

رابطه خودکارامدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش

مسلم چرابین^۱، مهین نوری نوخندان

^۱ استاد یار دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

^۲ دانشجوی دکترا مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نیشابور، نیشابور، ایران

نام نویسنده مسئول:

مسلم چرابین

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه خودکارامدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور در سال ۱۳۹۶ بود. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان آموزش و پرورش را تشکیل داد که تعداد آنها ۱۳۶ نفر بودند. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از جامعه مذکور بود که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان استفاده گردید. روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز (۲۰۰۴)، استرس شغلی صفارزاده (۱۳۷۷)، خودکارامدی شغلی رابینسون (۲۰۰۴) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۵) بودند. یافته‌ها با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه نشان داد که بین خودکارامدی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده می شود. بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد. بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد. متغیر استرس شغلی می تواند به طور مثبت و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند. متغیر خودکارامدی شغلی می تواند به طور منفی و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند.

واژگان کلیدی: خودکارامدی شغلی، استرس شغلی، هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، کارکنان آموزش و پرورش

مقدمه

فرسودگی شغلی^۱ سندرمی است متشکل از خستگی عاطفی (احساس تخلیه توان روحی)، مسخ شخصیت (واکنش منفی، عاری از احساس و توام با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به گیرندگان خدمات) و کاهش احساس موفقیت فردی (کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه) است که در بین کارکنان حرف خدمات آموزشی بروز می‌کند. این سندرم با ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و احساس عدم ارتباط با مراجعین هنگام ارائه خدمات، به افت شدید کیفیت خدمات آموزشی می‌انجامد (تانکودی و همکاران^۲، ۲۰۰۹). به نقل از امینی، (۱۳۸۹). امروزه در آموزش و پرورش به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان‌ها یکی از مهمترین حوزه‌های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می‌رود. تحقق این امر نیازمند کارکنانی سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می‌باشد. در تمام سازمان‌ها به کارکنانی برخورد می‌کنیم که هنگام ورود به شغل کارمندی افراد منظم، دلسوز و علاقمندی بوده‌اند، اما معمولاً پس از چند وقت کارکردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس‌های شغلی در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایلند از کار خود کناره‌گیری نمایند. در این میان یکی از عوامل شایع می‌تواند فرسودگی شغلی باشد. فرسودگی شغلی که از نظر معنا یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی را در بر می‌گیرد، موضوعی است که امروزه مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است. از جمله کوری^۳ (۲۰۰۹) معتقدند که فرسودگی شغلی پدیده‌های بسیار شایع در حرفه‌های یاری‌رسان است. معلمان که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. این امر تأثیر گسترده‌ای در کیفیت آموزش بر جای می‌گذارد. به گونه‌ای که کارکنان به تدریج احساس می‌کنند که نمی‌توانند با مراجعین مواجه شوند و کارکردن با مراجعین برایشان سخت و دشوار می‌شود و در نتیجه نگرش‌های منفی نسبت به مراجعین پیدا می‌کنند. به تدریج رابطه آموزشی رنج‌آور می‌شود و کار آموزشی به جای این که جالب، چالش‌انگیز، فعالانه و خلاق باشد بسیار خسته‌کننده می‌شود. این موضوع گاه باعث شکست و کاهش عزت نفس آن‌ها می‌گردد. در این میان توجه به سلامت روانی یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا رضایت شغلی و بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر شده و استرس ناشی از کار کاهش یابد که با کاهش استرس ناشی از کار، فشار روانی و به دنبال آن فرسودگی شغلی نیز کاهش می‌یابد (خاقانی زاده، ۱۳۸۷). مطالعات انجام شده در کشور ما نیز حاکی از آن است که فرسودگی شغلی به طور واضح و شفاف در کارکنان ایرانی در مراکز دولتی وجود داشته و هم‌چون سبب بانی بزرگ بر بدنه جامعه کارمندی ایران سایه انداخته است. میزان قابل توجه فرسودگی شغلی در کنار تبعات ناگوار آن برای معلمان، دانش‌آموزان آنها و مدارس بر شناخت عوامل کلیدی مؤثر بر آن به منظور برنامه‌ریزی برای پیشگیری و یا به حداقل رساندن تبعات مربوط در نهایت مداخله مستقیم برای حذف آنها در جامعه آموزشی ایران تأکید دارد. بنابراین با توجه به مطالب گفته شده هدف از انجام این پژوهش رابطه خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور می‌باشد.

اهداف پژوهش

هدف کلی این پژوهش پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور بر اساس خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی در سال ۱۳۹۶ می‌باشد.

اهداف فرعی

- ۱- بررسی تأثیر خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان
- ۲- بررسی تأثیر استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان
- ۳- بررسی تأثیر هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی: خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش را دارند.

فرضیه‌های فرعی

- ۱- خودکارآمدی شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان (آموزش و پرورش شهرستان نیشابور) تأثیر دارد.
- ۲- استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان (آموزش و پرورش شهرستان نیشابور) تأثیر دارد.
- ۳- هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان (آموزش و پرورش شهرستان نیشابور) تأثیر دارد.

¹ Burnout

² Tancredi & et al

³ Corey

۴- متغیرهای پژوهش

متغیر ملاک: فرسودگی شغلی

متغیرهای پیش بینی: خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی، هوش هیجانی

تعریف واژه ها به صورت (نظری و عملیاتی):

خودکارآمدی شغلی

تعریف مفهومی: خودکارآمدی شغلی عبارتست از باور فرد به اینکه می تواند رفتارهایی را انجام دهند که بتواند پیامدهای مطلوبی را در موقعیت خاص به بار آورد (رابینسون^۴، ۲۰۰۴).

تعریف عملیاتی: در این تحقیق میزان نمره هایی که آزمودنی از پرسشنامه پرسشنامه خودکارآمدی شغلی رابینسون (۲۰۰۴) بدست آوردند.

استرس شغلی

تعریف مفهومی: این مفهوم را می توان کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگیهای فردی شاغل به گونه ای که خواسته های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید تعریف کرد (اندکازلکی و همکاران، ۱۳۹۲).

تعریف عملیاتی: میزان نمره ای که فرد در آزمون استاندارد استرس شغلی (صغار زاده، ۱۳۷۷) به دست می آورد.

هوش هیجانی

تعریف مفهومی: به توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی هیجان ها، روابط بین آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مسئله بر اساس آنها اشاره دارد (برادبری و گریوز^۵، ۱۹۹۹).

تعریف عملیاتی: منظور از هوش هیجانی در این پژوهش نمره ای است که افراد از پاسخ به پرسشنامه برادبری و گریوز (۱۹۹۹) به دست می آورند.

فرسودگی شغلی

تعریف مفهومی: فرسودگی شغلی را کاهش توانایی شغلی و بی انگیزگی در کار تعریف می کنند که بدنبال استرسهای مداوم شغلی بوجود می آید و می تواند سلامت روان را به خطر بیندازد (مسلسل^۶، ۲۰۰۱).

تعریف عملیاتی: منظور از فرسودگی شغلی در این پژوهش نمره ای است که افراد از پاسخ به پرسشنامه مسلسل (۲۰۰۱) به دست می آورند.

پیشینه پژوهش

الف) پیشینه داخلی

۱- واعظ فر، آزادی، اکبری و رحیمی (۱۳۹۳) نقش پیش بینی کننده خوداثربخشی و حمایت اجتماعی در فرسودگی شغلی پرستاران را مورد بررسی قرار دادند. نشان داد که حمایت اجتماعی و خوداثربخشی به ترتیب با مؤلفه های فرسودگی شغلی شامل احساس کفایت شخصی، مسخ شخصیت و خستگی هیجانی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد (همبستگی ها در سطح ۰/۰۱ می باشد). همچنین نتایج رگرسیون نشان داد که خوداثربخشی و حمایت اجتماعی پیش بینی کننده فرسودگی شغلی بودند.

۲- مطیعی (۱۳۹۲) به بررسی رابطه بین استرس محیط کار با فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری در میان مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زابل پرداخت و نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داده شد که رابطه ی منفی و معناداری بین استرس محیط کار و فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری مشاهده شد همچنین یافته ها رابطه ی مثبت و معناداری را بین استرس محیط کار و فرسودگی شغلی نشان می دهد و نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه ی بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری تایید نشد ولی نقش میانجی استرس در رابطه ی بین فرسودگی و کیفیت زندگی کاری معنادار و تایید شد. یافته ها نیز

⁴ Robinson

⁵ Bradbury & Graves

⁶ Masles

خاطر نشان می کنند که: در استرس محیط کار، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری مدیران و کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده نشد. در استرس محیط کار، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری مدیران و کارکنان با توجه به پست سازمانی آنها تفاوت معناداری مشاهده شد.

۳- مهاجر استرادی و وزیری (۱۳۹۱) بررسی رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستانهای دولتی شهرستان گرگان را مورد مطالعه قرار دادند. نشان دادند بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنی داری وجود ندارد.

ب) پیشینه خارجی

۱- در پژوهشی که توسط وربروگن و کاتز^۷ (۲۰۱۵) دسته از پرستاران زن، که از هوش هیجانی بالایی برخوردار بودند کمتر ین نشانه های فرسودگی شغلی را نشان می دادند و در بین پرستاران مرد نیز افرادی که دارای مهارت های بالای حل مسئله و تحمل استرس بودند نشانه های فرسودگی شغلی کمتری ظاهر می کردند.

۲- در مطالعه بنسون و فیندلی^۸ (۲۰۱۴) درباره پزشکان جراح مشخص شد که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی افراد گروه نمونه رابطه وجود دارد. همینطور معلوم شد که سطوح فرسودگی شغلی زنان، اندکی بیشتر از سطوح فرسودگی شغلی مردان بود.

۳- وتکین^۹ (۲۰۱۳) در زمینه ی بررسی رابطه ی بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی صورت گرفت نتایج زیر به دست آمد: کارکنانی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند از شادابی، نشاط و سرزندگی بیشتری برخوردارند، نسبت به زندگی خوش بین تر بوده و در برابر استرس و فرسودگی شغلی مقاوم ترند.

روش پژوهش

تحقیق حاضر با توجه به اهداف و نتایج مورد انتظار، کاربردی و با استفاده از روش توصیفی- پیمایشی انجام گرفته است. از نظر دوره مورد بررسی نیز تحقیقات را می توان به دو دسته تحقیقات مقطعی و تحقیقات طولی تقسیم بندی نمود (دلاور، ۱۳۸۷). با توجه به این تقسیم بندی پژوهش حاضر چون به بررسی داده ها و واقعیت های مرتبط با برهه ای از زمان می پردازد، از نوع تحقیق مقطعی محسوب می گردد. همچنین جمع آوری داده ها با استفاده از پرسشنامه و جهت تجزیه و تحلیل داده ها، ابتدا برای نرمال بودن از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و آزمون فرضیه ها از آزمون رگرسیون و ضریب همبستگی با استفاده از برنامه SPSS انجام گرفته است.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان آموزش و پرورش شهرستان نیشابور در سال ۱۳۹۶ می باشند که تعداد آنها حدود ۱۳۶ نفر بودند. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۱۰۰ نفر از جامعه مذکور می باشد که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی ساده و با استفاده از جدول مورگان استفاده گردید.

ابزار سنجش

در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد شده استفاده شده است:

۱) پرسشنامه خودکارآمدی شغلی: این پرسشنامه توسط رابینسون (۲۰۰۴، به نقل از تقی پور، ۱۳۸۸) طراحی شده و شامل ۱۱ ماده می باشد. در یک مقیاس ۵ درجه ای نمراتی از ۱ تا ۵ برای گزینه های از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم در نظر گرفته شده است. تقی پور (۱۳۸۸) برای اولین بار در ایران آن را ترجمه و اعتباریابی کرده است. روایی این پرسشنامه به روش همگرا با پرسشنامه خشنودی شغلی ۰/۴۶ بدست آمده است. ضرایب پایایی آن با دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۷۴ گزارش شده است (به نقل از مرعشیان و صفرزاده، ۱۳۹۲). در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه خودکارآمدی شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۳، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد.

۲) پرسشنامه استرس شغلی توسط صفرازاده تدوین و در سال ۱۳۷۷ بر روی ۲۹۳ نفر از کارکنان یک واحد بزرگ صنعتی در استان خوزستان، ساختار سازی شد. این مقیاس دارای ۱۴ سؤال می باشد. این پرسشنامه کاربرد وسیعی در حوزه های پژوهشی داشته و می تواند ملاک مناسبی جهت برآورد میزان فرسودگی شغلی کارکنان در سازمانها باشد. روش نمره گذاری پرسشنامه: پاسخهای چهارگزینه ای این پرسشنامه به ترتیب با گزینه های «هرگز» دارای امتیاز (۰)، «به ندرت» دارای امتیاز (۱)، «گاهی اوقات» دارای امتیاز (۲) و «اغلب اوقات»

⁷ Verbruggen & Katz,

⁸ Benson, & Findlay

⁹ Watkin

دارای امتیاز (۳) و همیشه دارای امتیاز (۴) رتبه بندی می شوند و از جمع امتیازات به دست آمده نیز نمره فشارزهای شغلی فرد به دست می آید. در پرسشنامه، برای هر سؤال گزینه ای که نمایانگر بیشترین میزان فشار روانی شغلی می باشد، معادل (۳) امتیاز و گزینه ای که نمایانگر کمترین میزان فشار روانی شغلی می باشد، معادل (۰) امتیاز در نظر گرفته شده است. گزینه های مابین نیز از سمت بیشترین امتیاز به سوی کمترین امتیاز، به ترتیب ۲ و ۱ داده می شود. نکته قابل ذکر اینکه، نحوه امتیازبندی پرسشنامه فشارزهای شغلی به گونه ای است که هر چه میزان فشارزهای شغلی فرد بیشتر باشد، نمره وی نیز بالاتر خواهد بود. پایایی این پرسشنامه توسط محققان در دو روش بازآزمایی و آلفای کرونباخ، به دست آمده است. ضریب همسانی درونی آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۹۴ و همچنین با تأکید بر روش بازآزمایی، رقم ۰/۶۵ گزارش شده است. روش بازآزمایی، ویژگیهای تکرارپذیری، بازپیداوری و ثبات پرسشنامه را در طول زمان ارزیابی می کند. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه استرس شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۷۸، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد.

(۳) آزمون هوش هیجانی برادبری و گریوز: این پرسشنامه توسط برادبری و گریوز ۱۹۹۹ ابداع شد و دارای ۲۸ سوال با طیف لیکرت (هرگز - به ندرت - گاهی - تقریباً - همیشه) تنظیم شده است. زیر مقیاس های پرسشنامه عبارتند از: خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت رابطه.

اعتبار و روایی آزمون در مورد کارشناسان سازمان کار و تأمین اجتماعی و دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحدهای رودهن و ساوه مورد مطالعه قرار گرفته است. اعتبار آن از طریق بازآزمایی در یک گروه ۳۶ نفری برای چهار مهارت تشکیل دهنده ی هوش هیجانی و کل هوش هیجانی به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۷، ۰/۷۸، ۰/۷۶، ۰/۹۰ بوده است. در گروه ۲۸۴ نفری دیگری (۱۴۵ پسر و ۱۳۹ دختر)، آزمون فقط یکبار اجرا شده و ضریب اعتبار آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای گروههای پسران و دختران و کل گروه ۰/۸۸، به دست آمده است. همه ی سؤالات با کل آزمون همبستگی مثبت معنی دار دارند. حذف هیچ یک از سؤالات باعث افزایش چشمگیر اعتبار کل آزمون نمی شود. همه ی ضرایب به دست آمده، چه از طریق دوبار اجرا و چه از طریق آلفای کرونباخ، در سطح ۰/۹۹ معنی دار است. برای تعیین روایی، این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار - آن در یک گروه ۹۷ نفری اجرا شده و ضریب همبستگی ۰/۶۸، به دست آمده که باز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است. بنابراین، اعتبار و روایی آزمون مورد تأیید است و مطالعه در گروههای وسیع تر ادامه دارد. سؤالات این آزمون با فرهنگ کشورمان کاملاً همخوانی دارد و می توان به راحتی از آن برای اهداف مورد نظر استفاده کرد (ساروچی و دیگران، ۱۳۸۷). در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه هوش هیجانی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۶، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد.

(۴) پرسشنامه فرسودگی شغلی: این پرسشنامه توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۱) تهیه شده است. پرسشنامه دارای ۲۲ سوال با طیف شش گزینه ای (بندرت، کم، گاهی، متوسط، زیاد، همیشه) بوده که به ترتیب نمره ۱-۲-۳-۴-۵-۶ به آنها تعلق گرفته است. در این پرسشنامه فرسودگی شغلی در سه مولفه خستگی عاطفی، عملکرد شخصی (عدم موفقیت فردی)، مسخ شخصیت، و درگیری مورد سنجش قرار می گیرد. مسلش و جکسون (۱۹۸۱) ضریب روایی و پایایی پرسشنامه را به ترتیب ۰/۸۱ و ۰/۸۸ گزارش نمودند. در تحقیق حاضر برای تعیین پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۸۶، که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده می باشد.

یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش (استنباطی)

قبل از آزمون فرضیه های تحقیق بایستی فرض نرمال بودن داده های تحقیق بررسی شود، که در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۱-آزمون کلموگروف - اسمیرنوف متغیرهای تحقیق

نرمال بودن توزیع نمرات	Z کولموگروف اسمیرنوف	سطح معنی داری
خودکارآمدی شغلی	۱/۰۳	۰/۲۳۷
استرس شغلی	۱/۱۴	۰/۱۴۳
هوش هیجانی	۱/۲۹	۰/۲۳۱
مؤلفه خودآگاهی	۰/۹۲۶	۰/۳۵۸
مؤلفه خود مدیریتی	۰/۷۲۲	۰/۶۷۵
مؤلفه آگاهی اجتماعی	۱/۰۵	۰/۲۱۴
مؤلفه مدیریت رابطه	۰/۹۰۰	۰/۳۹۲
فرسودگی شغلی	۰/۸۹	۰/۳۵۲

همان گونه که در جدول ۱ مشاهده می شود سطح معنی داری آزمون کولموگروف - اسمیرنوف از مقدار ۰/۰۵ بیشتر است، لذا پیش فرض نرمال بودن توزیع متغیرها رعایت شده است. پس از بررسی پیش فرض های تحلیل رگرسیون، فرضیه های زیر مورد بررسی قرار گرفت. پژوهش حاضر، شامل فرضیه های زیر است که هر فرضیه همراه با نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل آن در این ارائه می گردد.

آزمون فرضیه اصلی تحقیق

خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی توان پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان را دارند.

جدول ۲- ضریب همبستگی فرضیه اصلی تحقیق

متغیر ملاک	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح	آماره دوربین واتسون
فرسودگی شغلی	خودکارآمدی شغلی	۰,۴۸۷	۰/۰۰۰۱	۲,۵۱۴
	استرس شغلی	۰,۵۷۴	۰/۰۰۰۱	۲,۱۴۹
	هوش هیجانی	۰,۴۱۹	۰/۰۰۰۱	۲,۲۱۷

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله ۱,۵ و ۲,۵ قرار دارد. فرض عدم وجود همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد؛ که در جدول زیر تحلیل شده است.

جدول ۳- رگرسیون چندگانه متغیرهای پیش بین با روش ورود همزمان و مرحله ای

متغیرهای پیش بین	R	R ²	F	p	β	t	p	رشد
خودکارآمدی شغلی	۰/۶۴	۰/۴۱	۱۳/۸۸	/۰۰۰۱	-۰/۲۱	-۴/۹۹۶	۰/۰۰۰۱	«ورود»
استرس شغلی					۰/۲۴	۶/۸۴۹	۰/۰۰۰۱	
خودآگاهی					-۰/۰۷	-۰/۵۶۰	۰/۳۲۱	
خودمدیریتی					-۰/۰۸	-۰/۵۹۶	۰/۲۹۲	
آگاهی اجتماعی					-۰/۰۷	-۰/۸۳۵	۰/۲۹۳	
مدیریت رابطه					-۰/۱۰	-۱/۲۰۱	۰/۱۹۲	
هوش هیجانی								
استرس شغلی	۰/۵۳	۰/۲۸	۱۲/۰۷	/۰۰۰۱	۰/۵۳	۵/۳۹	۰/۰۰۰۱	«مرحله ای»
خودکارآمدی شغلی	۰/۵۸	۰/۳۴	۱۹/۰۷	/۰۰۰۱	-۰/۴۱	-۴/۴۸	۰/۰۰۰۱	
					۰/۲۷	۲/۷۹	۰/۰۰۷	

همان طوری که در جدول ۳ مشاهده می شود، رگرسیون پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان از روی متغیرهای مؤلفه های خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی (خود آگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه)، معنی دار می باشد ($p < ۰/۰۰۰$) و $F=۱۳/۸۸$). بنابراین فرضیه اصلی تأیید می گردد. متغیر استرس شغلی با ضریب بتای ۲۴/ می تواند به طور مثبت و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند. متغیر خودکارآمدی شغلی با ضریب بتای ۲۱/ می تواند به طور منفی و معنی داری فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی کنند. همچنین، مقدار R^2 نشان می دهد ۴۱٪ از واریانس فرسودگی شغلی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می شود. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای استرس شغلی و خودکارآمدی شغلی به ترتیب پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان می باشند.

آزمون فرضیه فرعی اول تحقیق

خودکارآمدی شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد.

جدول ۴- ضرایب همبستگی ساده بین خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری	ضریب همبستگی	سطح	آماره دوربین واتسون
فرسودگی شغلی	خودکارآمدی شغلی	-۰/۴۳	۰/۰۰۰۱	۲۵۴۳

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله ۱،۵ و ۲،۵ قرار دارد. فرض عدم وجود همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد؛ همان طوری که در جدول ۴ - ۷ ارائه شده است بین خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی

معنی داری مشاهده می شود ($p=0/0001$ و $r=-0/43$). بنابراین فرضیه اول تأیید می گردد. به عبارت دیگر، با افزایش خودکارآمدی شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آنان کاهش یافته است.

آزمون فرضیه فرعی دوم تحقیق

استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.

جدول ۵ - ضرایب همبستگی ساده بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	آماره دوربین واتسون
فرسودگی شغلی	استرس شغلی	۰/۵۳	۰/۰۰۰۱	۲,۱۴۹

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله ۱,۵ و ۲,۵ قرار دارد. فرض عدم وجود همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد؛ همان طوری که در جدول ۴ - ۹ ملاحظه می شود بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مثبت معنی داری وجود دارد ($p=0/0001$ و $r=0/53$). بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، افزایش استرس شغلی کارکنان با افزایش فرسودگی شغلی آنان همراه شده است.

آزمون فرضیه فرعی سوم تحقیق

هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد.

جدول ۶- ضرایب همبستگی ساده بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری	ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	آماره دوربین واتسون
فرسودگی شغلی	هوش هیجانی	-۰/۲۱	۰/۰۳۲	۲,۲۱۷

جدول ۷- ضرایب همبستگی ساده بینمؤلفه های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر ملاک	شاخص آماری		ضریب همبستگی (r)	سطح معنی داری (p)	آماره دوربین واتسون
	متغیرپیش بین				
فرسودگی شغلی	هوش هیجانی	خودآگاهی	-۰/۱۹	۰/۰۴۱	۲۵۱۲
		خود مدیریتی	-۰/۲۲	۰/۰۲۸	۲,۱۰۸
		آگاهی اجتماعی	-۰/۱۸	۰/۰۳۵	۲,۳۲۶
		مدیریت رابطه	-۰/۱۷	۰/۰۴۶	۲,۲۱۵

از آنجایی که مقدار آماره دوربین واتسون در فاصله ۱,۵ و ۲,۵ قرار دارد. فرض عدم وجود همبستگی بین خطاها رد نمی شود و می توان از رگرسیون استفاده کرد؛ همان طوری که در جدول ۶ و ۷ مشاهده می شود بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد ($p=۰/۰۳۲$ و $r=-۰/۲۱$). همچنین بین تمامی شاخص های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد که مقدار آنها در جدول فوق گزارش شده است؛ بنابراین فرضیه سوم تأیید می گردد. به عبارت دیگر، هر چه هوش هیجانی کارکنان افزایش می یابد به همان اندازه فرسودگی شغلی آنان نیز کاهش پیدا می کند.

تجزیه و تحلیل داده ها

خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی توان پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان را دارند. نتایج نشان داد، رگرسیون پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان از روی متغیرهای مؤلفه های خودکارآمدی شغلی، استرس شغلی و هوش هیجانی (خود آگاهی خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه)، معنی دار می باشد. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای استرس شغلی و خودکارآمدی شغلی به ترتیب پیش بینی کننده فرسودگی شغلی کارکنان می باشند. در تبیین فرضیه اصلی می توان گفت که امروزه دستیابی به اهداف سازمانها با نحوه عملکرد صحیح نیروی انسانی شاغل در آن ها مرتبط است، این امر در سازمان های آموزشی مانند مدارس از اهمیت بیش تری برخوردار می باشد. نیروهای کار حرفه ای در مؤسسات خدمات انسانی معمولاً زمان بسیاری را در تعامل با سایر افراد می گذرانند. در بیشتر مواقع این کنش متقابل در زمینه مشکلات روانی، اجتماعی مراجعه کنندگان می باشد و منجر به وجود آمدن احساساتی مانند عصبانیت، خجالت، ترس و یا یاس و ناامیدی در کارکنان می شود. راه حل هایی که برای این مشکلات وجود دارند اغلب اوقات روشن و واضح نبوده و به سختی بدست می آیند و به موقعیت های مبهم و ناامید کننده ای منتهی می شوند. برای کمک کردن به افرادی که در چنین شرایطی کار می کنند باید در نظر داشت که استرس مزمن می تواند از نظر احساسی باعث خطر فرسودگی شود. استرس یکی از عمده ترین مسائل شغلی بوده و معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان آموز و پرورش دیده می شود. از جمله اقشاری که فرسودگی شغلی به عنوان تجربه ای ناخوشایند در آنها بررسی شده است کارکنان هستند، پژوهش هایی که در کشورهای مختلف در مورد فرسودگی شغلی صورت گرفته، بر روی کارکنان بیشتر از گروه های شغلی دیگر بوده است. در این بررسی ها دیده شده که نارضایتی شغلی که یک شاخص عمده فرسودگی شغلی است، در کارکنان بسیار بالاست. در همین رابطه، یکی دیگر از مفاهیمی که باید مورد توجه مدیران سازمان ها قرار گیرد، خودکارآمدی شغلی است. اگر در محیط زندگی، کار و تحصیل، نشاط وجود نداشته باشد، بازدهی کارها به مراتب کاهش می یابد. روان انسانها نیازمند تفرج و نشاط است و بدن نشاط و شادمانی، کارهای روزمره سازمان مطلوبی نخواهد داشت. فرسودگی ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی کارکنان و پدید آمدن تأثیرات منفی به در سایر زمینه های زندگی اعم از اجتماعی، فردی و خانوادگی می شود.

تفسیر و تبیین فرضیه فرعی اول تحقیق

خودکارآمدی شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج نشان داد خودکارآمدی شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر منفی و معنی داری دارد. به عبارت دیگر، با افزایش خودکارآمدی شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آنان کاهش یافته است. در تبیین نتایج فرضیه فرعی اول می توان گفت که به گفته بندورا (۲۰۰۹)، که اعتقاد دارد افراد در مورد توانمندی های خود (خودکارآمدی) تابع حالات جسمانی، که آنها نیز به نوبه خود متأثر از حالات عاطفی و رفتاری شخص و به طور کلی، سازگاری در تمام ابعاد آن می باشد، هستند. هیجانات منفی مانند ترس، اضطراب، تنش و افسردگی سبب می شود که افراد در انجام وظایف، توانایی های خود را دست کم بگیرند، که این در واقع مفهوم خودکارآمدی پایین است. افرادی با خودکارآمدی پایین، احساس می کنند در اعمال کنترل بر رویدادهای زندگی درمانده و ناتوانند. آنها معتقدند هر تلاشی که می کنند بیهوده است. در مواجهه با موانع، اگر تلاشهای اولیه در برخورد با مشکلات بی نتیجه بوده باشد، سریعاً قطع امید می کنند. حالات روحی و روانی مانند خستگی، عصبانیت و درد و رنج در فرد که از نشانه های خودکارآمدی پایین است، منجر به نقصان در سازگاری در محیط اجتماعی فرد می شود. همچنین، افراد با خودکارآمدی بالا، نیز معتقدند که می توانند بطور موثر با رویدادها و شرایط، مواجه شوند. از آنجایی که این افراد در غلبه بر مشکلات انتظار موفقیت دارند، در تکالیف، استقامت نموده و اغلب در سطح بالایی عمل می کنند. این افراد نسبت به اشخاصی با خودکارآمدی پایین، به تواناییهای خود اطمینان بیشتری داشته و تردید کمتری نسبت به خود دارند. آنها مشکلات را چالش می بینند نه تهدید، و فعالانه موقعیتهای جدید را جستجو می کنند. خودکارآمدی بالا، ترس از شکست را کاهش می دهد، سطح آرزوها را بالا می برد، و توانایی مساله گشایی و تفکر تحلیلی را بهبود می بخشد و سازگاری فرد را بالا می برد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش های فتاح، علیزاده و رنجبر (۱۳۹۳)، بیرامی و همکاران (۱۳۹۳)، سعیدی و همکاران (۱۳۹۳)، مظلومی و همکاران (۱۳۹۲)، خلیلی و همکاران (۱۳۹۰)، صاحب الزمانی (۱۳۸۸)، لیوس (۲۰۱۲)، مارک (۲۰۱۱)، هافمن و اسکراو (۲۰۰۷) همسو و هم جهت است.

تفسیر و تبیین فرضیه فرعی دوم تحقیق

استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج نشان داد استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر مثبت و معنی داری دارد. به عبارت دیگر، افزایش استرس شغلی کارکنان با افزایش فرسودگی شغلی آنان همراه شده است. در تبیین این نتیجه این فرضیه می توان گفت در آموزش و پرورش به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان ها یکی از مهم ترین حوزه های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می رود. تحقق این امر نیازمند کارکنانی سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می باشد. در تمام سازمان ها به کارکنانی برخورد می کنیم که هنگام ورود به شغل کارمندی افراد منظم، دلسوز و علاقمندی بوده اند، اما معمولاً پس از چند وقت کارکردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس های شغلی در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایلند از کار خود کناره گیری نمایند. امروزه در سازمان ها و کادر کارمندی به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان ها یکی از مهم ترین حوزه های توسعه پایدار در جوامع بشری به شمار می رود. تحقق این امر نیازمند کارکنان سالم، شاداب و با انگیزه کاری بالا می باشد. از جمله کارکنان این بخش کادر کارکنان آموزش و پرورش می باشند. در تمام سازمان ها به کارکنانی برخورد می کنیم که هنگام ورود به شغل کارمندی افراد منظم، دلسوز و علاقمندی بوده اند، اما معمولاً پس از چند وقت کارکردن و مواجه شدن با انبوهی از مشکلات و استرس های شغلی در محیط کار، احساس خستگی کرده و حتی مایلند از کار خود کناره گیری نمایند. در این میان یکی از عوامل شایع می تواند فرسودگی شغلی باشد. فرسودگی شغلی که از نظر معنا یک حالت خستگی بدنی، هیجانی و ذهنی را در بر می گیرد، موضوعی است که امروزه مورد توجه پژوهشگران زیادی قرار گرفته است. از جمله کوری^{۱۰} و همکاران (۲۰۰۹) معتقدند که فرسودگی شغلی پدیده های بسیار شایع در حرفه های یاری رسان است. کارکنانی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند، معمولاً از لحاظ جسمانی، عاطفی و ذهنی خسته هستند. این امر تأثیر گسترده ای در کیفیت خدمات برای مراجعان بر جای می گذارد. به گونه ای که کارکنان به تدریج احساس می کنند که نمی توانند با مراجعان مواجه شوند و کارکردن با مراجعان برایشان سخت و دشوار می شود و در نتیجه نگرش های منفی نسبت به مراجعان پیدا می کنند. به تدریج رابطه آموزشی رنج آور می شود و کار آموزشی به جای این که جالب، چالش انگیز، فعالانه و خلاق باشد بسیار خسته کننده می شود. این موضوع گاه باعث شکست و کاهش عزت نفس آن ها می گردد. در این میان توجه به سلامت روانی یعنی تأکید بر روش هایی که سازمان را دگرگون می سازد تا رضایت شغلی و بهره وری کارکنان را افزایش

دهد و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر شده و استرس ناشی از کار کاهش یابد که با کاهش استرس ناشی از کار، فشار روانی و به دنبال آن فرسودگی شغلی نیز کاهش می یابد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های فتاح، علیزاده و رنجبر (۱۳۹۳)، جعفری (۱۳۹۳)، مطیعی (۱۳۹۲)، کریمی (۱۳۹۲)، آوارسین و خدیوی (۱۳۹۱)، حاجلو (۱۳۹۱)، موسوی (۱۳۸۹)، سلیمی و همکاران (۱۳۸۹)، بهزادی (۱۳۸۹)، صاحب الزمانی (۱۳۸۸)، صباحی و عریضی (۱۳۸۷)، قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۵)، کاستلیوس (۲۰۱۰)، هانگ و همکاران (۲۰۱۰)، کاستلیوس (۲۰۱۰)، خوزه لویز و همکاران (۲۰۱۰)، نلسون و کوئیک (۲۰۰۸)، گلدبرگ و هیلر (۲۰۰۴) همسو و همراستا می باشد.

تفسیر و تبیین فرضیه فرعی سوم تحقیق

هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد. نتایج نشان داد که هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر منفی و معنی داری دارد. به عبارت دیگر، هر چه هوش هیجانی کارکنان افزایش می یابد به همان اندازه فرسودگی شغلی آنان نیز کاهش پیدا می کند. در تبیین این فرضیه می توان گفت که امروزه بسیاری از سازمانها در حال تغییرند و هرگونه تغییر، نیازمند کارکنان است که انطباق پذیر بوده و با تغییرها سازگار شوند. بررسی‌ها نشان داده است که گوی رقابت آینده را کارکنان خواهند برد که بتوانند به طور اثربخش و نتیجه بخش با منابع انسانی ارتباط برقرار کنند. در این زمینه هوش هیجانی یکی از مؤلفه‌هایی است که می‌تواند در روابط کارکنان آموزش و پرورش با دیگر اعضای سازمان نقش مهمی ایفا کند و به گفته گلمن شرط حتمی و اجتناب ناپذیری در سازمان به حساب می‌آید. اخیراً برخی از دانشمندان نیز دریافته‌اند که هوش هیجانی با اهمیت تر از بهره هوش (IQ) برای کارکنان است. امروزه هوش هیجانی به عنوان نوعی هوش تبیین شده است که هم شامل درک دقیق هیجانهای خود شخص و هم تعبیر دقیق حالات هیجانی دیگران است. هوش هیجانی، فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می‌کند، به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجانها و احساسات خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که تواناییهای هوش هیجانی ذاتی نیستند، آنها می‌توانند آموخته شوند. از آنجایی که بین هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش رابطه منفی معنی داری وجود دارد، در تبیین نتیجه احتمالی فرضیه سوم و زیر مقیاس های آن می‌توان گفت که یکی از فواید مهم توانایی تنظیم هیجان، بهبود هیجانات منفی و پرورش هیجات مثبت است. بنابراین، افرادی که در تنظیم هیجانات خود مهارت دارند از توانایی بیشتری جهت جبران حالات هیجانی منفی از طریق شرکت در فعالیت‌های خوشایند برخوردارند و توانشهای هیجانی در تعدیل استرس و سلامت روانی نقش مهمی دارد. مثلاً توانایی کنترل هیجان با گرایش حفظ خلق مثبت ارتباط دارد و منجر به پیشگیری از حالات افسردگی می‌شود. به طور کلی افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند توانایی کنترل، تشخیص و استفاده از توانشهای هیجانی را دارند و می‌توانند در مواجهه با رویدادها و مشکلات زندگی با گسترش دامنه بینش و ایجاد نگرش مثبت درباره وقایع و استفاده از راهبردهای مناسب برای مقابله با مشکلات، به افزایش سلامت روانی خود کمک کنند. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند به رویدادهای استرس زا به عنوان چالش و فرصتی برای یادگیری می‌نگرند، نه تهدیدی برای امنیت، در نتیجه اختلالهای فیزیولوژیکی و هیجانی کمتری را تجربه می‌کنند و به طبع کیفیت زندگی بالاتری دارند. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های قلتاش، صالحی، بهمنی (۱۳۹۰)، رحیمی فر (۱۳۹۰)، و تکین (۲۰۱۳)، زاف (۲۰۱۲)، براند (۲۰۱۲)، نلسون و کوئیک (۲۰۰۸) همسو و همراستا می‌باشد.

پیشنهادهای تحقیق

پیشنهادهای پژوهشی

- ۱- پیشنهاد می‌شود که مشابه چنین پژوهش‌هایی بر جامعه‌های دیگر نیز اجرا شود، زیرا افزایش دامنه چنین تحقیقاتی می‌تواند در پیشگیری از بسیاری از مشکلات خانوادگی و آسیب‌های روحی و روانی و اجتماعی جلوگیری نماید.
- ۲- پیشنهاد می‌شود در تحقیقات مشابهی که انجام می‌شود از پرسش‌نامه‌هایی با سؤالات کمتر استفاده شود تا پاسخ‌دهندگان با حوصله بیشتری بتوانند پاسخ دهند.
- ۳- پیشنهاد می‌شود برای تعمیم‌پذیری بیشتر یافته‌ها، این پژوهش، در مناطق دیگر و سایر گروه‌های سنی تکرار پذیرد.
- ۴- در نهایت پژوهشی در همین زمینه بر روی مدیران، معاونان، سرپرستان و افراد دارای پست و مقام انجام شود، و نتایج آن با نتایج این پژوهش مورد بررسی و سنجش قرار گیرد.

پیشنهادهای کاربردی

- ۱- از آنجایی که پیشگیری بر درمان مقدم است و با توجه به نتایج این تحقیق، جای آن دارد که به این پدیده به عنوان یک مشکل بهداشتی و روانی که برخی افراد گریبانگیر آن هستند، نگرسته و کارهای لازم برای رفع معضل از طریق برگزاری کارگاه‌های آموزشی در دانشگاه، مراکز آموزشی، رسانه‌ها، ادارات، بروشورها، تابلوهای تبلیغاتی، سی‌دی‌ها و ... انجام شود و مدیران و مسئولین ذیربط دوره‌های آموزشی ضمن خدمت را در اولویت کاری خود قرار دهند.
- ۲- نتایج پژوهش حاکی است که بین فرسودگی شغلی و استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و چون این پژوهش در شهر نیشابور انجام شده است لذا پیشنهاد می‌گردد در خصوص فرسودگی شغلی و استرس شغلی در سایر شهرها و نواحی دیگر نیز چنین پژوهشی انجام شود.
- ۳- یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که رابطه معکوس و معنی‌داری بین فرسودگی شغلی با خودکارآمدی شغلی و هوش هیجانی وجود دارد، لذا لازم است که مسئولین سازمانها به منظور کاهش استرس کارکنان، از طریق برگزاری دوره‌های آموزشی در جهت ارتقای سلامت روان کارکنان اقدام کنند.
- ۴- پیشنهاد می‌شود برای مشاغل تعریف شده در سازمان، شرح شغل در نظر گرفته شود و در اختیار کارکنان قرار بگیرد و انطباق عملکرد کارکنان بر اساس این شرح شغل مورد کنترل واقع شود.
- ۵- مدیران عالی تا حد امکان در جمع‌آوری اطلاعات، تجزیه و تحلیل و تفسیر نتایج و همچنین کنترل اجرای تصمیمات متخذه به طور مستقیم عمل نمایند.

منابع

- اندکازلکی، مهری؛ و سروقد، سیروس؛ برزگر، مجید. (۱۳۹۲). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با فرسودگی شغلی و ابهام، تعارض نقش در کارکنان، مجله روان شناسی اجتماعی، ۸(۲۸)، ۲۸-۳۸.
- برادبری، تراویس. (۱۳۸۷). هوش هیجانی، ترجمه، مهدی گنجی، تهران: ساوالان.
- حاجلو، نادر. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۳(۱۱)، ۲۸-۱۱.
- حجت خواه، سیدمحسن؛ و زکی، علی؛ علیخانی، مصطفی. (۱۳۹۳). رابطه تاب آوری و سلامت سازمانی با فرسودگی شغلی در معلمان زن مقطع ابتدایی شهر کرمانشاه، فصلنامه تازه های روان شناسی صنعتی/سازمانی، ۳(۱۱)، ۵۸-۴۲.
- خاقانی زاده، آسایش؛ و حمید، قربانی، مصطفی؛ شریعتی، علیرضا؛ نصیری، حسین. (۱۳۸۷). ارتباط فرسودگی شغلی، سلامت روان با رضایت از زندگی در کارکنان دانشگاههای دولتی شهر گرگان. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان، ۸(۱)، ۴۱-۳۴.
- دلاور، علی. (۱۳۹۰). روش های تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی، تهران: دانشگاه پیام نور.
- واعظ فر، سید سعید؛ و آزادی، محمد مهدی؛ اکبری، بلوطبنگان افضل؛ رحیمی، معصومه. (۱۳۹۳). نقش پیش بینی کننده خودکارآمدی و حمایت اجتماعی در فرسودگی شغلی پرستاران. نشریه پرستاری ایران. ۲۷ (۹۰ و ۹۱)، ۱۴۰-۱۴۹.

- Benson, S. Findlay, B. (2014). Burnout and Emotional Intelligence in Surgeons. International Doctors' Health Conference. Journal of Criminal Justice, 38, 7-16.
- Brand, T. (2012). An exploration of the relationship between burnout, occupational stress and emotional intelligence. Unpublished master's thesis, Stellenbosch University
- Budnik, F. (2013). Emotional intelligence and burnout: Influence on the intent of staff nurses to leave nursing. School university of phoenix degree.p:207-234
- Egyed, C. Short, R. (2006). Teacher self – Efficacy, Burnout, Experience and Decision to Refer a Disruptive student. School psychology international. V27, n4, P462 – 74.
- Eric, G. Lambert, N. L. Shanhe, O. (2013). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. Journal of Criminal Justice, 38, 7-16.
- Maslach, C. (1998). A multidimensional theory of burnout. In Theories of organizational stress, ed. CL cooper, pp. 68-85. Oxford, UK: Oxford Uni.
- Mcqueen, A.C. (2014). Emotional intelligence in nursing work. Journal of Advanced Nursing, Vol. 47, No. 1. (2014), pp. 101-10.
- Rathi, R. (2012). Effect of Emotional Intelligence on Occupational Self-Efficacy. The Icfai Journal of Organizational Behavior, Vol. 7, No. 2, pp. 46-56,