) همخوانی دارد. با توجه به اینکه در این تحقیق به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان پرداخته شده و در این رابطه متغیرهای مداخله‌گر زیادی همچون فرهنگی سازمانی، سطح تحصیلات کارکنان، سن، جنس و تاهل کارکنان می‌توانند نقش‌های متفاوتی ایفا نمایند. همچنین، ابزار تحقیق حاضر پرسشنامه بوده، که نگرش پاسخ‌دهنده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. بنابراین، با محدودیت‌های ذاتی همراه است. همچنین ممکن است کارکنان به علت مطلوبیت اجتماعی و محافظه کاری میزان کمتری از رفتارهای انحرافی را گزارش کرده باشند که پیشنهاد می‌گردد در تحقیقات بعدی از گزارش‌های سرپرست نیز استفاده گردد. همچنین محققان آتی از مدل استفاده در این تحقیق می‌توانند جهت سایر بانک‌ها و مشاغلی که در آن افراد به طور طولانی مدت در معرض استرس‌های شدیدی چون فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران و

رقابت سخت و فشرده هستند استفاده نموده و نتایج را با نتایج بدست آمده از این تحقیق مقایسه نمایند. به طور کلی نتایج پژوهش حاکی از این است عوامل شخصیتی با این مسئله که یک فرد چگونه دنیا را مشاهده می‌کند ارتباط نزدیکی داشته و پاسخ به عوامل نارضایتی و رنج‌آور، محیط سازمانی که فرد در آن اشتغال دارد را تحت تاثیر قرار خواهد داد. پیشنهاد می‌گردد خدمات مشاوره‌ای برای کارکنان فراهم گردد تا با شناساندن نشانگان و علائم فرسودگی شغلی از پدایش زمینه‌های فرسودگی در محیط کار و روحیه کاری کارکنان جلوگیری گردد. معاینات دوره ای (حداقل سالی یک بار) در مشاغلی که احتمال بروز فرسودگی در آن‌ها بیشتر است انجام گردد. اختصاص درصدی از هزینه‌های بهداشت و درمان به فعالیت‌های ورزشی که نقش مهمی در کنترل هیجانات مثبت یا منفی کارکنان دارد. اتخاذ برنامه‌هایی برای توانمندسازی کارکنان خانم در بانک و ارتقا مشارکت آنان در روند تصمیم‌سازی در تمام سطوح و مناسب قدرت که سبب افزایش اعتماد به نفس در آنان و کاهش فرسودگی شغلی خواهد شد. با وجود آن که برخی افراد تیپ شخصیتی تهاجمی داشته و تمایل به رفتارهای انحرافی دارند، اما محیط سازمانی می‌تواند در تعدیل و کاهش این‌گونه رفتارها کمک شایان توجهی نماید، لذا پیشنهاد می‌گردد حمایت سازمانی مورد توجه قرار گیرد، کارکنانی که حمایت می‌شوند احساس مثبتی درباره شغل و سازمان دارند. مدیران سازمان زمینه‌های ناامیدی و پدایش عواطف منفی در محیط کار را کاهش دهند که رفتار عادلانه در این مهم کمک قابل توجهی خواهد کرد. مدیران ارشد سازمان با کارکنانی که مشکلات شخصی و حرفه‌ای خاصی دارند جلسات مشاوره برگزار کنند. مدیران باید با رفتار سنجیده خود به کارمندان بیاموزند که چگونه بدون ترس و نگرانی با سرپرست و مدیر خود وارد گفتگو شوند. مدیران ارشد بانک مرکزی توجه ویژه‌ای در فراهم آوردن امکانات لازم و تشکیل کارگروه‌ها جهت به اشتراک گذاشتن تجربیات و رشد و ترقی افراد در بانک داشته باشند تا با بهره‌گیری از همه توان و استعدادهای بالقوه کارکنان در انجام دادن وظایف شغلی زمینه خلاقیت بیشتر کارکنان فراهم و تقویت گردد. با ایجاد جو سالم و فضای سازمانی مناسب و دور از تبعیض‌های سازمانی، روحیه همکاری و بهره‌گیری از تجربه را در بین کارکنان تقویت نموده و روحیه همکاری را جایگزین روحیه رقابت‌جویی کنند. گرایش ارزشی نسبت به کار در کارکنان تقویت گردد، افراد با انگیزه درونی بالا توانایی بیشتری برای هم‌سازی و تعامل با همکاران داشته و قادرند هیجانات خود را تنظیم کنند و فرسودگی را در خود کاهش دهند. زیباسازی فضا و محیط کار و نیز ترغیب کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی موثر خواهد بود. برخی کارکنان به-ویژه کارمندان جدید بیشتر مستعد فرسودگی شغلی هستند و استقرار نظام استعدادیابی و جانشین‌پروری در راستای انتقال مهارت و تجربه می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی داشته باشد.

منابع

- ارشدی، نسرین. [ودیگران]. ۱۳۹۱. رابطه صفات شخصیتی با رفتارهای انحرافی در محیط کار. روانشناسی معاصر. شماره ۷: ۱۵۳-۱۴۹.
- اسمعیلی گیوی، علیرضا. ۱۳۹۲. بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیت و سبک‌های مقابله‌ای با فرسودگی شغلی. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد تهران مرکزی.
- امیری، مجتبی. اسدی، محمودرضا. و دلیری راغب، فاطمه. ۱۳۹۰. بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۷: ۵۶-۳۷.

- بابای خاکیان، زینب. [و دیگران]. ۱۳۹۴. رابطه ناگویی هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی دبیران زن. پژوهش‌های نوین روانشناختی. سال ۱۰، شماره ۳۸.
- خراسانی طرقي، حامد. ۱۳۹۴. رابطه فرسودگی شغلی با رفتار انحرافی. پژوهش‌های کاربردی در مدیریت ورزشی، سال دهم، شماره ۳: ۷۹-۹۰.
- ساعتچی، محمود. ۱۳۸۹. بهداشت روانی در محیط کار (با تاکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی). تهران: نشر ویرایش.
- شولتز، دوان. ۲۰۰۹. نظریه‌های شخصیت. ترجمه یحیی سیدمحمدی ۱۳۹۱، ویرایش هشتم، تهران، نشر ویرایش.
- صادقی، فرشته. ۱۳۸۹. فرسودگی شغلی کارکنان، علل و عوامل به‌وجود آورنده و راه‌های مقابله با آن. ماهنامه صنعت برق، شماره ۱۵۹: ۳۸-۴۲.
- ۹ قدرتی پور، مرتضی. مرادی، حسن. ۱۳۹۳. بررسی میزان تاثیر عوامل سازمان و مدیریت در بروز رفتار کاری انحرافی. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۶، شماره ۲.
- کردتینی، بهمن. کوهی، ملیحه. ۱۳۹۰. بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان و گرگان. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره ۱۴: ۱۴۴-۱۲۹. زمستان ۱۳۹۰
- گل‌پرور، محسن. نیری، شیرین. و مهداد، علی. ۱۳۸۸. رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن.
- گل‌پرور، محسن. واتقی، زهرا و جوادیان، زهرا ۱۳۹۱. نقش تعدیل‌کننده مهارت‌های کاری در رابطه استرس، احساس انرژی و فرسودگی با رفتار انحرافی. مدنی-سازمانی و اخلاقیت. فصلنامه سلامت کار ایران، ۹(۴): ۷۰-۵۸.
- گل‌پرور، محسن. [و دیگران]. ۱۳۹۲. نقش پنهان تعارضات میان فردی در پیوند با بی‌عدالتی سازمانی، فرسودگی، استرس و رفتارهای انحرافی. فصلنامه مطالعات روانشناختی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی الزهرا، دوره ۹، شماره ۲.
- گل‌پرور، محسن. واتقی، زهرا. و جوادیان، زهرا. ۱۳۹۰. الگوهای ساختاری رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با رفتارهای مثبت و منفی: شواهدی نوین و گسترده از رویکرد ایرانی استرس - نانتعادلی - جبران. یافته‌های نو در روانشناسی، ۶(۱۹): ۱۸-۷.
- مهداد، علی ۱۳۸۷. روانشناسی صنعتی و سازمانی. تهران: جنگل.
- محرمزاده، مهرداد. ۱۳۹۳. رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان. مدیریت ورزشی، دوره ۶، شماره ۴.
- ناصر، محمد. [و دیگران]. رابطه ابعاد شخصیت و فرسودگی شغلی در پرستاران در شهر زاهدان. دانشگاه شهید باهنر کرمان. ۲(۳۴): ۸۷-۹۴. ۱۳۹۱
- وحدانی، محسن. محرمزاده، مهرداد. و سیدعامری، میرحسن. ۱۳۹۱. ارتباط بین ابعاد شخصیت (مدل ۵ عاملی) و فرسودگی شغلی در معلمان مدارس استثنایی خراسان شمالی. ماهنامه تعلیم و تربیت استثنایی. شماره ۱۱۲.

یاسمی نژاد، پریسا. گل محمدیان، محسن. ۱۳۹۰. بررسی رابطه پنج عامل نیرومند شخصیت و استفاده آسیب زا از تلفن همراه در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی دزفول. پژوهش های روانشناسی اجتماعی، دوره ۱، شماره ۲: ۷۹-۱۰۵.

- Alarcon, Gene, Kevin J. Eschleman and Nathan A. Bowling. 2009. "Relationships between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis." *Work & Stress* 23(3):244-63.
- Bordia, P., Restubog, S., & Tang, R. (2008). When employees strike back: investigating mediating mechanisms between psychological contract breach and workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5):1104-1117.
- Byrne Marann, Aamir Chughtai, Barbara Flood, Evelyn Murphy, Pauline Willis, (2013). Burnout among accounting and finance academics in Ireland. *International*
- Costa, P.T. Jr & Mc Crae, R.R. (1998). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1): 5-13.
- Desilva, P.V., Hewage, C.G., Fonseka, P. (2009). Burnout: An Emerging Occupational Health Problem.
- Galperin, Bella L.; Burke, Ronald J. (2006), Uncovering the Relationship between Workaholism and Workplace Destructive and Constructive Deviance: an Exploratory Study", *International Journal of Human Resource Management*. (17/2):331-347.
- Griffin, R. W., O'Leary-Kelly, A. M. (2004). The Dark Side of Organizational Behavior, the organizational frontiers series, John Wiley & Sons.
- Kish-Gephart. J. (2010). Bad apples, bad cases and bad barrels: Meta-analytic evidence about sources of unethical decisions at work. *Journal of Applied Psychology*, (95):1-31.
- Magnano, P. Paolillo, A., Barrano, C. (2015). Relationships between personality and Burnout: An Empirical Study with Helping professions' workers, *International Journal of humanities social science research*: 10-19.
- McVicar, Andrew. (2003). Workplace Stress in Nursing: A Literature Review. *Journal of Advanced Nursing*, 44 (6): 633-642.
- Schwarzkopf, E. & et al. (2016). Empirical evidence for a relationship between narcissistic Personality traits and job burnout. *Journal homepage: www.elsevier.com/locate/burn*. *Burnout research*3 (2016):25-33.
- Zheng, W., Yang, B. & Mclean, G. (2010). Linking organization culture, structure, strategy and organizational effectiveness: mediating role of km. *Journal of business research*, 63(7): 763-771.
- Zhang DD, Bruning E. Personal characteristics and strategic orientation: entrepreneurs in Canadian manufacturing companies, *International J of Entrepreneurs in Behav Res* 2011; (17): 82-103.

یادداشت‌ها

- ¹ Kish-Gephart
- ² Zhang
- ³ Chuang & yang
- ⁴ Byrne
- ⁵ Alarcon et al
- ⁶ Gundel & Dammann
- ⁷ Schaufeli & Buunk
- ⁸ Swider & Zimmermann
- ⁹ Bordia, Restubog & Tang
- ¹⁰ Costa & Mc Crae
- ¹¹ Freadenberger
- ¹² Desilva, Hewage & Fonseka
- ¹³ Mcvicar
- ¹⁴ Bllakh
- ¹⁵ Boorich
- ¹⁶ Kahill
- ¹⁷ Teylor
- ¹⁸ Rabinson & Benet
- ¹⁹ Production Deviance
- ²⁰ Colbert et al
- ²¹ Schwarzkopf
- ²² Kolmogorov-Smirnov