

بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان

Relationship between emotional intelligence and Burnout of the Behbahan Islamic Azad University married employees

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۶/۱۸، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۱/۲۲، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۴/۱۱

M. Ehyakonandeh., (M.A)

A. Shafiabadi., (Ph.D)

M. Sodani., (Ph.D)

منیزه احیاء‌کننده<sup>۱</sup>

عبدالله شفیق آبادی<sup>۲</sup>

منصور سودانی<sup>۳</sup>

**Abstract:** The main concern of the present study was to probe the relationship between emotional intelligence and Burnout of the of the Behbahan Islamic Azad University (BIAU) married male employees. The research design was correlation and the population being all the married male employees of BIAU in 1390. To conduct this study, 120 married male employees of BIAU comprised of different branches were randomly selected. The statistical procedures conducted in this study were mainly based on Emotional Intelligence Questionnaire (EIQ), Maslach Burnout Inventory (MBI). Once the results were obtained based on descriptive and inferential statistics, they were analyzed using Pearson's correlation coefficient, multivariate regression analysis. The results, in general, supported the idea that there is a clear link and negative meaningful relationship between emotional intelligence and employees burnout ( $P < 0.0001$ ). The data obtained in regression analysis showed that there is a multi link and meaningful relationship between emotional intelligence and employees burnout. The data obtained in stage regression analysis also showed that the factor burnout was explicated by all sub factor emotional intelligence, excepted Self-motivation.

**Key words:** emotional intelligence, Burnout, employees, University

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان مرد متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان بود. روش پژوهش از نوع همبستگی و جامعه آماری کلیه کارکنان مرد متأهل دانشگاه در سال ۱۳۹۰ بود. برای انجام پژوهش ۱۲۰ نفر از کارکنان مرد متأهل به شیوه تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری شامل پرسشنامه هوش هیجانی سیربر یا شترینگ و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (MBI) بود. داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون تحلیل رگرسیون چندمتغیری و سایر شاخص‌های آمار توصیفی تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد. هم‌چنین بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه چندگانه معنادار وجود دارد و نتایج حاصل از رگرسیون به روش مرحله‌ای نشان داد که همه مؤلفه‌های هوش هیجانی به جز خود انگیزی پیش‌بینی‌کننده برای فرسودگی شغلی می‌باشند.

**کلید واژه‌ها:** هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، کارکنان، دانشگاه

۱. دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان گروه روان‌شناسی و مشاوره mannizhehyakonandeh@yahoo.com

۲. استاد گروه مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی

۳. استادیار گروه مشاوره دانشگاه شهید چمران اهواز

## مقدمه

کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موفقیت‌های اجتماعی است اما در عین حال می‌تواند به نارضایتی و تحلیل بردن قوای جسمانی و روانی افراد منجر گردد زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این عوامل می‌توانند باعث بروز فشار روانی شوند (بدری، ۱۳۷۴). یکی از عوارض فشارهای ناشی از شغل، فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است. فرسودگی شغلی سندرمی روان‌شناختی است که در اثر استرس‌سورهای بین فردی و محیط کار ایجاد می‌شود که مرکب از خستگی جسمی، عاطفی می‌باشد که منجر به ایجاد خودپنداره و نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعین می‌گردد (مسلش و همکاران، ۲۰۰۱).

نشانه‌های فرسودگی شغلی<sup>۲</sup> به چهار دسته تقسیم می‌شوند:

۱- نشانه‌های جسمانی<sup>۳</sup>: شامل خستگی، اختلال در خواب، اختلال در خوردن (خیلی زیاد یا به مقدار خیلی کم) عوارض جسمانی چون سردردها، علایم دردهای معده‌ای-روده‌ای و آمادگی برای بیماری است. ۲- نشانه‌های روانی<sup>۴</sup>: اغلب خشم تحریک‌پذیری افسردگی بی‌حوصلگی، عدم اعتماد، انعطاف‌ناپذیری شناختی، کاهش عزت نفس<sup>۵</sup>، و نگرش منفی کلی در مورد کار است. ۳- نشانه‌های اجتماعی<sup>۶</sup>: گسستن ارتباط طولانی مدت، گوشه‌گیری یا درگیری با اعضای خانواده یا همکاران می‌باشد. ۴- نشانه‌های سازمانی<sup>۷</sup>: از نشانه‌های کلی است و می‌توان غیبت از کار، روحیه ضعیف، درصد بالای بیکاری، مسائل مربوط به رقابت و کارایی کمتر را نام برد (هرشن سن، ۱۹۸۶، ترجمه: منشی طوسی، ۱۳۷۴).

مسلش و همکاران (۲۰۰۱) شش عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغل مؤثر می‌داند که عبارتند از: حجم کار کم یا زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، تضاد ارزشی بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار.

اصطلاح هوش هیجانی اولین بار در سال ۱۹۹۰ و به‌عنوان نوعی از هوش اجتماعی توسط مایر و سالوی<sup>۸</sup> مطرح شد. مایر و سالوی هوش هیجانی را توانایی بازشناسی معنای عواطف و ارتباطات شمردند که فرد را قادر می‌سازد تا مشکلاتش را حل کند. آن‌ها در سال ۱۹۹۳ اعلام

1. Burnout
2. Burnout symptoms
3. Physical symptoms
4. Mental symptoms
5. Self – steem
6. Social symptoms
7. Organizatanal symptoms
8. Mayer & Salovey

کردند که سه بعد توجه بیان و تنظیم هیجان شاخص‌های بنیادین هوش هیجانی هستند (سالوی و مایر، ۱۹۹۰). بالاخره در سال‌های اخیر سالووی مایر و همکارانش طی یک سری از پژوهش‌ها (مایر دیپا ئولو، سالووی<sup>۱</sup> (۱۹۹۰)؛ مایر و همکاران (۱۹۹۱)؛ مایر و گهر<sup>۲</sup> (۱۹۹۶)؛ مایر سالووی و کارسو<sup>۳</sup> (۲۰۰۰)؛ مایر و همکاران (۱۹۹۰)؛ سالووی و همکاران (۲۰۰۰) به تکمیل نظریات خود پرداخته و مدل توانایی هوش هیجانی را ارائه کرده‌اند که در چهارچوب یک الگوی سازمان‌یافته به اندازه‌گیری و ارائه تعریفی اختصاصی‌تر از مؤلفه‌های هوش هیجانی پرداخته است. در الگوی توانایی ساختار هوش به چهار شاخه اصلی تقسیم می‌گردد: ۱- ادراک ارزیابی و ابراز هیجان ۲- تسهیل هیجانی تفکر و اندیشه ۳- فهم و تحلیل اطلاعات هیجانی و به‌کارگیری دانش هیجانی ۴- نظم‌بخشی و تنظیم هیجان که هرکدام از این طبقات خود شامل چندین مؤلفه جزئی‌تر و دقیق‌ترند. این عامل در حیطه‌های بسیار دقیق متنوعی مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است و صنعت و کارگاه از جدی‌ترین زمینه‌های مورد بررسی در حیطه هوش هیجانی است. آشکار شدن بسیاری از ارتباطات هوش هیجانی و موفقیت شغلی و حرفه‌ای محققین را بر آن داشته تا با بررسی دقیق این قابلیت در کارکنان و مدیران ارتباط آن را با ابعاد مختلف شغل و نهایتاً افزایش توان کار و بهره‌وری بیابند.

بار-ان<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) مدلی چندعاملی برای هوش هیجانی تدوین کرد و هوش هیجانی را نظامی از مهارت‌ها و کارایی‌های مشخص دانست که بر توانایی او برای موفقیت با بحران و رویارویی‌های محیطی تأثیر می‌گذارد. او با معرفی ۱۵ بعد هوش هیجانی مدعی شد که هوش هیجانی مهارت-های هیجانی و اجتماعی در طی زمان رشد می‌کنند و می‌توان از طریق آموزش و برنامه‌های اصلاحی و درمانی آن‌ها را افزایش داد.

زاف<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) در پژوهش خود نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر سه زیرعامل فرسودگی شغلی (فرسودگی هیجانی دگرسان بینی خود و فقدان پیشرفت و موفقیت شخصی) رابطه دارد و کارکنان هوشمند از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند. حجم وسیعی از تحقیقات در زمینه صنایع به بررسی رابطه هوش هیجانی و موفقیت‌ها و مشکلات مدیریتی اختصاص یافته است که به تعدادی از آن‌ها در زیر اشاره می‌شود:

رابطه منفی بین هوش هیجانی و ریاکاری و تکانه‌های پرخاشگرانه مدیران دیویس<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) رابطه مثبت هوش هیجانی با موفقیت در فروش محصولات سیتا رنیوس<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) رابطه مثبت

1. Dipa ulo
2. Geher
3. Caruso
4. Bar- On
5. Zaph

بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه

هوش هیجانی با فقدان‌دهی و موفقیت مالی باچمن<sup>۳</sup> استین<sup>۴</sup> کمپبل<sup>۵</sup> و سیتارنیوس (۲۰۰۰) و رابطه مثبت بین آموزش هوش هیجانی و ارتقاء تندرستی و بهزیستی و تحمل استرس مدیران اسلاسکی<sup>۶</sup> کارت و رایت<sup>۷</sup> (۲۰۰۲).

در تحقیقی از سارنی<sup>۸</sup> و همکاران (۲۰۰۰) بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ در ایالات اوکلاهما و کالیفرنیا محققان سعی داشتند رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را مورد بررسی قرار دهند. جدای از نیرومندی روابط بین متغیرهای مختلف تعدادی از آن‌ها در همهٔ این شرکت‌ها معنادار بود:

- کارکنان باهوش هیجانی بالاتر شاداب‌تر بانشاط‌تر و سرزنده‌تر بودند.
- کارکنان باهوش هیجانی بالاتر از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بودند.
- کارکنان باهوش هیجانی بالاتر نسبت به زندگی خوش‌بین‌تر و در برابر استرس و فرسودگی شغلی مقاوم‌تر بودند.

گروهی از روان‌شناسان دانشگاه لویزیانا با نام‌های کارسون<sup>۹</sup> کارسون و بیرکن میر<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۰)، در تحقیقی به بررسی رابطه هوش هیجانی با شخصیت مبتکر عامل کنترل شخصی و فرسودگی هیجانی (یکی از فاکتورهای اصلی فرسودگی شغلی) پرداختند. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معناداری موجود است.

اسدی (۱۳۸۲) در پژوهش خود به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو پرداخت. نتایج نشان داد که هوش هیجانی نقش تعیین‌کننده‌ای در تبیین تغییرات و پراکندگی فرسودگی شغلی و سلامت روان دارد، اما رابطه بین عامل‌های سلامت روان و فرسودگی شغلی در تحلیل رگرسیون معنادار نبود.

کمپبل<sup>۱۱</sup> و همکاران (۲۰۰۴) معتقدند که امروزه هوش هیجانی سهم قابل ملاحظه‌ای بر موفقیت در زندگی و شغل دارد. یعنی آنچه می‌دانیم در مقایسه با مهارت‌های بین فردی هیجانی و اجتماعی اهمیت کمتری در موفقیت‌مان دارد.

- 
1. Davis
  2. Sitarenios
  3. Bachman
  4. Stein
  5. Campbell
  6. Slaski
  7. Cartwright
  8. Sarmi
  9. Carson
  10. Birken meier
  11. Compbell

بررسی حدود دویست شرکت و سازمان جهانی نشان داده است که یک سوم تفاوت‌ها به توانایی شناختی و مهارت‌ها و دوسوم آن مربوط به توانش هیجانی است (گلمن، ۱۹۹۸). پژوهشگر در این پژوهش به دنبال بررسی رابطه ساده و چندگانه متغیرهای هوش هیجانی (پیش بین) با متغیر فرسودگی شغلی (ملاک) در میان کارکنان مرد متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان می‌باشد.

### فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان مرد متأهل رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) و فرسودگی شغلی کارکنان مرد متأهل رابطه چندگانه معناداری وجود دارد.

### روش پژوهش

با توجه به آن که در پژوهش حاضر رابطه بین متغیرهای هوش هیجانی و فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد، پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است.

### جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان مرد متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان در سال ۱۳۹۰ می‌باشند. نمونه شامل ۱۲۰ نفر از جامعه مذکور می‌باشد که برای انتخاب آن‌ها از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد.

### ابزار اندازه‌گیری

پرسشنامه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی مسلسل روی کارکنان اجرا شد. پرسشنامه هوش هیجانی سیبر یا شرینگ دارای ۵ زیرمقیاس است: خودانگیزی (۷ سؤال)، خودآگاهی (۸ سؤال)، خودکنترلی (۷ سؤال)، هوشیاری اجتماعی یا همدلی (۶ سؤال) و مهارت اجتماعی (۵ سؤال) و در کل دارای ۳۳ سؤال می‌باشد. هر آزمودنی ۶ نمره جداگانه دریافت می‌کند که ۵ نمره آن مربوط به هر کدام از مؤلفه‌ها و یک نمره کل هوش هیجانی می‌باشد. پاسخ‌ها به صورت ۵ درجه‌ای و ترتیبی است. منصوری (۱۳۸۰) میزان همسانی درونی آزمون را به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ بدست آورد. در بررسی روایی سازه این آزمون، همبستگی نمرات دانشجویان دانشگاه‌های تهران در این آزمون و آزمون عزت نفس کوپر اسمیت بر روی

بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه

نمونه ۳۰ نفری مورد بررسی قرار گرفت و براساس اطلاعات بدست آمده ( $r=0/63$  و  $P=0/001$ ) میزان همبستگی بین نمرات آزمودنی‌ها در ۲ آزمون از لحاظ آماری معنادار است. هم‌چنین اسدی (۱۳۸۲) میزان همسانی درونی آزمون را به‌روش آلفای کرونباخ  $0/84$  بدست آورد. در تحقیق حاضر ضریب پایایی پرسشنامه هوش هیجانی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب  $0/78$  و  $0/74$  بدست آمد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش<sup>۱</sup> رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی می‌باشد. این آزمون توسط مسلش (۱۹۸۱) ساخته شده است. شامل ۲۲ سؤال است که به سنجش فرسودگی هیجانی (۹ سؤال)، پدیده‌های شخصیت‌زدایی (۵ سؤال) و فقدان موفقیت شخصی (۸ سؤال) در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و به‌خصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای مانند پرستاران و معلمان و غیره به‌کار برده می‌شود. نحوه نمره‌گذاری سؤال‌های این پرسشنامه براساس مقیاس ۵ درجه‌ای صورت می‌گیرد. حداقل نمره در این آزمون ۲۲ و حداکثر نمره ۱۱۰ می‌باشد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) پایایی این آزمون را با استفاده از آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده مقیاس‌های این پرسشنامه محاسبه کردند و ضرایب زیر را بدست آوردند: خستگی عاطفی  $0/90$ ، دگرگونی شخصیت  $0/79$  و فقدان موفقیت فردی  $0/71$ . اعتبار و پایایی این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۸۱) مورد تأیید قرار گرفت. وی جهت تعیین پایایی علی پرسشنامه از روش آزمون مجدد استفاده و ضریب پایایی آن را  $0/78$  گزارش نموده است. بدری (۱۳۷۴) برای محاسبه روایی این مقیاس از روش روایی همزمان استفاده کرد. بدین‌صورت پس از ارائه همزمان پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و رضایت شغلی فیلدوروث<sup>۲</sup> یک رابطه معکوس بین نمره‌های این دو آزمون به‌دست آورد. در تحقیق حاضر ضریب پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب  $0/75$  و  $0/71$  بدست آمد.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از روش‌های آمار توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید و هم‌چنین روش‌های دیگری چون روش تحلیل رگرسیون چندمتغیری، آلفای کرونباخ و تنصیف به‌کار برده شد و از طریق نرم‌افزار spss

---

### 1. Maslach Burnout Inventory (MBI)

نسخه شانزدهم، داده‌های جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. ضمناً سطح معنی-داری  $\alpha=0/05$  در نظر گرفته شده است.

### یافته‌های پژوهش

یافته‌ها در دو سطح توصیفی و استنباطی ارائه شد. یافته‌های توصیفی حاکی از آن است که آزمودنی‌ها از نظر سن ۱۶/۵ درصد بین ۲۱-۳۰ سال و ۴۹/۸ درصد بین ۳۱-۴۰ سال و ۳۳/۷ درصد ۴۱ سال به بالا و از نظر میزان تحصیلات ۲۷ درصد زیردیپلم و دیپلم و ۱۹/۶ درصد فوق دیپلم و ۴۴/۷ درصد لیسانس و ۸/۷ درصد فوق لیسانس و از نظر سابقه خدمت ۱۱/۳ درصد ۱ تا ۵ سال و ۴۰/۵ درصد ۶ تا ۱۰ سال و ۳۶/۲ درصد ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۲ درصد ۱۶ سال به بالا و از نظر بخش‌های کاری ۳۸/۲ درصد اداری- مالی و ۳۱/۸ درصد آموزشی و ۱۹/۲ درصد دانشجویی و ۱۰/۸ درصد پژوهشی مشغول به کار بودند. میانگین و انحراف معیار متغیر هوش هیجانی به ترتیب ۱۱۲/۲۰ و ۱۴/۶۴ است و هم‌چنین میانگین و انحراف معیار متغیر فرسودگی شغلی به ترتیب ۴۲/۷۲ و ۱۰/۹۲ است. در بررسی فرضیه اول از ضریب همبستگی استفاده شد.

جدول ۱. ضریب همبستگی هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر پیش بین	متغیر ملاک	ضریب همبستگی $r$	سطح معناداری (p)	تعداد نمونه
هوش هیجانی	فرسودگی شغلی	-۰/۷۲	۰/۰۰۰۱	۱۲۰

همان‌طور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری مشاهده می‌شود بنابراین فرضیه اول تأیید می‌شود. هم‌چنین بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن رابطه معنی‌دار بود. برای بررسی فرضیه دوم از تحلیل رگرسیون استفاده شد. در مدل رگرسیون متغیر فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر ملاک و مؤلفه‌های هوش هیجانی یعنی خودآنگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی (همدلی) و مهارت‌های اجتماعی به‌عنوان متغیر پیش‌بین وارد معادله رگرسیون شدند.

بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه

جدول ۲. ضرایب همبستگی چندگانه مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) با فرسودگی شغلی کارکنان مرد متأهل با روش‌های ورود (Enter) و مرحله‌ای (stepwise)

الف	شاخص‌های آماری	همبستگی چندگانه MR	ضریب تعیین RS	نسبت F احتمال p	ضرایب رگرسیون (β)					
					۱	۲	۳	۴	۵	
فرسودگی شغلی	۱- خود انگیزی	۰/۲۰	۰/۰۴	F=۵/۲۵ t=-۲/۲۹ p=۰/۰۲۴	β=-۰/۲۰ t=-۲/۲۹ p=۰/۰۲۴					
	۲- خود آگاهی	۰/۵۴	۰/۲۹	F=۲۴/۱۲ t=-۴/۰۶ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۵۱ t=-۶/۴۱ p=۰/۰۱	β=-۰/۳۲ t=-۴/۰۶ p=۰/۰۰۱				
	۳- خود کنترلی	۰/۵۴	۰/۲۹	F=۱۶/۰۸ t=-۳/۹۰ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۴۸ t=-۵/۰۶ p=۰/۰۱	β=-۰/۳۱ t=-۳/۹۰ p=۰/۰۰۱				
	۴- همدلی (هوشیاری اجتماعی)	۰/۶۹	۰/۴۸	F=۲۶/۴۱ t=-۳/۳۸ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۴۸ t=-۶/۳۹ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۲۷ t=-۳/۰۷ p=۰/۰۰۳	β=-۰/۲۴ t=-۳/۳۸ p=۰/۰۰۱			
	۵- مهارت‌های اجتماعی	۰/۷۵	۰/۵۶	F=۳۶/۴۵ t=-۴/۰۱ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۴۵ t=-۶/۳۳ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۰۲ t=-۰/۳۳ p=۰/۷۳۵	β=-۰/۱۵ t=-۱/۷۶ p=۰/۰۸۰	β=-۰/۲۷ t=-۴/۰۱ p=۰/۰۰۱		
ب	شاخص‌های آماری	همبستگی چندگانه MR	ضریب تعیین RS	نسبت F احتمال p	ضرایب رگرسیون (β)					
					متغیر پیش بین	۱	۲	۳	۴	
	فرسودگی شغلی	۱- همدلی (هوشیاری اجتماعی)	۰/۶۱	۰/۳۸	F=۷۲/۶۹ t=-۸/۵۲ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۶۱ t=-۸/۵۲ p=۰/۰۰۱				
		۲- مهارت‌های اجتماعی	۰/۶۸	۰/۴۶	F=۵۰/۳۹ t=-۷/۶۱ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۲۹ t=-۴/۲۱ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۵۲ t=-۷/۶۱ p=۰/۰۰۱			
		۳- خود کنترلی	۰/۷۲	۰/۵۲	F=۴۱/۸۵ t=-۷/۵۲ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۲۴ t=-۳/۷۱ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۳۵ t=-۵/۱۴ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۵۰ t=-۷/۵۲ p=۰/۰۰۱		
۴- خود آگاهی		۰/۷۵	۰/۵۶	F=۳۳/۵۴ t=-۶/۳۶ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۱۷ t=-۲/۱۵ p=۰/۰۳۳	β=-۰/۲۷ t=-۴/۱۴ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۲۸ t=-۳/۸۹ p=۰/۰۰۱	β=-۰/۴۵ t=-۶/۳۶ p=۰/۰۰۱		

همان‌طوری که در جدول ۲ نشان داده شده نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر ضریب همبستگی چندمتغیری برای ترکیب خطی مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودانگیزی،



خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی) با فرسودگی شغلی کارکنان مرد برابر با  $MR=0/75$  و  $RS=0/56$  می‌باشد که در سطح  $p=0/0001$  معنی‌دار می‌باشد بنابراین فرضیه دوم تأیید می‌گردد. با توجه به مقدار ضریب تعیین (RS) مشخص شده که ۵۶ درصد واریانس فرسودگی شغلی توسط متغیرهای پیش‌بین قابل تبیین می‌باشد. هم‌چنین با توجه به قسمت «ب» جدول مذکور مشاهده می‌شود که از میان خودآنگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین متغیرهای خودکنترلی، خودآگاهی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی پیش‌بینی‌کننده برای فرسودگی شغلی کارکنان مرد متأهل می‌باشند و خودآنگیزی در پیش‌بینی‌کنندگی فرسودگی شغلی نقشی ایفا نمی‌کند.

### بحث و نتیجه‌گیری

در بررسی فرضیه اول نتایج حاصل نشان داد بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی و معناداری وجود دارد و فرضیه اول تأیید شد. این نتایج با یافته‌های اسدی (۱۳۸۲) زاف (۲۰۰۲) سارنی و همکاران (۲۰۰۰) کارسون، کارسون و بیکرمن میر (۲۰۰۰) هم‌خوان می‌باشد. در بررسی فرضیه دوم نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون برای بررسی مؤلفه‌های هوش هیجانی در تبیین فرسودگی شغلی نشان داد که مؤلفه‌های هوش هیجانی (به‌جز خودآنگیزی) تأثیر معنی‌داری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی دارند ( $P<0/0001$ ). این نتایج با پژوهش اسدی (۱۳۸۲) هم‌خوان است. هم‌چنین دهشیری (۱۳۸۲) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که هوش هیجانی و سه مؤلفه از پنج مؤلفه آن یعنی خودکنترلی، همدلی و خودآگاهی تأثیر معنی‌داری در پیش‌بینی استرس شغلی دارند. مؤلفه هوشیاری اجتماعی (همدلی) مؤلفه توانایی شخص در تشخیص هیجان‌ات و عواطف دیگران است. افراد همدل با سرنخ‌های ظریف اجتماعی و تعامل‌هایی که بیانگر نیاز و خواسته‌های دیگران باشد مأنوس و آشنا هستند. این توانایی علاوه بر این‌که افراد را در برقراری رابطه و تعامل مؤثر با دیگران یاری می‌کند نتیجه دیگری نیز در پی دارد که عبارت است از دستیابی آسان‌تر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی که خود می‌تواند نقش بسیار مهمی در حفاظت افراد در برابر مشکلات و از جمله استرس ایجاد کند. هم‌چنان که تحقیقات سیاروچی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۰) نشان داد افرادی که تحت تأثیر حمایت‌های اجتماعی هستند بهتر با استرس و مشکلات شغلی ناشی از آن سازگار می‌شوند و خود را از نتایج منفی و آسیب‌زای آن حفظ می‌کنند. مؤلفه خودآگاهی (آگاهی از هیجان‌ات خود) از نظر گلמן (۱۹۹۵) محور اصلی هوش هیجانی است. از مهم‌ترین ویژگی‌های افراد دارای این قابلیت مهارت بیشتر در

بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه

کنترل و هدایت وقایع زندگی است، توانایی کنترل و نظم‌بخشی به احساسات و هیجانات خود در این افراد مطابق تحقیق سیاروچی و همکاران (۲۰۰۰)، رابطه معکوسی با افسردگی، یأس، ناامیدی دارد و این افراد با افکار خوش‌بینانه‌تر و امیدوارانه‌تری به استرس و وقایع ناگوار پاسخ می‌دهند. همین امر ممکن است توجیهی در تأثیر این مؤلفه هوش هیجانی در تبیین فرسودگی شغلی باشد. مؤلفه بعدی مهارت اجتماعی است یعنی کنترل هیجانات به شیوه‌ای مناسب که پس از خودآگاهی ایجاد می‌شود. این مؤلفه به‌منظور ایجاد و حفظ روابط اثربخش با دیگران حیاتی است و با جنبه‌های ذاتی رهبری و روابط میان فردی منظم و موزون ارتباطی تنگاتنگ دارد. از جمله نتایج مرتبط وجود رابطه منفی بین تیپ شخصیتی F (نمرات بالا در مسئولیت‌پذیری، مدیریت روابط بین فردی، پایبندی به اصول اخلاق) و فرسودگی شغلی را می‌توان مورد اشاره قرار داد. مؤلفه خودانگیزی حاکی از تمرکز هیجان‌ها برای دستیابی به اهداف با قدرت اطمینان توجه و خلاقیت است. نوعی بسیج هیجانی و احساسی برای دستیابی به هدف موردنظر این افراد ارضا خواسته‌ها را به تأخیر انداخته و همواره در تلاش و تکاپو هستند (نقطه مقابل افراد مبتلا به فرسودگی شغلی) (آهنگر انزایی، ۱۳۸۱). یکی دیگر از مؤلفه‌های هوش هیجانی خودکنترلی است. اشخاص کارآمد در این حوزه می‌توانند از هیجان‌های منفی نظیر ناامیدی یا اضطراب، تحریک‌پذیری اجتناب کنند. این افراد در زندگی کمتر با مشکل مواجه می‌شوند و در صورت بروز مشکل با سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل‌زا و ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب باز گردند (گلمن، ۱۹۹۸). قابلیتی که در افراد مبتلا به فرسودگی شغلی بسیار نایاب است. در همین رابطه بین تیپ شخصیتی Q4 (نمرات بالا در اضطراب، بی‌قراری و ناآرامی) و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری بدست آمده است (آهنگر انزایی، ۱۳۸۱).

براساس یافته‌های حاصل و مشخص شدن رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی به مسئولین دانشگاه‌ها و دیگر مؤسسات، برنامه‌ریزی و ارائه خدمات آموزشی مناسب برای بالا بردن هوش هیجانی کارکنان پیشنهاد می‌شود. هم‌چنین این مطالعه می‌تواند بستری باشد برای انجام مطالعاتی برای سنجش اثربخشی مداخلاتی که جهت کاهش فرسودگی شغلی انجام خواهد گرفت.

## منابع

- آهنگر انزایی، ا. (۱۳۸۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با تیپ‌های شخصیتی مشاوران تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- اسدی ج. (۱۳۸۲). رابطه بین هوش هیجانی فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.

بدری گرگری، ر. (۱۳۷۴). سندرم روان‌شناختی و فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس.

دهشیری، غ. (۱۳۸۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه. فصلنامه علمی-پژوهشی تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره. جلد ۳، شماره ۱۲، زمستان ۱۳۸۲. ص ۵۳-۶۴

گلمن د. (۱۹۹۵). هوش هیجانی ترجمه: نسربین پارسا، (۱۳۸۰). تهران: انتشارات رشد. فیلیان، ع. (۱۳۷۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای پرستاران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری دانشگاه تربیت مدرس.

منصوری، ب. (۱۳۸۰). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی سیبر یا شرینگ در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌های تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی. هرشن سن، د. ب.، پاورپال، د. (۱۹۸۶). مشاوره بهداشت روانی، نظریه و عمل. ترجمه: محمد نقی منشی طوسی، (۱۳۷۴)، مشهد: مؤسسه چاپ و نشر انتشارات آستان قدس رضوی.

Bach man, J, Stein, S, Campbell, K. Sitarenios, G. (2000). *Emotional in telliynce in the collection of debt*. International Journal of selection and Assessment, 8, 176-182.

Bar-on, R. (2000). *The hand book of Emotional in telliynce: theory Develop ment, Assessment and application at home, School and work Place*. Sanfran Cisco.

Carson, k., Carson, P. F. K Birken meier, B. (2000). *Measuring Emotional in telliynce: deve Lop ment and validiation of an in Strument*. The Journal of Behavioral and Applied Management Review, 12, 237-268.

Ciarrochi, V., & Joseph, P., & Frank, K., & Anderson, S. (2000). *Emotional Intelligence Moderrates the retionship between stress and mental health*. Journal of personality and indivi dual differences. VOL 32. 197-209.

Compbell. N, et.al (2004) *BPIR Management Brief: Issue Emotional intelliynce (El)*. [www.bpir.com/site/mgtbrieflss3-El.pdf](http://www.bpir.com/site/mgtbrieflss3-El.pdf).

Davis, N. L. (2003). *organizational.culture. And leadership: Analyzing their roles in hypocrisyand workplace aggression*. Dissertation Abstracts International: Section A: The Humanities and social Sciences, 64(4-A), 1321.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New york: Bantam Books.

Maslach, C. & jakson, S. E&schaufeli, W. (2001). *manual of the maslach Burnoul Inventory* (2nd Ed). Palo Alto: consuling psychologists Press Inc.

Maslach, C. & Jakson, S. E. (1981a). *the Measurement of experienced burnout*. Journal of occupational behavior, 2, 99-113.

Maslach, C. & Jackcon, S. E. (1981b). *The Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto, CA: counseling.Psychologist Press.

Mayer John. D. etal. (1991). *A Broader Conception of mood ex perience*. *Journal of Persona Lity and Social Psychology*, Vol 60(7).

- Mayer JD, Geher, G. (1996). *Emotional in telligenc and the in dentification of emotion*. Intelligence, Vol 22.
- Mayer JD, Salovey, P & Caruso, D. (2000), *selects a measure of Emotional Intelligence*, hard book of Emotional In telligence, callifornia, Bass Inc.
- Mayer JD, Dipaolo, M. A & salovey, P. (1990), *Perceiving Affective Content in Ambiguous Nisual Stimuli: A component of Emotional In telligence*. *Journal of persona tity Assesment*, Vol 54 (34).
- Mayer JD, Caruso DR & Salovey, P. (1990), *Emotional intelligence meets traditital standards for an, in telliyence*: Vol 27(4).
- Salovey, P, etal. (2000). *Imagination*. *Coynition and personality*, vol 9.
- Salovey, P, etal. (2000). *Percived Emotional Intellyence, Stress Reactivity and Symptom Reports....* *Psychology and Health*: vol 17(5).
- Salovey, P. & Mayer. J. D. (1990). *Emotionalintellyence*. *imagination Cognition, and Personality*, 9-185-211.
- Sarni, D All. (2000). *Emotional intelligence in the Prediction of Plocement Success in the company Business in Centives*. *Toront, Canada: Multi –Health Systems*.
- Sitarenios, G. (1999). *Emotional intelligence in the prediction of sales success in the finance industry*. *Toronto, Canada: Multi-health Systems*.
- Slaski, m. & cartwright, S. (2002). *Health, Performance and Emotional intellyence: An exploratory study of retail managers*. *Stress and Health*, 18, 63-68
- Zaph, D. (2002). *Emotion Work and Psychological well-being, a review of the literature and Some Conceptual Considerations*. *Journal of Human Resource Manage ment Review* 12,237-268.

