

## رابطه هوش هیجانی جهت تبیین تحلیل رفتگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی: شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان)

چیمین معروفی اقدم / عباسعلی قیومی<sup>۲</sup>

چکیده

**مقدمه:** هوش هیجانی دارای نقش حیاتی در سلامت روانی اجتماعی افراد است و نبود هوش هیجانی در افراد به معنای آماده بودن زمینه وقوع انواع مشکلات، مسائل و اختلالات رفتاری در آن خواهد بود. پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش هیجانی جهت تبیین تحلیل رفتگی شغلی در بین کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بوکان می‌پردازد.

**روش پژوهش:** پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نوع داده‌ها کمی، از نظر نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی از نوع همبستگی و از نظر شیوه اجراء پیمایشی (زمینه‌یابی) است. جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان شبکه بهداشت شهرستان بوکان ( $N=1000$ ) می‌باشد. لذا در این پژوهش تعداد ۲۷۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب و پرسشنامه‌های استاندارد مقیاس تحلیل رفتگی شغلی مازلاک و هوش هیجانی گلمن پخش و داده‌های لازم جمع‌آوری گردید. در تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی چون میانگین، میانه، انحراف استاندارد و ... و در بخش استنباطی از آزمون آمار پارامتریک هم‌چون ضریب همبستگی پیرسون R و رگرسیون استفاده شده است.

**یافته‌ها:** رابطه منفی و معناداری در سطح  $P=0/01$  بین هوش هیجانی و میزان تحلیل رفتگی شغلی در بین کارکنان وجود دارد و هوش هیجانی ۳۲ درصد از تغییرات تحلیل رفتگی شغلی را تبیین می‌کند. از سوی دیگر نتایج بررسی فرضیه‌های فرعی نیز نشان داد که: بین مولفه‌های هوش هیجانی در سطح  $P=0/01$  رابطه منفی و معناداری با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وجود دارد و مولفه‌ها به ترتیب خودآگاهی هیجانی ۱۶ درصد، واقع‌گرایی ۱۷ درصد، مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۱۶ درصد، همدلی ۱۶ درصد و خودابرازی ۱۷ درصد از تغییرات تحلیل رفتگی شغلی را تبیین می‌کند.

**نتیجه‌گیری:** بطور کلی بین هوش هیجانی و مولفه‌های آن با تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و هوش هیجانی می‌تواند تحلیل رفتگی شغلی کارکنان را تبیین نماید.

**کلیدواژه‌ها:** تحلیل رفتگی شغلی، هوش هیجانی و شبکه بهداشت و درمان

۱- دانش‌آموخته کارشناسی‌ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: chimanchiman16@yahoo.com

۲- دانشیار گروه مدیریت برنامه‌ریزی فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران شمال، تهران، ایران

## مقدمه

در زندگی اجتماعی غالباً به هنگام مواجهه با مشکلات، احساس ناکامی، تحقیر و ... احساسات و هیجانات به جای عقل و منطق بر افراد غلبه می‌کند، لذا شناخت و هدایت هیجانات برای حفظ روابط اجتماعی و شغلی هر فرد بسیار مهم می‌باشد. اصطلاح هوش هیجانی در سال ۱۹۹۵ توسط دانیل گلمن مطرح شد و بحث‌های بسیاری را برانگیخت [۱]. هوش هیجانی از نظر سالوی شامل کنترل احساسات و هیجان‌های خود شخص و دیگران، تنظیم آنها و استفاده از اطلاعات بر مبنای هیجان‌ها برای راهنمایی تفکر و عمل می‌باشد. تعریف کامل‌تر سالوی از هوش هیجانی عبارت است از توانایی درک، ارزیابی، بیان صحیح هیجان‌ها، توانایی دستیابی و تولید احساسات برای تسهیل فعالیت‌های شناختی، توانایی درک مفاهیم مربوط به هیجان‌ها و کاربرد زبان مربوط به هیجان‌ها، توانایی کنترل و تنظیم هیجان‌های خود و دیگران برای رسیدن به رشد، حال خوب و ارتباطات اجتماعی مؤثر [۲]. از سوی دیگر، فشارهای شغلی در جهت سازگاری با تقاضاهای شغلی امری اجتناب‌ناپذیر است، اگرچه این فشارهای فزاینده ممکن است در کوتاه مدت قابل تحمل باشد، اما در دراز مدت مقاومت بدنی و روان‌شناختی آدمیان تحلیل رفته، در نهایت به فرسودگی منتهی می‌شود. فرسودگی شغلی هیجانات منفی چون بدبینی و خشم را در نتیجه احساسات ناامیدی و یأس به دنبال دارد و احساسات منفی منجر به پایدار ماندن علائم خستگی عاطفی در شخص می‌شود؛ از طرفی فرسودگی شغلی می‌تواند به صورت واگیر بین همکاران عمل نموده، با ایجاد اختلالات درون فردی و بین فردی منجر به اختلالات عملکردی و عمیق‌تر روانی و اجتماعی گردد [۳]. پژوهش‌های انجام گرفته در این زمینه بیانگر آن است که بین این دو متغیر رابطه معنی‌داری وجود دارد از جمله؛ خوشبختی و همکاران در تحقیقی با عنوان رابطه بین تحلیل‌رفتگی شغلی و هوش هیجانی دبیران تربیت بدنی مقطع متوسطه مشهد نشان دادند که میزان هوش هیجانی

و تحلیل‌رفتگی دبیران تربیت بدنی به ترتیب می‌تواند مربوط به سن و شرایط شغلی آنان باشد. سایر یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد با توجه به بالا بودن سطح تحلیل‌رفتگی دبیران، افزایش سطح هوش هیجانی \_ که مهارتی قابل توسعه است \_ می‌تواند در کاهش میزان تحلیل‌رفتگی شغلی مؤثر باشد [۴]. رضانی‌نژاد در پژوهشی که با عنوان ارتباط بین جو سازمانی مدارس و تحلیل‌رفتگی شغلی معلمان تربیت بدنی مدارس شهر رشت انجام داد، به این نتیجه رسید که بین ابعاد جو سازمانی (رفتار متعهدانه معلمان، رفتار صمیمی معلمان و رفتار حمایتی مدیران) و تحلیل‌رفتگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد [۵]. بیرامی و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه سلامت روانشناختی و هوش هیجانی با تحلیل‌رفتگی شغلی در پرستاران بیمارستان‌های دولتی تبریز پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که متغیرهای سلامت روانشناختی و هوش هیجانی نقش معنی‌داری در پیش‌بینی تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی پرستاران داشت، این دو متغیر ۱۲ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را پیش‌بینی کرد. بین هوش هیجانی و سلامت روانی نیز همبستگی وجود داشت [۶]. اسدی و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی، تحلیل‌رفتگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو پرداختند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که بین هوش هیجانی و سلامت روان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و هوش هیجانی عامل تبیین‌کننده‌ای در مورد تحلیل‌رفتگی شغلی می‌باشد. در نهایت اظهار کردند که هوش هیجانی در حدود ۵۰ درصد از تغییرات و پراکندگی عامل سلامت روان را تبیین می‌کند [۷]. زارع و همکاران در پژوهشی دیگر به بررسی شیوع تحلیل‌رفتگی شغلی و رابطه آن با هر یک از مولفه‌های هوش هیجانی در کارکنان منطقه ۴ سازمان آب تهران پرداختند. تجزیه و تحلیل داده این پژوهش بیانگر آن بود که ۱۸ درصد از کارکنان مورد مطالعه از تحلیل عاطفی متوسط

با عنایت به اینکه بر اساس بررسی‌های اولیه به عمل آمده و تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران قبلی به نوعی در وضعیت موجود تحلیل‌رفتگی شغلی تأیید شده است بنابراین نیاز است که در راستای رفع این مشکل اقدامات شایسته صورت پذیرد. یکی از این راهکارها افزایش هوش هیجانی و بررسی تأثیرات آن می‌باشد که این تحقیق در این راستا به منظور بهبود وضعیت شغلی و ارتقای عملکرد کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان انجام می‌گردد. لذا هدف اصلی این پژوهش یافتن رابطه هوش هیجانی با تحلیل‌رفتگی شغلی و تبیین آن در کارکنان شبکه بهداشت و درمان می‌باشد.

### روش پژوهش

با توجه به مبنای نتیجه، این تحقیق جزو تحقیقات کاربردی، با توجه به نوع هدف، توصیفی، به لحاظ نوع داده‌ها، از نوع تحقیقات کمی، به لحاظ مبنای کنترل محقق جزو گروه تحقیقات غیر آزمایشی و به لحاظ مبنای روش نیز جزو تحقیقات پیمایشی می‌باشد.

در این پژوهش جامعه آماری شامل کلیه کارکنان شبکه بهداشت و درمان بیمارستان شهرستان بوکان می‌باشد که حجم کامل آنها برابر نفر  $N=1000$  نفر می‌باشد. با توجه به حجم جامعه، به منظور برآورد حجم نمونه انتخاب شده از جدول مورگان استفاده شد. لذا در این پژوهش با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، نمونه‌ای به حجم ۲۷۸ نفر انتخاب گردید.

برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه هوش هیجانی که بر اساس نظریه هوش هیجانی گلمن تنظیم و در ایران توسط منصوری ترجمه و هنجاریابی شده، استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۳۲ سؤال بسته پاسخ از نوع پنج درجه‌ای لیکرت می‌باشد. در این پرسشنامه نیز پاسخ‌دهندگان نظرات خود را از مقوله‌های مختلف کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم بیان می‌کنند. مؤلفه‌های پرسشنامه‌ی هوش هیجانی شامل پنج مقیاس خودابرازی، واقع‌گرایی، همدلی، مسئولیت‌پذیری و خودآگاهی هیجانی می‌باشد که هر کدام از این مؤلفه‌ها

برخورد دارند. همچنین ۳ درصد از آنها از مسخ شخصیت متوسط و بالاتر از متوسط و ۱۳ درصد از احساس موفقیت فردی پایینی به میزان متوسط و بالاتر از متوسط برخوردار بودند. همچنین بین هوش هیجانی و هر یک از مؤلفه‌های آن (به جز مهارت‌های اجتماعی) با تحلیل عاطفی کارکنان همبستگی معکوس و معناداری وجود داشت. همچنین نتایج رگرسیون گام به گام بیانگر آن بود که خودکنترلی و هوشیاری اجتماعی مهمترین نقش را در تبیین واریانس تحلیل عاطفی داشتند [۸]. اکبری و توسلی در تحقیقی تحت عنوان کارآمدی معلم، تحلیل‌رفتگی شغلی، سبک تدریس، و هوش هیجانی: روابط و تفاوت‌های موجود نشان دادند که همبستگی معنادار بین برخی از اجزا این چهار متغیر از یکسو و اختلاف معنادار در بین بعضی از این اجزا بر اساس جنسیت، میزان تحصیلات، و سابقه تدریس افراد وجود دارد [۹]. همچنین نتایج تحقیق تیتل نیز مشخص ساخت که هوش هیجانی با پرخاشگری، رفتارهای بزهکارانه، تنش و افسردگی در دانش‌آموزان دبیرستانی، همبستگی معکوس معنی‌داری دارد [۱۰]. به عقیده کیاروچی و همکاران همه شاخص‌های توانمندی هیجانی و عوامل تنش‌زا، پیش‌بینی‌کننده‌های سلامتی اجتماعی و روانی هستند [۱۱]. در این راستا، نتایج تحقیقات آگوستاکاندا و لو، که به بررسی هوش هیجانی و تنش شغلی پرستاران بخش‌های داخلی پرداختند، نشان داد که بین هوش هیجانی با تنش شغلی و فرسودگی عاطفی، رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، با افزایش هوش هیجانی نمونه مورد مطالعه، تنش شغلی و فرسودگی عاطفی در آنها کاهش داشته است [۱۲، ۱۳]. در پژوهش براند که با عنوان کشف رابطه‌ی بین فرسودگی شغلی، استرس شغلی و هوش انجام شد، رابطه‌ی معنادار منفی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی گزارش شد [۱۴].

بعد کفایت شخصی نمرات ۳۱ یا کمتر بیانگر سطح پایین می‌باشد، در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد یا، مسخ شخصیت بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق می‌کند. همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹ در نمونه اصلی (۱۱۰۰۰ نفر) در حد قابل قبولی می‌باشد. ضرایب آزمون - بازآزمون در دوره‌های کوتاه تا یک ماه ۰/۶ تا ۰/۸ است. دو مطالعه آزمون - بازآزمون روایی را در مدت یکسال بررسی کردند [۱۶]. نتایج مربوط به پایایی فرسودگی شغلی آزمون در این پژوهش ۰/۸۷ است که شواهد کافی برای اجرا در اختیار قرار می‌دهد.

#### یافته‌ها

نمونه مد نظر در این تحقیق ۲۷۸ نفر بوده که پس از جمع‌آوری داده‌ها از طریق پرسشنامه مورد تحلیل و بررسی قرار گرفتند. از این تعداد مردان ۸۹ نفر و ۳۲٪ و زنان ۱۸۹ نفر و ۶۸٪ می‌باشند هم‌چنین از این تعداد افرادی که مدرک تحصیلی آنها دیپلم است ۳ نفر و ۱٪، فوق دیپلم ۸۳ نفر و ۳۰٪، لیسانس ۱۶۱ نفر و ۵۸٪ و فوق لیسانس ۳۱ نفر و ۱۱٪ است هم‌چنین تعداد افرادی که سابقه آنها بین ۵ - ۱۰ سال می‌باشد ۱۰۷ نفر و ۳۸٪، بین ۱۵ - ۱۰ سال ۷۲ نفر و ۲۶٪، بین ۲۰ - ۱۵ سال ۵۰ نفر ۱۸٪ و بین ۲۵ - ۲۰ سال ۴۹ نفر و ۱۸٪ از کل نمونه را تشکیل می‌دهند.

برای آزمون نرمال بودن داده‌های بدست آمده برای متغیرهای تحقیق از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف استفاده شده است. نتایج در جدول زیر نشان داده شده است. در آزمون نرمال بودن داده‌ها فرض صفر چنین است که توزیع داده‌ها از توزیع نرمال تبعیت می‌کند و فرض مقابل بر خلاف این امر دلالت دارد. با توجه به جدول (۱)، سطح معنی‌داری تمامی داده‌ها بیشتر از ۰/۰۵ بوده است، از اینرو می‌توان گفت که توزیع داده‌های بدست آمده از پرسشنامه‌های تحقیق نرمال

دارای ۶ سوال و ۲ سوال باقی مانده دروغ‌سنج (خنثی) می‌باشند. برای مشخص نمودن پایایی پرسشنامه‌ها از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. ضریب پایایی پرسشنامه‌ی هوش هیجانی ۰/۹۳ برآورد گردیده است که در سطح آلفای ۱ درصد معنادار است و حاکی از پایایی بالای ابزار اندازه‌گیری است. جهت سنجش روایی پرسشنامه از روایی محتوایی و صوری استفاده گردیده است. روایی محتوایی این اطمینان را به وجود می‌آورد که مقیاس شامل یکسری موارد کافی و نمونه برای استفاده از مفهوم است. هر چه موارد معرف حیطه مفهومی که اندازه‌گیری می‌شود. بیشتر باشد روایی محتوایی آن بیشتر خواهد بود. روایی صوری یکی از ویژگی‌های روایی محتوایی است و حاوی این مطلب است که سؤالات آزمون تا چه حد در ظاهر شبیه به موضوعی هستند که برای اندازه‌گیری آن تهیه شده‌اند [۱۵]. نتایج مربوط به پایایی آزمون هوش هیجانی و مولفه‌ها در این پژوهش به ترتیب؛ هوش هیجانی بطور کلی ۰/۷۲، خودابرازی ۰/۷۱، واقع‌گرایی ۰/۸۷، همدلی ۰/۸۲، مسئولیت‌پذیری ۰/۸۱ و خودآگاهی هیجانی ۰/۸۰ می‌باشد که شواهد کافی برای اجرا در اختیار قرار می‌دهد.

هم‌چنین برای بررسی فرسودگی شغلی از پرسشنامه مازلاک که در سال ۱۹۸۱، تنظیم و در ایران ترجمه و هنجاریابی شده استفاده گردیده است. پرسشنامه مازلاک رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی می‌باشد که از ۲۲ ماده جداگانه درباره احساس‌ها و نگرش‌ها تشکیل شده است که جنبه‌های مختلف سندرم فرسودگی شغلی را می‌سنجد. نه ماده به تحلیل‌رفتگی هیجانی، پنج ماده به مسخ شخصیت و هشت ماده به انجام وظیفه شخصی می‌پردازد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) سنجیده می‌شود. مجموع نمرات مربوط به گزاره‌های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه می‌شود. در بعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیانگر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در

به تنهایی می‌تواند ۱۶ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین نموده است. هم‌چنین بین واقع‌گرایی و تحلیل‌رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و واقع‌گرایی به تنهایی می‌تواند ۱۷ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین نماید و بین مسئولیت‌پذیری اجتماعی و تحلیل‌رفتگی نیز رابطه منفی و معناداری وجود دارد و مسئولیت‌پذیری اجتماعی به تنهایی می‌تواند ۱۶ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین نماید. از سوی دیگر، بین همدلی و تحلیل‌رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری بین دو متغیر وجود دارد و همدلی به تنهایی می‌تواند ۱۶ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین نماید و در نهایت بین خودابرازی و تحلیل‌رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و خودابرازی می‌تواند ۱۷ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین نماید.

نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج؛ کیاروچی و همکاران [۱۱] و اسدی و همکاران [۷] همسو و هم‌راستا است. افراد برخوردار از ویژگی خودآگاهی (آگاهی از هیجانات و عواطف خود) مهارت بیشتری در کنترل و هدایت وقایع زندگی و کنترل و نظم‌بخشی به هیجانات و احساسات خود دارند فشار روانی مفید و خوش‌خیم برای تحرک و تلاش انسانی ضروری است؛ اما فشارهای روانی مضر، بازده نیروی انسانی سازمان را تقلیل داده و پایه‌های سازمان را متزلزل می‌سازد [۱۷]. از سوی دیگر، یکی از مهم‌ترین منابع فشارهای روانی، شغل افراد است و از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر تنیدگی‌های شغلی و سازمانی در میان کارکنان سازمان‌های مختلف دیده می‌شود، پدیده تحلیل‌رفتگی شغلی است [۱۸]، مازلاک و همکاران، تحلیل‌رفتگی شغلی را نشانگان روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی از فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و نقصان موفقیت فردی می‌باشد [۱۶]، تحقیقات نشان داده است بهره‌وری و کارایی در افراد که از تحلیل‌رفتگی در شغل خود رنج می‌برند، کاهش می‌یابد و این افراد مشارکت کمتری از خود نشان می‌دهند [۱۹].

است. به همین منظور برای آزمون فرضیه‌ها از آمار پارامتریک می‌توان استفاده نمود.

جدول ۲ حاکی از آن است که بین هوش هیجانی و تحلیل‌رفتگی شغلی در کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد هم‌چنین بین مولفه‌های هوش هیجانی هم‌چون خودآگاهی هیجانی، واقع‌گرایی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، همدلی و خودابرازی نیز همگی با تحلیل‌رفتگی شغلی در کارکنان شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد. با توجه به معنی‌داری رابطه لذا در ادامه جهت تبیین و پیش‌بینی تحلیل‌رفتگی شغلی از روی هوش هیجانی و مولفه‌های آن رگرسیون آمده است.

نتایج جدول ۳ حاکی از آن است که هوش هیجانی ۳۲ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین می‌کند هم‌چنین مولفه‌ها هوش هیجانی نیز هر کدام به ترتیب خودآگاهی هیجانی ۱۶ درصد، واقع‌گرایی ۱۷ درصد، مسئولیت‌پذیری اجتماعی ۱۶ درصد، همدلی ۱۶ درصد و خودابرازی ۱۷ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین می‌نمایند.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از ضریب همبستگی به دست آمده نشان داد که رابطه منفی و معناداری بین دو متغیر هوش هیجانی و تحلیل‌رفتگی شغلی وجود دارد. به منظور تبیین این رابطه آزمون ضریب رگرسیون تک متغیره برای تبیین تحلیل‌رفتگی شغلی از روی هوش هیجانی انجام گرفت که نتایج آن هم حاکی از آن است که هوش هیجانی به تنهایی می‌تواند ۳۲ درصد از تغییرات تحلیل‌رفتگی شغلی را تبیین نموده نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج؛ خوشبختی و همکاران [۴]، بیرامی و همکاران [۶]، اسدی و همکاران [۷]، زارع و همکاران [۸]، تیتل [۱۰]، کیاروچی و همکاران [۱۱] و براند [۱۴]، همسو می‌باشد.

از سوی دیگر، نتایج فرضیات فرعی حاکی از آن است که: بین خودآگاهی هیجانی و تحلیل‌رفتگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و خودآگاهی هیجانی

کارکنان موجبات کاهش تحلیل رفتگی شغلی آنها را هر چه بیشتر فراهم آورند. همچنین کلیه سازمان‌ها، بویژه سازمان‌های پزشکی برای ارتقاء و بهبود هوش هیجانی و کاهش تحلیل رفتگی شغلی نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه‌های هوش هیجانی و تحلیل رفتگی شغلی مبادرت ورزند؛ زیرا در این برنامه‌ها سعی بر این است که مدیران و کارکنان آموزش‌های لازم را در زمینه کنترل خود و محیط، تقویت عزت نفس و آموزش مهارت‌های مقابله‌ای کسب کنند.

بطور خلاصه نتایج حاکی از آن است که؛ هرچه شخص هوش هیجانی بالاتری داشته باشد و نسبت به کنترل هیجانات خود و دیگران بیشتر توانا باشد از تحلیل رفتگی شغلی کمتری برخوردار است و بهتر می‌تواند برای سازمان مفید باشد لذا کاررایی و بهره‌وری فرد در سازمان بالا می‌رود. با توجه به نتایج حاصل از این تحقیق و اینکه هوش هیجانی می‌تواند ۳۲ درصد از تغییرات تحلیل رفتگی شغلی را تبیین نماید لذا به مسئولان، روسا و دست‌اندرکاران پیشنهاد می‌گردد با فراهم آوردن زمینه و بسترهای مناسب برای پرورش هوش هیجانی در

جدول ۱ - آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف نرمال بودن داده‌ها

هوش هیجانی	خود ابرازی	همدلی	مسئولیت‌پذیری اجتماعی	واقع‌گرایی	خودآگاهی	فرسودگی شغلی
۲/۰۳۴	۳/۱۹۴	۲/۸۱۸	۲/۵۷۱	۲/۳۹۳	۲/۳۵۹	۱/۸۴۰
۰/۲۵۱	۰/۱۲۰	۰/۲۳۰	۰/۲۲۴	۰/۱۲۱	۰/۳۲۹	۰/۱۰۲

جدول ۲ - یافته‌های پژوهش در یک نگاه

نتیجه آزمون	تعداد	Sig سطح معناداری	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب همستگی R	فرضیه‌های	رد	تایید
	۲۷۸	۰/۰۱	۰/۳۲۲	-۰/۵۶۸	فرضیه کلی: بین هوش هیجانی و تحلیل رفتگی شغلی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد (فرضیه کلی)	*	
	۲۷۸	۰/۰۱	۰/۱۶۹	-۰/۴۱۱	فرضیه ۱: بین خودآگاهی هیجانی و تحلیل رفتگی شغلی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد	*	
	۲۷۸	۰/۰۱	۰/۱۷۹	-۰/۴۲۳	فرضیه ۲: بین واقع‌گرایی و تحلیل رفتگی شغلی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد.	*	
	۲۷۸	۰/۰۱	۰/۱۶۴	-۰/۴۰۵	فرضیه ۳: بین مسئولیت‌پذیری اجتماعی و تحلیل رفتگی شغلی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد.	*	
	۲۷۸	۰/۰۱	۰/۱۶۷	-۰/۴۰۹	فرضیه ۴: بین همدلی و رفتگی شغلی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد.	*	
	۲۷۸	۰/۰۱	۰/۱۷۹	-۰/۴۲۳	فرضیه ۵: بین خودابرازی و تحلیل رفتگی شغلی در شبکه بهداشت و درمان شهرستان بوکان رابطه وجود دارد.	*	

جدول ۳ - نتایج ضریب رگرسیون تبیین تحلیل رفتگی شغلی از روی هوش هیجانی و مولفه‌های

ضرایب رگرسیون			شاخص‌های آماری			متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین
P	T	$\beta$	F	$R^2$	R		
۰/۰۰۰	-۱۱/۴۶۱	-۰/۵۶۸	۱۳۱/۳۶۰	۰/۳۲۲	-۰/۵۶۸	تحلیل رفتگی شغلی	هوش هیجانی
۰/۰۰۰	-۷/۵۰۰	-۰/۴۱۱	۵۶/۲۴۸	۰/۱۶۹	-۰/۴۱۱		خودآگاهی هیجانی
۰/۰۰۰	-۷/۷۴۵	-۰/۴۲۳	۵۹/۹۹۲	۰/۱۷۹	-۰/۴۲۳		واقع‌گرایی
۰/۰۰۰	-۷/۳۵۵	-۰/۴۰۵	۵۴/۱۰۲	۰/۱۶۴	-۰/۴۰۵		مسئولیت‌پذیری اجتماعی
۰/۰۰۰	-۷/۴۴۸	-۰/۴۰۹	۵۵/۴۷۱	۰/۱۶۷	-۰/۴۰۹		همدلی
۰/۰۰۰	-۷/۷۶۶	-۰/۴۲۳	۶۰/۳۱۷	۰/۱۷۹	-۰/۴۲۳		خودابرازی

**Reference:**

- 1- Jalali S A. Emotional Intelligence, Posted education, 2010 pp.89-105. [Persian]
- 2- Salvvdy p, etc. Emotional Intelligence, (translated: Nasrin Akbarzadeh). Tahamtan: Farabi, 2007, p.44.
- 3- Fishbain D A. Influence of work related psychosocial factors and psychological distress on regional musculoskeletal pain. J Rheumatol, 2002; 29(10): 2246-7.
- 4- khoshbakhti j, etc. The relationship between emotional intelligence and job burnout of physical education teachers in secondary schools in Mashhad. Journal of Sports Sciences, 2009, v.23.pp.71-90. [Persian]
- 5- Rmzanynzhad R, etc. The relationship between organizational climate and job burnout of physical education teachers, Sport Management: 2009, v.1, pp.225-235. [Persian]
- 6- Bayrami M, etc. Examine the relationship between mental health and emotional intelligence and burnout among nurses in public hospitals in Tabriz, Behavior Research: 2011. 9, v.2, p44. [Persian]
- 7- Asadi J, Jomehrii F. The relationship between emotional intelligence, burnout and mental health workers of Iran Khodro, Journal of Consulting and Research News, 2007, v.22.pp.41-55. [Persian]
- 8- Zarea M. Prevalence of burnout and its relationship with each of components of emotional intelligence in the four employees Tehran Water, Report of research project; 2009. [Persian]
- 9- Akbari R, Tavassoli K. Teacher effectiveness, Job burnout, Teaching style and emotional intelligence: Ties and differences, Journal of Applied Linguistics, University of kharazmi; 2011.V.2.
- 10- Tettel RP, Fox KE. Confirmatory factor structure of trait emotional intelligence in student and worker samples, Peers Individual Dif. 2006; 41(6): 1155-1168.
- 11- Ciarrochi J, Deane FP, Anderson S. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health, Peers Individual Dif, 2012; 32(2): 197-209.
- 12- Augusto Landa JM, López Zafra E, Berrios Martos MP, Aguilar Luzón Mdel C. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey, Int J Nurs Stud, 2008; 45(6): 888-901.
- 13- Lu KY, Chang LC, Wu HL. Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. J Prof Nurs, 2007; 23(2): 110-6.
- 14- Brand T. An exploration of the relationship between burnout, occupational stress and emotional intelligence, unpublished master thesis, Stellenbosch University, 2011; p.148.
- 15- Mansuri B. Standardization of the EQ Sybrya shrinks the public university students in Tehran, MA thesis Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabai University, 2001. [Persian]
- 16- Maslach C, Jackson SE Leiter MP. Maslach burnout inventory manual.3rd ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press, 2005: p.76.
- 17- Goudarzi M, Keshtidar M. The correlation between personal characteristics and burnout among managers in faculties of physical education universities, Harakat: 2002; 13:45-53. [Persian]
- 18- Verdinezad F, Hasanzadeh R. Survey relationship between organizational factors and job burnout in employees, J Human and Social Science, 2005; 23:129-50. [Persian]



19- Bakhtiari A, Goudarzi M, Hamidi M, Ghorbani MH. The relationship between motivation- hygiene factors and job bumout among experts of physical education in Tehran State Universities, J Sport Management, 2009. 1(3): 135-50. [Persian]