

## رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

علیرضا اقدمی باهر<sup>۱</sup>

سعید نجارپور استادی<sup>۲</sup>

دکتر شعله لیوارجانی<sup>۳</sup>

### چکیده:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز انجام شده است. روش پژوهش از نوع همبستگی است. به همین منظور ۲۶۰ نفر از کارکنان، با روش تصادفی طبقه ای انتخاب و آزمونهای فرسودگی شغلی مسلچ و جکسون، احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی بار- آن توسط کارکنان پاسخ داده شد. آزمون فرضیه ها نشان داد که بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با مولفه احساس موفقیت فردی رابطه وجود دارد ( $P < 0/01$ ) و ۴۳/۶ درصد از تغییرات این مولفه ناشی از دو متغیر فوق است. ضرایب رگرسیون در متغیرهای پیش بین به ترتیب برای احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی ۰/۴۵۱ و ۰/۲۷۴ به دست آمد ( $P < 0/01$ ). همچنین مشخص شد که بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با دو مولفه دیگر فرسودگی شغلی یعنی خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه وجود ندارد. از یافته های دیگر پژوهش این بود که بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با مولفه احساس موفقیت فردی به ترتیب ۰/۶۳ و ۰/۵۶۹

۱- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

۲- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شبستر

- عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز

همبستگی وجود دارد ( $P < 0/01$ ). اما بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با دو مولفه دیگر فرسودگی شغلی، رابطه معنادار نبود.

**کلید واژه ها:** فرسودگی شغلی، احساس خودکارآمدی، هوش هیجانی، کارکنان

### مقدمه

انسان از دیر باز برای تأمین معیشت و توسعه رفاه فردی و اجتماعی خویش به کار و تلاش جسمی، فکری و اجتماعی مشغول بوده است. در این راستا با گذشت زمان بر پیچیدگی‌های عرصه کار و تولید افزوده شده و ضرورت تقسیم کار در همه شئون اجتماعی حس شده است. به عبارتی، با رشد و توسعه فن‌آوری‌های علمی - صنعتی و خدماتی، تغییرات بزرگی در عرصه‌های زندگی بشری رخ داده است. با بروز این تغییرات، ضرورت سازگاری و انطباق آدمی بیش از پیش احساس شده و بشر با اتکا به هوشمندی خویش به تقسیم کار در عرصه‌های مختلف روی آورده است تا با تخصصی کردن کارها، بازده‌های تولیدی و خدماتی افزایش یابد. با این حال، آدمی برای انطباق با موقعیت‌های نوین کاری و شغلی به توانمندی‌های بیشتری نیازمند بوده تا بتواند پاسخهای مناسب و سالم به درخواست نوین صنعت و مدرنیته ارائه کند چرا که این درخواستها، فشارهای روزافزونی در محیط‌های کاری بر کارگزاران وارد نموده و سلامت ایشان را تهدید می‌نماید (تسای<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). کار برای انسان درآمد می‌آورد تا کالاهای اساسی لازم برای بقا و راحتی خودش را تهیه نماید؛ همچنین کار موجب فعالیت ذهنی و فیزیکی هدفمند می‌شود، عزت نفس و احساس رقابت را افزایش می‌دهد و در نهایت برخی از نیازهای اجتماعی را از طریق فراهم آوردن فرصت‌هایی برای ارتباط اجتماعی برآورده می‌سازد (بیچ، برنز و شفیلد<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲).

1- Tsai

2- Beech, burns & sheffield

هر یک از مشاغل، دارای مشکلات و ویژگی های خاص خودش است. اما یکی از ویژگی های بسیاری از مشاغل این است که کارمندان و کارکنان را در معرض خواسته ها و یا فشارهای زیاد مدیران قرار می دهد و از سوی دیگر، کارکنان چون نمی توانند این خواسته ها را برآورده سازند با ایراد پی درپی مدیران مواجه می شوند و فشار روانی زیادی را متحمل می گردند. تداوم این چرخه در نهایت موجب از هم گسیختگی روانی و جسمانی فرد می شود. موقعیت بالا را زمانی تصور کنید که کارمند در محیط کاری خود نابرابری های اجتماعی زیادی را نیز تجربه کند. در چنین شرایطی فرد ممکن است با توجه به عوامل مستعد کننده پاسخ های متفاوتی به شرایط کاری فشارزا بدهد. مثلاً دست به بطالت اجتماعی یا کم کاری بزند، مکرراً بیمار شود و به نوعی خودش را از شرایط کاری فشارزا نجات دهد. سرانجام نیز ممکن است که فرد دچار فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> شود.

نشانه های کلاسیک فرسودگی شغلی، شامل بدبینی به کار، نارضایتی زیاد، غیبت زیاد از کار و ناکارآمدی در کار است. مطالعه سال ۱۹۸۵ مرکز ملی آمار تندرستی نشان داد که بیش از نصف افراد مورد مطالعه در مشاغل شان، استرس خیلی زیاد تا متوسطی را تجربه کرده بودند (دیویس<sup>۲</sup> و همکاران، ۱۹۸۸). فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی نمود (جلد کار، ۱۳۷۹). از دیدگاه مسلح اولین مسئله برای قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمانی است که از آن رنج می برند. به این معنا که توانایی شان برای انجام کار کاهش پیدا کرده و در اکثر مواقع، خسته و ناتوان هستند. به علاوه علائم مرضی فیزیولوژیک مانند سردردهای مکرر، حالت تهوع، اختلالات خواب و تغییر عادات مربوط به تغذیه، آنها را رنج می دهد. دومین مشکل آنها وجود مشکلات هیجانی است. افسردگی، احساس درماندگی و احساس گیر افتادن در شغل، بخشی از مشکلات هیجانی این قبیل افراد

---

1-Job burnout

2-Davis

است. فرسودگی نگرشی، سومین مشکل است. بدگمانی به دیگران، تمایل به این که با دیگران همانند یک شیء و نه انسان، برخورد کردن و نگرش منفی نسبت به آنها از ویژگی‌های آن است (مسلج<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱).

می‌توان اذعان نمود که در شکل‌گیری و تحقق فرایندهای حرفه‌ای و شغلی امکان دارد عوامل متعدد فردی و شغلی، مجموعاً شرایطی ایجاد کنند که در آن، فرد به احساس بیهودگی و بیگانگی از شغل و نتایج آن مبتلا شده و در نتیجه شخص در فرایند فعالیت‌های شغلی به مسخ شخصیت و ناسازگاری دچار گردد و در نتیجه، بازده شغلی وی تقلیل یابد. این وضعیت نشانگر بروز فرسودگی شغلی است (ویکلینسون<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹).

یکی از عوامل مرتبط با شغل هر فرد- اینکه شغل کامروا باشد یا خیر- باور داشتن توانایی‌ها و نقاط قوت خود است. می‌توان گفت خودکارآمدی<sup>۳</sup> عاملی مهم برای انجام موفقیت‌آمیز عملکرد و مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن است. عملکرد موثر، هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارت‌ها نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم‌التغییر، مبهم، غیر قابل پیش‌بینی و استرس‌زا مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. بنابر نظر بندورا خودکارآمدی، توان سازنده‌ای است که بدان وسیله، مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به گونه‌ای اثر بخش سازماندهی می‌شود (بندورا<sup>۴</sup>، ۱۹۹۷).

از دیگر عوامل شخصیتی و مهارت‌های فردی که قادر است تأثیر استرس‌های شغلی را تعدیل یا تشدید کند، عامل هوش هیجانی<sup>۵</sup> است. به نظر سالووی<sup>۶</sup> (۲۰۰۳)

- 
- 1- maslach
  - 2- Wilkinson
  - 3- Self efficacy
  - 4- Bandura
  - 5- Emotional intelligence
  - 6- Salovy

هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه است، به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می‌شود. گلמן<sup>۱</sup> (۱۹۹۷) عنوان می‌کند که هوش هیجانی قادر است در محیط‌های کاری، روابط عاطفی معنی‌دار به وجود آورده و ضمن هماهنگ کردن عواطف کارکنان در محیط‌های کاری، زمینه تبادل احساسات مثبت بین آنها را تسهیل نماید.

در یک پژوهش که توسط بودنیک<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) انجام گرفته است رابطه معنا داری بین خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و تمایل پرستاران به ترک حرفه پرستاری مشاهده شد. همچنین مقیاس‌های فرعی هوش هیجانی به طور معنی‌داری فرسودگی شغلی افراد گروه نمونه پژوهش را پیش‌بینی می‌کرد. در مطالعه بنسون و فیندلی<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) درباره پزشکان جراح مشخص شد که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی افراد گروه نمونه رابطه وجود دارد. همینطور معلوم شد که سطوح فرسودگی شغلی زنان، اندکی بیشتر از سطوح فرسودگی شغلی مردان بود. در بررسی دیگری که توسط مک کوئین<sup>۴</sup> (۲۰۰۴) صورت پذیرفته وی به این یافته می‌رسد که هوش هیجانی نقش مهمی در شکل‌گیری روابط موفقیت‌آمیز انسانی دارد، لذا کار هیجانی در روابط درمانی پرستار- بیمار نقش مهمی ایفا می‌کند؛ اما در طولانی مدت می‌تواند به فرسودگی شغلی آنها بیانجامد. در یک مطالعه توسط پراتی<sup>۵</sup> و همکارانش (۲۰۰۹) نیز بین هوش هیجانی با عملکرد، خلق و شکایتهای جسمانی کارکنان ارتباط معنی‌داری بدست آمد. بدین ترتیب که با افزایش میزان هوش هیجانی، عملکرد آنها بهتر شده، خلق‌شان بالاتر رفته و شکایتهای جسمانی کمتری داشتند. در یک مطالعه بر روی ۳۸۰ پرستار، یافته‌ها نشان داد که بین هوش

- 1- Golman
- 2- Budnik
- 3- Benson & Findlay
- 4- Mcqueen
- 5- prati

هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد (گریتس، درکسن و وربروگن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). در بررسی دیگری نتایج حاکی از این بود که بین هوش هیجانی و جنسیت آزمودنی‌ها با تجربه فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد، بدین صورت که پرستاران زن، که دارای هوش هیجانی بالایی بودند در مقایسه با پرستاران مرد، نشانه‌های فرسودگی کمتری داشتند (یوسفی و قاسمی، ۲۰۰۶). در پژوهش دیگری که توسط گریتس، درکسن، وربروگن و کاتز<sup>۲</sup> (۲۰۰۵) انجام شده بود مشخص شد آن دسته از پرستاران زن، که از هوش هیجانی بالایی برخوردار بودند کمترین نشانه‌های فرسودگی شغلی را نشان می‌دادند و در بین پرستاران مرد نیز افرادی که دارای مهارت‌های بالای حل مسئله و تحمل استرس بودند نشانه‌های فرسودگی شغلی کمتری ظاهر می‌کردند. تحلیل همبستگی و رگرسیون در پژوهش راتی و راستوگی<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) نشان داد که هوش هیجانی، رابطه مثبتی با خودکارآمدی شغلی دارد و از پیش‌بین‌های مهم آن به شمار می‌رود. یافته‌ها همچنین بیانگر آن هستند که افراد دارای هوش هیجانی بالا در مقایسه با افراد دارای هوش هیجانی پایین، کارمندان کارآمدتری هستند. در مطالعه آدیمو و اگونیمی<sup>۴</sup> (۲۰۰۸) که به بررسی استرس شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه نیجریه می‌پرداخت، یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی و خودکارآمدی به تنهایی یا با همدیگر پیش‌بین‌های قدرتمند استرس شغلی به حساب می‌آیند. به عبارت دیگر هوش هیجانی و خودکارآمدی با استرس شغلی رابطه منفی دارند. خودکارآمدی نیز در مقایسه با هوش هیجانی نقش مهمی در پیش‌بینی استرس شغلی دارد. داده‌های بدست آمده در تحقیق پن‌رز<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۰۷) نیز رابطه بین هوش هیجانی و خودکارآمدی معلمان را تأیید می‌کند. اسدی (۱۳۸۲) نیز در زمینه ارتباط هوش هیجانی و فرسودگی شغلی

1- Gerits, Derksen & Verbruggen

2- Katz

3- Rathi & Rastogi

4- Adeyemo & Ogunyemi

5- Penrose

در بررسی خود به این نتیجه رسید که مولفه‌های هوش هیجانی، نقش عمده‌ای در تبیین پراکندگی و تغییرات مولفه فرسودگی شغلی دارد. دهشیری (۱۳۸۳) به این یافته رسید که هوش هیجانی و مدیریت زمان، بطور معنا داری استرس شغلی معلمان را پیش بینی می‌کند؛ و از بین مولفه‌های هوش هیجانی به ترتیب مولفه‌های خودکنترلی، همدلی و خودآگاهی در پیش‌بینی استرس شغلی تأثیر دارند. در پژوهش رضایی (۱۳۷۴) معلوم شد که یک چهارم معلمان ایرانی، استرس شدید را متحمل می‌شوند، و مشکلات مالی و حقوق ماهیانه، مهم‌ترین منابع استرس و فرسودگی شغلی آنها است. در یک تحقیق که توسط کارسون، کارسون و بیرکن میر (۲۰۰۰) انجام شد، بین هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی (یکی از فاکتورهای اصلی فرسودگی شغلی) رابطه منفی و معناداری به دست آمد (به نقل از اسدی و همکاران، ۱۳۸۶). در مطالعه دیگری زاف (۲۰۰۰) نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر سه زیر عامل فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس موفقیت فردی) رابطه دارد و کارکنان هوشمند، از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند (به نقل از همان منبع، ۱۳۸۶). در بررسی میرهاشمی، شریفی و ثابتی (۱۳۸۷) نیز مشخص شد که بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. در یک مطالعه مشخص شد که بین خودکارآمدی کلی معلمان با فرسودگی شغلی آنها و نیز بین هر یک از ابعاد احساس خودکارآمدی یعنی آموزش، سازگار کردن آموزش با نیازهای فردی دانش‌آموزان، برانگیختن دانش‌آموزان، مدیریت کلاس، همکاری با اولیاء و همکاران، مقابله با تغییرات و چالش‌ها با فرسودگی شغلی در بین معلمان رابطه نیرومندی وجود دارد (اسکالویک و اسکالویک<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). در یک بررسی دیگر (اجید و شورت، ۲۰۰۶) معلوم شد معلمانی که دارای فرسودگی شغلی زیادی بودند در ارجاع دانش‌آموز برای اجرای آزمون‌های تحصیلی ویژه، نامطمئن‌تر از

سایر معلمان عمل می کردند. همچنین مشخص شد که رابطه معکوس بین احساس خودکارآمدی با فرسودگی شغلی آنها وجود دارد. به عبارت دیگر با افزایش احساس خودکارآمدی، فرسودگی شغلی کمتری احساس می شد. در تحقیق اصغری (۱۳۸۵) مشخص شد که توانمندسازی و خودکارآمدی با رضایت شغلی رابطه دارد. همین طور معلوم شد که خودکارآمدی در معلمان، باعث افزایش توانمندسازی آنها می شود. میرویس و همکاران (۱۹۹۹) در بررسی طولی خود به این یافته رسیدند که فقدان وضوح نقش، سن پایین (سابقه کم) و عدم کفایت منابع، افزایش فرسودگی را پیش بینی می کنند (به نقل از احمدی و شیخ علیزاده، ۱۳۸۴). در یک پژوهش که توسط قدیمی مقدم و همکاران (۱۳۸۴) انجام شد نتایج، وجود درجاتی از فرسودگی شغلی در اکثر آزمودنی ها (معلمان مدارس ابتدایی) و رابطه معنی دار بین فرسودگی شغلی با متغیرهای جنس، موقعیت جغرافیایی و رضایت شغلی را نشان دادند. بالاترین همبستگی منفی بین میزان حقوق دریافتی و فرسودگی شغلی به دست آمد.

با توجه به موارد مطرح شده، پژوهش حاضر درصدد بررسی رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز است.

### روش پژوهش

طرح پژوهش از نوع طرح های همبستگی است. در این نوع طرح ها همبستگی یا روابط چندین متغیر با یکدیگر مورد بررسی قرار می گیرد. بنابراین در بررسی حاضر، رابطه بین متغیرهای خودکارآمدی، هوش هیجانی با فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار می گیرد.

### جامعه آماری، نمونه آماری و روش نمونه گیری

جامعه تحقیق در برگیرنده کلیه کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز است. حجم نمونه از جدول تعیین اندازه نمونه از یک جامعه مورد نظر که توسط



کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) تدوین گردیده است بدست آمد. نظر به اینکه جامعه پژوهش شامل ۸۰۴ نفر بود در مراجعه به جدول فوق معلوم گردید که به ۲۶۰ نفر به عنوان آزمودنی پژوهش نیاز است. برای انتخاب آزمودنی‌ها با لحاظ ویژگی جنسیت کارکنان از روش نمونه‌گیری قشربندی تصادفی استفاده گردید.

جدول ۱: ویژگی‌های نمونه انتخاب شده بر حسب جنسیت و مدرک تحصیلی

جنسیت	مدرک تحصیلی			
	جمع	لیسانس و بالاتر	دیپلم و فوق دیپلم	زیر دیپلم
زن	۷۸	۴۸	۲۰	۱۰
مرد	۱۸۲	۶۲	۶۰	۶۰
جمع	۲۶۰	۱۱۰	۸۰	۷۰

### ابزار پژوهش

۱- مقیاس باورهای خودکارآمدی عمومی: این مقیاس با روش لیکرت و با ۱۰ سؤال تدوین شده است و در مقابل هر سؤال چهار گزینه وجود دارد که نمرات آنها از ۱ تا ۴ متغیر است. این مقیاس برای پیش‌بینی سازگاری پس از دگرگونی‌های زندگی، یا همچون نمایه‌ای از چگونگی زندگی در هر مرحله رشد، برای کارهای بالینی و دگرگونی رفتار به کار می‌رود. ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش رجبی ۰/۸۲ (برای کل مقیاس) و برای دانشجویان روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز ۰/۸۴ و برای دانشجویان روان‌شناسی دانشگاه آزاد مرودشت ۰/۸۰ بدست آمده است (رجبی، ۱۳۸۵).

۲- پرسشنامه هوش هیجانی بار-ان: این پرسشنامه، هوش هیجانی افراد را ارزیابی می‌کند و شامل ۱۵ مؤلفه است که عبارتند از: حل مسئله، خوشبختی، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، روابط بین فردی، خوش‌بینی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، همدلی و خودابرازی. این پرسشنامه شامل ۹۰ سؤال

بوده و نمره‌گذاری آن بر اساس روش لیکرت است. نمره کل هر مقیاس، برابر با مجموع نمرات هر یک از سئوالات آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمرات ۱۵ مقیاس می‌باشد. کسب امتیاز بالا در این آزمون، بیانگر موفقیت فرد در مقیاس مورد نظر یا در کل آزمون می‌باشد. ثمری و طهماسبی (۱۳۸۶) در پژوهش خود میزان پایایی آزمون را به روش زوج - فرد  $0/88$  و با روش آلفای کرونباخ  $0/93$  بدست آورده‌اند.

۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلح و جکسون: این پرسشنامه به روش لیکرت و جهت ارزیابی فراوانی و شدت ابعاد فرسودگی شغلی طراحی شده است. پرسشنامه شامل ۲۲ جمله است و سه بعد الف) خستگی هیجانی، ب) مسخ شخصیت، و ج) احساس موفقیت فردی را اندازه‌گیری می‌کند. پایایی این آزمون توسط مرادی (۱۳۸۶)  $0/80$ ، توسط نجفی و همکاران (۱۳۷۹) و با استفاده از روش آلفای کرونباخ  $0/86$  و برای خرده آزمونها نیز  $0/89$  (خستگی هیجانی)،  $0/78$  (مسخ شخصیت) و  $0/83$  (احساس موفقیت فردی) به دست آمده است. در این پژوهش نیز پایایی آزمون از طریق آلفای کرونباخ برای احساس موفقیت فردی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت به ترتیب  $0/81$ ،  $0/85$  و  $0/75$  به دست آمد.

### یافته ها

**فرضیه اول:** احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی، نقش معنی داری در پیش بینی تغییرات احساس موفقیت فردی دارند.

جدول ۲: ضریب همبستگی چندگانه و مجذور آن

مدل	R	مجذور R	اصلاح شده مجذور R	خطای معیار برآورد
۱	۰/۶۶۳	۰/۴۴۰	۰/۴۳۶	۵/۵۸۱

جدول فوق نشان می دهد که همبستگی چند گانه بین متغیرها  $0/663$  است و در سطح آلفای  $0/01$  معنی دار می باشد. در ضمن  $43/6$  درصد از مولفه احساس موفقیت فردی ناشی از احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی است.

جدول ۳: تحلیل واریانس برای معنی داری مجذور R

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری
رگرسیون	۶۲۹۴/۹۴۳	۲	۳۱۴۷/۴۷۲	۱۰۱/۰۲۸	۰/۰۰۰
باقیمانده	۸۰۰۶/۶۶۸	۲۵۷	۳۱/۱۵۴		
کل	۱۴۳۰۱/۶۱۲	۲۵۹			

جدول فوق بیانگر این است که بین متغیرهای خودکارآمدی و هوش هیجانی با احساس موفقیت فردی در سطح  $0/01$  رابطه معناداری وجود دارد. پس با  $99\%$  اطمینان می توان قضاوت کرد که خودکارآمدی و هوش هیجانی می توانند مولفه احساس موفقیت فردی را پیش بینی کنند.

جدول ۴: ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب بدون استاندارد		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطای معیار	Beta	t
ثابت	-۱۷/۰۰۸	۶/۱۵۰		-۲/۷۶۶
هوش هیجانی	۱/۰۲۳	۰/۲۳۱	۰/۲۷۴	۴/۴۳۴
خودکارآمدی	۰/۷۴۹	۰/۱۰۳	۰/۴۵۱	۷/۲۹۴

جدول فوق نشان می دهد که ضرایب رگرسیون در متغیرهای پیش بین به ترتیب برای هوش هیجانی و خودکارآمدی  $0/274$  و  $0/451$  است و هر دو ضریب در سطح آلفای  $0/01$  معنی دار است.

**فرضیه دوم:** احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی، نقش معنی داری در پیش بینی تغییرات خستگی هیجانی دارند.

جدول ۵: ضریب همبستگی چندگانه و مجذور آن

مدل	R	مجذور R	اصلاح شده مجذور R	خطای معیار برآورد
۱	۰/۱۳۰	۰/۰۱۷	۰/۰۰۹	۵/۸۷۰

جدول فوق نشان می دهد که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰/۱۳ است و ۹٪ مولفه خستگی هیجانی ناشی از خودکارآمدی و هوش هیجانی است.

جدول ۶: تحلیل واریانس برای معنی داری مجذور R

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری
رگرسیون	۱۵۱/۸۵۱	۲	۷۵/۹۲۶	۲/۲۰۳	۰/۱۱۳
باقیمانده	۸۸۵۷/۹۹۵	۲۵۷	۳۴/۴۶۷		
کل	۹۰۰۹/۸۴۶	۲۵۹			

جدول فوق نشان می دهد که بین متغیرهای هوش هیجانی و خودکارآمدی با مولفه خستگی هیجانی رابطه معناداری وجود ندارد.

جدول ۷: ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب بدون استاندارد		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطای معیار	Beta	t
ثابت	۱۷/۳۴۴	۶/۴۶۹		۲/۶۸۱
هوش هیجانی	-۰/۱۰۷	۰/۱۰۸	-۰/۰۸۱	-۰/۹۹۱
خودکارآمدی	-۰/۱۸۲	۰/۲۴۳	-۰/۰۶۱	-۰/۷۴۸

همانگونه که جدول فوق نشان می دهد ضرایب رگرسیون در متغیرهای پیش بینی، به ترتیب برای خودکارآمدی و هوش هیجانی ۰/۰۸۱- و ۰/۰۶۱- است و هیچکدام از ضرایب معنی دار نیست.

**فرضیه سوم:** احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی، نقش معنی دار در پیش بینی مسخ شخصیت دارند.

جدول ۸: ضریب همبستگی چندگانه و مجذور آن

مدل	R	مجدور R	اصلاح شده مجذور R	خطای معیار برآورد
۱	۰/۰۹۲	۰/۰۰۹	۰/۰۰۱	۴/۱۷۵

جدول فوق بیانگر این است که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰/۰۹۲ است. در ضمن فقط ۱٪ از مولفه مسخ شخصیت ناشی از خودکارآمدی و هوش هیجانی است.

جدول ۹: تحلیل واریانس برای معنی داری مجذور R

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	معنی داری
رگرسیون	۳۸/۵۰۵	۲	۱۹/۲۵۳	۱/۱۰۴	۰/۳۳۳
باقیمانده	۴۴۸۱/۷۴۱	۲۵۷	۱۷/۴۳۹		
کل	۴۵۲۰/۲۴۶	۲۵۹			

جدول فوق نشان می دهد که بین متغیرهای خودکارآمدی و هوش هیجانی با مولفه مسخ شخصیت رابطه معنی داری وجود ندارد.

جدول ۱۰: ضرایب رگرسیون

مدل	ضرایب بدون استاندارد		ضرایب استاندارد شده	
	B	خطای معیار	Beta	t
ثابت	-۳/۵۷۴	۴/۶۰۱		
هوش هیجانی	۰/۲۴۷	۰/۱۷۳	۰/۱۱۸	۱/۴۳۲
خودکارآمدی	-۰/۰۹۵	۰/۰۷۷	-۰/۱۰۲	-۱/۲۳۷

جدول فوق نشان می دهد که ضرایب رگرسیون در متغیرهای پیش بینی برای هوش هیجانی و خودکارآمدی به ترتیب ۰/۱۱۸ و -۰/۱۰۲ است و هیچکدام از ضرایب معنی دار نیست.

**فرضیه چهارم:** بین احساس خودکارآمدی و فرسودگی شغلی رابطه

وجود دارد.

## جدول ۱۱: ضرایب همبستگی بین احساس خودکارآمدی

## با مولفه های فرسودگی شغلی

متغیرها	مولفه ها	احساس موفقیت فردی	خستگی هیجانی	مسخ شخصیت
خودکارآمدی	ضریب همبستگی	۰/۶۳	-۰/۱۲۱	-۰/۰۲۵
	معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۵۱	۰/۶۹۴

ضرایب همبستگی بیانگر این است که بین احساس خودکارآمدی و مولفه احساس موفقیت فردی، مولفه خستگی هیجانی و مولفه مسخ شخصیت به ترتیب ۰/۶۳، -۰/۱۲۱ و -۰/۰۲۵ همبستگی وجود دارد و تنها بین احساس خودکارآمدی با مولفه احساس موفقیت فردی در سطح آلفای ۰/۰۱ رابطه معنی دار است. در ضمن بین احساس خودکارآمدی با دو مولفه دیگر فرسودگی شغلی، رابطه منفی وجود دارد اما این رابطه ها معنی دار نیستند.

## فرضیه پنجم: بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

## جدول ۱۲: ضرایب همبستگی بین هوش هیجانی

## با مولفه های فرسودگی شغلی

متغیرها	مولفه ها	احساس موفقیت فردی	خستگی هیجانی	مسخ شخصیت
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰/۵۶۹	-۰/۱۱۴	۰/۰۵۱
	معنی داری	۰/۰۰۰	۰/۰۶۵	۰/۴۱۲

جدول فوق نشان می دهد که بین هوش هیجانی و مولفه های فرسودگی شغلی، به ترتیب ضرایب همبستگی ۰/۵۶۹، -۰/۱۱۴ و ۰/۰۵۱ است. همانند مولفه احساس خودکارآمدی، تنها ارتباط بین هوش هیجانی و احساس موفقیت فردی در سطح آلفای ۰/۰۱ معنی دار است. همچنین بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی همبستگی منفی وجود دارد اما این همبستگی معنی دار نیست.

## بحث و نتیجه گیری

در این بخش، یافته های پژوهش حاضر مورد بررسی و مقایسه با شواهد پژوهشی دیگر قرار می گیرد.

در بررسی حاضر نتایج نشان داد که احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی، نقش معنی داری در پیش بینی تغییرات احساس موفقیت فردی دارند. همچنین مشخص شد که بین متغیرهای فوق ۰/۶۶۳ همبستگی وجود دارد. به عبارت دیگر از روی متغیرهای احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی می توان میزان احساس موفقیت فردی کارکنان را پیش بینی کرد. در ضمن معلوم شد که ۴۳/۶ درصد از تغییرات احساس موفقیت فردی، ناشی از متغیرهای فوق است. این یافته با نتایج بررسی راتی و راستوگی (۲۰۰۸) و میرهاشمی و همکاران (۱۳۸۷) مبنی بر اینکه بین هوش هیجانی و احساس خودکارآمدی رابطه مثبت وجود دارد و نیز افراد دارای هوش هیجانی بالا در مقایسه با افراد دارای هوش هیجانی پایین، کارکنان کارآمدتری هستند، و به عبارتی از موفقیت بالایی در انجام وظایف برخوردارند همسو است. پن رزوهکاران (۲۰۰۷) و آدیمو و آگونیمی (۲۰۰۸) نیز در بررسی های خود به وجود ارتباط معنی دار بین هوش هیجانی و خودکارآمدی اشاره کرده اند. با توجه به این که احساس موفقیت فردی، جنبه ای از احساس خودکارآمدی را نیز در بر می گیرد (گاردن، ۱۹۸۷) پس زمانی که فرد بر مهارتها و عملکردهای خود کنترل لازم داشته باشد از احساس موفقیت بالایی برخوردار خواهد شد. بنابراین می توان گفت احتمالاً، افراد با داشتن هوش هیجانی بالا و احساس خودکارآمدی بالا خواهند توانست در امور مربوط به شغل خود موفق عمل نمایند. از سوی دیگر هر دو متغیر فوق منجر به افزایش احساس موفقیت فردی کارکنان می شود و این امر می تواند باعث پیشرفت فرد در محیط کار و انجام وظایف محوله گردد.

یافته دیگر پژوهش این بود که احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی، نقش معنی داری در پیش بینی تغییرات مولفه خستگی هیجانی ندارند. همچنین معلوم شد که بین متغیرهای فوق ۰/۱۳ همبستگی وجود دارد و این همبستگی از نظر آماری معنی دار نیست.

در بررسی فرضیه دیگر پژوهش مشخص شد که همبستگی چندگانه بین متغیرهای احساس خودکارآمدی، هوش هیجانی و مسخ شخصیت ۰/۰۹۲ است. در ضمن مشخص شد که فقط ۱٪ از تغییرات مولفه مسخ شخصیت ناشی از احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی کارکنان است. نتایج حاصل از آزمون فرضیه های دوم و سوم پژوهش را با کمک شاخص های توصیفی اینگونه می توان تبیین کرد که در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز میزان خستگی هیجانی و مسخ شخصیت به مراتب کمتر از سایر مشاغل سخت و زیان آور مانند پزشکی، پرستاری، معلمی و... است، بنابر این به طور کلی دو متغیر هوش هیجانی و احساس خودکارآمدی اصولاً نمی توانند تغییرات مربوط به متغیرهای دو مولفه دیگر فرسودگی شغلی یعنی خستگی هیجانی و مسخ شخصیت را در بین کارکنان، به طور معناداری پیش بینی کنند.

یافته های دیگر پژوهش این بود که بین احساس خودکارآمدی و احساس موفقیت فردی، همبستگی معنی دار (۰/۶۳) وجود دارد. بین احساس خودکارآمدی با مولفه های دیگر فرسودگی شغلی، یعنی خستگی هیجانی و مسخ شخصیت نیز همبستگی منفی بدست آمد (به ترتیب ۰/۱۲۱- و ۰/۰۲۵-) اما این ضرایب معنی دار نبودند. به عبارت دیگر می توان اظهار نمود که با افزایش احساس خودکارآمدی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در کارکنان کاهش می یابد و برعکس؛ هرچند که این همبستگی ها از نظر آماری معنادار نیست. این یافته همراستا با نتایج پژوهش اسکالویک و اسکالویک (۲۰۰۷)، اجید و شورت (۲۰۰۶) و اصغری (۱۳۸۵) است. همانگونه که ملاحظه می شود احساس خودکارآمدی،



متغیر مهمی در شکل‌گیری احساس شایستگی و موفقیت در انسان‌ها است. عملکرد مؤثر نه تنها نیازمند دارا بودن مهارت‌ها است بلکه فرد باید توانایی انجام آن مهارت‌ها را نیز باور داشته باشد. بنابراین احساس خودکارآمدی، به افراد کمک می‌کند تا با به کارگیری مهارت‌های خود، در برابر مشکلات و مسائل پیرامون، به صورت مطلوبی عمل کنند و احساس موفقیت فردی در آنها ایجاد شده یا افزایش یابد. به عبارت دیگر احساس خودکارآمدی لزوماً به معنای دارا بودن مهارت‌های شخصی نیست، بلکه به این معنی است که فرد باور داشته باشد که توانایی انجام وظایف به نحو مطلوب و در شرایط مختلف را دارد.

نتایج پژوهش حاضر، همچنین نشان داد که بین هوش هیجانی و مولفه احساس موفقیت فردی، همبستگی معنادار وجود دارد اما بین هوش هیجانی با مولفه‌های دیگر فرسودگی شغلی ارتباط معنی‌دار به دست نیامد؛ البته بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی همبستگی منفی وجود داشت. این نتایج با یافته‌های زاف (۲۰۰۰)، کارسون، کارسون و بیرکن میر (۲۰۰۰)، نقل از اسدی و همکاران (۱۳۸۶)، بودنیک (۲۰۰۳)، گریس، درکسن، و وربروگن (۲۰۰۴)، بنسون و فیندلی (۲۰۰۷) و اسدی (۱۳۸۲) همسو است. اما با نتایج پژوهش گریس، درکسن، وربروگن و کاتز (۲۰۰۵) ناهمسو است. بنابراین می‌توان اظهار نمود کارکنانی که از هوش هیجانی بالایی برخوردار هستند، دارای قابلیت‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی توسعه یافته و عملکرد مؤثر می‌باشند و این امر به آنها کمک می‌کند تا در برابر درخواست‌ها و فشارهای محیطی محل کار خود موفق‌تر عمل کنند و در نتیجه از احساس موفقیت بالایی برخوردار باشند.

لازم به ذکر است که در پژوهش حاضر صرفاً ارتباط هوش هیجانی و احساس خودکارآمدی با فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است، در حالی که متغیرهای مهم دیگری از جمله سن، سابقه کار، تأهل، خوشبینی، حمایت اجتماعی، منبع کنترل، سبک زندگی، پایگاه اقتصادی-اجتماعی و... نیز می‌توانند با

فرسودگی شغلی در ارتباط باشند. در ضمن، این پژوهش بر روی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز در سال ۱۳۸۹ انجام شده است و از آنجا که فرسودگی شغلی، و در کل موضوعات مربوط به شغل، از فرهنگ و جوسازمانی، سبک رهبری و نظایر آن تأثیر می پذیرد، و این عوامل از سازمانی به سازمان دیگر تغییر می کنند لذا باید در تعمیم نتایج آن به سایر سازمانها احتیاط کرد.

بر اساس یافته های این پژوهش و سایر پژوهش ها مشخص می شود که بین هوش هیجانی و احساس خودکارآمدی، ارتباط معنی داری وجود دارد و از طرف دیگر بین هردوی این متغیرها با احساس موفقیت فردی که یکی از مولفه های فرسودگی شغلی است همبستگی مشاهده می شود. لذا می توان پیش بینی کرد که با افزایش نمرات مولفه های هوش هیجانی کارکنان، هم احساس خودکارآمدی و هم احساس موفقیت فردی آنها افزایش خواهد یافت. ناگفته پیداست که این امر منجر به رشد و بالندگی کارکنان و در نتیجه سازمان خواهد شد. بنابر این پیشنهاد می شود که با برگزاری دوره های ویژه در چهارچوب کارگاه های آموزشی، نسبت به افزایش هوش هیجانی کارکنان اقدام گردد. با توجه به یافته ها، اجرای این کارگاه ها برای کارکنان دارای تحصیلات پایین تر و کارکنان مرد، ضروری تر به نظر می رسد.

لازم به ذکر است که مقاله حاضر بر گرفته از طرح پژوهشی با همین عنوان و با بودجه معاونت محترم پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز می باشد که صمیمانه از همکاری ایشان سپاسگزاری می شود.

### منابع

احمدی، عزت الله و شیخ علیزاده، سیاوش. (۱۳۸۴). رابطه فرسودگی شغلی و هوش هیجانی.

**فصلنامه اندیشه و رفتار**، سال اول، شماره ۲، صص ۴۹-۵۶.

اسدی، جوانشیر. (۱۳۸۲). **بررسی رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و سلامت**

**روانی کارکنان شرکت ایران خودرو**. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه

علامه طباطبایی.

اسدی، جوانشیر؛ برجعلی، احمد و جمهری، فرهاد. (۱۳۸۶). رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو. **فصلنامه تازه‌ها و پژوهشهای مشاوره**، شماره ۲۲، صص ۴۱-۵۶.

اصغری، آرزو. (۱۳۸۵). **رابطه توانمندسازی و خودکارآمدی با رضایت شغلی در دبیران شهر تهران**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.

ثمری، علی اکبر و طهماسبی، فهیمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان. **اصول بهداشت روانی**، شماره نهم، صص ۱۲۸-۱۲۱.

جلد کار، معصومه. (۱۳۷۹). **مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های روانپزشکی و غیر روانپزشکی مراکز پزشکی نور، فارابی و توانبخشی مدرس**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.

دهشیری، غلامرضا. (۱۳۸۳). **هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ در بین دانشجویان دانشگاههای تهران و بررسی ساختاری عاملی آن**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی.

رضایی، علیرضا. (۱۳۷۴). بررسی میزان شیوع منابع و علائم استرس در میان معلمان ایرانی. **مجموعه مقالات اولین سمینار استرس**، چاپ اول، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.

قدیمی مقدم، ملک محمد، حسینی طباطبایی، فوزیه و جمعه پور، احمد. (۱۳۸۴). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی. **فصلنامه روان‌شناسان ایرانی**. سال دوم، شماره ۵، پائیز ۸۴، صص ۴۳-۵۴.

مرادی، اسود. (۱۳۸۶). **بررسی و مقایسه رابطه بین فرسودگی شغلی و راهبردهای مقابله با استرس در مشاوران زن و مرد مدارس متوسطه و مراکز پیش‌دانشگاهی شهرستان کرمانشاه**. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی.

میرهاشمی، مالک؛ شریفی، حسن پاشا و ثابتی، شیمما. (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی با درگیری شغلی پرستاران. **اندیشه و رفتار**. دوره سوم، شماره ۹، صص ۲۶-۱۷.

نجفی، مصطفی؛ صولتی دهکردی، سید کمال و فروزبخش، فرهاد. (۱۳۷۹). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات و تولید سوخت هسته ای اصفهان. **مجله علوم پزشکی شهر کرد**. ۵ سال، ۲، شماره ۲، صص ۳۴-۴۱.

Adeyemo, D.A & Ogunyemi, B.(2008). Emotional Intelligence and self-efficacy as predictors of occupational stress among academic staff in a Nigerian university. **Nigerian Journal of Clinical and Counseling Psychology** 7, 2, 135-156

Bandura, A.(1997). **Self- efficacy**: The exercise of control. New York: Freeman.

Beech, H. R; Burns, L.E & Sheffield, B.F.(1982). **Behavioral approach to the management of stress**. A practical guide to techniques. By: John Whily & Sons.

Benson, Sarah & Findlay, Bruce.(2007). Burnout and Emotional Intelligence in Surgeons. **International Doctors' Health Conference**. Thursday 25th October, 2007

Budnik, Margaret F.(2003). **Emotional intelligence and burnout**: Influence on the intent of staff nurses to leave nursing. School university of phoenix degree.p:207, 2003.

Davis, Martha & et al.(1988). **The relaxation & stress reduction** workbook. CA By: Harbinger pub.

Egyed, Carla & Short, Rick. Jay.(2006). Teacher self – Efficacy, Burnout, Experience and Decision to Refer a Disruptive student. **School psychology international**. V27, n4, P462 – 74.

Garden, A. M.(1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout. **Journal of occupational behavior**, 2, p99-113.

Gerits, Linda; Derksen, Jan.L & Verbruggen, Antoine, B.(2004). Emotional intelligence and Adaptive Success of Nurses caring for people with Mental Retardation and Severe Behavior Problems. **Mental Retardation: A Journal of Practices**. V 42, n2, pp: 106 - 121.

Gerits, Linda; Derksen, Jan. L; Verbruggen, Antoine. B & Katz, M.(2005). **Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems**. Personality and individual differences. Vol: 38, pp: 33-43.

- Golman, d.(1997). **Emotional intelligence**. New York: Bentham books. P: 32.
- Krejcie, Robert. V& Morgan. Dayle. W.(1970). Determining sample size for Research Activities, **Educational and Psychological Measurement**, 30:608.
- Maslach, C.(2001). Job Burnout. **Annual Review of Psychology**. WWW.Findarticles.com .p:1-22.
- Mcqueen, A.C.(2004). Emotional intelligence in nursing work. **Journal of Advanced Nursing**, Vol. 47, No. 1. (July 2004), pp. 101-10.
- Penrose, Andrea; Perry, Chris & Ball, Ian.(2007). Emotional intelligence and teacher self efficacy: The contribution of teacher status and length of experience. **Issues In Educational Research**, Vol 17, 2007.
- Prati, M; Liu, Y; Perrewé, P& Ferris, G.(2009). Emotional Intelligence as Moderator of the Surface Acting—Strain Relationship. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, Vol. 15, No. 4, 368-380.
- Rathi, Neerpal & Rastogi, Renu.(2008). Effect of Emotional Intelligence on Occupational Self-Efficacy. The Icfai **Journal of Organizational Behavior**, Vol. 7, No. 2, pp. 46-56, April 2008.
- Salovy, P.(2003). Emotional intelligence and the self- Regulation of affect. Englewood cliffs. By: prentice Hall.
- Skaalvik, Einar. M & skaalvik, Sidsel.(2007).Dimensions of Teacher Self –Efficacy and Relations with strain Factors, Perceived Collective Teacher Efficacy, and Teacher Burnout. **Journal of Educational Psychology**. V99, n3, p611-625.
- Tsai, Pao. Feng.(2003).A middle – range theory of caregiver stress. **Nursing Science**. 16(2): 137- 45.
- Wilkinson, R.(1999). Burnout in chairs of obstetrics and gynecology. **American Journal of obstetrics and gynecology**. 186 (4). PP: 604-612.
- Yousefy, A. R & Ghassemi, Gh. R.(2006). Job Burnout: psychiatric nurses versus non psychiatric nurses. **Eastern Mediterranean Health Journal**- V12, No 5, 2006, 662-669.