

بررسی رابطه گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با تأکید بر نقش میانجی هوش عاطفی (مورد مطالعه: شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی)

مریم ابهری * بهرنگ اسماعیلی شاد **

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با تأکید بر نقش میانجی هوش عاطفی بود. روش پژوهش توصیفی - همبستگی بود. جامعه آماری کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی به تعداد ۱۰۰ نفر بود که ۸۰ نفر بر اساس جدول کرجسی و مورگان به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌های هوش عاطفی پترایدز و فارنهام (۲۰۰۰)، گرانباری نقش دانشگاه میشیگان (۱۹۶۹)، و فرسودگی هیجانی مسلج و جکسون (۱۹۸۱) بود. نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری نشان داد بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با نقش میانجی هوش عاطفی در کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی رابطه وجود ندارد ($P > 0.05$). همچنین، یافته‌های تحلیل مسیر نیز نشان داد بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی رابطه معناداری وجود ندارد ($P > 0.05$)؛ بین هوش عاطفی و فرسودگی هیجانی نیز رابطه وجود نداشت. بین هوش عاطفی و گرانباری نقش نیز رابطه معناداری برقرار نبود ($P > 0.05$). یافته‌های حاصل از مقایسه بر حسب جنسیت نیز نشان داد که تفاوت معناداری بین هوش عاطفی و گرانباری نقش بر حسب جنسیت وجود نداشت ولی فرسودگی هیجانی در کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری داشت ($P < 0.05$).

واژگان کلیدی: گرانباری نقش، فرسودگی هیجانی، هوش عاطفی.

تاریخ پذیرش: ۵ خرداد ۱۳۹۷

تاریخ دریافت: ۱۷ فروردین ۱۳۹۷

* کارشناسی ارشد علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

** استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول):

behrang_esmaeeli@yahoo.com

۱. مقدمه

هر کس در هر مکان و موقعیتی که باشد درجاتی از فشارهای عصبی و فشار محیط کار را احساس می‌کند و این واقعیت امری معمولی و انکارناپذیر در سازمان‌های امروزی است (وایتمن و همکاران^۱، ۱۹۹۹: ۴۴). استرس و فرسودگی هیجانی و شغلی در درجه اول بر اثر عدم تناسب بین توانایی‌ها، مهارت‌ها و منابع در دسترس با الزامات و تقاضای موقعیتی و شغلی افراد پدید می‌آیند و در واقع، وقتی در برنامه‌ریزی‌ها، شرایط افراد و کارکنان سازمان در نظر گرفته نمی‌شود، به تدریج، کارکنان با حالات عاطفی و هیجانی منفی، تحت فشار قرار می‌گیرند و به دنبال آن، با تداوم این فشارها به فرسودگی هیجانی و شغلی می‌رسند. در مقابل، زمانی که بر پایه حضور مدیران پایبند به ارزش‌های انسانی و اخلاقی، فضا و فرهنگ ارزشی معطوف به انسان‌ها در سازمان حاکم شود، علاوه بر اینکه کارکنان از لحاظ هیجانی و عاطفی در شرایط مناسب‌تری قرار می‌گیرند، در برنامه‌ریزی‌ها تناسب میان نیازها، توانایی‌ها و مهارت‌های افراد با تقاضاها و الزامات شغلی در نظر گرفته می‌شود. بنابراین، بستر لازم برای کاهش استرس شغلی و فرسودگی فراهم می‌شود (اسپکتور^۲ و همکاران، ۲۰۰۰: ۸۱). فرسودگی هیجانی به دنبال استرس شغلی در محیط کار پیش می‌آید و از مهم‌ترین عوامل تهدیدکننده بهداشت روانی و جسمانی افراد در محیط‌های مختلف است (اوایانگ^۳، ۲۰۰۹: ۱۷). فرسودگی هیجانی همچنین، نشانه‌هایی از خستگی روانی و فیزیکی، همراه با افت سطح انگیزش فرد در محیط کار محسوب می‌شود (سومچ و مای‌سای-مالیک^۴، ۲۰۰۳: ۶۴). فرسودگی هیجانی زمانی به وقوع می‌پیوندد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضاهای شغلی در طول زمان موجب انباشت خستگی در فرد شود. این متغیر یکی از

1 Wightman

2 Spector

3 Ouyang

4 Somech & Miassy- Maljak

ابعاد فرسودگی شغلی است که توسط مسلچ و جکسون^۱ در سال ۱۹۸۱ مطرح شده است (مسلچ و جکسون، ۱۹۸۱: ۱۰۱؛ لوین و ساگر^۲، ۲۰۰۹: ۷۹۵). از مهم‌ترین علائم آشکار فرسودگی هیجانی می‌توان به افزایش غیبت از کار، کناره‌گیری و ترس از بازگشت به شرایط کار پس از کناره‌گیری و غیبت اشاره کرد (لوین و ساگر، ۲۰۰۹: ۷۹۵). یافته‌های رایبسون^۳ (۲۰۰۸) نیز فرسودگی هیجانی را ناشی از عوامل استرس‌آور و شغلی در سازمان می‌داند. مسلچ و لیتز^۴ (۱۹۹۷) شش عامل را در بروز فرسودگی مؤثر می‌دانند، این عوامل عبارت‌اند از گرانباری کاری، کنترل، پاداش، اجتماع، عدالت یا انصاف و ارزش‌ها. نتایج تحقیقات دیگر نشان می‌دهد عوامل متعددی در محیط‌های کاری برای افراد و کارکنان ایجاد فرسودگی هیجانی می‌کنند. از مهم‌ترین این عوامل می‌توان به گرانباری نقش را برشمرد (باباکیوس^۵ و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۸۲؛ جانگ^۶ و همکاران، ۲۰۰۸: ۱۴۶۱؛ لامبرت^۷ و همکاران، ۲۰۰۷: ۶۴۵).

درباره گرانباری نقش، پژوهش‌ها نشان می‌دهند گرانباری کاری عامل فشارزای معناداری است که با واکنش‌های روان‌شناختی آسیب‌زا، از جمله فرسودگی در نمونه‌های مختلفی از کارکنان رابطه دارد (پیساه^۸ و همکاران، ۲۰۰۹: ۳۰۰). زمانی که کارکنان باید تعدادی از مسئولیت‌های کاری خود را انجام دهند اما انجام‌دادن آن‌ها مشکل یا نیازمند زمان بیشتر است، گرانباری نقش ظاهر می‌شود (اسچیک^۹ و همکاران، ۱۹۹۰: ۱۹۹۰). در نتیجه، فرد در کار خود دچار فرسودگی می‌شود و در اولین گام

1 Maslach & Jackson

2 Lewin & Sager

3 Robinson

4 Maslach & Leiter

5 Babakus

6 Jonge

7 Lambert

8 Piesah

9 Schick

احساس می‌کند که منابع عاطفی خود را از دست داده است و در نهایت، فرسودگی شغلی را تجربه خواهد کرد (مسلج، ۲۰۰۱: ۳۳۵). گرانباری نقش از عوامل ایجادکننده فرسودگی هیجانی در محیط کاری است و بین این دو رابطه وجود دارد (باباکیوس و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۸۲)؛ از این رو، شناسایی عاملی که بتواند از تشدید این رابطه، کاسته و فرسودگی هیجانی را در محیط کاری کم نماید، ضروری است.

در پژوهش حاضر هوش عاطفی به عنوان متغیر میانجی وارد تحقیق شده است. هوش عاطفی مجموعه توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارهای محیطی به ویژه فرسودگی و تنش ناشی از کار افزایش می‌دهد (اکبرزاده و نقی‌زاده، ۱۳۹۳: ۳۷). به نظر می‌رسد عامل هوش عاطفی با تنش شغلی و فرسودگی هیجانی کارکنان رابطه داشته و از راه‌های مقابله و مقاومت به تنش و تحلیل با فرسودگی هیجانی و گرانباری نقش می‌پردازد (راجرز^۱، ۲۰۱۱: ۱۰۹۰). اکبرزاده و نقی‌زاده (۱۳۹۳) در بررسی رابطه هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی مدیران و پرستاران به این نتیجه رسیدند که رابطه معکوس معناداری بین هوش عاطفی و فرسودگی هیجانی وجود دارد. آکوموالف و اگونماکین^۲ (۲۰۱۴) نیز دریافتند که هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده فرسودگی هیجانی بوده است.

بر اساس مشاهدات، در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی فرسودگی هیجانی و شغلی از مشکلات موجود در بین کارکنان و سازمان است. فرسودگی هیجانی در بین آن‌ها باعث ایجاد خستگی‌های هیجانی و کاهش کفایت‌های لازم کاری می‌شود. کارکنان شرکت آب منطقه‌ای به دلیل مواجهه با استرس‌های فیزیکی، روانی و هیجانی به شدت در معرض فرسودگی هیجانی می‌باشند. فرسودگی هیجانی آثار متعددی در زندگی اجتماعی، فیزیکی و روان‌شناختی آن‌ها دارد که در برخورد آن‌ها با سایر کارکنان، نارضایتی از کار، احساس مبنی بر شکست و ناتوانی و خستگی زود هنگام در

1 Rogers

2 Akomolafe & Ogunmakin

محیط کار به چشم می‌خورد که باید از طریق تقویت راهکارهایی به کاهش فرسودگی هیجانی کارکنان همت گمارد. با توجه به اهمیت عرضه خدمات مطلوب به مراجعه‌کنندگان در شرکت آب منطقه‌ای و به دلیل نبود تحقیقی مشابه در این زمینه، پژوهش حاضر در نظر دارد این خلأ تحقیقاتی را پرکرده و نقش میانجی هوش عاطفی را در رابطه بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی بررسی کند. از این رو، در این تحقیق در صدد است تا به این پرسش پاسخ دهد که آیا بین رابطه گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با نقش میانجی در کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی رابطه وجود دارد؟

۲. مبانی نظری

گرانباری نقش

گرانباری نقش ماهیتاً به تراکم و انباشتگی نقش‌های کاری در حدى فراتر از منابع در دسترس فرد است که باعث تحمیل فرسودگی تدریجی به فرد می‌شود (اویانگ، ۲۰۰۹: ۱۸). گرانباری زمانی رخ می‌دهد که کارکنان بدون در نظر گرفتن زمانی که در اختیار دارند، احساس می‌کنند فاقد توانایی لازم برای تکمیل کارشان هستند و معیارهای عملکرد، بسیار دشوار هستند. به عبارتی، گرانباری، زمانی پیش می‌آید که کارکنان فکر کنند قادر نیستند در حد مهارت‌هایی که دارند یا در حد کوششی که از آن‌ها ساخته است، از عهده انجام دادن کارها، آن‌طور که شایسته است برآیند. گرانباری نقش همچنین، از تعامل میان شخص و محیط بیرونی به وجود می‌آید. سطح مطلق کاری که باید انجام گیرد، به وسیله خصوصیات افراد تعدیل می‌شود تا گرانباری ادراک‌شده یا ذهنی مشخص شود. عوامل استرس‌زای دیگری نیز در این زمینه نقش دارند. بر این اساس، کارمندی که ابهام نقش را تجربه می‌کند، آگاهی نداشتن از آنچه که مورد انتظار اوست تلاش می‌کند تا از آنچه که از وی انتظار می‌رود مطلع شود که در این صورت

گرانباری به وجود می‌آید.

باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) بیان می‌کنند گرانباری، فراتر بودن خواست‌ها از توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد و تعارض نقش، متضاد بودن درخواست‌ها و تقاضاهایی است که از فرد در شغل و کارش می‌شود. گرانباری نقش با تعهد کاری و غیبت (بیرون و بامبرگر^۱، ۲۰۱۰)، فرسودگی هیجانی در کار (اسپونر و پاتون^۲، ۲۰۰۷) و گرانباری در زندگی خانوادگی و اجتماعی رابطه مثبتی دارد، همچنین، آثار زیانباری بر بهزیستی کارکنان می‌گذارد (گوربوز^۳ و همکاران، ۲۰۱۲).

فرسودگی هیجانی

فرسودگی هیجانی یکی از سه مؤلفه مطرح در حوزه فرسودگی شغلی است که مسلح و جکسون (۱۹۸۱) مطرح کرده‌اند و زمانی به وقوع می‌پیوندد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضاهای شغلی در طول زمان موجب انباشت خستگی در فرد شود. از مهم‌ترین علائم آشکار فرسودگی هیجانی می‌توان به افزایش غیبت از کار، کناره‌گیری و ترس از بازگشت به شرایط کار پس از کناره‌گیری و غیبت اشاره کرد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹).

بر اساس مبانی نظری موجود در حوزه فرسودگی شغلی، نخستین مرحله آن، فرسودگی هیجانی است. این مرحله زمانی اتفاق می‌افتد که افراد، انرژی خود را از دست می‌دهند و احساس می‌کنند که خسته شده‌اند (چانگ و جیو-می^۴، ۲۰۰۹). فرسودگی هیجانی مشتمل بر احساس متنوع و وسیعی نظیر احساس تهی شدن هیجانی نسبت به کار و شغل، احساس خستگی در زمان‌های شروع کار، احساس ناکامی و سرخوردگی از کار و احساس فشار زیاد کاری از لحاظ هیجانی در مواقع انجام دادن کار

1 Biron & Bamberger

2 Spooner-Lane & Patton

3 Gurbuz

4 Change & Ju-Mei

است (متیسن و وستلی برگ^۱، ۲۰۱۶). فرسودگی هیجانی زمانی به وقوع می‌پیوندد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضاهای شغلی در طول زمان موج انباشت خستگی در فرد شود (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۹).

هوش عاطفی

هوش عاطفی به عنوان نوعی هوش تبیین شده، که هم شامل درک دقیق هیجانات خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش عاطفی به این موضوع اشاره دارد که فرد به چه میزان از هیجانات و احساس خو آگاهی دارد و چگونه آن‌ها را کنترل می‌کند. نکته شایان توجه آن است که مهارت‌های هوش عاطفی ذاتی نیستند و می‌توانند آموخته شوند. از این رو، سنجش این توانایی‌ها و قابلیت‌ها از اهمیت زیادی برخوردار است (مختاری، ۱۳۸۶: ۲۸). صاحب‌نظران معتقدند هوش عاطفی آثار مهمی بر توسعه حرفه‌ای یا شغلی، زندگی خانوادگی، سلامت و بهزیستی روان‌شناختی و پاسخ‌های هیجانی دارد (سیاروچی^۲ و همکاران، ۱۳۸۳: ۳۵). همچنین، هوش عاطفی یکی از مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های متغیرهای روان‌شناختی است (جوادی‌پور، ۱۳۹۱: ۲۲).

سالوی و مایر (۱۹۹۰) با به‌کارگیری روش‌های علمی، مفهومی را با عنوان «هوش عاطفی یا احساسی» برای اولین بار به صورت عملیاتی در آوردند. محققان برای هوش عاطفی تعریف‌های گوناگونی مطرح کردند. در تعریفی هوش عاطفی توانایی برای درک دقیق، ارزیابی و بیان احساس، توانایی برای دسترسی یا ایجاد احساسی که تأمل و تفکر را تسهیل می‌کند، توانایی برای درک احساس و دانش مربوط به احساس و عواطف و توانایی برای ارتقای رشد عاطفی و فکر تعریف شده است (شین و سوسانتو^۳، ۲۰۱۰).

1 Mathisen & Vestly Bergh

2 Ciarrochi

3 Shih & Susanto

۱۴۹). وانگ و لاو^۱ (۲۰۰۲) اظهار می‌کنند هوش عاطفی توانایی درک احساس خود و دیگران و کنترل یا بهره‌برداری از این احساس در شرایط مختلف است.

پیشینه پژوهش

در حوزه موضوع پژوهش، مطالعات متعددی انجام گرفته است. از جمله یافته‌های میکایلی و همکاران (۱۳۹۶) نشان داد بین سرسختی با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه معنادار و معکوسی وجود دارد. هوش هیجانی نیز با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی معنادار دارد. همچنین، نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد برخی مؤلفه‌های هوش هیجانی و سرسختی، فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین می‌کنند. عباس آبادی (۱۳۹۶) نشان داد که فرسودگی شغلی نقش واسطه در رابطه هوش عاطفی و ارتباط‌گزیزی دارد. غنی یگانه و وهابی گلشاد (۱۳۹۵) به این نتیجه دست یافتند که هوش عاطفی و فرسودگی شغلی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی هستند. همچنین، ناسازگاری عاطفی و تلاش عاطفی دو عامل اساسی تأثیرگذار بر تعامل هوش عاطفی و فرسودگی شغلی و رضایت شغلی می‌باشند. نتایج تحقیق توان و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی و مسخ شخصیت پرستاران رابطه منفی معناداری وجود دارد. مرتضوی (۱۳۹۴) نشان داد بین گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. یافته‌های اکبرزاده و نقی‌زاده (۱۳۹۳) نشان داد بین هوش عاطفی و فرسودگی بین دو جنس تفاوت معناداری وجود دارد. همچنین، رابطه معکوس معناداری بین هوش عاطفی با فرسودگی مشاهده شد. مؤلفه‌های هوش عاطفی به ویژه خودآگاهی، همدلی، خودانگیزی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی نقش معناداری داشته‌اند.

حنیفی (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی معلمان

1 Wong & Law

مقطع متوسطه شهرستان رزن و رابطه آن با هوش هیجانی و متغیرهای جمعیت شناختی» نشان داد بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی رابطه معنادار است و همچنین، بین فرسودگی شغلی معلمان زن و مرد، متأهلان و مجردها، صاحب مسکن و فاقد مسکن و گروه‌های تحصیلی مختلف تفاوت معناداری وجود ندارد؛ ولی سن، سابقه تدریس و میزان درآمد بر میزان فرسودگی شغلی معلمان تأثیرگذار بوده است. نتایج پژوهش مهاجر استرآبادی و وزیری (۱۳۹۱) نشان داد بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود ندارد. شمسوار کله سر (۱۳۸۹) در تحقیقی نشان داد فرسودگی شغلی استادان و معلمان در سطح خفیف است و هیچ تفاوت معناداری بین موقعیت شغلی و فرسودگی شغلی وجود ندارد. همچنین، نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن (خودآگاهی، خودمدیریتی، مدیریت روابط) با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و بین فرصت اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری به دست نیامد.

کوهن و عابدالله^۱ (۲۰۱۵) نشان دادند فرسودگی شغلی در رابطه بین هوش عاطفی و خودکارآمدی را متغیر میانجی دارد. ناستازا و فارکاش^۲ (۲۰۱۵) نشان داد بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری وجود دارد. نتایج مطالعه اکرم‌ن و برند^۳ (۲۰۱۰) در آفریقای جنوبی نشان داد هوش هیجانی بالا تأثیر معناداری در کاهش فرسودگی هیجانی پرستاران دارد. نتایج تحقیقات کافتسیوس و زامپتاکیس^۴ (۲۰۱۰) نشان داد خرده‌مقیاس‌های هوش عاطفی به ویژه احساس استقلال و ظرفیت، خودشکوفایی و خودکنترلی، در پیش‌بینی تنش شغلی، فرسودگی و رضایت شغلی نقش معناداری دارند.

1 Cohen & Abedallah

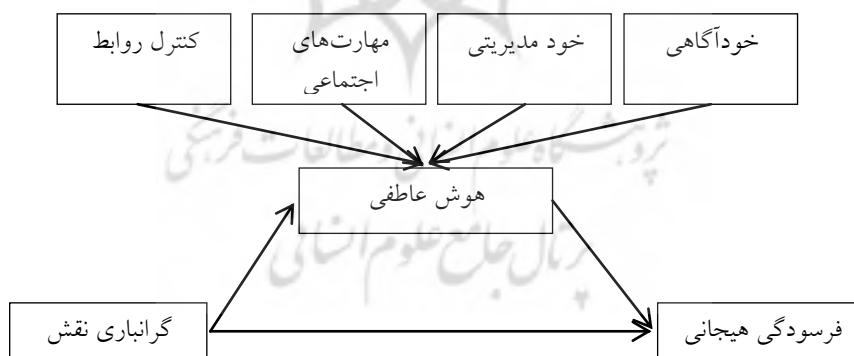
2 ăă stasă & Fărcas

3 Ekermans & Brand

4 Kafetsios & Zampetakis

بر اساس تحقیقات شات^۱ و همکاران (۲۰۱۰)، هیچ‌یک از مؤلفه‌های هوش عاطفی با تنش شغلی، زوال شخصیت، فرسودگی عاطفی و افت عملکرد، رابطه نشان ندارد. یافته‌های آن‌ها نشان داد هیچ‌یک از مؤلفه‌های هوش عاطفی با تنش شغلی، زوال شخصیت، فرسودگی عاطفی و افت عملکرد رابطه ندارد. همچنین، این یافته مؤید این است که هیچ‌یک از توانمندی‌های هوش عاطفی، به‌تنهایی برای کاهش منابع تنشی و ناهنجاری‌های عاطفی کافی نیست. مطالعه دته^۲ (۲۰۰۸) نشان‌دهنده وجود ارتباط معکوس بین میزان هوش عاطفی و ابعاد فرسودگی هیجانی است. بر اساس نتایج پژوهش‌ها و نظریه‌های مولکی^۳ و همکاران (۲۰۰۶) در زمینه پیوند میان عوامل استرس‌آور نظیر گرانباری نقش را با فرسودگی هیجانی، استرس ناشی از محدودیت مسئولیت و اختیار در کنار استرس ناشی از تعارض و تضاد با فرسودگی هیجانی رابطه معنادار دارند.

بررسی پژوهش‌های پیشین حاکی از آن است که تاکنون پژوهشی هم‌زمان رابطه بین گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی با نقش میانجی هوش عاطفی را بررسی نکرده است.



شکل ۱. چارچوب مفهومی پژوهش

1 Schutte

2 Dette

3 Mulki

فرضیه‌های پژوهش بر مبنای مدل مفهومی به شرح زیر است:

۱. بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی رابطه وجود دارد.

۲. بین هوش عاطفی و گرانباری نقش در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی رابطه وجود دارد.

۳. بین هوش عاطفی و فرسودگی هیجانی در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی رابطه وجود دارد.

همچنین، پرسش‌های زیر برای بررسی نقش جنسیت در متغیرهای پژوهش مطرح می‌شود.

۱. آیا هوش عاطفی کارکنان در زنان و مردان تفاوت دارد؟

۲. آیا گرانباری نقش در زنان و مردان تفاوت دارد؟

۳. آیا فرسودگی هیجانی در زنان و مردان تفاوت دارد؟

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی بوده، و به لحاظ روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی در سال ۱۳۹۶ تشکیل می‌دهند که تعداد آن‌ها ۱۰۰ نفر بوده است. نمونه‌ای ۸۰ نفری به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و بر اساس جدول کرجسی - مورگان انتخاب شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه است که ساختار آن به شرح زیر است:

۱. پرسشنامه هوش عاطفی: این پرسشنامه توسط پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) در ۲۸ گویه طراحی شده است. ابعاد پرسشنامه شامل چهار بعد خودآگاهی، خودمدیریتی، مهارت‌های اجتماعی و کنترل روابط است. برای پاسخگویی به پرسش‌های این پرسشنامه طیف پنج‌گزینه‌ای لیکرت با درجه اهمیت کاملاً موافق (عدد ۵) تا کاملاً

مخالف (عدد ۱) به کار گرفته شده است. پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) همسانی درونی این پرسشنامه را ۰/۸۶ گزارش کردند.

۲. پرسشنامه گرانباری نقش: این پرسشنامه توسط دانشگاه میشیگان (۱۹۶۹) ساخته شد و اولین بار توسط معظمی گودرزی (۱۳۸۶) ترجمه شد. این پرسشنامه شامل شش پرسش است که به منظور پاسخگویی به پرسش‌های این پرسشنامه از طیف پنج‌امتیازی لیکرت با درجه اهمیت کاملاً موافق (عدد ۵) تا کاملاً مخالف (عدد ۱) استفاده شده است.

۳. پرسشنامه فرسودگی هیجانی: این پرسشنامه اولین بار توسط مسلچ و جکسون (۱۹۸۱) به کار گرفته شد. در پژوهش حاضر برای سنجش فرسودگی هیجانی پرسشنامه نه پرسشی مولکی و همکاران (۲۰۰۶) که در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) پایایی سنجی و روایی‌یابی شده است، به کار گرفته شد. در تحقیق گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) پایایی ۰/۹۱ گزارش شد.

برای بررسی روایی پرسشنامه‌ها روایی صوری و محتوایی بررسی شد. بدین منظور پرسشنامه‌ها، در اختیار ۱۰ نفر از اعضای هیئت علمی گروه علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد قرار گرفت و روایی صوری آن تأیید شد. بعد از تکمیل پرسشنامه‌ها، با روش شاخص روایی محتوا (CVI) اعتبار پرسش‌ها بررسی شد و به ترتیب، ضرایب ۰/۹۸۴، ۰/۹۳ و ۰/۹۱ به دست آمد.

برای بررسی پایایی شاخص‌ها و هر یک از مؤلفه‌ها و ابعاد پرسشنامه ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد و ضرایب معادل ۰/۷۷۲، ۰/۷۴۲ و ۰/۹۵۲ برای پرسشنامه‌های یادشده به دست آمد.

۴. یافته‌ها

یافته‌ها نشان داد ۶۳/۸ درصد پاسخ‌ها مربوط به کارکنان مرد و ۳۶/۳ درصد پاسخ‌ها

مربوط به کارکنان زن بوده است. ۶۳ درصد کارکنان فوق‌دیپلم، ۵۰ درصد کارکنان لیسانس، ۴۱/۳ درصد دارای سطح تحصیلات فوق‌لیسانس و ۲/۵ درصد کارکنان تحصیلاتشان در مقطع دکتری بوده است (جدول ۱).

جدول ۱. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین واقعی	میانگین مورد انتظار	انحراف استاندارد	ضریب چولگی	ضریب کشیدگی
گرانباری نقش	۱۷/۹۰	۱۵	۳/۰۹۶	-۰/۶۹۴	۱/۲۴۲
فرسودگی هیجانی	۲۱/۴۰	۲۷	۷/۸۳۸	۰/۸۷۲	۰/۵۲۳
هوش عاطفی	۹۶/۵۶	۷۵	۷/۵۵۹	۰/۱۰۹	۰/۳۳۹

ابتدا برای بررسی نرمال بودن داده‌ها آزمون کولموگروف-اسمیرنوف اجرا شد (جدول ۲).

جدول ۲. نتایج سنجش نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیر	آماره Z	سطح معناداری
گرانباری نقش	۰/۱۴۵	۰/۰۰۱
فرسودگی هیجانی	۰/۱۲۱	۰/۰۰۶
هوش عاطفی	۰/۰۶۸	۰/۲۰۰

نتایج نشان داد آزمون کولموگروف - اسمیرنوف نشان داد متغیر هوش عاطفی در سطح معناداری ۰/۰۵، توزیع نرمال دارد، ولی توزیع متغیرهای گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی نرمال نیست. با توجه به قضیه حد مرکزی وقتی حجم نمونه آماری بالاتر از ۳۰ نفر باشد، می‌توان کلیه متغیرها را نرمال فرض کرد و آزمون‌های پارامتریک را برای بررسی فرضیه‌ها به کار گرفت که در اینجا دو متغیر فرسودگی هیجانی و هوش عاطفی، نرمال فرض می‌شوند و تحلیل مسیر و آزمون تی برای آزمون فرضیه‌ها به کار گرفته شد.

به منظور آزمون فرضیه اصلی پژوهش تحلیل مسیر انجام گرفت. نتایج ماتریس ضرایب همبستگی بین متغیرهای تحقیق در جدول ۳ بیان شده است.

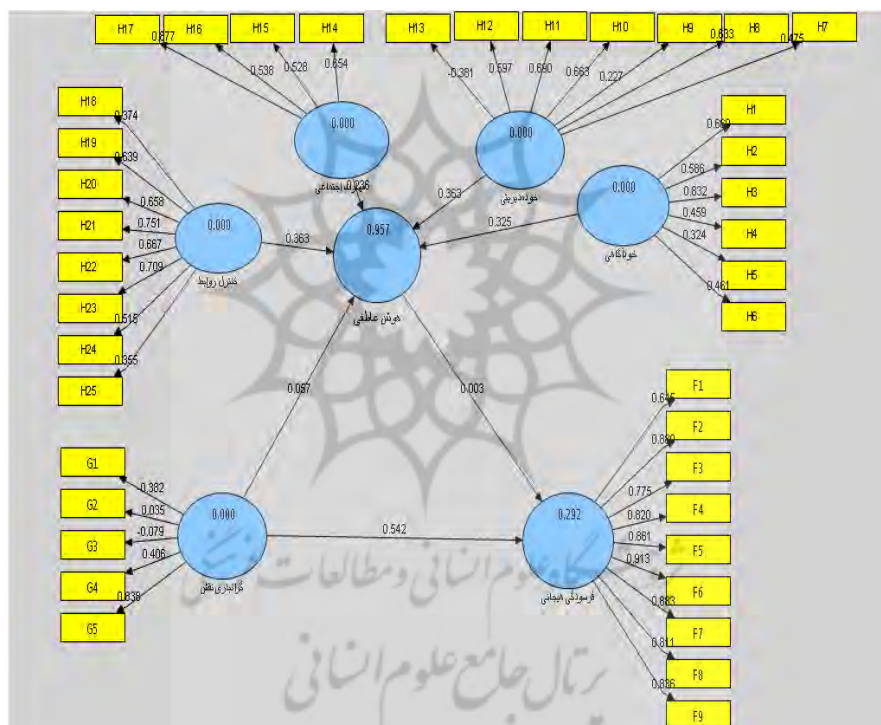
جدول ۳. ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	خودآگاهی	خودمدیریتی	فرسودگی هیجانی	مهارت اجتماعی	هوش عاطفی	کنترل روابط	گرانباری نقش
خودآگاهی	۱						
خودمدیریتی	۰/۵۴۳	۱					
فرسودگی هیجانی	-۰/۲۴۲	-۰/۲۴۰	۱				
مهارت اجتماعی	۰/۴۴۵	۰/۳۳۵	-۰/۰۹۳۰	۱			
هوش عاطفی	۰/۷۹۵	۰/۸۰۵	-۰/۱۶۶	۰/۵۸۹	۱		
کنترل روابط	۰/۵۰۶	۰/۵۶۴	-۰/۱۴۵	۰/۲۸۴	۰/۷۸۴	۱	
گرانباری نقش	-۰/۲۶۶	-۰/۳۲۵	۰/۵۴۱	-۰/۲۸۹	-۰/۳۱۳	-۰/۲۶۹	۱

نتایج ضرایب همبستگی بین متغیرها نشان داد بین دو متغیر خودآگاهی و خودمدیریتی رابطه مستقیم و مثبت است ($r=0/543$). بین متغیرهای فرسودگی هیجانی با خودآگاهی و خودمدیریتی رابطه معکوس وجود دارد ($r=-0/242$ و $r=-0/240$). رابطه بین متغیر مهارت اجتماعی با خودآگاهی و خودمدیریت مثبت و مستقیم، و به میزان ($r=0/445$ و $r=0/335$) و رابطه آن با متغیر فرسودگی هیجانی معکوس، و به میزان ($r=-0/093$) است.

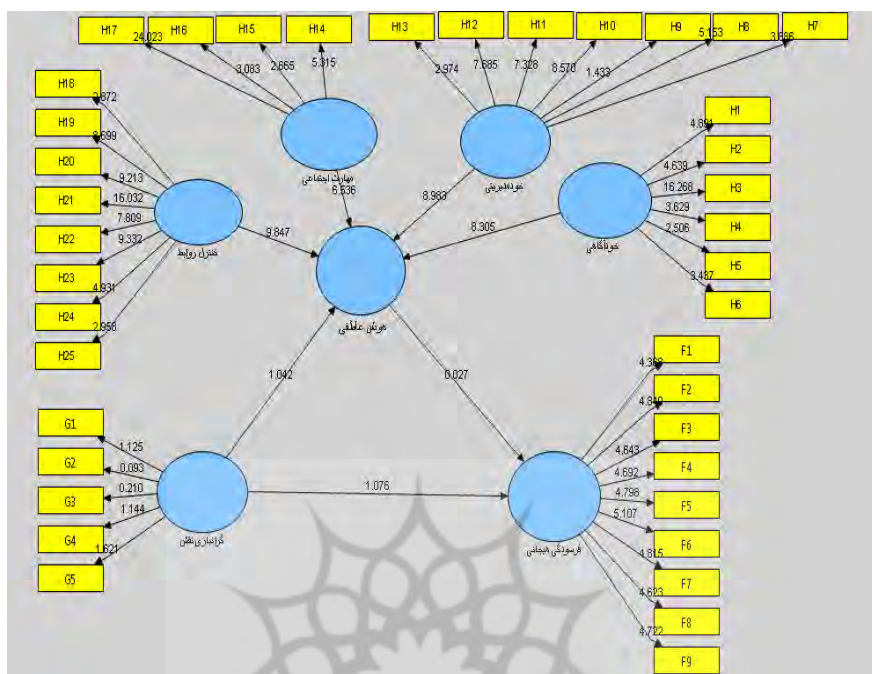
در بررسی رابطه بین متغیر هوش عاطفی با خودآگاهی و خودمدیریتی و مهارت اجتماعی رابطه مستقیم و مثبت ولی بین هوش عاطفی و فرسودگی هیجانی رابطه معکوس وجود دارد ($r=-0/166$). رابطه بین متغیر کنترل روابط با متغیرهای خودآگاهی، خودمدیریتی، مهارت اجتماعی و هوش عاطفی مثبت، ولی رابطه بین این متغیر با فرسودگی هیجانی معکوس است ($r=-0/145$). در نهایت، در بررسی رابطه بین

گرانباری نقش با متغیر فرسودگی هیجانی رابطه مستقیم، و به میزان ($r=0.541$)، ولی رابطه آن با متغیرهای هوش عاطفی و مؤلفه‌های آن معکوس و غیرمستقیم است. نتایج محاسبات ضرایب مسیر، مقادیر واریانس‌های تبیین‌شده متغیر وابسته (فرسودگی هیجانی) توسط متغیرهای مستقل و میانجی (گرانباری نقش و هوش عاطفی) و همچنین، مقادیر مربوط به بار عاملی متغیرهای مشاهده‌شده و اثر غیرمستقیم و کلی متغیرها بر یکدیگر در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد

شکل ۳ مدل ساختاری در حالت معناداری ضرایب مسیر را نشان می‌دهد.



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری

جدول ۴. نتایج تحلیل مسیر رابطه گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با واسطه هوش عاطفی

متغیر	مسیر	متغیر	ضریب مسیر	ضریب تعیین	میانگین	انحراف استاندارد	آماره تی	سطح معناداری
خودآگاهی	←	هوش عاطفی	۰٫۳۲۵	—	۰٫۳۱۸	۰٫۰۳۹	۸٫۳۰۵**	P<۰٫۰۱
خودمدیریتی	←	هوش عاطفی	۰٫۳۶۳	—	۰٫۳۵۷	۰٫۰۴۰۴	۸٫۹۸۳**	P<۰٫۰۱
فرصت اجتماعی	←	هوش عاطفی	۰٫۲۳۶	—	۰٫۲۲۲	۰٫۰۳۶	۶٫۵۳۶**	P<۰٫۰۱
کنترل روابط	←	هوش عاطفی	۰٫۳۶۳	—	۰٫۳۵۴	۰٫۰۳۷	۹٫۸۴۷**	P<۰٫۰۱
هوش عاطفی	←	فرسودگی هیجانی	۰٫۰۰۳	۰٫۹۵۷	-۰٫۰۹۷	۰٫۱۳۱	۰٫۰۲۷	P>۰٫۰۵
گرانباری نقش	←	هوش عاطفی	۰٫۰۵۷	—	۰٫۰۰۵۸	۰٫۰۵۴	۱٫۰۴۲	P>۰٫۰۵
گرانباری نقش	←	فرسودگی هیجانی	۰٫۵۴۲	۰٫۲۹۲	-۰٫۰۰۱۷	۰٫۵۰۴	۱٫۰۷۶	P>۰٫۰۵

** سطح معناداری کمتر از ۰٫۰۱

مقدار ضریب مسیر (ضریب بتا) نشان می‌دهد بین دو متغیر خودآگاهی و هوش

عاطفی رابطه مثبت و به نسبت خوب، بین دو متغیر خودمدیریتی و هوش عاطفی نیز رابطه مثبت و نسبتاً خوب است، این شدت رابطه بین دو متغیر فرصت اجتماعی با هوش عاطفی و کنترل روابط با هوش عاطفی نیز دیده می شود. بین دو متغیر هوش عاطفی و فرسودگی هیجانی رابطه بسیار ضعیف است. همچنین، بین گرانباری نقش و هوش عاطفی رابطه خیلی ضعیف وجود دارد. بین دو متغیر گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی رابطه مثبتو وجود دارد و بر مبنای نتایج، این رابطه نسبتاً قوی با ضریب $0/542$ است.

برای بررسی معناداربودن رابطه بین متغیرها آماره تی محاسبه شد. اگر مقدار معناداری بارهای عاملی متغیرهای مشاهده شده از $2/58$ بزرگتر و از $2/58$ - کوچکتر باشد، فرضیه تأیید نمی شود.

نتایج نشان داد در سطح معناداری $0/01$ ، متغیرهای خودآگاهی با هوش عاطفی، خودمدیریتی با هوش عاطفی، و متغیر مهارت اجتماعی و هوش عاطفی رابطه معنادار و مستقیم دارند. بین دو متغیر کنترل روابط و هوش عاطفی نیز رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. بین دو متغیر هوش عاطفی و فرسودگی هیجانی، و هوش عاطفی و گرانباری نقش رابطه معناداری وجود ندارد. در نهایت، بین دو متغیر گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی نیز رابطه معناداری وجود ندارد.

با توجه به نتایج یافته ها گفته می شود علیرغم تعدیل رابطه بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی توسط متغیر هوش عاطفی، فرضیه حاضر تحقیق در سطح معناداری بیشتر از $0/05$ رد شد. بنابراین، بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با نقش میانجی هوش عاطفی در کارکنان شرکت آب منطقه ای خراسان شمالی رابطه وجود ندارد.

به منظور بررسی تفاوت بین میانگین هوش عاطفی، گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی بر حسب عامل جنسیت کارکنان آزمون تی جوامع مستقل به کار گرفته شد. نتایج در جدول ۵ بیان شده است.

جدول ۵. نتایج آزمون تی جوامع مستقل برای بررسی تأثیر عامل جنسیت

جنسیت	تعداد	میانگین $\pm$ انحراف استاندارد	آماره تی	سطح معناداری
مرد	۵۱	$۹۶٫۴۵ \pm ۶٫۵۰۹$	-۰٫۱۷۴	۰٫۸۶۲
	۲۹	$۹۶٫۷۶ \pm ۹٫۲۴۵$		
زن	۵۱	$۱۷٫۸۴ \pm ۲٫۸۶۶$	-۰٫۲۱۷	۰٫۸۳۹
	۲۹	$۱۸ \pm ۳٫۵۱۵$		
مرد	۵۱	$۱۹٫۲۵ \pm ۵٫۹۴۳$	-۳٫۴۶۵	۰٫۰۰۱
	۲۹	$۲۵٫۱۷ \pm ۹٫۳۳۵$		

نتایج برآمده از آزمون مقایسه میانگین نشان می‌دهد که زنان با توجه به نمره میانگین و انحراف استاندارد بیشتری که کسب کرده‌اند، هوش عاطفی در بین آن‌ها بیشتر از مردان بوده است. نتایج آزمون تی نشان داد تفاوت معناداری میان هوش عاطفی کارکنان زن و مرد وجود ندارد ($P=۰٫۸۶۲$). بنابراین، بین میانگین هوش عاطفی کارکنان بر حسب عامل جنسیت در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی تفاوت معناداری وجود ندارد.

نتایج آزمون مقایسه میانگین نشان داد زنان با توجه به نمره میانگین و انحراف استاندارد بیشتری که کسب کرده‌اند، گرانباری نقش در بین آن‌ها بیشتر از مردان بوده است، اما این تفاوت معنادار نیست. بنابراین، بین میانگین گرانباری نقش کارکنان بر حسب عامل جنسیت در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی تفاوت وجود ندارد. همچنین، نتایج نشان داد فرسودگی هیجانی زنان بیشتر از مردان بوده است، که تفاوت معنادار است.

۵. بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش نشان داد بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با نقش میانجی هوش عاطفی در کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی رابطه وجود ندارد. نتایج

نشان داد در سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ هوش عاطفی با فرسودگی هیجانی و گرانباری نقش با فرسودگی هیجانی رابطه معناداری نداشته است.

نتایج (جدول ۵) نشان داد هوش عاطفی کارکنان در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی بالاتر از میانگین مورد انتظار بوده است. فرسودگی هیجانی با نمره میانگین و انحراف استاندارد ($21/40 \pm 7/838$) نشان می‌دهد فرسودگی هیجانی کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی خفیف است. میانگین و انحراف استاندارد گرانباری نقش نشان داد که گرانباری نقش با میانگین و انحراف استاندارد ($17/90 \pm 3/096$) در میان کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی بالا است. با توجه به تحلیل یافته‌های توصیفی گفته می‌شود کارکنان با هوش عاطفی بالا، فرسودگی هیجانی کمتری دارند. در تبیین این یافته می‌توان به نتایج پژوهش سیاروچی و همکاران (۲۰۰۲) اشاره کرد که در پژوهش خود دریافتند کارکنان با هوش عاطفی بالا آثار کمتری از استرس و فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند.

ارتباط بین دو متغیر گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی از طریق نظریه منابع بقا تبیین شدنی است. بدین ترتیب که درخواست‌ها و وظایف کاری فراتر از توانایی‌ها و امکانات افراد، منابع شغلی آن‌ها نظیر زمان، امکانات و مهارت‌های آن‌ها را به چالش می‌کشد و تهدید می‌کند. این تهدید به دلیل اینکه بار عاطفی و روانی شایان توجهی دارد، به مرور زمینه را برای احساس تهی‌شدگی هیجانی و به پایان خط کاری رسیدن که از عمده‌ترین علائم فرسودگی هیجانی است، فراهم می‌کند. در صورتی که در تحقیق حاضر عکس این موارد حاکم است، به‌طوری که کارکنان شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی اعلام کرده‌اند، زمان کافی برای انجام‌دادن آنچه را در شغل از آن‌ها انتظار می‌رود، دارند. توانایی انجام‌دادن کارهای زیادی را دارند، معیارهای عملکرد شغلشان بالاست، برای انجام‌دادن وظایفشان زمان مناسبی نیاز دارند و میزان کاری که از آن‌ها خواسته شده منصفانه است. از طرفی، کارکنان اعلام کردند در پایان روز کاری احساس خستگی کمتری دارند، انجام‌دادن هر روز امور شغلی برایشان سخت و

طاقت‌فرسا نیست، کار در سازمان برایشان تنش‌آور نیست، احساس شادابی در ابتدای روز کار و شروع روز کاری با احساس شادابی، رضایت از کار، عدم سرخوردگی و ناکامی از کار، از جمله عواملی هستند که از ایجاد فرسودگی هیجانی در محیط کاری جلوگیری کرده‌اند و نشان دادند فرسودگی شغلی در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی در سطح پایینی است.

در پژوهشی مرتضوی (۱۳۹۴) نشان داد بین گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد که با یافته مطالعه حاضر همخوانی نداشت. سالک‌نژاد (۱۳۹۳) دریافت بین گرانباری نقش با عملکرد شغلی رابطه معکوس و معنادار بوده است. در پژوهش اکبرزاده و نقی‌زاده (۱۳۹۳) رابطه معناداری میان هوش عاطفی و فرسودگی مدیران و پرستاران تأیید شد که در این رابطه مؤلفه‌های خودآگاهی، همدلی، خودانگیزی نقش داشتند که با یافته مطالعه حاضر همخوانی نداشت. در پژوهش شات و همکاران (۲۰۱۰) این نتیجه حاصل شد که مؤلفه‌های هوش عاطفی هیچ رابطه‌ای با تنش شغلی، زوال شخصیت، فرسودگی عاطفی و افت عملکرد ندارند که با یافته مطالعه حاضر همسو بود. در پژوهش حنیفی (۱۳۹۱)، بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی رابطه معناداری وجود دارد که با یافته مطالعه حاضر همخوانی نداشت. در مقابل، مهاجر استرآبادی و وزیری (۱۳۹۱) نشان دادند بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معناداری وجود ندارد که با یافته مطالعه حاضر همخوانی داشت.

یافته‌های بررسی عامل جنسیت با هر یک از متغیرهای پژوهش نشان داد بین میانگین هوش عاطفی و گرانباری نقش بر حسب عامل جنسیت تفاوت وجود ندارد، ولی بین میانگین فرسودگی هیجانی کارکنان بر حسب عامل جنسیت تفاوت وجود دارد. هوش عاطفی در بین دو گروه مردان و زنان دارای وضعیت مطلوبی بوده است. به عبارتی، هوش عاطفی در هر دو گروه زنان و مردان بالا بوده است. گرانباری نقش نیز در بین دو گروه زنان و مردان به یک میزان بوده است، ولی فرسودگی هیجانی در بین

زنان بیشتر از مردان بوده است. اکبرزاده و نقی‌زاده (۱۳۹۳) در تحقیق خود دریافتند بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی بین دو جنس تفاوت معناداری وجود دارد که به لحاظ تفاوت معنادار بین فرسودگی شغلی و جنسیت با یافته‌های پژوهش حاضر همخوانی دارد، ولی به لحاظ وجود تفاوت بین جنسیت و هوش عاطفی با یافته‌های پژوهش حاضر مغایر بود. در تحقیق حنیفی (۱۳۹۱) بین فرسودگی شغلی و جنسیت تفاوت معنادار نبوده است که با یافته‌های پژوهش حاضر مغایر بود.

به دلیل اهمیت موضوع پژوهش حاضر و خلأ تحقیقاتی در این زمینه، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با نقش میانجی هوش عاطفی در شرکت آب منطقه‌ای خراسان شمالی انجام گرفت تا بدین وسیله و با توسعه و تقویت آن، کیفیت زندگی کاری و فردی جامعه آماری، افزایش یابد و بتوان زمینه کاهش فرسودگی هیجانی و آثار منفی گرانباری نقش و تقویت هوش عاطفی را در بین آن‌ها فراهم کرد. تقویت هوش عاطفی می‌تواند فرسودگی هیجانی را کاهش دهد. به عبارتی، کارکنان با هوش عاطفی بالا، کمتر دچار فرسودگی‌های شغلی و هیجانی می‌شوند. افراد با هوش عاطفی بالاتر از عوامل تنش‌زای منفی مانند ناامیدی، اضطراب و تحریک‌پذیری اجتناب می‌کنند. این افراد در زندگی کمتر با مشکل مواجهه می‌شوند، یا در صورت بروز مشکل با سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل‌زا و ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب بازگردند. در کارکنان با هوش عاطفی بالا به علت جلوگیری از قرارگرفتن در موقعیت‌های تنش‌زا یا بازگشت سریع به شرایط ایده‌آل و مطلوب می‌توانند از تنش محافظت کنند. در مقابل، کارکنان با هوش عاطفی بالا، گرانباری نقش بالایی دارند. کارکنان با هوش عاطفی پایین به وسیله ادراک گرانباری نقش تحت استرس قرار می‌گیرند. به عبارتی، زمانی که وظایف شغلی از توانایی‌های فرد برای کنارآمدن فراتر هستند، افرادی که به توانایی‌های خود اعتقاد دارند و دارای هوش عاطفی بالایی در برخورد با مشکلات و وظایف شغلی هستند به وسیله گرانباری شدید محیط کاری پریشان نخواهند شد و محیط برای آن‌ها تنش‌آور و استرس‌زا

نخواهد بود.

با توجه به آنکه روابط بین متغیرهای پژوهش معنادار نمی‌باشد، احتمالاً متغیرهای دیگری بر این روابط تأثیرگذار بوده‌اند؛ بنابراین، پیشنهاد می‌شود تحقیقی با این عنوان با متغیرهای مداخله‌ای دیگری مانند سن، سطح تحصیلات و سابقه شغلی نیز بررسی شود تا تعیین شود آیا تفاوتی بین عوامل هوش عاطفی، گرانباری نقش و فرسودگی هیجانی با هر یک از عوامل سن، سطح تحصیلات و سابقه شغلی وجود دارد یا خیر؟



منابع

۱. اکبرزاده، حسین، و نقی‌زاده، حسن (۱۳۹۳). «بررسی رابطه هوش عاطفی و فرسودگی مدیران و پرستاران بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد». طب کار، دوره ۶، شماره ۱، صص ۳۷-۴۷.
۲. توان، اصغر، چهارزاد، مینومیترا، کاظم نژادلیلی، احسان، و سدری، نادیا (۱۳۹۵). «ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران». پرستاری و مامایی جامع‌نگر، دوره ۲۵، شماره ۸۰، صص ۴۹-۵۸.
۳. جوادپور، مرضیه (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش عاطفی و ارضای نیازهای اساسی روان‌شناختی در دانش‌آموزان دبیرستانی شیراز. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه شیراز، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
۴. حنیفی، احمد (۱۳۹۱). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان رزن و رابطه آن با هوش هیجانی و متغیرهای جمعیت‌شناختی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه زنجان، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۵. سیاروچی، ژوزف، فورگاس، ژوزف، و مایر، جان (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری و حبیب‌الله نصیری، اصفهان: نشر نوشته.
۶. شهسوار کله‌سر، معصومه (۱۳۸۹). بررسی رابطه چنگانه فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و پنج عامل بزرگ شخصیتی. پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه محقق اردبیلی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی.

۷. عباس‌آبادی، کوثر (۱۳۹۶). «رابطه بین هوش عاطفی و ارتباط‌گزینی در کارکنان با توجه به نقش میانجی فرسودگی شغلی». هشتمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و پنجمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری‌های باز، تهران.
۸. غنی یگانه، محمدهادی، و وهابی گلشاد، مسعود (۱۳۹۵). «تأثیر هوش عاطفی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی». سومین همایش ملی پژوهش‌های مهندسی صنایع، تهران.
۹. گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی (۱۳۸۷). «رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس- فرسودگی- عدم تعادل- جبران». یافته‌های نو در روان‌شناسی، دوره ۲، شماره ۸، صص ۱۹-۳۴.
۱۰. گل‌پرور، محسن، نیری، شیرین، و مهداد، علی (۱۳۸۹). «الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش‌های اخلاقی». روان‌شناسی کاربردی، دوره ۴، شماره ۱، صص ۷-۲۵.
۱۱. مختاری، رباب (۱۳۸۶). مقایسه کیفیت زندگی افراد شرکت‌کننده و غیرشرکت‌کننده در ورزش همگانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شمال.
۱۲. مرتضوی، شیما (۱۳۹۴). «رابطه ساده و چندگانه فشار روانی ناشی از ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی کارکنان». سومین کنفرانس ملی روان‌شناسی و علوم رفتاری، تهران، مؤسسه اطلاع‌رسانی نارکیش.
۱۳. معظمی گودرزی، یاسر (۱۳۹۴). بررسی تأثیر روش دارویی و غیردارویی

مدیریت درد بر اسپاسم عروقی، شدت درد و میزان اضطراب بیماران تحت آنژیوگرافی رادیال. پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری ویژه. دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌اله (عج).

۱۴. مهاجر استرادی، ندا، و وزیری، شبنم (۱۳۹۱). «بررسی رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهرستان گرگان». کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری، گرگان، دانشگاه جامع علمی کاربردی استان گلستان.

۱۵. میکائیلی، نیلوفر، کلهرنیاگلکار، مهدی، عباسی، مسلم، و قربانی، هانیه (۱۳۹۶). «رابطه هوش هیجانی و سخت‌رویی با فرسودگی شغلی کارکنان سازمان بهزیستی استان اردبیل». چهارمین کنفرانس بین‌المللی نوآوری‌های اخیر در روان‌شناسی، تهران.

16. Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface – level trait perspective”. *Journal of Retailing*, Vol. 85, No. 4, pp. 480-495.
17. Biron, M., & Bamberger, P. (2010). The impact of structural empowerment on individual well-being and performance: Taking agent preferences, self-efficacy and operational constraints into account. *Journal of Human Relations*, Vol. 63, No. 2, pp. 163-191.
18. Ciarrochi, J., Deance, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, Vol. 32, No. 2, pp. 197-209.
19. Chang, C. P., & Ju-Mei, C. (2000). Flight attendants' emotional labor and exhaustion in the Taiwanese airline industry. *Service Science and Management*, Vol. 2, pp. 305-311.

20. Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). "The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance". *Management Research Review*, Vol. 38, No. 1, pp. 2-28.
21. Dette, E. J.. (2008). *The Relationship between emotional intelligence and burnout of police constable officers of the SAPS in the Western Cape*. M.Sc. Thesis, South Africa: Department of Industrial Psychology, Faculty of Economic and Management Science, University of the Western Cape.
22. Ekermans, G., & Brand, T. (2010). Emotional intelligence as a moderator in the stress-burnout relationship: A questionnaire study on nurses". *Clinical Nursing*, Vol. 21, pp. 75-85.
23. Gurbuz, S., Turunc, O., & Celik, M. (2012). "The impact of perceived organizational support on work-family conflict: Does role overload have a mediating role?.. *Economic and Industrial Democracy*, Vol. 34, No. 1, pp. 145-160.
24. Jonge, J. D., Le Blanc, P. M., Peeters, M. C. W., & Noordam, H. (2008). Emotional job demands and the role of matching job resources: A cross sectional survey study among health care workers. *International Journal of Nursing Studies*, Vol. 45, pp. 1460-1469.
25. Kafetsios, K., & Zampetakis, L. (2010). Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work". *Personality and Individual Differences*, Vol. 44, pp. 710-720.
26. Komolafe, M. J., & Ogunmkki, A. O. (2010). "Job satisfaction among secondary school teachers: emotional intelligence, Occupational stress and self-efficacy as predictors". *Journal of Educational and Social Research*, Vol. 4, No. 2, pp. 487-495.
27. Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, J. (2000). "The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment.. *Criminal Justice*, Vol. 35, No. 6, pp. 644-656.
28. Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). An investigation of the influence of coping resources in salespersons' emotional exhaustion... *Industrial Marketing Management*, Vol. 38, No. 7, pp. 798-805.

29. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, No. 2, pp. 99-113.
30. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey Bass.
31. Maslach, C. (2001). "Job burnout. *Annual Review of Psychology, Australian Psychologists*, Vol. 23, pp. 335-347.
32. Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference?.. *Journal of Business Research*, Vol. 59, No. 12, pp. 1222-1230.
33. Năstasă, L. E., & ăăraaş, A. D. (2005). "The Effect of emotional intelligence on burnout in healthcare professionals.. *Journal of Social and Behavioral Sciences*, Vol. 187, pp. 78-82.
34. Ouyang, Y. (2009). The mediating effects of job stress and job involvement under job instability: Banking service personnel of Taiwan as an example". *Journal of Money, Investment and Banking*, Vol. 11, pp. 16-26.
35. Piesah, C., Latif, E., Wilhelm, K., & Williams, B. (2009). Secrets to psychological success: why older doctors might have lower psychological distress and burnout than younger doctors". *Aging Ment Health*, Vol. 13, No. 2, pp. 300-307.
36. Mathisen, G. E., & Vestly Bergh, .. I. (2000). "Cognitive errors and rule violations at offshore oil rigs: The role of engagement, emotional exhaustion and health complaints". *Safety Science*, Vol. 85, No. 1, pp. 130-138.
37. Robinson, S. L. (2008). Dysfunctional workplace behavior. In J. Barling & C. L. Cooper (Eds), *The sage handbook of organizational behavior*, (pp. 141-159). Thousand Oaks, CA: Sage.
38. Rogers, P., Qualter, P., Phelps, G., & Gardner, K. (2011). Belief in the paranormal coping and emotional intelligence.. *Pers Individ Dif*, Vol. 41, No. 6, pp. 1050-1089.
39. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence". *Imagination, Cognition and Personality*, Vol. 9, pp. 185-211.
40. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2010). A meta-analytic investigation of the

relationship between emotional intelligence and health... *Pers Individ Dif*, Vol. 42, No. 1, pp. 921-933.

41. Schick, A. G., Gordon, L. A., & Haka, S. (1990). "Information overload: A temporal approach.. *Accounting, Organizations and Society*, Vol. 15, No. 2, pp. 199-220.
42. Shih, H. A., & Susanto, E. (2010). "Conflict management style, emotional intelligence, and job performance in public organizations". *International Journal of Conflict Management*, Vol. 21, No. 2, pp. 147-168.
43. Somech, A., & Miassay-Maljak, N. (2003). "The relationship between religiosity and burnout of principals: the meaning of educational work and role variables as mediators". *Social Psychology of Education*, Vol. 6, pp. 61-90.
44. Spector, P. F., Zapf, D., Chen, P. Y. & Frese, .. (2000). "Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: Don't throw out the baby with the bath water.. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, pp. 79-95.
45. Spooner-Lane, R., & Patton, .. (2000). "Determinants of burnout among public hospital nurses". *Australian Journal of Advanced Nursing*, Vol. 25, No. 1, pp. 8-17.
46. Wong, C., & Law, K. S. (2002). "The effect of leader and follower emotional Intelligence on performance and attitude: An exploratory study". *Leadership Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 243-274.
47. Wightman, B., Carmean, N., Ebert, B., Kohrt, H., Murphy, E., Nguyen, S., Radziewsky, G., & Klampert, K. (1999). The Roles of fox-1 and unc-2 in Nervous System Development presented in International C elegans Meeting.