

## بررسی تأثیر هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی درگیری شغلی (مطالعه موردی: کارکنان اداره پست شهر همدان)

نادر حساسی<sup>۱</sup>

محمد مسعود جام بزرگ\*<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۱۸ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۰۲/۲۸

### چکیده

روش تحقیق استفاده شده در این پژوهش، روش کاربردی و پیمایشی بوده است که در جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان اداره پست شهر همدان شامل ۱۸۸ نفر بوده که تعداد ۱۲۳ پرسشنامه بر اساس جدول مورگان، برای تجزیه و تحلیل آماری در نظر گرفته شده است. در این تحقیق پرسشنامه مهمترین ابزار گردآوری اطلاعات بوده است که با استفاده از مدل و ابعاد آن، توسط محقق طراحی شده و با نظرات اساتید محترم و سایر صاحب نظران اصلاح و روایی آن مورد تأیید قرار گرفته است. برای اثبات پایایی پرسشنامه های تحقیق نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که پایایی سوالات ۰/۸۷۲ و ۰/۸۰۵ محاسبه شده که با توجه به مقادیر آلفا بزرگتر از ۰/۷۰ می باشند، نتایج حاکی از پایایی بالای آزمون بوده است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات نیز از آمار توصیفی شامل جداول فراوانی و نمودارها ستونی و آمار استنباطی شامل آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای سنجش نرمال بودن توزیع متغیرها و از ضرایب همبستگی اسپیرمن برای سنجش میزان رابطه درگیری شغلی و زیر شاخه آن با کاهش فرسودگی شغلی استفاده شده است. بررسی نتایج آزمون فرضیات نشان داد که کلیه فرضیات تحقیق پذیرفته شدند و بین درگیری شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان هلال احمر استان همدان همبستگی برابر ۰/۴۴۶- وجود دارد.

### واژگان کلیدی

درگیری شغلی، شور و حرارت در کار، وقف شدن در کار، غرق شدن در کار و فرسودگی شغلی کارکنان

<sup>۱</sup> استادیار گروه ریاضی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی ملایر، ایران.

<sup>۲</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، گرایش تجارت الکترونیک، دانشگاه آزاد اسلامی ملایر، ایران.

## ۱. مقدمه

هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد. در این رهگذر عاملی که به نظر می‌رسد با تنش شغلی مدیران و کارکنان رابطه داشته باشد و از راه‌های مقاومت و مقابله در برابر تنش می‌باشد متغیر هوش هیجانی است (نصراله‌پور، ۱۳۸۶).

مؤلفه‌های هوش هیجانی شام موارد زیر است:

### ۱- خود آگاهی هیجانی:

خودآگاهی هیجانی توانای و درک احساسات است. این مولفه تنها آگاهی از احساسات یک فرد و هیجان‌ات فرد نیست بلکه همچنین شامل توانایی و تفاوت بین آنها به منظور پی بردن به این امر است که شخص چه احساسی دارد و چرا این احساس در او شکل گرفته است و همچنین به منظور پی بردن به آنچه سبب این احساسات است مشکلات جدیدی در این حوزه در موقعیت‌های ناتوانی در بیان کلامی احساسات یافت می‌شود (فرجاد، ۱۳۷۷).

### ۲- خود کنترلی:

استقلال عبارت است توانایی خود هدایتگری و خود کنترلی در تفکر و عمل و عدم وابستگی عاطفی است افراد مستقلا خود اتکا در برنامه ریزی و تصمیم‌گیری‌های مهم باشد. به هر حال اینان قبل از تصمیم‌گیری در تصمیم‌گیری در جستجوی نقطه نظر دیگران بر می‌آیند و به آنها توجه می‌کنند. مشورت با دیگران لزوما نشانه وابستگی نیست. استقلال اساسا توانایی رفتار خود مختار در مقابل نیاز حفاظت و حمایت است اشخاص مستقل از اتکا به دیگران برای برآوردن نیازهای عاطفی شان پرهیز می‌کنند. مستقل بودن به میزان اعتماد به خود و نیروی درونی و به تمایل برآوردن انتظارات و تعهدات بدون اینکه امیر آنها شوند وابسته است (فرجاد، ۱۳۷۷).

### ۳- مهارت اجتماعی:

منظور توانایی برقراری رابطه با دیگران است. کفایت اجتماعی، تعیین‌کننده محبوبیت، رهبری و اثرمندی بین فردی است. گلن (۱۹۹۵) معتقد است افرادی که تمایل دارند در ایجاد رابطه با دیگران موثر واقع شوند، باید توانایی شناسایی، تفکیک و کنترل احساسات خود را داشته باشند و بعد از طریق همدلی یک رابطه مناسب برقرار کنند؛ حتی در این میان خودانگیزی هم در میزان اداره روابط اثرگذار است.

مهارت اجتماعی شامل توانایی برقراری و حفظ ارتباطات متقابل و عنایت بخشی است که صمیمیت و تعادل محبت از ویژگی‌های آن است. رضایت متقابل شامل تمایلات اجتماعی و معنادار است که بطور بالقوه رضایت بخش و لذت بخش است. از ویژگی‌های ارتباط مثبت بین فردی - توانایی صمیمیت و محبت و اشتغال دوستی به شخص دیگر است این بعد هم با ضرورت کسب روابط دوستانه با دیگران با توانایی احساس و آرامش در چنین رابطی و داشتن انتظارات مثبت از چنین روابط مثبت مرتبط است. این مهارت اجتماعی عموما نیاز به داشتن حساسیت نسبت به دیگران - تمایل - برقراری ارتباطات و احساس رضایت از این روابط است (فرجاد، ۱۳۷۷).

#### ۴- خودانگیزی:

بسیاری از روانشناسان آن را شرط بقا می‌دانند. به عقیده‌ی آنها انسان سالم هیچ کاری را بدون هدف از پیش تعیین شده انجام نمی‌دهد و برای رسیدن به آن، خودانگیزی لازم می‌باشد (دهشیری، ۱۳۸۲- به نقل از امینپها، ۱۳۸۴). انگیزه همچون موتور حرکتی، انسان را به حرکت وامی‌دارد.

سالوی و مایر (۱۹۹۰) عنوان می‌کنند که آنچه تحت عنوان هوش هیجانی مطرح می‌شود، مجموعه‌ای از مفهومی از فرایندهای ذهنی است که اطلاعات هیجانی را شامل می‌شود؛ آن‌ها فرایندهای زیر را خلاصه کرده و بدین ترتیب نام می‌برند:

(الف) ارزیابی و نشان دادن هیجان‌ها در خود و دیگران.

(ب) نظم دادن هیجان‌ها در خود و دیگران

(ج) مورد استفاده قرار دادن هیجان‌ها در راستای سازش یافتگی

گلگمن (۱۹۹۵) در کتاب عمومی و غیر تخصصی، به تفصیل درباره هوش هیجانی بحث کرده و آن را در سطح گسترده‌ای معرفی کرده است. او تعداد از مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی را که با درک و ابزار هیجان‌ها هم بسته است، به عنوان مولفه‌های هوش هیجانی معرفی می‌نماید. گلگمن چارچوب مورد نظر خود را در سال ۱۹۹۸ مورد تجدید نظر قرار می‌دهد و آن را به صورت زیر معرفی می‌کند:

(الف) خودآگاهی: شامل مواردی چون آگاهی هیجانی و اعتماد به نفس

(ب) خود نظم بخشی: شامل مواردی چون خود کنترلی و نوآوری

(ج) انگیزش: شامل مواردی چون کشاننده پیشرفت، ابتکار عمل و خوشبینی

(د) همدلی: شامل مواردی چون درک دیگران و آگاهی سیاسی

(ه) مهارت اجتماعی: شامل مواردی چون نفوذ، مدیریت تعارض و توانمندی‌های تیمی

مدل هیجانی گلگمن بر اساس مجموعه‌ای از ویژگی‌های مثبت گردآوری شده و از پشتوانه نظری لازم برخوردار نمی‌باشد و از سوی دیگر آزمون بهره هیجانی وی نیز از ویژگی‌های روان سنجی مطلوبی برخوردار نیست (چاروکی و همکاران، ۲۰۰۱).

این امر به نوعی بیانگر ناهمخوانی نظری و عملیاتی نظریه گلگمن است که البته به شدت از ارزش این مدل می‌کاهد. در دنیای کنونی سازمان‌ها جایگاه بالا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا نموده‌اند (بوان و فاندربارک، ۲۰۰۳). بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مرتبط با زندگی افراد در سازمان‌ها صورت می‌پذیرد و زندگی بدون وجود سازمان‌ها تقریباً غیر ممکن است (احمدی، ۱۳۹۱). در جهان امروز توانمندی، قدرت اقتصادی و رفاه هر کشوری در گرو استفاده بهینه از امکانات، منابع و نیروی انسانی آن کشور است. در این راستا هر چه نیروی کار شایسته‌تر و کارآمدتر باشد پیشرفت و توفیق آن کشور در عرصه‌های گوناگون اقتصادی و اجتماعی بیشتر خواهد بود. بدون شک در عرصه رقابتهای اقتصادی کارآمد بودن فرد، مؤسسه یا یک کشور در برابر رقبای در صورتی امکان پذیر است که بتوان کار یا فعالیتی مشخص را با کیفیت برتر، سرعت بیشتر و کوشش کمتر انجام داد. از این رو، سرعت و مهارت از عوامل سازنده کارآمدی به شمار می‌آیند. (اسماعیلی، ۱۳۷۸)

کارکنان درگیر در کار، معمولاً بر انرژی و فعالاند؛ به طور مثبتی با کار خود ارتباط برقرار کرده و سعیشان بر این است که کارشان را به طور اثربخش به انجام برسانند. (کانکو، بورک و فیکسنوم، ۲۰۰۶، ۳۰). آن قدر که درگیری عاطفی و ذهنی باعث شود که کارکنان دارای روحیه و جسارت در کار باشند، نبود آن باعث می‌گردد که کارکنان از نقش خود جدا افتاده، رفتارهای کناره جویانه از خود نشان دهند و در برابر نقش کاریشان موضعی دفاعی به خود بگیرند.

ساکز (۲۰۰۶) معتقد است درگیری عاطفی و ذهنی در کار زمانی ایجاد می‌شود که افراد شغل‌هایی را می‌یابند که به آنها اجازه بیان هویت‌های اصلی و ارزش‌هایشان را می‌دهد. در این حالت، از گوهر واقعی آنها استفاده می‌شود. به نظر وی، درگیری عاطفی و ذهنی در کار به رشد انسانی ارتباط دارد و تحت تأثیر فرایندهای رشدی قرار می‌گیرد (ساکز، ۲۰۰۶).

درگیری عاطفی و ذهنی در کار ممکن است زمانی ایجاد شود که فعالیت‌های شغلی و حمایت‌های محیطی به آرامی چالشی ایجاد کند و با وظایف اساسی رشد فرد هم‌نوا شود. با ایجاد درگیری عاطفی و ذهنی در کار، انسجام و وحدت میان کارکنان و سازمان پدید می‌آید که به معنای حصول نتایج مطلوب برای هر دو است. مازلاچ و لیترا<sup>۱</sup> مفهوم تحلیل رفتگی برای توصیف و سنجش درگیر شدن در کار استفاده می‌کنند. مفهوم سازی‌های دیگری نیز در این خصوص وجود دارد که در جدول ذیل، به اختصار توضیح داده شده است (ساکز، ۲۰۰۶).

رشد فزاینده شاخص‌های مضر در منابع انسانی سازمان‌ها از جمله فرسودگی و تحلیل رفتگی شغلی، در دهه اخیر موجب کاهش سطح راندمان و بازدهی پرسنل ادارات و سازمان‌ها شده است موجب از کار افتادگی، ترک خدمت، غیبت و افسردگی و اضطراب کارکنان شده است. مهدکودک‌های سطح شهر بیرجند خدماتی متفاوت از سایر سازمان‌ها و ارگان‌های دولتی و خصوصی انجام می‌دهند چرا که مستقیماً با خردسالانی در ارتباط هستند که قوای شناختی آنان شکل نگرفته و از این رو مدیران منابع انسانی این سازمان‌ها، بدنبال تعدیل و کنترل فرسودگی شغلی کارکنان بخصوص مربیان و عوامل مؤثر بر آن بوده‌اند. درگیری شغلی به عنوان یک متغیر بااهمیت شغلی، می‌تواند آثار متفاوتی بر تغییر و تعدیل فرسودگی شغلی کارکنان سازمان‌ها داشته باشد و ابزاری اثربخش در دست مدیران جهت دوری از ایجاد و افزایش سطح فرسودگی شغلی کارکنان باشد.

پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که:

سوال اصلی ۱: آیا درگیری شغلی اثر هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان اداره پست شهر همدان را به طور معنادار میانجی‌گری می‌کند؟

سوال اصلی ۲: آیا هوش هیجانی بر درگیری شغلی کارکنان اداره پست شهر همدان اثر معناداری دارد؟

سوال اصلی ۳: آیا درگیری شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان اداره پست شهر همدان اثر معناداری دارد؟

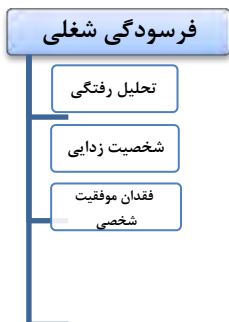
پرسش‌های فرعی:

فرضیه اصلی ۱: درگیری شغلی اثر هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان اداره پست شهر همدان را به طور معنادار میانجی‌گری می‌کند.

فرضیه اصلی ۲: هوش هیجانی بر درگیری شغلی کارکنان اداره پست شهر همدان اثر معناداری دارد.

فرضیه اصلی ۳: درگیری شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان اداره پست شهر همدان اثر معناداری دارد.

مدل مفهومی تحقیق



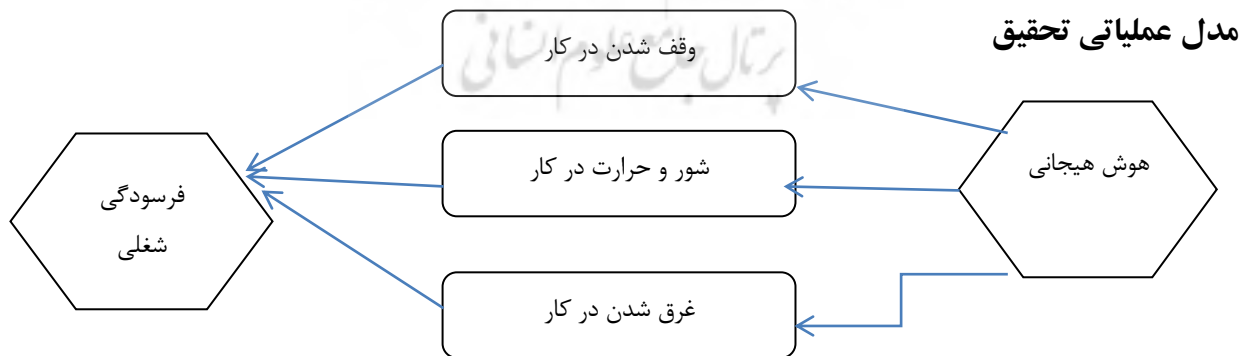
منبع: (Maslach, C., Jackson, S. E, Leiter. 2005)



منبع: گلמן (۱۹۹۸)



منبع: فونگ و ان جی، ۲۰۱۲، ۳۹۱؛ شافلی و همکاران، ۲۰۱۲، ۷۴



## ۲. مبانی نظری و ادبیات پژوهش

ردیف	محققان	سال	عنوان کار	جامعه/نمونه	ابزار جمع آوری داده‌ها	نتیجه کلی
۱	یوسف و همکاران	۲۰۱۴	بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل در کارکنان	۳۵ نفر از کارکنان کارخانجات نساجی	پرسشنامه استاندارد سرمایه روان شناختی، فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل	پژوهش نشان داد که سرمایه روان شناختی با فرسودگی شغلی و قصد ترک شغل رابطه منفی و با رفتارهای مثبتی مثل رفتارهای نوآورانه و باور افراد به توانمندیهای خود در انجام موفقیت آمیز شغل رابطه مثبت دارد.
۲	سالتر و همکاران	۲۰۱۴	بررسی تأثیر تعیین کننده‌های خوداثربخشی شغلی و کارآفرینی در سازمان بر کاهش فرسودگی شغلی	کارکنان و کارگران کارخانه اسباب‌بازی سازی لنکستر	پرسشنامه استاندارد تعیین کننده‌های خوداثربخشی شغلی، کارآفرینی سازمانی و کاهش فرسودگی شغلی	پژوهش نشان می‌دهد از ویژگی های فردی کارکنان در سازمان مانند بهره مندی از هوش هیجانی و نیروهای مثبت روان شناختی به عنوان تعیین کننده های خوداثربخشی شغلی و کارآفرینی در سازمان و کاهش فرسودگی و تحلیل رفتگی شغلی نام می‌برند.
۳	حسن زاده ثمرین و مقیمی	۱۳۹۲	طراحی و تبیین الگوی سرمایه اجتماعی و سرمایه روان شناختی به منظور دست یابی به تعالی سازمانی و اجتناب از	کارکنان شهرداری تهران در منطقه ۲۲	پرسشنامه محقق ساخته برای تبیین الگوی سرمایه اجتماعی و سرمایه روان شناختی	نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که در شهرداری تهران بین سرمایه اجتماعی و سرمایه روان شناختی با تعالی سازمانی رابطه ای مثبت و معنادار و با فرسودگی شغلی رابطه ای منفی و معنادار

<p>وجود دارد. به عبارت واضحتر، با افزایش سرمایه اجتماعی و سرمایه روان شناختی، تعالی و سرآمدی سازمان ارتقا و بهبود می یابد و فرسودگی شغلی را کاهش می دهد.</p>			<p>فرسودگی شغلی</p>			
<p>بنابر نتایج به دست آمده، فرضیه اول تحقیق مورد تایید قرار گرفت که انعطاف پذیری سازمانی پدیده ای چند بعدی شامل ویژگی های تیم مدیریت، الگوی تصمیم گیری، فرهنگ سازمانی، شناخت شرایط محیط، هویت سازمانی که قابلیت انعطاف پذیری سازمان را تبیین می کند و فرضیه اصلی دوم نیز تایید شده است و انعطاف پذیری بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر مثبت دارد.</p>	<p>پرسشنامه استاندارد انعطاف پذیری سازمانی و فرسودگی شغلی</p>	<p>کارکنان شرکت های تولیدی ناحیه صنعتی اراک</p>	<p>بررسی تأثیر انعطاف پذیری سازمانی بر فرسودگی شغلی</p>	<p>۱۳۹۲</p>	<p>حاجی پور و مرادی</p>	<p>۴</p>

از جمله مفاهیمی که توجه پژوهشگران حوزه روانشناسی صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده مفهوم درگیری شغلی است. در حقیقت علاقه به مطالعه مفهوم درگیری شغلی عمدتاً بر تعیین و شناسایی تعیین کننده های آن متمرکز بوده است.

همانندسازی روانشناختی فرد با شغلش درگیر شغلی نام دارد.

فردی که درجه بالایی از درگیری شغلی دارد، شغلش را در مرکز علاقه اش، قرار می دهد. عبارت مشهور "من با شغلم زندگی می کنم، میخورم و نفس می کشم" مبین فرد دارای درگیری شغلی بالا است. فرد با درگیری شغلی

پایین در بطن زندگی چیزهای دیگری را به عوض شغلش مهم می داند (از جمله خانواده، سرگرمی ها و ...) (دی کارفول و اسپان، ۱۹۹۰)

هوش هیجانی یک دسته از توانایی ها و مهارت های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می دهد. در این رهگذر عاملی که به نظر می رسد با تنش شغلی مدیران و کارکنان رابطه داشته باشد و از راه های مقاومت و مقابله در برابر تنش می باشد متغیر هوش هیجانی است (نصراله پور، ۱۳۸۶).

### ۳. روش شناسی پژوهش

#### روش تحقیق

در این پژوهش به منظور اندازه گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است. حجم نمونه تحقیق با توجه به جدول مورگان تعداد ۱۸۸ نفر تعیین شد. همچنین روش نمونه گیری از نوع تصادفی ساده می باشد.

پایه هر علمی، روش شناخت آن است و اعتبار و ارزش قوانین هر علمی به روش شناختی مبتنی است که در آن علم به کار می رود. روش تحقیق یکی از مهمترین مبانی علمی است که باعث تولید مبانی علمی جدید می شود. دستیابی به هدف های علم یا شناخت علمی میسر نخواهد بود، مگر زمانی که با روش شناسی<sup>۱</sup> درست صورت پذیرد؛ به عبارت دیگر تحقیق از حیث روش است که اعتبار می یابد نه موضوع تحقیق (خاکی، ۱۳۸۹). اساس واقعی پژوهش علمی، تبیین رابطه میان متغیرهاست. دو روش اصلی که برای تعیین روابط در اختیار است معمولاً از چند جهت با هم تفاوت دارند. یکی از این دو روش، روش توصیفی است و شامل مجموعه روشهایی است که هدف از آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. اجرای تحقیق توصیفی صرفاً برای شناخت بیشتر شرایط موجود یا یاری دادن به فرایند تصمیم گیری می باشد (خاکی، ۱۳۸۹). جامعه آماری این تحقیق عبارت است از مربیان مهدکودک های شهر بیرجند که تعداد آنها بزرگ و محدود می باشد. لذا حجم نمونه تحقیق با توجه به جدول مورگان تعداد ۳۸۴ نفر تعیین شد.

#### روش گرد آوری اطلاعات

این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از جهت روش گردآوری داده ها، تحقیقی توصیفی - پیمایشی است. گردآوری داده ها نیز میدانی خواهد بود. تحقیق توصیفی درصدد شناخت علمی چگونگی وجود پدیده می باشد. همچنین پژوهش از لحاظ زمانی جزء تحقیقات تک مقطعی می باشد. در این تحقیق نوع روابط بر مبنای تکنیک مدل سازی معادلات ساختاری است و مبنای تکنیک معادلات ساختاری، علت و معلولی می باشد، لذا می توان گفت روش تحقیق از نوع علی است.

#### ابزار گردآوری اطلاعات

به علت این که روش تحقیق در این پژوهش پیمایشی است و تحقیق پیمایشی جزء تحقیقات توصیفی محسوب می شود، بنابراین از پرسشنامه برای جمع آوری اطلاعات استفاده خواهد گردید که پرسشنامه بین مربیان مهدکودک های شهر بیرجند پخش می شود. روش ساخت پرسشنامه هم بدین صورت بود که برای ساختن پرسشنامه ابتدا هر یک از متغیرهای تحقیق به سوال های مناسب با موضوع برگردانده شد. سوال ها از مسایلی که در کتب و تحقیقات مختلف و پرسش نامه هایی که در رابطه با موضوع تحقیق آورده شده بودند، اخذ گردید و پس از ایجاد تغییراتی در آنها و سازگار کردن آنها با وضعیت این تحقیق و نظرات استاد راهنما، پرسشهای مناسب طرح شدند. همچنین از مطالعات کتابخانه ای برای دستیابی به تحقیقات



پیشین و ادبیات تحقیق استفاده شده است و از مطالب کتب، مجلات و مقالات، سایت های اینترنتی جهت جمع آوری مطالب بهره برداری شده است. پرسشنامه بکار رفته در تحقیق حاضر از ۲ گروه سوالات، شامل سوالات اصلی و سوالات شناسایی تشکیل شده است. منظور از سوالات شناسایی، سوالاتی است که درباره هویت و ویژگی های اجتماعی پاسخگو، شامل میزان تحصیلات، جنسیت و سن پرسش شده است. منظور از سوالات اصلی، پرسش هایی است که از درون فرضیه ها و سوالات تحقیق گرفته شده و متغیرهای اصلی تحقیق است که دارای پاسخ های پیشنهادی به صورت بسته و بر اساس مقیاس لیکرت با پنج گزینه طرح شده است.

#### ۴. یافته های پژوهش

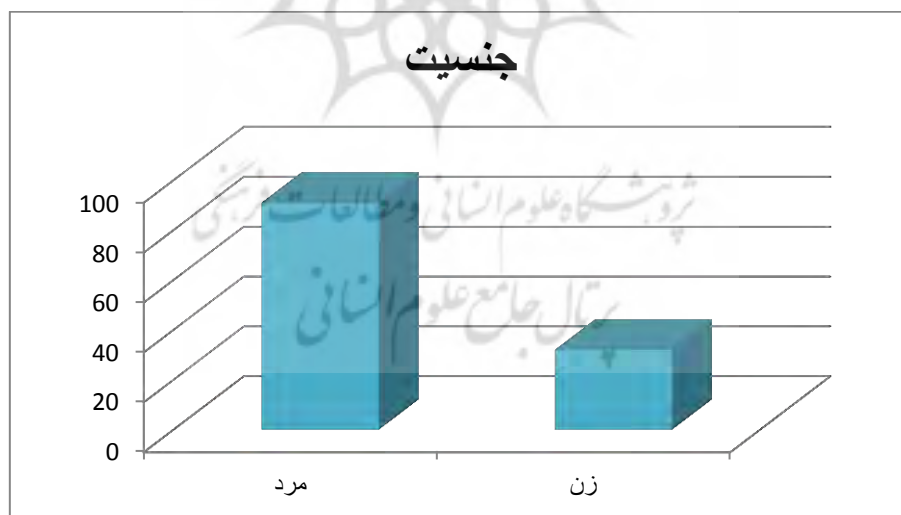
##### متغیرهای جمعیت شناختی

##### الف - جنسیت

پس از جمع آوری داده ها مشاهده گردید که ۹۱ نفر (۷۴/۰ درصد) پاسخ دهندگان مرد و ۳۲ نفر (۲۶/۰ درصد) زن می باشند.

جدول (۱-۴) فراوانی جنسیت پاسخ دهندگان

جنسیت	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
مرد	۹۱	۷۴	۷۴
زن	۳۲	۲۶	۱۰۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	



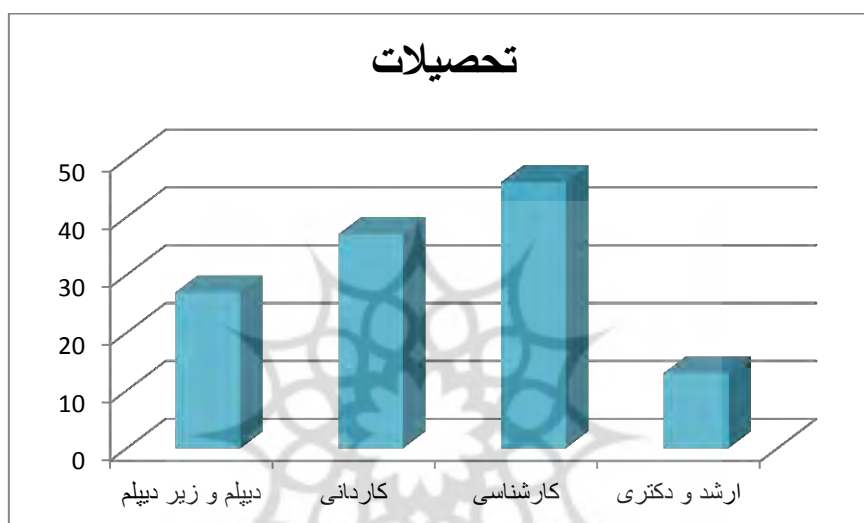
نمودار ستونی (۱-۴) جنسیت پاسخ دهندگان

##### ب - میزان تحصیلات

پس از جمع آوری اطلاعات مشاهده گردید که میزان تحصیلات پاسخ دهندگان به شرح زیر است: ۲۷ نفر (۲۲/۰ درصد) دارای مدرک دیپلم و زیر دیپلم، ۳۷ نفر (۳۰/۱ درصد) دارای مدرک کاردانی، ۴۶ نفر (۳۷/۴ درصد) دارای مدرک کارشناسی و ۱۳ نفر (۱۰/۶ درصد) هم دارای مدرک کارشناسی ارشد و دکتری هستند.

جدول (۲-۴) فراوانی میزان تحصیلات پاسخ دهندگان

میزان تحصیلات	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
دیپلم و زیر دیپلم	۲۷	۲۲	۲۲
کاردانی	۳۷	۳۰/۱	۵۲
کارشناسی	۴۶	۳۷/۴	۸۹/۴
کارشناسی ارشد و دکتری	۱۳	۱۰/۶	۱۰۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	



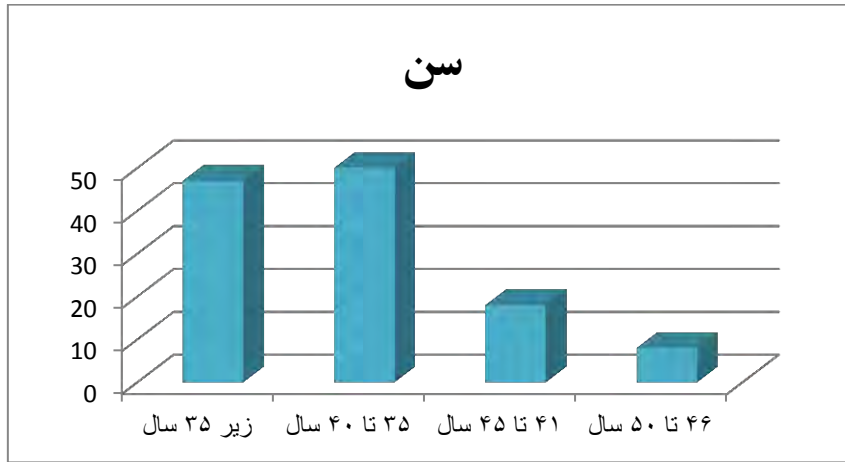
نمودار ستونی (۲-۴) میزان تحصیلات پاسخ دهندگان

## ج- سن

مشاهده گردید که سن ۴۷ نفر (۳۸/۲ درصد) از پاسخ دهندگان زیر ۳۵ سال، ۵۰ نفر (۴۰/۷ درصد) بین ۳۵ تا ۴۰ سال، ۱۸ نفر (۱۴/۶ درصد) بین ۴۱ تا ۴۵ سال و ۸ نفر (۶/۵ درصد) بین ۴۶ تا ۵۰ سال می باشند.

جدول (۳-۴) فراوانی سن پاسخ دهندگان

سن	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
زیر ۳۵ سال	۴۷	۳۸/۲	۳۸/۲
۳۵ تا ۴۰ سال	۵۰	۴۰/۷	۷۸/۹
۴۱ تا ۴۵ سال	۱۸	۱۴/۶	۹۳/۵
۴۶ تا ۵۰ سال	۸	۶/۵	۱۰۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	



نمودار ستونی (۳-۴) سن پاسخ دهندگان

**د- سابقه خدمت**

مشاهده گردید که سابقه خدمت ۵ نفر (۴/۱ درصد) از پاسخ دهندگان کمتر از ۵ سال، ۲۸ نفر (۲۲/۸ درصد) بین ۵ تا ۱۰ سال، ۴۲ نفر (۳۴/۱ درصد) بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۲۷ نفر (۲۲/۰ درصد) بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۱ نفر (۱۷/۱ درصد) هم بالای ۲۰ سال هستند.

جدول (۴-۴) فراوانی سابقه خدمت پاسخ دهندگان

سابقه خدمت	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
کمتر از ۵ سال	۵	۴/۱	۴/۱
۵ تا ۱۰ سال	۲۸	۲۲/۸	۲۶/۸
۱۱ تا ۱۵ سال	۴۲	۳۴/۱	۶۱
۱۶ تا ۲۰ سال	۲۷	۲۲	۸۲/۹
بالای ۲۰ سال	۲۱	۱۷/۱	۱۰۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	



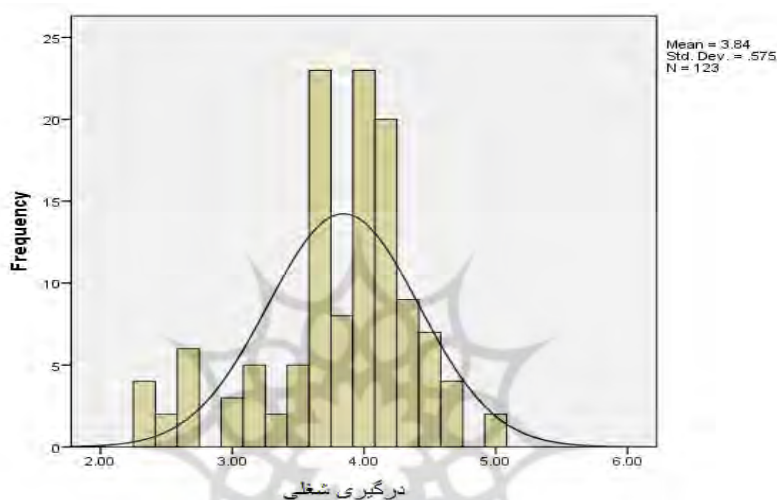
نمودار ستونی (۴-۴) سابقه خدمت پاسخ دهندگان

جدول زیر معیارهای آمار توصیفی مربوط به متغیر درگیری شغلی را نشان می دهد:

جدول (۴-۵) آمار توصیفی درگیری شغلی

معیار	میانگین	انحراف معیار	ضریب چولگی	ضریب کشیدگی	میانه	مد	مینیم	ماکزیمم
درگیری شغلی	۳/۸۴	۰/۵۷۴	-۰/۸۷۳	۰/۶۳۷	۳/۹۱	۳/۶۷	۲/۳۳	۵/۰۰

میانگین این متغیر هم برابر ۳/۸۴ می باشد که نشان دهنده حدود زیاد است. این متغیر از نظر قرینگی دارای چولگی به چپ و تفاوت زیاد با نمودار توزیع نرمال و از نظر کشیدگی دارای تفاوت زیاد با نمودار توزیع نرمال می باشد.



نمودار (۴-۵) هیستوگرام درگیری شغلی

جدول زیر توزیع فراوانی متغیر درگیری شغلی را نشان می دهد. بر این اساس مشاهده گردید که ۴ نفر (۳/۳ درصد) از پاسخگویان گزینه کم، ۱۸ نفر (۱۴/۶ درصد) گزینه تاحدودی، ۹۰ نفر (۷۳/۲ درصد) گزینه زیاد و ۱۱ نفر (۸/۹ درصد) گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده اند.

جدول (۴-۶) فراوانی درگیری شغلی

درگیری شغلی	فراوانی مطلق	درصد فراوانی	درصد فراوانی تجمعی نسبی
کم	۴	۳/۳	۳/۳
تاحدودی	۱۸	۱۴/۶	۱۷/۹
زیاد	۹۰	۷۳/۲	۹۱/۱
خیلی زیاد	۱۱	۸/۹	۱۰۰
جمع	۱۲۳	۱۰۰	

## ۵. بحث و نتیجه گیری

در پژوهش حاضر میانگین متغیر غرق شدن در کار حدود ۳/۸۱ می باشد که نشان دهنده حدود زیاد است. این متغیر از نظر قرینگی دارای چولگی به چپ و تفاوت زیاد با نمودار توزیع نرمال و از نظر کشیدگی دارای تفاوت کم با

نمودار توزیع نرمال می باشد. بر این اساس ۱۱ نفر (۸/۹ درصد) از پاسخگویان گزینه کم، ۲۶ نفر (۲۱/۱ درصد) گزینه تاحدودی، ۷۹ نفر (۶۴/۲ درصد) گزینه زیاد و ۷ نفر (۵/۷ درصد) گزینه خیلی زیاد را انتخاب کرده اند. در پژوهش حاضر میانگین متغیر فرسودگی شغلی حدود ۱/۶۹ می باشد که نشان دهنده حدود کم است. این متغیر از نظر قرینگی دارای چولگی به راست و تفاوت بسیار زیاد با نمودار توزیع نرمال و از نظر کشیدگی دارای تفاوت بسیار زیاد با نمودار توزیع نرمال می باشد. بر این اساس ۴۶ نفر (۳۷/۴ درصد) از پاسخگویان گزینه خیلی کم، ۶۸ نفر (۵۵/۳ درصد) گزینه کم و ۹ نفر (۷/۳ درصد) گزینه تاحدودی را انتخاب کرده اند.

## ۶. منابع و مآخذ

- سید جوادین، سید رضا (۱۳۸۵) *مدیریت منابع انسانی و امور کارکنان*، تهران، انتشارات نگاه دانش، چاپ چهارم
- شیرازی، علی؛ احمدی، مریم (۱۳۹۳) رابطه جو اخلاقی سازمان با اعتماد سازمان و تعهد سازمانی دبیران دوره متوسطه، فصلنامه علمی پژوهشی *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، شماره چهارم
- عباس زادگان، محمد (۱۳۸۸) *مدیریت بهداشت روانی*، تهران، انتشارات ویرایش
- فرهمند، فاطمه (۱۳۸۶) *استرس و فرسودگی شغلی معلمان*، تهران، انتشارات حوا
- فیض آبادی، زهرا؛ میرهاشمی، مالک (۱۳۹۰) پیشبینی درگیری شغلی بر اساس ویژگی های شخصیتی در کارکنان بانک های خصوصی و دولتی شهر تهران، فصلنامه *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، شماره چهارم.
- قلی پور، ر. ا.؛ آقاجانی، ح.؛ کرامتی کریمی، م.ع (۱۳۹۴) بررسی عوامل مؤثر بر تشخیص فرصت های کارآفرینانه در حوزه فناوری اطلاعات. فصلنامه *توسعه کارآفرینی*، صص ۱۲۳-۱۵۸
- Groves K. S. & LaRocca, M. A.: 2011, "Responsible Leadership outcomes via stakeholder CSR values: Testing a values-centered model of Transformational Leadership", In the Maak and Pless (eds), *Responsible leadership*. Springer, London/New York.
- Hafer, J. C., & Martin, T. N. (2006). Job Involvement or Affective Commitment: A Sensitivity Analysis study of Apathetic Employee Mobility. Institute of Behavioral and Applied Management. September 1. University of Nebraska at Omaha.
- Hollenbeck, J. R., Connolly, T., & Rabinowitz, S. (1982). Job involvement 1977- 1981. Beyond the exploratory stage. *Working Paper*, Michigan State University, Ann Arbor: MI.
- Horsman, J.H. (2001). " Perspectives of servant leadership and spirit in organization", A Dissertation presented for the degree Doctor of Philosophy., gonzaga university.
- Jeon, H. & Choi, B: 2012, "The relationship between employee satisfaction and customer satisfaction", *Journal of Services Marketing*, 26/5, 332-341.

## The effect of emotional intelligence on burnout with the mediating role of job conflict (Case study: Hamadan Post Office staff)

Nader Hasasi<sup>1</sup>

Mohammad Massoud Jaam Bozorg<sup>\*2</sup>

Date of Receipt: 2022/04/07 Date of Issue: 2022/05/18

### Abstract

The research method used in this research was applied and survey method. In the statistical population of the research, including the staff of Hamadan Post Office, including 188 people, 123 questionnaires based on Morgan table were considered for statistical analysis. In this research, the questionnaire has been the most important tool for data collection, which has been designed by the researcher using its model and dimensions, and its validity and validity have been confirmed with the opinions of respected professors and other experts. To prove the reliability of the research questionnaires, Cronbach's alpha coefficient was used. The reliability of the questions was calculated 0.872 and 0.805, which according to the alpha values are greater than 0.70, the results indicate high reliability of the test. For data analysis, descriptive statistics including frequency tables and bar graphs and inferential statistics including Kolmogorov-Smirnov test to measure the normality of the distribution of variables and Spearman correlation coefficients to measure the relationship between job involvement and its subdivision with reducing burnout were used. Has been. Examination of the results of the hypothesis test showed that all the hypotheses of the research were accepted and there is a correlation between job conflict and burnout of Red Crescent employees in Hamadan province equal to -0.446.

### Keywords

Job conflict, passion at work, dedication to work, drowning at work and burnout of employees

1. Master student of accounting, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran. (\*Corresponding Author: ahmadmatouripgu95@gmail.com).
2. Master student of accounting, Faculty of Management and Accounting, Shahid Beheshti University, Tehran, Iran. (alishakeri87@yahoo.com).

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی