

رابطه بین میزان هوش سازمانی و فرسودگی شغلی

Relationship between Organizational Intelligence and Job Burnout

Alireza Faghihi

Islamic Azad University, Arak branch

a-faghihi@iau-arak.ac.ir

Saeed Mousavi Pour

Arak university

Iman Dorreh

Islamic Azad University, Science and Research
branch

Elahe Dousti

دکتر علیرضا فقیهی

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک (نویسنده مسئول)

دکتر سعید موسوی پور

عضو هیأت علمی دانشگاه اراک

ایمان دَرّه

دانشجوی دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی-واحد علوم و
تحقیقات تهران

الهه دوستی

چکیده^۱

Abstract

Aim: This correlation-based study was conducted to examine the relationship between the organizational intelligence and job burnout.

Method: Therefore, 78 managers of Islamic Azad University, Arak branch including the heads of the educational departments, vice presidents and the research and education deputies completed the *Maslach Burnout Inventory (MBI)* and *Organizational Intelligence Profile*, published by Karl Albrecht International. Data were analyzed by Pearson correlation and linear regression analysis. **Results:** Findings revealed that the seven dimensions, or indicators of OI known as strategic vision, shared fate, appetite for change, heart, alignment and congruence, knowledge deployment and performance pressure can be considered as appropriate predictors of depersonalization.

Keywords: Job burnout, Organizational Intelligence, Managers

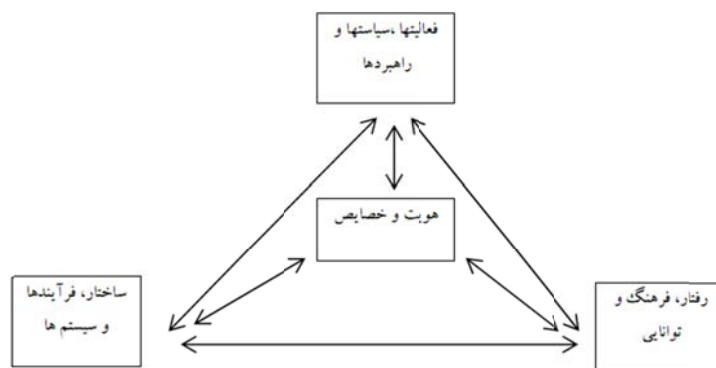
هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش سازمانی و فرسودگی شغلی در مدیران دانشگاه آزاد اسلامی-واحد اراک بوده است. روش: روش این پژوهش از نوع تحلیل همبستگی (تحلیل رگرسیون) بوده و نمونه پژوهش شامل ۷۸ نفر از مدیران گروه‌های آموزشی، روسای دانشکده‌ها، روسای پژوهش و آموزش دانشکده‌ها و معاونت‌های دانشگاه به شیوه سرشماری بوده است. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۲) و هوش سازمانی آلبرشت (۲۰۰۲) بوده است. نتایج: داده‌های به دست آمده از طریق روش‌های آماری همبستگی گشتاوری پیرسون و تحلیل رگرسیون خطی، مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که از بین مولفه‌های هوش سازمانی، متغیر روحیه با مسخ شخصیت دارای ارتباط مستقیم و منفی بود. همچنین نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان که ترکیب متغیرهای پیش‌بین چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش، فشار عملکردی تواند پیش‌بین خوبی برای متغیر مسخ شخصیت باشد ($F_{7,71} = 2/28, P < 0/05$). همچنین ضرایب رگرسیون استاندارد شده نشان داد که از میان متغیرهای پیش‌بین، فقط دو متغیر میل به تغییر (ضریب بتا = ۰/۵۵) و متغیر روحیه (ضریب بتا = -۰/۶۵) در پیش‌بینی مسخ شخصیت سهم‌اند.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، هوش سازمانی، مدیران.

مقدمه

اگر بپذیریم که هوش به توانایی‌های عقلی و استفاده از نیروی استدلال و منطق برای برخورد با مشکلات و حل مسایل گفته می‌شود، آنگاه هوش سازمانی^۱ ترکیبی از مهارت‌های مورد نیاز و استفاده شده توسط سازمان‌ها جهت مدیریت موثر و استفاده از منابع انسانی، عوامل عاطفی، تکنولوژی، دانش و یادگیری سازمانی می‌باشد (فقیهی، ۱۳۸۹، سسا،^۲ ۲۰۰۴).

هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه مدیریت و سازمان می‌باشد که به تازگی مورد توجه قرار گرفته است. بررسی ادبیات پژوهشی در این حیطه نشان می‌دهد که در سال ۱۹۸۷ هوبر^۳ در یک کنفرانس بین‌المللی در هاوایی در مورد سازمان هوشمند، به بحث پرداخت و عنوان کرد که هوش سازمانی شاخصی کمی از تاثیر سازمان در اطلاعات، تصمیم‌سازی و اجرای تصمیمات است (عرفانی خانقاهی و جعفری، ۱۳۸۹). آلبرشت^۴ (۲۰۰۲) هوش سازمانی را ظرفیت بسیج تمامی نیروهای ذهنی در دسترس سازمان و تمرکز بر آن برای دستیابی به اهداف تعریف کرده است و برای آن هفت مولفه چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، کاربرد دانش و فشار عملکرد را در نظر می‌گیرد. به نظر سیمیک^۵ (۲۰۰۵) توانایی کلی یک سازمان برای حل مشکلات است که تمرکز تمرکز آن بر ترفیق توانایی‌های فنی و انسانی برای حل مشکلات است. همچنین ماتسودا^۶ (۱۹۹۲) از هوش سازمانی به عنوان مجموعه‌های پیچیده، تعاملی، انباشته شده و هماهنگ کننده هوش سازمانی و ماشینی به عنوان یک کل، یاد کرده است. از نظر وی هوش سازمانی دارای دو مولفه است: فرآیند و محصول. هوش سازمانی به عنوان یک فرآیند شامل تجزیه و تحلیل، طراحی، عملکرد موثر دانش سازمانی و فرآیندهای اطلاعاتی و حل مشکلات سازمانی است. محصول هوش سازمانی طراحی سیستم‌های اطلاعاتی با توجه به نیازهای سازمان را شامل می‌شود (ماتسودا، ۱۹۹۲). شواینگر^۷ (۲۰۰۳) به نقل از فقیهی، (۱۳۸۹) در مبحثی عنوان "هوش سازمانی: یک چهارچوب یکپارچه" بیان می‌کند که نظریه‌های فرمانش اطلاعات، مسیرهای جدیدی را برای هوش سازمانی فراهم کرده‌اند. در مدل پیشنهادی وی تغییر در سه بعد ساختار، رفتار و فعالیت به طور همزمان و در تعامل با بعد چهارم یعنی هویت، بینش و خصایص سازمانی به طور هماهنگ و پیوسته موجب ارتقاء هوش سازمانی می‌شود. مدل پیشنهادی وی در شکل نشان داده شده است.



شکل ۱: چهارچوب هوش سازمانی شواینگر (۲۰۰۳، به نقل از فقیهی ۱۳۸۹)

1-Organizational Intelligence

2-Sessa

3-Huber

4-Albrecht

5-Simic

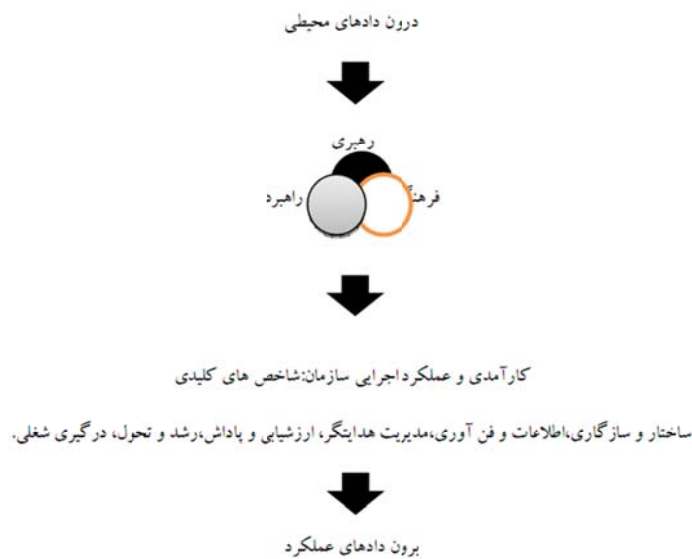
6-Matsuda

7-Schwanger

8-Cybernetic

لیبویتس^۱(۱۹۹۹) هوش سازمانی و مدیریت دانش را معادل هم در نظر می‌گیرد و هوشمندی سازمان را توانایی آن سازمان در مدیریت دانش می‌داند. در آغاز اطلاعات دریافت شده پردازش می‌شوند و به دانش تغییر می‌یابند. سپس انواع دانش شناسایی شده و ارتباط آن‌ها با هم مشخص می‌گردد. دانش شناسایی شده سازماندهی و با دانش گذشته ترکیب می‌شود و نتیجه این کار خلق دانش جدید است.

فالتا^۲(۲۰۰۸) هوش سازمانی را عمل موثر سازمان بر روی درون داده‌های دریافتی از محیط و تبدیل آن به پیامدهای عملکردی مناسب در نظر می‌گیرد. این فرآیند، شیوه‌های رهبری، راهبردهای سازمانی و فرهنگ را در تعامل با عملکردهای اجرایی، که دارای ابعاد گوناگونی است، برای ایجاد یک پاسخ سازگارانه با شرایط در بر می‌گیرد(شکل ۲).



شکل ۲: فرآیند عمل هوش سازمانی (فالتا، ۲۰۰۸)

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود هر یک از نظریه پردازان، در قالب مدل‌ها و چهارچوب‌های نظری، مولفه‌ها و عناصر هوش سازمانی را به تصویر کشیده‌اند. اما ویژگی مشترک تمامی آن‌ها تمرکز بر توانایی‌های فکری سازمان است و به زعم آن‌ها آگاهی ذهنی و هشیاری عاملی مهم در پیشرفت سازمان هاست(سلگ و کلارک^۳، ۲۰۰۱). پژوهش‌های چندی در خصوص هوش سازمانی انجام شده است که در زیر به تعدادی از آن‌ها اشاره می‌شود.

ستاری قهفرخی(۱۳۸۶) در پژوهشی رابطه بین زیر سیستم مدیریت دانش در سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی و مولفه‌های آن را در شرکت ذوب آهن اصفهان مورد بررسی قرار داده است. نتایج نشان دادند که بین زیر سیستم مدیریت دانش و هوش سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود داشت($r=0.782$ و $P<0.01$) و رابطه بین زیر سیستم مدیریت دانش و تمامی مولفه‌های هوش سازمانی مثبت و معنادار بود. فقیهی(۱۳۸۷) در پژوهشی با عنوان بررسی وضعیت هوش سازمانی سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی و ارائه چهارچوب مفهومی، مناسب، اقدام به شناسایی مولفه‌های هوش سازمانی کرده است. نتایج بیانگر آن بود که هوش سازمانی در جامعه مورد مطالعه از میانگین پایین تر بوده است و وضعیت سازمانی هر یک از مولفه‌های هوش سازمانی به این صورت بوده است: تغییر گرایی(۲/۶۶)، مدیریت

1-Liebowitz
2-Falletta
3-Clegg & Clarke

دانش و یادگیری (۲/۷۳)، سرنوشت مشترک (۲/۹۹)، بینش راهبردی (۳/۷۱)، فناوری اطلاعات و ارتباطات (۲/۷۳)، ساختار سازمانی (۲/۶۶)، روحیه (۲/۶۹) و عملکرد سازمانی (۲/۷۷). در پژوهش ملانیا و اسلامی (۱۳۸۹) بین ویژگی سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی رابطه معنادار به دست آمد. نتایج تحلیل رگرسیون بیانگر آن بود که از میان مولفه‌های سازمان یادگیرنده، مهارت‌های تفکر سیستمی، چشم‌انداز مشترک، مهارت‌های فردی، یادگیری تیمی و مدل‌های ذهنی، پیش‌بینی کننده‌های مناسبی برای هوش سازمانی بوده است. عرفانی خانقاهی و جعفری (۱۳۸۹) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که متغیرهای سبک رهبری تحولی، یادگیری سازمانی و فرهنگ یادگیری بر میزان هوش سازمانی مدیران منطقه هشت دانشگاه آزاد اسلامی تاثیر دارد. موسوی پور، فقیهی، رفیعی و غریبی (۱۳۸۹) در پژوهشی رابطه بین سلامت روانی، فرسودگی شغلی و هوش سازمانی را در بین کارکنان آموزش و پرورش استان مرکزی مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاکی بود که بین ابعاد فرسودگی شغلی و سطوح هوش سازمانی و سلامت روانی و هوش سازمانی رابطه آماری معنا داری وجود دارد. لفتز، پریجمیران و واسیلاس^۱ (۲۰۰۸) نمایی کلی از موقعیت کارمندان شرکت‌های رومانیایی را با در نظر کردن گرفتن هفت بعد هوش سازمانی آلبرشت ارائه کرده‌اند که نتایج نشان داده است که فقط ۱۳ درصد کارکنان شرکت‌های بزرگ و کوچک با مفهوم هوش سازمانی آشنا بوده‌اند و در ارتباط با هوش سازمانی بیشترین امتیاز به دست آمده مربوط به میل به تغییر، سرنوشت مشترک و بینش راهبردی و کمترین امتیاز مربوط به روحیه بوده است. در پژوهشی دیگر کاکیر و آدا^۲ (۲۰۰۸) به بررسی تاثیر آموزش ضمن خدمت بر میزان هوش سازمانی معلمان و مدیران کشور ترکیه پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که آموزش ضمن خدمت تاثیر قابل ملاحظه‌ای در ابعاد هوش سازمانی - چالاکي در عمل و عکس العمل، سازگاری با شرایط، آرامش و انعطاف پذیری در نقش آفرینی، تخیل، پیش‌بینی و یافتن راه حل برای مشکلات - داشته است. پوتاس، ارستین و کوکاک^۳ (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که میزان هوش سازمانی معلمان و مدیران ۱۳ ایالت در کشور ترکیه در سطح متوسط است، هرچند که بین معلمان و مدیران در این متغیر تفاوت معناداری وجود دارد. یعقوبی، کاظمی و مولودی (۲۰۱۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش سازمانی و هوشمندی سرمایه‌ای^۴ پرداخته‌اند. یافته‌های آن‌ها نشان داد که بین ابعاد هوش سازمانی و هوشمندی سرمایه‌ای همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین سرنوشت مشترک، همسویی و تجانس، بکارگیری دانش و فشار عملکرد ۸۱/۸ درصد از پراکندگی نمرات هوشمندی سرمایه‌ای را تبیین می‌کند.

عامل مهمی که عملکرد شغلی و بهره‌وری سازمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد، فرسودگی شغلی^۵ می‌باشد. فرسودگی شغلی استعاره‌ای است که عموماً برای توصیف حالت تحلیل ذهنی^۶ شاغلین به کار برده می‌شود (اسچافلی و باکر^۷، ۲۰۰۴). چرنیس^۸ (۱۹۸۰) به نقل از کونراد و کلار-گوتتر^۹ (۲۰۰۶) فرسودگی را از دست دادن اشتیاق، برانگیختگی و احساس مسئولیت نسبت به شغل تعریف کرده است. اگرچه مطالعات اولیه در زمینه فرسودگی محدود به مشاغل امداد رسانی^{۱۰} بوده است، اکنون اعتقاد اکثر محققین بر آن است که

1-Lefter, et al

2- Cakir & Ada

3-Potas, et al

4-Intellectual Capital

5-Job Burnout

6- Mental Weariness

7-Schaufeli & Bakker

8-Cherniss

9-Conrad et al

10- Helping Professions

مشاغل گوناگون که تماس‌های بین فردی استرس‌زا و مزمن در آن‌ها وجود دارد، می‌تواند زمینه‌ساز خطر فرسودگی در افراد باشد (لوین و ساگر^۱، ۲۰۰۷).

فرسودگی عمدتاً در حوزه پژوهش‌های مرتبط با استرس مورد بررسی و مفهوم‌سازی قرار گرفته (پینز و کینان^۲، ۲۰۰۵) و به عنوان نشانگان روان‌شناختی متشکل از تحلیل عاطفی^۳، مسخ شخصیت^۴ و کاهش دستاورد شخصی^۵ تعریف شده است (مسلش و گلدبرگ^۶، ۱۹۹۸، مسلش و لایتر^۷، ۲۰۰۸، مسلش، اسچافلی و لایتر، ۲۰۰۱). تحلیل عاطفی به احساس تهی شدن انرژی روانی و هیجانی، مسخ شخصیت به اتخاذ دیدگاه غیر انسانی نسبت به دیگران و کاهش دستاورد به احساس از دست دادن شایستگی و بارآوری در شغل اشاره دارد (مسلش و گلدبرگ^۶، ۱۹۹۸).

تحلیل عاطفی، به عنوان هسته بنیادی و اصلی فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود (آندرسون، ماویس و دین^۸، ۲۰۰۰ و بروون و بنسون^۹، ۲۰۰۳). افرادی که فرسودگی بالایی را تجربه می‌کنند، مشکلات شغلی و شخصی گوناگونی از قبیل کاهش رضایت و عملکرد شغلی، ترک شغل، مصرف دارو و الکل، بیماری‌های جسمی و اختلالات روان‌شناختی (مانند افسردگی، اضطراب، اختلال در خواب، ناامیدی و خطر خودکشی) و اختلال در عملکرد خانوادگی و اجتماعی را بیشتر نشان می‌دهند (زاف^{۱۰}، ۲۰۰۲، ناسن، دوچارم و رومن^{۱۱}، ۲۰۰۶، کراتپ و آلوداگ^{۱۲}، ۲۰۰۷، میدلدورپ، کت و بومسما^{۱۳}، ۲۰۰۶، آهولا و هاکانن^{۱۴}، ۲۰۰۷، استافورد و جود^{۱۵}، ۲۰۱۰، سوننس چین و همکاران^{۱۶}، ۲۰۰۷، پومیلی و همکاران^{۱۷}، ۲۰۰۶، بروون، ۲۰۰۳، صالح و شاپیرو^{۱۸}، ۲۰۰۸ و برنیک میر، ون پرن و بانک^{۱۹}، ۲۰۰۱).

پژوهش‌ها بیانگر آن است که عوامل شغلی و ویژگی‌های شخصی گوناگونی مانند گرانباری شغل، احساس تنگنای زمانی، تعارض نقش و سردرگمی نقش (میدلدورپ، استاب^{۲۰}، کت و بومسما، ۲۰۰۵) منبع کنترل (اشمیتز، نیومن و اوپرن^{۲۱}، ۲۰۰۰) و ویژگی شخصیتی سرسختی (گاروسا، مورونو خیمنز، لیانگ و گونزالس^{۲۲}، ۲۰۰۸) خود-تعیین‌گری شغلی^{۲۳} (فرنن، گوآی و سنکال^{۲۴}، ۲۰۰۴) هوش

1-Lewin & Sager

2-Pines & Keinan

3-Emotional Exhaustion

4-Depersonalization

5-Reduced Personal Accomplishment

6-Maslach & Goldberg

7-Lieter

8-Anderson, et al

9- Brown & Benson

10-Zapf

11-Knudsen, et al

12-Kratep & Uludag

13-Middeldorp, et al

14-Ahola & Hakanen

15-Stafford & Judd

16-Sonnenschein, et al

17-Pompili, et al

18-Saleh & Shapiro

19-Brenninkmeyer, et al

20-Stubbe

21-Schmitz, et al

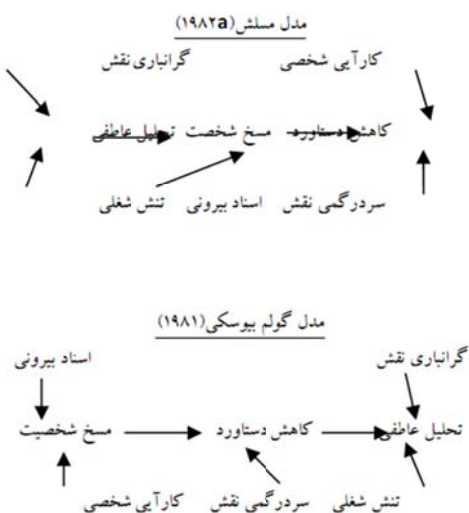
22-Garrosa, et al

23- Work Self-Determination

24-Fernet, et al

هیجانی (چان^۱، ۲۰۰۶) حمایت اجتماعی و خودکارآمدی شخصی (فاوز، هامان و اولیوارز^۲، ۲۰۰۷، دوروکس و همکاران^۳، ۲۰۰۹، بوید^۴، لوین و ساگر، ۲۰۰۹) شیوه‌های کنار آمدن با استرس (پینار و ویلمس^۵، ۲۰۰۸، کیسلاک، کورزینسکا، استرلا و کازمارک^۶، ۲۰۰۸، کیم^۷، ۲۰۱۱، کراویتز، مک آلیستر بلک، گران و کیرک^۸، ۲۰۱۰) خود نیرودهی روان‌شناختی^۹ در شغل (هوچ والد و بروسفورس^{۱۰}، ۲۰۰۵) و صفات شخصیتی درون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و روان‌رنجورخویی (کانوگاریسیا، پادیلامونز و کاراسکو اورتیز^{۱۱}، ۲۰۰۵، انیل و ژیاثو^{۱۲}، ۲۰۱۰، توکر، فیشر و سایبج^{۱۳}، ۱۹۹۸) با فرسودگی ارتباط تنگاتنگی دارند. همچنین در حوزه تفاوت‌های جنسیتی در فرسودگی، نتایج پژوهشی حاکی از آن است که زنان بیشتر تمایل دارند تا نشانه‌های تحلیل عاطفی را بروز دهند و مردان بیشتر دچار مسخ شخصیتی شوند (لاکریتز^{۱۴}، ۲۰۰۴، پوروانووا و ماروس^{۱۵}، ۲۰۱۰).

زمانی که فرسودگی شغلی به عنوان یک فرآیند مورد بررسی و مفهوم‌سازی واقع می‌شود، ارتباط بین اجزای تشکیل دهنده آن مورد توجه قرار می‌گیرد. در این زمینه ۲ مدل وجود دارد (شکل ۳): مسلسل (۱۹۸۲a) و گولم بیوسکی و مانزن ریدر^{۱۶} (۱۹۸۱).



شکل ۳: ۲ مدل فرسودگی شغلی

- 1- Chan
- 2- Fizez, et al
- 3- Devereux, et al
- 4- Boyd
- 5- Piennar & Willemse
- 6- Cieslak, et al
- 7- Kim
- 8- Kravits, et al
- 9- Psychological Empowerment
- 10- Hochwalder & Burcefors
- 11- Cano-Garcia, et al
- 12- O'Neill & Xiao
- 13- Toker, et al
- 14- Lakritz
- 15- Purvanova & Muros
- 16- Golembiewski & Munzenrider

مطابق مدل مسلسلش (۱۹۸۲a) فرآیند فرسودگی شغلی با تحلیل عاطفی شروع می‌شود. تحلیل عاطفی پاسخی به استرس‌های مزمن مرتبط با شغل (گرانباری نقش و تنش شغلی) است که منجر به کاهش توان‌مندی‌های عاطفی و روانی فرد شده‌اند. به عنوان یک راهبرد مقابله‌ای در برابر استرس، شخص به صورت شناختی و هیجانی از شغل خود و دیگران فاصله می‌گیرد (مسخ شخصیت). بعد از وقوع مسخ شخصیت، شخص به ناهماهنگی بین موقعیت جاری و انتظارات اولیه خود در خصوص عملکرد شغلی‌اش پی می‌برد که منجر به احساس نابسندگی، خود-ارزشیابی و کارآیی پایین می‌شود (کاهش دستاورد شخصی).

به عقیده گولم بیوسکی و مانزن ریدر (۱۹۸۱) فرآیند فرسودگی شغلی زمانی آغاز می‌شود که گسلس شغلی^۱ که در برخی مشاغل (مانند مراقبت‌های بهداشتی و خدمات اجتماعی) اجتناب‌ناپذیر است، باعث ایجاد احساس مسخ شخصیت می‌شود. مسخ شخصیت با عملکرد شغلی تداخل ایجاد کرده و خود-ارزشیابی شخص از عملکردش را تحت تاثیر قرار می‌دهد و در نهایت کاهش دستاورد شخصی سبب شکل‌گیری احساس تحلیل عاطفی در شخص می‌شود.

این دو مدل به صورت تجربی مورد بررسی قرار گرفته‌اند و نشان داده شده است که مدل مسلسلش در بین کارکنان مراکز توانبخشی، پرستاران و دستیاران پزشکی و روان پرستاری و مدل گولم بیوسکی در بین ماموران پلیس، معلمان و کارکنان خانه سالمندان دارای قدرت تبیین بهتری است (لایتر و مسلش، ۱۹۸۶، بورک و گرین گلاس^۲، ۱۹۸۹، لوین و ساگر، ۲۰۰۷، آنگرمیر و همکاران^۳، ۲۰۰۶ و مارتینسن، ریچاردسن و بورک^۴، ۲۰۰۷).

با توجه به آنچه گذشت، این نکته بسیار مهم است سازمان‌هایی که کار ما را اداره می‌کنند باید با فشارهایی که دائماً در حال تحول هستند، سازگار شوند. این سازگاری چه از نظر فردی و چه از نظر سازمانی استرس آفرین و تنش‌زاست. لذا شناخت توانایی‌ها و منابع شخصی و سازمانی برای مقابله موثر با این فشار و تنش و به کارگیری آن‌ها، در مدیریت سازمان‌ها بسیار مهم است (اسپکتور^۵، ۲۰۰۶). تحقیقات نشان می‌دهد که مقابله با فرسودگی شغلی زمانی موثر است که همزمان در سطح انفرادی، گروه کاری و سازمانی انجام شود (ابوالقاسمی). لذا هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش سازمانی با فرسودگی شغلی می‌باشد و سعی شده است به پرسش‌هایی که در پی می‌آیند پاسخ داده شود:

- ۱- میزان هوش سازمانی و فرسودگی شغلی در بین مدیران دانشگاه آزاد اسلامی - واحد اراک چگونه است؟
- ۲- آیا بین میزان مولفه‌های هوش سازمانی با ابعاد فرسودگی شغلی در مدیران رابطه وجود دارد؟
- ۳- آیا هوش سازمانی سطوح فرسودگی شغلی در مدیران را پیش‌بینی می‌کند؟

روش

نوع پژوهش: این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نظر روش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری: در پژوهش حاضر جامعه آماری، کلیه روسا و معاونین دانشکده‌ها، مدیران پژوهش و آموزش دانشکده‌ها، مدیران گروه‌های آموزشی و مدیران معاونت‌های دانشگاه آزاد اسلامی - واحد اراک بوده است (N=۷۸). در این پژوهش نمونه مورد بررسی در واقع همان جامعه آماری پژوهش است و لذا پژوهش از نوع سرشماری می‌باشد. ابزار و روش گردآوری اطلاعات: در این پژوهش برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده شده است.

1-Functional Detachment
 2-Burke & Greenglass
 3-Angermeyer, et al
 4-Martinussen, et al
 5-Spector

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش^۱: مقیاس فرسودگی شغلی مسلشو جکسون (۱۹۸۲) ابعاد سه گانه فرسودگی (تحلیل عاطفی، بدبینی و فقدان موفقیت فردی) را مورد سنجش قرار می‌دهد. در این پژوهش، صرفاً از مقیاس تحلیل عاطفی آن استفاده شد. تحلیل عاطفی ۹ ماده، بدبینی ۵ ماده و عدم کارآمدی ۸ ماده را به خود اختصاص می‌دهند (مجموعاً ۲۲ ماده). این مقیاس ۲ حیطه فراوانی و شدت فرسودگی شغلی را می‌سنجد. پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون در سال ۱۳۷۱ توسط عماد فیلیان ترجمه و اعتبار علمی آن تعیین شده است. براساس گزارش فیلیان (۱۳۷۱)، به نقل از زارع بهرام‌آبادی، (۱۳۸۲) پایایی درونی خرده مقیاس‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون به ترتیب برای تحلیل عاطفی $\alpha=0/8$ ، مسخ شخصیت $\alpha=0/75$ و عدم کارآمدی $\alpha=0/72$ بوده است که نشان‌دهنده پایایی و اعتبار لازم این مقیاس است. مقدار آلفای کرونباخ بعد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی در این پژوهش به ترتیب ۰/۸۵، ۰/۸۲ و ۰/۷۹ بود.

پرسشنامه هوش سازمانی: برای سنجش هوش سازمانی نیز از پرسشنامه‌ای که بدین منظور توسط آلبرشت در سال ۲۰۰۳ تدوین گردیده است استفاده می‌شود. این پرسشنامه دارای ۳۵ سؤال است. هر پنج سؤال یکی از مولفه‌های هفت گانه هوش سازمانی - چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسویی و تجانس، کاربرد دانش و فشار عملکرد را مورد بررسی قرار می‌دهد. این پرسشنامه در طیف لیکرتی پنج درجه‌ای از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم نمره‌گذاری می‌شود. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه یاد شده در پژوهش‌های انجام شده توسط قهفرخی (۱۳۸۶) در بین کارکنان ذوب آهن اصفهان، حمید زاده (۱۳۸۷) در ادارات دولتی شهر قم و دوستی (۱۳۸۹) در مدارس ابتدائی شهر اراک به ترتیب ۰/۹۶، ۰/۹۳ و ۰/۹۵ گزارش شده است. همچنین ملانیان و اسلامیه (۱۳۸۹) ضریب آلفای کرونباخ مولفه‌های هفت گانه هوش سازمانی، یعنی چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسویی و تجانس، کاربرد دانش و فشار عملکرد را به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۸۰، ۰/۸۳، ۰/۷۸، ۰/۷۳، ۰/۸۶ و ۰/۸۱ و ضریب آلفای کرونباخ کل را ۰/۹۴ گزارش کرده‌اند. مقدار ضریب آلفای کرونباخ کل این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۸۸ به دست آمد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده و پاسخگویی به سوالات پژوهش از روش‌های آماری ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون و تجزیه و تحلیل رگرسیون به شیوه همزمان^۲ استفاده شد. یافته‌های توصیفی:

نتایج حاصل از میانگین، انحراف معیار و مقدار کمینه و بیشینه هر یک از مقیاس‌های بکار رفته در این پژوهش در جدول ۱ ارائه گردیده است.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی پژوهش در نمونه پژوهش

متغیر	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف معیار
چشم‌انداز راهبردی	۵	۲۵	۱۶/۴۶	۴/۷۷
سرنوشت مشترک	۵	۲۵	۱۵/۹۳	۴/۳۵
میل به تغییر	۵	۲۵	۱۶/۳۴	۴/۴۸
روحیه	۵	۲۵	۱۶/۲۱	۴/۴۷
همسوئی و تجانس	۵	۲۵	۱۶/۳۳	۴/۳۸
کاربرد دانش	۵	۲۵	۱۶/۰۳	۴/۲۴
فشار عملکرد	۵	۲۵	۱۵/۱۵	۴/۳۶
تحلیل عاطفی	۰	۴۸	۱۶/۲۴	۱۲/۸۱
مسخ شخصیت	۰	۲۵	۸/۲۳	۷/۸۲
فقدان موفقیت فردی	۱	۳۴	۷/۰۴	۷/۰۴

N=۷۸

به منظور پاسخگویی به سوال اول پژوهش وضعیت مولفه‌ها هوش سازمانی و ابعاد فرسودگی شغلی در نمونه پژوهش در جدول ۲ و ۳ ارائه شده است.

جدول ۲: پراکندگی میزان هوش سازمانی

میزان	نامطلوب	ضعیف	قابل قبول	مطلوب	جمع کل
تعداد	۵	۱۲	۳۹	۲۲	۷۸
درصد	۶/۴	۱۵/۳	۵۰	۲۸/۳	۱۰۰

چنان که از جدول ۲ ملاحظه می‌گردد هوش سازمانی مدیران دانشگاه حدود ۷۸ درصد در حد قابل قبول و مطلوب و حدود ۲۲ درصد در حد ضعیف و نامطلوب به دست آمده است.

جدول ۳: پراکندگی میزان مولفه‌های فرسودگی شغلی

میزان	کم	متوسط	زیاد
تحلیل عاطفی	۴۶	۲۷	۵
درصد	۵۹	۳۴/۶	۶/۴
مسخ شخصیت	۴۲	۱۱	۲۵
درصد	۵۳/۸	۱۴/۱	۳۲/۱
احساس فقدان	۴۷	۱۴	۱۷
درصد	۶۰/۳	۱۷/۹	۲۱/۸

یافته‌های جدول ۳ نمایانگر آن بود که ۵۹ درصد مدیران دارای تحلیل عاطفی پایین، ۳۴/۶ دارای تحلیل عاطفی متوسط و ۶/۴ درصد دارای تحلیل عاطفی بالا بودند. ۵۳/۸ درصد دارای احساس مسخ شخصیت پایین، ۱۴/۱ دارای مسخ شخصیت متوسط و ۳۲/۱ دارای مسخ شخصیت بالا و ۶۰/۳ درصد از نمونه پژوهش دارای احساس فقدان موفقیت فردی در سطح پایین، ۱۷/۹ درصد در سطح متوسط و ۲۱/۸ درصد دارای احساس فقدان موفقیت فردی در سطح بالا بودند.

یافته‌های استنباطی:

به منظور پاسخگویی به سوالات دوم و سوم پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و تجزیه و تحلیل رگرسیون استفاده شده است.

جدول ۴: ضرایب همبستگی پیروان بین متغیرهای پژوهش

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
چشم‌انداز راهبردی	۱									
سرنوشت مشترک	۰/۷۷	۱								
میل به تغییر	۰/۸۱	۰/۷۶	۱							
روحیه	۰/۸۱	۰/۸۴	۰/۸۵	۱						
همسوئی و تجانس	۰/۸۴	۰/۷۹	۰/۷۳	۰/۸۳	۱					
کاربرد دانش	۰/۸۰	۰/۸۳	۰/۷۸	۰/۸۱	۰/۸۷	۱				
فشار عملکرد	۰/۸۲	۰/۸۱	۰/۷۹	۰/۸۰	۰/۸۱	۰/۸۴	۱			
تحلیل عاطفی	-۰/۱۲	-۰/۱۵	-۰/۰۶	-۰/۲۱	-۰/۱۱	-۰/۰۴	-۰/۰۸	۱		
مسخ شخصیت	-۰/۲۰	-۰/۱۸	-۰/۰۷	-۰/۲۴	-۰/۱۶	-۰/۰۷	-۰/۱۴	-۰/۸۰	۱	
فقدان موفقیت فردی	۰/۰۸	۰/۰۶	۰/۱۲	۰/۱۳	۰/۱۴	۰/۲۱	۰/۱۷	۰/۲۸	۰/۳۷	۱

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

نتایج حاصل از ضریب همبستگی در جدول ۴ نشان داده است که از بین مولفه‌های هفت‌گانه هوش سازمانی-چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش و فشار عملکرد، تنها متغیر روحیه با مسخ شخصیت دارای رابطه آماری معنی‌داری می‌باشد ($r = -0.24$ و $P < 0.05$) و بین مولفه‌های هوش سازمانی با تحلیل عاطفی و فقدان موفقیت فردی رابطه‌ای وجود نداشت.

به منظور تحلیل‌های اکتشافی از تجزیه و تحلیل رگرسیون به شیوه همزمان استفاده شد که در آن مولفه‌های فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک و مولفه‌های هوش سازمانی به عنوان متغیرهای پیش بین وارد معادله رگرسیون شدند. نتایج حاصل از رگرسیون در جدول‌های ۵، ۶، ۷ و ۸ نشان داده شده است.

جدول ۵: تحلیل واریانس رگرسیون مولفه‌های چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش و فشار

عملکرد در پیش‌بینی تحلیل عاطفی					
منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجذورات	F	معنی‌داری
رگرسیون	۱۷۷۱/۱۶	۷	۲۵۲/۰۲۳	۱/۶۳	۰/۱۴۱
خطا	۱۰۸۶۷/۲۱	۷۰	۱۵۵/۲۴		
کل	۱۲۶۳۸/۳۷	۷۷			

نتایج تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه به روش همزمان در جدول ۵ نشان می‌دهد که ترکیب متغیرهای پیش‌بین چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش، فشار عملکرد نمی‌تواند پیش‌بین خوبی برای متغیر تحلیل عاطفی باشد ($F_{7,70} = 1.63$ و $P > 0.05$) در نتیجه وجود رابطه بین متغیر وابسته با متغیرهای مستقل تأیید نمی‌شود و مدل معنی‌دار نیست.

جدول ۶: تحلیل واریانس رگرسیون مولفه‌های چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش، فشار

عملکرد در پیش‌بینی مسخ شخصیت					
منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجذورات	F	معنی‌داری
رگرسیون	۸۷۷/۵۸	۷	۱۲۵/۳۶	۲/۲۸	۰/۰۳۴
خطا	۳۸۳۴/۲۶	۷۰	۵۴/۷۷		
کل	۴۷۱۱/۸۴	۷۷			

نتایج تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه به روش همزمان در جدول ۶ نشان می‌دهد که ترکیب متغیرهای پیش‌بین چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش، فشار عملکرد می‌تواند پیش‌بین خوبی برای متغیر مسخ شخصیت باشد ($P < 0/05$ و $F_{7,70} = 2/28$). ضریب تعیین (R^2) نیز ۰/۱۸ می‌باشد بدین معنی که ۱۸ درصد واریانس متغیر مسخ شخصیت از طریق متغیرهای پیش‌بین قابل تبیین است.

جدول ۷: ضرایب استاندارد شده چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش و فشار عملکرد در پیش‌بینی مسخ شخصیت

مدل	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده	T	سطح معناداری
	B	Beta		
(ثابت)	۱۱/۹۵	-	۳/۴۰	۰/۰۰۱
چشم‌انداز راهبردی	-۰/۵۹	-۰/۳۶	-۱/۵۰	۰/۱۳
سرنوشت مشترک	-۰/۲۳	-۰/۱۲	-۰/۵۵	۰/۵۸
میل به تغییر	۰/۹۷	۰/۵۵	۲/۳۵	۰/۰۲۱
روحیه	-۱/۱۴	-۰/۶۵	-۲/۳۷	۰/۰۲۱
همسوئی و تجانس	۰/۰۹۳	۰/۰۵	۰/۱۹	۰/۸۴
کاربرد دانش	۰/۸۵	۰/۴۶	۱/۷۳	۰/۰۸
فشار عملکرد	-۰/۱۶	-۰/۰۹	-۰/۳۹	۰/۶۹

برای تعیین سهم هر یک از متغیرهای پیش‌بین در پیش‌بینی مسخ شخصیت ضرایب رگرسیون استاندارد شده در جدول ۷ گزارش شده است. ضرایب رگرسیون استاندارد شده نشان داد که از میان متغیرهای پیش‌بین دو متغیر میل به تغییر (ضریب بتا=۰/۵۵) و متغیر روحیه (ضریب بتا=۰/۶۵) در پیش‌بینی مسخ شخصیت سهم‌اند. به این معنا که به ازای یک واحد تغییر در متغیر روحیه، مسخ شخصیت در مدیران ۰/۶۵ تغییر می‌کند. همچنین یک واحد تغییر در متغیر میل به تغییر سبب ۰/۵۵ تغییر در مسخ شخصیت مدیران می‌شود.

جدول ۸ معنی‌داری مدل رگرسیون (ANOVA) متغیرهای مستقل برای متغیر وابسته فقدان موفقیت فردی را نشان می‌دهد. نتایج تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه به روش همزمان نشان می‌دهد که ترکیب متغیرهای پیش‌بین چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش، فشار عملکرد نمی‌تواند پیش‌بین خوبی برای متغیر عدم کارآمدی باشد ($P < 0/05$ و $F_{7,70} = 1/29$). در نتیجه وجود رابطه بین متغیر وابسته با متغیرهای مستقل تایید نمی‌شود و مدل معنی‌دار نیست.

جدول ۸: تحلیل واریانس رگرسیون مؤلفه‌های چشم‌انداز راهبردی، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، همسوئی و تجانس، کاربرد دانش، فشار

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	متوسط مجذورات	F	معنی‌داری
رگرسیون	۴۳۸/۵۱	۷	۶۲/۶۴	۱/۲۹	۰/۲۶
خطا	۳۳۸۳/۹۴	۷۰	۴۸/۳۴		
کل	۳۸۲۲/۴۶	۷۷			

بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر ارتباط متغیر هوش سازمانی با فرسودگی شغلی در مدیران دانشگاه آزاد اسلامی اراک، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که از میان مولفه‌های هوش سازمانی، متغیر روحیه با مسخ شخصیت دارای رابطه منفی و معنی‌داری بود ($T=-24$) و بین سایر مولفه‌های هوش سازمانی و فرسودگی شغلی در نمونه پژوهش رابطه‌ای به‌دست نیامد. همچنین نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون نشان داد که از بین مولفه‌های هوش سازمانی میل به تغییر و روحیه قادرند که متغیر مسخ شخصیت را در مدیران پیش‌بینی کنند. پژوهش‌ها بیانگر آن می‌باشد کارکنانی که دارای احساس بدبینی و دید منفی نسبت به دیگران هستند و در واقع از مسخ شخصیت در شغل خود رنج می‌برند، دارای روحیه پایین، نگرش خصمانه به دیگران و سازمان، نگرش تمسخرآمیز به پیشرفت‌های شغلی می‌باشند و رفتارهای ضد تولید را نسبت به سازمان و دیگران از خود نشان می‌دهند (اسپکتور، ۲۰۰۶، اسکالویک و اسکالویک^۱، ۲۰۰۹). همچنین موسوی پور و همکاران (۱۳۸۹) بین مولفه‌های ۳ گانه فرسودگی شغلی و هوش سازمانی رابطه معنی‌داری را به دست آوردند و نشان دادند که بین سلامت روانی و هوش سازمانی رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد و هوش سازمانی بالا با سلامت روانی بیشتر و سطوح پایین‌تر استرس همراه است.

البته از زمان مطرح شدن هوش سازمانی، نظریه‌پردازان در تلاش برای تبیین این سازه و مولفه‌های تشکیل دهنده آن می‌باشند و هنوز هم در مورد موارد ذکر شده اختلاف نظر بسیار است. برای مثال هوش سازمانی را توانایی ذهنی یک سازمان، به عنوان یک فرآیند، محصول، توانایی سازگاری، ساز و کار یادگیری، مجموع هوش افراد، کاربرد مدیریت دانش، روش برنامه‌ریزی و ظرفیت بسیج نیروی فکری، می‌دانند (عرفانی خانقاهی و جعفری، ۱۳۸۹، ملانیا و اسلامی، ۱۳۸۹). از سوی دیگر پژوهش‌ها در حیطه هوش سازمانی بیشتر متوجه ارزیابی ابتدایی آن بوده است. برای مثال استاسکویسیو و کاتین^۲ (۲۰۰۸) در یک مطالعه پیمایشی براساس فرآیندهای مربوط به هوش، سطح هوش سازمانی مربوط به پنج دانشگاه را مورد بررسی قرار داده‌اند. پرجمیران و واسیلاس^۳ (۲۰۰۷) هدف پژوهش خود را تشخیص هوش سازمانی یک دانشگاه و روش اندازه‌گیری آن ذکر کرده‌اند. همچنین فقیهی (۱۳۸۷) به بررسی وضعیت هوش سازمانی کارکنان آموزش و پرورش پرداخته و یافته‌های وی مویده آن است که آموزش و پرورش برای تبدیل شدن به یک سازمان هوشمند باید بر هشت عامل تاکید داشته باشد. لذا پژوهشی که رابطه بین استرس‌های شغلی به ویژه فرسودگی شغلی با میزان هوشمندی سازمان‌ها را بصورت مستقیم مورد بررسی قرار دهد، بسیار اندک است و پژوهش در این زمینه در آغاز راه است.

منابع

- ابوالقاسمی، ش (۱۳۸۹). مقایسه اثربخشی آموزش مصون سازی در برابر استرس و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۱(۲)، ۵۸-۴۹.
- حمید زاده ابرقویی، ع (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین سبک رهبری و هوش سازمانی در ادارات دولتی منتخب شهر قم. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه تهران.
- دوستی، ا (۱۳۸۹). رابطه بین سبک‌های مدیریت و هوش سازمانی در مدارس ابتدایی آموزش و پرورش اراک. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ساوه.
- زارع بهرام آبادی، م (۱۳۸۲). مقایسه رابطه حمایت اجتماعی و سخت رویی با فرسودگی شغلی رانندگان اتوبوس‌های شرکت واحد اتوبوسرانی و رانندگان شرکت تاکسیرانی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی.

1-Skaalvik & Skaalvik

2-Staskeviciute & Ciutiene

3-Prejmerean & Vasilache

- ستاری قهفرخی، م (۱۳۸۶). رابطه بین زیر سیستم مدیریت دانش و در سازمان یادگیرنده و هوش سازمانی در شرکت ذوب آهن. اصفهان: اولین کنفرانس ملی مدیریت دانش.
- عرفانی خانقاهی، م. و جعفری، پ (۱۳۸۹). بررسی اثرات مستقیم و غیر مستقیم سبک‌های رهبری تحولی، فرهنگ یادگیری و یادگیری سازمانی بر هوش سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی (منطقه هشت). فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۴(۱)، ۶۶-۴۹.
- فقیهی، ع (۱۳۸۷). بررسی وضعیت هوش سازمانی سازمان پژوهش و برنامه‌ریزی و ارائه چارچوب مفهومی مناسب. رساله دکتری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد - علوم و تحقیقات تهران.
- فقیهی، ع (۱۳۸۹). هوش سازمانی. چاپ اول. اراک: انتشارات دانشگاه آزاد اسلامی.
- ملاتیان، ص. و اسلامی، ف (۱۳۸۹). بررسی رابطه میزان برخورداری شرکت سایا یدک از ویژگی‌های سازمان یادگیرنده با میزان هوش سازمانی در این شرکت. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۱(۴)، ۸۸-۷۷.
- موسوی پور، س.، فقیهی، ع.، رفیعی، م. و غریبی، ف (۱۳۸۹). رابطه سلامت روانی، ابعاد فرسودگی شغلی و هوش سازمانی کارکنان اداری آموزش و پرورش استان مرکزی در سال ۱۳۸۹.
- Albrecht, K(2002). The power of mind at work: Organizational intelligence in action. New York: Amacom.
- Albrecht, K(2003). Organizational intelligence survey preliminary assessment, provided by: Karl Albrecht international. Retrieved from: <http://www.karlAlbrecht.com>.
- Anderson, K. D., Mavis, B. E., & Dean, R. E(2000). Feeling the stress: Perceptions of burnout among general surgery program directors. *Current Surgery*, 57, 46-50.
- Ahola, K., & Hakonen, J(2007). Job strain, burnout and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders*, 104, 103-110.
- Angermeyer, M. C., Bull, N., Bernert, S., Dietrich, S., & Kopf, S(2006). Burnout of caregivers: A comparison between partners of psychiatric patient and nurses. *Archives of Psychiatric Nursing*, 20, 158-165.
- Boyd, N. C., Lewin, J. E., & Sager, J. K(2009). A model of stress and coping and their influence and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197-211.
- Brenninkmeyer, V., Van Yperen, N. W., & Buunke, B. B(2001). Burnout and depression are identical twins: Is decline of superiority a distinguishing feature?. *Personality and Individual Differences*, 30, 873-890.
- Brown, C(2003). Low morale and burnout: Is the solution to teach a value-based spiritual approach?. *Complementary Therapies in Nursing and Midwifery*, 9, 57, 61.
- Brown, M., & Benson, J(2003). Rated to Emotional exhaustion? Reaction to performance appraisal processes. *Industrial Relations Journal*, 34, 67-81.
- Burke, R. J., & Greenglass, P(1989). Psychological burnout among men and woman in teaching: An examination of the cherniss model. *Human Relationships*, 42, 261-273.
- Cano-Garcia, F. J., Padilla-Munoz, E. M., & Carrasco-Ortiz, M. A(2005). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences*, 38, 929-940.
- Chan, D. W(2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teacher in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22, 1042-1054.
- Cieslak, R., Korczynska, J. J., Sterlau, J., & Kaczmarek, M(2008). Burnout predictors among prison officers: The moderating effects of temperament endurance. *Personality and Individual Differences*, 45, 666-672.
- Clegg, S. R., & Clarke, T. F(2001). Intelligence. *Organizational International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 7665-7670.
- Conrad, D., & Kellar-Guenther, Y(2006). Compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among Colorado child protection workers. *Child Abuse and Neglect*, 30, 1071-1080.

- Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., & Totsika, V.(2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities,30*,367-377.
- Falletta, S. V(2008). Organizational intelligence surveys. ABI/INFROM Global.
- Fernet, C., Guay, F., & Senecal, C(2004). Adjusting to job demands : The role of work self-determination and job control in predicting burnout. *Journal of Vocational Behavior,65*,39-56.
- Fives, H., Hamman, D., & Olivarez, A(2007). Does burnout begin with student-teaching? Analyzing efficacy, burnout and support during the student-teaching semester. *Teaching and Teacher Education,23*,916-934.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & Gonzalez, J. L(2008). The relationship between socio-demographic variable, job stressors, burnout and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies,45*,418-427.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F(1981). Efficacy of three versions of one burnout and organizational covariance: A replication using norms from a large population. *Journal of Human Resources Administration,4*,228-246.
- Hochwalder, J., & Brucefors, A. B(2005). Psychological empowerment at the workplace as a predictor of ill health. *Personality and Individual Differences,39*,1237-1248.
- Kim, H(2011). Job conditions, unmet expectations and burnout in public welfare workers: How different from other social workers?. *Children and Youth Services Review,33*,358-367.
- Knudsen, H. K., Ducharme, L. J., & Roman, P. M(2006). Counselor emotional exhaustion and turnover intention in therapeutic communities. *Journal of Substance Abuse Treatment,31*,173-180.
- Kratepe, O. K., & Uludag, O(2007). Conflict, exhaustion and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management,26*,645-665.
- Kravits, K., McAllister-Black, R., Grant, M., & Kirk, C(2010). Self-care strategies for nurses: A psycho-educational intervention of stress reduction and the prevention of burnout. *Applied Nursing Research,23*,130-138.
- Lackritz, J. R(2004). Exploring burnout among university faculty: Incidence, performance, and demographic issues. *Teaching and Teacher Education,20*,713-729.
- Lefter, V., & Prejmorean, M., & Vasilache, S(2008). The Dimension of Organizational intelligence in Romanian companies-A Human Capital perspective. Academy of Economic Studies, Bucharest. Retrieved from: <http://www.ectap.ro/articole/339.pdf>
- Lewin, J. E., & Sager, J. K(2007). A process model of burnout among salespersons: Some new thoughts. *Journal of Business Research,60*,1216-1224.
- Liebowitz, J(1999). Building organizational intelligence knowledge Management primer. New York: Washington. D. C.
- Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J(2007). Job demands, job resources and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice,35*,239-249.
- Maslach, C(1982). The cost of caring. Englewood Cliffs: NJ Prentice Hall.
- Maslach, C., & Goldberg, J(1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventing Psychology,7*,63-74.
- Maslach, C., & Leiter, M. P(2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology,93*,498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P(2001). Job burnout. *Annual Reviews of Psychology,52*,397-422.
- Matsuda, T(1992). Organizational intelligence: Its significance as a process and as a product. Proceedings of the international conference on Economics/ Management and information technology. Tokyo, Japan.
- Middeldorp, C. M., Cath, D. C., & Boomsma, D. I(2006). A twin-family study of the association between employment, burnout and anxious depression. *Journal of Affective Disorders,90*,163-169.
- Middeldorp, C. M., Stubbe, J. H., Cath, D. C., & Boomsma, D. I(2005). Familial clustering in burnout: A twin-family study. *Psychological Medicine,35*,113-120.

- O'Neill, J. W., & Xiao, Q(2010). Effect of organizational/occupational characteristics and personality traits on hotel manager emotional exhaustion. *International Journal of Hospitality Management*,29,652-658.
- Piennar, J., & Willemse, S. A(2008). Burnout, engagement, coping and general health service employees in the hospitality industry. *Tourism Management*,29,1053-1063.
- Pines, A. M., & Keinan, G(2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*,39,625-635.
- Pompili, M., Rinaldi, G., Lester, D., Girardi, P., Ruberto, A., & Tatarell, I. R(2006). Hopelessness and suicide risk emerge in Psychiatric nurses suffering from burnout and using specific defense mechanisms. *Archives of Psychiatric Nursing*,20,135-143.
- Potas, N., Ercetin, S. S., & Kocak, S(2010). Multidimensional organizational intelligence measurement for determining the institutional and managerial capacity of girl's technical education institution. *African Journal of Bussiness Management*,4,1644-1651.
- Prejmerean, M., & Vasilache, S (2007). Standards and markets of university-originated organizational intelligence. *Systems Analysis Moderating Simul*,43,53-65.
- Purvanova, R. K., & Muros, J(2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*,77,168-185.
- Saleh, P., & Shapiro, C. M(2008). Disturbed sleep and burnout: Implications for long-term health. *Journal of Psychosomatic Research*,65,1-3.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B(2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*,25,298-315.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Opperman, R(2000). Stress, burnout and locus of control in German nurses. *International Journal of Nursing Studies*,37,95-99.
- Sessa, V. I(2004). Organizational intelligence in action. *Personnel Psychology*,57,1071-1073.
- Simic, I(2005). *Organizational learning as a component of organizational intelligence, journal: Information and marketing aspects of the economic*, University of National and World Economy. Sofia, Bulgaria.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S(2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*,25,518-524.
- Sonnenschein, M., Sorbi, M. J., VanDoornen, L. J. P., Schaufeli, W. B., & Maas, C. J. M(2007). Evidence that impaired sleep recovery may complicate burnout improvement independently of depressive mood. *Journal of Psychometric Research*,62,487-494.
- Spector, P. E(2008). *Industrial and organizational behavior*. John Wiley & Sons.
- Stafford, L., & Judd, F(2010). Mental health and occupational well-being of Australian gynecologic oncologists. *Gynecologic Oncology*,11(6),526-532.
- Staskeviciute, I., & Ciutiene, R(2008). Processes of university organizational intelligence: Empirical research. *The Economic Conditions of Enterprise Functioning*,5,65-71.
- Toker, D. M., Fischer, A. R., & Subich, L. M(1998). Personality and vocational behavior: A selective review of the literature. *Journal of Vocational Behavior*,53,115-153.
- Yaghoubi, N. M., Kazemi, M., & Moloudi, J(2010). Review of relationship between organizational intelligence and intellectual capital. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*,2,355-363.
- Zapf, D(2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*,12,237-268.

