

The Relationship Between Job Burnt-Out and Emotional Intelligence

Ahmadi, Ezatolah & Alizadeh Seavosh

This study has investigated the relationship between job burnt-out and emotional intelligence indices. For this purpose, sixty teachers have been selected through simple random sampling. They were assessed by researcher's own questionnaire, emotional intelligence scales and job burnt-out test (checklists). The results of the study did not show any statistically significant relationship between job burnt-out and emotional intelligence indices for male and female categories. Furthermore, emotional intelligence indices was a better predictor of job burnt-out than demographic factors.

رابطه ی فرسودگی شغلی و هوش هیجانی

عزت اله احمدی^۱ و سیاوش علیزاده^۲

در این پژوهش، به بررسی رابطه ی فرسودگی شغلی و مولفه های هوش هیجانی پرداخته ایم. برای این منظور ۶۰ نفر از معلمان به صورت نمونه گیری تصادفی ساده، انتخاب و با پرسش نامه ی محقق ساخته، پرسش نامه ی هوش هیجانی و آزمون فرسودگی شغلی مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج به دست آمده نشان می دهد که تفاوت معناداری بین فرسودگی شغلی و مولفه های هوش هیجانی در زنان و مردان وجود ندارد و مولفه های هوش هیجانی پیش بینی کننده ی بهتری نسبت به عوامل جمعیت شناختی در فرسودگی شغلی است.

مقدمه

فرسودگی، به عنوان حالت روان شناختی تعریف می شود که از سطوح بالای استرس های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی می شود (گرانفلد^۳ و همکاران، ۲۰۰۰). استرس های شغلی می توانند از شرایط نامناسب کار، مانند حجم کار (بیش از اندازه زیاد یا کم بودن آن) و یا کیفیت آن (بالا تر یا پایین تر بودن از حد توانایی های فرد) عدم تناسب، فقدان امنیت شغلی و

۱- هیات علمی دانشگاه تربیت معلم آذربایجان، گروه روان شناسی

۲- هیات علمی دانشگاه تربیت معلم آذربایجان، گروه علوم تربیتی

جاه طلبی شغلی ارضا نشده، رابطه‌ی نادرست با کارکنان، ابهام و تعارض نقش و... ناشی شوند (براهنی، ۱۳۷۹). فردی که در معرض استرس است در کوتاه مدت، یا با توسل به رفتارهای ناسالم از قبیل پرخوری، سیگار کشیدن و یا با اجتناب از رفتارهای سالم از قبیل ورزش و... به مقابله با استرس‌های شغلی می‌پردازد، ولی در بلند مدت علائمی از خود نشان می‌دهد که تحت عنوان فرسودگی شغلی، مطرح است. فرسودگی، نشانگانی است که با سه مولفه اصلی فرسودگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس فقدان موفقیت فردی، مشخص می‌شود. برخلاف اختلال افسردگی اساسی که تمام جوانب زندگی بیمار را در بر می‌گیرد فرسودگی، نشانگان مجزای مرتبط با شغل است (سامیر^۱، ۲۰۰۴). ساعتچی (۱۳۶۹) آثار و پیامدهای فرسودگی را به نقل از موس در سه مقوله قرار داده است:

الف) شاخص‌های جسمی نظیر انواع سردردها، اختلال در خواب، کاهش یا افزایش وزن، اختلال‌های معده‌ای - روده‌ای، ب) تغییرات رفتاری نظیر تحریک‌پذیری فزاینده، تغییرات خلقی، کاهش تحمل برای ناکامی، افزایش سوطن و ج) عملکرد شغلی نظیر کاهش کارآمدی، کاهش علاقه نسبت به کار، انعطاف‌پذیری فزاینده‌ی فکری. البته به عقیده‌ی وایسر، اسمیت و اورت^۲ (۲۰۰۳) فرسودگی تنها نتیجه‌ی استرس نیست بلکه هم استرس بالا و هم رضایت شغلی پایین، می‌توانند استرس افراد را بالا ببرند. در مقابل عده‌ای (برای مثال کمپبل^۳ و همکاران، ۲۰۰۴) معتقدند که امروزه هوش هیجانی (EQ) 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. مطالعات نشان می‌دهند که جرأت‌ورزی، همدلی، شادمانی و خودآگاهی هیجانی به عنوان جنبه‌های مختلف هوش هیجانی بیشترین اثر را در موفقیت تازه استخدام‌ها دارد، همچنین کاربرد آزمون EQ در انتخاب تازه استخدامی‌ها، نشان داده است که بیشتر تازه استخدامی‌های موفق به طور معنی‌داری نمرات بالاتری در مولفه‌های جرأت‌ورزی، همدلی، شادمانی و خودآگاهی هیجانی EQ می‌گیرند

1-Sameer

2-Visser, Smete & Ort

3-Compbell

(چرنیس^۱، ۲۰۰۵). بررسی حدود دویست شرکت و سازمان جهانی نشان داده است که یک سوم تفاوت‌ها به توانایی شناختی و مهارت فنی و دو سوم آن مربوط به توانش‌های هیجانی است (گلنن^۲، ۱۹۹۸).

پژوهش‌های انجام گرفته در زمینه ی فرسودگی شغلی معلمان، توسط سیدمن وزاگر (۱۹۹۱)، به نقل از بدری گرگری، (۱۳۷۴) نشان داد که بسیاری از مشکلات روانی و جسمانی معلمان با فرسودگی شغلی آنان مرتبط است. پژوهش رضایی (۱۳۷۴) تحت عنوان «میزان شیوع و علائم استرس در میان معلمان ایرانی» نشان داد که یک چهارم معلمان ایرانی، استرس شدید را متحمل می‌شوند و مشکلات مالی و حقوق ماهیانه، مهمترین منابع استرس و فرسودگی شغلی است. نتایج بدست آمده توسط عرفانی (۱۳۸۰) نشان داد که ۲۲/۱٪ از مشاوران از فرسودگی بالا رنج می‌برند. همچنین در پژوهش عرفانی بین سن و میزان فرسودگی شغلی رابطه ای منفی مشاهده شد. یافته‌های بدری گرگری (۱۳۷۴) در مورد تاثیر روش‌های مقابله‌ای در فرسودگی شغلی حاکی از آن است که بین میزان تحلیل عاطفی دبیران مرد و زن و مکانیسم‌های مقابله‌ای مساله محور و هیجان محور تفاوتی معنی‌دار وجود دارد. بررسی عبیدی (۱۳۷۳) در زمینه ی فرسودگی شغلی پرستاران نشان می‌دهد که متغیرهای زمینه‌ای شامل سن، جنس، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات و سابقه کار با تنیدگی ناشی از نقش، ارتباط معنی‌داری نداشته است و متغیرهای مذکور با بروز ابعاد سه گانه ی فرسودگی شغلی به جز در رابطه با وضعیت تاهل و فقدان موفقیت فردی رابطه معنی‌داری ندارد. مایروایس^۳ و همکاران (۱۹۹۹) در مطالعات طولی به این نتیجه دست یافتند که فقدان وضوح نقش، سن پایین (سابقه ی کم) و عدم کفایت منابع، افزایش فرسودگی را پیش بینی می‌کنند. بررسی‌های بارگلینی^۴ و همکاران (۲۰۰۰) نشان داده است که سن و سابقه کار پیش‌بینی کننده‌های معنی‌داری برای فرسودگی نیستند، در حالی که بین فرسودگی هیجانی و خصوصیات فردی نظیر سن و وضعیت تاهل رابطه ی معنی‌داری

1-Cherniss

2-Goleman

3-Mirvis

4- Bargellini

مشاهده شده است. همچنین فقدان موفقیت فردی رابطه‌ی مثبت با ابعاد شخصیتی مختلف نظیر برونگرایی، دلپذیر بودن و وظیفه‌شناسی و رابطه منفی با آسیب‌پذیری و اضطراب دارد. با توجه به چهارچوب نظری و پیشینه پژوهشی ذکر شده، پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه‌ی فرسودگی شغلی با مولفه‌های هوش هیجانی انجام شده است.

روش

جامعه آماری و حجم نمونه: جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، معلمان شاغل به تحصیل در دانشگاه تربیت معلم آذربایجان در رشته‌های الهیات، ریاضی و حرفه و فن هستند. از این جامعه ۶۰ نفر به صورت نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. با توجه به اینکه سه نفر از افراد منتخب به پرسش‌نامه‌ها پاسخ ندادند، نمونه به ۵۷ نفر تقلیل یافت.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

برای جمع‌آوری داده‌ها، از سه نوع پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه‌ی اول پرسش‌نامه‌ی محقق ساخته است که برای جمع‌آوری اطلاعات فردی از قبیل سن، جنس سابقه‌ی اشتغال و رشته تحصیلی به کار برده شده است. برای اندازه‌گیری هوش هیجانی، از پرسش‌نامه‌ی هوش هیجانی (EQ) بار - ان^۱ استفاده شد. این آزمون شامل ۱۵ مولفه و ۹۰ سوال است. به دلیل جلوگیری از خستگی آزمودنی‌ها و نیز پاسخدهی دقیق آزمودنی‌ها به سوالات پرسش‌نامه از ۱۵ مولفه، ۷ مولفه (تحمل فشار روانی، روابط بین فردی، خوش بینی، کنترل تکانش، انعطاف‌پذیری، مسوولیت‌پذیری و خود ابرازی) یعنی ۴۲ سوال در پرسش‌نامه گنجانده شد. پایایی آزمون از طریق محاسبه‌ی آلفای کرونباخ ۰/۹۳ محاسبه گردیده است و برای ۴۲ سوال پایانی آزمون ضریب ۰/۸۷ بدست آمد. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به فرسودگی شغلی از آزمون مازلاچ^۲ (۱۹۹۶) استفاده شده است. این آزمون دارای بیست و دو ماده است که پس از ترجمه و اصلاح آن توسط اساتید صاحب نظر، دو ماده‌ی آن حذف و

1- Bar-On

2- Maslach

پرسش نامه به صورت بیست ماده ای اجرا شد. ضریب پایایی این آزمون در پژوهش حاضر با روش آلفای کرونباخ برابر ۰/۸۰ است.

یافته‌ها

به منظور پاسخ گویی به سوالهای پژوهشی، داده‌های جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تجزیه و تحلیل در جدول شماره ۱ و ۲ ارایه شده است.

جدول ۱: نتایج آزمون t مستقل مربوط به فرسودگی شغلی زنان و مردان

نام متغیر	جنس	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مقدار T	سطح معنی‌داری
فرسودگی شغلی	زن	۳۶	۱۲/۶۹	۷/۸۱	-۰/۸۳	۰/۴۰
	مرد	۲۲	۱۴/۴۵	۷/۶۷		
تحمل فشار روانی	زن	۳۵	۱۷/۸۲	۳/۸۸	-۰/۴۵	۰/۶۵
	مرد	۲۲	۱۸/۳۶	۴/۹۵		
روابط بین فردی	زن	۳۵	۲۴/۰۸	۴/۸۰	-۰/۴۷	۰/۶۳
	مرد	۲۲	۲۴/۶۸	۴/۳۷		
خوش بینی	زن	۳۵	۲۳/۰۲	۴/۳۲	-۰/۴۳	۰/۶۶
	مرد	۲۲	۲۳/۵۰	۳/۳۰		
کنترل تکانش	زن	۳۵	۱۸/۹۱	۶/۲۰	-۰/۳۹	۰/۶۹
	مرد	۲۲	۱۹/۵۹	۶/۳۹		
انعطاف پذیری	زن	۳۵	۱۸/۰۸	۴/۳۸	-۰/۳۶	۰/۷۱
	مرد	۲۲	۱۸/۵۰	۳/۶۶		
مسئولیت پذیری اجتماعی	زن	۳۵	۲۷/۲۸	۳/۵۳	۰/۸۷	۰/۳۸
	مرد	۲۲	۲۶/۵۰	۲/۹۲		
خود ابرازی	زن	۳۵	۱۸/۳۱	۴/۱۶	-۰/۷۴	۰/۴۵
	مرد	۲۲	۱۹/۱۸	۴/۴۰		

همانطور که در جدول ۱، مشاهده می‌شود فرسودگی شغلی و مولفه‌های هوش هیجانی، در معلمان زن و مرد تفاوت معناداری با یکدیگر نشان نمی‌دهد. به منظور بررسی رابطه‌ی سن، سابقه‌ی اشتغال و مولفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: نتایج آزمون همبستگی پیرسون مربوط به رابطه‌ی سن، سابقه اشتغال و مولفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی

متغیر	تعداد	ضریب همبستگی	سطح معنی‌داری
سن	۵۶	-۰/۱۲	۰/۱۴
سابقه اشتغال	۵۶	-۰/۱۱	۰/۴۱
تحمل فشار روانی	۵۷	-۰/۳۰*	۰/۰۲
روابط بین فردی	۵۷	-۰/۴۱**	۰/۰۰۲
خوش بینی	۵۷	-۰/۲۸*	۰/۰۳۴
کنترل تکانش	۵۷	-۰/۲۷*	۰/۰۴۱
انعطاف‌پذیری	۵۷	-۰/۱۳	۰/۳۴۱
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۵۷	-۰/۲۵	۰/۰۶
خود ابرازی	۵۷	-۰/۱۵	۰/۲۶

همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، متغیرهای تحمل فشار روانی، روابط بین فردی، خوش بینی و کنترل تکانش با فرسودگی شغلی، همبستگی منفی و معنی‌داری دارند، به عبارتی هر چه قدر میزان تحمل فشار روانی، روابط بین فردی، خوش بینی و کنترل تکانش بالا می‌رود از میزان فرسودگی شغلی کاسته می‌شود و برعکس.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر، نشان می‌دهد که تفاوتی بین فرسودگی شغلی و مولفه‌های هوش هیجانی زنان و مردان وجود ندارد. همچنین، نتایج حاکی از آن است که بین سن و سابقه‌ی

اشتغال با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنی‌دار وجود ندارد. این یافته با یافته‌ی عبدی (۱۳۷۳) مبنی بر اینکه متغیرهای زمینه‌ای شامل جنس، سن، وضعیت تاهل، میزان سواد و سابقه‌ی کار با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنی‌دار نشان نمی‌دهد، هماهنگ است. همچنین مایروایس و همکاران (۱۹۹۹) به این نتیجه دست یافتند که فقدان وضوح نقش، سن پایین (سابقه کم) و عدم کفایت منابع، پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی هستند و نیز براساس بررسی‌های بارگلینی و همکاران (۲۰۰۰) سن و سابقه‌ی کار، پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای فرسودگی شغلی نیستند. بطور کلی نتایج بررسی حاضر نشان می‌دهد که مولفه‌های هیجانی (تحمل فشار روانی، روابط بین فردی خوش بینی و کنترل تکانش) پیش‌بینی‌کننده بهتری نسبت به عوامل فردی در فرسودگی شغلی است. لذا به منظور کاهش فرسودگی شغلی و پیشگیری در این زمینه با توجه به ماهیت مشاغل می‌توان شیوه‌های مقابله با استرس‌های شغلی، مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی و مهارت‌های زندگی نظیر خوش بینی و کنترل تکانه‌ها را آموزش داد تا ضمن جلوگیری از فرسودگی شغلی بتوان کارآیی آنان را نیز بالا برد.

منابع

- بدری گرگری، رحیم (۱۳۷۴) *سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای*، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس تهران
- براهنی، محمد تقی (۱۳۷۹)، *مدیریت عوامل روانی-اجتماعی محیط کار*، (مترجم)، تهران: نشر رسانش
- رضایی، علیرضا (۱۳۷۴)، *بررسی میزان شیوع منابع و علائم استرس در میان معلمان ایرانی*. مجموعه *مقالات اولین سمینار استرس*، چاپ اول، دانشگاه علامه طباطبائی تهران
- ساعتچی، محمود (۱۳۶۹). *روان‌شناسی در کار، سازمان و مدیریت*. چاپ اول، نشر آموزش مدیریت دولتی
- سموعی، راحله و همکاران (بی تا). *آزمون هوش هیجانی بار-ان*. انتشارات روان سینا.

عبدی، هما (۱۳۷۳)، بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های مراقبت‌های ویژه بیمارستان‌های شهر یزد، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران

عرفانی، نصر ا. (۱۳۸۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان. شورای تحقیقات آموزش و پرورش استان کردستان

- Bargellini, A; et.al (2000). Relation between immune variables and burnout in a sample of physicians. *Occupational Environment medicine*. 2000; 57 453 - 457 (July).
- Cherniss. C; (2005). The Business case for Emotional Intelligence. *www. Eiconsortium. Org*.
- Compbell. N; et.al (2004). BPIR Management Brief: Issue Emotional Intelligence (EL). *www. bpir. Com / site / mgtbrieflss3 - EI.pdf*
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional Intelligence*. New york: Bantam.
- Grunfeld, E; et.al (2000). Cancer care workers in ontario: prevalence of burnout, Job stress and Job satisfaction. *CMAJ*: 163(2): 166 - 9. Full text.
- Maslach, c; et.al (1996). *Maslach Burnout Inventory manual*. 3rd ed. Palo Alto, calif: consulting Psychologists press Inc.
- Mirvis, D.M; et.al (1999). Burnout among leaders of the department of veterans Affairs medical centers: contributing factors as determined by a longitudinal study. *J Health Hum serv Adm*. 21: 390 - 412.
- Sameer, s; et.al (2004). Physician Burnout. *JAMA*. 2004; 201: 633.
- Visser, R.m; smets, M.A; Oort, J(2003); Stress, satisfaction and burnout among Dutch medical specialists. *CMAJ*, February 4, 168 (3). Full text.