

هوش هیجانی و فرسودگی شغلی

محمود جاجرمی^۱، فرشته رحمتی^۲

۱. عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد
۲. دانشجوی دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

چکیده

فرسودگی به عنوان حالت روان شناختی تعریف می شود که از سطوح ابتدای استرس های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی می شود. این پژوهش با هدف تعیین رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی انجام شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد در سال ۱۳۹۲ بود که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده نمونه گیری انجام شد. ابزار گرد آوری داده ها در این پژوهش برای سنجش هوش هیجانی، پرسشنامه هوش هیجانی بار - ان و برای سنجش فرسودگی شغلی، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج و جکسون مورد استفاده قرار گرفت جهت تحلیل داده ها آزمون رگرسیون و روش همبستگی پیرسون استفاده گردید. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری وجود دارد. افرادی که قدرت مدیریت هیجانانشان را دارند و آنها را در مسیر درستی قرار می دهند بهترین بهره برداری را از هیجانانشان می کنند و دیگران را در مسیر هدف هایشان قرار می دهند از این رو کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند.

کلید واژه ها: هوش هیجانی، فرسودگی شغلی

انسان از دیرباز برای تأمین معیشت و توسعه رفاه مرزی و اجتماعی خویش به کار و تلاش جسمی، فکری و اجتماعی مشغول بوده است. در این راستا با گذشت زمان بر پیچیدگی های عرصه کار و تولید افزوده شده و ضرورت تقسیم کار در همه شئون اجتماعی حس شده است. به عبارتی، با رشد و توسعه فن آوری های علمی - صنعتی و خدماتی، تغییرات بزرگی در عرصه های زندگی بشری رخ داده است. با بروز این تغییرات، ضرورت سازگاری و انطباق آدمی بیش از پیش احساس شده و بشر با اتکا به هوشمندی خویش به تقسیم کار در عرصه های مختلف روی آورده است تا با تخصصی کردن کارها، بازده های تولیدی و خدماتی افزایش یابد. (تسای^۱، ۲۰۰۳).

هر یک از مشاغل، دارای مشکلات و ویژگی های خاص خودش است، اما یکی از ویژگی های بسیاری از مشاغل این است که کارمندان و کارکنان را در معرض خواسته ها و یا فشارهای زیاد مدیران قرار می دهد و از سوی دیگر، کارکنان چون نمی توانند این خواسته ها را برآورد سازند با ایراد پی در پی مدیران مواجه می شوند و فشار زیادی را متحمل می گردند (دیویس^۲ و همکاران، ۱۹۸۸).

فرسودگی به عنوان حالت روان شناختی تعریف می شود که از سطوح ابتدای استرس های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی می شود. (گرانفلد و همکاران^۳، ۲۰۰۰). استرس های شغلی می توانند از شرایط نامناسب کار، مانند حجم کار (بیش از اندازه زیاد یا کم بودن آن) و یا کیفیت آن، عدم تناسب، فقدان امنیت شغلی و جاه طلبی ارضاء نشده، رابطه ی نادرست با کارکنان، ابهام و تعارض نقش و... ناشی شوند (براهنی، ۱۳۷۹).

فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی نمود (جلدکار، ۱۳۷۹). از دیدگاه مسلج اولین مسئله برای قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمانی است که از آن رنج می برند.

1. Tsai
2. Davis
3. Granfld et al.

هوش هیجانی به توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی هیجان‌ها، روابط بین آنها، استدلال کردن و حل مسئله اشاره دارد زیرا هیجان‌ها خود را دقیق تر درک و ارزیابی می‌کنند. (سالووی و میر، ۲۰۰۲)

گلن (۱۹۷۷) عنوان می‌کند که هوش هیجانی قادر است در محیط‌های کاری، روابط عاطفی معنی دار به وجود آورده و ضمن هماهنگ کردن عواطف کارکنان در محیط‌های کاری، زمینه تبادل احساسات مثبت بین آنها را تسهیل نماید. به کارگیری مفهوم هوش اجتماعی برای اولین بار به دهه ۱۹۲۰ باز می‌گردد. پس از آن مایروسالووی، اصطلاح هوش هیجانی را توصیف کردند. گاردنر با مدل تأثیرگذار خود به نام هوش چندگانه، نقش عمده ای در شکل‌گیری نظریه هوش هیجانی داشت. (آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵)

با ابداع سازه «هوش چندگانه» و با طرح دو نوع هوش به نامهای «هوش درون شخصی» و «هوش میان شخصی» به وضوح آنچه را امروز به نام هوش هیجانی شناخته می‌شود پی افکند. در سال ۱۹۸۰ دو روانشناس آمریکایی به نام‌های پیترو سالووی از دانشگاهیان و جان مه‌یر از دانشگاه نیوهمپشایر^۱ مطالعاتی راجع به ویژگی‌های کیفی انسان‌ها همانند همدلی، خودآگاهی، کنترل هیجان‌ها و عواطف انجام دادند که بعداً مجموعه این مفاهیم تحت عنوان هوش هیجانی از سوی دکتر دانیل گلن مطرح شد. در سال ۱۹۹۰ مفهوم هوش هیجانی در قلب پژوهشهای میر و سالووی به وجود آمد و در سال ۱۹۹۵ و با انتشار کتاب پر تیراژ دانیل گلن (۱۹۹۸) به نام «هوش هیجانی»، این مفهوم به زبانی ساده و قابل فهم برای مردم عادی، افراد متخصص و مجامع علمی مطرح گردید. (به نقل از آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵)

فاربر^۲ (۱۹۸۳) در تعریف افسردگی شغل می‌نویسد: فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرسات، در وی ایجاد می‌شود. در زمینه تعاریف ارائه شده در رابطه با فرسودگی شغلی، فاربر نتیجه می‌گیرد که کلیه متخصصان در تعریف این پدیده در رابطه با چند نکته، اتفاق نظر دارند. به عبارت دیگر، کلیه آنان می‌پذیرند که فرسودگی شغلی به عنوان بازندگی دنیای پیشرفته و به ویژه به محیط کاری، مربوط می‌شود. اما نکته اساسی در این تعریف آن است که تقریباً کلیه متخصصان به طریقی فرسودگی شغلی را در رابطه با تنیدگی شغلی^۳ می‌دانند.

روش

تحقیق حاضر به روش توصیفی، همبستگی می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف از نوع پژوهش‌های بنیادی است و از نظر روش اجرا از نوع پژوهش‌های زمینه‌یابی (پیمایشی) می‌باشد. روش تحقیق در این پژوهش با توجه به ماهیت پژوهش و اهداف آن که بررسی رابطه متغیرهای هوش هیجانی و فرسودگی شغلی است، انتخاب گردیده است.

جامعه‌ی آماری در این پژوهش کلیه کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد است. جمعیت این جامعه ۱۶۶ نفر است که حجم نمونه از جدول تعیین اندازه نمونه از یک جامعه مورد نظر که توسط کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) تدوین گردیده است، به دست آمده که تعداد نمونه مورد نظر ۱۱۳ نفر می‌باشند. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از دو پرسشنامه استفاده شد:

پرسشنامه هوش هیجانی بار - ان: این پرسشنامه، هوش هیجانی افراد را ارزیابی می‌کند و شامل ۱۵ مؤلفه است. این پرسشنامه شامل ۹۰ سؤال بوده و نمره گذاری آن براساس روش لیکرت است..

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج و جکسون: این پرسشنامه به روش لیکرت و جهت ارزیابی فراوانی و شدت ابعاد فرسودگی شغلی طراحی شده است. پرسشنامه شامل ۲۲ جمله است و سه بعد: الف) خستگی هیجانی ب) مسخ شخصیت، و ج) احساس موفقیت فردی را اندازه‌گیری می‌کند.

نتایج

در این بخش به منظور بررسی فرضیه پژوهش "بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد" از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است.

1. University of New Hampshire

2. B.A.Farber

3. job tention

جدول ۱ ضریب همبستگی بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن

هوش هیجانی	فرسودگی شغلی	احساس موفقیت فردی	خستگی هیجانی	مسخ شخصیت
۱				
فرسودگی شغلی	۱			
احساس موفقیت فردی	-۰.۳۹	۱		
خستگی هیجانی	-۰.۶۸	-۰.۷۲	۱	
مسخ شخصیت	-۰.۶۸	-۰.۳۵	-۰.۶۸	۱

ضرایب همبستگی بیانگر این است که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و خرده مؤلفه های موفقیت فردی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت همبستگی منفی وجود دارد به این معنا که هر چقدر نمره افراد در هوش هیجانی بالاتر باشد فرسودگی شغلی آنها نیز کمتر خواهد بود. بالاترین همبستگی بین خستگی هیجانی و فرسودگی شغلی می باشد و کمترین همبستگی بین مسخ شخصیت و احساس موفقیت فردی می باشد.

بحث و نتیجه گیری

سیاروچی، فورگاس و مایر (۲۰۰۲) همسو با یافته های این تحقیق بیان کرده اند که یکی از دلایل ارتباط منفی بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی خود کنترلی یا اداره هیجانها است. کنترل هیجانها به شیوه ای مناسب مهارتی است که بدنبال حوزه آگاهی ایجاد می شود. اشخاص کارآمد در این حیطه بهتر می توانند از هیجانها منفی نظیر ناامیدی، اضطراب، تحریک پذیری، رهایی یابند و در فراز و نشیب های زندگی کمتر با مشکل مواجه می شوند و یا در صورت بروز مشکل به سرعت می توانند به شرایط مطلوب بازگردند. در واقع خودکنترلی یک قابلیت زیر بنایی است که در کنترل رفتارهای هیجانی نقش مهمی دارد. خود انگیزی هیجانی نیز یکی از دلایلی که در تبیین یافته های پژوهش می توان به آن اشاره کرد این مؤلفه مربوط به تمرکز هیجانها برای دستیابی به اهداف مورد نظر می باشد و بسیاری از روانشناسان خود انگیزتگی را شرط بقا می نامند. افراد خود انگیزته ارضاء و سرکوب خواسته ها را به تأخیر می اندازد. آنها همواره در تکاپو و حرکت هستند، تمایل دارند که همواره، مؤثر و مولد باشند. (آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵: ۸۴) از نظر گلمن خود انگیزه زبان سائق پیشرفت می باشد و کوششی است جهت رسیدن به حد مطلوبی از فضیلت. در واقع از انگیزش در هیجانها به عنوان ابزاری برای رسیدن به اهداف استفاده می شود. (گلمن، ۱۹۹۵)

درک احساسات و هیجانها دیگران و به کارگیری یک عمل و واکنش مناسب همدلی یا هم حسی است که دلیل ارتباط هوش هیجانی و فرسودگی شغلی است. همدلی بیشتر به معنی تأمل و ملاحظه احساسات دیگران است نه تأیید و تحسین احساسات دیگران. شرط واکنش مناسب در مقابل دیگران درک نوع احساسات طرف مقابل می باشد. (فانگ، ۲۰۰۶: ۱۰۲۵)

منابع

- آقایار سیروس، شریفی درآمدی پرویز. ۱۳۸۵. هوش هیجانی. چاپ اول، تهران: انتشارات سپاهان.
- براهنی محمد تقی. ۱۳۷۹. مدیریت عوامل روانی - اجتماعی محیط کار. تهران: نشر رسانش.
- جاویدی کلاته طاهره، معدنی صدیقه، رضوی بیبی زهرا. ۱۳۹۰. نظریه یادگیری شناختی بندورا و دلالت های تربیتی آن. همایش ملی یافته های علوم شناختی در تعلیم و تربیت. صص ۲۳۱.
- جلد کار معصومه. ۱۳۷۹. مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش های روانپزشکی و غیر پزشکی مراکز پزشکی نور، فارابی و توانبخشی مدرس. پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
- ساعتچی محمود. ۱۳۸۷. بهداشت روانی در محیط کار. چاپ اول، تهران: نشر ویرایش.
- فولاد چنگ محبوبه. ۱۳۸۸. بررسی مقایسه ای باورهای خودکارآمدی شغلی دختران و پسران دبیرستانی. مجله ی اصول بهداشت روانی. ۱۱، ۴، ۴۳.

Bandura, A. (1997). Cognitive processes in mediating behavioral change, *Journal of personality and social psychology*, 35, 125-139.

Davis, Martha & et al. (1988). *The relaxation & stress reduction workbook*. CA By: Harbinger pub. 11qq

Golman, d. (1997). Emotional intelligence. New York: Bentham books. P:32.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (۲۰۰۶). The Measurement of experienced burnout, *Occup Behav*, 1981;2,99-113.

Salovey P, Hsee CK, Mayer JD. (2003). Emotional intelligence and the self-regulation of affect. In: Wegner DM Pennebaker JW, Editors. *Handbook of Mental Control*. New Jersey: Prentice-Hall, P,58-62.