

رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان

طاهره حسین زاده قلعه نو^۱، بهرنگ اسماعیلی شاد^۲ و پریسا تجلی^۳

چکیده

هدف پژوهش حاضر، تبیین رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در بود. پژوهش از لحاظ ماهیت، توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری شامل ۲۵۰ نفر معلمان ابتدایی شهر اسفراین بود که بصورت نمونه برداری تصادفی طبقه ای نسبی بر اساس فرمول کوکران ۱۵۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند. ابزار پژوهش پرسشنامه های گرانباری نقش راد و همکاران (۲۰۰۸)، فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۵) و هوش عاطفی پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) بود. روایی پرسشنامه ها به تأیید ۱۰ نفر از خبرگان رسید و پایایی از طریق روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰,۷۹، ۰,۸۰ و ۰,۸۲ بدست آمد. داده ها به وسیله نرم افزارهای Smart PLS ۳/۲ و SPSS ۲۵ تحلیل شد. یافته ها نشان داد بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان در سطح اطمینان ۹۵ درصد رابطه معناداری وجود دارد. ضریب مسیر استاندارد شده بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی برابر ۰,۶۱۱ شده که نشان از تاثیر مستقیم (مثبت) گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی می باشد. همچنین ضریب مسیر استاندارد شده بین گرانباری نقش و هوش عاطفی برابر ۰,۳۹۰ - شده که نشان از رابطه معکوس بین این دو عامل دارد. همچنین ضریب مسیر استاندارد شده بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی برابر ۰,۵۸۹ - شد.

کلمات کلیدی: گرانباری نقش، فرسودگی شغلی، هوش عاطفی.

^۱. دانش آموخته گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران

^۲. استادیار گروه علوم تربیتی، واحد بجنورد، دانشگاه آزاد اسلامی، بجنورد، ایران (نویسنده مسئول)

^۳. استادیار گروه روانشناسی عمومی و استثنایی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

کار می تواند نیازهای اساسی انسان نظیر تحرک روانی و بدنی، تعامل اجتماعی، اعتماد به نفس و توانمندی را ارضاء کند. با وجود این، کار می تواند منبع فشار عمده ای نیز باشد. یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روان شناسان سازمانی را به خود معطوف ساخته، از رمق افتادن، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً فرسودگی شغلی نامیده می شود (امانی و همکاران، ۱۳۹۳: ۱). فرسودگی شغلی یک واکنش به استرس طولانی مدت است (آگویائو^۱ و همکاران، ۲۰۱۷). فرسودگی یک سندرم روانشناختی است که بر اثر پاسخهای طولانی مدت به استرسهای میان فردی مزمن به وقوع می پیوندد و منجر به عملکرد شغلی ضعیف، رفتارهای کناره گیرانه و کاهش بهداشت روانی می شود (مسلج^۲ و همکاران، ۲۰۰۱: ۳۹۷). فرسودگی شغلی در سطح سازمانی ممکن است باعث شود که افراد برای دستیابی به اهداف شان با مشکل مواجه شوند (امیلیا^۳ و همکاران، ۲۰۱۵). مشاهده شده است که کارکنان مراکز خدماتی - اجتماعی که زمان و انرژی قابل ملاحظه ای را صرف کمک به سایرین می کنند، به سهولت دچار فرسودگی شغلی می شوند. شغل معلمی نیز یکی از مشاغل خدماتی محسوب می شود که به دلیل سر و کار داشتن با طیف وسیعی از افراد از جمله دانش آموزان، والدین و... فشار و استرس زیادی را بر معلمان تحمیل می کند که در درازمدت می تواند باعث فرسودگی شود. معلمانی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و نگرشی خسته هستند و به تدریج احساس می کنند که نمی توانند با کلاس درس و دانش آموز روبرو شوند، نگرشهای منفی نسبت به دانش آموز، محیط کاری و ... پیدا می کنند و به این ترتیب روابط معلم و دانش آموز و همکاران، رنج آور می شود (جهانی، ۱۳۸۸: ۲۴). بر این اساس توجه به مولفه های اثرگذار بر فرسودگی شغلی در جامعه معلمان ضروری به نظر می رسد.

تحقیقات گولمببوسکی و مونزن رایدر^۴ (۱۹۸۸) نشان می دهد از جمله محرک های محیطی فشارزای مهمی که می تواند سبب فشار روانی مزمن شود، نوع شغلی است که شخص به آن اشتغال دارد. به طوری که اگر فشار روانی ناشی از محیط کار بیش از حد گردد، می تواند سبب عوارض جسمی و روانی برای فرد شود، سلامت وی را به مخاطره اندازد، اهداف سازمانی را تهدید کند و به کاهش کیفیت عملکرد فرد منجر شود. افراد شاغلی که در محیط کار خود به نوعی درگیر این نوع فشارها هستند، اغلب به فرسودگی شغلی مبتلا می گردند. به این تراکم و انباشتگی کار اصطلاحاً

^۱. Aguayo

^۲. Maslach

^۳. Emilia

^۴. Golembiewski RT & Munzenrider

«گرانباری نقش» می گویند (اویانگ^۱، ۲۰۰۹: ۱۷). گرانباری نقش عامل فشارزایی است که با واکنشهای روانشناختی آسیب زا از جمله فرسودگی در کارکنان رابطه دارد (پیساه^۲ و همکاران، ۲۰۰۹؛ چوپرا^۳ و همکاران، ۲۰۰۴).

گرانباری نقش عبارت است از فراوانی وظایف یا به عبارت دیگر سنگین بودن و زیاد بودن وظایف یک موقعیت اجتماعی (برادران کاشانی و اصغرپور ماسوله، ۱۳۹۳: ۱۰۴۴). گرانباری یکی از عرصه های فشارآفرین در محیط های کاری و سازمانی است که به شدت حالات روانی و نگرشهای کارکنان را تحت تاثیر قرار می دهد (کاظمی و همکاران، ۱۳۸۹: ۶۴). پژوهش های بسیاری تاثیر گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی را اثبات کرده اند که می توان از پژوهش های برادران کاشانی و اصغرپور ماسوله (۱۳۹۳)، شولی بندرریگی زاده و همکاران، (۱۳۹۰) و صلاحیان و همکاران (۱۳۹۰) نام برد.

گرانباری نقش موجب بر هم زدن امنیت حرفه ای و در سایه آن عدم تعادل جسمی و روانی می گردد و سپس با ایجاد اثرات تخریبی بر پیامدهای کاری مانند کیفیت کاری، توانایی عملکردی و دستیابی به اهداف موجبات کاهش انگیزه، کاهش اعتماد به نفس، عدم رضایت شغلی و کاهش ظرفیت کنترل را فراهم می آورد (چانگ و هانکوک^۴، ۲۰۰۳: ۱۵۵). گرانباری نقش در افراد باعث کاهش سطح انرژی کاری آنها شده و از این طریق زمینه را برای تضعیف عملکرد وظیفه، تمایلات خلاقانه و رفتارهای مدنی سازمانی فراهم می سازد (باباکاس^۵ و همکاران، ۲۰۰۹: ۴۸۰). همچنین گرانباری نقش باعث تضعیف نیروی هیجانی و عاطفی کارکنان در مقابله با شرایط می شود (مولکی^۶ و همکاران، ۲۰۰۶: ۱۲۲۳). در این رهگذر یکی از عواملی که به نظر می رسد با تنش شغلی و فرسودگی رابطه دارد و از راههای مقاومت در برابر تحلیل رفتگی می باشد، هوش عاطفی است. توانایی افراد در ارزیابی، بیان و تنظیم احساسات و هیجانات خود و دیگران و استفاده مناسب و کارآمد از آن برای هدایت و کنترل اندیشه و عمل خود، موضوع هوش عاطفی است (مایر و سالووی^۷، ۱۹۹۷). نتایج یک تحقیق نشان می دهد که هوش عاطفی بالا می تواند تأثیری مثبت بر ارتقاء رضایت از زندگی، بهزیستی روانی و کیفیت زندگی داشته باشد (لاندا و لوپز-زافرا^۸، ۲۰۰۸: ۵۰).

^۱ . Ouyang

^۲ .Piesah

^۳ .Chopra

^۴ . Chang & Hancock

^۵ . Babakas

^۶ . Mulki

^۷ . Mayer & Salovey

^۸ . Landa & López-Zafra

پژوهش‌های متعددی از رابطه معکوس هوش عاطفی و فرسودگی شغلی حمایت کرده‌اند که از آن جمله می‌توان از پژوهش‌های درست و همکاران (۱۳۹۶)، مرادی و همکاران (۱۳۹۶)، توان و همکاران (۱۳۹۵)، اکبرزاده و نقی‌زاده (۱۳۹۳)، ناتاشا^۱ و فارکاس (۲۰۱۵) و لویز و همکاران (۲۰۰۶) نام برد. هوش عاطفی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (اکبرزاده و نقی‌زاده، ۱۳۹۳: ۳۷). امروزه پژوهشگران معتقدند هوش عاطفی سهم قابل ملاحظه‌ای بر موفقیت در زندگی و شغل دارد (حسن زاده و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۹۲). لویز^۲ و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهشی عنوان داشتند که هوش هیجانی به عنوان یک عامل حمایتی در برابر فشارهای کاری به شمار می‌آید. هوش هیجانی با مدیریت عواطف و احساسات کارکنان و تسهیل تبادل احساسات مثبت بین آنان از اثرات منفی فشارهای شغلی کاسته، آنان را در برابر فرسودگی زود هنگام مقاوم می‌سازد. روجرز^۳ و همکاران (۲۰۰۶) نیز نشان دادند که افراد بهره مند از سلامتی خوب و دارای تعاملات اجتماعی بالا از هوش هیجانی توانمند و مثبت در رویایی با مشکلات مربوط به زندگی، جامعه و حتی تنش صورت گرفته در محیط کاری، برخوردار هستند.

مرور پژوهش‌ها این تصور را تقویت می‌کند که یکی از راه‌های تاثیرگذاری بر سلامت روانی - اجتماعی، هوش عاطفی است که می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی و خستگی عاطفی داشته باشد. بر این اساس در پژوهش حاضر، هوش عاطفی به عنوان متغیر میانجی وارد تحقیق گردید. معلمان به واسطه ماهیت شغلی خود، با مشکلات عدیده‌ای مواجه هستند، مشکلاتی مانند پرجمعی کار، افت تحصیلی دانش‌آموزان، حقوق و مزایای ناکافی و کلاس‌های پرجمعیت. این مشکلات همگی بر سلامت آنها تاثیر گذار بوده و با استمرار این مشکلات آسیب پذیری آنها را بالا برده و نهایتاً ممکن است منجر به فرسودگی شغلی آنان شود. بررسی‌ها نشان داده است در محیط مدرسه فرسودگی شغلی معلمان می‌تواند پیامدهای منفی زیادی داشته باشد. و این موضوع می‌تواند بر روابط آنان با دانش‌آموزان تاثیر منفی داشته و در نتیجه به کاهش کیفیت آموزش منجر شود (هاکانن^۴ و همکاران، ۲۰۰۶: ۴۹۵)؛ لذا مساله اصلی پژوهش حاضر این است که آیا بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان رابطه‌ای برقرار می‌باشد؟

^۱ . Năstăsă & Fărcas

^۲ . Lopez

^۳ . Rogers

^۴ . Hakanen

رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان □ ۱۶۹

برخی پژوهش‌های انجام شده در حوزه‌ی موضوعی این پژوهش عبارتند از: غلامحسینی (۱۳۹۷) نشان داد که عوامل استرس‌زای شغلی (ابهام نقش، تعارض نقش و گرانباری نقش) تاثیر منفی و معناداری بر عملکرد شغلی و تاثیر مثبت و معناداری بر فرسودگی شغلی می‌گذارند. سراجان و همایی (۱۳۹۷) به این نتیجه دست یافتند که بین گرانباری نقش با خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی و نمره کل فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود داشت. درست و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود بیان داشتند که هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در سطح خطای ۵ درصد ارتباط معناداری با یکدیگر نداشتند.

صدوقی و زرچینی (۱۳۹۵)، در پژوهش خود اقدام به بررسی رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان زن مقطع متوسطه شهرستان ساوه نمودند. نتایج تحلیل رگرسیون همزمان نشان داد که هوش هیجانی با فرسودگی شغلی معلمان رابطه معکوس و معناداری دارد. از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، ارزیابی و بیان هیجان می‌تواند به طرز معناداری فرسودگی شغلی معلمان را پیش‌بینی نماید. نتایج تحقیق توان و همکاران (۱۳۹۵) نشان داد بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی و مسخ شخصیت پرستاران ارتباط منفی معنی‌دار آماری و همچنین بین هوش هیجانی و کفایت شخصی ارتباط مثبت معنی‌داری مشاهده شد.

یافته‌های حارث آبادی و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی و مسخ شخصیت ارتباطی معنی‌دار در جهت معکوس وجود داشت اما بین هوش هیجانی و کفایت شخصی ارتباط معنادار آماری یافت نشد.

حسن‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) بیان داشتند که هوش عاطفی و راهبردهای مقابله با استرس از جمله عواملی هستند که می‌توانند بر کاهش فشارهای ناشی از تنیدگی اثر بگذارند. نتایج حاصل از تحلیل اطلاعات حاکی از این است که از چهار مؤلفه هوش عاطفی ابتدا مؤلفه خود‌مدیریتی و سپس مؤلفه مدیریت ارتباطات بیشترین نقش را در فرسودگی شغلی داشته بطوری که در مجموع ۱۹ درصد در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان نقش داشته‌اند. نتایج پژوهش بابامیری و همکاران (۱۳۹۴) نشان داد که بین استرس شغلی، عدالت توزیعی، برونگرایی، شفافیت نقش، گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. مرتضوی (۱۳۹۴) نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافت که بین ابهام و تعارض نقش و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.

یافته‌های اکبرزاده و نقی‌زاده (۱۳۹۳) نشان داد که رابطه معکوس معنی‌داری بین هوش عاطفی با فرسودگی مشاهده گردید. مؤلفه‌های هوش عاطفی به ویژه خود‌آگاهی، همدلی، خود‌انگیزی در پیش‌بینی فرسودگی نقش معنی‌داری داشتند.

یافته های صلاحیان و همکاران (۱۳۹۰) نشان داد که استرس شغلی و گرانباری شغلی، فرسودگی شغلی را بصورت معناداری پیشبینی می کند. شولی بندر ریگی زاده و همکاران (۱۳۹۰) نیز در پژوهشی به رابطه مثبت بین گرانباری نقش با فرسودگی شغلی اشاره می کنند.

دلپسند و همکاران (۱۳۹۰) و قلتاش و همکاران (۱۳۹۰) دریافتند که بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی بصورت منفی رابطه معناداری وجود دارد. امامی دارامرود و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین استرس شغلی، گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که استرس شغلی و گرانباری شغلی با همدیگر قسمتی از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می کنند.

ناتاشا و فارکاس^۱ (۲۰۱۵)، پژوهشی تحت عنوان "تاثیر هوش عاطفی بر فرسودگی در مراکز بهداشت حرفه‌ای" انجام دادند. تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که هوش عاطفی تاثیر به سزایی در کاهش فرسودگی دارد. آدینا کولومیسچی^۲ (۲۰۱۵)، پژوهشی تحت عنوان "فرسودگی معلمان و رابطه آن با هوش عاطفی و تیپ شخصیتی" انجام داد. این پژوهش بر روی معلمان رومانیایی انجام پذیرفت و نتایج نشان داد که همبستگی منفی و معناداری بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی وجود دارد.

یافته‌های آکومولاف و اگونماکین^۳ (۲۰۱۴)، در مطالعه "فرسودگی شغلی میان معلمان مقطع راهنمایی" نشان داد که هوش هیجانی، استرس شغلی و خودآثربخشی، پیش‌بین‌های مناسبی برای فرسودگی شغلی بوده و تاثیر معناداری دارند.

اکرمنز و برند^۴ (۲۰۱۰) و ریمر^۵ و همکاران (۲۰۰۹) به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه منفی و بین هوش هیجانی و کفایت شخصی رابطه مثبت وجود دارد.

شات^۶ و همکاران (۲۰۱۰) که به بررسی رابطه هوش عاطفی با تنش شغلی و سلامتی پرداخت، هیچ یک از مولفه‌های هوش عاطفی با تنش شغلی، زوال شخصیت، فرسودگی عاطفی و افت عملکرد، رابطه‌ای نشان نداد. این یافته موید این است که هیچ یک از توانمندیهای هوش عاطفی، به تنهایی برای کاهش منابع تنشی و ناهنجاریهای عاطفی کافی نیست.

۱. Natasha & Farcas

۲. Adina Colomeischi

۳. Akomolafe & Ogunmakin

۴. Ekermans & Brand

۵. Rimmer

۶. Schutte

رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان □ ۱۷۱

زاف^۱ (۲۰۱۰)، در پژوهش خود که در رابطه با ارتباط بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی بود بیان داشت که قابلیت‌های هیجانی با هرسه زیر عامل فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس موفقیت فردی) رابطه دارد و کارکنان هوشمند، از نظر هیجانی به نحو مقبول تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند.

آگستو^۲ و همکاران (۲۰۰۸)، به بررسی هوش هیجانی و تنش شغلی پرستاران بخش‌های داخلی پرداختند، نشان داد که بین هوش هیجانی با تنش شغلی و فرسودگی عاطفی، رابطه‌ی معکوس معنی داری وجود دارد. گریتز^۳ و همکاران (۲۰۰۵) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که آن دسته از پرستاران زن که از هوش هیجانی بالایی برخوردار بودند، کمترین نشانه‌های فرسودگی شغلی را نشان می‌دادند.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است، از نظر ماهیت توصیفی از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری، معلمان ابتدایی شهر اسفراین در استان خراسان شمالی بوده که تعداد آنها ۲۵۰ نفر می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران و با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبی، ۱۵۲ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب گردیدند. برای جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از سه پرسشنامه استفاده شد. ۱- پرسشنامه گرانباری نقش: جهت سنجش گرانباری از پرسشنامه راد و همکاران (۲۰۰۸) استفاده شد که بر اساس طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای طراحی شده است. پایایی پرسشنامه گرانباری نقش توسط راد و همکاران (۲۰۰۸)، ۰/۷ محاسبه شده بود.

۲- پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج: این پرسشنامه برای معلمان در سال ۱۹۸۵ ساخته شده است و دارای ۲۲ سوال می‌باشد که در سه بعد خستگی عاطفی (گویه‌های ۲۰-۱۶-۱۴-۱۳-۸-۶-۳-۲-۱)، مسخ شخصیت (گویه‌های ۲۲-۱۵-۱۱-۱۰-۵) و عملکرد فردی (گویه‌های ۲۱-۱۹-۱۸-۱۷-۱۲-۹-۷-۴) طراحی شده است.

۳- پرسشنامه هوش عاطفی پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱): از ۳۰ ماده تشکیل شده است که چهار بعد خوشبینی^۴، خودآگاهی^۵، درک، ارزیابی و مهار عواطف و هیجان‌های خود و دیگران^۱ و مهارت‌های

۱. Zaph

۲. Augusto

۳. Gerits

۴. Optimism

۵. Self-awareness

۱۷۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال یازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۸

اجتماعی^۲ را می‌سنجد. این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۷ گزینه‌ای طراحی شده است. ضریب اعتبار پرسشنامه هوش عاطفی توسط پترایدز و فارنهام (۲۰۰۱) به روش بازآزمایی ۰,۷۱۴ محاسبه شد.

پرسشنامه‌ها بر اساس نظر ۱۰ نفر از اساتید متخصص دارای روایی صوری و محتوایی می‌باشد. پایایی به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰,۷۹، ۰,۸۰ و ۰,۸۲ بدست آمد. برای انجام محاسبات آماری از نرم افزار SPSS نسخه ۲۵ و نرم افزار Smart PLS نسخه ۳/۲ استفاده شد.

یافته‌ها

۸۱ نفر (۵۳/۳٪) از نمونه آماری مرد و ۷۱ نفر (۴۶/۷٪) زن می‌باشد. تعداد ۲۷ نفر از پاسخگویان (۱۷/۱۸ درصد)، تحصیلات فوق دیپلم دارند که از این تعداد ۱۳ نفر (۴۸/۱ درصد) مرد و تعداد ۱۴ نفر (۵۱/۹ درصد) زن می‌باشند. در رده تحصیلی لیسانس نیز تعداد پاسخگویان برابر ۹۰ نفر (۵۹/۲ درصد) بود. از این تعداد ۳۹ نفر (۴۳/۳ درصد) مرد و ۵۱ نفر (۵۶/۷ درصد) زن می‌باشند. تعداد ۳۵ نفر (۲۳ درصد) دارای تحصیلات فوق لیسانس هستند. از این تعداد ۲۹ نفر (۸۲/۸ درصد) مرد بوده و ۶ نفر (۱۷/۲ درصد) زن می‌باشند.

جهت بررسی فرضیات تحقیق از روش مدل معادلات ساختاری استفاده شده است که در سه قالب برازش مدل اندازه‌گیری، مدل ساختاری و برازش کلی مدل انجام می‌پذیرد. برای بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری سه معیار پایایی، روایی همگرا استفاده می‌شود.

۱- پایایی: پایایی از چهار طریق بررسی ضرایب بارهای عاملی، ضرایب آلفای کرونباخ،

پایایی ترکیبی و مقادیر اشتراکی صورت می‌پذیرد.

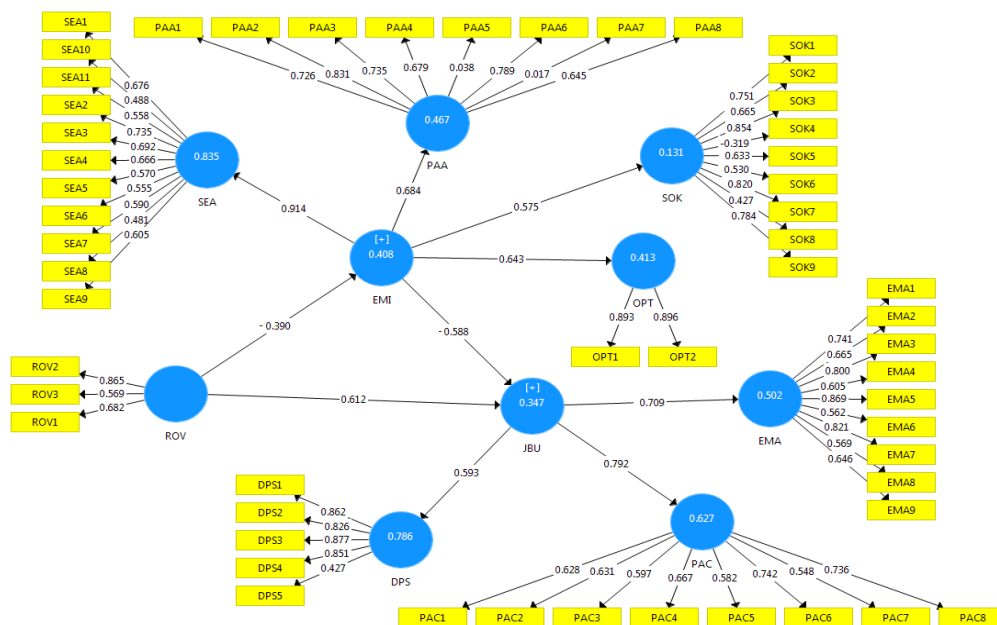
الف) سنجش بارهای عاملی: بارهای عاملی از طریق محاسبه مقدار همبستگی شاخص‌های یک سازه با آن سازه محاسبه می‌شوند که اگر این مقدار برابر یا بیشتر از ۰/۴ باشد موید این مطلب است که واریانس بین سازه و شاخص‌های آن از واریانس خطای اندازه‌گیری آن سازه بیشتر بوده و پایایی در مورد آن مدل اندازه‌گیری قابل قبول است. در شکل (۱) ضرایب بارهای عاملی و ضرایب مسیر استاندارد شده که خروجی نرم افزار PLS هستند نمایش داده شده است. با توجه به شکل ۱ تمامی بارهای عاملی بالای مقدار ۰,۴ بوده اما در خصوص مولفه‌های متغیر سازه هوش عاطفی، بارهای عاملی گویه‌های PAA۵ و PAA۷ (مربوط به متغیر درک و ارزیابی هیجان‌های خود و دیگران) و

۱. Perception and assessment of affects in self and others

۲. Social skills

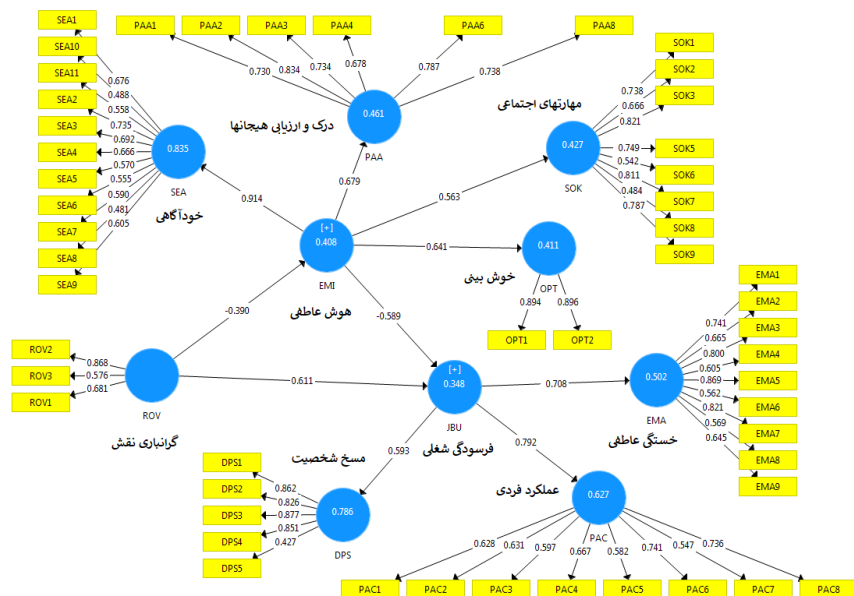
رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان □ ۱۷۳

همچنین بار عاملی گویه ۴ SOK (مربوط به متغیر مهارت‌های اجتماعی) کمتر از مقدار ۰,۴ شده است لذا این سوالات از مدل حذف شده و مدل مجدداً اجرا می‌گردد که نتایج آن در شکل ۲ نشان داده شده است.



شکل ۱- بارهای عاملی و ضرایب مسیر استاندارد شده مدل تحقیق

با توجه به شکل ۲ مشخص است که تمامی ضرایب‌های بار عاملی دارای مقادیر بیشتر از ۰,۴ بوده و نشانگر این است که پایایی مدل قابل قبول می‌باشد. همچنین در خصوص ضرایب مسیر باید عنوان داشت که این ضرایب مسیر همان بتای استاندارد شده در رگرسیون خطی می‌باشند. با توجه به شکل ۲ مشخص است که رابطه متغیر هوش عاطفی با متغیرهای فرسودگی شغلی و گرانباری نقش معکوس می‌باشد.



شکل ۲- بارهای عاملی و ضرایب مسیر استاندارد شده مدل تحقیق بعد از حذف گویه‌ها
 (ب) آلفای کرونباخ^۱ و پایایی ترکیبی^۲: در جدول ۱ میزان ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی هر متغیر ذکر شده است. از آنجائیکه تمامی مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی بزرگتر از ۰/۷ می- باشد لذا مشخص است که مدل اندازه‌گیری از برازش مناسبی برخوردار می‌باشد.

جدول ۱- مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی

نام متغیر	پایایی ترکیبی	ضریب آلفای کرونباخ
گرانباری نقش	۰,۶۶۱	۰,۷۹۸
عملکرد فردی	۰,۸۴۹	۰,۷۹۷
مسخ شخصیت	۰,۸۸۶	۰,۸۳۶
خستگی عاطفی	۰,۸۹۷	۰,۸۶۹
فرسودگی شغلی	۰,۸۲۸	۰,۸۰۱
خودآگاهی	۰,۸۶۳	۰,۸۲۴
درک و ارزیابی هیجانها	۰,۶۸۳	۰,۷۲۱
مهارت‌های اجتماعی	۰,۷۴۸	۰,۸۰۹
خوش بینی	۰,۸۸۹	۰,۷۵۱
هوش عاطفی	۰,۷۶۰	۰,۸۲۴

۱. Cronbachs Alpha

۲. Composite Reliability

رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان □ ۱۷۵

ج-روایی همگرا: معیار دوم از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، روایی همگرا است که به بررسی میزان همبستگی هر سازه با سوالات (شاخص‌ها) خود می‌پردازد. معیار میانگین واریانس استخراج نشده نشان‌دهنده میانگین واریانس به اشتراک گذاشته شده بین هر سازه با شاخص‌های خود است. فورنل و لارکر^۱ (۱۹۸۱) مقدار مناسب برای میانگین واریانس استخراجی را ۰/۵ به بالا ذکر نموده‌اند و مگنر و همکاران مقدار ۰/۴ به بالا را کافی دانسته‌اند.

جدول ۲- معیار میانگین واریانس استخراج شده متغیرهای تحقیق

مقدار AVE	نام متغیر	
۰,۵۳۱	ROV	گرانباری نقش
۰,۵۱۵	PAC	عملکرد فردی
۰,۶۰۲	DPS	مسخ شخصیت
۰,۵۹۸	EMA	خستگی عاطفی
۰,۶۰۸	JBU	فرسودگی شغلی
۰,۶۶۸	SEA	خودآگاهی
۰,۵۷۲	PAA	درک و ارزیابی هیجانها
۰,۶۳۲	SOK	مهارت‌های اجتماعی
۰,۸۰۰	OPT	خوش بینی
۰,۶۶۹	EMI	هوش عاطفی

با توجه به مقادیر جدول ۲ و از آنجائیکه تمامی سازه‌ها دارای مقدار AVE بیشتر از ۰/۴ بوده مشخص است که مدل اندازه‌گیری از برازش مناسبی برخوردار است.

۲- تعیین برازش مدل با استفاده از ضرایب معناداری (مقادیر t-values) انجام شد. برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب t به این صورت است که این ضرایب باید از مقدار ۱/۹۶ بیشتر بوده تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأیید ساخت. تمامی ضرایب معناداری سازه‌های تحقیق بیشتر از ۱/۹۶ بوده که برازش مناسب این قسمت از مدل را نشان می‌دهد.

۳- برازش مدل با استفاده از معیار R Squares یا R^2 : معیاری است که نشان از تاثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹ و ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی R^2 در نظر گرفته می‌شود (داوری و همکاران، ۱۳۹۵، ۱۴۶). با توجه به

۱. Fornell & Larcker

۱۷۶ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال یازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۸

شکل ۱ مقادیر R^2 در جدول ۳ آورده شده است. با توجه به جدول ۳ از آنجائیکه مقادیر R^2 بیشتر از مقدار ۰/۳۳ می‌باشند، لذا می‌توان گفت مدل از برآزش خوبی برخوردار است.

۴- پیش‌بینی مدل با استفاده از معیار Q^2 (Ston-Geisser Criterion): این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را مشخص می‌سازد و در صورتی که مقدار Q^2 در مورد یک سازه درون‌زا سه مقدار ۰/۰۲ و ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی سازه یا سازه‌های برون‌زای مربوط به آن را دارد. مقادیر Q^2 سازه‌های تحقیق در جدول ۳ آورده شده است. با توجه به مقادیر جدول ۳ مشخص است که اکثر مقادیر بیش از ۰/۱۵ بوده و نشان از قدرت پیش‌بینی متوسط و مناسب مدل دارد.

جدول ۳- مقادیر R^2 و Q^2 سازه‌های تحقیق

مقادیر R^2 سازه‌های تحقیق		
مقدار	حروف اختصاری	نام سازه
۰,۶۲۷	PAC	عملکرد فردی
۰,۷۸۶	DPS	مسخ شخصیت
۰,۵۰۲	EMA	خستگی عاطفی
۰,۳۴۸	JBU	فرسودگی شغلی
۰,۸۳۵	SEA	خودآگاهی
۰,۴۶۱	PAA	درک و ارزیابی هیجانها
۰,۴۲۷	SOK	مهارت‌های اجتماعی
۰,۴۱۱	OPT	خوش بینی
۰,۴۰۸	EMI	هوش عاطفی
مقادیر Q^2 سازه‌های تحقیق		
۰,۲۹۱	PAC	عملکرد فردی
۰,۲۴۲	DPS	مسخ شخصیت
۰,۳۰۱	EMA	خستگی عاطفی
۰,۲۵۹	JBU	فرسودگی شغلی
۰,۲۹۸	SEA	خودآگاهی
۰,۲۹۹	PAA	درک و ارزیابی هیجانها
۰,۲۹۴	SOK	مهارت‌های اجتماعی
۰,۲۷۱	OPT	خوش بینی
۰,۲۷۵	EMI	هوش عاطفی

رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان □ ۱۷۷

۵- برازش مدل کلی: مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی از معیار GOF استفاده می‌شود.

جهت محاسبه مقدار Commuality سازه‌های مرتبه اول میانگین حاصل توان دوم بارهای عاملی هر سازه را محاسبه می‌نمائیم. ولتز و همکاران^۱ (۲۰۰۹) سه مقدار ۰/۰۱ و ۰/۲۵ و ۰/۳۶ را به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF معرفی نموده‌اند. با توجه به مقدار ۰/۴۳۳ مدل پژوهش از برازش قوی و مناسبی برخوردار می‌باشد. پس از بررسی برازش مدل‌های اندازه‌گیری، مدل ساختاری و مدل کلی، به بررسی اهداف و فرضیات تحقیق در نظر گرفته شده در این زمینه پرداخته می‌شود.

فرضیه اصلی: بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی در معلمان رابطه وجود دارد.

با توجه به شکلها و جداول فوق الذکر، از آنجائیکه میزان ضریب معناداری سه مسیر میان متغیرهای گرانباری نقش، فرسودگی شغلی و هوش عاطفی از ۱,۹۶ بیشتر می‌باشد، حاکی از معنادار بودن تاثیر مستقیم گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی و همچنین تاثیر غیرمستقیم گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی از طریق متغیر میانجی هوش عاطفی در سطح اطمینان ۹۵٪ در معلمان ابتدایی شهر اسفراین می‌باشد.

جدول ۴- میزان ضریب مسیر و ضرایب معناداری سازه‌های تحقیق

هوش عاطفی - فرسودگی شغلی	گرانباری نقش - هوش عاطفی	گرانباری نقش - فرسودگی شغلی	
۱۱,۵۰۴	۸,۶۴۳	۹,۱۰۰	ضریب t
-۰,۵۸۹	-۰,۳۹۰	۰,۶۱۱	ضریب استاندارد شده

بعد از بررسی معنادار بودن دو تاثیر مستقیم و غیر مستقیم گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی، در این قسمت شدت این تاثیرات بررسی می‌گردد. ضریب استاندارد شده بین متغیر گرانباری نقش و فرسودگی شغلی (۰,۶۱۱) بوده و بدین معنا است که گرانباری نقش به میزان ۶۱ درصد از تغییرات متغیر فرسودگی شغلی را بصورت مستقیم تبیین می‌کند. از سوی دیگر دو ضریب ۰,۳۹۰ و ۰,۵۸۹ نیز

۱. Wetzels et al.

نشان می‌دهد که متغیر گرانباری نقش بصورت غیر مستقیم و از طریق متغیر میانجی سرمایه روانشناختی، به میزان ۲۳ درصد ($0,230 = 0,390 * 0,589$) از متغیر فرسودگی شغلی را تبیین می‌نماید. در ادامه از آزمون سوبل برای معناداری تاثیر میانجی متغیر هوش عاطفی در رابطه میان دو متغیر گرانباری نقش و فرسودگی شغلی استفاده شده است. همانطور که مشخص است میزان Z-value از عدد ۱,۹۶ بیشتر شده و حاکی از معناداری متغیر میانجی بر روی دو متغیر دیگر است. همچنین برای شدت تاثیر متغیر میانجی از آماره VAF^1 استفاده شده است که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند و هرچه این مقدار به ۱ نزدیکتر باشد، نشان از قوی‌تر بودن تاثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار، نسبت اثر غیر مستقیم در اثر کل را می‌سنجد. مقدار ۰,۲۷ برای VAF بدین معنی است که ۲۷ درصد از اثر گرانباری نقش بر فرسودگی شغلی از طریق هوش عاطفی تبیین می‌شود.

فرضیات فرعی تحقیق عبارتند از:

- ۱- بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی در معلمان ابتدایی شهر اسفراین رابطه وجود دارد.
 - ۲- بین هوش عاطفی با گرانباری نقش در معلمان ابتدایی شهر اسفراین رابطه وجود دارد.
 - ۳- بین هوش عاطفی با فرسودگی شغلی در معلمان ابتدایی شهر اسفراین رابطه وجود دارد.
- از آنجائیکه ضریب معناداری t بین متغیرهای گرانباری نقش و فرسودگی شغلی برابر ۹,۱۰۰ می‌باشد و از مقدار ۱/۹۶ بزرگتر است لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین فرسودگی شغلی و گرانباری نقش در معلمان رابطه وجود دارد. همچنین میزان ضریب مسیر بین این متغیرها برابر ۰,۶۱۱ بوده که نشان از رابطه مستقیم بین این دو متغیر دارد.
- از آنجائیکه ضریب معناداری t بین متغیرهای هوش عاطفی و گرانباری نقش برابر ۸,۶۴۳ می‌باشد و از مقدار ۱/۹۶ بزرگتر است لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین هوش عاطفی و گرانباری نقش در معلمان رابطه وجود دارد. همچنین میزان ضریب مسیر بین این متغیرها برابر ۰,۳۹۰- بوده که نشان از رابطه معکوس بین این دو متغیر دارد.
- از آنجائیکه ضریب معناداری t بین متغیرهای هوش عاطفی و فرسودگی شغلی برابر ۱۱,۵۰۴ می‌باشد و از مقدار ۱/۹۶ بزرگتر است لذا در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان گفت بین هوش عاطفی و فرسودگی شغلی در معلمان رابطه وجود دارد. همچنین میزان ضریب مسیر بین این متغیرها برابر ۰,۵۸۹- بوده که نشان از رابطه معکوس بین این دو متغیر دارد.

۱. Variance Accounted for

بحث و نتیجه گیری

از زمان ظهور سازه هوش هیجانی در ادبیات روان شناسی، این سازه در حیطه های مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است، از جمله کار و محیط کاری. در واقع پژوهشگران همواره سعی داشته اند رابطه ی این سازه را با عوامل مهم و مؤثر در موفقیت شغلی به دست آورند (قلتاش و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۱۸). هدف از این مطالعه، بررسی نقش میانجی هوش عاطفی در رابطه گرانباری نقش و فرسودگی شغلی در معلمان بود. نتایج پژوهش نشان داد بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی با نقش میانجی هوش عاطفی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج فرضیه فرعی اول نشان داد که بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی در معلمان ابتدایی رابطه وجود دارد. این یافته با نتایج تحقیق غلامحسینی (۱۳۹۷)، سراجان و همایی (۱۳۹۷)، بابامیری و همکاران (۱۳۹۴)، مرتضوی (۱۳۹۴)، شولی بندر ریگی زاده و همکاران (۱۳۹۰)، یافته های صلاحیان و همکاران (۱۳۹۰)، امامی دارامرود و همکاران (۱۳۸۹) و مطابقت دارد. اما یافته های حاصل از فرضیه دوم در مغایرت با یافته های شات و همکاران (۲۰۱۰) می باشد که بیان داشتند هیچ یک از مولفه های هوش عاطفی با تنش شغلی، زوال شخصیت، فرسودگی عاطفی و افت عملکرد، رابطه ای نشان نداد.

نتایج فرضیه سوم نشان داد که بین هوش عاطفی با فرسودگی شغلی در معلمان ابتدایی شهر اسفراین رابطه وجود دارد. این یافته همسو با پژوهشهای پیشین پژوهشگرانی همچون درست و همکاران (۱۳۹۶)، صدوقی و زرچینی (۱۳۹۵)، توان و همکاران (۱۳۹۵)، حارث آبادی و همکاران (۱۳۹۴)، حسن زاده و همکاران (۱۳۹۴)، اکبرزاده و نقی زاده (۱۳۹۳)، دلپسند و همکاران (۱۳۹۰)، سیاری و همکاران (۲۰۱۱)، ناتاشا و فارکاس (۲۰۱۵)، آکومولاف و اگونماکین (۲۰۱۴)، اکرمز و برند (۲۰۱۰)، زاف (۲۰۱۰)، ریمر و همکاران (۲۰۰۹) و آگستو و همکاران (۲۰۰۸) می باشد.

امروزه غالب مدیران آموزش و پرورش بر نیروی انسانی به عنوان مهمترین سرمایه در امر آموزش و پرورش توافق دارند. آنها می دانند که مدارس دارای معلمانی با فرسودگی شغلی زیاد هرگز نمی-توانند به اهداف خود دست یابند. فرسودگی شغلی در آموزش و پرورش از دو جنبه دارای اهمیت است: نخست فرسودگی شغلی سلامت روانی فرد را تحت تأثیر قرار می دهد و باعث عدم رضایت از شغل، غیبت از شغل و تغییر شغل می گردد. دوم آن که فرسودگی شغلی، سطح کیفی آموزش و پرورش را کاهش می دهد. بنابراین شناخت راه هایی برای پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی باعث بالابردن سطح بهداشت روانی افراد و بهتر شدن سطح کیفی آموزش و پرورش خواهد شد. علاوه بر آن، آموزش و تربیت معلم، هزینه های بالایی را بر نظام آموزش و پرورش و تربیت تحمیل می کند. همچنین

۱۸۰ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال یازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۸

فرسودگی این افراد موجب هدر رفتن سرمایه ها گشته و بهره وری را کاهش می دهد. از این رو شناسایی نیروی انسانی در معرض خطر فرسودگی و به کار بردن مداخله های درمانی مانند آموزش مهارت های مقابله با فشار روانی در پیشگیری یا کاهش فرسودگی این افراد، ضرورت دارد (خالقی نژاد، ۱۳۸۸). با توجه به یافته های این پژوهش و پژوهش های مشابه دیگر که اهمیت نقش هوش عاطفی را به عنوان مهارت و صلاحیت های قابل آموزش و یادگیری در محیط های کاری و زندگی روزمره نشان می دهد، بنابراین توصیه می شود که سازمان های آموزشی، مدیران و کارکنان با هوش عاطفی بالا را بکار گیرند و همچنین به دنبال روش هایی باشند که هوش عاطفی معلمان را افزایش دهند.

منابع

- محسنین، شهریار؛ اسفیدانی، محمدرحیم (۱۳۹۳). **معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی به کمک نرم افزار Smart-PLS: آموزشی و کاربردی**، تهران: موسسه کتاب مهربان نشر
- امانی، مهدیه، میرزایی، وحید و فخرائی، الهام (۱۳۹۳). **بررسی تاثیر سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان خراسان شمالی)**. اولین کنفرانس ملی جایگاه مدیریت و حسابداری در دنیای نوین کسب و کار، اقتصاد و فرهنگ، علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علی آباد کتول.
- امامی دارامرود، هادی؛ نوری، ابوالقاسم؛ سماواتیان، حسین و سجادیان، پریناز (۱۳۸۹). **رابطه بین استرس شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستانهای شهر اصفهان**. دومین کنگره ملی دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان
- اکبرزاده، حسین، نقی زاده، حسن (۱۳۹۳). **بررسی رابطه هوش عاطفی و فرسودگی مدیران و پرستاران بیمارستانهای آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی**، فصلنامه طب کار، ۶(۱): ۳۷-۴۷.
- بابامیری، محمد، آزیتا، ظهیری هرسینی، طهماسبی، رضا، مروتی، ذکرائله، یوسفی افراشته، مجید و دهقانی، یوسف (۱۳۹۴). **بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه‌ای کرمان**، مجله ارگونومی، فصلنامه انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، ۳(۴): ۳۹-۴۷.
- برادران کاشانی، زهرا و اصغریور ماسوله، احمد رضا (۱۳۹۳). **گرانباری و تعارض نقش در میان خانه داران زن مراکز اقامتی شهر مشهد: مطالعه کیفی**، اولین همایش بین المللی علمی راهبردی توسعه گردشگری جمهوری اسلامی ایران، چالش‌ها و چشم‌اندازها، مشهد
- توان، اصغر؛ چهرزاد، مینومیترا؛ کاظم نژادلیلی، احسان؛ سدری، نادیا (۱۳۹۵). **ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران، پرستاری و مامایی جامع نگر**، ۲۸(۸۰): ۴۹-۵۸
- جهانی، معصومه (۱۳۸۸). **راه های کاهش فرسودگی شغلی زنان در آموزش و پرورش**، مشاور مدرسه، ۱(۱۵): ۲۲-۲۵
- حارث‌آبادی، مهدی؛ سید شریفی، سید حسن؛ یعقوبی، محسن (۱۳۹۴). **ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در پرستاران**، مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی، ۷(۳): ۵۳۶-۵۲۷
- خالقی نژاد، م (۱۳۸۸). **بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی در بین معلمان مقطع متوسطه شهر نیریز**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت
- درست، ابوافضل؛ فیاض بخش، احمد؛ حسینی، مصطفی؛ محمدی، حمزه (۱۳۹۶). **رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی مدیران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران**، مجله دانشکده پیراپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران (پیاورد سلامت)، ۱۱(۴): ۴۴۹-۴۴۱

۱۸۲ □ فصلنامه علمی - پژوهشی تحقیقات مدیریت آموزشی سال یازدهم، شماره دوم، زمستان ۱۳۹۸

- دلپسند، منصور، نصیری پور، امیر اشکان، رئیسی، پوران، شهبابی، مسعود. (۱۳۹۰). **رابطه هوش عاطفی با فرسودگی شغلی پرستاران بخشهای مراقبت ویژه**، مجله پرستاری مراقبت ویژه، دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۰، صفحات ۸۶-۷۹.
- سراجان، بتول و همائی، رضوان (۱۳۹۷). **رابطه بین خویشتن پذیری، گرانباری نقش و عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی در پرستاران زن، راهبردهای مدیریت در نظام سلامت**، ۳(۴): ۳۳۲-۳۴۴.
- شولی بندر ریگی زاده، سمیه، بشلیده، کیومرث، هاشمی شیخ شبنانی، سید اسماعیل و ارشادی، نسرين (۱۳۹۰). **بررسی رابطه روان رنجورخویی، تعارض کار - خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز**، مجله دست‌آوردهای روان-شناختی (علوم تربیتی و روان‌شناسی)، ۴(۱): ۷۲-۴۷.
- صدوقی، مجید؛ زرچینی، زینب. (۱۳۹۶). **رابطه هوش هیجانی و سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی معلمان**، مجله روانشناسی اجتماعی، ۵(۴۳): ۱۲-۱.
- صلاحیان، افشین، عریضی، حمیدرضا، بابامیری، محمد و عسگری، آزاده. (۱۳۹۰). **عوامل پیش‌بین‌سندروم فرسودگی شغلی**، نشریه پژوهش پرستاری ایران، ۶(۲۳): ۳۱-۲۳.
- غلامحسینی، مستانه. (۱۳۹۷). **بررسی تاثیر عوامل استرسزای شغلی بر عملکرد شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان بانک صادرات استان ایلام**، مجله پژوهش‌های مدیریت و حسابداری، شماره ۳۷، ۴۰۲-۳۸۳.
- قلاتش، عباس؛ صالحی، مسلم؛ بهمنی، سمیه. (۱۳۹۰). **رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و شادکامی مدیران مدارس شهر مرودشت**، فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۵(۲): ۱۳۵-۱۱۷.
- کاظمی، سلطانعلی؛ جاویدی، حجت اله و آرام، محبوبه. (۱۳۸۹). **تاثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان**، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱(۴): ۸۰-۶۳.
- مرادی، مرتضی، جلیلیان، حمیدرضا، کیان‌پور، سعید، امیری، مریم. (۱۳۹۶). **نقش هوش هیجانی و کار هیجانی در کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی**، فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، سال ششم، شماره ۲ (شماره پیاپی ۲۲): ۱۰۰-۷۳.
- 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
- Aguayo R, Vargas C, Cañadas GR & Dela Fuente EI. (۲۰۱۷). **Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in police officers? A correlational meta-analysis**. *Annals of Psychology*; ۳۳(۲): ۳۸۳-۹۲.
- Akomolafe, M. J., & Ogunmakin, A. O. (۲۰۱۴). **Job Satisfaction among Secondary School Teachers: Emotional Intelligence, Occupational Stress and Self-Efficacy as Predictors**, *Journal of Educational and Social Research*, ۴(۳): ۴۸۷-۴۹۸.

- Augusto Landa JM, López-Zafra E, Berrios Martos MP & Aguilar-Luzón Mdel C. (۲۰۰۸). **The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey.** Int J Nurs Stud; ۴۵(۶): ۸۸۸-۹۰۱
- Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (۲۰۰۹). **The role of customer orientation as a moderator of the job demand- burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective.** Journal of Retailing, ۸۵(۴): ۴۸۰-۴۹۲
- Chang, E., Hancock, K. (۲۰۰۳). **Role stress and role ambiguity in new nursing graduates in Australia,** Nursing & Health sciences; ۵(۲): ۱۵۵-۱۶۵.
- Chopra, S.S., Stoile, W. M., Stoile, M. O. (۲۰۰۴). **Physician burnout;** American medical Association, ۵: ۲۹۱-۶۳۳
- Ekermans G, Brand T. (۲۰۱۰). **Emotional intelligence as a moderator in the stress–burnout relationship: a questionnaire study on nurses.** journal of clinical nursing; ۲۱:۲۲۷۵-۸۵.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (۱۹۹۷). **What is emotional intelligence?** In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), Emotional development and emotional intelligence: Educational implications (p. ۳-۳۴). Basic Books
- Emilia I, García J, Canadas GA, San Luis C, Cañadas GR, Aguayo R, et al. (۲۰۱۵). **Psychometric properties and scales of the Granada burnout questionnaire applied to nurses.** International Journal of Clinical and Health Psychology; ۱۵(۲): ۱۳۰-۸.
- Gerits L, Derksen JJJ, Verbruggen AB & Katzko M. (۲۰۰۵). **Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems.** Personality and Individual Differences; ۳۸(۱): ۳۳-۴۳.
- Furnham, A., Petrides, K. V. (۲۰۰۳). **Triat emotional intelligence and happiness. Social Behavior and Perdonality,** an international journal, ۳۱ (۸): ۸۱۵-۸۲۳.
- Golembiewski RT & Munzenrider RF. (۱۹۸۸). **Phases of burnout: Developments in concepts and applications.** New York: Praeger: ۱-۲۰.
- Hakanen, Jari J., Bakker, Arnold B., Schaufeli, Wilmar B. (۲۰۰۶). **Burnout and work engagement among teachers.** Journal of School Psychology ۴۳: ۴۹۵-۵۱۳.
- Landa JMA, López-Zafra E. (۲۰۱۰). **The impact of emotional intelligence on nursing: An overview.** Psychology; ۱(۱): ۵۰-۸
- Lopes PN, Grewal D, Kadis J, Gall M, Salovey P. (۲۰۰۶). **Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work,** Psicothema; ۱۸:۱۳۲-۸.
- Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. (۱۹۹۶). **The Maslach Burnout Inventory** (۳rd ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (۲۰۰۱). Job burnout, **Annual Review of Psychology**, ۵۲, ۳۹۷-۴۲۲.
- Mulki, J.P., Jaramilo, F. & Locander, W.B. (۲۰۰۶). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference, **Journal of Business Research**, ۵۹ (۱۲): ۱۲۲۲-۱۲۳۰.
- Năstasă, Laura-Elena, Fărcas, Anca Daniela. (۲۰۱۵). **The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals**. Social and Behavioral Sciences ۱۸۷: ۷۸ - ۸۲.
- Ouyang, Y. (۲۰۰۹). 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**, ۱۱: ۱۶-۲۶.
- Piesah, C; Latif, E; Wilhelm K; Williams B (۲۰۰۹). **Secrets to psychological success: why older doctors might have lower psychological distress and burnout than younger doctors**, Aging Mental health, ۱۳(۲): ۳۰۰-۳۰۷
- Schutte NS, Malouff JM, Thorsteinsson EB, Bhullar N, Rooke SE.(۲۰۱۰). **A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health**. Pers Individ Di; ۴۲(۶): ۹۲۱-۳۳
- Rimmer R, Bedwell S, Bay R, Drachman D, Torey A, Foster K, et al. (۲۰۰۹). **Emotional intelligence in the burn center and surgical intensive care unit—A possible solution for improving employee satisfaction and reducing turnover and burnout**. Burns; ۳۵:S۲۹-S۳۰.
- Rogers P, Qualter P, Phelps G & Gardner K. (۲۰۰۶). **Belief in the paranormal, coping and emotional intelligence**. Pers Individ Dif; ۴۱(۶): ۱۰۸۹-۱۰۵.
- Zaph, D.(۲۰۰۲). **Emotional work and Psychological Well-being a review of the literature and some conceptual considerations**. Journal of Human Resource Management Review, ۱۲: ۲۳۷-۲۶۸.