

رابطه تاب‌آوری و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی شیراز
*The Relationship Between Resiliency And Emotional Intelligence With
Job Burnout In Shiraz Behziste Personals*

Mohammad Reza Houshyar

M.A. in Industrial & Organization Psychology

Mohammad Reza Bardideh

Faculty member of Firouzabad Branch, Islamic Azad University, Firouzabad, Iran

Seyed Ahmad Mirjafari

Assistant Prof., Arsanjan Branch, Islamic Azad University, Arsanjan, Iran

محمدرضا هوشیار

کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

دکتر محمدرضا بردیده

عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزآباد

دکتر سید احمد میرجعفری

استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.

Abstract

Aim: This study investigated the relationship between resiliency, emotional intelligence and job burnout among Shiraz Behzisti personals. **Method:** A stratified random sample of 123 (81 women and 42 men) completed Connor –Davidson (2003) resilience scale (CD-RIS), Syberyashring emotional intelligence questionnaire and Maslach burnout inventory (MBI). The data were analyzed using multiple regression analysis and Pearson correlation coefficient. **Results:** The results showed that resiliency and emotional intelligence were good and strong predictors for job burnout. Also, there was a negative and meaningful relation between resiliency and elements of job burnout (Emotional exhaustion, Depersonalization, Reduction personal accomplishment), between resiliency and total job burnout, and between emotional intelligence and total job burnout, and there was a positive and meaningful relation between resiliency and emotional intelligence.

Keywords: job burnout, resiliency, emotional intelligence, behzisti personnel.

چکیده

هدف: در پژوهش حاضر، رابطه‌ی تاب‌آوری و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی شیراز مورد بررسی قرار گرفت. **روش:** این پژوهش از نوع پژوهش همبستگی است، که با هدف پیش‌بینی تغییرات فرسودگی شغلی از روی تاب‌آوری و هوش هیجانی کارکنان انجام شد. نمونه آماری ۱۲۳ نفر (۸۱ نفر زن و ۴۲ نفر مرد) بودند که با روش نمونه‌گیری طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها مقیاس تاب‌آوری کونورودیدسون (۲۰۰۳)، پرسش‌نامه‌های هوش هیجانی سیریاشرینگ و فرسودگی شغلی مسلش به کار برده شد. به منظور تعیین قدرت پیش‌بینی تاب‌آوری و هوش هیجانی از رگرسیون چندگانه به روش هم‌زمان و برای تعیین همبستگی ساده بین متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. **نتایج:** نتایج به دست آمده نشان داد که تاب‌آوری و هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده‌های قوی و خوبی برای فرسودگی شغلی بودند. هم‌چنین بین تاب‌آوری و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، فقدان موفقیت فردی)، بین تاب‌آوری و فرسودگی شغلی کلی و بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کلی رابطه‌ای منفی و معنی‌داری وجود داشت و بین تاب‌آوری و هوش هیجانی رابطه‌ای مثبت و معنی‌داری وجود داشت.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، تاب‌آوری، هوش هیجانی، کارکنان بهزیستی.

مقدمه

مفهوم ارتقای سلامت و امید دستیابی تمام مردم به مطلوب‌ترین سطح از سلامتی و حفظ این سطح به راستی هدف جهانی با شکوهی است. در حالی که پیشرفت به سمت این هدف هرگز به اندازه کافی سریع نیست و شاید در هیچ کجا به اندازه محل کار، این مساله مستندتر نباشد. ارزشمندترین سرمایه آن است که در مورد انسان‌ها استفاده شود. اگر یک سازمان و هم‌چنین یک کشور بخواهد در بازارهای محلی، منطقه‌ای و جهانی رقابت کند، تخصیص سرمایه، به خصوص متعهد شدن به گسترش و اجرای ارتقای سلامت در محل کار، ارزشمندترین سرمایه‌گذاری است (رفیعی فر و دماری، ۱۳۸۴) و یافتن علل مسبب کندی فرآیند رسیدن به سلامت جسمی و روانی و موجبات صدمه به این سلامت نیز، جایگاه بحث و بررسی عمیق خویش را می‌طلبد. در ایالات متحده ی آمریکا، برای اولین بار در جهان، در سال ۱۹۷۰ میلادی تحقیقاتی پیرامون ارتباط افراد، خصوصاً کارکنان گروه بهداشتی با شغلشان و مشکلاتی که می‌تواند در این راستا ایجاد شود، تحت عنوان «نشانگان فرسودگی شغلی»^۲ آغاز گردید (مسلش^۳، ۲۰۰۱؛ به نقل از ده بزرگی و حدائق، ۱۳۸۵). واژه ی فرسودگی شغلی در اصل به فریدنبرگر^۴ به سال ۱۹۷۵ برمی‌گردد در دهه ی ۸۰ دو روان‌شناس آمریکایی به نام‌های «مسلش» و «جکسون»^۵ مطالعات گسترده‌ای را درباره ی فرسودگی شغلی ادامه دادند و آن را کمی کردند، در اواخر همین دهه، علت‌شناسی‌ها نشان می‌داد مشاغلی که بیشتر انسانی است بیشتر هم فرد شاغل را مبتلا به فرسودگی شغلی می‌کند، اما پژوهش‌های دهه ی ۹۰ نشان داد این پدیده در اکثر مشاغل رخ می‌دهد (مسلش و لیتز^۶، ۱۳۸۷).

فرسودگی شغلی یک حالت خستگی جسمی یا عاطفی است که از طریق بالاترین سطوح استرس و هم‌چنین استرس طولانی مدت در زندگی شغلی بوجود می‌آید (اسمیت، جافل، سیگال و سیگال^۷، ۲۰۰۷؛ به نقل از لمب^۸، ۲۰۰۹). فرسودگی شغلی واژه‌ای برای توصیف دگرگونی نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای مربوط به کار است (حمید، چرخ‌آبی و امان‌اله‌نژاد، ۱۳۹۰).

فرسودگی شغلی یک متغیر مهم می‌باشد که نه تنها دلیلی برای شاخص عملکرد ضعیف افراد در محیط کاری می‌باشد بلکه به این دلیل که بر نگرش‌های افراد، سلامت جسمی و روحی آنها و نهایتاً نیز بر رفتار آنها تاثیر می‌گذارد دارای اهمیت می‌باشد (کوردس و دوگرتی^۹، ۱۹۹۳، لی و اشفورت^{۱۰}، ۱۹۹۶، مسلش و اسپچافیلی و لیتز^{۱۱}، ۲۰۰۱، مسلش، ۲۰۰۳؛ به نقل از اخوان انوری، سید کلالی و قلی‌پور، ۲۰۱۱). فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده مربوط به کار و محیط کاری، محصول عواملی است که وجود آنها احتمال آن را بالایی برد و عدم وجودشان به کاهش یا عدم آن منجر می‌شود (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸).

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی‌زا و سندرمی مرکب از خستگی عاطفی^{۱۲}، مسخ شخصیت^{۱۳} و فقدان موفقیت فردی^{۱۴} (حس‌ناکارآمدی) که می‌تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند اتفاق افتد (کلوسن، بیورندال و جورت^{۱۵}، ۱۹۹۳).

2. Job burnout Syndrome

3. Maslach

4. Freudenberger

5. Jackson

6. Litter

7. Smith, Jaffe, Segal & Segal

8. Lamb

9. Cordes & Dougherty

10. Lee & Ashforth

11. Schaufeli & Litter

12. Emotional Exhaustion

13. Depersonalization

بعد خستگی شامل پاسخ اصلی استرس که روابط و همبستگی‌های مثبت با جنبه‌های مانند بار سنگین نقش و استرس مربوط به مشکلات بهداشت و سلامت را نشان می‌دهد. بعد مسخ شخصیت به احساس منفی جدایی و عدم وابستگی در زمینه جنبه‌های شغل و افراد دیگر به عنوان پاسخی به استرس تجربه شده اشاره دارد. این بعد معمولاً در سایر مدل‌های استرس مشاهده شده و طبق دیدگاه مسلش، چنین بعدی معرف ویژگی کلیدی پدیده فرسودگی شغلی می‌باشد. شیوه‌ای که طبق آن بعد سوم یعنی احساس بی‌کفایتی و ناکارآمدی یا فقدان پیشرفت و موفقیت فردی به بعد دیگر در مدل موجود مرتبط می‌گردد به موقعیت بستگی داشته و می‌تواند به عنوان نتیجه خستگی یا بدگمانی تلقی گردد یا در برخی موارد به نظر می‌رسد این گونه احساسات به ترتیب بوجود می‌آیند (مسلش، ۲۰۰۳). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که عوامل مختلفی وجود دارند که می‌توانند بر روی فرسودگی شغلی تأثیر بگذارند که این عوامل باید به دقت مورد شناسایی قرار گیرند از جمله این عوامل سرسختی و تاب‌آوری^{۱۴} است (ویسی، وحید عاطف و رضایی، ۱۳۷۹).

اصطلاح تاب‌آوری از علوم مهندسی و فیزیک گرفته شده است. در لاتین به معنای (حالت ارتجاعی، و حالت فنری^{۱۷})، بازگشت و جهش کردن^{۱۸} به وضعیت عادی) می‌باشد، به این معنی که تاب‌آوری می‌تواند به عنوان ظرفیتی برای بهبود یا جهش به حالت اولیه یا جهت مثبت به حالت عادی تلقی شود (دیویدسون^{۱۹}، ۲۰۰۵؛ به نقل از تولایی، ۱۳۸۸). تاب‌آوری به افراد توانایی می‌بخشد تا با مشکلات و ناملازمات زندگی و شغلی روبرو شوند بدون این که دچار آسیب شوند و حتی این موقعیت‌ها را فرصتی برای ارتقاء و رشد شخصیت خود مورد استفاده قرار دهند (مومنی، اکبری و آتش زاده شوریده، ۱۳۸۸).

گارمزی و ماستن^{۲۰} (۱۹۹۱)، تاب‌آوری را یک فرایند، توانایی، یا پیامد سازگاری موفقیت‌آمیز؛ شرایط تهدیدکننده، تعریف نموده‌اند. از دیدگاه والر^{۲۱} (۲۰۰۱) تاب‌آوری، سازگاری مثبت در واکنش به شرایط ناگوار است. در واقع تاب‌آوری توانایی‌هایی از استرس به طور موثر و دستیابی به عملکرد خوب با وجود سختی و مشکلات می‌باشد (آرهارت و تریچل^{۲۲}، ۲۰۰۵ به نقل از لمب، ۲۰۰۹). تاب‌آوری در محیط کار یک واژه نسبتاً جدیدی بوده که به دلیل افزایش علاقه به رفاه و آسایش کارمندان و تغییرات چشمگیر در ضرورت‌های شغلی تقویت شده است (گروتبرگ^{۲۳}، ۲۰۰۳). ویکرس و پرس^{۲۴} (۲۰۰۷) اظهار می‌دارند، از کارمندان انتظار می‌رود تا انعطاف‌پذیر و تاب‌آور باشند. مطمئناً، هر کارمند بالغی در دنیای پیشرفته شغلی با موانع بسیاری مواجه شده و تاب‌آوری در واقع این کارمند را قادر می‌سازد تا بر موانع شغلی خود فائق آمده، و گامی را به سمت موفقیت‌های شغلی آینده بردارد.

یک محیط کار تاب‌آور در واقع یک محیط کار سالم، پرانرژی، ماندگار، اشتیاق‌آور و مهم‌تر از همه، سودآور و کارآمد می‌باشد. هم‌چنین، یک محیط کاری تاب‌آور، توانایی بیشتری دارد تا بار مسئولیت سنگین، فشارها و تغییرات عمده را بدون داشتن استرس، تحمل کند (لی^{۲۵}، ۲۰۰۸ و جانسون و لنز^{۲۶}، ۲۰۰۹؛ به نقل از لمب، ۲۰۰۹).

همچنین تاب‌آوری به افزایش سودآوری سازمان، موفقیت در رضایت شغلی و افزایش تعهد و الزام نسبت به سازمان منجر خواهد شد (لوتانس، آوولیو، والومبا و لی^{۲۷}، ۲۰۰۵).

14. Reduction personal accomplishment

15. Calussen, Byorndal, Jort

16. Resilience

17. To spring

18. Spring back

19. Davidson

20. Garmezy & Masten

21. Waller

22. Arehart & Treichel

23. Grotberg

24. Vickers & Parris

25. Lee

26. Johnson- Lenz

از دیگر عوامل شخصیتی و مهارت های فردی که قادر است تاثیر استرس های شغلی را تعدیل یا تشدید کند، عامل هوش هیجانی^{۲۸} است. توجه به هیجان ها و کاربرد مناسب آن ها در روابط انسانی، درک هیجان های خود و دیگران و مدیریت آن ها، هم دلی با دیگران و استفاده مثبت از احساسات، موضوعی است که در دهه گذشته با عنوان هوش هیجانی، احساسی یا عاطفی معرفی شده و پیشینه آن را می توان در ایده های و کسلر به هنگام تبیین جنبه های غیر شناختی هوش عمومی جستجو کرد (جلالی، ۱۳۸۱؛ به نقل از کرامتی، میرکمالی و رفیعی، ۱۳۸۸). به نظر سالوی و مایر^{۲۹} (۱۹۹۰) هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه است به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می شود. هوش هیجانی توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی عواطف، روابط بین آن ها استدلال کردن در مورد آن ها، حل مساله بر اساس آن ها و نیز مدیریت عواطف تعریف شده است، پس هوش هیجانی به عنوان یک عامل حمایتی در برابر فشارهای کاری به شمار می آید. (وان کومن^{۳۰}، ۲۰۰۰؛ به نقل از بیرامی، هاشمی، قهرمان زاده و علایی، ۱۳۹۰).

برخورداری سازمان ها از کارکنان با سلامت روان و هوش هیجانی در محیط های کاری یک مزیت است و می تواند منجر به بهبود ارتباطات و کاهش تعارض در محیط کار گردد (بخشی سورشجانی، ۱۳۸۹). امروزه کارکنان به علت تغییرات دائمی و مستمر، ابهامات و حجم اطلاعات زیاد متحمل فشار روانی زیادی می شوند. این امر کاملاً روشن است که قابلیت های هیجانی ترکیبی معجزه آسا هستند که حیات و بقا سازمان را تضمین کرده و افراد توانمند و دارای عملکرد عالی را از دیگران جدا می سازد. هوش هیجانی عامل کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می سازد و آنها را تشویق می کند تا بهترین عملکرد را داشته باشند. توسعه و رشد هوش هیجانی می تواند قشر وسیعی از کارکنان را در سازمان بهره مند سازد همچنین در محیط کار هوش هیجانی نقش بارزی در داشتن عملکرد مطلوب نسبت به سایر قابلیت ها از قبیل بهره هوشی یا مهارت های فنی ایفا می کند (طبری و قربانی، ۱۳۸۸). علاوه بر این مفهوم هوش هیجانی در واقع نقش توانمندی های مربوط به احساس یا هیجان که برای عملکرد بهینه در محیط کار ضروری می باشد را در نظر گرفته است. هوش هیجانی بر فردی که عواقب استرس شغلی و فرسودگی شغلی را تجربه می کند تاثیر گذار می باشد (گاردنر^{۳۱}، ۲۰۰۶).

بنابراین پژوهش حاضر با هدف بررسی قدرت پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس تاب آوری و هوش هیجانی صورت می گیرد. پژوهشگران دریافته اند که رابطه ی معنی داری بین تاب آوری و فرسودگی شغلی وجود دارد به طوری که تاب آوری پیش بینی کننده ی منفی و معنی داری برای فرسودگی شغلی می باشد (آیکاری^{۳۲}، ۲۰۱۱؛ استریومپفر^{۳۳}، ۲۰۰۳؛ ادوارد^{۳۴}، ۲۰۰۵؛ ایورلی، اسمیت و ولزانت^{۳۵}، ۲۰۰۸؛ لمب، ۲۰۰۹).

همچنین پژوهش های متعددی به بررسی رابطه ی هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرداخته و رابطه ی معنی داری را بین این دو گزارش کرده اند (دلپسند و همکاران، ۱۳۹۰؛ بیرامی و همکاران، ۱۳۹۰؛ محمدی فر و همکاران، ۲۰۰۹؛ بنسون^{۳۶} و همکاران، ۲۰۰۷؛ جودیت دت^{۳۷}، ۲۰۰۸، لی^{۳۸}، ۲۰۱۰، آکومولیف و پوپولا^{۳۹}، ۲۰۱۱). در همین راستا سیپر یانو^{۴۰} (۲۰۰۲) اظهار می دارد که این امکان وجود

27. Luthans, Avolio, Walumbwa & Li

28. Emotion Intelligence

29. Salovy & Mayer

30. Van Komen

31. Gardner

32. Ikari.

33. Strumpfer

34. Edward

35. Everly, Smith & Welzant

36. Benson

37. Judithdette

دارد که فرسودگی شغلی و هوش هیجانی نشان دهنده انتهای یک زنجیر بوده که در آن هوش هیجانی در انتهای بالایی سازگاری موفق واقع شده است و فرسودگی شغلی نیز نشان دهنده تاثیرات افزایشی شکست یا عدم موفقیت در تلاش جهت سازگاری در یک محیط علی و معلولی می باشد (به نقل از؛ لمب، ۲۰۰۹). هوش هیجانی و فرسودگی شغلی هر دو نشان دهنده ابعاد تعامل انسان ها می باشند. ابعادی از جمله هوش هیجانی ممکن است نشان دهنده توانمندی هایی باشد که می تواند فرد (کارمند) را در برابر تاثیرات منفی استرس زای محیط کار محافظت کنند (گلو، ترودیوکس و فستر^{۴۱}، ۱۹۹۸). هوش هیجانی ممکن است معرف توانمندی های مورد نیازی باشد که فرد می تواند جهت حفاظت در برابر تاثیرات منفی عوامل استرس زای محیط کار یا ممانعت از ایجاد چنین تاثیری از آنها استفاده کند. چنین مانعی ممکن است احتمال تجربه و رنج بردن فرد از فرسودگی شغلی را کاهش دهد. هوش هیجانی به عنوان یک عامل تعدیل کنندگی شناخته شده است که می تواند از ایجاد تاثیرات فرسودگی شغلی ممانعت کند هم چنین مفهوم هوش هیجانی برای عملکرد بهینه در محیط کار ضروری تلقی شده است (جودیت دت، ۲۰۰۸).

همانگونه که قبلاً ذکر شد پژوهش حاضر بر آنست تا به بررسی رابطه ی تاب‌آوری و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی شیراز بپردازد. در راستای هدف پژوهش و با توجه به تحقیقات پیشین، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر اینکه: هوش هیجانی و تاب‌آوری پیش‌بینی کننده‌های معنی‌داری برای فرسودگی شغلی می‌باشند، شکل گرفت.

روش پژوهش

این پژوهش از نوع پژوهش های همبستگی^{۴۲} است که با هدف تعیین رابطه بین تاب‌آوری و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی شیراز انجام شد. شرکت کنندگان پژوهش ۱۲۳ نفر (۸۱ زن و ۴۲ مرد) از کارکنان شاغل در اداره بهزیستی شهرستان شیراز و مجتمع های خدمات بهزیستی وابسته به آن در سطح شهر شیراز بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه ای نسبتی^{۴۳} و جدول نمونه‌گیری مورگان (۱۹۷۰) انتخاب شدند؛ بدین ترتیب که ابتدا با مراجعه به واحد امور اداری بهزیستی شهرستان شیراز یک لیست از اسامی کارکنان تهیه شد که با توجه به شرایط مورد نظر، ۱۹۰ نفر از آنان به عنوان جامعه آماری قلمداد گردید. سپس با مشخص شدن تعداد کارکنان برحسب محل خدمت (اداره و مجتمع های وابسته به بهزیستی شیراز) سهمیه حجم نمونه نیز به همان تناسب به آنها تعلق گرفت، که پس از حضور در اداره و مجتمع های وابسته با استفاده از روش قرعه کشی، نسبت نمونه تعیین شده انتخاب گردید. هم چنین با توجه به حضور و همکاری کلیه افراد نمونه تمام پرسش نامه ها تکمیل و جمع‌آوری گردید. جدول ۱ جامعه آماری و تعداد نمونه‌ی متناسب با آن را نشان می‌دهد.

جدول ۱: جامعه آماری و تعداد نمونه ی متناسب با آن

جامعه	تعداد جامعه آماری	تعداد نمونه منتخب بر حسب تناسب
اداره بهزیستی	۸۵	۵۵
مجتمع یک	۱۱	۷
مجتمع دو	۲۱	۱۴
مجتمع سه	۱۸	۱۲
مجتمع چهار	۱۶	۱۰
مجتمع پنج	۳۹	۲۵
جمع	۱۹۰	۱۲۳

³⁸ . Lee

³⁹ . Akomolafe & Popoola

⁴⁰ . Siperano

⁴¹ . Gulle, Tredoux & FASTER

⁴² . Correlation

⁴³ . proportional stratified sampling

ابزارهای پژوهش

الف) مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون^{۴۴}: این پرسش نامه را کونور و دیویدسون (۲۰۰۳) با مرور منابع پژوهشی ۱۹۷۹-۱۹۹۱ حوزه تاب آوری تهیه کردند. بررسی ویژگی های روان سنجی این مقیاس در شش گروه؛ جمعیت عمومی، مراجعه کنندگان به بخش مراقبت های اولیه، بیماران سرپایی روان پزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطراب فراگیر و دو گروه از بیماران استرس پس از سانحه انجام شده است. در این پرسش نامه ۲۵ عبارت وجود دارد که سازه ی تاب آوری را در اندازه های، پنج درجه ای لیکرت کاملاً نادرست، بندرت درست، گاهی درست، اغلب درست و همیشه درست از صفر تا چهار می سنجد. صفر (کاملاً نادرست) چهار (همیشه درست). بنابراین حداقل نمره ی تاب آوری آزمودنی در این مقیاس صفر و حداکثر نمره وی ۱۰۰، است. نتایج مطالعات مقدماتی مربوط به ویژگی های روان سنجی این مقیاس، اعتبار و روایی آن را تایید کرده است. همسانی درونی اعتبار بازآزمایی، روایی همگرا، و واگرایی مقیاس کافی گزارش شده است (کونور و دیویدسون، ۲۰۰۳؛ به نقل از بشارت و عباسپور دیوانی، ۱۳۸۹). این مقیاس در ایران توسط محمدی (۱۳۸۴) هنجاریابی شده است، برای تعیین روایی این مقیاس نخست همبستگی هر گویه با نمره کل مقوله محاسبه و سپس از روش تحلیل عامل بهره گرفته شد. محاسبه همبستگی هر نمره با نمره کل به جز گویه ۳، ضریب های بین ۰/۴۱ تا ۰/۶۴ را نشان داد. سپس گویه های مقیاس به روش مولفه های اصلی مورد تحلیل عامل قرار گرفته است. پیش از استخراج عوامل بر پایه ماتریس همبستگی گویه ها، دو شاخص KMO و آزمون کرویت بارتلت محاسبه شدند. مقدار KMO برابر ۰/۸۷ و مقدار خی دو در آزمون بارتلت برابر ۵۵۵۶/۲۸ بود که هر دو شاخص کفایت شواهد برای انجام تحلیل عامل را نشان دادند. برای تعیین پایایی مقیاس خود تاب آوری کونور و دیویدسون از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شد و ضریب پایایی ۰/۸۹ به دست آمد (محمدی، ۱۳۸۴). همچنین کردمیرزا نیکوزاده (۱۳۸۸) نیز در پژوهش خود پایایی با روش آلفای کرونباخ را ۰/۸۹ و روایی را به شیوه تحلیل عاملی برابر با ۰/۸۷ گزارش نموده است.

ب) پرسش نامه هوش هیجانی سبیریاشرینگ^{۴۵}

: فرم اصلی پرسش نامه هوش هیجانی سبیریاشرینگ، دارای ۷۰ سؤال است و از دو قسمت تشکیل شده، قسمت اول دارای ۴۰ سؤال و قسمت دوم دارای ۳۰ سؤال می باشد. در قسمت اول، هر سؤال حاکی از یک موقعیت زندگی می باشد، آزمودنی باید خود را در آن وضعیت قرار دهد و یکی از گزینه ها را که با حالات روحی روانی خود سازگاری بیشتری دارد انتخاب کند. در قسمت دوم در ابتدای هر سؤال یک داستان ساختگی عاطفی آورده شده است و از آزمودنی خواسته می شود تا پاسخ خود را با توجه به داستان، انتخاب کند. قسمت دوم این آزمون به علت عدم همخوانی داستان های آن با فرهنگ ما استفاده نمی گردد. از قسمت اول که شامل ۴۰ سؤال بود استفاده گردید که تعداد ۷ سؤال به علت همبستگی کم با نمره آزمون حذف شده اند. سؤالاتی را که برای اجرای نهایی این پرسش نامه در نظر گرفته شده است ۳۳ سؤال است (منصوری، ۱۳۸۰). مؤلفه های این آزمون که هر کدام در رابطه با ابعادی از هوش هیجانی است شامل خودآگاهی، خودکنترلی، همدلی، مهارتهای اجتماعی و خودانگیزی می باشند (حقیقت جو، شفیق پور، انصاری، حقیقت جو، ۱۳۸۷).

این پرسش نامه در قالب مقیاس پنج گزینه ای لیکرت تنظیم شده است. (اکثر اوقات، اغلب، گاهی اوقات، به ندرت و تقریباً هیچ وقت) چنانچه آزمودنی گزینه اول را انتخاب کند، نمره یک و چنانچه گزینه پنج را انتخاب کند نمره پنج می گیرد و در بعضی از سؤالات نمره گذاری به صورت معکوس انجام می گیرد (شماره های ۳۱-۲۸-۲۷-۲۵-۲۴-۲۲-۲۱-۱۴-۱۲-۱۰-۴). هر آزمودنی

⁴⁴. Connor- Davidson Resilience Scale (CD-R1S)

⁴⁵. Syberyashring

شش نمره جداگانه دریافت می‌کند که پنج نمره آن مربوط به هر کدام از مولفه‌ها و یک نمره به صورت کل می‌باشد. دامنه نمرات برای هر فرد بین ۳۳ الی ۱۶۵ و نمره بالا در این مقیاس نشان‌دهنده هوش عاطفی بالا است (منصوری، ۱۳۸۰). این پرسش‌نامه توسط جرابکت^{۴۶} (۱۹۹۶) از طریق دو نیمه کردن و آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفته و به ترتیب ضرایب ۰/۹۴ و ۰/۹۱ را محاسبه کرده است (به نقل از صالحی، ۱۳۸۱).

به منظور بررسی روایی و اعتبار پرسشنامه‌ی مذکور، منصوری (۱۳۸۰) از سنجش روایی سازه استفاده کرده و برای تعیین پایایی، میزان همسانی درونی پاسخ‌ها را با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه کرده است که میزان ضرایب آلفای کرونباخ را برای خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیختگی، همدلی، مهارت‌های اجتماعی و کل آزمون به ترتیب ۰/۶۹، ۰/۶۴، ۰/۵۴، ۰/۵۱، ۰/۵۰ و ۰/۸۴ گزارش کرده است.

ج) پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلش^{۴۷}: این پرسش‌نامه را مسلش (۱۹۸۶)، از گروه پالواتودر کالیفرنیا تهیه کرده است (به نقل از عزیزی، فیض‌آبادی و صالحی، ۱۳۸۷) و رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است. که از ۲۲ گویه برای اندازه‌گیری فراوانی^{۴۸} و شدت^{۴۹} این پدیده در ابعاد سه‌گانه، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی به کار می‌رود. امتیازبندی گویه‌ها در این مقیاس، براساس معیار درجه بندی لیکرت در دو جنبه‌ی فراوانی (در این شیوه تعداد دفعاتی در نظر گرفته می‌شود، که فرد فرسودگی شغلی را در ابعاد سه‌گانه تجربه کرده است) و شدت (در این شیوه میزان شدتی در نظر گرفته می‌شود، که فرد فرسودگی شغلی را در ابعاد سه‌گانه تجربه کرده است) صورت می‌گیرد. نمره‌گذاری در فراوانی بر اساس هرگز (۰)، چند بار در سال (۱)، یک بار در ماه (۲)، چند بار در ماه (۳)، یک بار در هفته (۴)، چند بار در هفته (۵)، هر روز (۶) و در شدت بر اساس هرگز (۰)، خیلی کم (۱)، کم (۲)، گاهی (۳)، متوسط (۴)، اغلب (۵)، زیاد (۶)، خیلی زیاد (۷) صورت می‌گیرد. مؤلفه‌های فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی می‌باشند.

مسلش و جکسون (۱۹۸۱) پایایی این پرسش‌نامه را برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. از طرفی پایایی خرده‌آزمون‌های فوق نیز که از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردید، برای خستگی عاطفی فراوانی ۰/۸۹ و شدت ۰/۸۶، عملکرد شخصی فراوانی ۰/۷۴ و شدت ۰/۷۴، مسخ شخصیت فراوانی ۰/۷۷ و شدت ۰/۷۲، گزارش گردید. هم‌چنین آنها روایی این پرسش‌نامه را با استفاده از ضریب همبستگی $r = 0.57$ محاسبه نمودند (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). عابدی (۱۳۸۱)، ضرایب پایایی مقیاس‌های پرسش‌نامه را به ترتیب برای خستگی عاطفی فراوانی ۰/۸۰ و شدت ۰/۵۶، عملکرد شخصی فراوانی ۰/۷۹ و شدت ۰/۶۹، مسخ شخصیت فراوانی ۰/۶۲ و شدت ۰/۷۰، گزارش نمود. وی، روایی پرسش‌نامه مذکور را با استفاده از ضریب همبستگی $r = 0.43$ بدست آورد (به نقل از حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی‌آبادی، ۱۳۸۶).

روش اجرای پژوهش:

پژوهشگر در ابتدا به اداره بهزیستی شهرستان شیراز مراجعه نمود و پس از هماهنگی با مسئولین مربوطه و کسب مجوز لازم جهت انجام پژوهش، توسط واحد امور اداری آن اداره از تعداد کارکنان، سابقه کار و سابقه بیماری یا اختلال خاص آنها اطلاع حاصل گردید. پس از انتخاب نمونه، با مسئولین مجتمع‌ها نیز جهت حضور در مجتمع هماهنگی بعمل آمد، که در این رابطه پژوهشگر شخصاً بعد از اداره بهزیستی طی پنج روز متوالی، هر روز در ابتدای روز کاری که هنوز کارکنان درگیر کار روزانه نشده بودند، به

46. Jrabcat

47. Maslach Burnout Inventory (MBI)

48. Frequency

49. Intensity (Severity)

یکی از مجتمع‌های خدمات بهزیستی شیراز مراجعه و جهت جمع‌آوری داده‌ها در همان روز اقدام می‌نمود. در این رابطه بعد از انتخاب نمونه و قبل از توزیع پرسش‌نامه‌ها، درباره‌ی هدف پژوهش، ضرورت همکاری صادقانه کارکنان و نحوه‌ی پاسخگویی به پرسش‌نامه‌ها، توضیحات لازم ارائه می‌شد. ترتیب قرار گرفتن پرسش‌نامه‌ها، جهت تمامی آزمودنی‌ها به صورت یکسان و مشابه بود (سؤالات جمعیت‌شناختی، پرسش‌نامه‌های تاب‌آوری، هوش هیجانی و فرسودگی شغلی) هیچ محدودیت زمانی خاصی برای پاسخگویی به سؤالات وجود نداشت هم‌چنین به منظور رفع اشکالات احتمالی آزمودنی‌ها، محقق تا پایان اجرای آزمون در مجتمع‌ها حضور داشت. در نهایت با توجه به حضور و همکاری کلیه افراد نمونه (۱۲۳ نفر) تمامی پرسش‌نامه‌ها تکمیل گردید و جهت استخراج داده‌ها اقدام لازم به عمل آمد.

یافته‌ها

داده‌های توصیفی شامل فراوانی نمرات، میانگین و انحراف معیار مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای فراوانی در جدول ۲ و بر مبنای شدت در جدول ۳ آورده شده است.

جدول ۲: جدول میانگین و انحراف معیار نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای فراوانی

فرسودگی شغلی	فراوانی نمرات	درصد فراوانی	میانگین	انحراف معیار
کم	۷۹	۶۴/۲		
متوسط	۲۸	۲۲/۸	۱۵/۹۲	۱۰/۹۷
زیاد	۱۶	۱۳		
کم	۳۹	۳۱/۷		
متوسط	۵۴	۴۳/۹	۳۳/۳۶	۱۰/۱۸
زیاد	۳۰	۲۴/۴		
کم	۸۸	۷۱/۵		
متوسط	۲۱	۱۷/۱	۴/۳۱	۵/۵۶
زیاد	۱۴	۱۱/۴		

جدول ۳: جدول میانگین و انحراف معیار نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای شدت

فرسودگی شغلی	فراوانی نمرات	درصد فراوانی	میانگین	انحراف معیار
کم	۹۳	۷۵/۶		
متوسط	۱۷	۱۳/۸	۱۸/۷۲	۱۳/۵۹
زیاد	۱۳	۱۰/۶		
کم	۵۹	۴۸		
متوسط	۲۴	۱۹/۵	۳۶/۲۵	۱۲/۴۰
زیاد	۴۰	۳۲/۵		
کم	۹۰	۷۳/۲		
متوسط	۲۱	۱۷/۱	۴/۹۰	۶/۲۸
زیاد	۱۲	۹/۸		

داده‌های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، مینیمم و ماکزیمم مؤلفه‌های هوش هیجانی و تاب‌آوری در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴: داده‌های توصیفی (میانگین، انحراف معیار، مینیمم و ماکزیمم) مؤلفه‌های هوش هیجانی، هوش هیجانی و تاب‌آوری در نمونه مورد مطالعه

مؤلفه‌های هوش هیجانی	تعداد	میانگین	انحراف معیار	مینیمم	ماکزیمم
خودآگاهی	۱۲۳	۲۹/۳۴	۴/۰۳	۱۵	۴۰
خودکنترلی	۱۲۳	۲۳/۷۸	۴/۴۹	۱۲	۳۵
خودانگیزگی	۱۲۳	۲۲/۷۹	۳/۶۵	۱۳	۳۰
همدلی	۱۲۳	۲۱/۴۲	۳/۰۱	۱۳	۲۸
مهارت‌های اجتماعی	۱۲۳	۱۸/۳۱	۲/۸۷	۶	۲۵
هوش هیجانی	۱۲۳	۱۱۵/۴۷	۱۲/۰۶	۸۳	۱۴۱
تاب‌آوری	۱۲۳	۶۵/۹۸	۱۴/۲۶	۳۰	۹۱

ماتریس همبستگی متغیرهای تاب‌آوری، هوش هیجانی و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای فراوانی در جدول ۵ آمده است.

جدول ۵: ماتریس همبستگی متغیرهای تاب‌آوری، هوش هیجانی و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای فراوانی

متغیرها	هوش هیجانی	تاب‌آوری	فرسودگی شغلی		
			خستگی عاطفی	مسخ شخصیت	فقدان موفقیت فردی
هوش هیجانی	۱				
تاب‌آوری	۰/۵۳**	۱			
خستگی عاطفی	-۰/۲۲*	-۰/۳۶**	۱		
مسخ شخصیت	-۰/۳۶**	-۰/۲۸*	۰/۴۶**	۱	
فقدان موفقیت فردی	-۰/۲۸**	-۰/۳۹**	۰/۰۰۰	۰/۱۸*	۱
فرسودگی شغلی کلی	-۰/۱۳*	-۰/۱۶*	۰/۷۲**	۰/۴۴**	۰/۴۰**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.001$

نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد که تاب‌آوری رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری با هوش هیجانی ($r = 0.53, p < 0.001$) و رابطه‌ی منفی و معنی‌داری با خستگی عاطفی ($r = -0.36, p < 0.001$)، مسخ شخصیت ($r = -0.28, p < 0.05$)، فقدان موفقیت فردی ($r = -0.28, p < 0.001$)، فرسودگی شغلی کلی ($r = -0.16, p < 0.05$) و فرسودگی شغلی کلی ($r = -0.13, p < 0.05$) دارد.

ماتریس همبستگی متغیرهای تاب‌آوری، هوش هیجانی و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای شدت در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶: ماتریس همبستگی متغیرهای تاب‌آوری، هوش هیجانی و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی بر مبنای شدت

متغیرها	هوش هیجانی	تاب‌آوری	فرسودگی شغلی		
			خستگی عاطفی	مسخ شخصیت	فقدان موفقیت فردی
هوش هیجانی	۱				
تاب‌آوری	۰/۵۳**	۱			
خستگی عاطفی	-۰/۲۳**	-۰/۳۲*	۱		
مسخ شخصیت	-۰/۳۶**	-۰/۴۳**	۰/۴۶**	۱	
فقدان موفقیت فردی	-۰/۲۰*	-۰/۳۱**	-۰/۰۸	۰/۱۱	۱
فرسودگی شغلی کلی	-۰/۱۲*	-۰/۱۸*	۰/۸۱**	۰/۵۱**	۰/۵۹**

* $p < 0.05$ ** $p < 0.001$

نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد که تاب‌آوری رابطه‌ی مثبت و معنی‌داری با هوش هیجانی ($r = 0.53, p < 0.001$) و رابطه‌ی منفی و معنی‌داری با خستگی عاطفی ($r = -0.32, p < 0.05$)، مسخ شخصیت ($r = -0.43, p < 0.001$)، فقدان موفقیت فردی ($r = -0.20, p < 0.001$)، فرسودگی شغلی کلی ($r = -0.18, p < 0.05$) و فرسودگی شغلی کلی ($r = -0.12, p < 0.05$) دارد.

($r = -0/23$ ، $p < 0/001$)، مسخ شخصیت ($r = -0/36$ ، $p < 0/001$)، فقدان موفقیت فردی ($r = -0/20$ ، $p < 0/05$) و فرسودگی شغلی کلی ($r = -0/12$ ، $p < 0/05$) دارد.

به منظور بررسی قدرت پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس هوش هیجانی و تاب‌آوری از رگرسیون چندگانه به شیوه‌ی همزمان استفاده شد که نتایج در جدول ۷ آورده شده است.

جدول ۷: میزان پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس تاب‌آوری و هوش هیجانی

متغیرهای مستقل	R	R ²	B	Beta	t	سطح معناداری
تاب‌آوری	0/31	0/10	-0/51	-0/33	3/29	0/001
هوش هیجانی			-0/56	-0/31	3/08	0/05

با توجه به نتایج جدول ۷ مشخص می‌شود که تاب‌آوری ($\beta = -0/33$ ، $p < 0/001$) و هوش هیجانی ($\beta = -0/31$ ، $p < 0/05$) پیش‌بینی‌کننده‌های منفی و معنی‌داری برای فرسودگی شغلی می‌باشند. دو متغیر جمعاً ۱۰ درصد واریانس فرسودگی شغلی کلی را تبیین می‌کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های همبستگی بود که با هدف بررسی پیش‌بینی تغییرات فرسودگی شغلی از روی تاب‌آوری و هوش هیجانی کارکنان بهزیستی شهرستان شیراز و مجتمع‌های خدمات بهزیستی وابسته به آن در سطح شیراز صورت گرفت. فرضیه پژوهش مبنی بر هوش هیجانی و تاب‌آوری می‌تواند تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند، بود که یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیلی نتایج این فرضیه نشان داد که تاب‌آوری و هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده‌های منفی و معنی‌داری برای فرسودگی شغلی می‌باشند. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های احمدی و شیخ‌علیزاده (۱۳۸۵)، اسدی و همکاران (۱۳۸۶)، رستمی و همکاران (۱۳۸۷)، مومنی و همکاران (۱۳۸۸)، اقدمی باهر و همکاران (۱۳۸۸)، نیرمانی و عباسی (۱۳۸۸)، شاکری نیا و محمدپور (۱۳۸۹)، بخشی سورشجانی (۱۳۸۹)، سیاری، مصلحی و ولی‌زاده (۲۰۱۱)، بیرامی و همکاران (۱۳۹۰)، دلپسند و همکاران (۱۳۹۰)، استرومپفر (۲۰۰۳)، جوئل پالسر^{۵۰} (۲۰۰۵)، چان^{۵۱} (۲۰۰۶)، براند^{۵۲} (۲۰۰۷)، بنسون و همکاران (۲۰۰۷)، جودیت دت (۲۰۰۸)، ایورلی^{۵۳} و همکاران (۲۰۰۸)، لمب (۲۰۰۹)، چویسو^{۵۴} (۲۰۰۹)، ان دیربی^{۵۵} و همکاران (۲۰۱۰)، لی (۲۰۱۰)، جورجز^{۵۶} و همکاران (۲۰۱۱)، آکومولیف و پوپولا (۲۰۱۱)، آیکاری (۲۰۱۱) که به تفکیک رابطه‌ی تاب‌آوری و هوش هیجانی را با فرسودگی شغلی نشان داده است، همسو می‌باشد.

پیرامون اهمیت تاب‌آوری در محیط کار طبق دیدگاه ویکرس و پرس (۲۰۰۷) تاب‌آوری ضمن برطرف نمودن موانع شغلی کارکنان گامی نیز به سمت موفقیت شغلی آینده آنها خواهد بود. هم‌چنین لوتانس و یوسف^{۵۷} (۲۰۰۷) اعلام می‌دارند که: «... روان‌شناسی مثبت تاب‌آوری برای محیط کار طبق سرمایه روان‌شناختی به کار رفته است» بر اساس این دیدگاه داشتن اطمینان و اعتماد جهت هرگونه تلاش فردی برای کسب موفقیت در وظایف چالش‌انگیز، ایجاد رابطه مثبت درباره‌ی موفقیت حال و آینده و پشتکار در

50. Joelpalser

51. Chan

52. Brand

53. Everly

54. Choiso

55. Ndyrbye

56. Georgss

57. Luthans&Yossef

جهت دستیابی به اهداف و استقامت و انعطاف‌پذیری و حتی فراتر از آن (تاب‌آوری) هنگام مواجهه با مشکلات و سختی‌ها جهت دستیابی به موفقیت از ضروریات محیط کار تاب‌آور قلمداد می‌گردد.

طبق دیدگاه اوروک^{۵۸} (۲۰۰۴) افرادی که دارای میزان بالایی از تاب‌آوری هستند، خود عملکردی بهتری دارند، فعالانه به دنبال یافتن اطلاعات مربوط به برنامه‌های خود بوده، با دیگران مشارکت کرده، دارای مهارت‌های کنترل موثری بوده و در برابر فشارهای اجتماعی نیز مقاومت می‌ورزند. به طور کلی در توجیه این نتیجه می‌توان گفت که:

نخست: ارتباط بین متغیرهای پیش‌بین، گواه بر این حقیقت است که توان پیش‌بینی متغیرهای تاب‌آوری و هوش هیجانی را نمی‌توان ناشی از شانس و اقبال دانست به عبارتی افراد تاب‌آور دارای نقاط قوت یا دارایی‌های بارزی هستند که به آنها کمک می‌کند سختی‌ها را تحمل نمایند و سریعاً با واقعیت مواجه شوند، و بتوانند موانع محرومیت، یاس و ناامیدی خود را مطرح سازند.

دوم: تعهد نسبت به وظایف، پختگی و خودشناسی افراد تاب‌آور نه تنها باعث می‌شود با عوامل استرس‌زا و مشکلات کنار آیند بلکه تمایل دارند با چالش‌ها مانند فرصت‌های یادگیری و رشد برخورد نمایند.

سوم: تاب‌آوری کارکنان را قادر می‌سازد تا بر موانع شغلی خود فائق آیند و گامی به سمت موفقیت شغلی خود بردارند. تاب‌آوری در حقیقت مسیری است به سمت امنیت شغلی که این موضوع علاوه بر حفظ بهداشت روانی محیط کار از عوامل عمده کیفیت زندگی کاری نیز محسوب می‌گردد.

بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که قدرت پیش‌بینی تاب‌آوری به عنوان پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی به گونه‌ای است که با افزایش تاب‌آوری و رفتارهای تاب‌آورانه می‌توان به کاهش فرسودگی شغلی کارکنان پیشاپیش اقدام نمود.

پیرامون اهمیت هوش هیجانی در محیط کار وان جارسولد^{۵۹} (۲۰۰۳) اظهار می‌دارد که: «یک فرد دارای هوش هیجانی در واقع فردی است که می‌تواند اطلاعات هیجانی را پردازش کرده و از این اطلاعات در فعالیت‌های ذهنی و شناختی و سایر رفتارهای مورد نیاز استفاده کند، بنابراین هوش هیجانی در واقع سایر شیوه‌های زیستی و رفتار کردن را برای فرد فراهم می‌سازد فرصتی نیز برای فرد جهت ایجاد این گونه مهارت‌ها بوجود آورده تا در زندگی روزمره و در محیط کار کارآمد و تاثیرگذار باشد» (به نقل از جودیت دت، ۲۰۰۸). اوگینسکابولیک^{۶۰} (۲۰۰۵) در تحقیق خود نشان داد که نقش هوش هیجانی در درک استرس شغلی و پیشگیری از آن یک فاکتور لازم و ضروری می‌باشد. پس در توجیه این یافته می‌توان ادامه داد که:

چهارم: کارکنان با هوش هیجانی بالا دارای توانایی درک و کنترل خلق و خو و احساسات خود و دیگران بوده که این امر به کارآیی و کنترل استرس طولانی مدت که به فرسودگی شغلی منجر می‌گردد مربوط می‌شود.

پنجم: کارکنان با هوش هیجانی بالا دارای یک سری مهارت‌های شناختی-قابلیت‌ها و توانمندی‌هایی خواهند بود که بر توانایی آنها جهت کنار آمدن با نیازهای محیطی، چالش‌ها و فشارها تاثیر می‌گذارد.

ششم: افراد با هوش هیجانی بالا به سبب آگاهی از عواطف و هیجان خود، در قیاس با افراد با هوش هیجانی پایین، بهتر می‌توانند ارتباط خوبی با همکاران خود و محیط کاری خویش برقرار نمایند و با کسب احساسات مثبت از پیرامون خود حضور شاداب و سالم تری در محیط کار داشته باشند.

⁵⁸ . Orourke

⁵⁹ . Vanjarsold

⁶⁰ . Oginskabulik

بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که: قدرت پیش بینی هوش هیجانی به عنوان یکی دیگر از متغیرهای پیش بینی کننده فرسودگی شغلی به گونه ای است که با افزایش هوش هیجانی، می‌توان کاهش فرسودگی شغلی را در کارکنان پیش بینی نمود در این حالت کارکنان احساسات خود را شناخته و به درستی آن را ابراز و اداره می‌کنند. و کمتر مستعد فرسودگی شغلی می‌باشند. در مجموع با توجه به آنچه که بحث شد می‌توان چنین استنباط کرد که، با ایجاد برنامه‌هایی جهت ارتقاء تاب آوری و هوش هیجانی می‌توان با رشد و پرورش کارکنان از فرسودگی شغلی آنان پیشگیری نموده و علاوه بر آن به مزایای سازمانی این متغیرها از جمله توسعه و بهسازی افراد مستعد و نیز گزینش افراد برای احراز شغل و ارتقای شغلی آنها نیز اشاره نمود. پس در نهایت نتیجه گرفته می‌شود که تاب آوری و هوش هیجانی می‌توانند تغییرات فرسودگی شغلی را پیش بینی نمایند.

محدودیت‌های پژوهش حاضر شامل دو محدودیت می‌باشد: اول اینکه این پژوهش از نوع همبستگی بوده و در استنباط علی از آن باید احتیاط نمود و دوم نمونه مورد مطالعه در این پژوهش کارکنان شیفت کاری ثابت صبح اداره بهزیستی و مجتمع های دولتی وابسته در سطح شیراز بودند که در تعمیم نتایج به سایر کارکنان و دیگر ارگانها و موسسات باید احتیاط نمود. همچنین در پژوهش حاضر ارتباط تاب آوری و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی مد نظر بود در صورتی که متغیرهای دیگری نیز مانند سن، تأهل، حمایت اجتماعی، سبک زندگی، ویژگی های شخصیتی، پایگاه اقتصادی، اجتماعی و می‌توانند با فرسودگی شغلی کارکنان در ارتباط باشند لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش های آینده مورد بررسی قرار گیرند. با توجه به اینکه تاب آوری و هوش هیجانی از طریق برنامه های مداخله و آموزش های منظم و مفید، تقویت می‌شوند، لذا نتیجه این پژوهش می‌تواند زمینه ساز انجام تحقیقات مداخله ای جهت پرورش تاب آوری و هوش هیجانی در کارکنان گردد.

منابع

- احمدی، عزت اله، شیخ عزیزاده، سیاوش. (۱۳۸۵). رابطه ی فرسودگی شغلی و هوش هیجانی، **فصلنامه اندیشه و رفتار**، سال اول، شماره ۲، صفحه ۴۹-۵۶.
- اسدی، جوانشیر، برجعلی، احمد، جمهوری، فرهاد. (۱۳۸۶)، رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو، **تازه ها و پژوهش های مشاوره**، جلد ۶ شماره ۲۲ صفحه ۴۱-۵۵.
- اقدامی باهر، علیرضا، نجارپور، استادی، لیوارجانی، شعله، (۱۳۸۸). رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، **مجله علوم تربیتی**، سال دوم، شماره ۷، صفحه ۹۹-۱۱۹.
- بخشی سورشجانی، لیلا. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان اداره آب و برق شهرستان بهبهان، **فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی**، سال ششم، شماره اول، صفحه ۳۷-۵۷.
- بشارت، محمدعلی، عباسپور دوپلانی، طاهره. (۱۳۸۹). رابطه راهبردهای فراشناختی و خلاقیت با تاب آوری در دانشجویان. **فصلنامه یافته های نو در روانشناسی**، شماره ۱۴، صفحه ۱۱۱-۱۲۴.
- بیرامی، منصور، هاشمی، تورج، قهرمان زاده، علی، علایی، پروانه. (۱۳۹۰). بررسی رابطه سلامت روان شناختی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بیمارستان های دولتی تبریز، **مجله تحقیقات علوم رفتاری**، دوره ۹۰، شماره ۲، صفحه ۱۴۷-۱۴۱.
- تولایی، اصغر. (۱۳۸۸). **بررسی رابطه بین تاب آوری با عملکرد تحصیلی و میزان تحصیلات والدین در دانش آموزان سال سوم دبیرستان های نواحی ۲ و ۴ آموزش و پرورش شیراز**، پایان نامه جهت اخذ کارشناسی ارشد، روان شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان

- حسینیان، سیمین، خدابخش کولایی، آناهیتا، طباطبایی یحیی آبادی، شهناز. (۱۳۸۶). اثربخشی مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان پزشکی رازی تهران، **مطالعات روان شناختی دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه الزهرا (س)** دوره‌ی ۳، شماره ۱، صفحه ۱۱۸-۱۰۱.
- حقیقت جو، زهرا، شفیق پور، محمدرضا، انصاری، حمید، حقیقت جو، زینب. (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی بر رضایت شغلی کارکنان زن و مرد دانشگاه‌های علوم پزشکی کشور، **فصلنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه**، دوره ششم، شماره چهارم، صفحه ۱۶۹-۱۵۸.
- حمید، نجمه، چرخ آبی، مرتضی، امان اله نژاد، مجتبی. (۱۳۹۰). ارتباط میان ابعاد فرسودگی شغلی با سلامت روانی در پزشکان بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه جندی شاپور اهواز، **فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی سازمانی**، سال دوم، شماره ششم، صفحه ۱۶-۹.
- دلپسند، منصور، نصیری پور، امیراشکان، رئیسی، پوران، شهابی، مسعود. (۱۳۹۰). رابطه هوش هیجانی عاطفی با فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه، **مجله پرستاری مراقبت ویژه**، دوره ۴، شماره ۲، صفحه ۸۶-۷۹.
- ده بزرگی، غلامرضا، حدائق، رفیعه. (۱۳۸۵). **گرداب پنهان فرسودگی شغلی**، انتشارات نوید شیراز
- رستمی، علیرضا، نوروزی، علی، زارعی، عادل، امیری، محسن. (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان یا نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمان ابتدایی، **فصلنامه سلامت کار در ایران**، دوره ۵، شماره ۴ و ۳، صفحه ۷۷-۶۸.
- رفیعی فر، شهرام، دمازی، بهزاد. (۱۳۸۴). **نظام جامع آموزش و ارتقای سلامت در محل کار**، معاونت سلامت وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، موسسه پژوهش و توسعه پیشگامان طب و تدبیر. معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی قم.
- شاکری نیا، ایرج، محمدپور، مهری. (۱۳۸۹). رابطه استرس شغلی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن، **فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علمی پزشکی کرمانشاه**، سال چهاردهم، شماره دوم، صفحه ۱۶۱-۱۶۹.
- صالحی، سیدمحمد. (۱۳۸۱). **بررسی اعتبار، روایی، عملی بودن و هنجاریابی پرسش‌نامه هوش هیجانی سیبری یا شرنیک**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی.
- صفری، شهربانو، گودرزی، حسنیه. (۱۳۸۸). بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه، **فصلنامه تازه‌های روان‌شناسی صنعتی سازمانی**، سال نخست، شماره ۱، صفحه ۶۹-۶۳.
- طبری، مجتبی، قربانی، مهرناز. (۱۳۸۸). نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیم‌گیری مدیران، **فصلنامه مدیریت**، سال ششم، شماره ۱۶، صفحه ۴۶-۳۰.
- عزیزی، لیلیا، فیض‌آبادی، زهرا، صالحی، مریم. (۱۳۸۷). تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی پرسش‌نامه مزلاج در کارکنان دانشگاه تهران، **مطالعات روان شناختی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه الزهرا**، دوره ۴، شماره ۳، صفحه ۹۲-۷۳.
- کرامتی، محمدرضا، میرکمالی، سید محمود، رفیعی، محسن. (۱۳۸۸). رابطه هوش هیجانی با استراتژی‌های مدیریت تعارض مدیران، **مجله جامع علوم انسانی**، دوره ۵، شماره ۳، صفحه ۱۱۰-۹۷.
- کردمیرزا نیکوزاده، عزت‌اله. (۱۳۸۸). **الگویابی زیستی- روانی- معنوی در افراد وابسته به مواد و تدوین برنامه مداخله برای ارتقاء تاب‌آوری مبتنی بر روایت‌شناسی شناختی و روان‌شناسی مثبت‌نگر**، رساله دکترای تخصصی در رشته روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی.
- محمدی، مسعود. (۱۳۸۴). **بررسی عوامل موثر بر تاب‌آوری در افراد در معرض خطر سوء مصرف مواد**، پایان‌نامه دکترای تخصصی روانشناسی بالینی، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- مسلش، کریستین، لیتر، میشل پی. (۱۳۸۷). **آرامش در کار**، ترجمه زهرا یوسفی، محمدرضا عابدی، انتشارات گپ.
- منصوری، بهزاد. (۱۳۸۰). **هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سیبری یا شرنیک در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌های دولتی شهر تهران**، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران: دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.

- مومنی، خدامراد، اکبری، مصطفی، آتش زاده شوریده، فروزان. (۱۳۸۸). رابطه تاب آوی و فرسودگی شغلی در پرستاران، **فصلنامه علمی پژوهشی طب و تزکیه**، شماره ۷۵-۷۴، صفحه ۴۷-۳۷.
- نریمانی، محمد، عباسی، مسلم. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط بین سرسختی روان شناختی و خود تاب آوری با فرسودگی شغلی، **مجله فراسوی مدیریت**، سال دوم، شماره ۸، صفحه ۹۲-۷۵.
- ویسی، مختار، وحیدعطف، محمد کاظم، رضایی، منصور. (۱۳۷۹). تاثیر استرس شغلی بر خشنودی و سلامت روان: اثر تعدیل کننده سرسختی و حمایت اجتماعی، **فصلنامه اندیشه و رفتار**، سال ششم، شماره ۲ و ۳، صفحه ۷۸-۷۰.
- Akhavan Anvari, M. Seyed Kalali, N. Gholipour, A. (2011). How does personality affect on job burnout? **International Journal of Trade, Economics and Finance**, Vol. 2, No.2, PP. 115-119.
- Akomolafe, M, Popoola, OC. (2011). Emotional intelligence and locus of control as predictors of burnout among secondary school teachers in Ondo State, Nigeria, **European Journal of Social Sciences**-Volume 20, number 3, PP 369-378.
- Benson, S. Truslett, P.C. Findlay, B. (2007). The Relationship between Burnout and emotional intelligence in Australian Surgeons and Surgical. Trainees. **ANZ Journal of Surgery**. Volume 77, Issue Supplements (1), Page, A (79).
- Brand, T. (2007). An exploration of the relationship between burnout, occupational stress and emotional intelligence in the nursing industry. **Thesis Presented in Partial Fulfilment of The requirements for the degree of Masters of Arts (Industrial Psychology)** at the University of Stellenbosch.
- 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.
- Choiso. (2009). Resilience to Burnout and Work Satisfaction of Hospice Volunteers. **Korean J Hosp Palliat Care** 12(3): 147-156.
- Claussen, B. Byrondal, A. H, Jort, P.F. (1993). Health and reemployment in a two year follow up of long term unemployed, **Journal of Epidemiological Community Health**, 47 (1) 14-18.
- Connor, K.M & Davidson, J.R.T. (2003). Development of a new resilience scale (CD- Risk). **Depression and Anxiety**, 18, 76-82.
- Gardner, L. (2006). Emotional intelligence and occupational stress. In C. Stough, D.H. Saklofse & K. Hansen (Eds.), **Emotional Intelligence International Symposium** 2005. (pp.237-250). Victoria: Tertiary Press
- Garnezy, N. & Masten, A. (1991). The Protective role of competence indicators in children at risk. In E.M. Cummings, A.L. Green & K. H. Karraki (Eds), **Perspectives on Stress and Coping**. PP.151-174. Hillsdale, NJ. Erlbaum Associates.
- Georgss, E. Jeanettle, A.D. Kennethy, J. (2011). ADE fining aspect of human resilience in the worl place. **Modeling Approach American Medical Association**. Vol. 51 98-105
- Gulle, G. Tredoux, C., & Foster, D. (1998). Inherent and organizational stress in the SAPS: An empirical survey in the Western Cape. **South African Journal of Psychology**, (28), 29-34.
- Grotberg, E.H. (2003). **What is Resilience?** How Do You Promote it? How Do You Use It? Resilience for Today: Gaining Strength from Adversity. United States of America: Greenwood Publishing Group, Inc- PP. 1-29
- Edward, KL. (2005). The phenomenon of resiliens in crisis care mental healt clinicians. **International Journal of Mental Health Nursing**, 14(2), 142-148
- Everly, GS. Smith, K.J. Welzant, V. (2008). Cognitive affective Resilience indicia as Predictors of Burnout and Job related outcome. **International Journal Emerg Ment Health** 10(3): 185-190.
- Ikari.k. (2011). Resiliense and burnout in psychiatric nurses, poster presentations/ **Asian Journal of Psychiatry**, S 41- 590
- JoelPalser, S. (2005). Relationship between occupation burnout and emotional intelligence among clergy or Professional ministry workers **Psychology Miscellaneous Papers**.

- Judithdette, E. (2008). The relationship between emotional intelligence and burnout of police constable officers of the sapsin the western cape. **Mini- thesis Submitted in Part of the Requirements for the Degree of Magister Commerii, in the Department of Industrial Psychology Faculty of Economic and Management Science, University of the Western Cape.**
- Lamb, S. (2009) Personality traits and resilience as predictors of job stress and burnout among call center employers. **A Dissertation in the Faculty of Humanities (Department of Industrial Psychology) at The University of the Free State Blomfontein, South Africa.**
- Lee, H. (2010). The relationship between emotional intelligence and emotional Labor and Its effect on job burnout in korean organization (**PhD. Dissertation**), **Minnesota State University.**
- Luthans, F. Avolio, B. Walumbwa, F. & Li, W. (2005). The psychological capital of chinese workers: exploring the relationship with performance. **Management and Organizational Review**, 1(2), 249-271.
- Luthans, F., & Youssef. C. (2007). Emerging positive organizational behaviour. **Journal of Management**, 33(3), 321-349.
- Maslach, C.M. (2003). Job burnout: New Direction Research and Intervention. **Current Directions in Psychological Science**, 12 (5), 189-192.
- Maslash, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of Occupational Behavior**, 2, 99-113.
- Mohammadyfar , M. Skhan , M. Kord Tamini, B. (2009). The effect of emotional intelligence and job burnout on mental and physical health **Journal of the Indian Academy of Applied Psychology** vol. 35. No. 2 219-226.
- Ndyrbye, L. Vpower, D. Massie, F. Eacker , A. Harper, W. Rthomas, M. Wszdlo, D. Asloan, J. Dshanafelt, T. (2010). Factors associated with resilience to and recovery. **Burnout Medical Education**: 44: 1016-1026.
- O'Rourke, N. (2004). Psychological resilience and the Well-Being of widowed women. **Ageing International**, 29(3), 267-280.
- Oginska- Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. **International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health**, 18(2), 167-175.
- Saiiari, S. Moslehi, M. Valizadeh, R.(2011). Relationship between emotional Intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools. **Social an Behavioral Sciences**. 15, 1786-1791.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. **Imagination, Cognition and Personality**, 9 (3), 185-211.
- Strumpfer, D.J.W. (2003). Resilience and burnout: a stich that could save nine. **South African Journal of psychology**, Vol. 33(2) 69-79."
- Vickers, M.H., & Parris, M.A. (2007). Your job no longer exists!: from experiences of alienation to expectations of resilience a phenomenological study. **Employ Response Rights Journal**, 19, 113-125.
- Vickers, M.H., & Parris, M.A. (2007). Your job no longer exists!: from experiences of alienation to expectations of resilience a phenomenological study. **Employ Response Rights Journal**, 19, 113-125.
- Waller, M. (2001). Resilience in ecosystemic context: evolution of the chid. **American Journal of Psychiatry** 71, 290-297.

