

# رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا

(مورد مطالعه: شهرستان فامنین)

فاطمه قربانی<sup>۱</sup>، بابک پرافکند<sup>۲</sup>، اسحاق حیدری<sup>۳</sup>، سجاد علیمردانی صومعه<sup>۴</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۵/۰۵/۰۶

تاریخ وصول: ۱۳۹۵/۰۲/۲۳

## چکیده

یکی از شاخص‌های مهم میزان موفقیت سازمان‌ها، افزون بر منابع مالی، وجود نیروی انسانی سالم، توانمند و متعهد است و این مسأله به‌خصوص در حرفه‌هایی مانند نیروی انتظامی که با خدمات انسانی سر و کار دارند از حساسیت بیشتری برخوردار است. هدف این پژوهش تعیین و ارتباط هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا بود. روش پژوهش همبستگی پیرسون بود. نمونه ۶۵ نفر از کارکنان مرد نیروی انتظامی شهرستان فامنین بوده که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه با استفاده از SPSS تحلیل و این نتایج حاصل شد: بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی و بین ویژگی‌های برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی و نوروژگرای با فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد. ولی بین گشودگی به تجربه با فرسودگی شغلی رابطه معناداری حاصل نشد. همچنین، نتایج نشان داد که هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی ۳۰ درصد از کل واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند. بنابراین، اگر نیروی انتظامی از هوش هیجانی و از یک ارزشیابی شخصیت به‌عنوان قسمتی از فرایند و سیستم استخدام استفاده نمایند، می‌توانند افرادی را که احتمالاً دچار فرسودگی شغلی خواهند شد، شناسایی کنند.

## کلیدواژه‌ها

هوش هیجانی، ویژگی‌های شخصیتی، فرسودگی شغلی، کارکنان نیروی انتظامی.

<sup>۱</sup> - کارشناس ارشد روانشناسی، دانشگاه محقق اردبیلی

<sup>۲</sup> - کاردانی معماری

<sup>۳</sup> - کارشناسی حقوق

<sup>۴</sup> - کارشناس ارشد روانشناسی، دانشگاه محقق اردبیلی (نویسنده مسؤول) s\_a\_s139@yahoo.com

## مقدمه

پیچیدگی‌های سازمان‌های صنعتی و بازرگانی، و به تبع آن دگرگونی شیوه‌های زندگی، خود یک منبع مهم استرس است. فشار روانی یا استرس به‌طور اعم و فشار شغلی به‌طور اخص در زندگی کنونی انسان‌ها هم معلول یک سلسله عوامل است و هم خود علت مجموعه‌ای از آثار و پیامدها می‌باشد. یکی از پیامدهای آن در محیط‌های صنعتی و سازمانی فرسودگی شغلی<sup>۵</sup> یا فرسودگی کاری است. از جمله مشکلات قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمی (قدرت کم برای کار کردن، اختلال در خواب، تهوع و موارد دیگر)، فرسودگی هیجانی (افسردگی و احساس درماندگی در کار) و فرسودگی نگرشی (بدگمانی نسبت به دیگران، حقیر کردن خود و دیگران و ...) می‌باشد (ماسلاچ و لیتز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸). به‌طوری که نتایج تحقیقات نشان داده است، فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت کار و خدمات می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌شود و می‌تواند عاملی برای ترک کار، غیبت، کاهش روحیه و مسؤولیت‌پذیری گردد. در این راستا تحقیق علیمردانی صومعه (۱۳۹۴) نشان داد که فرسودگی شغلی با مؤلفه‌های خستگی روانی و عاطفی ارتباط معناداری دارد و سلامت و بهزیستی شناختی افراد را به خطر می‌اندازد.

علاوه بر این، فرسودگی شغلی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و مسایل خانوادگی همبستگی دارد (دموروت<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). پدیده فرسودگی شغلی دامن‌گیر افراد مختلف در مشاغل گوناگون می‌گردد که فرد را متحمل فشار کاری زیاد و رضایت کم می‌نماید و کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل می‌تواند بر بهداشت روانی افراد شاغل تأثیر

---

<sup>۵</sup>. Burnout

<sup>۶</sup>. Maslach & Leiter

<sup>۷</sup>. Demerout

بگذارد و موجب کاهش بهره‌وری نیروی انسانی و تولید و توسعه گردد. با افزایش فرسودگی شغلی و بیماری‌های روانی، اختلال در انگیزش کارکنان ایجاد خواهد شد و باعث افزایش نارضایتی شغلی، غیبت از کار، رها کردن شغل، کاهش عملکرد و افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری می‌گردد (ریس و آلتمیر<sup>۸</sup>، ۱۹۹۹). فرسودگی شغلی سندرمی روانشناختی در پاسخ به استرس است که ترکیبی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصیت (لامبرت، هوگان و آلتمیر<sup>۹</sup>، ۲۰۱۰) و نتیجه گذاشتن زمان، انرژی، و تلاش بیش از اندازه و مدید بر روی شغل بدون داشتن زمان کافی برای بازیابی نیروی فیزیکی و احساسی می‌باشد (تورسن، تارپ و مگاید<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۱). بنابراین، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی، می‌تواند در بالا بردن بهداشت روانی افراد و ارتقای سطح کیفیت و رضایت از ارائه خدمات مؤثر باشد (سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۴).

یکی از مؤلفه‌هایی که با فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی دارد، هوش هیجانی<sup>۱۱</sup> است. هوش هیجانی، نوعی پردازش عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه آن‌ها می‌باشد؛ به‌نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می‌شود (سالووی، هسی و مایر<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۳). هوش هیجانی، توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی عواطف، روابط بین آن‌ها، استدلال کردن در مورد آن‌ها، حل مسئله بر اساس آن‌ها و نیز مدیریت عواطف تعریف شده است (کیروچی، فورگاس<sup>۱۳</sup> و مایر، ۲۰۰۱). پس، هوش هیجانی به‌عنوان یک عامل حمایتی در برابر فشارهای کاری به شمار می‌آید. رقابت‌های ناسالم کاری

---

8. Raec & Altmayer

9. Lambert, Hogan & Altheimer

10. Thorsen, Tharp & Meguid

11. Emotional intelligence

12. Salovey, Hsee & Mayer

13. Ciarrochi & Forgas

بخش اعظمی از فشارهای شغلی هستند که تشدید و تداوم آن‌ها به فرسودگی شغلی منجر می‌شود (گاتری<sup>۱۴</sup> و همکاران، ۱۹۹۸). هوش هیجانی با مدیریت عواطف و احساسات کارکنان و تسهیل تبادل احساسات مثبت بین آنان از اثرات منفی فشارهای شغلی کاسته، آنان را در برابر فرسودگی زود هنگام مقاوم می‌سازد (ون کومن<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۰). بنابراین، هوش هیجانی می‌تواند با ایجاد محیطی پویا، موجبات سلامت روانی را فراهم آورد و یادگیری همراه با لذت و شادی و همچنین ارتباط مطلوب اجتماعی با کنترل احساسات و هیجانات را تسهیل نماید (پورزارعی، ۱۳۸۶).

یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار در فرسودگی شغلی کارکنان، شخصیت آنان است. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمان‌گراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. به عبارت دیگر، افراد دچار فرسودگی شغلی کسانی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند، اما وقتی می‌بینند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نیست دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می‌شوند. ماسلاچ (۱۹۹۸) در مطالعات خود دریافت که صفات و ابعاد شخصیتی می‌تواند توجیه‌کننده فرسودگی باشند. او به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی با بُعد شخصیتی روان‌رنجورخویی و نیمرخ روانی خستگی ناشی از کار مرتبط است. در تلاش به منظور کشف این موضوع که چه افرادی ممکن است بیشتر در معرض خطر تجربه فرسودگی شغلی قرار داشته باشند، چندین صفت شخصیتی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. افرادی که سطوح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیت‌های روزانه، احساس کنترل به رویدادها و پذیرا بودن تغییرات) را نشان می‌دهند، نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی دارند. آن‌ها به ویژه در بُعد خستگی

---

<sup>14</sup>. Guthrie

<sup>15</sup>. Van Komen

عاطفی نمرات بالاتری دارند (گاروسا<sup>۱۶</sup>، ۲۰۰۶). بنابراین، برای هر یک از انواع شخصیت‌های متفاوت، محیط شغلی متفاوتی مناسب است (گستاسب، ۱۳۸۴). پنج رگه بزرگ شخصیت عبارت است از نوروذگرایی<sup>۱۷</sup> (N)، برون‌گرایی<sup>۱۸</sup> (E)، گشودگی یا انعطاف‌پذیری<sup>۱۹</sup> (O)، وظیفه‌شناسی<sup>۲۰</sup> (A) و مقبولیت<sup>۲۱</sup> (C). بنا بر تعریف لارنس بری (۲۰۰۵)، نوروذگرایی رگه‌ای از شخصیت است که ثبات عاطفی بالا و اضطراب پایین در یک سوی پیوستار و در سوی دیگر آن بی‌ثباتی عاطفی و اضطراب بالا قرار می‌گیرد. افراد با نمره بالا در نوروذگرایی، دارای عواطف غیرمنطقی بیشتر و کم‌توانی در مهار رفتارهای برانگیختگی وار<sup>۲۲</sup> و ضعف در کنار آمدن با مشکلات هستند و افرادی با نمره پایین در این رگه، با برخورداری از ثبات عاطفی معمولاً آرام و معتدل و راحت هستند و قادرند با موقعیت‌های تنیدگی‌زا، بدون آشفتگی و اضطراب مقابله کنند. از دیگر ویژگی‌های افراد دارای نمره بالا در این رگه، اضطراب، خشم<sup>۲۳</sup> و خصومت<sup>۲۴</sup>، افسردگی، کم‌رویی<sup>۲۵</sup> و آسیب‌پذیری<sup>۲۶</sup> است.

جامعه‌گرایی از ویژگی‌های افراد برون‌گراست و بر اساس علاقه به مردم، ترجیح گروه‌های بزرگ، جرات، فعالیت، پرحرفی، بشاشیت، خوش‌بینی، قاطعیت و هیجان‌خواهی متمایز می‌شوند. گشودگی<sup>۲۷</sup> کم‌تر از برون‌گرایی شناخته شده است. اشخاص دارای نمره بالا در این رگه، هم درباره جهان درونی و هم درباره جهان

<sup>16</sup>. Garrosa

<sup>17</sup>. Neuroticism

<sup>18</sup>. Extroversion

<sup>19</sup>. Openness to experience

<sup>20</sup>. Conscientiousness

<sup>21</sup>. Agreeableness

<sup>22</sup>. Impulsiveness

<sup>23</sup>. Anger

<sup>24</sup>. Hostility

<sup>25</sup>. Shyness

<sup>26</sup>. Vulnerability

<sup>27</sup>. Openness

بیرونی کنجکاوند و زندگی آن‌ها از لحاظ تجربه، غنی است. آن‌ها تنوع طلب، دارای کنجکاوی ذهنی و استقلال در قضاوت هستند و از دیگر ویژگی‌های فرعی این رگه می‌توان به تخیل<sup>۲۸</sup> و زیباپسندی<sup>۲۹</sup> اشاره کرد. مقبولیت<sup>۳۰</sup> نیز همانند برون‌گرایی، بُعدی از تمایلات بین فردی است. یک فرد سازش یافته نوع دوست است، با دیگران همدردی می‌کند و تمایل دارد تا به آن‌ها کمک کند و باور دارد که دیگران نیز متقابلاً کمک کننده هستند. از ویژگی‌های افراد دارای نمره بالا در این رگه، می‌توان به اعتماد<sup>۳۱</sup>، رک‌گویی، دگردوستی<sup>۳۲</sup>، همراهی<sup>۳۳</sup> و تواضع اشاره کرد. آخرین رگه از رگه‌های پنجگانه شخصیتی، وظیفه‌شناسی<sup>۳۴</sup> است. بهترین توصیف برای این رگه، مفهوم اراده است. اشخاص با نمره بالا در این رگه، باوجدان، هدفمند، بااراده و مصمم‌اند. نمره بالا در وظیفه‌شناسی با موفقیت شغلی و تحصیلی همراه است. از دیگر ویژگی‌های این افراد، دقت، خوش قولی، قابلیت اعتماد، وظیفه‌شناسی، تلاش برای موفقیت<sup>۳۵</sup> و منضبط بودن<sup>۳۶</sup> است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰). بنابراین، با توجه به ویژگی‌های شخصیتی، ساعتچی عوامل شخصی را مهم‌ترین و مشخص‌ترین عامل فرسودگی شغلی می‌داند؛ زیرا معتقد است که این افراد هستند که به دلیل عملکرد غیراثربخش، باعث فرسودگی شغلی خود می‌شوند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

سندرم فرسودگی شغلی، یک مشکل بالقوه در تمام مشاغل، به‌ویژه مشاغل نظامی، مثل نیروی انتظامی جمهوری اسلامی که یکی از پر استرس‌ترین مشاغل

---

<sup>28</sup> . Fantasy

<sup>29</sup> . Aesthetics

<sup>30</sup> . Agreeableness

<sup>31</sup> . Trust

<sup>32</sup> . Altruism

<sup>33</sup> . Compliance

<sup>34</sup> . Conscientiousness

<sup>35</sup> . Achievement striving

<sup>36</sup> . Self-discipline

موجود است به شمار می‌آید. ارگان‌های نظامی و سازمان‌ها به دلیل بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان هزینه‌های زیادی، به‌طور آشکار و پنهان به دلیل اختلالاتی که توسط استرس ایجاد می‌شود را متحمل می‌شوند. به‌طور کلی، فرسودگی شغلی با فشارهای روانی رابطه دارد. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین خواسته‌های محیطی با توانایی‌های فرد ناهمخوان باشد و تداوم این وضعیت به فرسودگی شغلی منجر می‌شود. با توجه به گستردگی وظایف و مأموریت‌های نیروهای انسانی ناجا، به‌طور کلی می‌توان گفت فرسودگی شغلی در این شغل نتیجه فشار مداوم روانی است که پیامدش افت کیفیت خدماتی است که توسط فرد ایجاد می‌شود. علاوه بر آن باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی-روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت از نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای نیروی انتظامی به دنبال دارد. از جمله هزینه‌های مربوط به پست بلاتصدی، هزینه‌های استخدام نیروی جدید، هزینه‌های آموزش و هزینه‌های کاهش بهره‌وری منابع انسانی ناجا و... است. همچنین نیروهای نظامی به لحاظ مأموریت‌های ویژه حرفه‌ای با مسائل شغلی بیشتری مواجه‌اند و فشار روانی ناشی از نوع شغل، مأموریت‌های پیچیده، احتمال مجروحیت و برخی قوانین سخت، از جمله مسائلی است که احتمال بروز آن‌ها در مشاغل نظامی بیشتر از مشاغل غیرنظامی است. بر این اساس، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در این نیروها یکی از اولویت‌ها برای این افراد است. این امر می‌تواند به کاهش برخی مشکلات سازمانی کمک کند و به ارتقای سطح عملکرد افراد و رضایتمندی آنان بینجامد.

هربرت فرویدنبرگ برای نخستین بار اصطلاح فرسودگی شغلی را برای توصیف تجارب نامناسب در مشاغل خدماتی و رسیدن به مرحله‌ای که افراد قادر

نیستند وظایفشان را به‌طور مؤثر انجام دهند، به کار برد (قراعینی و سید عباس زاده، ۱۳۸۸). پینز و ماسلاچ اعتقاد دارند که فرسودگی مسری است یعنی فردی که دچار فرسودگی شده باشد، خیلی زود گروهی از همکاران خود را مبتلا می‌کند. به همین سبب و به علت اثرات مخربی که فرسودگی می‌تواند بر اثربخشی و عملکرد افراد داشته باشد، تشخیص فردی و جلوگیری از شیوع و تسری آن در سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد (سید جوادین و شهباز مرادی، ۱۳۸۵). فرسودگی شغلی دارای دو بُعد درونی و بیرونی است، ابعاد درونی دربرگیرنده خستگی عاطفی و احساس عدم موفقیت در کار است و ابعاد بیرونی شامل: نگرش‌های منفی نسبت به شغل، زندگی و رفتارهای کناره‌جویی از کار می‌شود (انیسی و همکاران، ۱۳۸۹). این پدیده یک نشانگان روان‌شناختی است و بیشتر در مشاغلی دیده می‌شود که ساعات طولانی با انسان‌ها در ارتباط هستند. افراد شاغل در چنین مشاغلی به تدریج احساس می‌کنند که زیر فشار هستند و ذخایر عاطفی و هیجانی آن‌ها به نفع کسانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند، کاسته می‌شود. نسبت به آنان، دردها و تقاضاهایشان بی‌تفاوت شده، حتی احساس منفی نسبت به آن‌ها می‌یابند (بیرامی و همکاران، ۱۳۹۰) و همچنین چون فرسودگی شغلی یک پاسخ روان‌شناختی نسبت به استرس می‌باشد، با خصوصیتی مثل خستگی هیجانی و مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی همراه می‌باشد (رستمی و همکاران، ۱۳۸۷)، کم شدن احساس شایستگی و افت عملکرد شخصی نیز ناشی از ارزیابی منفی از خود در رابطه با کار می‌باشد (خواجه الدین و همکاران، ۱۳۸۵). پاینز و ماسلاچ فرسودگی شغلی را شکلی از واکنش نسبت به استرس می‌دانند که وقتی شروع می‌شود، معمولاً کار فرد را برای بازگشت به حالت اولیه دشوار می‌سازد (احیا کننده و همکاران، ۱۳۸۷). فرسودگی کاری در حقیقت آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم



گشته است (عزیزی مقدم، ۱۳۸۸). به زعم محمدی (۱۳۸۵) اظهار می‌دارد که: هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد فقدان روزافزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی و نبود احساس همدردی و اختلال‌های روانی و جسمانی نمایان می‌شوند. برای فایق آمدن بر این مشکلات باید با تنیدگی‌های روانی و فرسودگی مقابله کرد. شاید بزرگ‌ترین هزینه‌ای که بر اثر فرسودگی شغلی پدید می‌آید و محاسبه آن از همه دشوارتر است، خسارت‌هایی است که در نتیجه اشتباه کارکنان رخ می‌دهد. زیان دیگری که چندان به چشم نمی‌آید، اما جبران ناپذیرتر از بقیه است، در مورد زندگی انسان‌هاست (صاحب زمانی و همکاران، ۱۳۸۸). فابر (۱۹۸۲) نیز چنین استنباط می‌کند که فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا است و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸).

در مطالعه گامبا و سوری<sup>۳۷</sup> (۲۰۱۴)، دمروتی، باکر و لیتز<sup>۳۸</sup> (۲۰۱۴) و و مازلاک و جکسون<sup>۳۹</sup> (۱۹۹۳) نشان دادند که فرسودگی شغلی باعث یک خودارزیابی منفی از خود می‌شود که این مسأله به کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن عملکرد شغلی و عدم ایفای وظیفه می‌شود. همچنین، در تحقیقی که پینز و کنیان<sup>۴۰</sup> (۲۰۰۵) بر روی پلیس‌های رژیم اشغالگر قدس انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فشارهای شغلی ارتباط بیشتری را با فرسودگی و خستگی نشان می‌دهند که همین خستگی و فرسودگی شغلی با عواملی چون نارضایتی شغلی، عملکرد شغل مختل و ضعیف،

---

<sup>37</sup>. Gumbau & Soria

<sup>38</sup>. Leiter

<sup>39</sup>. Jackson

<sup>40</sup>. Pines & Keinan

تمایل به ترک شغل، علائم جسمانی و هیجانی رابطه نشان می‌دهد. باکر و کوستا<sup>۴۱</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی جدید نشان دادند که فرسودگی شغلی مزمن باعث تضعیف چرخه‌ی کار مفید، تضعیف تحمل افراد در محیط و عملکرد شغلی پایین می‌شود و این افراد نیازمند کمک در زمینه بازیابی روحیه و سلامت کاری هستند. باکر و دمروتی (۲۰۱۴) معتقدند که فرسودگی شغلی، اختلال در عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند. عواملی مانند حجم زیاد کار، کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض و تضاد ارزش‌های فرد و سازمان باعث ایجاد فرسودگی و به تبع آن کاهش کارایی و عملکرد فرد در سازمان می‌شود (ماسلاچ، ۲۰۰۱ و ماسلاچ و گولدنبرگ، ۱۹۹۸).

نتایج تحقیق کازان و نستاسا<sup>۴۲</sup> (۲۰۱۵)، نشان داد که سطوح بالای هوش هیجانی با سطح پایینی از اضطراب، استرس، فرسودگی شغلی و سطح بالاتری از رضایت زندگی مرتبط است. در پژوهش سیاری، مصلحی و ولی‌زاده (۲۰۱۱)، نیز رابطه معنادار منفی ( $r = -0.62$ ) بین هوش هیجانی و سندرم فرسودگی شغلی دیده شد. در پژوهشی که توسط کوت و گلدن (۲۰۰۸)، انجام گردید رابطه‌ی منفی بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی نشان داده شده است. در پژوهش براند<sup>۴۳</sup> (۲۰۰۷)، نیز که با عنوان کشف رابطه بین فرسودگی شغلی، استرس شغلی و هوش انجام شد، رابطه معنادار منفی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی گزارش شد. همچنین، زاف<sup>۴۴</sup> (۲۰۰۲)، در مطالعه‌ای نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر سه زیر عامل فرسودگی شغلی رابطه دارد و کارکنان هوشمند از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند. زارع و انوری (۱۳۸۶)، در بررسی شیوع

41. Costa

42. Cazan & Năstăsă

43. Brand

44. Zaph

فرسودگی شغلی و رابطه‌ی آن با هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی دریافتند که بین هوش هیجانی و هر یک از مؤلفه‌های آن به‌جز مهارت‌های اجتماعی (با تحلیل عاطفی کارکنان) یکی از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (همبستگی معکوس و معناداری) وجود داشت.

پژوهش‌ها نشان داده است که فرسودگی شغلی، مرتبط با عامل روان‌رنجورخویی است. افراد روان‌رنجورخو، از لحاظ هیجانی، ناپایدار و مستعد بیماری‌های روانی هستند (بیکر، ۲۰۰۶). بریچ<sup>۴۵</sup> (۲۰۰۳) مطالعه طولی سه ساله‌ای را برای بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی انجام داد و دریافت که روان‌رنجورخویی با خستگی هیجانی، برون‌گرایی با پیشرفت فردی و گشودگی و روان‌رنجورخویی با مسخ شخصیت ارتباط داشت. در این مطالعه، مشخص شد که پیشرفت فردی و مسخ شخصیت بیشتر توسط متغیرهای بافتی پیش‌بینی می‌شوند، در حالی که خستگی عاطفی بیشتر به وسیله متغیرهای موقعیتی قابل پیش‌بینی است. پژوهش کانو، گارسیا<sup>۴۶</sup> و همکاران (۲۰۰۴)، نشان داد که نمرات بالا در فرسودگی شغلی (در هر سه بُعد) با درجات بالایی از روان‌رنجورخویی و درون‌گرایی همراه است. همچنین در این مطالعه مشخص شد خوشرویی با مسخ شخصیت رابطه منفی دارد و وظیفه‌شناسی ارتباط مثبتی با پیشرفت فردی دارد (گروپاد<sup>۴۷</sup> و همکاران ۲۰۰۷). در پژوهشی تحت عنوان فرسودگی شغلی و شخصیت نشان دادند که بین فرسودگی عاطفی با ویژگی برون‌گرایی ارتباط منفی و با ویژگی‌های روان‌رنجوری و گشودگی به تجارب ارتباط مثبتی وجود دارد. بین مسخ شخصیت با ویژگی روان-رنجوری ارتباط مثبت و با ویژگی‌های وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری ارتباط منفی وجود دارد و

---

<sup>45</sup>. Burisch

<sup>46</sup>. Cano-Garsia

<sup>47</sup>. Ghorpade

در نهایت بین نقصان موفقیت فردی با ویژگی روان‌رنجوری ارتباط مثبت و با ویژگی‌های برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و توافق‌پذیری ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. اسویدر (۲۰۱۰) در پژوهشی با استفاده از روش فراتحلیلی به ارائه مدلی در زمینه ارتباط بین شخصیت و فرسودگی شغلی پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که سطوح بالاتر ویژگی برون‌گرایی با سطوح پایین‌تر فرسودگی عاطفی و سطوح بالاتر موفقیت فردی در ارتباط است، ولی با بُعد زوال شخصیت از فرسودگی شغلی ارتباطی ندارد. همچنین، ویژگی روان‌رنجوری با فرسودگی عاطفی و عدم موفقیت ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. ویژگی‌های شخصیتی توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی به تجارب با همه ابعاد فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری دارند.

با توجه به شرایطی که عنوان شد، می‌دانیم که کارکنان نیروی انتظامی یا افرادی که به نوعی در ارتباط با نیروی انتظامی هستند استرس و فشار روانی زیادی را تحمل می‌کنند و طبیعتاً از فرسودگی و فرسایش روحی، عاطفی و جسمی در امان نیستند. به علاوه این مسأله را باید مد نظر قرار دهیم که این افراد با مردم تعامل می‌کنند و از همین رو توجه و بررسی مؤلفه‌های مرتبط با آن از اهمیت و نقش خاص و بسزایی برخوردار است. سؤال اصلی پژوهش این است که آیا بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی رابطه وجود دارد یا نه؟

### روش پژوهش

روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. کلیه افراد نیروی انتظامی شهرستان فامنین در نیمه دوم سال ۱۳۹۴ جامعه آماری پژوهش حاضر را تشکیل دادند. در این جامعه آماری، تعداد ۶۵ نفر از کارکنان مرد نیروی انتظامی به‌عنوان

نمونه تصادفی ساده انتخاب شدند و به ۳ پرسشنامه هوش هیجانی، پنج عاملی شخصیتی فرم کوتاه نئو و فرسودگی شغلی پاسخ دادند. داده‌های جمع آوری شده نیز با استفاده از همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل رگرسیون و به وسیله نرم‌افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### ابزار پژوهش

پرسشنامه هوش هیجانی سیریاشرینگ: در این پژوهش از فرم فارسی این پرسشنامه که توسط منصورى (۱۳۸۰)، ترجمه و هنجاریابی شده، استفاده شده است. منصورى (۱۳۸۰) اعتبار سازه‌ای معادله ۰/۸۴، و روایی سازه این آزمون را  $r=0/63$  بیان کرده است. خسرو جودی (۱۳۸۳) آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را محاسبه کرده است. صالحی (۱۳۸۱) آلفای کرونباخ ۰/۸۰ و حیدری (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ ۰/۸۳ را گزارش کرده است. در پژوهش حاضر، با استفاده از آلفای کرونباخ ضریب ۰/۸۶ به دست آمد.

پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی نئو: این پرسشنامه توسط کاستا و مک کری (۱۹۸۵) ارائه شد و در فرم اولیه آن سه مقیاس اصلی روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی و گشودگی به تجربه مورد پژوهش قرار گرفتند و در سال ۱۹۸۹ گسترش یافت و مقیاس‌های سازگاری و وظیفه‌شناسی به آن اضافه گردید. کاستا و مکری (۱۹۹۲) ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌های آن را به این ترتیب گزارش دادند: روان‌رنجورخویی ۰/۹۳، برون‌گرایی ۰/۹۰، گشودگی به تجربه ۰/۸۹، سازگاری ۰/۹۵ و وظیفه‌شناسی ۰/۹۲.

حق‌شناس (۱۳۸۵) نیز در استان فارس پایایی این آزمون را مطالعه نمود و ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌ها را به این ترتیب گزارش نمود:

روان‌رنجورخویی ۰/۸۱، برون‌گرایی ۰/۷۱، گشودگی به تجربه ۰/۵۷، سازگاری ۰/۷۱ و وظیفه‌شناسی ۰/۸۳ (به نقل از گروسی فرشی، ۱۳۸۰).

پرسشنامه فرسودگی شغلی (MBI): پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون<sup>۴۸</sup> (۱۹۸۵) که دارای ۲۲ سؤال است که سه بُعد فرسودگی شغلی شامل فرسودگی عاطفی (۹ سؤال)، مسخ شخصیت (۵ سؤال) و عدم موفقیت فردی (۸ سؤال) را در مقیاس لیکرت با ۷ گزینه از ۱ (خیلی کم) تا ۷ (خیلی زیاد) ارزیابی می‌کند. روایی پرسشنامه‌های حاضر، بارها توسط صاحب نظران و اساتید مورد تأیید قرار گرفته‌اند. پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی نیز توسط کشتکاران (۱۳۷۵) در سه بُعد فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۷۷ و ۰/۷۴ به دست آمده است (کشتکاران، ۱۳۷۵).

### یافته‌ها پژوهش

تعداد ۶۲ کارمند مرد نیروی انتظامی با میانگین سنی ۳۵/۳۲ سال و انحراف استاندارد ۳/۲۲ در این پژوهش شرکت کردند، جداول زیر ضرایب همبستگی کسب شده در هوش هیجانی، صفات شخصیتی، فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۱. ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی هوش هیجانی	خستگی عاطفی	مسخ شخصیت	عدم موفقیت فردی
خودانگیزی	** ۰/۲۴ -	* ۰/۲۶ -	* ۰/۲۲ -

<sup>48</sup>. Maslach & Jackson

۰/۰۵	۰/۰۳	۰/۰۰۱	
-۰/۱۹*	-۰/۱۴**	-۰/۱۵*	خودآگاهی
۰/۰۴	۰/۰۰۱	۰/۰۵	
-۰/۲۵*	-۰/۲۸*	-۰/۲۶**	خودکنترلی
۰/۰۳	۰/۰۲	۰/۰۰۱	
-۰/۲۸*	-۰/۳۴*	-۰/۳۱**	هوشیاری اجتماعی
۰/۰۵	۰/۰۴	۰/۰۰۱	
-۰/۳۱*	-۰/۳*	-۰/۲۹**	مهارت های اجتماعی
۰/۰۵	۰/۰۵	۰/۰۰۱	

با توجه به نتایج جدول ۱ می توان نتیجه گرفت که بین مؤلفه های خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد.



جدول ۲. ضریب همبستگی بین مؤلفه های شخصیت و فرسودگی شغلی

عدم موفقیت فردی	مسخ شخصیت	خستگی عاطفی	فرسودگی شغلی
			شخصیت
-۰/۲۱*	-۰/۳۴*	-۰/۳۰*	برون گرایی
۰/۰۴	۰/۰۳	۰/۰۵	

-۰/۱۸*	-۰/۴۴**	-۰/۳۷*	توافق پذیری
۰/۰۱	۰/۰۰۳	۰/۰۵	
-۰/۲۵*	-۰/۵۲*	-۰/۴۱*	وظیفه گرایی
۰/۰۳	۰/۰۵	۰/۰۲	
۰/۳۳	۰/۴۲	۰/۴۴	گشودگی به تجربه
۰/۰۸	۰/۰۹	۰/۵	
۰/۱۴**	۰/۳۸*	۰/۳۴**	روان رنجوری
۰/۰۰۱	۰/۰۳	۰/۰۰۱	

نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد یک ارتباط معکوس و معناداری بین ویژگی برون گرایی شخصیت با ابعاد فرسودگی شغلی (فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی) وجود دارد. همچنین، بین وظیفه شناسی و توافق پذیری با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد. بین روان رنجورخویی با ابعاد فرسودگی شغلی (فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی) ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد، اما بین ویژگی شخصیتی گشودگی به تجربه با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی ارتباط معناداری مشاهده نگردید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
 رتال جامع علوم انسانی

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی و صفات شخصیت

P	T	Beta	SET	B	Sig	F	R <sup>۲</sup>	R	متغیر پیش بین	متغیر ملاک
					۰/۰۰۱	۳/۵	۰/۳۰	۰/۳۹		$\frac{1}{2}$ $\frac{1}{4}$ $\frac{1}{8}$ $\frac{1}{16}$



۰/۱۹	۰/۲۱	۰/۰۰۹	۰/۱۹	۰/۰۳	خودانگیزی
۰/۲۲	۰/۱۷	-۰/۲۴	-۰/۳۰	۰/۹	خودآگاهی
۰/۳۱	۰/۱۸	۰/۲۷	۰/۹	۰/۳	خودکنترلی
۰/۲۶	۰/۱۳	۰/۰۳	۰/۱۳	۰/۸	هوشیاری اجتماعی
-۰/۲۰	۰/۱۱	-۰/۱۹	-۱/۳۵	۰/۰۱	مهارت های اجتماعی
-۰/۳۸	۰/۲۴	-۰/۱۹	-۰/۷۲	۰/۰۰۷	برون گرایی
۰/۱۴	۰/۳۶	۰/۲۴	۲/۰۷	۰/۰۴	توافق پذیری
۰/۳۱	۰/۲۸	۰/۲۷	۰/۵۷	۰/۵	وظیفه گرایی
۰/۱۸	۰/۱۱	-۰/۱۸	۰/۴۸	۰/۱	گشودگی به تجربه
۰/۱۶	۰/۰۶	۰/۰۴	۰/۴۵	۰/۰۰۶	روان رنجورخویی

جدول ۳ نتایج رگرسیون فرسودگی شغلی را بر اساس متغیرهای هوش هیجانی و صفات شخصیتی نشان می‌دهد. بر اساس این جدول ۳۰ درصد از کل واریانس فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی بر اساس هوش هیجانی و صفات شخصیتی تبیین می‌شود. نسبت  $F$  هم نشان می‌دهد که مدل رگرسیون معنادار می‌باشد ( $P < ۰/۰۰۱$ ,  $F = ۳/۵$ ). نتایج ضرایب رگرسیون نیز نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودانگیزی ( $t = ۰/۱۹$ ,  $P < ۰/۰۳$ )، مهارت‌های اجتماعی ( $t = -۱/۳۵$ ,  $P < ۰/۰۱$ ) و از بین مؤلفه‌های شخصیت، برون‌گرایی ( $t = -۰/۷۲$ ,  $P < ۰/۰۰۷$ )، توافق‌پذیری ( $t = ۲/۰۷$ ,  $P < ۰/۰۰۴$ ) و روان‌رنجورخویی ( $t = ۰/۴۵$ ,  $p < ۰/۰۰۶$ ) معنادار بوده به این معنی که می‌تواند به‌طور معناداری فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند.

## بحث و نتیجه گیری

پدیده فرسودگی شغلی یکی از عواملی است که مستقیماً روی بهره‌وری سازمان تأثیر منفی می‌گذارد و افرادی را که در درون آن مشغول کارند، دچار خستگی روانی و جسمی شدید می‌کند و می‌تواند سرمایه‌های انسانی سازمان را که مهم‌ترین دارایی هر نوع سازمانی است، به خطر انداخته و از این رو کارایی اثربخش و به تبع آن بهره‌وری سازمان را تحت تأثیر قرار دهد؛ بر این اساس، شناخت عوامل و دلایلی که موجب افزایش فرسودگی شغلی کارکنان می‌گردد، ضروری به نظر می‌رسد. هدف پژوهش حاضر، تعیین و ارتباط میزان رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا بود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار معکوس وجود دارد. به این معنی که با افزایش هوش هیجانی، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. افراد با هوش هیجانی بالاتر، از توانایی و مهارت‌های بیشتری در اداره عواطف خود در برخورد با مشکلات و مسائل محیط کار و زندگی برخوردارند و به همین دلیل در برابر مشکلات و فشارهای روانی وارده دست به اتخاذ تدابیری می‌زنند که نه تنها منجر به افزایش مقاومت آن‌ها در ابتلا به فرسودگی شغلی و بروز علائم آن می‌گردد، در عین حال، منجر به افزایش موفقیت‌ها، رضایت و خوش‌بینی در آن‌ها می‌گردد. این نتیجه با پژوهش‌های کازان و نستاسا (۲۰۱۵)، مصلحی و ولی زاده (۲۰۱۱)، کوت و گلدن (۲۰۰۸)، براند (۲۰۰۷)، زاف (۲۰۰۲)، زارع و انوری (۱۳۸۶) در زمینه رابطه‌ی هوش هیجانی با فرسودگی شغلی همخوانی دارد.

همچنین، نتایج تحقیق نشان داد که بین برون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد، به این معنی افرادی که در برون‌گرایی نمره پایینی کسب می‌کنند از فرسودگی شغلی بالایی برخوردارند. از آنجایی که افراد برون‌گرا،

اجتماعی، در عمل قاطع، فعال و اهل گفتگو بوده و هیجان و تحرک را دوست دارند و این ویژگی‌ها با امیدواری به موفقیت در آینده و علاقه به صنعت و کار همراه است، بنابراین، افراد برون‌گرا فرسودگی کم‌تری را تجربه می‌کنند و وجود رابطه بین برون‌گرایی با پیشرفت فردی قابل توجه است. همچنین رابطه بین توافق‌پذیری و فرسودگی شغلی معکوس و معنادار به دست آمد. فرد توافق‌پذیر اساساً نوع دوست است، با دیگران احساس همدردی می‌کند و مشتاق به کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. در مقابل فردی که از توافق‌پذیری کم‌تری برخوردار است خودمحور بوده و به قصد و نیت دیگران مطنون است و بیشتر اهل رقابت است تا همکاری. همچنین، نتایج حاکی از آن است که بین وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. یعنی افرادی که وظیفه‌شناسی بالایی دارند کم‌تر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. بنابراین، از لحاظ نظری وظیفه‌شناسی به توانایی کنترل تکانه‌ها، تمایلات و به کارگیری طرح و برنامه در رفتار برای رسیدن به اهداف گفته می‌شود. یک فرد وظیفه‌شناس سختی‌های کار را می‌پذیرد و با برنامه ریزی به انجام آن می‌پردازد.

نتایج به دست آمده رابطه مستقیم معناداری را بین نوروگرایی و فرسودگی شغلی نشان داد. به این معنی افرادی که نوروگرایی بالایی دارند، فرسودگی شغلی بالایی را نیز گزارش کرده‌اند. نوروگرایی با داشتن احساسات منفی همچون ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی دائمی و فراگیر و آسیب‌پذیری نسبت به ناخوش احوالی همراه است. این ویژگی‌ها، تحمل محیط کار را دشوار می‌سازد و فرد نوروگرا فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کند. این نتایج با نتایج تحقیق بیکر (۲۰۰۶). بریچ (۲۰۰۲)، کانو، گارسیا و همکاران (۲۰۰۴)، گروپاد و همکاران (۲۰۰۷) و اسویدر (۲۰۱۰) همخوانی دارد.

علاوه بر این، نتایج به دست آمده ارتباط معناداری بین گشودگی به تجربه و فرسودگی شغلی نشان نداد. در این مورد تحقیقات یافته‌های یکسانی را گزارش نکردند. از جمله گروپاد و همکاران (۲۰۰۷) و بریچ (۲۰۰۲) بیان کردند گشودگی به تجربه با خستگی عاطفی و عدم موفقیت فردی و مسخ شخصیت رابطه مثبت وجود دارد. اما پژوهش کانو، گارسیا و همکاران (۲۰۰۴) و اسویدر (۲۰۱۰) نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی به تجارب با همه ابعاد فرسودگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری دارند. بنابراین، افراد دارای نمره بالا در گشودگی به تجربه انسان‌هایی کنجکاو هستند و زندگی آن‌ها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه‌های جدید و ارزش‌های غیرمتعارف هستند و احساسات مثبت و منفی فراوانی دارند. به نظر می‌رسد میزان فرسودگی چنین افرادی به نوع کار بستگی دارد. احتمالاً این افراد در مشاغلی مثل خبرنگاری و نویسندگی که تنوع موضوع وجود دارد فرسودگی شغلی کم‌تری را تجربه می‌نمایند اما در مشاغلی که مجبور هستند کار یکنواختی را به مدت طولانی انجام دهند، میزان فرسودگی آنان بیشتر خواهد بود.

نتایج دیگر نشان می‌دهند که در میان مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودانگیزی و مهارت‌های اجتماعی و از بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، توافق‌پذیری و روان‌رنجورخویی می‌توانند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند.

همان‌گونه که ملاحظه شد، بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری دیده شد و نتایج این پژوهش اهمیت و لزوم توجه به مسأله شناسایی و اصلاح شرایط کار را می‌رساند. همچنین، این پژوهش این نکته را متبادر می‌کند که افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، باید سعی کنند که تبعات و عوارض مؤلفه‌هایی که با این شرایط همبستگی نزدیکی دارد را به حداقل

رسانند و این امر از طریق همکاری نزدیک با روانشناسان، متخصصین و همچنین مدیران ضروری به نظر می‌رسد. علاوه بر این، درخصوص استخدام و ارتقای کارکنان نیز، توجه به بحث هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی باید از سوی مدیران مدنظر قرار گیرد، چرا که از بدو ورود یک کارمند، سازمان هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند تا در قبال آن از دانش و تجربیات کارمند استفاده کند و راهبردها و اهداف سازمانی خود را تحقق بخشد. پس سرمایه انسانی به‌عنوان عنصری راهبردی مطرح است و باید جذب، حفظ و بهره‌گیری حداکثر از توانمندی‌های آن، از جمله اهداف اصلی و اساسی هر سازمانی باشد. کاهش حجم نمونه، ناتوانی در کنترل برخی متغیرهای مزاحم و عوامل فردی مانند ارزش‌ها، توانایی‌های ذهنی عمومی و... از محدودیت‌های عمده مطالعه حاضر بودند. پیشنهاد می‌شود در فرایند استخدام، یعنی تلاش برای جایگزینی فرد درست در جای مناسب و همچنین انتصاب و ارتقای کارکنان، به هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی توجه ویژه‌ای شود، چرا که نتایج این تحقیق نشان داد، هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند اثر قابل ملاحظه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان داشته باشد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

## فهرست منابع

فارسی:

احیاء کننده، منیژه؛ شفیع آبادی، عبدالله؛ سودانی، منصور (۱۳۸۷). تأثیر مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان، دانش و پژوهش در روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان، ۳۸، صص ۲۴-۱.

انیسی، جعفر؛ اسکندری، محسن؛ قربانی، زهره؛ عبدالمحمدی، الهه (۱۳۸۹). عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی، علوم رفتاری، ۴(۳)، صص ۲۵۳-۲۴۹.

بیرامی، منصور؛ هاشمی نصرآباد، تورج؛ قهرمان زاده، علی؛ علایی، پروانه (۱۳۹۰). بررسی رابطه سلامت روان شناختی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در پرستاران، تحقیقات علوم رفتاری، ۹(۲)، صص ۱۴۷-۱۴۱.

پرداختچی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان، رهبری و مدیریت آموزشی، ۳(۳)، صص ۵۰-۲۵.

پورزارعی، رضا (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی، سلامت روان و شادکامی در بین دانش آموزان متوسطه شهرستان فراشبند، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی ارسنجان. حق شناس، حسن (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی های شخصیتی راهنمای تفسیر و هنجارهای آزمون های NEO FFI و NEO PI-R، شیراز: نشر دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس.

حیدری، مصطفی (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی در میان دانشجویان پسر دانشگاه قم، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

خسروجودی، راضیه (۱۳۸۳). بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت عمومی در دانشجویان دانشگاه سبزوار. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.

خواجه الدین، نیلوفر؛ حکیم شوشتری، میترا؛ حاجبی، احمد (۱۳۸۵). ارتباط درک از مرکز کنترل و نشانگان فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در یک بیمارستان روانپزشکی، روانپزشکی و روان شناسی بالینی ایران (اندیشه و رفتار)، ۱۲(۱)، صص ۴۳-۴۸.

رستمی، علیرضا؛ نوروزی، علی؛ زراعی، عادل؛ امیری، محسن؛ سلیمانی، مهران (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل کنندگی جنسیت و تاب آوری در میان معلمان ابتدایی، سلامت کار ایران، ۵(۳-۴)، صص ۷۵-۶۸.

زارع، مهدی؛ انوری، معصومه (۱۳۸۶). بررسی شیوع فرسودگی شغلی و رابطه آن با هر یک از مؤلفه های هوش هیجانی در کارکنان منطقه ۴ سازمان آب تهران. گزارش طرح پژوهشی، منتشر نشده.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۹). روان شناسی کار، تهران: نشر ویرایش، چاپ هفدهم. سلیمانی، کورش و همکاران (۱۳۸۴). فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی روانپزشکی بیمارستان روزبه، تازه های علوم شناختی، ۳۶، صص ۴۲-۲۸.

سید جوادین، سید رضا؛ شهبازمرادی، سعید (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب، علوم مدیریت ایران، ۱(۲)، صص ۸۷-۶۳.

صاحب الزمانی، محمد؛ صفوی، محبوبه؛ فراهانی، حجت اله (۱۳۸۸). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با حمایت های اجتماعی پرستاران شاغل در بیمارستان های روانپزشکی شهر تهران، علوم پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی، ۱۹(۳)، صص ۲۱۱-۲۰۶.

صالحی، سید محمد (۱۳۸۱). بررسی اعتبار، روایی و هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی سبیر یا شرینگ، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

علمردانی صومعه (۱۳۹۴). رابطه ی سلامت روانشناختی و عملکرد شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی، دانش انتظامی زنجان، ۵(۱۴)، صص ۳۷-۲۳.

عزیزی مقدم، ابوبکر (۱۳۸۸). بررسی رابطه سلامت سازمانی مدارس و فرسودگی شغلی دبیران (مورد مطالعه: مدارس راهنمایی شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۱۳۸۷-۱۳۸۶)، دو ماهنامه علمی-پژوهشی دانشور رفتار دانشگاه شاهد، ۱۶(۳۶)، صص ۲۲-۱.

قراعینی، خدیجه؛ سید عباس زاده، میر محمد (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی بین سبک های رهبری مدیران و فرسودگی شغلی دبیران دبیرستان های ارومیه در سال تحصیلی ۸۶-۸۵، تعلیم و تربیت، ۹۷، صص ۱۳۲-۱۰۹.

گشتاسب، مظفر (۱۳۸۴). اثرات اجرای طرح پزشکان بر رضایت شغلی و عملکرد پزشکان، پایان نامه ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تربیت مدرس.

گروسی فرشی، میر تقی (۱۳۸۰). رویکرد نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت)، تبریز: نشر دانیال و جامعه پژوه.

کشتکاران، علی (۱۳۷۵). تأثیر مدیریت تنیدگی بر کاهش تحلیل رفتگی در میان پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شیراز، رساله دکترای دانشگاه تربیت مدرس.

محمدی، شهناز (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و سلامت روان شناختی در دبیران، روان شناسان ایرانی، ۹، صص ۲۴-۱۵.

منصوری، بهزاد (۱۳۸۰). هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سبیر یا شرینگ در بین دانشجویان کارشناسی دانشگاه های دولتی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.

انگلیسی:

- Bakker, A. B., Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1, 112-119.
- Bekker, A., Van Der zee, K. I., Lewig, K. A. and Dollard, M. F. (2006). The Relationship between the Big Five personality factor and Burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146: 31-50.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. (2014). Job demands–resources theory. In P. Y. Chen, & C. L. Cooper (Eds.), *Work and wellbeing: Wellbeing: A complete reference guide (Vol. III)* (pp. 37–64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell.
- Brand, T. (2007). An exploration of the relationship between burnout, occupational stress and emotional intelligence. Unpublished master,s thesis, Stellenbosch University.
- Brich, P. L. (2003). The need for an operational definition of burnout. *Family and community Health*, 6: 12-24.
- Cano-Garsia, F, J., Padilla-Munoz, E. M. & Garrasco-Ortiz, M. A. (2004). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual differences*, [www.elsevier.com/locate/psyc](http://www.elsevier.com/locate/psyc).
- Cazan Ana-Maria , Năstasă Laura Elena.(2015). Emotional intelligence, satisfaction with life and burnout among university students *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 180, 1574 – 1578.
- Ciarrochi J, Forgas JP, Mayer JD.(2001). Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry. London: Psychology Press, 156-9.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96-107.
- Demerout ,Evangelia , Blanc, Pascale M. Le , Bakker et al.(2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout, *Career Development International*, 14: 1, 50-68.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y. & Gonzalez, J. I. (2006). The relationship between socio-demographic variables, job burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing studies*.



Ghorpade, J., Lackritz, J, Singh, G. (2007). Burnout and Personality: Evidence from Academia, *Journal of Career Assessment*, 15(2): 240-256.

Gumbau, S. L., Soria, M. S. (2014). Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy Burnout. *Journal of Research*, 1, 3-11.

Guthrie E, Black D, Bagalkote H, Shaw C, Campbell M, Creed F.(1998). Psychological stress and burnout in medical students: a five-year prospective longitudinal study. *J R Soc Med*; 91(5): 237-43.

Lambert E, Hogan NL. Jiang S.(2010). A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among correctional staff. *The Howard journal of Criminal Justice*, 49 (2) pp. 125-146.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1993). *Manual of the Maslach Burnout inventory*, 2<sup>nd</sup> editin. Palo Alto, CA: Consultig Psychologists Press.

Maslach and Jackson. (1996). *Maslach Burnout Inventory Maual* (3<sup>rd</sup> Ed). Palo Alto, Counting psychosis's press.

Maslach, C., Goldenberg, J. (1998). Preventin of burnout: new perspectives. *Appl Prevent Psychol*, 7: 63-74.

Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health?, *Psychology & Health*, 16(5): 607-612.

Maslach, C. H. And Lieter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3): 498-512.

Pines, A. M., Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The signi ficant difference. *Personality and Individual Differences*, 39: 625-635.

Raec , R. ; Altmayer , M. ( 1999). *Job stress*, (GholamReza Khajepoor) Tehran, Industrial management publication.

Saiiari Abdulamir , Moslehi Motahareh & Valizadeh Rohollah. (2011). Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 15: 1786–1791.

Salovey P, Hsee CK, Mayer JD.(2003). Emotional intelligence and the self-regulation of affect. In: Wegner DM, Pennebaker JW, Editors. *Handbook of Mental Control*. New Jersey: Prentice-Hall, 58-62.

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*Volume 76(3): 487-506.

Thorsen, V. C., Tharp, A. L., Meguid, T. (2011). High rates of burnout among maternal health staff at a referral hospital in Malawi:A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 10(9): 2-7.

Zaph, D. (2002). Emotional work and Psychological Well-being a review of the literature and some conceptual considerations. *Journal of Human Resource Management Review*, 12: 237-268.

Van Komen G J. (2000). Physician life and career health and development. In: Goldman LS, Myers M, Dickstein LJ, Editors. *The handbook of physician health: the essential guide to understanding the health care needs of physicians*. New York: American Medical Association, 289-99.



پروفیسر شگاہ علوم انسانی و مطالعات فرہنگی  
پرتال جامع علوم انسانی