

بررسی نقش هوش عاطفی در فرسودگی شغلی با نقش تعدیل کنندگی راهبردهای مسئله- محور مقابله با استرس

(مورد مطالعه: سازمان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی)

محمدصادق حسن زاده¹، تورج حسن زاده ثمرین²، بهناز نوری³

1- استادیار، گروه مدیریت دولتی دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
(sa_hassanzadeh@yahoo.com)

2- استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
(to_hassan@yahoo.com)

3- دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، مرکز رشت
(behnaz.noori@yahoo.com)

چکیده:

هوش عاطفی و راهبردهای مقابله با استرس از جمله عواملی هستند که می‌توانند بر کاهش فشارهای ناشی از تنیدگی اثر بگذارند. در همین راستا پژوهش حاضر پیرامون بررسی و تبیین نقش هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی با راهبردهای مسئله محور مقابله با استرس کارکنان صورت گرفته است. روش تحقیق پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه آماری شامل 865 نفر از کارکنان اداره آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی و نمونه آماری شامل 160 نفر می‌باشد. روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای می‌باشد. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. جهت تحلیل داده‌ها از تکنیک آماری رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده گردیده است. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات حاکی از این است که از چهار مؤلفه هوش عاطفی ابتدا مؤلفه خود مدیریتی و سپس مؤلفه مدیریت ارتباطات بیشترین نقش را در فرسودگی شغلی داشته بطوری که در مجموع 19 درصد در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان نقش داشته‌اند. همچنین از سه مؤلفه راهبردهای مسئله محور مقابله با استرس، ابتدا حل مسئله و سپس تلاش بیشتر بیشترین نقش را در فرسودگی شغلی داشته است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که مهارت‌های مسئله محور مقابله با استرس در ارتباط بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی، نقش تعدیل کننده دارد.

واژه های کلیدی: هوش عاطفی^۱، فرسودگی شغلی^۲، راهبردهای مسئله محور مقابله با استرس

¹ Emotional Intelligent
² Burnout

The investigation of the role of emotional intelligence in burnout with moderator role of coping with problem-focused strategies (Evidence from: Training & education organization of East Azerbaijan Province)

noori; behnaz¹, hasan zadeh; mohamad sadegh², hasan zadeh samrin; toraj³

1- Masters student, public administration, University of payamnoor

behnaz.noori@yahoo.com, 09149274103

2-Assistant Professor, Public Administration, payamnoor University, Rasht, Iran

sa_hassanzadeh@yahoo.com, 09122240184

3-Assistant Professor, Public Administration, payamnoor University, Tehran, Iran

to_hassan@yahoo.com, 09124143792

Abstrac

this study is about the investigation and exploration the role of emotional intelligence in emotional intelligence in burnout with moderator role of problem-focused skills coping with stress. This research study is descriptive and correlational. The number of statistical society are 865 person and the size of sample are 160. Data is collected by using the questionnaire and were analyzed by multiple Regression statistical technique. The results of research indicate that from four component of emotional intelligence at first the self management and then relationship management have the significant role in explaining of job burnout that altogether their role were 19 percent. Also from three component of problem-focused skills coping with stress at first the Problem solving and then Working hard have the significant role in explaining of job burnout that altogether their role were 15 percentage .the result of this research indicate that coping with problem-focused strategies in have a moderator role in impact of emotional intelligence on job burnout.

Keywords: *Emotional intelligence, Job Burnout, coping with problem-focused stress*

1- مقدمه

امروزه هر کس در هر مکان و موقعیتی که باشد درجاتی از فشارهای روانی و تنیدگی را در محیط کار خود حس می کند و این امری ملموس و انکارناپذیر در سازمانهای مدرن امروزی است (احمدی راد، 1388). یک فرض اساسی در تحقیق فرسودگی شغلی این است که فرسودگی پدیده ای است که مقدمتاً در حرفه های خدمات انسانی بنا نهاده شده است (گاردن و گاردن، 1987) و بیشتر در مشاغلی که فرد ساعات زیادی با انسانها در ارتباط است دیده می شود (Beal, 1994). فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک حالت ذهنی مداوم و منفی مرتبط با کار در افراد با ویژگی خستگی عاطفی، همراه با پریشانی، حس کاهش اثربخشی، کاهش انگیزه و توسعه ناکارآمد نگرش ها و رفتار در محل کار تعریف کرد (Naude & Rothmann, 2004).

امروزه معتقدند که فرسودگی شغلی تنها نتیجه استرس نیست، بطوریکه هوش عاطفی سهم قابل ملاحظه‌ای بر موفقیت در زندگی و شغل دارد (Smets&Visser,2003). هوش عاطفی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد(اکبری و همکاران، 1390).

یکی از عوامل دیگر در کاهش فرسودگی شغلی، سبکهای مقابله با استرس می‌باشد. مقابله فرایندی است که از طریق آن افراد استرس‌های ناشی از عوامل استرس‌زا را کنترل می‌کنند و هیجانات منفی ایجاد شده بوسیله این عوامل را تحت کنترل در می‌آورند (محمدخانی وباش قره، 1387). لازاروس و فولکمن (1991) دو نوع شیوه مقابله مسئله‌محور و هیجان‌محور را مطرح کرده‌اند. در شیوه مقابله مسئله‌محور، فرد بطور مستقیم بر رویداد استرس‌زا متمرکز می‌شود تا آن را تغییر دهد یا کنترل نماید. شیوه مسئله‌محور، شامل فنونی چون جمع‌آوری اطلاعات، حل مسئله، آموزش مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی، برنامه‌ریزی و کسب راهنمایی از دیگران می‌شود. شیوه هیجان‌محور شامل انکار، بی‌توجهی به مسئله، جلب حمایت عاطفی و رهایی فکری و عملی خود از استرس است. شیوه‌ها یا راهبردهایی که فرد در مقابله با موارد استرس‌زا بکار می‌برد، نقش اساسی در سلامت جسمانی و روانی او ایفاء می‌کند(جعفری، 1384). تحقیقات نشان داده است که استفاده از سبک کنار آمدن مسئله-مدار، تبعات سلامت بیشتر و مؤثرتری خواهد داشت. برای مثال در این سبک افراد افسردگی کمتری را تجربه می‌کنند (داوری، 1386).

اهداف پژوهش:

- 1) سنجش میزان نقش هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی در سازمان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی.
- 2) سنجش میزان نقش راهبردهای مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی در سازمان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی.
- 3) سنجش میزان نقش تعدیل‌کنندگی راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس بر فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی.

سوالات پژوهش:

- 1) آیا هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی نقش دارد؟
- 2) آیا راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی نقش دارد؟
- 3) آیا راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در تأثیر هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی نقش تعدیل‌کننده را دارد؟ فرضیه‌های پژوهش نیز به شرح زیر می‌باشد:

- 1) هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش معنی‌داری دارد.
- 2) راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش معنی‌داری دارد.
- 3) راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در تأثیر هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش تعدیل‌کننده دارد.

در پژوهش حاضر، محققین در نظر دارند نقش هوش عاطفی و راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی را مورد بررسی قرار دهند. مرور یافته‌های پژوهشی این

تصور را تقویت می‌کند که یکی از راههای تأثیرگذاری هوش عاطفی بر سازش و سلامت روانی-اجتماعی، سبک مقابله با استرس است. به عبارت دیگر، هوش عاطفی از طریق تقویت راهبردهای مقابله کارآمد با استرس، زمینه‌های ارتباطی لازم را برای سازش و سلامت روانی و اجتماعی را فراهم می‌سازد و می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی و خستگی عاطفی داشته باشد. تحقیق حاضر از این جهت قابل اهمیت است که تاکنون تحقیقی پیرامون نقش تعدیل‌کنندگی راهبردهای مسئله-محور مقابله در تأثیر هوش عاطفی بر فرسودگی صورت نگرفته است و از این جهت حائز اهمیت می‌باشد.

2- پیشینه پژوهش

2-1- فرسودگی شغلی

اولین بار اصطلاح فرسودگی شغلی در ادبیات پژوهشی در سال 1974 توسط فرودنبگر به کار گرفته شد (کوری و کوری، 2003). وی فرسودگی شغلی را ناتوانی، از پافتادگی، و خستگی ناشی از استفاده بیش از حد از منابع، انرژی و توان فردی تعریف کرده است (اکبری و همکاران، 1390).

فرسودگی شغلی پدیده‌ای است عمومی و فراگیر که از کنش متقابل و یگانه شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد مطلوب در زندگی فرد است. فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم بوجود می‌آید بلکه به سبک کلی زندگی فرد و ساعت‌های بیداری او نیز سرایت می‌کند (Garman, 2001). همچنین می‌توان به عنوان یک حالت ذهنی مداوم و منفی مرتبط با کار در افراد با ویژگی خستگی عاطفی، همراه با پریشانی، حس کاهش اثربخشی، کاهش انگیزه و توسعه ناکارآمد نگرش‌ها و رفتار در محل کار تعریف کرد (Naude&Rothmann, 2004).

2-1-1- ابعاد فرسودگی شغلی

ماسلاچ سه بعد را برای سنجش فرسودگی شغلی ارائه داده است که عبارت‌اند از: خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت شخصی

1. **خستگی عاطفی:** نظریه پردازان معتقدند، فرسودگی شغلی با خستگی عاطفی شروع می‌شود، کارکنانی که دچار خستگی عاطفی می‌شوند، نمی‌توانند از عهده تقاضاهای شغلی خود برآیند، لذا انرژی خود را برای انجام کار و برخورد مناسب با مشتریان از دست می‌دهند (احمدی راد، 1388)؛ (Wilkersn, 2009).

2. **مسخ شخصیت:** مسخ شخصیت به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت‌کنندگان خدمات اوست که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی‌ها و خدمات فرد شاغل صورت می‌گیرد. کسی که دارای این نوع فرسودگی است، افراد مراجع را به صورت یک انسان در نظر نمی‌گیرد، با سنگدلی و بی‌رحمی با آنها رفتار می‌کند، به آنها توجهی نمی‌کند و به خواسته‌های آنها پاسخ نمی‌دهند (Beal, 1994)؛ (احمدی راد، 1388).

3. **عدم موفقیت شخصی:** ناکارآمدی نیز به موازات دو جنبه دیگر فرسودگی شغلی به وجود می‌آید نه اینکه بعد از دو جنبه دیگر به وجود آید، این مؤلفه، به منزله کاهش احساس موفقیت فردی مفهوم‌پردازی شده، به طوری که فرد همواره از عملکرد خود ناراضی است، گویی موفقیت ادراک شده فرد از عملکرد خود جایگزین موفقیت واقعی او در عملکرد

می‌شود (همان، 1388)؛ (Wilkersn, 2009).

2-2- هوش عاطفی

مفهوم عاطفی برای نخستین بار توسط سالووی و مایر (1991)، به عنوان یک نوع هوش اجتماعی که قابل جدا شدن از هوش عمومی است مطرح شد که به ویژگی‌های بین‌فردی هیجان تأثیر دارد (Ekman, p1992)؛ (Korkmaz & Arpac, 2009). بار-آن (2000) هوش عاطفی را نشان‌دهنده مجموعه‌ای از مهارت‌ها، قابلیت‌ها و توانایی‌های غیر شناختی تعریف می‌کند که ما را در پاسخ به نیازها و فشارهای محیطی به طور مؤثری تحت تأثیر قرار می‌دهد (Mandell & pherwani, 2003). وی سینگر هوش عاطفی را هوش بکارگیری عاطفه و احساسات در جهت هدایت رفتار، افکار، ارتباط مؤثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج می‌داند (Weisinger, 1998).

2-2-1- ابعاد هوش عاطفی

تراویس برادبری و جین گریوز (2003) هوش عاطفی را متشکل از چهار بعد می‌دانند:

- 1- خود آگاهی¹: تشخیص احساسات خود بطور صحیح در هر زمان که بروز می‌کند.
- 2- خود مدیریتی²: مدیریت احساسات سمت نتایج مثبت.
- 3- آگاهی اجتماعی (هوشیاری)³: تشخیص احساسات دیگران هنگام رویارویی با آنها یا در حین کار با آنها بطور صحیح.
- 4- مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی)⁴: ارتباطات با دیگران را بطور مؤثر و سازنده (Bradberry, 2003).

2-3- مقابله⁵ با استرس

امروزه هر کس در هر مکان و موقعیتی که باشد، درجاتی از فشارهای عصبی یا استرس‌زا در محیط کار احساس می‌کند و این موقعیت، امری ملموس و انکارناپذیر در سازمان‌های مدرن امروزی است (احمدی راد، 1388). از نقطه نظر بعضی از محققان استرس به عنوان پیش‌بینی‌کننده عمده فرسودگی شغلی است (داوری، 1386). از دیدگاه علمی، شیوه‌ها یا راهبردهایی که فرد در مقابله با موارد استرس‌زا بکار می‌برد، نقش اساسی و تعیین‌کننده در سلامت جسمانی و روانی او ایفاء می‌کند (جعفری، 1384). لاتاک و همکارانش با لازاروس و فولکمن (1984) دو راهبرد مقابله برای کنار آمدن افراد با موقعیت‌های پراسترس و کنترل آن معرفی کردند. این مکانیزم‌ها به دو دسته هیجان‌محور (احساسی) و مسئله‌محور تقسیم می‌شود (Ito & Brotheridge, 2003).

مواجهه مسئله‌محور، اشاره به رفتارها و شناخت‌هایی دارد که جهت مدیریت خود موقعیت استرس بکار گرفته می‌شوند و مواجهه احساس‌محور، اشاره به روش‌های مختلف واکنش به الزامات استرس‌زا دارد (کالکوئیت، 1392) و به تنظیم و کاهش پریشانی عاطفی معطوف است (Boyd & etal, 2009). انتخاب استراتژی مواجهه کاربردهای مهمی برای چگونگی تعامل و تطبیق

1. Self awareness

2. Self management

3. Social awareness

4. Relationship management

5. Coping

اثربخش با موقعیتهای استرس‌زا دارد (کالکوئیت، 1392). اگر چه طبق شواهد موجود به نظر می‌رسد که راهبردهای مسئله-محور مؤثرتر از راهبردهای هیجان‌محور هستند (Plana&etal,2003).

2-3-1- ابعاد راهبردهای مسئله محور مقابله با استرس

1- حل مسئله یا نگرش مثبت: در این روش فرد می‌کوشد مسئله خود را به صورت نظام‌دار بررسی کند و در مورد آن به یادگیری و یافتن دیدگاهها و راه حل‌های گوناگون بپردازد (Ito&Brotheridge, 2003).

2- تلاش بیشتر: در این روش فرد می‌کوشد با اختصاص زمان و انرژی بیشتر برای انجام کار با استرس مقابله کند (همان، 2003).

3- جستجوی کمک یا مشورت از متخصصین: فرد مبادرت به درخواست کمک از کسانی که قدرت انجام کار را برای فرد دارند (نظیر همکاران و صاحب‌نظران) می‌نماید (همان، 2003).

2-4- نقش هوش عاطفی در فرسودگی شغلی

بر اساس نتایج پژوهشهای گوناگون به طور کلی می‌توان گفت افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند می‌توانند از تمام ظرفیت‌های وجودی خود استفاده نمایند و محدودیت را به فرصت تبدیل نمایند. یقیناً این افراد شخصیت‌های مثبتی بوده و در زندگی و موقعیتهای شغلی صاحب موفقیت‌هایی خواهند بود که بر فرسودگی آنها تأثیر خواهد داشت. بنابراین کسانی که بتوانند با راهبردهای مسئله‌محور استرس خود را کنترل کنند، فرسودگی کمتری را تحمل می‌کنند (قلتاش و همکاران، 1390).

لی (2010)، در پژوهشی با عنوان ارتباط بین هوش عاطفی، هوش و اثر آنها بر فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان‌ها در کره بر روی 600 نفر از کارکنان انجام داد. نتایج نشان داد که برخوردای از هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر است (Lee,2010) فارمر (2004)، در پژوهشی با عنوان ارتباط بین هوش عاطفی با فرسودگی شغلی و رضایت شغلی پرستاران بر روی 200 نفر از پرستاران انجام داد. نتایج پژوهش نشان داد که در مجموع هوش هیجانی با پیشگیری و بهبود فرسودگی شغلی ارتباط دارد (Farmer, 2004).

پژوهشی توسط جک هولی (1999) با عنوان تأثیر ویژگی‌های هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی نشان داد که هر قدر آزمودنی‌ها از هوش عاطفی بیشتری برخوردار باشند، فرسودگی شغلی در آنها کمتر خواهد بود (Jac&Soo,2010). اسلاسکی و کارت رایت دریافتند که مدیران با هوش عاطفی بالا استرس ذهنی کمتر داشتند و سلامت روانی و جسمی بهتری را دارا بودند. گاردنر و استاف رابطه منفی بین هوش عاطفی و استرس شغلی نشان دادند (Oginska-Bulik, 2005). بنابر این فرضیه اول این پژوهش به شرح زیر می‌باشد:

هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش معنی‌داری دارد.

2-5- نقش مقابله در فرسودگی شغلی

راهبردهای مقابله، اثرات استرس‌های سازمانی و فشارهای مرتبط شغلی را تعدیل می‌کند. بنابراین کارمندان سطوحی از خستگی عاطفی و استرس شغلی را احساس می‌کنند که در سبک‌های مقابله بکار برده شده توسط افراد مؤثر هستند (Boyd&etal,2009). مدارکی وجود دارد که نشان می‌دهد راهبردهای مؤثر مسئله‌مدار به کنترل مؤثر استرس‌های محیطی و

عواطف شخصی بستگی دارد. به عبارت دیگر، کاربرد مداوم راهبردهای مسئله‌مدار به کنترل مؤثر استرس‌زاهای محیطی و عواطف شخصی بستگی دارد (Jac&Soo,2010).

آیتو و بروسریچ (2003)، در پژوهشی با عنوان راهبردهای مقابله و خستگی عاطفی کارمندان به این نتیجه رسیدند که به کارگیری استراتژی‌های مقابله مسئله‌محور مانند حل مسئله و تلاش بیشتر بطور منفی با خستگی هیجانی ارتباط دارد. اگرچه حل مسئله و تلاش بیشتر با خستگی عاطفی رابطه منفی دارد، جستجوی کمک از متخصصین نقشی در خستگی هیجانی ندارد (Ito&Brotheridge, 2003).

کسلوایتز (1989) تحقیقی تحت عنوان فرسودگی شغلی و روش‌های مقابله در میان پرستاران شاغل بیمارستانها انجام داد که در این پژوهش رابطه بین استفاده از روش‌های مقابله‌ای با سندرم فرسودگی شغلی در میان 150 پرستار در بیمارستان مورد بررسی قرار گرفت. ابزارهای مطالعه دو مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ و مکانیسم‌های مقابله‌ای لازاروس بوده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که پرستارانی که سطوح بالایی از فرسودگی شغلی را تجربه کردند که از مکانیسم‌های مقابله‌ای مانند فرار-اجتناب، خویشتن‌داری و مقابله رویاروی بیشتر استفاده می‌کردند. در حالیکه پرستارانی که سطوح پایینی که از احساس فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند از مکانیسم‌های مقابله‌ای از نوع مشکل‌گشایی برنامه‌ریزی شده، ارزیابی مجدد مثبت و جستجوی حمایت اجتماعی بیشتر استفاده می‌کردند (Ceslowtiz,1989).

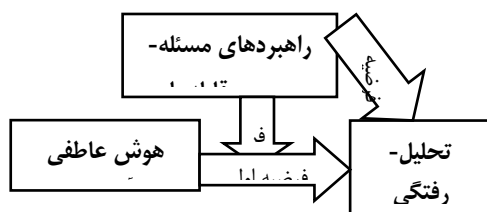
بنابر این فرضیه دوم پژوهش به شرح زیر می باشد:

راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش معنی‌داری دارد.

2-6- نقش تعدیل‌کنندگی راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در تأثیر هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی

مرور یافته‌های پژوهشی این تصور را تقویت می‌کند که یکی از راههای تأثیرگذاری هوش عاطفی بر سازش و سلامت روانی-اجتماعی، سبک مقابله با استرس است. به عبارت دیگر، هوش عاطفی از طریق تقویت راهبردهای مقابله کارآمد با استرس، زمینه‌های ارتباطی لازم را برای سازش و سلامت روانی و اجتماعی را فراهم می‌سازد و می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی و خستگی عاطفی داشته باشد. بنابر این فرضیه سوم پژوهش به شرح زیر می باشد:

راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس در تأثیر هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش تعدیل‌کننده دارد. با توجه به فرضیه‌های فوق، مدل مفهومی پژوهش به شرح زیر می باشد:



3- روش شناسی پژوهش

3-1- روش تحقیق

تحقیق حاضر براساس هدف و نوع استفاده، تحقیق کاربردی است. از نظر نوع گردآوری اطلاعات، یک تحقیق توصیفی و غیرآزمایشی از نوع همبستگی است.

3-2- ابزار گردآوری اطلاعات

ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه می‌باشد. در این تحقیق از سه نوع پرسشنامه استفاده شده است. اولین ابزار مورد استفاده در این پژوهش، پرسشنامه مربوط به هوش عاطفی می‌باشد. این پرسشنامه توسط تراویس و برادبری و جین گریوز (2005) تهیه شده است. که 4 بعد خود آگاهی (6گویه)، خود مدیریتی (9گویه)، هوشیاری اجتماعی (5گویه) و مدیریت روابط (8گویه) را می‌سنجد و در قالب مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت تنظیم شده است. دومین ابزار مورد استفاده، پرسشنامه مربوط به فرسودگی شغلی است این پرسشنامه توسط ماسلاچ و جکسون (1999) تهیه شده است که سه بعد خستگی عاطفی (9گویه)، مسخ شخصیت (5گویه) و فقدان موفقیت فردی (8گویه) را می‌سنجد. سومین ابزار مورد استفاده، پرسشنامه مربوط به راهبردهای مسأله‌محور مقابله با استرس می‌باشد که توسط لاتاک (1986) تهیه شده است. این پرسشنامه سه بعد حل مسأله یا نگرش مثبت (4گویه)، جستجوی کمک یا مشورت (4گویه) و تلاش بیشتر (3گویه) را می‌سنجد. برای پاسخ به سؤالات این پرسشنامه‌ها از مقیاس لیکرت استفاده شده است. در ضمن به منظور تجزیه و تحلیل فرضیه‌های تحقیق از آزمون رگرسیون چندگانه بهره گرفته شده است.

در تحقیق حاضر، برای سنجش ضریب پایایی پرسشنامه‌ها از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. در این راستا قبل از توزیع کامل پرسشنامه در جامعه هدف، تعداد 25 پرسشنامه به عنوان پایلوت انتخاب شده و جهت تعیین ضریب پایایی پرسشنامه در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گرفته است. مقدار آلفای محاسبه شده برای پرسشنامه هوش عاطفی 89/6 درصد، برای پرسشنامه فرسودگی شغلی 90/8 درصد و برای پرسشنامه راهبردهای مسأله‌محور مقابله با استرس 90/4 درصد بوده که نشان دهنده قابلیت اعتماد بالای پرسشنامه می‌باشد.

3-3- جامعه آماری، نمونه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری در این پژوهش بدنه کارشناسی و بالاتر در سازمان آموزش و پرورش استان آذربایجان شرقی می‌باشد که دارای یک اداره کل و 5 ناحیه در مرکز استان می‌باشد. با توجه به اینکه در پژوهش حاضر مقیاسهای کیفی مد نظر بوده، در سطح اطمینان 95 درصد و دقت برآورد 7 درصد از طریق فرمول زیر مبادرت به تعیین اندازه نمونه گردید.

$$n = \frac{NZ \left(\frac{\alpha}{2}\right)^2 \cdot p(1-p)}{(N-1)\varepsilon^2 + Z\left(\frac{\alpha}{2}\right)^2 p(1-p)}$$

با توجه به حجم جامعه آماری (865 نفر) حجم نمونه مورد پژوهش با توجه به فرمول فوق 160 نفر در نظر گرفته شد. با توجه به اینکه جامعه آماری تحقیق (کارکنان اداره آموزش و پرورش آذربایجان شرقی) شامل یک اداره کل و 5 ناحیه در تبریز می‌باشد. محقق شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای را انتخاب نموده است. در این روش نمونه‌گیری ابتدا واحدهای جامعه مورد مطالعه در طبقه‌هایی که از نظر صفت متغیر همگن‌تر هستند، گروه‌بندی می‌شوند، تا تغییرات آنها درون گروه‌ها کمتر شود. پس از آن از هر یک از طبقه‌ها تعدادی نمونه انتخاب می‌شود.

جدول 1: تخصیص نمونه به واحدهای منتخب بر اساس نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای

آموزش و پرورش	تعداد جامعه	تعداد نمونه
اداره کل (ستاد)	318	59
ناحیه 1	101	19
ناحیه 2	74	14
ناحیه 3	131	24
ناحیه 4	94	17
ناحیه 5	147	27
جمع	865	160

4- تجزیه و تحلیل داده‌ها

4-1- مشخصات پاسخگویان

از مجموع 160 نفر شرکت کننده در این تحقیق، تعداد 128 نفر مرد (80 درصد) و 32 نفر زن (20 درصد) بودند. بیشترین نسبت پاسخگویان (60 درصد) دارای تحصیلات لیسانس و کمترین نسبت (3/8 درصد) دارای تحصیلات دیپلم بوده‌اند. بیشترین نسبت پاسخگویان (29/4 درصد) دارای 10-15 سال به بالا سابقه خدمت، 18/1 درصد دارای 5 تا 10 سال سابقه خدمت، (8/8 درصد) دارای سابقه خدمت 1 تا 5، (25 درصد) دارای سابقه خدمت 15-20 سال، 18/8 درصد دارای سابقه خدمت 20 سال به بالا، بیشترین نسبت پاسخگویان (43/8 درصد) دارای سن 31-40 سال و کمترین نسبت نیز با (8/1 درصد) بالای 50 سال سن داشتند.

5- یافته‌های استنباطی

فرضیه اول: هوش عاطفی در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش معنی‌داری دارد.

در آزمون این فرضیه مؤلفه‌های هوش عاطفی (خودآگاهی، خود مدیریتی، هوشیاری اجتماعی و مدیریت ارتباطات)، مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج رگرسیون به روش گام به گام نشان می‌دهد که ابتدا مؤلفه خود مدیریتی به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش بین وارد مدل شده و توانسته است 17 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند؛ در گام دوم مؤلفه مدیریت ارتباطات به مدل اضافه شده است و این دو مؤلفه (خود مدیریتی و مدیریت ارتباطات) توانسته است 19 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند.

جدول 2: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد متغیرهای پیش‌بین و ملاک مربوط به فرضیه اول

ضرایب استاندارد			ضرایب غیراستاندارد		ضرایب متغیرهای پیش بین
سطح معنی داری	t	Beta	خطای برآورد استاندارد	B	
0/000	11/602		6/882	79/843	مقدار ثابت
0/000	-5/751	-0/416	0/205	-1/177	خود مدیریتی
0/000	11/767		7/169	84/357	مقدار ثابت
0/002	-3/142	-0/294	0/265	-0/832	خود مدیریتی
0/044	-2/028	-0/190	0/247	-0/500	مدیریت ارتباطات

بر اساس داده‌های جدول 5، در گام نهایی مؤلفه خود مدیریتی با ($B = -1/177$, $t = -5/751$, $p < /000$)، و مؤلفه مدیریت ارتباطات با ($B = -0/500$, $t = -2/028$, $p < /000$) نقش معنی‌داری در پیش‌بینی متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) دارند. ضریب رگرسیون متغیر خود مدیریتی در فرسودگی شغلی ($Beta = -0/41$) و ضریب رگرسیون متغیر مدیریت ارتباطات در فرسودگی شغلی ($Beta = -0/19$) است. همچنین تحلیل رگرسیون تک متغیره، نشان دهنده نقش همه متغیرهای هوش عاطفی در فرسودگی شغلی می‌باشد.

جدول 3: رگرسیون تک متغیره نقش متغیرهای هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی

ضرایب استاندارد			متغیر وابسته	متغیر مستقل
سطح معنی داری	t	Beta		
0/000	-4/071	-0/308	فرسودگی	خودآگاهی
0/000	-5/751	-0/416	فرسودگی	خود مدیریتی
0/000	-4/812	-0/358	فرسودگی	آگاهی اجتماعی

مدیریت ارتباطات	فرسودگی	-0/379	-5/146	0/000
-----------------	---------	--------	--------	-------

فرضیه دوم: راهبردهای مقابله با استرس در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش آذربایجان شرقی نقش معنی داری دارد.

در آزمون این فرضیه مؤلفه‌های مهارت‌های مقابله با استرس (حل مسئله، جستجوی کمک و تلاش بیشتر) مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج رگرسیون به روش گام به گام نشان می‌دهد که ابتدا مؤلفه حل مسئله به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش بین وارد مدل شده و توانسته است 12 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند؛ در گام دوم مؤلفه تلاش بیشتر به مدل اضافه شده است و این دو مؤلفه (حل مسئله و تلاش بیشتر) توانسته است 15 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند و بنا بر نتایج به دست آمده، جستجوی کمک نقش معنی داری در تبیین واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) نداشته است.

بر اساس داده‌های جدول 7، در گام نهایی مؤلفه حل مسئله با ($B = -1/798, t = -4/812, p < /000$)، و مؤلفه تلاش بیشتر با ($B = -1/462, t = -2/222, p < /000$) نقش معنی داری در پیش‌بینی متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) دارند.

جدول 4: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد متغیرهای پیش بین و ملاک فرضیه دوم

ضرایب استاندارد			ضرایب غیراستاندارد		ضرایب متغیرهای پیش بین
سطح معنی داری	t	Beta	خطای برآورد استاندارد	B	
0/000	11/373		6/138	69/810	مقدار ثابت
0/000	-4/812	-0/358	0/374	-1/798	حل مسئله
0/000		6/932	6/932	77/274	مقدار ثابت
0/024	-2/273	-0/219	0/484	-1/101	حل مسئله
0/028	-2/222	-0/214	0/658	-1/462	تلاش

ضریب رگرسیون متغیر حل مسئله در فرسودگی شغلی ($Beta = -0.35$) و ضریب رگرسیون متغیر تلاش بیشتر در فرسودگی شغلی ($Beta = -0.21$) است. بنابراین متغیر حل مسئله بیش از تلاش نقش دارد.

جدول 5: جدول رگرسیون نقش متغیرهای هوش عاطفی بر فرسودگی شغلی

ضرایب استاندارد			متغیر وابسته	متغیر مستقل
سطح معنی داری	t	Beta		
0/000	-4/812	-0/358	فرسودگی شغلی	حل مسئله
0/582	-0/552	-0/044	فرسودگی شغلی	جستجوی کمک
0/000	-4/786	-0/356	فرسودگی شغلی	تلاش بیشتر

فرضیه سوم: راهبردهای مسئله محور مقابله با استرس در تاثیر هوش عاطفی در فرسودگی شغلی نقش تعدیل کننده دارد.

جدول 6: همبستگی چندگانه بین متغیرهای پیش بین و ملاک

مجدور ضریب همبستگی اصلاح شده	مجدور ضریب همبستگی چند گانه (R^2)	ضریب همبستگی چند گانه (R)
0/203	0/208	0/456

در آزمون این فرضیه هوش عاطفی با نقش تعدیل کنندگی مهارت‌های مقابله با استرس مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج رگرسیون نشان می‌دهد که مؤلفه هوش عاطفی با نقش تعدیل کنندگی راهبردهای مسئله محور مقابله با استرس توانسته است 20 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند. بر اساس داده‌های جدول 9، مؤلفه هوش عاطفی با نقش تعدیل کنندگی مهارت‌های مقابله با استرس با ($p < 0/000$, $B = -0/436$) نقش معنی داری در پیش‌بینی متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) دارند. ضریب رگرسیون هوش عاطفی با نقش تعدیل کنندگی مهارت‌های مقابله با استرس با فرسودگی شغلی ($Beta = -0/45$) است.

جدول 7: ضرایب استاندارد و غیراستاندارد متغیرهای پیش بین و ملاک مربوط به فرضیه سوم

ضرایب استاندارد			ضرایب غیر استاندارد		ضرایب متغیرهای پیش بین
سطح معنی داری	t	Beta	خطای برآورد استاندارد	B	مقدار ثابت
0/000	11/462		8/017	91/894	

0/000	-6/436	-0/456	0/022	-0/140	تعدیل کننده
-------	--------	--------	-------	--------	-------------

6- نتیجه گیری

نتیجه‌گیری از فرضیه اول: در آزمون این فرضیه مؤلفه‌های هوش عاطفی (خودآگاهی، خود مدیریتی، هوشیاری اجتماعی و مدیریت ارتباطات)، مورد مطالعه قرار گرفتند. نتایج رگرسیون به روش گام به گام نشان می‌دهد که ابتدا مؤلفه خود مدیریتی به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش‌بین وارد مدل شده و توانسته است 17 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند؛ در گام دوم مؤلفه مدیریت ارتباطات به مدل اضافه شده است و این دو مؤلفه (خود مدیریتی و مدیریت ارتباطات) توانسته است 19 درصد واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) را تبیین کند و بنا بر نتایج به دست آمده، خودآگاهی و هوشیاری اجتماعی نقش معنی‌داری در تبیین واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی) نداشته است. هر چند مولفه‌های خود آگاهی و هوشیاری اجتماعی در تحلیل رگرسیون چندگانه از اولویت برخوردار نیستند اما تجزیه و تحلیل رگرسیون تک متغیره نشان‌دهنده نقش همه مولفه‌های هوش عاطفی در فرسودگی می‌باشد.

پژوهشها نشانگر آن هستند که هوش هیجانی به علت افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر تنیدگی، منجر به بهبود عملکرد شغلی و همچنین کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. افرادی که در هوش هیجانی نمرات بالایی را کسب می‌کنند در زمینه مدیریت استرس و همچنین تشریح و نشان دادن کارکرد تسهیل شده روانی اجتماعی خود بهتر از سایرین عمل می‌کنند. همین امر می‌تواند تبیین‌کننده نتایج به دست آمده در این پژوهش باشد. به عبارت دیگر می‌توان گفت ممکن است با افزایش هوش هیجانی، مدیریت تنیدگی بهبود یابد که آن نیز به نوبه خود باعث کاهش فرسودگی شغلی شود. نتایج حاصل از پژوهش با یافته‌های پژوهش جک هولی (1999)، لی (2010)، فارمر (2004)، براند (2007)، اسدی و همکاران (1386)، احمدی-راد (1388) و بخشی سورشجانی (1389) همراستا می‌باشد. زاف (2002)، در مطالعه‌ای نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر سه زیرعامل فرسودگی شغلی رابطه دارد و کارکنان هوشمند از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند. پژوهش هولی و لی (1999)، نشان داد که هر قدر آزمودنی‌ها از هوش عاطفی بیشتری برخوردار باشند، فرسودگی شغلی در آنها کمتر خواهد بود.

همچنین در ارتباط با فرضیه دوم می‌توان گفت از سه مؤلفه راهبردهای مسئله‌محور مقابله با استرس، ابتدا حل مسئله و سپس تلاش بیشتر بیشترین نقش را در فرسودگی شغلی داشته است. بطوری که در مجموع 15 درصد در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان نقش داشته‌اند و در تحلیل رگرسیون چندگانه جستجوی کمک نقش معنی‌داری در تبیین فرسودگی شغلی نداشته است. البته در تحلیل رگرسیون تک متغیره هم مؤلفه جستجوی کمک نقشی در فرسودگی نداشته است. این پژوهش همراستا با پژوهش آیتو و بروسریج (2003)، می‌باشد آنها در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که در به کارگیری استراتژی‌های مقابله مسئله‌محور مانند تنها حل مسئله و تلاش بیشتر با خستگی هیجانی ارتباط معکوس معنی دار دارد. به طوریکه متغیر جستجوی کمک نقشی در خستگی هیجانی ندارد.

تعبیر و تفسیر نتایج فرضیه سوم: نتایج تحقیق بیانگر آن است که مؤلفه هوش عاطفی با نقش تعدیل‌کنندگی مهارت‌های مقابله با استرس 20 درصد در تبیین فرسودگی کارکنان نقش داشته‌اند.

مکانیسم‌های مقابله‌ای در شرایط و موقعیت‌های استرس‌زا و تهدیدکننده به عنوان یک تعدیل‌کننده استرس عمل می‌کند و میزان استرس کمتر ارزیابی می‌شود و نتایج منفی استرس از طریق استفاده از مکانیسم‌های مقابله‌ای کاهش می‌یابد. مکانیسم‌های مقابله‌ای مسأله‌محور نتایج منفی استرس که فرسودگی شغلی نیز یکی از آنهاست را کاهش می‌دهد. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که هوش عاطفی از طریق تقویت راهبردهای مقابله کارآمد با استرس، زمینه‌های ارتباطی لازم را برای سازش و سلامت روانی و اجتماعی را فراهم می‌سازد و می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی و خستگی عاطفی داشته باشد. به عبارت دیگر هوش عاطفی در کارکنانی که از راهبردهای مسئله‌محور مقابله استفاده می‌کنند، منجر به کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

با توجه با اینکه هوش عاطفی یک سازه چند عاملی است که از چند توانایی بهم پیوسته عاطفی، شخصی و اجتماعی تشکیل شده است که افراد را در رویارویی با مقتضیات زندگی روزمره یاری می‌دهد، بنابراین با معرفی کتابهای مرتبط، مهارت‌های هوش عاطفی در قالب آموزش‌های ضمن خدمت به کارکنان آموزش داده شود. در صورت بالا رفتن هوش عاطفی با استفاده از یک برنامه منسجم می‌توان به قلّه بالاتری از عملکرد و کسب جایگاهی ممتاز در بین سازمانها دست یافت. همچنین با تنظیم خط‌مشی‌های سازمانی عادلانه و انعطاف‌پذیر، شرح شغل‌های واقعی و انتظارات بجا و مناسب، وجود اختیار کافی برای تصمیم‌گیری کارمندان و امکان ارتقاء و پیشرفت، ارتباطات مؤثر و وجود بازخورد، انتقال مؤثر اطلاعات و ارزیابی‌های عادلانه و عدم کنترل‌های بی‌مورد و آزاردهنده باعث ارتقای هوش عاطفی و تجربه کمتر احساس فرسودگی در بین کارمندان می‌شود. با از بین بردن تعارض نقش، ابهام نقش و تراکم نقش در کار که موجب ایجاد فشار عصبی و استرس در فرد می‌شود، نقشها و مسئولیتهای افراد را مشخص و آنها را تشویق به مشارکت در تصمیم‌گیریها سازند. در نهایت برای مقابله با استرس کارکنان به عنوان اعضای سازمان باید عوامل ایجادکننده استرس سازمانی را از میان برداریم یا از شدت آنها بکاهیم. از این رو شیوه‌هایی از قبیل ایجاد محیط حمایتی برای کارکنان، غنی‌سازی شغل، کاهش تعارضات سازمانی، پرهیز از برقراری قوانین خشک و غیر قابل انعطاف در محیط کار در حد امکان، ایجاد محیط فیزیکی مناسب برای کارکنان و غیره، همه می‌توانند در حل مسائل استرس کارکنان مفید و چاره‌ساز باشند.

مراجع

- احمدی‌راد، م، رابطه هوش عاطفی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی در زنان شاغل، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه تربیت مدرس تهران، 1388.
- اکبری، ر، غفارنمر، ر، کیانی، غ، اقتصادی، ا "اعتبار عاملی و ویژگیهای روانسنجی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (نسخه فارسی)". *فصلنامه دانش و تندرستی*، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شاهرود، 6(3): 8-1، 1390.
- جعفری، ع. "بررسی رابطه جهت‌گیری مذهبی (درونی-بیرونی) با شیوه‌های مقابله با استرس در دانشجویان"، *فصلنامه علوم رفتاری*، 1(1): 91-114، 1384.
- داوری، ر "رابطه خلاقیت و هوش هیجانی با سبک‌های کنار آمدن با استرس"، *فصلنامه اندیشه و رفتار*، 6(2) : 49-62، 1386.
- قلناش، ع، صالحی، م، بهمنی، س. "رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و شادکامی مدیران مدارس مرودشت"، *فصلنامه رهبری و مطالعات آموزشی*، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، 5(2)، 135-117، 1390.
- کالکوئیت، ج. "رفتار سازمانی (ترجمه تورج حسن‌زاده ثمرین و اسفندیار محمدی)"، تهران: نشر شرکت مهندسی نیروی نفت و گاز سپانیر، 1392.

کریمی، ا؛ کیمیایی؛ س.ع، مهدیان، ح، "بررسی نقش سبک‌های دلبستگی، هوش هیجانی و استرس شغلی بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد در سال تحصیلی 90-1389"، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، 104(1): 31-45. 1391.

محمدخانی، ش، باش‌قره، ر، "رابطه هوش هیجانی و سبک‌های مقابله‌ای با سلامت عمومی دانشجویان"، *فصلنامه پژوهش در سلامت روانشناختی*، 1387. 37-47 : (1)2

- Beal, L.1994. Burnout, Social Support, and Coping in Crisisline Volunteers, Honors project, Illinois Wesleyan University.
- Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K.2009"A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes", *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197-211.
- Bradberry, T., Greaves, J., Emmerling, R., Sanders, Q., Stamm, S., Su, L.D., & West, A 2003. "Emotional Intelligence Appraisal Technical Manual", TalentSmart Inc.
- Carman, A 2001.; " Staff burnout and patient satisfaction" , *Journal of occupational health psychology*, 7, 235-241.
- Ceslowitz, S 1989. "Burnout and coping strategies" , *J.Advan. Nurse*, 553-557.
- Corey, M. S., & Corey, G 2003. *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA:Brooks/Cole publishing company.
- Duran, A., Extremera, N., Rey, L., "Fernandez-Berrocacal, P., Manuel M. F 2006. Predicting academic burnout and engagement in educational settings: Assessing the incremental validity of perceived emotional intelligence beyond perceived stress and general self-efficacy", *Psicothema*. 18: 158-164 (www.psicothema.com).
- Ekman, p1992. "Facial Expression and Emotion: A century in review.new york", NY,USA: Academic Press.
- 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 Science Library.
- Garden, A., Garden, M 1987. depersonalization: A Valid Dimention of burnout, *Human Relation*, 40(9): 545-560.
- Ito, J. K., & Brotheridge, C. M 2003. "Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: A conservation of resources perspective", *Journal of Vocational Behavior*, 63: 490-509.
- Jac, H., & Soo, L 2010. "the influence of an individuals emotional characteristics on work -related burnout experience", *Journal of Social Service Research*,11(10): 23-25.
- Korkmaz, T., Arpac, E 2009. "Relationship of organizational citizenship behavior with emotional Intelligence", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 1, 2432-2435.
- Lee, H 2010. "The Relationship between Emotional Intelligence and Emotional Labor and Its Effect on Job Burnout in Korean Organizations", the Degree of Doctor of Philosophy, Seoul National University.
- Mandell, B., & pherwani, S2003. "Relationship between Emotional Intelligence and Transformational Leadership Styles: a Gender Compression", the *journal of Business and Psychology*, 17(3).
- Naude, J. L. P., Rothmann, S 2004. The Validation Of The Maslch Burnout Inventory-Human Srevises Survey For Emergency Medicaltechnicians In Gauteng, *Journal of Industrial Psychology*, 30 (3): 21-28.
- Oginska-Bulik, N 2005. "Motional Intelligence in the work palce: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers", *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2): 167-175.
- Plana, A. B., Fabregat, A. A.,& Gassio, J. B.2003. "Burnout Syndrome and Coping strategies: A Stractural relation model", *Phychology in spain*, 7(1): 46-55.
- Visser, RM, Smets, Ma, Oort FJDe Haes HC 2003. Stress satisfaction and burnout among Dutch medical specialists, *CMAJ*,168(3): 271-275.
- Weisinger, H 1998. "Emotional intelligence at work", 1st edition, Sanfrancisco: Jossey-Bass Publishers.
- Wilkerns, K 2009. "An Examination of burnout among School Counselors by Stress-Strain-Coping Theory", *Journal of Counseling and Developmant: JCD*, 87(4), ProQuest central.