

رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان اداره آب و برق شهرستان بهبهان

لیلا بخشی سورشجانی*

چکیده: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی در بین دبیران، پرستاران و کارمندان آب و برق و همچنین بررسی سازه مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ اجرا شده است. ۴۰۰ نفر از شاغلین این سه شغل به روش نمونه‌گیری تصادفی سهمیه‌ای انتخاب شدند. پرسشنامه‌های هوش هیجانی بار-آن (۱۹۸۰)، سلامت عمومی گلدبرگ (۲۸.GHQ) و فرسودگی شغلی ماسلاچ-جکسون (۱۹۸۱) اجرا گردید. در این پژوهش نتایج حاصل از هنجاریابی آزمون‌های فوق نشان دادند که این آزمون‌ها از حد مناسبی از اعتبار و روایی برخوردار هستند. نتایج ضریب همبستگی پیرسون بیانگر رابطه منفی و معنی‌دار بین هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی بود. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی و سلامت روان به گونه‌ای منفی و معنی‌دار می‌توانند فرسودگی شغلی را برای شاغلین هر سه شغل پیش‌بینی کنند. یافته‌های تحلیل واریانس دو راهه نشان دادند که تأثیر نوع شغل بر فرسودگی شغلی معنی‌دار می‌باشد، اما تأثیر جنسیت و همچنین تعامل آن با نوع شغل بر فرسودگی شغلی معنی‌دار نیست. یافته‌های آزمون‌های تعقیبی توکی و شفه نشان داد که بین فرسودگی شغلی پرستاران و کارکنان آب و برق تفاوت معنی‌داری وجود دارد. نتایج تحلیل عاملی به روش مؤلفه‌های اصلی نشان داد که مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ-جکسون (۱۹۸۱) از پنج عامل خستگی هیجانی، تعارض شغلی، خشنودی عاطفی، مسخ شخصیت، احساس کفایت شخصی تشکیل شده است.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، هوش هیجانی، سلامت روان، تحلیل واریانس، تحلیل عاملی

مقدمه

امروزه در محیط کاری، توانایی انجام کارها به وضوح، یک ضرورت و پیش شرط است که بعضی از افراد به خوبی از عهده آن برآمده و برخی دیگر قادر به انجام آن نیستند. اگر کارکنان احساس کنند تحت استرس و فشار کاری و فرهنگ ناسالم قرار دارند، دچار مشکلات قانونی، روانی و مالی گردیده، پس مرتکب اشتباهات فاحش می گردند. ما می دانیم که اشتباهات بخشی از فرایند یادگیری محسوب می شوند، اما نمی توانیم اشتباهات بزرگ و خطر آفرین را ادامه دهیم. وقوع این اشتباهات می تواند ناشی از حواس پرتی، ضعف تصمیم گیری و یا روش های غلط و نامناسب حل مسئله باشد. از آنجاکه در عصر حاضر توانمندی های صرفاً عقلانی، دیگر نمی توانند پیش بینی کننده خوبی برای موفقیت در کار و زندگی باشند، به نظر می رسد هوش هیجانی و برخورداری از سلامت روان می توانند پیش بینی کننده های خوبی برای موفقیت در موقعیت های شغلی باشد. هوش هیجانی و سلامت روان می تواند فرد را در مقابله با استرس ناشی از کار و شرایط محیط کار و حل مشکلات کاری با بالا بردن توان سازگاری با محیط یاری دهند. هوش هیجانی به معنی شناخت عواطف خود و دیگران است، تا بتوانیم براساس آن رفتارهای مبتنی بر اخلاق توأم با وجدان اجتماعی داشته باشیم. افراد با هوش هیجانی بالا می توانند موازنه منطقی میان عقل و عواطف به وجود آورند. به دلیل خودشناسی بالا، این افراد همیشه دارای اعتماد به نفس قوی هستند. افرادی که به عالی ترین مدارج شغلی می رسند علاوه بر برخورداری از مهارت های فنی و حرفه ای، افرادی خوشرو، منعطف و خوشبین هستند، پس برای موفقیت در کار به چیزی بیشتر از مهارت های حرفه ای نیاز داریم.

هوش هیجانی توانایی مهار احساسات منفی مانند خشم و تردید را نیز دارد، و بیشتر بر جنبه مثبت احساسات تأکید دارد. احتمال می رود هوش هیجانی بر بسیاری از رفتارهای رابطه ای، رفتارهای گروهی و تصمیم های سازمانی تأثیرگذار باشد. برخورداری سازمان ها از کارکنان با سلامت روان و هوش هیجانی در محیط های کاری یک مزیت است و می تواند منجر به بهبود ارتباطات و کاهش تعارضات در محیط کار گردد. اگر کارکنان بهترین مهارت های فنی را داشته باشند و کنترل بر هیجان های خود نداشته باشند در انجام وظایف شکست خواهند خورد. تنش در محیط کار اهداف سازمان را در معرض آسیب های جدی قرار می دهد. عامل بروز استرس و تنش در کارکنان را نمی توان به رفتار نامناسب رؤسا نسبت داد، و بدیهی است افراد با هوش هیجانی بالا، بهتر بتوانند با استرس های زندگی مقابله کنند، توان فرد یک مؤلفه ضروری برای تغییر در

محیط کار است. مطالعات گلمن^۱ (۲۰۰۰) در بیش از ۵۰ شرکت در نقاط مختلف جهان نشان می‌دهد، موفقیت و ارتقاء شغلی از آن کسانی است که بالاترین هوش هیجانی را دارند. کارکنان ممتاز یا نمونه از سطح بالاتری از مهارت‌های بین فردی و اعتماد به نفس نسبت به کارکنان عادی برخوردارند. شغل‌های مختلف نیازمند انواع قابلیت‌های هوش هیجانی هستند. هوش هیجانی مفهومی است که ریشه در کارهای ثرندایک^۲ و گاردنر^۳ دارد. یکی از مکانیزم‌های اساسی انسان‌ها هوش است، که توانایی سازگاری با محیط را در بر می‌گیرد. بخشی از هوش در روابط بین فردی و اجتماعی تظاهر می‌کند. هوش هیجانی و جنبه‌های جذاب و گسترده آن در دهه‌های اخیر علاوه بر روان‌شناسان توجه عموم مردم را به خود جلب کرده است. به کارگیری مفهوم هوش هیجانی برای اولین بار به دو مقاله سالووی^۴ و مایر^۵ در سال ۱۹۹۰ بر می‌گردد (کیاروچی^۶، فورگاس^۷، مایر^۸، ۱۳۸۵: ۳۱-۳۲). به عقیده گلمن هوش هیجانی عبارتست از توانایی مانند این که فرد بتواند انگیزه خود را حفظ نماید و در مقابل نامالایمات پایداری کند، تکانش‌های خود را کنترل کند و کامیابی را به تعویق اندازد، حالات روانی خود را تنظیم کند و نگذارد پریشانی خاطر، قدرت تفکر او را خدشه دار کند، با دیگران همدلی کند و امیدوار باشد. سطح هوش هیجانی از لحاظ وراثتی ثابت نیست. پس این می‌تواند بیانگر اهمیت این مقوله باشد که فقط در زمان کودکی شکل نمی‌گیرد، شایستگی فرد در هوش هیجانی رو به بالا است. هوش هیجانی تا اندازه‌ای نشان دهنده آن است که تفاوت‌های فردی در پردازش اطلاعات هیجانی احتمالاً موفقیت را در زندگی پیش‌بینی می‌کنند. پژوهش‌های تجربی نشان می‌دهد که هوش هیجانی ممکن است بهترین پیش‌بینی‌کننده موفقیت در تمام سطوح زندگی باشد و ابعاد هوش هیجانی می‌تواند پیامدهای مهم زندگی را پیش‌بینی کند. توانمندی‌ها و شایستگی‌های اجتماعی و هیجانی از عوامل تعیین‌کننده و مؤثر بر عوامل شغلی به شمار می‌روند (پارکر^۹، سامرفلت^{۱۰}، ماجسکی^{۱۱}، ۲۰۰۴).

سلامت روان یعنی بهزیستی یا سازگاری با میزان‌های مرتبط با آن نوع از روابط انسانی که به وسیله جامعه، پذیرفته شده است (ساعتچی، ۱۳۸۷: ۲). فشار روانی نشانه عصر ما و از موضوعات مهم زندگی است. فراگیر بودن آن، از آن جهت است که می‌خواهیم به طور مؤثر با آن برخورد کنیم تا زندگی طبیعی و لذت‌بخشی داشته باشیم، اما روبرو شدن با فشار روانی یک فرایند است،

1- Goleman
4- Salovy
7- Forgas
10- Samerfelt

2- Thorndike
5- Mayer
8- Mayer
11- Magesky

3- Gardner
6- Ciarrochi
9- Parker

نتیجه کار نیست. به نظر می‌رسد که فشار روانی سن، جنس، نژاد، ملیت و حتی طبقه اجتماعی - اقتصادی نمی‌شناسد به همین ترتیب است که آن را ویرانگر همگانی و فرزند خلف انقلاب صنعتی و یک قاتل بی صدا می‌دانند. چگونگی واکنش به فشار روانی به این بستگی دارد که فرد به چه رویدادهایی توجه دارد و چگونه آنها را ارزیابی می‌کند. ارزیابی و تفسیر کارکنان درباره رویدادها می‌تواند به اندازه خود رویدادها منبع فشار روانی باشد. آثار استرس شغلی که از کار زیاد نتیجه می‌شود، فرسودگی نامیده می‌شود. فرسودگی شغلی عبارتست از خستگی عاطفی، خود گم کردگی و احساس عدم موفقیت در کار. کارکنانی که از فرسودگی رنج می‌برند در کارشان کم‌علاقه و کم‌فعالیت هستند. آنها از نظر روانی بی تفاوت، افسرده و زودرنج و خسته می‌شوند، از تمام جنبه‌های محیط کارشان از جمله همکاران ایراد می‌گیرند، به طور منفی به پیشنهادهای دیگران واکنش نشان می‌دهند و کیفیت کار آنان کاهش می‌یابد. سه وجه نشانگان، فرسودگی به شرح زیر است:

- ۱- فرسودگی عاطفی: احساس پوچی، درماندگی و نومییدی که به دلیل خواست‌های عاطفی و فیزیولوژیکی افراطی ایجاد می‌شود.
- ۲- شخصیت زدایی: احساس بی‌عاطفگی و بدگمانی و حساسیت کاهش یافته نسبت به دیگران.
- ۳- احساس کاهش یافته از توان شخصی: فرد احساس می‌کند که فعالیت‌ها و تلاش‌های او به هدر می‌روند و بی‌ارزش هستند (مهداد، ۱۳۸۱: ۳۱۲-۳۱۳).

سازمان‌ها به کارکنان فرسوده از لحاظ شغلی نیاز ندارند. هوش هیجانی بالا و داشتن سلامت روانی می‌تواند با این متغیر حرفه‌ای در ارتباط باشند. به امید اینکه هوش هیجانی بالا شاخصی برای موفقیت در محیط کاری است، عوارض مربوط به فرسودگی شغلی را می‌توان با استفاده صحیح از مهارت‌های هوش هیجانی و سلامت روان کنترل کرد.

طی بررسی‌های انجام شده تاکنون پژوهشی با این عنوان در نمونه مورد نظر انجام نگرفته است. نتایج حاصل از پژوهش اسدی، برجعلی و جمهری (۱۳۸۶) با عنوان: رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان شرکت ایران خودرو بیانگر آن است که هوش هیجانی، نقش تعیین‌کننده‌ای در تبیین تغییرات و پراکندگی متغیر فرسودگی شغلی ایفا می‌کند. نتایج پژوهش بحری بینا باج و همکاران (۱۳۸۲) با عنوان: بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و سلامت روانی در حرفه مامایی و پرستاری بیانگر آن است که بین فرسودگی شغلی و نمرات سلامت روان همبستگی مثبت معنی‌داری وجود دارد. نتایج پژوهش محمدی (۱۳۸۵) با عنوان

«فرسودگی شغلی و سلامت روان شناختی» در بین ۳۰۰ نفر از دبیران تهران بیانگر همبستگی معنی دار بین متغیرهای فرسودگی شغلی با متغیرهای سلامت روان شناختی در معلمان زن و مرد می باشد. نقی زاده و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز» که بر روی ۲۰۰ نفر از مدیران و کارکنان بیمارستان انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که پژوهش رابطه معکوس معنی داری بین هوش هیجانی با تنش شغلی وجود دارد و برخورداری از هوش هیجانی منجر به کاهش تنش شغلی خواهد شد.

صابری و همکاران (۱۳۸۷) پژوهشی با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی قضات و دادیاران شاغل در مراجع قضایی شهر تهران» انجام دادند، نتایج نشان داد که بین متغیر سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در جامعه مورد تحقیق همبستگی معنی داری وجود دارد. رستمی و همکاران (۱۳۸۷) پژوهشی با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل کنندگی جنسیت و تاب آوری» در میان ۱۲۷ نفر از معلمان ابتدایی انجام دادند. نتایج پژوهش بیانگر آن است که سلامت روانی معلمان، توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی معلمان را به صورت کلی دارد.

قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۵) در پژوهشی با عنوان «شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، موقعیت جغرافیایی» با نمونه ای شامل ۱۰۶۸ نفر انجام دادند. نتایج بیانگر آن است که در اکثر آزمودنی ها، فرسودگی شغلی وجود دارد. میزان فرسودگی معلمان مرد بیشتر از زن می باشد، بین فرسودگی شغلی و مدرک رابطه مثبت وجود دارد و میزان فرسودگی شغلی در معلمان و کارکنان شهرها و نواحی مختلف متفاوت است. بهنیا (۱۳۷۸) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه فرسودگی شغلی با خشنودی شغلی و سلامت روانی با توجه به متغیرهای تعدیل کننده سرسختی روان شناختی در بین دبیران مرد در سال تحصیلی ۷۸ - ۷۷ در استان خوزستان» انجام داده است. در این پژوهش ۴۸۱ مرد شاغل در آموزش و پرورش با مدرک کارشناسی انتخاب شده اند، فرسودگی به عنوان متغیر مستقل و خشنودی شغلی و سلامت روان به عنوان متغیر وابسته و سرسختی روان شناختی به عنوان متغیر تعدیل کننده برگزیده شده اند. نتایج پژوهش بیانگر آن بود که بین فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی همبستگی منفی و همچنین بین متغیر فرسودگی شغلی و سلامت روانی همبستگی مثبت وجود دارد. عقیلی نژاد و همکاران (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی، تیپ شخصیتی و رویدادهای استرس زای زندگی در مأموران راهنمایی و رانندگی

تهران بزرگ» در نمونه ای شامل ۲۵۰ نفر از مأموران راهنمایی و رانندگی انجام دادند. نتایج پژوهش بیانگر آن بود که استرس شغلی و رویدادهای استرس زای زندگی با سلامت روان رابطه مثبت و معنی دار داشته و می توان استرس شغلی و رویدادهای استرس زای زندگی را متغیرهایی پیش بینی کننده برای سلامت روان دانست. نتایج پژوهش دهشیری (۱۳۸۳) با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه در شهرستان یزد» که با نمونه ۲۰۶ نفر از معلمان که به شیوه تصادفی انتخاب شده بودند، نشان داد که مؤلفه های هوش هیجانی به ویژه مؤلفه های خودکنترلی، همدلی، خودآگاهی، در پیش بینی استرس شغلی نقش معنی داری دارند.

هاشم زاده و همکاران (۱۳۷۹) پژوهشی با عنوان «استرس شغلی و رابطه آن با سلامت روان در کارکنان بیمارستان های شهر شیراز» با نمونه ای شامل ۳۹۷ نفر از کارکنان بیمارستان انجام دادند. نتایج پژوهش بیانگر آن بود که میزان استرس شغلی با سلامت روان در کارکنان اداری و درمانی رابطه دارد و کارکنان درمانی از سلامت روانی کمتر برخوردارند. سلامت روان در کارکنان مرد بیشتر از کارکنان زن بوده و میزان استرس شغلی در کارکنان قراردادی بیشتر از کارکنان رسمی بوده است. عبدی ماسوله و همکاران (۱۳۸۶) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت روان» بر روی ۲۰۰ نفر از پرسنل پرستاران بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام داده اند. یافته های پژوهش بیانگر ارتباط قوی بین دو متغیر سلامت روان و فرسودگی شغلی در پرستاران می باشد. نجفی و همکاران (۱۳۷۹) پژوهشی با عنوان «رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت روان» در بین ۱۰۲ نفر از کارکنان مرکز تحقیقات و تولیدات سوخت هسته ای انجام دادند. یافته های پژوهش بیانگر رابطه معنی دار بین فرسودگی شغلی و سلامت روانی کارکنان بود. دانیل^۱ (۲۰۰۰) پژوهشی با عنوان «فرسودگی معلمان و ارتباط آن با برخی اختلالات روانی» انجام داد. در این پژوهش ارتباط بین شخصیت و سلامتی فرد، با توجه به تمرکز بر فرسودگی شغلی معلمان و سال های تمرین و تدریس، سنجیده شد. در این پژوهش خستگی عاطفی به طور مثبت با ترس مرضی، روان رنجوری و مشکلات عمده سلامتی در ارتباط بود. سری وستاوا^۲ (۱۹۹۱) در پژوهشی با عنوان «اثرات شکل های مختلف در رابطه با استرس شغلی و سلامت روانی» با همکاری سیصد مدیر سازمان که پرسشنامه سلامت روانی، مقیاس استرس شغلی و آزمون استراتژی های مقابله ای را تکمیل نمودند، به این نتایج دست یافتند

1- Daniel

2- Srivastava

که استرس شغلی به صورت مثبت با بیماری های روانی و حالات و مشکلات روانی در ارتباط است. داودا^۱ (۲۰۰۰) پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و افسردگی و اضطراب و بررسی اعتبار و پایایی پرسشنامه هوش هیجانی بار - آن» انجام داد. در این پژوهش ۲۴۳ نفر از دانشجویان دانشگاه ها که سنین ۱۷ تا ۴۷ سال سن داشتند، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد هوش هیجانی با افسردگی و اضطراب همبستگی منفی دارد.

لی^۲ (۲۰۱۰) پژوهشی با عنوان «ارتباط بین هوش هیجانی، هوش و اثر آنها بر فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان ها در کره» بر روی ۶۰۰ نفر از کارکنان انجام داد. نتایج نشان داد که برخورداری از هوش هیجانی بر کاهش فرسودگی شغلی مؤثر است. فارمر^۳ (۲۰۰۴) پژوهشی با عنوان «ارتباط بین هوش هیجانی با فرسودگی و رضایت شغلی پرستاران» بر روی ۲۰۰ نفر از پرستاران انجام داد. نتایج پژوهش نشان داد که در مجموع هوش هیجانی ارتباط با پیشگیری و بهبود فرسودگی شغلی دارد. کالویت^۴ (۲۰۰۰) پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و مدل های سنجش نشانگان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با نشانه های روانی» انجام داد. در این پژوهش ۱۹۷ معلم با متوسط سن ۳۶ سال انتخاب شدند. تجزیه و تحلیل عوامل نشان داد که بین خستگی عاطفی و علائم روانی، افسردگی، اختلال جسمانی، مشکلات شخصیتی و حساسیت میان فردی، رابطه معنی داری وجود دارد. پژوهشی توسط جک هولی^۵ (۱۹۹۹) با عنوان «تأثیر ویژگی های هوش هیجانی بر روی فرسودگی شغلی ناشی از کار» انجام شد، آزمودنی های این پژوهش ۲۲۸ نفر بودند و جهت بررسی داده ها از رگرسیون چند متغیری استفاده شد. نتایج این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی ارتباط مثبت با طول زمان شغل دارد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که هر قدر آزمودنی ها از هوش هیجانی بیشتری برخوردار باشند، فرسودگی شغلی در آنها کمتر خواهد بود. آلجا^۶ (۱۹۹۷) پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و شاخص های روانی در بین معلمان و ارتباط آن با سلامت روانی» انجام داده است. آزمودنی ها شامل ۳۹۰ معلم ابتدایی با متوسط سن ۳۷ سال بودند. نتایج پژوهش نشان داد که سلامت روانی با تحلیل عاطفی مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی در معلمان زن و مرد رابطه دارد. به علاوه حمایت شخصی و اجتماعی با فرسودگی شغلی و سلامت روانی همبستگی دارد.

بارک^۷ (۱۹۸۹) در تحقیقی با عنوان «تفاوت های جنسیتی در فرسودگی شغلی ۸۳۳ معلم و مدیر مدرسه» نشان داد که تفاوت جنسیتی عامل مهمی در فرسودگی شغلی معلمان است و بین زن

1- Dawda
4- Calvete
7- Burke

2- Lee
5- Jac Holee

3- Farmer
6- Aluja

و مرد از لحاظ فرسودگی شغلی تفاوت وجود دارد.

این پژوهش سه هدف را دنبال می‌کند:

- ۱- تعیین رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی در بین دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق شهرستان بهبهان؛
- ۲- بررسی تفاوت میانگین نمرات فرسودگی شغلی به تفکیک جنسیت در بین دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق شهرستان بهبهان؛
- ۳- بررسی سازه مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ.
فرضیه‌های این پژوهش عبارتند از:
 - ۱- بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق رابطه‌ای معنی دار وجود دارد.
 - ۲- بین سلامت روان و فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق رابطه‌ای معنی دار وجود دارد.
 - ۳- بین فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق تفاوت معنی دار وجود دارد.
 - ۴- بین فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق به تفکیک جنسیت تفاوتی معنی دار وجود دارد.
 - ۵- مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ چند بُعدی است.

روش

مطالعه حاضر از نظر هدف، یک پژوهش کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها، یک تحقیق توصیفی (از نوع همبستگی) می‌باشد.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان اداره آب و برق و پرستاران بیمارستان‌ها و دبیران آموزش و پرورش شهرستان بهبهان می‌باشند. نمونه‌گیری به شیوه تصادفی سهمیه‌ای انجام شده است. حجم نمونه ۴۰۰ نفر که شامل: ۱۳۰ نفر از کارکنان آب و برق، ۱۳۰ پرستار و ۱۴۰ دبیر آموزش و پرورش می‌باشد.

ابزار پژوهش

ابزارها و مقیاس های سنجش در این پژوهش عبارتند از:

۱- پرسشنامه هوش هیجانی: پرسشنامه مذکور برای نخستین بار توسط بار-آن^۱ (به نقل از کرمی، ۱۳۸۲)، ساخته شده است، این آزمون، دارای ۱۱۷ سؤال و ۱۵ مقیاس می باشد که بر روی ۳۸۳۱ نفر از ۶ کشور، اجرا شده و به طور سیستماتیک در آمریکای شمالی هنجاریابی گردید. نتایج حاصل از هنجاریابی نشان داد که آزمون از حد مناسبی از اعتبار و روایی برخوردار است، مقیاس های آزمون عبارتند از: خودآگاهی هیجانی، خودبرازی، عزت نفس، خودشکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع گرایی، انعطاف پذیری، حل مسئله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانش، خوش بینی و شادمانی. پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسشنامه، در ایران به (نقل از کرمی، ۱۳۸۲)، توسط سموعی به ۹۰ سؤال تقلیل یافته و با همان ۱۵ مقیاس پایایی آزمون، از طریق آلفای کرونباخ^۲ ۰/۹۳ محاسبه شده است. گزینه ها به روش مقیاس درجه بندی لیکرت تهیه شده است که در سؤال های مثبت از یک به پنج و در سؤال های منفی از پنج به یک نمره گذاری می شود. این روش برای دانشجویان ایرانی دارای اعتبار و پایایی است و برای مقاصد مختلف کاربرد داشته و مورد پذیرش است (کرمی، ۱۳۸۲). در پژوهش حاضر، ضرایب اعتبار این آزمون با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن^۳ آزمون به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۴ به دست آمده است.

۲- پرسشنامه سلامت عمومی گلدبرگ^۴ (GHQ-۲۸)^۵: پرسشنامه سلامت عمومی یک پرسشنامه سرنندی مبتنی بر خود گزارش دهی است که توسط گلدبرگ در ۱۹۷۲ ساخته شد. سؤال های آن براساس روش تحلیل عاملی بر روی فرم ۶۰ ماده ای اولیه استخراج شده است. این پرسشنامه شامل ۲۸ سؤال چهار گزینه ای و دارای ۴ زیر مقیاس است که هر کدام از زیر مقیاس ها ۷ سؤال دارد. به هر پاسخ نمره صفر تا ۳ تعلق می گیرد و نمره های بین ۱۴ تا ۲۱ در زیر مقیاس وخامت وضع، آزمودنی در آن عامل را نشان می دهد. گلدبرگ بر اساس روش باز آزمایی و محاسبه آلفای کرونباخ مقدار قابلیت اعتماد را بالا و قابل قبول گزارش کرده است. بررسی قابلیت اعتماد و روایی این پرسشنامه با استفاده از روش باز آزمایی، دو نیمه کردن و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۰، ۰/۹۳، ۰/۹۰ گزارش شده اند، (تقوی، ۱۳۸۰). در این پژوهش جهت بررسی روایی پرسشنامه، از روش روایی محتوایی استفاده شد که طی آن پرسشنامه فوق در اختیار تعدادی از متخصصان علوم

1- Bar-On
4- Goldberg

2- Cronbach
5- Goldberg Health Questionnaire

3- Split-halves

تربیتی و روان‌شناسی قرار گرفت و معلوم شد که این پرسشنامه از روایی محتوایی مطلوبی برخوردار است. در پژوهش حاضر ضریب همسانی این مقیاس با روش آلفای کرونباخ و با استفاده از روش دو نیمه سازی آزمون به ترتیب برابر با ۰/۸۱ و ۰/۸۶ به دست آمده است.

۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی (MBQ)^۱: پرسشنامه فرسودگی توسط ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) ساخته شده است. این پرسشنامه ۲۲ ماده دارد و به سنجش فرسودگی هیجانی، شخصیت زدایی و فقدان تحقق شخصی در چهارچوب فعالیت حرفه ای می پردازد. مجموع نمرات مربوط به گزاره های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی، جداگانه محاسبه می شود. در بُعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیانگر سطح بالا در مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در بُعد کفایت شخصی نمرات ۳۱ یا کمتر بیانگر سطح پایین می باشد. در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد یا مسخ شخصیت بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق می کند.

ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۱)، اعتبار درونی زیر مقیاس های خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و فقدان تحقق شخصی را به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۹، ۰/۷۱ گزارش کردند. در ایران نیز اعتبار و روایی این ابزار مورد بررسی قرار گرفته است. مؤمنی، ضریب آلفای کرونباخ این آزمون را روی کارکنان بیمارستانی در اصفهان برای خستگی هیجانی ۰/۸۸ و برای کفایت شخصی ۰/۷۶، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و برای کل آزمون ۰/۸۳ به دست آورد (کرمی، ۱۳۸۲). جهت بررسی روایی این پرسشنامه نیز از روش روایی محتوایی استفاده شد و طی آن مشخص گردید که این پرسشنامه از روایی محتوایی مطلوبی برخوردار است. در پژوهش حاضر اعتبار کل مقیاس فرسودگی شغلی با استفاده از آلفای کرونباخ و دو نیمه سازی آزمون به ترتیب برابر با ۰/۸۹ و ۰/۹۳ محاسبه گردید، که حاکی از همسانی درونی آن است.

در ادامه پژوهش، در ابتدا شاخص های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش ارائه می شود. جدول (۱) آماره های توصیفی می باشد. ملاحظه می کنیم که میانگین نمره فرسودگی شغلی کارکنان آب و برق از دو شغل دیگر بیشتر می باشد و همچنین براساس یافته های توصیفی، میانگین نمرات سلامت روان و همچنین هوش هیجانی کارکنان آب و برق بیش از شاغلین دو شغل دیگر است.

یافته ها

جدول ۱: میانگین و انحراف استاندارد نمرات فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و سلامت روان در سه نوع شغل

شغل	فرسودگی شغلی		هوش هیجانی		سلامت روان	
	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین	انحراف استاندارد
پرستاران	۴۴/۵۲	۱۳/۶۷	۳۵۲/۰۱	۳۸/۳۲	۱۷/۹۸	۸/۷۶
کارکنان آب و برق	۵۱/۹۴	۲۳/۱۸	۳۶۶/۱۴	۳۶/۲۷	۱۹/۶۲	۳۶/۲۷
دبیران	۴۹/۴۴	۲۶/۵۵	۳۴۱/۰۲	۴۸/۴۳	۱۸/۶۵	۸/۴۷

نتایج تحلیل همبستگی (جدول ۲) نشان می دهد که بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی در میان دبیران رابطه منفی و معنی دار ($r = -0.05, p < 0.19$) در بین پرستاران رابطه منفی معنی دار ($r = -0.21, p < 0.01$) و در بین کارکنان آب و برق رابطه منفی معنی دار وجود دارد ($r = 0.31, p < 0.01$) بر این اساس بالا بودن هوش هیجانی می تواند فرسودگی شغلی کمتر شاغلین این سه شغل را به همراه داشته باشد.

جدول ۲: ضرایب همبستگی بین متغیر هوش هیجانی با فرسودگی شغلی

شغل	ضریب همبستگی
دبیران	* -0.19
پرستاران	-0.21**
کارکنان اداره آب و برق	-0.31**

** $P < 0.01$ * $P < 0.05$

یافته های پژوهش در جدول شماره ۳ نشان می دهد که بین فرسودگی شغلی و سلامت روان دبیران همبستگی منفی و معنی دار ($r = 0.25, p < 0.01$) وجود دارد. البته علامت مثبت ضریب همبستگی نشانه رابطه مثبت نیست، بلکه به خاطر تفاوت در جهت نمره گذاری و تفسیر آن است، به این معنا که در آزمون فرسودگی شغلی هرچه نمره بیشتر باشد نشان دهنده فرسودگی شغلی بیشتر، اما در آزمون سلامت روان، نمره زیاد نشانه مشکلات بیشتر در زمینه سلامت روان و نمره کمتر، نشانه وضعیت بهتر در این زمینه است. همچنین بین متغیر سلامت روان و فرسودگی شغلی پرستاران نیز همبستگی منفی معنی دار ($r = 0.29, p < 0.01$) وجود دارد، و بالاخره بین دو متغیر

اخیر در میان کارکنان آب و برق همبستگی منفی و معنی دار وجود دارد، ($P < 0/01$ و $P < 0/49$) - T به طور کلی نتایج آزمون ضریب همبستگی نشان می دهد که چنانچه افراد از سلامت روان مناسبی برخوردار باشند از فرسودگی شغلی آنها کاسته می شود.

جدول ۳: ضرایب همبستگی بین متغیر سلامت روان با فرسودگی شغلی

شغل	ضریب همبستگی
دبیران	** ۰/۲۵
پرستاران	** ۰/۲۹
کارکنان اداره آب و برق	** ۰/۴۹

** $P < 0/01$

یافته های تحلیل رگرسیون (جداول ۴-۶) نشان می دهد که هوش هیجانی به گونه ای منفی و معنی دار می تواند فرسودگی شغلی دبیران ($P < 0/01$ و $P < -0/29$)، پرستاران ($P < 0/01$ و $P < -0/19$) و کارکنان آب و برق ($P < 0/05$ و $T = 0/16$) را پیش بینی نماید. یافته های تحلیل رگرسیون همچنین نشان داد که سلامت روان به گونه ای منفی و معنی دار می تواند فرسودگی شغلی دبیران ($P < 0/001$ و $T = 0/33$)، پرستاران ($P < 0/0$ و $T = 0/23$) و کارکنان آب و برق ($P < 0/01$ و $T = 0/43$) را پیش بینی نماید. به عبارت دیگر کارکنانی که سلامت روانی بالایی دارند (نمره کمتری در پرسشنامه سلامت روان به دست آورده اند)، دارای فرسودگی شغلی کمتری می باشند. مقدار ضریب همبستگی چندگانه بین فرسودگی شغلی و متغیرهای هوش هیجانی و سلامت روان (جدول ۴) نشان می دهد که این دو متغیر به طور همزمان ۳۷٪، با فرسودگی شغلی همبستگی دارند. همان گونه که جداول (۴-۶) نشان می دهند، میزان R^2 یعنی میزان تبیین کنندگی متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) از طریق متغیرهای پیش بین (هوش هیجانی و سلامت روان) برای دبیران ۱۴٪، پرستاران ۱۲٪ و کارکنان آب و برق ۲۶٪ می باشد. مقدار آزمون F برای بررسی تأثیر هوش هیجانی و سلامت روان بر فرسودگی شغلی دبیران ($P < 0/0001$ و $F = 10/89$) و پرستاران ($P < 0/0001$ و $F = 9/1$) و کارکنان آب و برق ($P < 0/0001$ و $F = 22/45$) می باشد که همگی حکایت از اعتبار آماری بالای رگرسیون های تخمین زده شده دارد.

جدول ۴: تحلیل رگرسیون هوش هیجانی و سلامت روانی بر فرسودگی شغلی دبیران، متغیر ملاک: فرسودگی شغلی دبیران

R		R ²		تحلیل واریانس			ضرایب		
متغیر	بتا	t	سطح معنی داری	مجموع مجذورها	F	معنی داری			
هوش هیجانی	-۰/۲۹	-۳/۴۳	۰/۰۰۱	۹۷۹۶۰/۴۲	۱۰/۸۹	۰/۰۰۰			
سلامت روان	۰/۳۳	۳/۸۹	۰/۰۰۰						

جدول ۵: تحلیل رگرسیون هوش هیجانی و سلامت روان بر فرسودگی شغلی پرستاران، متغیر ملاک: فرسودگی شغلی پرستاران

R		R ²		تحلیل واریانس			ضرایب		
متغیر	بتا	t	سطح معنی داری	مجموع مجذورها	F	معنی داری			
هوش هیجانی	-۰/۱۹	-۲/۴	۰/۰۱۸	۹۶۷۴۱/۶۹	۹/۱	۰/۰۰۰			
سلامت روان	۰/۲۸	۳/۴۴	۰/۰۰۱						

جدول ۶: تحلیل رگرسیون هوش هیجانی و سلامت روانی بر فرسودگی شغلی کارکنان آب و برق، متغیر ملاک: فرسودگی شغلی کارکنان آب و برق

R		R ²		تحلیل واریانس			ضرایب		
متغیر	بتا	t	سطح معنی داری	مجموع مجذورها	F	معنی داری			
هوش هیجانی	-۰/۱۶	-۲/۰۳	۰/۰۴۴	۶۹۲۹۱/۵۱	۲۲/۴۵	۰/۰۰۰			
سلامت روان	۰/۴۳	۵/۲۹	۰/۰۰۰						

نتایج تحلیل واریانس جهت بررسی اثرات جنسیت، نوع شغل و اثر تعاملی آن دو بر متغیر فرسودگی شغلی در جدول (۷) آمده است. نتایج جدول تحلیل واریانس نشان می دهد که عامل جنسیت تأثیر معنی داری بر فرسودگی شغلی ندارد و به بیان دیگر بین میانگین نمرات فرسودگی شغلی در بین زنان و مردان تفاوت معنی داری وجود ندارد. نتایج تحلیل واریانس بیانگر آن است که نوع شغل در سطح اطمینان ۹۵٪ اثر معنی داری بر فرسودگی شغلی دارد و به عبارت دیگر بین میانگین نمرات فرسودگی شغلی در سه شغل تفاوت معنی داری وجود دارد. اثر تعاملی (جنسیت ×

شغل) بر فرسودگی شغلی از لحاظ آماری معنی دار نمی باشد.

جدول ۷: آزمون تحلیل واریانس دو طرفه برای بررسی تفاوت های بین دو جنس شغل و تعامل آنها در فرسودگی شغلی

منبع واریانس	مجموع مجذورها	درجه آزادی	میانگین مجذورها	F	سطح معنی داری	مجذوراتای جزئی
جنسیت	۲۲۷/۱۵	۱	۲۲۷/۱۵	۰/۴۷	۰/۴۹	۰/۰۰۱
شغل	۳۷۰۶/۳۴	۲	۱۸۵۳/۱۷	۳/۸۳	۰/۰۲	۰/۰۱۹
جنسیت × شغل	۳۷۰/۴۷	۲	۱۸۵/۲۳	۰/۳۸	۰/۶۸	۰/۰۰۲
خطا	۱۹۰۷۴۹	۳۹۴	۴۸۴/۱۴			
کل	۱۱۴۱۹۰۱	۴۰۰				

با توجه به تأثیر منفی معنی دار نوع شغل بر میانگین های فرسودگی شغلی در سه شغل، جهت بررسی اینکه کدام جفت از میانگین های مربوط به سطوح عامل شغل با یکدیگر تفاوت معنی دار ندارد، از دو آزمون تعقیبی توکی و شفه استفاده گردید. همان گونه که یافته های آزمون توکی نشان می دهد، بین میانگین نمرات فرسودگی شغلی پرستاران و کارکنان تفاوت معنی دار وجود دارد و ضمناً میانگین نمرات فرسودگی شغلی کارمندان بیش از پرستاران می باشد. نتایج آزمون های تعقیبی همچنین نشان می دهد که میانگین نمرات فرسودگی شغلی دبیران و کارکنان و همچنین دبیران و پرستاران با هم تفاوت معنی دار ندارد (جدول ۱۰)، نتایج آزمون توکی توسط آزمون شفه نیز تأیید گردید. در ادامه جهت بررسی سازه مقیاس فرسودگی شغلی از تحلیل عاملی، روش مؤلفه های اصلی استفاده شده است.

جدول ۸: مقایسه چندگانه میانگین ها با استفاده از آزمون توکی

شغل ها	تفاوت میانگین ها	سطح معنی داری
کارکنان آب و برق - پرستاران	-۷/۴۲*	۰/۰۲
کارکنان آب و برق - دبیران	۲/۵	۰/۶۲
پرستاران - دبیران	-۴/۹	۰/۱۶

* $p < 0/05$

نتایج حاصل از اجرای دو آزمون کیسیر-میر-الکین^۱ (K.M.O) و بارتلت^۲ در جدول (۹) آورده شده است. مقدار محاسبه شده برای K.M.O معادل ۰/۸۱۱ می باشد و مقدار محاسبه شده برای آزمون بارتلت نیز در سطح ($P < 0/0001$) معنی دار است، بنابراین داده های مورد بررسی از تناسب

1- Kaiser – Meyer – Olkin

2- Bartlett

قابل قبولی جهت اجرای تحلیل عاملی برخوردار هستند.

جدول ۹: مقادیر آزمون K.M.O و بارتلت

آزمون کفایت نمونه گیری	۰/۸۱۱
آزمون کروییت - بارتلت	۴۵۴۸/۵۴۳
درجه آزادی	۲۳۱
سطح معنی داری	۰/۰۰۰

برای تعیین بهترین عوامل از آماره ارزش ویژه^۱ استفاده شده است. بنابراین عواملی در تحلیل مورد توجه قرار گرفتند که ارزش ویژه بالاتر از یک داشتند. جدول (۱۰) نشان می دهد که ارزش ویژه عامل های یک تا پنج بالاتر از یک هستند که بر روی هم ۶۲/۸ درصد از واریانس نمره ها توسط پنج عامل تبیین می شود. یافته های جدول (۱۰) نشان می دهد که عامل (۱) با تبیین ۳۳/۹۱ درصد از واریانس و ارزش ویژه ۷/۴۶، شامل شش سؤال (۱،۲،۵،۶،۸،۲۰) است. عامل ۲ با تبیین ۱۰/۲۶ درصد از واریانس و ارزش ویژه ۲/۲۶، شامل چهار سؤال (۱۰،۱۳،۱۵،۱۶) است. عامل ۳ با تبیین ۶/۹۸ درصد از واریانس و ارزش ویژه ۱/۵۴، شامل چهار سؤال (۱۲، ۱۸، ۲۱) و ۳ است. عامل ۴ با تبیین ۶/۲۸ درصد از واریانس و ارزش ویژه ۱/۳۸، شامل سه سؤال (۱۴، ۲۲) و ۱۱ است. بالاخره عامل ۵ با تبیین ۵/۳۶ درصد از واریانس و ارزش ویژه ۱/۱۸، شامل پنج سؤال (۴، ۷، ۹، ۱۷، ۱۹) است. براساس نمودار صخره ای نیز ملاحظه می گردد که پنج عامل اول از بیشترین مقادیر ویژه برخوردارند.

جدول ۱۰: ارزش ویژه و درصد واریانس تبیین شده مؤلفه های فرسودگی شغلی

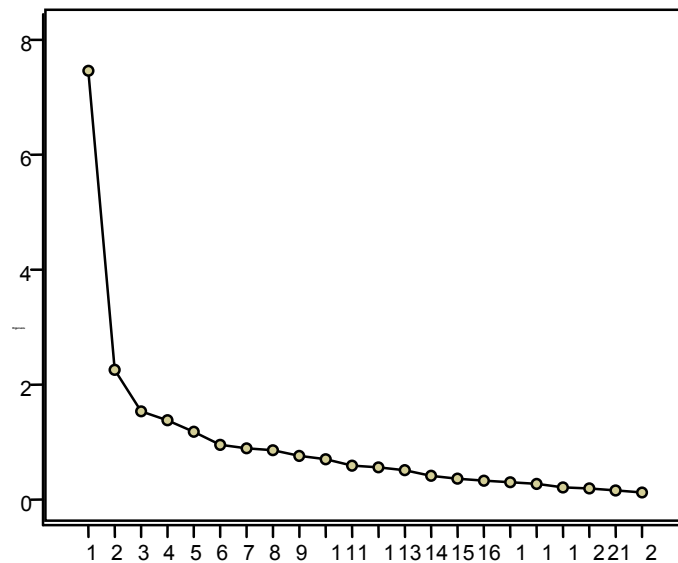
سوال ها	درصد تجمعی واریانس تبیین شده	درصد واریانس تبیین شده	ارزش ویژه	عامل
۸،۲۰،۱،۲،۵،۶	۳۳/۹۱	۳۳/۹۱	۷/۴۶	۱
۱۰،۱۳،۱۵،۱۶	۴۴/۲	۱۰/۲۶	۲/۲۶	۲
۳،۱۲،۱۸،۲۱	۵۱/۲	۶/۹۸	۱/۵۴	۳
۱۱،۱۴،۲۲	۵۷/۴	۶/۲۸	۱/۳۸	۴
۴،۷،۹،۱۷،۱۹	۶۲/۸	۵/۳۶	۱/۱۸	۵

به منظور ساده کردن ساختار عامل های مقیاس فرسودگی شغلی از چرخش عاملی متعامد به روش واریماکس^۲ استفاده شده است. الگوی ماتریس عاملی چرخش یافته سؤال های مقیاس فرسودگی شغلی در جدول (۱۱) آمده است. حذف هیچ کدام از سؤال ها پیشنهاد نمی شود. جاهای خالی در

1- Eigen Value

2- Varimax

جدول نشان دهنده بارهای عاملی کمتر از ۰/۴ می باشد. نامگذاری هر عامل با توجه به معنای مشترک متغیرهایی می باشد که در آن عامل دارای بار عاملی معنی دار هستند. نمودار صخره ای نیز همین موضوع را نشان می دهد.



نمودار (۱): نمودار صخره ای مقادیر ویژه برای تعیین عوامل آزمون فرسودگی شغلی

سؤال هایی که در عامل اول، بار عاملی بالایی دارند (۱،۲،۵،۶،۸،۲۰) خستگی هیجانی را بیان می کنند. عامل دوم (۱۰،۱۳،۱۵،۱۶) تعارض شغلی را بیان می کند. عامل سوم (۳، ۱۲، ۱۸، ۲۱) خشنودی عاطفی را بیان می کند. عامل چهارم (۱۱،۱۴،۲۲) مسخ شخصیت را بیان می کند. و بالاخره عامل پنجم (۴،۷،۹،۱۷،۱۹) احساس کفایت شخصی نامگذاری شده است.

جدول ۱۱: ماتریس عاملی چرخش یافته واریماکس مقیاس فرسودگی شغلی

سؤال ها	عامل ها			
	عامل اول	عامل دوم	عامل سوم	عامل چهارم
۱	۰/۴۵۱	-	-	-
۲	۰/۵۲۶	-	-	-
۳	-	-	-۰/۴۹۳	-
۴	-	-	-	-

۰/۵۲۸	-	-	-	۰/۸۳۴	۵
-	-	-	-	۰/۵۵۵	۶
۰/۵۰۴	-	-	-	-	۷
-	-	-	-	۰/۶۱۳	۸
۰/۴۹۴	-	-	-	-	۹
-	-	-	۰/۷۷۹	-	۱۰
-	۰/۴۶۷	-	-	-	۱۱
-	-	۰/۷۸۷	-	-	۱۲
-	-	-	۰/۵۳۸	-	۱۳
-	۰/۴۲۸	-	-	-	۱۴
-	-	-	۰/۵۲	-	۱۵
-	-	-	۰/۵۴۲	-	۱۶
۰/۶۴۵	-	-	-	-	۱۷
-	-	۰/۴۹۴	-	-	۱۸
۰/۴۴۴	-	-	-	-	۱۹
-	-	-	-	۰/۵۹۶	۲۰
-	-	۰/۴۶۵	-	-	۲۱
-	۰/۶۴۴	-	-	-	۲۲

بحث و نتیجه گیری

در این قسمت از پژوهش به تبیین یافته های پژوهش و مقایسه آن با یافته های به دست آمده از پژوهش های قبلی پرداخته خواهد شد. در این پژوهش پنج فرضیه مطرح شده است که به ترتیب مورد بحث و نتیجه گیری قرار خواهند گرفت.

فرضیه اول) بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق رابطه معنی دار وجود دارد.

نتایج تحلیل همبستگی بیانگر رابطه منفی و معنی دار بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق می باشد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان می دهد که هوش هیجانی می تواند به گونه ای منفی و معنی دار فرسودگی شغلی شاغلین این سه شغل را پیش بینی کند. بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می گردد. نتایج حاصل از پژوهش با یافته های پژوهش

جک هو (۱۹۹۹)، لی (۲۰۱۰)، فارمر (۲۰۰۴)، نقی زاده و همکاران (۱۳۸۸)، اسدی و همکاران (۱۳۸۶)، دهشیری (۱۳۸۶) همخوان می‌باشد.

قوانین انجام کار دائماً در حال تغییر هستند و افراد همیشه به وسیله معیارهای جدیدی مورد قضاوت قرار می‌گیرند. پس مهم است که چقدر فرد بتواند خودش را در برابر تغییرات اداره کند. امروزه کارکنان در هر سازمان و مؤسسه ای که باشند به علت تغییرات دائمی، مستمر و شتاب زدگی در زندگی اگر نتوانند احساسات خود را به شیوه صحیح عنوان کنند، ناتوانی در بروز واکنش‌ها و احساسات منطقی فرد را مستعد فرسودگی می‌کند. بنابراین برخورداری از قابلیت‌های هیجانی ترکیبی معجزه آسا هستند که حیات و بقاء سازمان را تضمین کرده و افرادی که از این قابلیت‌های هیجانی برخوردار هستند و هوش هیجانی بالایی دارند، مثلاً احساسات خود را شناخته و به درستی آن را ابراز و اداره می‌کنند، نسبت به حالات هیجانی گروه، رویدادها و ارتباطات حساس هستند و کمتر مستعد فرسودگی شغلی می‌باشند.

فرضیه دوم) بین سلامت روان و فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق رابطه معنی دار وجود دارد. آزمون ضریب همبستگی نشان داد که بین نمرات سلامت روان و فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نیز نشان داد که سلامت روان تأثیر منفی معنی دار بر فرسودگی شغلی شاغلین این سه شغل دارد، بنابراین فرضیه دوم پژوهش تأیید می‌گردد. بر این اساس به طور کلی افرادی که از سلامت روان برخوردار هستند، فرسودگی شغلی کمی دارند که یافته پژوهش با نتایج یافته‌های دانیل (۲۰۰۰)، سیدمن و زاگر (۱۹۹۱)، سری وستاوا (۱۹۹۱)، کالویت (۲۰۰۰)، آلجا (۱۹۹۷)، رستمی و همکاران (۱۳۸۷)، صابری و همکاران (۱۳۸۷)، هاشم زاده (۱۳۷۹)، عبدی ماسوله و همکاران (۱۳۸۶)، نجفی و همکاران (۱۳۷۹)، اسدی و همکاران (۱۳۸۶)، بهنیا (۱۳۷۸) و عقیلی نژاد و همکاران (۱۳۸۶) همخوان است. تحمل استرس و شیوه‌های مناسب برخورد با موقعیت‌های استرس‌زا را می‌توان بیانگر شخصیت‌های با سلامت روان دانست. پس سلامت روان می‌تواند به عنوان یک عامل در بهبود اهداف سازمان‌ها مؤثر باشد. تنش در محیط‌های کاری می‌تواند بیش از هر زمان دیگر کارکنان را در معرض آسیب‌های جدی قرار دهد. مشکلات روانی و عدم برخورداری از سلامت روان ممکن است اثر مستقیم و زیان‌بخشی بر فرایندهای شغلی داشته باشد. عدم برخورداری از سلامت روانی ممکن است منجر به ترک کار، رها کردن شغل و غیبت شود، که باعث فرسودگی شغلی می‌گردد.

فرضیه سوم) بین فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق تفاوت معنی دار وجود دارد.

یافته های پژوهش نشان می دهد که تأثیر نوع شغل بر فرسودگی شغلی معنی دار می باشد و به عبارت دیگر فرضیه صفر تساوی میانگین فرسودگی شغلی هر سه شغل رد می شود که این نتیجه مطابق فرضیه سوم پژوهش می باشد. نتایج آزمون های تعقیبی در این مورد نشان می دهد که بین فرسودگی شغلی پرستاران و کارمندان تفاوت معنی دار وجود دارد، اما بین فرسودگی شغلی پرستاران و دبیران و همچنین کارکنان و دبیران تفاوت معنی دار وجود ندارد.

فرضیه چهارم) بین فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان آب و برق به تفکیک جنسیت تفاوت معنی دار وجود دارد.

یافته های پژوهش نشان می دهد که جنسیت تأثیر معنی داری بر فرسودگی شغلی نداشته و به عبارتی در مورد فرسودگی شغلی تفاوت معنی داری بین زن و مرد وجود ندارد. بنابراین فرضیه چهارم پژوهش پذیرفته نمی شود. معنی دار نبودن تفاوت فرسودگی شغلی بین زن و مرد مغایر با یافته های قدیمی مقدم (۱۳۸۵) و بارک (۱۹۸۹) می باشد.

فرضیه پنجم) مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ چند بُعدی است

یافته های پژوهش با استفاده از روش تحلیل عاملی نشان می دهد که مقیاس فرسودگی شغلی دارای پنج عامل است.

خستگی هیجانی، احساس خستگی و درماندگی در محیط کار است. تعارض شغلی، این است که فرد نسبت به شغل خود و مراجعان آن بی تفاوت شده است. خشنودی عاطفی این است که فرد نسبت به شغل خود و مراجعان آن احساس خشنودی و رضایت می کند. مسخ شخصیت، احساس بدبینی و بی عاطفگی نسبت به دیگران است. احساس کفایت شخصی این است که فرد نسبت به شغل خود و مراجعان آن از احساس خوبی برخوردار است. در صورتی که فرد از خستگی هیجانی بالا، تعارض شغلی بالا، خشنودی عاطفی پائین، مسخ شخصیت بالا و احساس کفایت شخصی پائینی برخوردار باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد او صدق می کند. بنابراین فرضیه پنجم پژوهش تأیید می گردد، که البته این امر با یافته ماسلاچ- جکسون (۱۹۸۱) مبنی بر سه بُعدی بودن این مقیاس مغایر است.

پیشنهادات:

۱- یافته های پژوهش نشان داد که هوش هیجانی تأثیر منفی و معنی دار بر فرسودگی شغلی شاغلین هر سه شغل دارد. بنابراین برگزاری مرتب کارگاههای آموزشی در جهت اعتلای سطح

هوش هیجانی کارکنان توصیه می‌شود.

- ۲- با توجه به یافته‌های پژوهش مبنی بر تاثیر منفی سلامت روان بر فرسودگی شغلی در هر سه شغل، این امر توجه بیشتر مدیران به موضوع بهداشت روانی کارکنان را می‌طلبد.
- ۳- تاثیر نوع شغل بر فرسودگی شغلی در این پژوهش معنی‌دار تشخیص داده شد. بنابراین مدیران شغل‌هایی که کارکنان آنها بیشتر در معرض فرسودگی شغلی هستند، باید تدابیر لازم را در جهت کاهش این پدیده در بین کارکنان خود اتخاذ کنند.
- ۴- فرسودگی شغلی منجر به از دست رفتن منابع ارزشمند سازمان از جمله زمان و سرمایه می‌گردد. یافته‌های پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی مقیاسی چند بعدی است، این امر نشان می‌دهد که عوامل متعددی در بروز پدیده فرسودگی شغلی مؤثرند. بنابراین توصیه می‌شود، مدیران از خدمات مشاوره‌ای کارشناسان صنعتی و سازمانی در مؤسسات زیر مجموعه خود استفاده نمایند، و در صورت امکان واحدهای را با این عنوان جهت سنجش مرتب فرسودگی شغلی در بین کارکنان خود، تأسیس نمایند.

منابع فارسی

- اسدی، ج و همکاران. (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان ایران خودرو. تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره. ۶ (۲۲): ۴۱-۵۶.
- بحری بینا باج، ن و همکاران. (۱۳۸۲). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و سلامت روانی در حرفه مامایی و پرستاری. *اقی دانش*، ۹ (۱): ۹۹-۱۰۴.
- بهنیا، غ. ر. (۱۳۷۸). بررسی فرسودگی شغلی با خشنودی شغلی و بهداشت روانی با توجه به متغیرهای تعدیل‌کننده سرسختی روان‌شناختی در دبیران مرد استان خوزستان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی. دانشگاه شهید چمران.
- تقوی، م. (۱۳۸۰). بررسی روایی و اعتبار پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ). *مجله روانشناسی*، ۲۰: ۹۸-۸۱.
- دهشیری، غ. ر. (۱۳۸۳). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه. *دانشگاه علوم پزشکی ایران*، ۳ (۱۲): ۵۳-۶۴.
- رستمی، ع. و همکاران. (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمان ابتدایی. *فصلنامه سلامت کار ایران*، ۵ (۴-۳).

- ساعتچی، م. (۱۳۷۸). بهداشت روانی در محیط کار با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی. تهران: نشر ویرایش.
- صابری، س. م. و همکاران. (۱۳۸۷). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی قضات و دادیاران شاغل در مراجع قضایی شهر تهران. *مجله علمی پزشکی قانونی*، ۱۴ (۲)، ۹۸-۹۲.
- عبدی ماسوله، ف. و همکاران. (۱۳۸۶). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان: یک مطالعه در ۲۰۰ پرستار. *مجله دانشکده پزشکی تهران*. ۶۵ (۶): ۶۵-۷۵.
- عقبلی نژاد، م. ال. و همکاران. (۱۳۸۶). بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی، تیپ شخصیتی و رویدادهای استرس زای زندگی در ماموران راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ. دانشگاه علوم پزشکی ایران. *دانشکده پزشکی گروه طب کار*، ۳۱ (۴): ۳۵۵-۳۶۰.
- قدیمی مقدم، م. م؛ حسینی طباطبایی، ف. (۱۳۸۵). شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت مدرک تحصیلی، موقعیت جغرافیایی. *مجله پژوهش های روان شناختی* ۹ (۱-۲) ۵۶-۷۳.
- کیاروچی، ج؛ همکاران. (۱۳۸۵). هوش هیجانی در زندگی روزمره کند و کاوی علمی. مترجم: جعفر نجفی زند. تهران: انتشارات رشد.
- گلشن، د. (۱۳۸۶). هوش هیجانی خودآگاهی هیجانی، خویشانداری، همدلی و یاری به دیگران. مترجم: نسرین پارسا، تهران: انتشارات رشد.
- مهداد، ع. (۱۳۸۱). *روان شناسی صنعتی و سازمانی*. تهران: انتشارات جنگل.
- نجفی، م. همکاران. (۱۳۷۹). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات و تولید سوخت هسته ای اصفهان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد*.
- نقی زاده، ح؛ و همکاران. (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند*. ۱۶، ۶۴-۵۷.
- هاشم زاده، ا. و همکاران. (۱۳۷۹). استرس شغلی و رابطه آن با سلامت روان در کارکنان بیمارستان های شهر شیراز. *مجله اندیشه و رفتار*، ۶ (۳-۲) (۲۲-۲۳): ۵۵-۶۲.

منابع انگلیسی

- Aluja, F. A. (1997). Burnout professional measurement correlation indicators desalud mental burnout in teachers' relation to indicators of mental health. *Bulletin de Psychologia*, 55, 47-61.

- Burke, R. J., & Carceuglass, E. R. (1989). Sex differences in psychological burnout in teachers. *Journal of Psychological Reports*, 65(1), 55-63.
- Calvete, F. (2000). Burnout sintomas psicologicos: Model de mediday reaciores estructuraless Burnout and psychological systems. *Journal Ansiedady Stress*, 6(1), 117-130.
- Daniel, J. (2000). Burnout in teacher, profession agears of practice and disorders. *Journal Studia Psychologica*, 42(1-2), 33-41.
- Dawda, D., & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-I) in university students. *Journal Personality and Individual Differeuces*, 8(4), 798-812.
- Farmer, S. (2004). The relationship of emotional intelligence to burnout and job satisfaction among nurses in early nursing practice. University of Utah Spencers.eccles Health Ssciences Library.
- Jac, H., & Soo, L. (1997). The influence of an individuls emotional characteristics on work-related burnout experience. *Journal of Social Service Research*, 11(1), 23-25.
- Lee, H. (2010). The relationship between emotional intelligence and emotional labor and its effect on job burnout in Korean organization. (Ph.D. dissertation), Minnesota State University.
- Parker, J. D. A., Summerfield, L. J., Hogan, M. J., & Majestic, S. A. (2004). Emotional intelligence and academic success: Examination the transition from high school to university. *Personality and Individual Differences*, 36(1), 163-172.
- Seidman, S. A., & Zager, J. (1999). A study of coping behaviour and teachers' burnout. *Work and Stress*, 5(3), 205-216.
- Srivastava, A. (1991). Moderating the effect of coping on the relationship between stress and performance. *Psychological Studies*, 36, 192-197.