

بین پنج عامل بزرگ شخصیتی و فرسودگی شغلی در معلمان مقطع متوسطه شهر مشهد رابطه وجود دارد

اعظم زوار^۱، امیر اختراعی^۲

^۱ کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تربت جام، تربت جام، ایران.
^۲ دانشجوی دکترای روانشناسی تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران.

نام نویسنده مسئول:

اعظم زوار

چکیده

اگر چه تدریس به دلیل توسعه منابع انسانی امری پاداش دهنده است. اما فشارهای روانی ویژه ای را ایجاد می کند که منجر به فرسودگی شغلی مسلش می شود. فرسودگی شغلی عبارت است از: خستگی عاطفی شخصیت و فقدان کارایی شخصی در کار. هدف این پژوهش تعیین میزان فرسودگی شغلی در میان معلمان مدارس و بررسی رابطه فرسودگی شغلی با پنج عامل بزرگ شخصیتی در بین آنها می باشد. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش عبارت است از دبیران مقطع متوسطه این استان خراسان رضوی که در سال تحصیلی ۹۵-۹۶ اشتغال دارند. نمونه پژوهش ۲۵۰ نفر شامل ۱۲۳ نفر مرد و ۱۲۷ نفر زن می باشد که از طریق نمونه گیری خوشه ای چند جلسه ای انتخاب شدند. ابزار پژوهش عبارت بودند از: پرسشنامه ی فرسودگی شغلی و پرسشنامه نئوفریم کوتاه مک کرا و کاستا. داده ها توسط روش های آماری توصیفی (توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار) و استنباطی (همبستگی پیرسون، T مستقل و تحلیل رگرسیون چندگانه) تحلیل شد. نتایج نشان داد که روان رنجوری با فرسودگی شغلی رابطه مثبت داشته و برون گرایی، مقبولیت و وظیفه شناسی رابطه منفی معنی داری با فرسودگی شغلی دارد. در مورد مولفه گشودگی و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار به دست نیامد. تجزیه و تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که روان رنجوری نقش معنی داری در پیش بینی فرسودگی شغلی بر عهده دارد. تفاوت جنسیتی معنی داری بین دو جنس از نظر فرسودگی شغلی وجود نداشت.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، پنج عامل بزرگ شخصیتی.

مقدمه

با پیچیده تر شدن روز افزون جوامع امروزی، رسالت مراکز آموزشی برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس تر و مهمتر می شود. با توجه به حساسیت مدارس و موسسات آموزش عالی برای دستیابی و اجرای موفقیت آمیز هر فعالیت آموزشی افزون بر منابع مالی، وسایل و فناوری، وجود نیروی انسانی سالم و متعدد، نقش اساسی را ایفا می کند (گروین هاو، ۱۹۷۵؛ نقل از محمدی، ۱۳۸۵). میزان شیوع استرس شغلی^۱ در سطح وسیع و تاثیرات این استرس در بروز بیماری روان تنی مانند فشار خون و مشکلات گوارشی موجب شده است که توجه به فرسودگی شغلی^۲ و مطالعه آن به طور فزاینده ای گسترش یابد. به گونه ای که سازمان بهداشت جهانی^۳ (۱۹۸۷) اعلام کرده است، ۹۰٪ از جمعیت کارمندی از شغل خود ناراضی هستند و معتقدند که شغل شان در جهت اهداف زندگی آنها نیست و ۷۵٪ از افراد به دلیل عدم رضایت شغلی به دنبال کمک های روان پزشکی هستند. هر حرفه ای با استرس همراه است اما استرس برخی از مشاغل بیشتر است. حرفه معلمی و تدریس نیز از جمله مشاغل پراسترس است. یکی از پیامدهای این استرس، فرسودگی شغلی است (محمدی، ۱۳۸۵)

فریدنبرگ (۱۹۷۴)^۴ برای اولین بار اصطلاح فرسودگی شغلی را به کار برد و آن را به صورت حالتی از تخلیه عاطفی و فیزیکی ناشی از کار تعریف کرد. بارون و گیرن برگ^۵ (۱۹۹۰) بر این باورند که فرسودگی شغلی یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی است که توام با احساس پایین بودن عزت نفس، احساس پایین بودن خود-ارزش مندی بوده و ناشی از حضور استرس های شدید و طولانی مدت است. رایج ترین تعاریف ارائه شده از فرسودگی شغلی به مسلش و جکسون^۶ تعلق دارد. آنها فرسودگی شغلی را سندرمی می دانند که به صورت خستگی عاطفی^۷، مسخ شخصیت^۸ و کاهش کارایی فردی^۹ متجلی شده و در نتیجه استرس شغلی مزمن به وجود می آید (مسلش، جکسون، ۱۹۸۶؛ نقل از احقر، ۱۳۸۵).

با این تعریف مسلش مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می دهد: مولفه خستگی عاطفی که به از دست دادن انرژی عاطفی شخص مربوط است. مولفه دگرسان بینی خود که در حرفه های خدمات انسانی اغلب بر اساس برچسبهای مورد استفاده آشکار می شود. مولفه کاهش کارایی فردی به منزله کاهش احساس موفقیت فردی است، در این حالت موفقیت ادراک شده جانشین موفقیت فردی می شود (محمدی، ۱۳۸۵).

فرسودگی شغلی می تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گردد و عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پایین باشد و با علائمی چون علائم جسمانی، هیجانی و نگرشی همراه باشد (محسن زاده، ۱۳۸۴). تحقیقات نشان داده است که شماری از عوامل می توانند بر روی فرسودگی شغلی تاثیر گذار باشند. برای مقابله با فرسودگی شغلی عواملی که در شدت و تکرار فرسودگی موثر هستند بایستی به دقت شناسایی شوند. از جمله این عوامل، عوامل پنجگانه شخصیتی و هوش هیجانی است. عوامل پنجگانه شخصیتی از مولفه روان رنجوی^{۱۰}، برون گرایی^{۱۱}، گشودگی^{۱۲}، مقبولیت^{۱۳} و وظیفه شناسی^{۱۴} تشکیل یافته است.

بنا بر تعریف لانس بری، استیل، لئونلند (۲۰۰۵) روان رنجوری رگه ای از شخصیت است که با عواطف غیر منطقی، کم توانی در مهار رفتارهای برانگیختگی وار، ضعف، در کنار آمدن با مشکلات مشخص می شود. آلن و میلر (۲۰۰۲) در مطالعه ای از یک گروه پرستار به عمل آوردند، دریافتند که روان رنجوری رابطه معناداری با فرسودگی عاطفی و کاهش کارایی شخصی دارد.

واتسون، دری و تامسون (۲۰۰۸) برون گرایی رگه دیگر است که بر اساس علاقه به مردم، فعالیت بالا، ثبات اجتماعی، بشاشی، خوش بینی و ... متمایز می شود. میلر و هیوینر (۱۹۹۸) در یک پژوهش به این نتیجه رسیدند که برون گرایی با فرسودگی عاطفی رابطه منفی دارد. گشودگی با خلاقیت، تنوع طلبی، کنجکاوی و روشننگری مشخص می شود. مطالعات زلارس، پارو، هاچوارتر (۲۰۰۰) نشان داد که گشودگی در مشاغل مراقبت های سلامتی به طور معناداری فرسودگی شغلی را تایید می کند. از ویژگی افراد در رگه مقبولیت می توان به اعتماد، صمیمیت، مهربانی، همدلی در برخوردهای اجتماعی اشاره کرد که به کاهش تعارضات بین فردی کمک می کند (کیم، شاین، امبریت، ۲۰۰۷)

1 - Job stress

2 - Hob burnout

3 - World Health organization

4 - Freudenberger

5 - Bron & Gimbergg

6 - Maslach & Jackson

7 - Emotional exhaustion

8 - Depersonalization

9 - Reduced of personal accomplishmen

10 - Neuroticism

11 - Extraversion

12 - openness

13 - Agree ableness

14 - Conscien tinusness

دیورایس و ون هک (۲۰۰۲) با بررسی کارمندان هلندی هیچ ارتباط معناداری بین خستگی و مقبولیت به دست نیاوردند. آخرین رگه وظیفه شناسی است. فرد در این رگه با اراده، سخت کوش، دقیق، جاه طلب و ثابت قدم است (میلز، هیونبر، ۱۹۹۸).

سایر پژوهشگران نیز به وجود رابطه بین فرسودگی شغلی و عوامل پنجگانه شخصیتی اشاره کردند از جمله شانلی و انزمان به نقل از چاپراک، وینوست، کوپر (۲۰۰۳) به مطالعه همبستگی بین ابعاد فرسودگی شغلی و عوامل پنجگانه شخصیتی پرداخته و دریافته اند که فرسودگی عاطفی با روان رنجوری و گشودگی رابطه مثبتی دارد دگرسان بینی خود با روان رنجوری رابطه مثبت داشته و با مقبولیت رابطه منفی دارد و کمبود کارایی شخصی رابطه مثبت با روان رنجوری و برون گرایی و گشودگی و رابطه منفی با وظیفه شناسی دارد. در پژوهشی کیم و همکارانش (۲۰۰۷) به این نتیجه دست یافتند که روان رنجوری رابطه مثبت با فرسودگی عاطفی دارد و وظیفه شناسی و مقبولیت رابطه منفی با کاهش کارایی شخصی دارند. از آنجا که فرسودگی شغلی امری مسری بوده و به سایر همکاران سرایت می کند و از طرف دیگر باعث افت عملکرد در فرد می شود لذا هر گونه اقدام و فعالیتی به منظور از بین بردن علائم و نشانه های فرسودگی شغلی می تواند منجر به ارتقاء کیفیتی خدمات، افزایش بهره وری و کاهش هزینه ها گردد.

جامعه آماری: در این پژوهش عبارت است کلیه دبیران مقطع متوسطه آموزش و پرورش استان خراسان رضوی که در سال تحصیلی ۹۵-۱۹۶ اشتغال دارند. در پژوهش حاضر از روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای استفاده شد. در مدارس دبیران یک ناحیه (ناحیه ۲) از استان خراسان رضوی انتخاب شد. که از بین آن مدارس ۱۰ مدرسه با ۲۴۰ دبیر به روش نمونه گیری خوشه ای به عنوان جامعه پژوهشی انتخاب شدند. در بین جامعه پژوهشی پرسشنامه توزیع شد و ۱۳۰ پرسشنامه تکمیل شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ابزار اندازه گیری

در این پژوهش از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش، پرسشنامه نئوفرم کوتاه مک کرا و کاستا استفاده گردیده است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش

پرسشنامه فرسودگی شغلی برای معلمان که آن را مسلش (۱۹۸۶)، از گروه پالوآلتو در کالیفرنیا، تهیه کرده است، همان پرسشنامه فرسودگی شغلی خدمت انسانی است که در آن واژه «دانشجویان» جایگزین واژه مراجعان شده است. این پرسشنامه شامل ۲۲ گویه و بر اساس مقیاس لیکرت بوده و خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کارایی فردی را در چارچوب فعالیت های حرفه ای سنجیده است. با توجه به سه بعد فرسودگی شغلی تعداد نه گویه به خرده مقیاس خستگی عاطفی و تعداد پنج گویه به مسخ شخصیت و تعداد هشت گویه به کاهش کارایی فردی اختصاص یافته است. این تست فراوانی و شدت متغیرها را اندازه می گیرد و به خصوص برای سنجش و پیشگیری از پدیده فرسودگی، در گروه های حرفه ای مانند پرستاران، معلمان و غیره کاربرد دارد. شیوه پاسخگویی آزمودنی ها به هر یک از مواد پرسشنامه از دو نوع دستورالعمل پیروی می کند:

دستورالعمل فراوانی: در این شیوه تعداد دفعاتی در نظر گرفته می شود که فرد فرسودگی شغلی را در جنبه های سه گانه تجربه کرده است: هرگز (صفر)، چند بار در سال (۱)، یکبار در ماه (۲)، چند بار در ماه (۳)، یکبار در هفته (۴)، چند بار در هفته (۵)، هر روز (۶). دستورالعمل شدت: در این شیوه میزان شدتی در نظر گرفته می شود که فرد فرسودگی شغلی را در جنبه های سه گانه تجربه کرده است. هرگز (صفر)، خیلی کم (۱)، کم (۲)، بینابین (۳)، متوسط (۴)، زیاد (۵)، خیلی زیاد (۶) (عزیزی، فیض آبادی، صالحی، ۱۳۸۷).

شیوه نمره گذاری

این پرسشنامه در چهارچوب مقیاس لیکرت تنظیم شده است و دامنه پاسخ به سوال ها درباره هر گویه بر اساس دستورالعمل فراوانی جمع بسته می شود. نمره کلی و زیر نمره های به دست آمده در هر یک از سه جنبه فرسودگی شغلی، آن را در سه دسته ضعیف، متوسط و شدید قرار می دهد. بر اساس نمرات مرجع، در جنبه کلی فرسودگی شغلی، نمره زیر ۱۸ به عنوان عدم فرسودگی، ۱۹ تا ۵۳ به عنوان فرسودگی ضعیف، ۵۴ تا ۸۹ متوسط و ۹۰ تا ۱۰۸ شدید در نظر گرفته می شود.

در بعد خستگی عاطفی، نمره زیر ۶ به عنوان عدم فرسودگی، ۷ تا ۲۰ به عنوان فرسودگی خفیف، ۲۱ تا ۳۴ متوسط، ۳۵ تا ۴۰ شدید در نظر گرفته می شود. در بعد مسخ شخصیت، نمره زیر ۴ به عنوان عدم فرسودگی، ۷ تا ۲۰ به عنوان فرسودگی خفیف، ۲۱ تا ۳۴ متوسط، ۳۵ تا ۴۰ شدید.

در بعد احساس کفایت شخصی، نمره ۳۵ تا ۴۰ به عنوان عدم فرسودگی، ۲۱ تا ۳۴ فرسودگی خفیف، ۷ تا ۲۰ متوسط و زیر ۶ شدید در نظر گرفته می شود (میراب زاده و همکاران، ۱۳۸۶).

این پرسشنامه بر اساس تحقیقات گوناگون پایایی و اعتبار بالایی داشته است که در ادامه توضیح داده می شود: در رابطه با پایایی این آزمون مسلسلش و جکسون (۱۹۸۱) پایایی درونی را برای هر یک از خرده مقیاسها محاسبه کرده اند که برای خستگی عاطفی آلفای 0.90 و برای مسخ شخصیت آلفای 0.79 و برای موفقیت شخصیت آلفای 0.71 را به دست آورده اند. همچنین افراد مذکور اعتبار این آزمون را طی بررسی های مختلف بالا ارزیابی کرده اند (مسلسلش و جکسون، ۱۹۸۱؛ نقل از نجفی و همکاران، ۱۳۷۹).

اعتبار این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط نیلیان (۱۳۷۱) بررسی گردید. در این پژوهش پس از ترجمه متن از انگلیسی به فارسی و انجام اصلاحات لازم در آن، به چند نفر متخصص در دانشگاه تربیت مدرس، انیستیند روان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی، دانشکده روان شناسی دانشگاه علامه طباطبایی و تعدادی از استاتید در زمینه روان پزشکی و روان شناسی نظر خواهی به عمل آمد و نظرات اصلاحی در آن اعمال شد. پس از آن، این پرسشنامه در مورد پرستاران اجرا گردید و واکنش آنها را از نظر تناسب گزاره ها همراه با مصاحبه، در کنار اجرای پرسشنامه به دست آورد و سوالات نامناسب حذف گردید و سرانجام پرسشنامه به صورت معنادار در آمد.

در مطالعه مقدماتی که توسط بری گرگری (۱۳۷۴) درباره ۵۰ نفر از معلمان صورت گرفت، خصوصاً روان سنجی زیر به دست آمد: خستگی عاطفی با همسانی درونی 0.84 ، مسخ شخصیت با همسانی درونی 0.75 و فقدان کارایی شخصی با همسانی درونی 0.74 ؛ شیرکول در پژوهش خود، آلفای کرنباخ هر یک از خرده مقیاس های فرسودگی شغلی را بدین صورت نشان داده است: خستگی عاطفی با همسانی درونی 0.82 ، مسخ شخصیت با همسانی درونی 0.71 ؛ فقدان کارایی شخصی با همسانی درونی 0.77 ؛ (شیرکول، ۱۳۸۲؛ نقل از غباری و همکاران، ۱۳۸۴).

پرسشنامه نئوفرم کوتاه مک کرا و کاستا

برای سنجش عوامل پنجگانه شخصیتی از پرسشنامه نئوفرم کوتاه مک کرا و کاستا استفاده شد. این پرسشنامه در واقع کوتاه شده پرسشنامه ۲۴۰ سوالی با ۶۰ سوال است که برای ارزیابی پنج رگه اصلی شخصیت (روان رنجوری، برون گرایی، گشودگی، مقبولیت، وظیفه شناسی) توسط مک کرا و کاستا (۱۹۹۲) ساخته شده است. این آزمون از ۵ مجموعه ۱۲ جمله ای مربوط به هر یک از شاخص ها تشکیل شده است (حق شناس، ۱۳۸۵).

شیوه نمره گذاری

برای هر عبارت پرسشنامه یک مقیاس درجه بندی پنج رتبه ای وجود دارد که دارای ارزش صفر تا چهار است. برای برخی از جمله ها این نمره گذاری از «کاملاً موافقم» تا «کاملاً مخالفم» به ترتیب صفر تا چهار تعلق می گیرد و برای برخی دیگر برعکس. با استفاده از کلید هر شاخص که بر روی پاسخنامه قرار داده می شود نمره های هر شاخص محاسبه می شود.

شیوه پاسخ گویی

آزمودنی ها با مطالعه مواد پرسشنامه می بایست به یکی از گزینه های کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم پاسخ دهند. بیشتر افراد در مدت ۱۰ الی ۱۵ دقیقه آزمون را کامل می کنند. اما افراد مسن تر و کسانی که مهارت خواندن آنها کمتر است، ممکن است به زمان بیشتری نیاز داشته باشند (حق شناس، ۱۳۸۵).

پایایی و اعتبار پرسشنامه نئوفرم کوتاه

ضرایب اعتبار و بازآزمایی مقیاس های آن به فاصله هیا سه ماه بین 0.75 تا 0.83 به دست آمده است (کاستا و مک کرا، ۱۹۹۲). در پژوهشی نیز ضرایب همسانی درونی برای هر یک از عوامل روان رنجوریت برون گرایی، گشودگی، مقبولیت و وظیفه شناسی به ترتیب برابر: 0.86 ، 0.73 ، 0.56 ، 0.68 ، 0.87 گزارش شده است (حق شناس، ۱۳۸۵).

روش اجرای پژوهش

پس از انتخاب معلمان مدارس، با در دست داشتن مجوز برای اجرای پرسشنامه، به محل کار آنها مراجعه کرده و پرسش نامه مذکور در اختیار آنها قرار داده شد و توضیحات لازم داده شد، سپس با هماهنگی که صورت گرفت با مراجعه به محل کار کارمندان مربوطه، پرسش نامه ها جمع آوری گردید. با توجه به روش نمره گذاری پرسش نامه های مربوطه، نمره گذاری صورت گرفت و نمرات مورد نظر استخراج گردید.

روش تجزیه و تحلیل آماری

در این پژوهش به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از دو دسته روش آماری عمده استفاده شد. روش آمار توصیفی که شامل محاسبه میانگین، انحراف معیار، حداکثر و حداقل نمره، فراوانی درصد و ترسیم جداول می باشد.

دومین دسته از روش های آماری که در این پژوهش استفاده شده است، روش های آمار استنباطی می باشد. در این بخش برای تحلیل فرضیه های ۱ الی (۲-۱) از آزمون t مستقل، ضریب همبستگی پیرسون برای فرضیه های ۲ الی (۳-۵) رگرسیون چندگانه به شیوه همزمان برای فرضیه ۴ استفاده گردید.

در این فصل، ابتدا داده های تحقیق با استفاده از آمار توصیفی بهصورت جداول خلاصه و جمع بندی شد. سپس زمینه های تحقیق به کمک روش استنباطی مورد بررسی قرار گرفتند. برای تعیین میزان رابطه بین متغیرهای پژوهش (فرسودگی شغلی و پنج عامل بزرگ شخصیتی)، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. در نهایت برای پیش بینی و تبیین متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) از روی متغیرهای پیش بینی (پنج عامل بزرگ شخصیتی)، تحلیل رگرسیون چندگانه همزمان مورد استفاده قرار گرفت.

داده های توصیفی

در این بخش، ابتدا داده های حاصله از نمونه مورد بررسی در قالب آمارهای مناسب به صورت جداول خلاصه، دسته بندی و توصیف می شوند.

جدول ۴-۱: شاخص توصیفی پاسخگویان با توجه به جنسیت

جنسیت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
مرد	۱۲۳	۴۸/۴	۴۸/۴
زن	۱۲۷	۵۱/۶	٪۱۰۰
کل	۲۵۰	٪۱۰۰	

جدول ۴-۲: شاخص توصیفی پاسخگویان با توجه به مدرک تحصیلی

مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
لیسانس	۱۱۶	۴۶/۴	۴۶/۴
فوق لیسانس	۵۵	۲۲	۶۸/۴
دکتری	۷۹	۳۱/۶	٪۱۰۰
کل	۲۵۰	٪۱۰۰	

جدول ۴-۳: شاخص توصیفی پاسخگویان با توجه به محل سکونت

محل سکونت	فراوانی	درصد	درصد تجمعی
بومی	۱۷۰	٪۶۸	٪۶۸
غیربومی	۸۰	٪۳۱	٪۱۰۰
کل	۲۵۰	٪۱۰۰	

جدول ۴-۴: شاخص های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر اندازه گیری شده	تعداد	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
فرسودگی شغلی	۲۵۰	-۴۲	۴۰	-۲۲/۱۷	۱۳/۵۵۲
فراوانی فرسودگی شغلی	۲۵۰	۳	۷۷	۴۶/۹۶	۹/۸۵۷
شدت فرسودگی شغلی	۲۵۰	۳	۱۰۸	۴۷/۵۵	۱۰/۳۱۹
وظیفه شناس	۲۵۰	۲۳	۷۸	۳۷/۳۳	۶/۰۲۳
مقبولیت	۲۵۰	۲۱	۴۵	۳۳/۰۲	۴/۴۷۹

۳/۶۹۰	۲۷/۱۲	۴۲	۱۷	۲۵۰	گشودگی
۵/۲۰۳	۲۹/۵۶	۴۲	۱۵	۲۵۰	برون گرایی
۷/۶۱۴	۱۸/۴۴	۵۰	۰	۲۵۰	روان رنجوری
۸/۱۴۱	۷۸/۶۷	۹۷	۴۰	۲۵۰	هوش هیجانی
۱۰/۰۵۵	۷۵/۷۰	۱۰۰	۴۸	۲۵۰	مدیریت رابطه
۸/۱۰۹	۸۲/۲۲	۹۶	۶۴	۲۵۰	آگاهی اجتماعی
۱۴/۳۷۳	۷۳/۲۱	۱۰۰	۲۱	۲۵۰	خود مدیریتی
۹/۰۸۳	۸۳/۲۳	۹۸	۱۰	۲۵۰	خود آگاهی

تحلیل داده ها

تحلیل فرضیه های پژوهشی: در این قسمت فرضیه های پژوهش حاضر به طور جداگانه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. فرضیه بین مولفه روان رنجوری و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

متغیر	روان رنجوری	برون گرایی	گشودگی	مقبولیت	وظیفه شناسی	فرسودگی شغلی
روان رنجوری	۱					
برون گرایی	۰/۴۹۷**	۱				
گشودگی	۰/۰۶۹**	۰/۰۱۲**	۱			
مقبولیت	-۰/۳۹۶**	۰/۴۱۵**	۰/۰۱۴**	۱		
وظیفه شناسی	-۰/۳۸۷**	-۰/۳۹۶**	-۰/۰۸۳	-۰/۴۰۹	۱	
فرسودگی شغلی	۰/۲۹۰**	-۰/۱۴۷*	-۰/۱۰۸	-۰/۱۵۹*	-۰/۱۸۹**	۱

نتایج جدول (۴-۹) حاکی از آن است که برون گرایی، مقبولیت، وظیفه شناسی رابطه منفی معنی دار اما روان رنجوری رابطه مثبت معنی دار با فرسودگی شغلی دارد. لذا فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه رد شده و فرضیه های پژوهشی تایید می شود. همچنین یافته های پژوهش بیانگر این است که رابطه بین گشودگی و فرسودگی شغلی معنی دار نمی باشد. لذا فرض صفر تایید و فرض پژوهشی (۳-۳) رد می شود.

یافته جانبی

خلاصه نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات فرسودگی شغلی در دو گروه مستقل

گروه ها	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	T	درجه آزادی	سطح معنادار دوسویه
مرد	۱۲۱	-۲۲/۰۹	۱۳/۲۵۵	۰/۰۸۷	۲۴۸	۰/۹۳
زن	۱۲۹	-۲۲/۲۴	۱۳/۶۸۶			

با توجه به جدول ۴-۱۳ و نتایج آزمون t، می توان نتیجه گرفت که بین زنان و مردان از نظر فرسودگی شغلی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

جمع بندی

از بین پنج عامل بزرگ شخصیت نیز، برون گرایی، مقبولیت و وظیفه شناسی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنی دار و روان رنجوری رابطه مثبت معنی دار داشت و از بین متغیرهای پیش بینی متغیر روان رنجوری بیشترین سهم را در پیش بینی فرسودگی شغلی بر عهده داشت. یافته جانبی در این پژوهش نشان داد که بین دو جنس از نظر فرسودگی شغلی تفاوت معنی داری وجود ندارد.

بحث و نتیجه گیری

در این بخش ابتدا نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها، به اختصار بیان می شود و سپس این نتایج در ارتباط با یافته های تحقیقات انجام شده مورد بحث قرار می گیرند. در نهایت به بیان محدودیت ها و پیشنهادات پرداخته می شود.

همچنین یافته های پژوهش حاضر نشان داد که بین فراوانی و شدت فرسودگی شغلی و موقعیت شغلی رابطه معنادار وجود ندارد. هر چند میانگین نمرات دو گروه شغلی (معلمین و اساتید دانشگاه) متفاوت بود (به گونه ای که میانگین نمرات شدت و فراوانی فرسودگی شغلی در بین معلمین مدارس بیشتر از اساتید دانشگاه بود) ولی این تفاوت معنادار نبود. نتایج همسو با یافته های پژوهشی در این زمینه یافت نشد. افرادی که از این ویژگی برخوردارند، از انعطاف بیشتری برخوردارند، دارای حس وظیفه شناسی اند و در جهت موفقیت گام بر می دارند. این ویژگی همچنین بر توانایی افراد در تدارک منابع حمایت عاطفی فراوان تر و نیرومندتر و بر قابلیت افراد رد اجتناب از موفقیت های استرس زا و ایجاد شرایط عاطفی و خوشایند تاثیر می گذارد.

همچنین در یافته های فوق بین دو متغیر روان رنجوری و افسردگی شغلی رابطه مثبت معنادار وجود داشت.

میلز و هیونبر (۱۹۹۸) نشان داده اند که هر سیر بعد فرسودگی شغلی یا روان رنجوری در ارتباط است. بوهرلوند (۲۰۰۳) نیز در پژوهش خود گزارش کرده اند که روان رنجوری با خستگی عاطفی رابطه مثبت دارد. تمامی پژوهش های ذکر شده با نتایج پژوهشی حاضر در یک راستا می باشد. یافته های گارسیا و همکاران (۲۰۰۵) نیز نشان می دهد که نمرات بالا در روان رنجوری با خستگی عاطفی در ارتباط است. پژوهش های اسویدر (۲۰۱۰) مبنی بر وجود رابطه مثبت بین دو متغیر با یافته های پژوهشی حاضر همخوان است. اسویدر در تحقیقات خود نشان داده افرادی که نمرات بالا در روان رنجوری و نمرات پایین در برون گرایی، مقبولیت و وظیفه شناسی دارند، بیشتر مستعد فرسودگی شغلی هستند. گوارا و همکارانش (۲۰۱۰) نیز در پژوهش خود نشان داده که روان رنجوری با خستگی عاطفی رابطه مثبت دارد.

داشتن احساسات منفی همچون ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی موجب هیجان مخرب در افراد روان رنجور شده و سازگاری او را با محیط مختل می کند. افرادی که در روان رنجوری نمره بالایی دارند، قدرت کمتری در کنترل تکانه ها دارند و درجه ی انطباق ضعیف تری با دیگران و شرایط فشار روانی را نشان داده و مستعد تجربه فرسودگی شغلی هستند. افراد روان رنجور در مقایسه با کسانی که ثبات هیجانی دارند، ارزیابی شناختی منفی تری نسبت به تغییرات شغلی خود دارند. ارزیابی های منفی در برابر تغییرات شغلی، آنها را در برابر خستگی عاطفی و احساس کاهش کارایی فردی آسیب پذیر می کند این افراد با توسل جستی به استراتژیهای دفاعی ناسازگار و واکنش عاطفی قوی نسبت به موقعیت های استرس زا آسیب پذیری در برابر فرسودگی را سرعت می بخشد.

در پژوهش حاضر بین دو متغیر برون گرایی و فرسودگی شغلی رابطه منفی معنادار وجود داشت.

اسیت بورگ و همکارانش (۱۹۹۴) نیز در یافته های نشان داده اند که بین برون گرایی و خستگی عاطفی رابطه منفی وجود دارد. همچنین نتایج پژوهش گارسیا و همکارانش (۲۰۰۵) که نشان داده نمرات پایین در برون گرایی با خستگی عاطفی در ارتباط است همخوان با یافته های پژوهش حاضر می باشد. باکر و همکارانش (۲۰۰۶) در پژوهش خود ذکر کرده اند که برون گرایی با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و با کارایی شخصی رابطه مثبت دارد. قرپادا و همکارانش (۲۰۰۷) نیز نشان داده اند که خستگی عاطفی با برون گرایی رابطه منفی وجود دارد. نتایج پژوهش با پژوهش انجام شده توسط اسویدر (۲۰۱۰) در یک راستا می باشد. در پژوهش اسویدر برون گرایی با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی داشته و با کارایی شخصی رابطه مثبت داشت.

همان طور که می دانیم برون گراها افراد اجتماعی هستند و افزون بر دوستداران دیگر بودن و تمایل به شرکت در اجتماعات، مهمانی ها، این افراد در عمل قاطع و حرف و یا اهل گفتگو هستند. این افراد، هیجان و تحرک را دوست دارند و به موفقیت در آینده امیدوار هستند. همین امر منجر به پایین آمدن سطح خستگی عاطفی می شود. افراد برون گرا هیجان مثبت بیشتری را تجربه می کنند. این هیجان مثبت بر ارزیابی آنها از آینده و بر احساس کارایی مشخصی تاثیر مثبت می گذارد. به علاوه برون گراها از روابط بین شخصی لذت می برند که این امر نشان می دهد مسخ شخصیت بی شباهت با برون گرایی است.

منابع و مراجع

- [۱] آقایاری، شریفی درآمدی، پ ۱۳۸۶، هوش هیجانی سازمانی تهران، انتشارات سپاهان، چاپ اول، ج ۳، ش ۴، ص ۳۷-۴۵
- [۲] احقرق، ۱۳۸۵، بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران، فصلنامه تعلیم و تربیت، ج ۵، ش ۵۶، ص ۹۳-۱۲۳
- [۳] احمدی، خلیفه ساداتی، ۱۳۸۶، بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه شهر اصفهان، ج ۳، ش ۲، ص ۱-۵
- [۴] احمدی ازغندی، ع، فراست معمار، ف، تقوی، ح، ابوالحسنی، آ، ۱۳۸۵، رایی و اعتبار پرسشنامه رگه هوش هیجانی پترایدز و فارنهام، فصلنامه روان شناسان ایرانی، ج سوم، ش ۱۰، ص ۱۵۷-۱۶۸
- [۵] اسدی، ج، برجعلی، ا، جمهری، ف، ۱۳۸۶، رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو، تازه ها و پژوهش های مشاوره، ج ۶، ش ۲۲، ص ۴-۵۶
- [۶] بدری گرگویی، ر، ۱۳۷۴، سندرم روان شناختی و فرسودگی شغلی و مکانیزم های مقابله، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس، دانشگاه تهران، ص ۳۲-۴۱
- [۷] بی ریا، ن، رهنما، آ، آقاتهرانی، م، حقانی، ا، شاملی، ع، زارعان، م، ح، مصباح، ع، ساجدی، ا، ۱۳۷۵، روانشناسی رشد (۲) با نگرش به منابع اسلامی، تهران، انتشارات سمت، چاپ اول، ص ۹۴۴-۹۶۸
- [۸] برادبری، ت، گریوز، ج، ۱۳۸۴، آزمون هوش هیجانی، ترجمه مهدی گنجی، انتشارات نشر ساوالان، چاپ اول، ص ۲۴
- [۹] ترنس، آ، م، ۱۳۸۳، مردم در سازمانها، زمینه رفتار سازمانی، ترجمه شکرکن، ح، تهران، انتشارات رشد، چاپ سوم، ص ۱۷۴-۱۷۵
- [۱۰] جعفرپور، ح، ۱۳۷۶، ارتباط بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در معلمان مدارس عادی و استثنایی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ص ۴۸-۵۸ پ ۲
- [۱۱] حسن زاده، ر، ۱۳۸۸، هوش هیجانی مدیریت احساس، عاطفه و قلب، تهران، انتشارات نشر روان، چاپ اول، ص ۶
- [۱۲] حسینی، ف، لطیفیان، م، ۱۳۸۸، پنج عامل بزرگ شخصیت و نیاز به شناخت، فصلنامه روان شناسان ایرانی، ج ۶، ش ۲۱، ص ۶۱-۶۸
- [۱۳] حق شناس، ح، ۱۳۸۵، طرح پنج عاملی ویژگی های شخصیت، انتشارات دانشگاه علوم پزشکی شیراز، چاپ اول، ص ۴-۱۶
- [۱۴] خسروجردی، ر، خانزاده، ع، ۱۳۸۶، بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت عمومی، مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی، ج ۱۴، ش ۱۱۰، ص ۲-۱۱۶
- [۱۵] خورشیدی، ر، ۱۳۸۵، هوش هیجانی و تاثیر آن بر روی خودکارآمدی دانش آموزان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی پردیس نمین، ص ۲۰-۲۷
- [۱۶] دهشیری، غ، ۱۳۸۳، بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان، تازه ها و پژوهش های مشاوره، ج ۳، ش ۱۲، ص ۵۳، ۶۴۰
- [۱۷] رهنما، ا، عبدالمکی، ج، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خلاقیت با پیشرفت تحصیلی در دانشجویان دانشگاه شاهد، اندیشه های نوین تربیتی، ج ۵، ش ۲، ص ۵۵-۷۸
- [۱۸] ساعتچی، م، ۱۳۷۶، روان شناسی بهره وری، تهران، موسسه نشر ویرایش، چاپ اول، ص ۳۴۳-۳۵۰
- [۱۹] شاملو، س، ۱۳۸۲، مکتب ها و نظریه ها در روان شناسی شخصیت، تهران، انتشارات رشد، چاپ هفتم، ص ۱۲۵-۱۲۷
- [۲۰] شریفی نژاد، ع، ۱۳۶۴، هوش هیجانی و معنویت، تهران، انتشارات سپاهان، چاپ دوم، ص ۱۷-۲۶
- [۲۱] شعاری نژاد، ع، ۱۳۶۴، روان شناسی رشد، تهران، انتشارات اطلاعات چاپ پنجم، ص ۳۶۷-۳۷۳
- [۲۲] شعبانی، بهار، غ، مشرف جوادی، ب، امیرتاش، ع، ۱۳۸۳، ارتباط ویژگی های شخصیتی با اثربخشی مدیران تربیت بدنی دانشگاههای سراسر کشور، نشریه علوم حرکتی و ورزش، ج ۱، ش ۳، ص ۱۲-۳۰
- [۲۳] شفیع تبار، م، ۱۳۸۵، بررسی مقایسه ای هوش هیجانی و عوامل پنجگانه شخصیت گلدبرگ در دانش آموزان مقطع متوسطه، دانشگاه شهید بهشتی، ص ۲-۳

- [۲۴] شفیع‌تبار، م، خداپناهی، م، صدق‌پور، ص، ۱۳۸۷، بررسی رابطه هوش هیجانی و عوامل پنجگانه شخصیت در دانش آموزان، مجله علوم و فناوری، ج ۲، ش ۲، ص ۱۷۳-۱۸۲
- [۲۵] صفایی‌ر، ۱۳۸۶، بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی و سطوح نقش کارکنان عملیاتی شرکت گاز پارسیان، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی الزهراء، تهران، ص ۲۲-۳۵
- [۲۶] عزیززاده، پ، ۱۳۸۲، بررسی میزان و علل فرسودگی شغلی پرسنل پرستاری شاغل در دانشگاه علوم پزشکی بابل، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم پزشکی و بهداشتی درمانی بابل ص ۷-۸
- [۲۷] عزیزی، فیض‌آبادی، ز، صالحی، م، ۱۳۸۷، تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در کارکنان دانشگاه تهران، مطالعات روان شناختی دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه الزهراء ص ۷۴-۹۲
- [۲۸] علوی، سف جنتی فرد، ف، داوودی، ع، ۱۳۸۸، بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا، ماهنامه مهندسی خودرو - صنایع وابسته، ج ۱، ش ۶، ص ۲۱-۲۵
- [۲۹] غباری، ب، نبوی، م، شیرکول، ۱۳۸۴، عوامل موثر بر بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش آموزان نایبنا، ناشنوا، عادی در مقطع راهنمایی شهر تهران، مجله روانشناسی و علوم تربیتی ج ۲۵، ش ۲، ص ۱۰۹-۱۳۵
- [۳۰] کرباسی، م، ۱۳۸۷، شیوع منابع و علائم استرس در استادان دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان، فصلنامه اصول بهداشت روانی، ج ۱۰، ش ۳۷، ص ۲۵-۳۲
- [۳۱] کشانی، ع، ۱۳۷۷، بررسی رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در معلمان کودکان عقب مانده ذهنی آموزش پذیر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، ص ۳۳-۴۳
- [۳۲] گرینبرگ، ج، ۱، ۱۳۸۷، کنترل فشار روانی، ترجمه دهقانی، م، تجاریان، ب، شیرافکن، ع، خداحیمي، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول، ص ۳۹۸-۳۹۹
- [۳۳] گل پرور، م، آقایی، ا، خاکسار، ف، ۱۳۸۴، دانش و پژوهش در روانشناسی، ج، ش ۲۵، ص ۷۵-۱۰۶
- [۳۴] گل پرور، م، آقایی، ا، خاکسار، ف، ۱۳۸۴، رابطه هوش هیجانی و مولفه های آن با پیشرفت گرابی شغلی در بین کارگران کارخانجات و صنایع، ش ۲۵، ص ۷۵-۱۰۶
- [۳۵] گلشن، د، ۱۳۸۳، هوش هیجانی مترجم: نسری پارسا، تهران، انتشارات رشد، چاپ اول، ص ۶۷-۷۳
- [۳۶] گنجی، ح، ۱۳۷۸، روان شناسی عمومی، تهران، انتشارات بعثت، چاپ یازدهم، ص ۳۰۷-۳۱۲
- [۳۷] ماری لی، ر، ۱۳۶۸، ساخت، پدیدآیی و تحول شخصیت، ترجمه منصور، م، تهران، انتشارات دانشگاه تهران، چاپ سوم، ص ۱۱۰-۱۲۰
- [۳۸] محسن زاده، ف، ۱۳۸۴، رابطه کارایی خانواده و فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی آموزش و پرورش منطقه ۱۹ شهر تهران در سال تحصیلی ۸۳-۸۲، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشکده روان شناسی و علوم تربیت، دانشگاه تربیت معلم تهران، ص ۴۸-۵۲
- [۳۹] محمدی، ش، ۱۳۸۵، فرسودگی شغلی و سلامت روان شناختی در دبیران، فصلنامه روان شناسان ایرانی، ج ۳، ش ۹، ص ۱۵-۲۳
- [۴۰] میراب زاده، آ، ایرانی، ش، سمیعی، مرسته، فیض زاده، گ، ۱۳۸۶، فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان بیمارستان روانپزشکی رازی، ویژه نامه توانبخشی در بیماریها و اختلالات روانی، ج ۸، ش ۲۹، ص ۶۴-۷۰
- [۴۱] نجفی، م، صولتی دهکردی، ک، فروزبخش، ف، ۱۳۷۹، رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات و تولید سوخت هسته ای اصفهان، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهر کرد، ج ۲، ش ۲، ص ۴۱-۳۴
- [۴۲] نقی زاده، ح، توکلی، م، میری، م، اکبرزاده، ح، ۱۳۸۸، بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستانهای آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز، مجله علمیدانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ج ۴، ش ۱۶، ص ۵۷-۶۴
- [۴۳] هومن، ح، ع، ۱۳۸۳، استنباط آماری در پژوهش رفتاری، تهران، انتشارات سمت، چاپ اول، ص ۵۶
- [۴۴] یوسفی، ف، ۱۳۸۵، رابطه هوش هیجانی و مهارت های ارتباطی در دانشجویان، فصلنامه روان شناسان ایرانی، ج ۳، ش ۹، ص ۵-۱۲

- [46] Augusto, J.M,Zafra, E.L, Martos, M.P.B, Luzon, M.C.A.2008, the relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *Journal of nursing studies*. 45:881-901
- [47] Austin, E.J,Soklofske, D.H & Egan, V,2003. Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38: 457-558
- [48] Bakker, A.B, Van der Zee, K.I, Lewig, K.A, Dollard, M.F.2006. the relationship between the big five personality factors and burnout: a study among volunteer counselors. *Journal of social psychology*. 1:31-50
- [49] Bar-on, G, Givon, E. 1990. Relationship between hardiness and risk of burnout in a sample of 92 nurses working in oncology and AIDS wards. *Psychotherapy and psychosomatics*, 66:78-82
- [50] Borg, M.G. Riding, R.J. Falzon, J.M. 1991. Towards a model for the determinants of occupational stress among schoolteachers. *European Journal of Psychology of Education* 6:355-373.
- [51] Costa, P.T, McCrae, R.R. 1992. Revised NEO personality inventory and neo five-factor inventory. *Professional manual psychological assessment resources*. 12:45-62
- [52] Cano-Garcia, F.J, Padilla-Munoz, E.M, Ortiz, M.A.2005. personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences*, 38:929-940
- [53] Ceslowitz, S.B. 1989 Burn out and coping strategies among hospital staff nurses *Journal of advanced nursing* 14:553-557
- [54] Chan, D.W. 2006. Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and teacher education* 22.1042-1054.
- [55] Cote, S. Saks, A.M, Zikic, J 2006. Trait affect and job search outcomes. *Journal of vocational behavior* 68, 233-252
- [56] Deary, I, Blenking, H, Agius, R, Endler, N, Zeally, H, Wood, R, 1996 Models of job related stress and personal achievement among consultant doctors, *British journal of psychology*, 87:3-29
- [57] De Vries, J, Van Heck, G.L, 2002. Fatigue: relationships with basic personality and temperament dimensions. *Personality and individual differences*, 33:1311-1324
- [58] Duran, A, Extremera, N, Rey L, 2004. Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities. *Psycho Rep*. 95: 386-90
- [59] Ferrandez, P, Extremera, B. N. 2006. Special issue on emotional intelligence: an overview *psicothema*. 18:1-6
- [60] Freudenberg, H.J. 1974. Staff burnout. *Journal of social Issues*. 30:159-165
- [61] Garcia, F. J.C, Munoz, E.M.P, Ortiz, M.A.C. 2005. Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and individual differences*, 38:292-940
- [62] Ghorpade, J, Kackritz, J, Singh, G. 2007. Burnout and personality. *Journal of career assessment*. 15:240-256
- [63] Gmelch, W.H, Lovrich, N.P. 1984. Sources of stress in academe: A national perspective. *Research in higher education*. 20:447-490
- [64] Goddard, R, Patton, W, Creed, P.2010. the importance and place of neuroticism in predicting burnout in employment service case managers. *Journal of applied social*. 14:422
- [65] Greenberg, L, S, 2002, Emotion focused therapy. *American psychology Association*. 12:401-428
- [66] Greenberg, S. 1990. The role of gender in coping and burnout. *Applied psychology*. 395-110
- [67] Gyeust, M, Greenglass, S, Ester, S, 1990, The role of gender differences occupational stress and depersonalization. *Journal of social behavior and personality*. 5:387-392
- [68] Huebner, E. 2000. Professional student stress, psychology in the school. *Personality and individual differences*. 3:40-43

- [69] Kania, M.L, meyer, B.B, Ebersole, k.T. 2009. Personal and environmental predicting burnout among certified athletic trainers at national collegiate athletic association institution. *Journal of athletic training*. 44:58-66
- [70] Kim, J.J. shin, k.H. unbert, w, 2007. Hotel job burnout, the role of personality characteristics. *International journal of Hospitality management*, 26:421-434
- [71] Lackritz, J. R. 2004, exploring burnout among university faculty, incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and teacher education* 20:713-729
- [72] Lu, K. Y, chang.L.C, Wu, H.L, 2007. Relationships between professional commitment job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. *Journal of nursing studies*. 23:6-110
- [73] Lunsbury, J, W. Steel, R.P, Loveland, J.M, 2004. An investigation of personality traits in relation to adolescent school absenteeism, *Journal of youth and Adolescence*, 33:457-466
- [74] Manassero, M. A, Buades, E.G, Torrens, G. Ramis, C. Vazquez, A, Ferrer, A. 2006 Teacher burnout: Attributional aspects *Journal of psychology in Spain* 10:66-74
- [75] Maslach, C, Leiter, M.P, 1997. The result about burnout. San Francisco: Jossey- Ba. 12:45-50
- [76] Maslach, C. Jackson, S.E. 1986. Maslach burnout inventory 4:78
- [77] Mills, L, Huebner, E. 1998. A prospective study of personality characteristics occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of school psychology*. 36:103-120
- [78] Mohammady far. M. Khan, M, Kord Tamini, B. 2009. The effect of emotional intelligence and job burnout on mental and physical health. *Journal of the Indian academy of applied psychology*. 35:219-226
- [79] Nikolaov, I, Tsaousis, 2002, Emotional intelligence in the work place. Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *Journal of organizational analysis*. 10:327-342
- [80] Palomera, R, Fernandez-Berrocal, P. Berrocal, p, Brackett, M. A. 2008. Emotional intelligence as a basic competency in pre-service teacher training: some evidence. *Journal of research in educational psychology*. 6:437-456
- [81] Piedmont, R. L. 1993. A longitudinal analysis of burnout in the care setting: the role of personal disposition *Journal of personality Assessment*, 61: 61:273-457
- [82] Schabracq, M. J, Winnubst, J. A. M, Cooper, C.I, 2003. The Handbook of work and health psychology, Chapter, 19: 384-418
- [83] Schotte, N.S, Malouff, J. M. Thorsteinsson, E. B, Bhullar, N, Rooke, S.E. 2007. A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health personality and individual dimensions. 42:921-933.
- [84] Slasski, M, Cartwright, S, 2002, Health performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and health*. 18:63-68
- [85] Socinelli, M. D. Oregory. M. W. 1987. Teacher stress the tension between career demands and having it all. *Journal of school psychology*. 15:221-25
- [86] Spector, A. 2000. Factors related to nursing burnout: A review of empirical knowledge. *Issues in mental health nursing*. 15:331-358
- [87] Swider, B. W, Zimmerman. R, D. 2010 Born to Burnout: A meta-analytic path model of personality, Job burnout and work outcomes. *Journal of vocational behavior*-5:1-20
- [88] Van Hom, J. E, Schaufeli, W.B, Enzmann, A.D. 1999. Teacher burnout and lack of reciprocity. *Journal of applied social psychology*. 29: 91-108
- [89] Van-servellen, G, Leale, B. 1993. Burnout in hospital nurses: a comparison of acquired immunodeficiency syndrome oncology. General medical and intensive care unit nurse sample. *Journal of professional nursing*. 9:16
- [90] Watson, R. Deary, I, Thompson, D. L. G, 2008. Study of stress and burnout in nursing students in Hong Kong: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 45: 1534-1542

- [91] Zellars, K. I, Hochwarter, W.A, Perrewe, P.L, Hofman, N. Ford, E. W, 2004. Experiencing Job burnout: the roles of positive and negative states and states Journal of Applied social psychology, 34: 887-911.