

## رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو

جوانشیر اسدی

کارشناس ارشد روانشناسی عمومی

دکتر احمد برجلی

عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبایی

دکتر فرهاد جمهری

عضو هیأت علمی دانشگاه علامه طباطبایی

### چکیده

این تحقیق به منظور بررسی رابطه بین عامل‌های هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان یک مجتمع صنعتی برنامه‌ریزی شد. برای این منظور کارکنان مرد شرکت ایران خودرو به عنوان جامعه آماری این تحقیق انتخاب شدند و نمونه مورد نیاز تحقیق در حدود ۱۵۰ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای منظم انتخاب شدند. ابزارهای تحقیق عبارتند از سه پرسش‌نامه هوش هیجانی، سلامت روان (GHQ) و فرسودگی شغلی. برای تحلیل داده‌ها از شیوه‌های آماری تحلیل رگرسیون گام به گام، همبستگی و سایر شاخص‌های آمار توصیفی استفاده شد. در بررسی فرضیه اول نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون نشان داد که عامل هوش هیجانی نقش تعیین‌کننده‌ای در تبیین تغییرات و پراکندگی متغیر فرسودگی شغلی ایفا می‌کند و به‌طور کلی در حدود ۶۱٪ از تغییرات آن را تبیین می‌کند. فرضیه دوم تحقیق نیز مبنی بر وجود رابطه مثبت بین عامل هوش هیجانی و عامل سلامت روان به خوبی تأیید شد و بررسی‌ها علاوه بر رابطه معنادار بین زیرعامل‌های هر دو عامل نشان داد که هوش هیجانی در حدود ۵۰٪ از تغییرات و پراکندگی عامل سلامت روان را تبیین می‌کند، اما رابطه بین عامل‌های سلامت روان و فرسودگی شغلی در تحلیل رگرسیون معنادار به دست نیامد. واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، سلامت روان، فرسودگی شغلی، تحلیل رگرسیون

## مقدمه

هیوم<sup>(۱)</sup> عقیده داشت تکانه‌های هیجانی و عاطفی همه اعمال را برمی‌انگیزند و عقل چیزی بیش از توجه به حقایق و ایجاد منابع ارجاعی درباره‌ی دنیای اطراف و اولویت دادن به دستوراتی که توسط هیجانات تعیین می‌شوند نیست (گلمن<sup>(۲)</sup>، ۱۹۹۸). امروزه دیگر اصطلاح هوش هیجانی واژه‌ای نوظهور در ادبیات روانشناسی نیست. در واقع هوش هیجانی آخرین و جدیدترین تحول در زمینه‌ی فهم ارتباط میان تعقل و هیجان است. اصطلاح هوش هیجانی اولین بار در سال ۱۹۹۰ و به عنوان نوعی از هوش اجتماعی توسط مایر و سالوی مطرح شد<sup>(۳)</sup> اما ریشه‌ی مفهومی و نه اصطلاحی آن به هوش اجتماعی<sup>(۴)</sup> باز می‌گردد که از سوی ثرندایک<sup>(۵)</sup> مطرح شد. صورت‌بندی اولیه‌ی مایر و سالوی از هوش هیجانی یک مدل سه بخشی بود که در آن هوش هیجانی به سه مقوله‌ی ارزیابی هیجانات، تنظیم هیجانات و استفاده از هیجانات در حل مسائل تقسیم می‌شد. هر چند که هسته‌ی اصلی این مدل هیجان است اما تأکید عمده‌ی آن بر کارکردهای اجتماعی و شناختی مربوط به هیجانات می‌باشد.

در سال ۱۹۹۷ مایر و سالوی مدل قبلی خود را اصلاح و یک مدل چهار طبقه‌ای پیشنهاد کردند که به ترتیب از پایین‌ترین تا عالی‌ترین سطح مرتب شده‌اند: ۱- ادراک، ارزیابی و ابراز هیجان ۲- تسهیل هیجانی تفکر و اندیشه ۳- فهم و تحلیل اطلاعات هیجانی و به‌کارگیری دانش هیجانی ۴- نظم‌بخشی و تنظیم هیجان، که هر کدام از این طبقات خود شامل چندین مؤلفه‌ی جزئی‌تر و دقیق‌ترند. هوش هیجانی همراه با تحول و رشد تمایل به رشد و ازدیاد دارد. این عامل در حیطه‌های بسیار متنوعی مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است و صنعت و کارگاه از جدی‌ترین زمینه‌های مورد بررسی در حیطه‌ی هوش هیجانی است. آشکار شدن بسیاری از ارتباطات هوش هیجانی و موفقیت شغلی و حرفه‌ای محققین را بر آن داشته تا با بررسی دقیق این قابلیت در کارکنان و مدیران ارتباط آن را با ابعاد مختلف شغل و نهایتاً افزایش توان کار و بهره‌وری ببینند.

1. Hume

2. Goleman

3. Mayer &amp; Salovey

4. social intelligence

5. Thorndike

رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان ...

چرنیس<sup>(۱)</sup> اعتقاد دارد در واقع تاریخچه‌ای طولانی از تلاش در جهت کمک به بهبود هوش هیجانی و قابلیت‌های اجتماعی و هیجانی کارکنان وجود دارد، اگرچه اصطلاح هوش هیجانی به‌طور مستقیم مورد استفاده قرار نگرفته است (بار-اون<sup>(۲)</sup>، ۲۰۰۰). کارفرمایان مدت‌هاست دریافته‌اند که صلاحیت‌ها و قابلیت‌های مرتبط با هوش هیجانی در کار حیاتی و بسیار بااهمیت هستند.

در اواسط دهه هشتاد اداره کار آمریکا یک زمینه‌یابی ملی از آنچه کارفرمایان در کارگران جدای از تخصص جستجو می‌کنند به انجام رساند. فهرست به دست آمده از سوی قابلیت‌های هیجانی و اجتماعی از قبیل قدرت سازگاری در مواجهه با مشکلات، خودگردانی<sup>(۳)</sup> شخصیتی، اعتماد به نفس، انگیزش در کار و فعالیت در جهت دستیابی به اهداف، اثربخشی بین فردی و گروهی، مهارت در مذاکره و حل اختلاف و پتانسیل و ظرفیت رهبری تحت الشعاع قرار گرفته بود. متعاقباً هنگامی که انجمن امریکایی آموزش و توسعه گروهی متشکل از ۵۰ کمپانی بزرگ را در مورد برنامه‌های آتی در جهت ارتقای هوش هیجانی کارکنان از طریق آموزش و فعالیت‌های جانبی مورد ارزیابی قرار داد، بیش از ۸۰٪ از آنها گزارش دادند که این امر را در برنامه خود دارند. محققان مدت‌هاست جنبه‌های هیجانی و اجتماعی کار را با علاقه مورد بررسی قرار داده‌اند به طوری که سوابق آن را می‌توان در مطالعات مشهور هاوثورن<sup>(۴)</sup> (۱۹۲۰) ردیابی نمود (اشکانسی<sup>(۵)</sup>، پیتر<sup>(۶)</sup>، چارمین<sup>(۷)</sup> و گرگوری<sup>(۸)</sup>، ۲۰۰۰). این مطالعات نشان داد که نیازهای اجتماعی، عاطفی و هیجانی کارکنان درست به اندازه مشوق‌های پولی و یا محدودیت‌ها تأثیرگذار است.

اختصاص سالانه بیش از ۵۰ میلیارد دلار جهت آموزش کارکنان در کشور آمریکا که بخش قابل توجهی از آن بر قابلیت‌ها و مهارت‌های هیجانی و اجتماعی تمرکز یافته است به روشنی مؤید ضرورت تحقیقاتی از این دست است. امروزه مداخله در محیط کار در

1. Cherniss

2. Bar-on

3. Self-regulation

4. Howthorn

5. Ashkanasy

6. Peter

7. Charmine

8. Gregory

جهت بهبود هوش هیجانی و سایر قابلیت‌های عاطفی کاملاً لازم و ضروری است، چرا که بسیاری از بزرگسالان که هم اکنون وارد بازار کار می‌شوند فاقد کفایت و صلاحیت هیجانی لازم و ضروری هستند. یک زمینه‌یابی از کارفرمایان در امریکا نشان داد بیش از نیمی از کارکنان تحت امر آنها فاقد انگیزش در جهت حفظ و ادامه‌ی یادگیری و پیشرفت در مشاغل‌شان هستند و تنها ۱۹٪ از آنها که برای مشاغل غیرتخصصی به کار گرفته می‌شدند در عادات کاری خود خویشتنداری داشتند (بار-اون، ۲۰۰۰). لازم به ذکر است از آنجا که بزرگسالان قسمت اعظم ساعات کاری خود را در محیط‌های کاری می‌گذرانند، کارگاه بهترین مکان برای برنامه‌ریزی اهداف آموزشی و تأثیر بر کارکنان است. تحقیق حاضر با توجه به فقر پژوهشی در کشور ما به‌ویژه در حیطه‌ی روانشناسی صنعتی با هدف پاسخگویی به سؤالات پژوهشی زیر انجام گرفته است.

۱- آیا بین هوش هیجانی<sup>(۱)</sup> کارکنان و میزان فرسودگی شغلی<sup>(۲)</sup> آنها رابطه‌ای وجود دارد؟

۲- آیا بین هوش هیجانی کارکنان و سلامت روان<sup>(۳)</sup> آنها رابطه‌ای وجود دارد؟

۳- آیا بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه‌ای وجود دارد؟

سیاروچی<sup>(۴)</sup>، پی‌دینز<sup>(۵)</sup> و اندرسون<sup>(۶)</sup> (۲۰۰۰) در مقاله‌ای با نام هوش هیجانی رابطه‌ی بین استرس و سلامت روان را تعدیل می‌کند برای فهم رابطه‌ی بین هوش هیجانی، استرس و سلامت روان مطالعه‌ای بر روی ۳۰۲ نفر از دانشجویان دانشگاه به روش مقطعی به انجام رساندند. نتایج نشان داد که بزرگسالان و افرادی که به‌ویژه در مدیریت و اداره‌ی عواطف و هیجانات خود و دیگران (طبقه‌ی چهارم تقسیم‌بندی مایر و سالوی) عملکرد خوبی داشتند از حمایت اجتماعی و احساس رضایت‌مندی بیشتری برخوردار بودند. این حمایت می‌تواند نقش حفاظتی مهمی در برابر افسردگی، اضطراب و دیگر مشکلات روانی ایفا کند. در مطالعه‌ی دیگری زاف<sup>(۷)</sup> (۲۰۰۰) نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر

1. emotional intelligence

2. job burnout

3. mental health

4. Ciarrochi

5. P. Deans

6. Anderson

7. Zaph

رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان ...

سه زیر عامل فرسودگی شغلی (فرسودگی هیجانی، دگرسان‌بینی خود و فقدان پیشرفت و موفقیت شخصی) رابطه دارد و کارکنان هوشمند از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند. در مطالعه دیگری از واگنر و مورس<sup>(۱)</sup> پرسش‌نامه احساس شایستگی و کفایت (SCQ)<sup>(۲)</sup> همراه با آزمون هوش هیجانی بار-اون بر روی یک نمونه ۳۲۵ نفری از دانشجویان دو کشور امریکا و کانادا اجرا شد، نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و عواملی که حاکی از سلامت روانی است رابطه بسیار نزدیک و معناداری وجود دارد. در مطالعه دوم از همین محققین رابطه بسیار نیرومندی بین هوش هیجانی و رضایت شغلی به دست آمد که عامل دوم ارتباط معکوس و معناداری با فرسودگی شغلی دارد.

در تحقیق دیگری از سارنی<sup>(۳)</sup> و همکاران (۲۰۰۰) بر روی کارکنان چند شرکت بزرگ در ایالات اوکلاهاما و کالیفرنیا محققان سعی داشتند رابطه بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را مورد بررسی قرار دهند. جدای از نیرومندی روابط بین متغیرهای مختلف، تعدادی از آنها در همه این شرکت‌ها معنادار بود:

- کارکنان با هوش هیجانی بالاتر شاداب‌تر، بانشاط‌تر و سرزنده‌تر بودند.
- کارکنان با هوش هیجانی بالاتر از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بودند.
- کارکنان با هوش هیجانی بالاتر نسبت به زندگی خوشبین‌تر و در برابر استرس و فرسودگی شغلی مقاوم‌تر بودند.

در مطالعه‌ای که به منظور هنجاریابی آزمون هوش هیجانی بار-اون توسط سازنده آزمون (بار-اون) انجام گرفت، به عنوان یکی از ملاک‌های روایی و پایایی آزمون، همبستگی آن با آزمون SCL-90 در مطالعه‌ای بر روی جمعیت نسبتاً زیادی از دانشجویان و افراد عادی امریکا و آفریقای جنوبی مورد بررسی قرار گرفت و رابطه نیرومند و معناداری بین تمام مؤلفه‌های آزمون SCL-90 و آزمون هوش هیجانی به دست آمد (دهشیری، ۱۳۸۲). گروهی از روانشناسان دانشگاه لویزیانا با نام‌های کارسون<sup>(۴)</sup>.

1. Wagner & Mors

2. Sufficiency & Capability Questioner (SCQ)

3. Sarrni

4. Carson

کارسون، و بیرکن میر<sup>(۱)</sup> (۲۰۰۰) در تحقیقی به بررسی رابطه هوش هیجانی با شخصیت مبتکر، عامل کنترل شخصی و فرسودگی هیجانی (یکی از فاکتورهای اصلی فرسودگی شغلی) پرداختند. نتایج نشان داد بین هوش هیجانی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معناداری موجود است. در تحقیقی از آلا دین<sup>(۲)</sup> (۲۰۰۳) در بررسی تأثیر هوش هیجانی بر موفقیت‌های مدیران برجسته و عادی در هندوستان نمونه‌ای متشکل از ۹۷ مدیر و ۲۸ دانشجوی رشته مدیریت مورد بررسی قرار گرفتند. با این‌که بهره هوش هیجانی در این دو گروه تفاوت معناداری نداشت اما در مقیاس تحمل استرس تفاوت معناداری بین این دو دسته از مدیران به دست آمد. در تحقیق دیگری از مالک<sup>(۳)</sup> (۲۰۰۰) رابطه مثبتی بین هوش هیجانی مدیران و مهارت‌های مؤثر آنها در حل تعارض درون‌گروهی در گروه‌های خودگردان به دست آمد. حجم وسیعی از تحقیقات در زمینه صنایع به بررسی بین رابطه هوش هیجانی و موفقیت‌ها و مشکلات مدیریتی اختصاص یافته است که به تعدادی از آنها در زیر اشاره می‌شود:

رابطه منفی بین هوش هیجانی و ریساکاری و تکانه‌های پرخاشگرانه مدیران (دیویس<sup>(۴)</sup>، ۲۰۰۳)، رابطه مثبت هوش هیجانی با موفقیت در فروش محصولات (سیتارنیوس<sup>(۵)</sup>، ۱۹۹۹)، رابطه مثبت هوش هیجانی با فقدان بدهی و موفقیت مالی (باچمن<sup>(۶)</sup>، استین<sup>(۷)</sup>، کمپیل<sup>(۸)</sup> و سیتارنیوس، ۲۰۰۰) و رابطه مثبت بین آموزش هوش هیجانی و ارتقاء تندرستی، بهزیستی و تحمل استرس مدیران (اسلاسکی<sup>(۹)</sup>، کارت‌ورایت<sup>(۱۰)</sup>، ۲۰۰۰).

## روش پژوهش

روش این تحقیق از نوع همبستگی است و هدف آن مطالعه حدود تغییرات یک یا چند متغیر با حدود تغییرات یک یا چند متغیر دیگر است. جامعه آماری پژوهش شامل

1. Birken meier

3. Malek

5. Sitarenios

7. Stein

9. Slaski

2. Alladin

4. Davis

6. Bachman

8. Campbell

10. Cartwright

کلیه کارکنان مرد شرکت ایران خودرو بودند که بیش از ۵ سال سابقه کار داشتند و سابقه بیماری یا اختلال خاصی در آنها و یا خانواده آنها موجود نبود. در حدود ۱۵۰ نفر از آنها به شیوه نمونه‌گیری طبقه‌ای منظم انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل سه پرسش‌نامه، هوش هیجانی سبیر یا شرینگ با ۵ زیرمقیاس خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی (کلاً ۳۳ آیتم) که میزان همسانی درونی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ است (منصوری، ۱۳۸۰)، پرسش‌نامه سلامت روان GHQ (۲۰ آیتم) که پایایی آن ۰/۸۶ می‌باشد (علوی، ۱۳۸۲) و پرسش‌نامه فرسودگی شغلی شامل ۲۰ آیتم (ساعتچی، ۱۳۷۶) که ضریب پایایی آن به شیوه بازآزمایی ۰/۶۶ می‌باشد. مؤلفه فرسودگی شغلی دارای سه مؤلفه اصلی فرسودگی هیجانی، دگرسان‌بینی خود و فقدان رشد و پیشرفت شخصی است. فرسودگی هیجانی مهم‌ترین جنبه سندرم فرسودگی شغلی است و به احساس حاکی از تهی شدن و تحلیل رفتن انرژی روانی اشاره دارد. دگرسان‌بینی خود در بردارنده ویژگی‌هایی از قبیل منفی‌بافی، بدگمانی، انزوا و نگرش‌های نامأنوس درباره خود و دیگران است. فقدان رشد و پیشرفت شخصی به کاهش اطمینان فرد درباره لیاقت، شایستگی و احساس ناتوانی در ارائه خدمات اشاره دارد (ماسلاچ و جکسون<sup>(۱)</sup>، ۱۹۸۶). با این‌که مقیاس ماسلاچ و جکسون کامل است اما در این تحقیق به خاطر کاهش تعداد گزینه‌های پرسش‌نامه و تسهیل پاسخگویی به آنها از پرسش‌نامه ساعتچی استفاده شده است که نمره کلی فرسودگی شغلی از آن به دست می‌آید. پس از تعیین تعداد افراد هر طبقه پرسش‌نامه به صورت حضوری بین کارکنان توزیع و حتی الامکان بلافاصله و یا بعضاً روز بعد تحویل گرفته می‌شد. با اعمال متغیرهای کنترل ۱۲۰ پرسش‌نامه کامل و قابل بررسی جمع‌آوری شد و اطلاعات آماری بر اساس داده‌های ۱۲۰ پرسش‌نامه تکمیل شده به دست آمد. پس از جمع‌آوری اطلاعات پرسش‌نامه‌ها با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS در دو سطح توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در سطح توصیفی از جداول توزیع فراوانی، شاخص‌های مرکزی، شاخص‌های پراکندگی و ضریب همبستگی پیرسون و در سطح استنباطی از روش تحلیل رگرسیون گام به گام و F رگرسیون کلی استفاده شد.

1. Maslach & Jackson

### یافته‌های پژوهش

یافته‌های پژوهش در دو سطح توصیفی و استنباطی ارائه شده است. یافته‌های توصیفی حاکی از آن است که متغیر سن در دامنه ۵۰-۲۵ سال، متغیر سابقه شغلی در دامنه ۲۴-۵ سال و متغیر تحصیلات شامل طبقه‌های دیپلم و زیر دیپلم ۲۱٪، لیسانس ۵۰٪، فوق لیسانس ۱۳٪، دکترا ۳۱/۳٪ و نامشخص ۱۱/۵٪ بود. در بررسی استنباطی داده‌ها و در بررسی فرضیه اول مبنی بر وجود رابطه منفی بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان ابتدا ضریب همبستگی دو متغیر محاسبه شد که  $r = ۰/۸۷$  به دست آمد که در سطح ۰/۰۱ معنادار بود. در گام بعدی در مدل رگرسیون، متغیر فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک و متغیرهای سن، تحصیلات، سوابق شغلی و هوش هیجانی یا مؤلفه‌های آن یعنی خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هشیاری اجتماعی، و مهارت‌های اجتماعی به عنوان متغیر پیش‌بین با هم وارد معادله رگرسیون شدند. مدل رگرسیون نشان داد ۶۲٪ از پراکندگی مشاهده شده در متغیر فرسودگی توسط متغیرهای پیش‌بین تبیین می‌شود. در خلاصه مدل رگرسیون فرسودگی شغلی کارکنان، ضریب رگرسیون  $(R = ۰/۷۸۶)$  و ضریب تعیین  $(R^2 = ۰/۶۱۸)$  به دست آمد.

جدول ANOVA چند فرضیه معادل را آزمون می‌کند، این‌که رابطه خطی بین متغیر ملاک و متغیرهای پیش‌بین در جامعه وجود ندارد و این‌که تمام ضرایب رگرسیون تفکیکی در جامعه صفر است. آزمون این فرضیه‌ها بر اساس نسبت بین مربع میانگین رگرسیون و مربع میانگین باقی مانده صورت می‌گیرد. این نسبت با F مشخص می‌شود که در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱ - تحلیل واریانس (ANOVA) ضریب رگرسیون متغیر فرسودگی شغلی

(آزمون F رگرسیون کلی)

مدل	مجموع مجنورات	درجه آزادی	میانگین مجنورات	نسبت F	سطح معناداری
رگرسیون	۳۰۰۳/۷۲۶	۱	۳۰۰۳/۷۲۶		
باقی‌مانده	۱۸۵۹/۹۷۴	۱۱۸	۱۵/۷۴۲	۱۹۰/۵۶۲	۰/۰۰۰
کل	۴۸۶۳/۷۰۰	۱۱۹			

$P < ۰/۰۰۱$



رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان ...

با توجه به این که سطح معناداری مشاهده شده کمتر از (۰/۰۰۱) است می توانیم این فرضیه را که رابطه خطی بین فرسودگی شغلی و متغیرهای پیش بین وجود ندارد رد کنیم و بگوییم لااقل یکی از ضرایب رگرسیون جامعه صفر نیست. ضرایب رگرسیون هر یک از متغیرهای پیش بین به تنهایی نشان می دهد که تنها متغیر هوش هیجانی یا مؤلفه های آن قادرند پراکندگی متغیر فرسودگی شغلی را در سطح معنادای ۰/۰۰۱ پیش بینی کنند.

جدول ۲- شاخص های آماری تحلیل رگرسیون برای متغیر هوش هیجانی به عنوان

پیش بینی کننده فرسودگی شغلی

شاخص	ضریب تأثیر (B)	T	سطح معناداری
متغیر پیش بین			
هوش هیجانی	-۰/۵۱۵	-۱۳/۸۰۴	۰/۰۰۰

ضریب تأثیر در جدول بالا نشان می دهد با تغییر یک واحد در متغیر هوش هیجانی متغیر فرسودگی شغلی ۵/۱۵ برابر در جهت مخالف تغییر خواهد کرد. ادامه تحلیل استنباطی نشان می دهد هشیاری اجتماعی ۳۶/۵٪ خودآگاهی ۱۱/۲٪، مهارت های اجتماعی ۷/۷٪، خودانگیزی ۵/۲٪ و خودکنترلی ۰/۱۵٪ از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین می کند.

در بررسی فرضیه دوم و به منظور بررسی رابطه بین سلامت روان و هوش هیجانی کارکنان ابتدا ضریب همبستگی دو متغیر محاسبه شد که  $r = -0.70$  به دست آمد و در سطح ۰/۰۱ معنادار بود. توجه داشته باشید نمرات بالا در آزمون سلامت روان حاکی از شدت علائم بیماری بودند. درگام بعدی سلامت روان به عنوان متغیر ملاک و متغیرهای هوش هیجانی، سن، تحصیلات و سابقه شغلی به عنوان متغیر پیش بین با هم وارد معادله رگرسیون شدند. مدل رگرسیون نشان داد ۴۹٪ از پراکندگی مشاهده شده در متغیر سلامت روان توسط متغیرهای تبیین می شود. در خلاصه مدل رگرسیون متغیر سلامت روان کارکنان ضریب رگرسیون ( $R = 0.697$ ) و ضریب تعیین ( $R^2 = 0.486$ ) به دست آمد. جدول ANOVA چند فرضیه صفر معادل را آزمون می کند. این که رابطه خطی بین متغیر ملاک و متغیرهای پیش بین در جامعه وجود ندارد، این که تمام ضرایب رگرسیون

تفکیکی در جامعه صفر است و این که مقدار  $R^2$  چندگانه در جامعه صفر است. آزمون این فرضیه‌ها بر اساس نسبت مربع میانگین رگرسیون و میانگین باقی مانده صورت می‌گیرد که با نسبت F مشخص می‌شود.

جدول ۳ - تحلیل واریانس (ANOVA) ضریب رگرسیون متغیر سلامت روان (آزمون F رگرسیون کلی)

مدل	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	نسبت F	سطح معناداری
رگرسیون	۴۹۷۵/۲۷۲	۱	۴۹۷۵/۲۷		
باقی مانده	۵۲۷۱/۳۹۵	۱۱۸	۴۴/۶۷۳	۱۱۱/۳۷۱	۰/۰۰۰
کل	۱۰۲۴۶/۶۶۷	۱۱۹			

$P < 0/001$

با توجه به این که سطح معناداری مشاهده شده کمتر از  $0/001$  است. می‌توانیم این فرضیه را رد کنیم که رابطه خطی بین سلامت روان و متغیرهای پیش‌بین وجود ندارد و لاقلاً یکی از ضرایب رگرسیون جامعه صفر نیست. ضرایب رگرسیون هر یک از متغیرهای پیش‌بین به تنهایی نشان داد که تنها متغیر هوش هیجانی می‌تواند پراکندگی متغیر سلامت روان را در سطح معناداری  $0/001$  تبیین کند.

جدول ۴ - شاخص‌های آماری تحلیل رگرسیون برای متغیر هوش هیجانی به عنوان پیش‌بینی‌کننده سلامت روان

شاخص	ضریب تأثیر (B)	T	سطح معناداری
متغیر پیش‌بین هوش هیجانی	-۰/۶۶۳	-۱۰/۵۵۳	۰/۰۰۰

ضریب تأثیر نشان می‌دهد که با تغییر یک واحد در متغیر هوش هیجانی مقدار متغیر سلامت روان  $6/63$  برابر در جهت عکس تغییر خواهد یافت.

در بررسی فرضیه سوم، مبنی بر وجود رابطه منفی بین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارکنان، در گام اول ضریب همبستگی دو متغیر محاسبه شد ( $r = -0/56$ ) که در

سطح ۰/۰۱ معنادار بود اما هنگامی که متغیر فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک و مؤلفه‌های سلامت روان یعنی نشانه‌های بدنی، اضطراب و بی‌خوابی، نارساکنش‌وری اجتماعی و افسردگی وخیم به عنوان متغیر پیش‌بین وارد معادله رگرسیون شدند، نتایج حاصل از بررسی معنادار نبود.

سلامت روان	نشانه‌های مرضی جسمانی	اضطراب و بی‌خوابی	کنش‌وری اجتماعی	افسردگی
+۰/۶۹۷*	-۰/۶۰*	-۰/۵۹*	-۰/۴۸*	-۰/۵۰*
+۰/۰۸۹*	-۰/۰۵	-۰/۰۹	-۰/۰۱۹	-۰/۰۹۸
+۰/۴۵۱*	-۰/۴۰*	-۰/۳۶*	-۰/۳۲*	-۰/۳۶*
+۰/۶۵۱*	-۰/۵۰*	-۰/۵۵*	-۰/۴۶*	-۰/۴۶*
+۰/۵۷۵*	-۰/۵۰*	-۰/۵۲*	-۰/۳۵*	-۰/۴۱*
+۰/۳۷۵*	-۰/۳۰*	-۰/۳۷*	-۰/۲۶*	-۰/۲۳*

\* تمامی ضرایب همبستگی که با این علامت مشخص شده‌اند در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از بررسی فرضیه اول مبنی بر وجود رابطه منفی بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ایران خودرو منجر به تأیید این فرضیه شد و رابطه بین دو متغیر هم با استفاده از ضریب همبستگی و هم تحلیل رگرسیون معنادار بود. اولین مؤلفه هوش هیجانی، هشیاری اجتماعی و یا توانایی تشخیص هیجانات و عواطف دیگران بیشترین نقش را در تبیین فرسودگی شغلی ایفا می‌کند. افراد هم‌دل با سرنخ‌های ظریف اجتماعی و تعامل‌هایی که بیانگر نیازها و خواسته‌های دیگران باشد مانوس و آشنا هستند. این مهارت آنها را در حیطه‌های آموزشی، حرفه‌ای و مدیریت توانمند می‌سازد و آنها را در برقراری رابطه مؤثر با دیگران یاری می‌کند. این توانایی نتیجه مهم دیگری نیز در پی دارد و آن دست‌یابی آسان‌تر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی است که خود می‌تواند نقش بسیار مهمی در حفاظت از افراد در برابر مشکلات و از جمله استرس ایفا کند. این نتیجه‌گیری با نتایج تحقیقات سیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) همخوانی دارد. مؤلفه دوم یا خودآگاهی (آگاهی از هیجانات و عواطف خود) محور

اصلی هوش هیجانی است. افراد برخوردار از این ویژگی مهارت بیشتری در کنترل و هدایت وقایع زندگی و کنترل و نظم‌بخشی به هیجانات و احساسات خود دارند که مطابق تحقیق سیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) رابطه معکوسی با یأس، افسردگی و ناامیدی دارد. این افراد به زندگی خوشبین‌تر و امیدوارترند و در برابر استرس مقاوم‌ترند (یکی از مؤلفه‌های اصلی تأثیرگذار در فرسودگی شغلی). مؤلفه سوم مهارت اجتماعی است یعنی کنترل هیجانات به شیوه‌ای مناسب که پس از خودآگاهی ایجاد می‌شود. این مؤلفه به منظور ایجاد و حفظ روابط اثربخش با دیگران حیاتی است و با جنبه‌های ذاتی رهبری و روابط میان فردی منظم و موزون ارتباطی تنگاتنگ دارد. از جمله نتایج مرتبط وجود رابطه منفی بین تیپ شخصیتی F (نمرات بالا در مسئولیت‌پذیری، مدیریت روابط بین فردی، پایبندی به اصول اخلاقی) و فرسودگی شغلی را می‌توان مورد اشاره قرار داد (آهنگر انزابی، ۱۳۸۱). مؤلفه خودانگیزی حاکی از تمرکز هیجان‌ها برای دستیابی به اهداف، با قدرت، اطمینان، توجه و خلاقیت است. نوعی بسیج هیجانی و احساسی برای دستیابی به هدف مورد نظر. این افراد ارضا خواسته‌ها را به تأخیر انداخته و همواره در تلاش و تکاپو هستند (نقطه مقابل افراد مبتلا به فرسودگی شغلی). و نهایتاً خودکنترلی عبارت است از قابلیت اجتناب از هیجانات منفی نظیر اضطراب، ناامیدی، و تحریک‌پذیری. این ویژگی باعث می‌شود افراد در فراز و نشیب زندگی کمتر با مشکل مواجه شوند و یا به سرعت از موقعیت ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب بازگردند، قابلیتی که در افراد مبتلا به فرسودگی شغلی بسیار نایاب است. در همین رابطه بین تیپ شخصیتی Q4 (نمرات بالا در اضطراب، بی‌قراری و ناآرامی) و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری به دست آمده است (آهنگر انزابی، ۱۳۸۱). همچنین بین استرس شغلی و فقدان کنترل شخصی بر عواطف رابطه مثبت و معناداری به دست آمده است (رسولی، ۱۳۸۱ و عطار، ۱۳۷۴). تمامی نتایج حاصل از بررسی ارتباط ابعاد هوش هیجانی با فرسودگی شغلی با تحقیقات گذشته که در قسمت تاریخچه مورد اشاره قرار گرفت همخوانی دارد.

در بررسی فرضیه دوم مبنی بر وجود رابطه مثبت بین هوش هیجانی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو نتایج تأکیدکننده‌ای به دست آمد. نتایج نشان داد که دو

متغیر رابطه تنگاتنگی با هم دارند و هوش هیجانی قادر است در حدود ۵۰٪ از تغییرات متغیر سلامت روان را پیش‌بینی کنند. یعنی نتایج نشان داد افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند از کنش‌وری اجتماعی بهتری برخوردار بودند. اضطراب و بی‌خوابی کمتری داشتند، از نشانه‌های بدنی کمتری رنج می‌بردند و افسردگی و سایر نشانه‌های مرضی در آنها کمتر بود. نتایج بررسی این فرضیه نیز با تمامی نتایج قبلی از جمله بار-اون (۱۹۹۹) سیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) سارنی و همکاران (۲۰۰۰) کارسون، کارسون و بیرکن میر (۲۰۰۰) همخوانی داشت.

نتایج بررسی فرضیه سوم مبنی بر وجود رابطه منفی بین فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان با استفاده از معادله رگرسیون گام به گام تأیید نشد. نتیجه‌ای که شاید حاکی از آن است علی‌رغم تمام نتایج مثبتی که در تحقیقات گذشته بین این دو متغیر به دست آمده است متغیرهای دیگری (از جمله هوش هیجانی) در این بین نادیده گرفته شده‌اند. در بررسی روابط ذکر شده در این تحقیق و تحقیقات گذشته، تأثیرات عامل هوش هیجانی به‌ویژه در چهار حوزه از اهمیت شایانی برخوردار است:

۱- تأثیر هوش هیجانی بر توانایی افراد در تدارک منابع حمایت عاطفی فراوان‌تر و نیرومندتر. ۲- تأثیر هوش هیجانی بر قابلیت افراد در اجتناب از موقعیت‌های استرس‌زا و ایجاد شرایط عاطفی مطلوب و خوشایند. ۳- تأثیر هوش هیجانی بر توانایی افراد برای مقاومت در برابر استرس، افسردگی و افکار ناخوشایند. ۴- تأثیر هوش هیجانی بر توانایی تشخیص، ادراک و ارزیابی درست و دقیق حالات مختلف عاطفی و هیجانی در خود و اطرافیان که می‌تواند مبنای پیش‌بینی بسیار مهمی در جهت شکل‌دهی روابط مطلوب و اثربخش باشد.

پیش‌بینی رابطه احتمالی هر کدام از ابعاد یاد شده با استرس و فرسودگی شغلی چندان دور از ذهن نیست. به نظر می‌رسد آنچه در بین ابعاد مختلف هوش هیجانی نقش اصلی را ایفا می‌کند قابلیت انعطاف‌پذیری است که عبارت است از توانایی منطبق ساختن عواطف، افکار و رفتارها با موقعیت‌ها و شرایط دائماً در تغییر. به عبارت دیگر انعطاف‌پذیری توانایی کنار آمدن با هیجانات، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت‌های متغیر می‌باشد. این بعد از هوش هیجانی به توانایی کلی فرد در سازگاری با

شرایط نا آشنا و غیر قابل پیش بینی و بویا برمی گردد (بار-اون، ۱۹۹۷). آنچه اهمیت دارد آشکار ساختن روابط مؤلفه های متغیرهای یاد شده با یکدیگر است و تحقیق حاضر در واقع مقدمه ای بر پژوهش های جامع تر در این زمینه است. مهم ترین نتیجه تحقیق حاضر را می توان روشن شدن متغیرهای مؤثر بر فرسودگی شغلی دانست که صاحبان صنایع را قادر می سازد با آگاهی از آنها برنامه های مناسبی در جهت کاهش فرسودگی شغلی و افزایش قابلیت بهره وری کارکنان خود تدارک ببینند. بدیهی است با آگاهی از رابطه منفی فرسودگی شغلی با هوش هیجانی، تدارک برنامه های مناسب جهت ارتقا هوش هیجانی کارکنان مهم ترین پیشنهاد کاربردی تحقیق حاضر است. انجام تحقیقات مضاعف با نمونه های بزرگ تر و ابزارهای سنجش جامع تر و همچنین توجه به متغیرهای مهم دیگری از قبیل جنسیت، نوع شغل و ابعاد گسترده تر سلامت روان و فرسودگی شغلی از دیگر پیشنهادات این پژوهش است.

## منابع

- آهنگر انزابی، ا. (۱۳۸۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با تیپ های شخصیتی مشاوران تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- اسماعیلی، غ. (۱۳۷۷). هنجاریابی آزمون SCL-90 و مقایسه سلامت روانی دانشجویان دانشگاه های تهران به منظور ارائه خدمات مشاوره ای مناسب. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- دهشیری، غ. ر. (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسش نامه بهر هیجانی بار - اون ( $EQ-i$ ) در بین دانشجویان دانشگاه تهران و بررسی ساختار عاملی آن. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- دلاور، ع. (۱۳۷۴). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
- رسولی، م. (۱۳۸۱). بررسی رابطه استرس شغلی با رضایت زناشویی و سلامت روانی افسران پلیس مرد. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
- ساعتچی، م. (۱۳۷۶). روانشناسی بهره وری. تهران: مؤسسه نشر ویرایش.
- عطار، ح. (۱۳۷۴). بررسی رابطه استرس با خستگی شغلی و سلامت روان کارکنان یک مجتمع صنعتی. پایان نامه کارشناسی ارشد، انستیتو روان پزشکی ایران.
- علوی، ط. (۱۳۸۲). هنجاریابی و بررسی خصوصیات روان سنجی پرسش نامه سلامت عمومی بر روی دانشجویان مراکز تربیت معلم شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- گلمن، د. (۱۳۸۰). هوش هیجانی. ترجمه ن، پارسا. تهران: انتشارات رشد.

- منصوری، ب. (۱۳۸۰). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی سیبر یا شرینگ در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه‌های تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- Alladin, T.E. (2003). *Emotional intelligence as an index of managerial success* [Summary]. Unpublished doctoral dissertation, Osmania University, Hyberadad, India.
- Ashkanasy, N.; Peter, J.; charmine, E. & Gregory, S. (2000). Workgroup emotional intelligence: Scale development and relationship to team process effectiveness and goal focus. [http://www.google.com/pergamon\\_press.html](http://www.google.com/pergamon_press.html)
- Bachman, J.; Stein, S.; Campbell, K. & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 176-182.
- Bar-on, R. & Parker, D.A. (2000). *The hand book of emotional intelligence: Theory. Development, Assessment and application at home, School and work place*. Sanfran cisco
- Bar-on, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I)*, A measure of Emotional Intelligence. (2 thed) Canada: Multi-Health Systems.
- Ciarrochi, J.P.; Deans, F. & Anderson, S. (2000). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Journal of Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Carson, k.; Carson, P.F. & Birken meier, B. (2000). Measuring emotional intelligence: development and validation of an instrument. *The Journal of Behavioral and Applied Management Review*, 12, 237-268.
- Davis, N.L. (2003). Organizational culture and leadership: Analyzing their roles in hypocrisy and workplace aggression. *Dissertation Abstracts International: Section A: The Humanities and Social Sciences*, 64 (4-A), 1321.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2).
- Mayer, D.; John Caruso, R. David. & Salovey, P. (2000). Emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.

- Malek, M. (2000). Relationship between emotional intelligence and collaborative conflict resolution styles. *Dissertation Abstracts International*, 61 (5-B), 2805.
- Sarrni, D. & All. (2000). *Emotional intelligence in the prediction of placement success in the company "Business Incentives."* Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Sitarenios, G. (1999). *Emotional intelligence in the prediction of sales success in the finance industry.* Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Slaski, M. & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Zaph, D. (2002). Emotion work and psychological well-being, a review of the literature and some conceptual considerations. *Journal of Human Resource Management Review* 12, 237-268.