

بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی کارکنان نیروی انتظامی (مورد مطالعه شهرستان فامنین)

فاطمه قربانی

کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه محقق اردبیلی

بابک پرافکنند

کاردانی معماری دانشگاه اراک

اسحاق حیدری

دانشجوی ارشد حقوق خصوصی از دانشگاه کردستان واحد قروه

سجاد علمردانی صومعه^۱

کارشناس ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه محقق اردبیلی

چکیده

هدف این پژوهش تعیین و ارتباط هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی بود. روش این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود. نمونه ۶۵ نفر از کارکنان مرد نیروی انتظامی شهرستان فامنین در سال ۹۴ بوده که به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی (ماسلاچ، ۱۹۸۵)، هوش هیجانی (سیبر یاشرینگ؛ ترجمه منصوری، ۱۳۸۰) و پرسشنامه پنج عاملی شخصیتی نتو (مک کری و کاستا، ۱۹۸۵) با استفاده از Spss16 و آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه تحلیل شد. بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار و منفی و بین ویژگی‌های برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی از ابعاد ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار و منفی و نوروژگرای با فرسودگی شغلی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. ولی بین گشودگی به تجربه با فرسودگی شغلی رابطه معناداری حاصل نشد. همچنین نتایج نشان داد که هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی ۳۰ درصد از

^۱ نویسنده مسئول

آدرس پست الکترونیکی: s_a_s139@yahoo.com

آدرس پستی: ایران، تبریز، خیابان استاد جعفری، کوی شهید مهرآذر، ۸ متری سوم شرقی پلاک ۴۱، کد پستی ۵۱۸۵۸۵۹۱۵۱

وصول: ۱۳۹۴/۱۱/۰۹ - پذیرش: ۱۳۹۵/۰۴/۱۴

کل واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند. نتایج نشان داد اگر نیروی انتظامی از هوش هیجانی و از یک ارزشیابی شخصیت به‌عنوان قسمتی از فرایند و سیستم استخدام، استفاده نمایند، می‌توانند افرادی که احتمالاً دچار فرسودگی شغلی خواهند شد را شناسایی کنند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، ویژگی شخصیتی، فرسودگی شغلی، کارکنان نیروی انتظامی

A Study of the Relationship between Emotional Intelligence and Personality Traits and Police Staff's Job Burnout

Ghorbani, F., Parafkand, B., Heydari, E., Almardani Some'eh, S.

(Received: 29 Jan, 2015-Accepted: 4 Jul, 2016)

Abstract

The aim of this study was to determine the relationship between emotional intelligence and personality traits and job burnout among police staff. To conduct this correlational study, 65 police staff at Famenin city police station were selected randomly and were asked to complete Burnout Inventory (Maslach, 1985), Emotional Intelligence Inventory (Sieber Yashryng, 1996) and NEO-Five Factor Inventory (McCrae and Costa, 1985). The data were analyzed by conducting Pearson correlation and multiple regression analysis. The results revealed a negative correlation between all the components of emotional intelligence and job burnout. The findings also showed a negative relationship between traits such as extroversion, agreeableness, conscientiousness and job burnout, but a positive correlation between neuroticism and job burnout. The results also indicated that emotional intelligence and personality traits could predict 30% of the total variance of job burnout. Consideration of emotional intelligence in the police staff's employment process could reduce police staff's job burnout.

Keywords: Emotional intelligence, Personality trait, Burnout, Police staff

مقدمه

پیچیدگی‌های سازمان‌های صنعتی و بازرگانی و به‌تبع آن دگرگونی شیوه‌های زندگی، خود یک منبع مهم استرس است. فشار روانی یا استرس به‌طور اعم و فشار شغلی به‌طور اخص در زندگی کنونی انسان‌ها هم معلول یک سلسله عوامل است و هم خود علت مجموعه‌ای از آثار

و پیامدها می‌باشد. یکی از پیامدهای آن در محیط‌های صنعتی و سازمانی فرسودگی شغلی^۱ یا فرسودگی کاری است. از جمله مشکلات قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمی (قدرت کم برای کار کردن، اختلال در خواب، تهوع و موارد دیگر)، فرسودگی هیجانی (افسردگی و احساس درماندگی در کار) و فرسودگی نگرشی (بدگمانی نسبت به دیگران، حقیر کردن خود و دیگران و...) می‌باشد (ماسلاچ و لیتز^۲، ۲۰۰۸). به طوری که نتایج تحقیقات نشان داده است، فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت کار و خدمات می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌شود و می‌تواند عاملی برای ترک کار، غیبت، کاهش روحیه و مسئولیت‌پذیری گردد. در این راستا تحقیق علمردانی صومعه (۱۳۹۴) نشان داد که فرسودگی شغلی با مؤلفه‌های خستگی روانی و عاطفی ارتباط معناداری دارد و سلامت و بهزیستی شناختی افراد را به خطر می‌اندازد.

علاوه بر این فرسودگی شغلی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و مسائل خانوادگی همبستگی دارد (دموروت، ایوان گلیا، بلنس، پاسکا و بکر^۳، ۲۰۰۹). پدیده فرسودگی شغلی دامن‌گیر افراد مختلف در مشاغل گوناگون می‌گردد که فرد را متحمل فشار کاری زیاد و رضایت کم می‌نماید و کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل می‌تواند بر بهداشت روانی افراد شاغل تأثیر بگذارد و موجب کاهش بهره‌وری نیروی انسانی و تولید و توسعه گردد. با افزایش فرسودگی شغلی و بیماری‌های روانی، اختلال در انگیزش کارکنان ایجاد خواهد شد و باعث افزایش نارضایتی شغلی، غیبت از کار، رها کردن شغل، کاهش عملکرد و افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری می‌گردد (ریس و آلتمایر^۴، ۱۹۹۹). فرسودگی شغلی سندرمی روان‌شناختی در پاسخ به استرس است که ترکیبی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصیت (لامبرت، هوگان و جی آنگ^۵، ۲۰۱۰) و نتیجه گذاشتن زمان، انرژی، تلاش بیش از اندازه و مدید بر روی شغل بدون داشتن زمان کافی برای بازیابی نیروی فیزیکی و احساسی می‌باشد

^۱ Burnout

^۲ Maslach & Leiter

^۳ Demerout, Evangelia, Blanc, Pascale & Bakker

^۴ Raec & Altmayer

^۵ Lambert, Hogan & Jiang

(تورسن، تارپ و مگاید^۱، ۲۰۱۱)؛ بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی، می‌تواند در بالا بردن بهداشت روانی افراد و ارتقاء سطح کیفیت و رضایت از ارائه خدمات مؤثر باشد (سلیمانی، شریفی و تهرانی دوست، ۱۳۸۴). در مطالعه‌ی گامبا و سوریا^۲ (۲۰۱۴)، دمروتی، باکر و لیترا^۳ (۲۰۱۴) و مازلانک و جکسون^۴ (۱۹۹۳) نشان دادند که فرسودگی شغلی باعث یک خودارزیابی منفی از خود می‌شود که این مسئله به کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن عملکرد شغلی و عدم ایفای وظیفه می‌شود. همچنین در تحقیقی که پینز و کنیان^۵ (۲۰۰۵) بر روی پلیس‌های رژیم اشغالگر قدس انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فشارهای شغلی ارتباط بیشتری را با فرسودگی و خستگی نشان می‌دهند که همین خستگی و فرسودگی شغلی با عواملی چون نارضایتی شغلی، عملکرد شغل مختل و ضعیف، تمایل به ترک شغل، علائم جسمانی و هیجانی رابطه نشان می‌دهد. باکر و کوستا^۶ (۲۰۱۴) در پژوهشی جدید نشان دادند که فرسودگی شغلی مزمن باعث تضعیف چرخه‌ی کار مفید، تضعیف تحمل افراد در محیط و عملکرد شغلی پایین می‌شود و این افراد نیازمند کمک در زمینه‌ی بازیابی روحیه و سلامت کاری هستند. باکر و دمروتی (۲۰۱۴) معتقدند که فرسودگی شغلی، اختلال در عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند. عواملی مانند حجم زیاد کار، کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض و تضاد ارزش‌های فرد و سازمان باعث ایجاد فرسودگی و به تبع آن کاهش کارایی و عملکرد فرد در سازمان می‌شود (ماسلاچ، ۲۰۰۱ و ماسلاچ و گولدنبرگ، ۱۹۹۸).

یکی از مؤلفه‌هایی که با فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی دارد، هوش هیجانی^۷ است. هوش هیجانی، نوعی پردازش عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگاران آنها می‌باشد؛ به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می‌شود (سالووی، هسی و مایر^۸، ۲۰۰۳). هوش هیجانی، توانایی شناسایی و

^۱ Thorsen, Tharp & Meguid

^۲ Gumbau & Soria

^۳ Leiter

^۴ Jackson

^۵ Pines & Keinan

^۶ Costa

^۷ Emotional intelligence

^۸ Salovey, Hsee & Mayer

تشخیص مفاهیم و معانی عواطف، روابط بین آن‌ها، استدلال کردن در مورد آن‌ها، حل مسئله بر اساس آن‌ها و نیز مدیریت عواطف تعریف شده است (کیروچی، فورگاس^۱ و مایر، ۲۰۰۱). پس هوش هیجانی به عنوان یک عامل حمایتی در برابر فشارهای کاری به شمار می‌آید. رقابت‌های ناسالم کاری بخش اعظمی از فشارهای شغلی هستند که تشدید و تداوم آن‌ها به فرسودگی شغلی منجر می‌شود (گاتری، بلک، بگ ال کت، شاو، کمپل و کرید^۲، ۱۹۹۸). هوش هیجانی با مدیریت عواطف و احساسات کارکنان و تسهیل تبادل احساسات مثبت بین آنان از اثرات منفی فشارهای شغلی کاسته، آنان را در برابر فرسودگی زودهنگام مقاوم می‌سازد (ون کومن^۳، ۲۰۰۰)؛ بنابراین هوش هیجانی می‌تواند با ایجاد محیطی پویا، موجبات سلامت روانی را فراهم آورد و یادگیری همراه با لذت و شادی و همچنین ارتباط مطلوب اجتماعی با کنترل احساسات و هیجانات را تسهیل نماید (پورزاعی، ۱۳۸۶). نتایج تحقیق کازان و نستاسا^۴ (۲۰۱۵)، نشان داد که سطوح بالای هوش هیجانی با سطح پایینی از اضطراب، استرس، فرسودگی شغلی و سطح بالاتری از رضایت زندگی مرتبط است. در پژوهش سیاری، مصلحی و ولی زاده (۲۰۱۱)، نیز رابطه معنادار منفی ($r = -0/62$) بین هوش هیجانی و سندرم فرسودگی شغلی دیده شد. نتایج تحقیق جو، لان، لی، فنگ و یو^۵ (۲۰۱۵) نشان داد که حمایت اجتماعی در محل کار تا حدی به واسطه رابطه بین صفت هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمین مرتبط است. هوش هیجانی و حمایت اجتماعی در محل کار می‌تواند معلمان را از فرسودگی شغلی محافظت کند؛ بنابراین، ارائه آموزش هوش هیجانی مؤثر و ایجاد شرایط حمایت از محیط کار، نیازمند توجه از سوی مدیران آموزش و پرورش است. پژوهش ناستاسا و فرکاس^۶ (۲۰۱۵) باهدف شناسایی رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی متخصصان پزشکی، به برجسته کردن ارتباط بین سطح توسعه هوش هیجانی و ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت شخصی) پرداخت که نتایج نشان داد که موفقیت شخصی در متخصصان مراقبت‌های بهداشتی توسط

¹ Ciarrochi & Forgas

² Guthrie, Black, Bagalkote, Shaw, Campbell & Creed

³ Van Komen

⁴ Cazan & Nastasa

⁵ Ju, Lan, Li, Feng & You

⁶ Farcaş

سطح توسعه هوش هیجانی تحت تأثیر قرار گرفت و آن‌ها از اهمیت آموزشی که بر توسعه هوش هیجانی در متخصصان سیستم بهداشت و درمان متمرکز شده است، حمایت کردند. در پژوهشی که توسط کوت و گلدن (۲۰۰۶)، انجام گردید رابطه‌ی منفی بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی نشان داده شده است. در پژوهش براند^۱ (۲۰۰۷)، نیز که با عنوان کشف رابطه‌ی بین فرسودگی شغلی، استرس شغلی و هوش انجام شد، رابطه‌ی معنادار منفی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی گزارش شد. همچنین زاف^۲ (۲۰۰۲)، در مطالعه‌ای نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر سه زیر عامل فرسودگی شغلی رابطه دارد و کارکنان هوشمند از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند. زارع و انوری (۱۳۸۶)، در بررسی شیوع فرسودگی شغلی و رابطه‌ی آن با هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی، دریافتند که بین هوش هیجانی و هر یک از مؤلفه‌های آن به جز مهارت‌های اجتماعی (با تحلیل عاطفی کارکنان) یکی از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (همبستگی معکوس و معناداری) وجود داشت.

یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار در فرسودگی شغلی کارکنان، شخصیت آنان است. یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمان‌گراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. به عبارت دیگر، افراد دچار فرسودگی شغلی کسانی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند اما وقتی می‌بینند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می‌شوند. ماسلاچ (۱۹۹۸) در مطالعات خود دریافت که صفات و ابعاد شخصیتی می‌تواند توجه‌کننده فرسودگی باشند. او به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان رنجورخویی و نیمرخ روانی خستگی ناشی از کار مرتبط است. در تلاش به منظور کشف این موضوع که چه افرادی ممکن است بیشتر در معرض خطر تجربه فرسودگی شغلی قرار داشته باشند، چندین صفت شخصیتی مورد مطالعه قرار گرفته‌اند. افرادی که سطوح پایینی از سرسختی (درگیری با فعالیت‌های روزانه، احساس کنترل به رویدادها و پذیرا بودن تغییرات) را نشان می‌دهند، نمرات بالاتری در فرسودگی شغلی دارند.

¹ Brand

² Zaph

آن‌ها به‌ویژه در بعد خستگی عاطفی نمرات بالاتری دارند (گاروسا، مورنو جیمنز، لیانگ و گنزالز^۱، ۲۰۰۶)؛ بنابراین برای هر یک از انواع شخصیت‌های متفاوت، محیط شغلی متفاوتی مناسب است (گشتاسب، ۱۳۸۴). پنج رگه بزرگ شخصیت عبارت است از نوروگرایی^۲ (N)، برون‌گرایی^۳ (E)، گشودگی یا انعطاف‌پذیری^۴ (O)، وظیفه‌شناسی^۵ (A) و مقبولیت^۶ (C). بنا بر تعریف لارنس بری (۲۰۰۵)، نوروگرایی رگه‌ای از شخصیت است که ثبات عاطفی بالا و اضطراب پایین در یک‌سوی پیوستار و در سوی دیگر آن بی‌ثباتی عاطفی و اضطراب بالا قرار می‌گیرد. افراد با نمره بالا در نوروگرایی، دارای عواطف غیرمنطقی بیشتر و کم‌توانی در مهار رفتارهای برانگیختگی‌وار^۷ و ضعف در کنار آمدن با مشکلات هستند و افرادی با نمره پایین در این رگه، با برخورداری از ثبات عاطفی معمولاً آرام و معتدل و راحت هستند و قادرند با موقعیت‌های تنیدگی‌زا، بدون آشفتگی و اضطراب مقابله کنند. از دیگر ویژگی‌های افراد دارای نمره بالا در این رگه، اضطراب، خشم و خصومت، افسردگی، کمرویی و آسیب‌پذیری است.

جامعه‌گرایی از ویژگی‌های افراد برون‌گراست و بر اساس علاقه به مردم، ترجیح گروه‌های بزرگ، جرئت، فعالیت، پرحرفی، بشاشی، خوش‌بینی، قاطعیت و هیجان خواهی متمایز می‌شوند. گشودگی کمتر از برون‌گرایی شناخته شده است. اشخاص دارای نمره‌ی بالا در این رگه، هم درباره جهان درونی و هم درباره جهان بیرونی کنجکاوند و زندگی آن‌ها از لحاظ تجربه، غنی است. آن‌ها تنوع‌طلب، دارای کنجکاوی ذهنی و استقلال در قضاوت هستند و از دیگر ویژگی‌های فرعی این رگه می‌توان به تخیل^۸ و زیباپسندی^۹ اشاره کرد. مقبولیت نیز همانند برون‌گرایی، بعدی از تمایلات بین فردی است. یک فرد سازش یافته نوع‌دوست است، با دیگران همدردی می‌کند و تمایل دارد تا به آن‌ها کمک کند و باور دارد که دیگران نیز متقابلاً کمک‌کننده هستند. از ویژگی‌های افراد دارای نمره بالا در این رگه، می‌توان به اعتماد، رک‌گویی، دگردوستی^{۱۰}، همراهی و تواضع اشاره کرد. آخرین رگه از رگه‌های

¹ Garrosa., Moreno-Jimenez, Liang, & Gonzalez

² Neuroticism

³ Extroversion

⁴ Openness to experience

⁵ Conscientiousness

⁶ Agreeableness

⁷ Impulsiveness

⁸ Fantasy

⁹ Aesthetics

¹⁰ Altruism

پنج‌گانه شخصیتی، وظیفه‌شناسی است. بهترین توصیف برای این رگه، مفهوم اراده است. اشخاص با نمره بالا در این رگه، باوجدان، هدفمند، بااراده و مصمم‌اند. نمره بالا در وظیفه‌شناسی با موفقیت شغلی و تحصیلی همراه است. از دیگر ویژگی‌های این افراد، دقت، خوش‌قولی، قابلیت اعتماد، وظیفه‌شناسی، تلاش برای موفقیت و منضبط بودن است (گروسی فرشی، ۱۳۸۰)؛ بنابراین با توجه به ویژگی‌های شخصیتی، ساعتچی عوامل شخصی را مهم‌ترین و مشخص‌ترین عامل فرسودگی شغلی می‌داند؛ زیرا معتقد است که این افراد هستند که به دلیل عملکرد غیراثربخش، باعث فرسودگی شغلی خود می‌شوند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

پژوهش‌ها نشان داده است که فرسودگی شغلی، مرتبط با عامل روان رنجور خوبی است. افراد روان رنجورخو، از لحاظ هیجانی، ناپایدار و مستعد بیماری‌های روانی هستند (باکر، ون درزی، لویگ و دولارد^۱، ۲۰۰۶). بریچ^۲ (۲۰۰۳) مطالعه طولی سه‌ساله‌ای را برای بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی انجام داد و دریافت که روان رنجورخویی با خستگی هیجانی، برونگرایی با پیشرفت فردی و گشودگی و روان رنجورخویی با مسخ شخصیت ارتباط داشت. در این مطالعه مشخص شد که پیشرفت فردی و مسخ شخصیت بیشتر توسط متغیرهای بافتی پیش‌بینی می‌شوند، درحالی که خستگی عاطفی بیشتر به‌وسیله متغیرهای موقعیتی قابل پیش‌بینی است. پژوهش کانو، گارسیا، پادیلا مونز و گاراسکو ارتیز^۳ (۲۰۰۴)، نشان داد که نمرات بالا در فرسودگی شغلی (در هر سه بعد) با درجات بالایی از روان رنجورخویی و درون‌گرایی همراه است. همچنین در این مطالعه مشخص شد خوش‌رویی با مسخ شخصیت رابطه منفی دارد و وظیفه‌شناسی ارتباط مثبتی با پیشرفت فردی دارد. گروپاد، لک ریتز و سانگ^۴ (۲۰۰۷)؛ در پژوهشی تحت عنوان فرسودگی شغلی و شخصیت نشان دادند که بین فرسودگی عاطفی با ویژگی برون‌گرایی ارتباط منفی و با ویژگی‌های روان رنجوری و گشودگی به تجارب ارتباط مثبتی وجود دارد. بین مسخ شخصیت با ویژگی روان رنجوری ارتباط مثبت و با ویژگی‌های

¹ Van Der Zee, Lewig & Dollard

² Burisch

³ Cano, Garsia, Padilla-Munoz & Garrasco-Ortiz

⁴ Ghorpade, Lackritz & Singh

وظیفه‌شناسی و توافق پذیری ارتباط منفی وجود دارد و در نهایت بین نقصان موفقیت فردی با ویژگی روان رنجوری ارتباط مثبت و با ویژگی‌های برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و توافق پذیری ارتباط منفی و معناداری وجود دارد. اسویدر و زیمرمن^۱ (۲۰۱۰) در پژوهشی با استفاده از روش فراتحلیلی به ارائه مدلی در زمینه‌ی ارتباط بین شخصیت و فرسودگی شغلی پرداخت. نتایج پژوهش نشان داد که سطوح بالاتر ویژگی برون‌گرایی با سطوح پایین‌تر فرسودگی عاطفی و سطوح بالاتر موفقیت فردی در ارتباط است، ولی با بعد زوال شخصیت از فرسودگی شغلی ارتباطی ندارد. همچنین ویژگی روان رنجوری با فرسودگی عاطفی و عدم موفقیت ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد. ویژگی‌های شخصیتی توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی به تجارب با همه ابعاد فرسودگی شغلی ارتباط منفی و معناداری دارند. پژوهش سولیا، ون بیک، ساربسکو، ویرگا و اسکواولی^۲ (۲۱۵) که بر روی ۲۵۵ نفر اجرا شد نشان داد که بین توافق و روان رنجوری با هر یک از ابعاد رفاه ارتباط معناداری وجود داشت درحالی‌که وجدان تنها به‌طور معناداری با تعامل و خستگی مرتبط بود و برون‌گرایی تنها به‌طور معناداری با فرسودگی شغلی ارتباط داشت. همچنین نتایج نشان داد که عوامل شخصیتی خاص نقش مهمی در رفاه بازی می‌کند اما تحقق نیازهای خودمختاری، شایستگی و ارتباط از اهمیت زیادی برخوردارند. همچنین پژوهش اسکودووا و لاجکیاکوا^۳ (۲۰۱۳) نشان داد که آموزش روانشناسی اجتماعی تأثیر مثبتی بر سطح فرسودگی شغلی و ویژگی‌های شخصیتی مرتبط با فرسودگی شغلی داشت. به‌طوری‌که پس از اتمام آموزش سطح فرسودگی شغلی در گروه آزمایش به‌طور معناداری کاهش یافت و هیچ تغییر قابل توجهی در گروه شاهد مشاهده نشد.

با توجه به شرایطی که عنوان شد، باید گفت که کارکنان نیروی انتظامی یا افرادی که به‌نوعی در ارتباط با نیروی انتظامی هستند استرس و فشار روانی زیادی را تحمل می‌کنند و طبیعتاً از فرسودگی و فرسایش روحی، عاطفی و جسمی در امان نیستند. بعلاوه این مسئله را باید مدنظر قرار داد که این افراد با مردم تعامل می‌کنند و از همین رو توجه و بررسی

¹ Swider & Zimmerman

² Sulea., Van Beek., Sarbescu., Virga., & Schaufeli

³ Skodova & Lajciakova

مؤلفه‌های مرتبط با آن از اهمیت و نقش خاص و بسزایی برخوردار است. بر این اساس، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در این نیروها یکی از اولویت‌ها برای این افراد است. این امر می‌تواند به کاهش برخی مشکلات سازمانی کمک کند و به ارتقای سطح عملکرد افراد و رضایتمندی آنان بینجامد؛ بنابراین سؤال اصلی پژوهش این است که آیا بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی رابطه وجود دارد یا نه؟

روش

روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی بود. کلیه افراد نیروی انتظامی شهرستان فامنین در نیمه دوم سال ۱۳۹۴ جامعه آماری پژوهش حاضر را تشکیل دادند. در این جامعه آماری ۶۵ نفر از کارکنان مرد نیروی انتظامی به‌عنوان نمونه تصادفی ساده انتخاب شدند و به سه پرسشنامه‌ی هوش هیجانی، پنج عاملی شخصیتی فرم کوتاه نئو و فرسودگی شغلی پاسخ دادند. داده‌های جمع‌آوری شده نیز با استفاده از همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل رگرسیون و به‌وسیله‌ی نرم‌افزار Spss16 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ابزار

پرسشنامه‌ی هوش هیجانی سبیریا شرینگ: این پرسشنامه توسط سبیر یاشرینگ (۱۹۹۶) ارائه شد. در این پژوهش از فرم فارسی این پرسش‌نامه که توسط منصور (۱۳۸۰)، ترجمه و هنجاریابی شده، استفاده شده است این پرسشنامه ۳۳ سؤال دارد و دارای خرده‌مقیاس‌هایی است که عبارت‌اند از: خود‌انگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، مهارت‌های اجتماعی و هوشیاری اجتماعی. هر آزمودنی ۶ نمره جداگانه دریافت می‌کند که ۵ نمره آن مربوط به هر کدام از خرده‌مقیاس‌ها و یک نمره به‌صورت نمره کل است. پاسخ‌ها به‌صورت ۵ درجه‌ای و ترتیبی می‌باشند. منصور (۱۳۸۰) اعتبار سازه‌ای معادله ۰/۸۴ و روایی سازه این آزمون را $r=0/63$ بیان کرده است. خسرو جودی (۱۳۸۳) آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را محاسبه کرده است. صالحی (۱۳۸۱) آلفای کرونباخ ۰/۸۰ و حیدری (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ ۰/۸۳ را گزارش کرده است. در پژوهش حاضر با استفاده از آلفای کرونباخ ضریب ۰/۸۶ به دست آمد.

پرسشنامه‌ی پنج عاملی شخصیتی نئو: این پرسشنامه توسط کاستا و مک کری (۱۹۸۵) با ۶۰ پرسش شامل پنج خرده مقیاس (روان رنجورخویی، برون‌گرایی، گشودگی به تجربه، توافق‌پذیری و وظیفه‌گرایی هر کدام ۱۲ پرسش) در مقیاس پنج‌درجه‌ای لیکرت (کاملاً مخالفم = صفر تا کاملاً موافقم = چهار) ارائه شد. در فرم اولیه آن سه مقیاس اصلی روان رنجورخویی، برون‌گرایی و گشودگی به تجربه مورد پژوهش قرار گرفتند و در سال ۱۹۸۹ گسترش یافت و مقیاس‌های سازگاری و وظیفه‌شناسی به آن اضافه گردید. کاستا و مکری (۱۹۹۲) ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌های آن را به این ترتیب گزارش دادند: روان رنجورخویی ۰/۹۳، برون‌گرایی ۰/۹۰، گشودگی به تجربه ۰/۸۹، سازگاری ۰/۹۵ و وظیفه‌شناسی ۰/۹۲. حق‌شناس (۱۳۸۵) نیز در استان فارس پایایی این آزمون را مطالعه نمود و ضریب آلفای کرونباخ مقیاس‌ها را به این ترتیب گزارش نمود: روان رنجورخویی ۰/۸۱، برون‌گرایی ۰/۷۱، گشودگی به تجربه ۰/۵۷، سازگاری ۰/۷۱ و وظیفه‌شناسی ۰/۸۳ (به نقل از گروسی فرشی، ۱۳۸۰).

پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی (MBI): پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون^۱ (۱۹۸۶) که دارای ۲۲ سؤال است که سه بعد فرسودگی شغلی شامل فرسودگی عاطفی (۹ سؤال)، مسخ شخصیت (۵ سؤال) و عدم موفقیت فردی (۸ سؤال) را در مقیاس لیکرت با ۷ گزینه از ۱ (خیلی کم) تا ۷ (خیلی زیاد) ارزیابی می‌کند. روایی پرسشنامه‌های حاضر، بارها توسط صاحب‌نظران و اساتید مورد تأیید قرار گرفته‌اند. پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی نیز توسط کشتکاران (۱۳۷۵) در سه بعد فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی به ترتیب ۸۹ درصد، ۷۷ درصد و ۷۴ درصد به دست آمده است (کشتکاران، ۱۳۷۵).

یافته‌ها

تعداد ۶۵ کارمند مرد نیروی انتظامی با میانگین سنی ۳۵/۳۲ سال و انحراف استاندارد ۳/۲۲ که ۷۲ درصد دارای دیپلم و ۲۰ درصد دارای تحصیلات لیسانس و ۸ درصد نیز دارای کارشناسی ارشد بودند در این پژوهش شرکت کردند، جداول زیر ضرایب همبستگی کسب‌شده در هوش هیجانی، صفات شخصیتی، فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن‌ها را نشان می‌دهد.

^۱ Maslach & Jackson

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی

متغیرها	M	SD	r	P	N
خستگی عاطفی	۱۷/۵۳	۴/۰۱	۰/۱۹	۰/۰۰۰	۶۵
مسخ شخصیت	۱۶/۱۴	۲/۱۱	۰/۲۲	۰/۰۰۱	۶۵
عدم موفقیت فردی	۱۴/۶۷	۲/۱	۰/۱۶	۰/۰۰۰	۶۵
فرسودگی شغلی کلی	۴۸/۳۴	۶/۱۷	۰/۳۸	۰/۰۰۳	۶۵
خودانگیزی	۱۶/۶۷	۲/۴	-۰/۲۴	۰/۰۰۱	۶۵
خودآگاهی	۱۹/۱۳	۳/۸	-۰/۱۷	۰/۰۵	۶۵
خودکنترلی	۲۱/۰۱	۵/۶	-۰/۲۶	۰/۰۰۰۱	۶۵
هوشیاری اجتماعی	۱۵/۱۹	۴/۱	-۰/۳۴	۰/۰۰۰۱	۶۵
مهارت‌های اجتماعی	۲۰/۳۳	۴/۹	-۰/۲۹	۰/۰۰۰۱	۶۵
هوش هیجانی کلی	۹۲/۳۳	۸/۹	-۰/۳۸	۰/۰۰۱	۶۵

جدول ۱ میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی پیرسون هوش هیجانی و خرده مقیاس‌های آن با فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. بر اساس اطلاعات جدول، بین مؤلفه‌های خودانگیزی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی با فرسودگی شغلی ($p < ۰/۰۱$)، و بین مؤلفه خودآگاهی با فرسودگی در ($p < ۰/۰۵$) و نمره کلی هوش هیجانی با فرسودگی شغلی ($p < ۰/۰۱$)، رابطه معنادار و منفی وجود دارد.

جدول ۲. میانگین، انحراف معیار و ضریب همبستگی بین مؤلفه‌های شخصیت و فرسودگی شغلی

متغیرها	M	SD	r	P	N
خستگی عاطفی	۱۷/۵۳	۴/۰۱	۰/۱۹	۰/۰۰۰	۶۵
مسخ شخصیت	۱۶/۱۴	۲/۱۱	۰/۲۲	۰/۰۰۱	۶۵
عدم موفقیت فردی	۱۴/۶۷	۲/۱	۰/۱۶	۰/۰۰۰	۶۵
فرسودگی شغلی کلی	۴۸/۳۴	۶/۱۷	۰/۳۸	۰/۰۰۳	۶۵
برون‌گرایی	۱۷/۳۳	۶/۳۲	-۰/۱۹	۰/۰۰۱	۶۵
توافق‌پذیری	۲۴/۲۰	۷/۱۴	-۰/۱۴	۰/۰۰۰	۶۵
وظیفه‌گرایی	۲۵/۰۱	۴/۶۷	-۰/۲۰	۰/۰۰۲	۶۵
گشودگی به تجربه	۳۰/۷	۴/۱۳	-۰/۲۲	۰/۱۱	۶۵
روان رنجوری	۳۳/۱۷	۵/۰۱	۰/۲۷	۰/۰۰۱	۶۵

جدول ۲ میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی پیرسون خرده مقیاس‌های ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. بر اساس اطلاعات جدول، بین مؤلفه‌های برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌گرایی با فرسودگی شغلی ($p < 0/01$)، رابطه معنادار و منفی وجود دارد و بین مؤلفه روان‌رنجوری با فرسودگی شغلی ($p < 0/01$) رابطه معنادار و مثبت وجود دارد ولی بین مؤلفه گشودگی به تجربه با فرسودگی شغلی رابطه معناداری مشاهده نگردید.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی بر اساس مؤلفه‌های هوش هیجانی و صفات شخصیت

متغیر ملاک	متغیر پیش‌بین	R	R ²	F	Sig	B	SET	Beta	T	P
فرسودگی شغلی	خودانگیزی	۰/۳۹	۰/۳۰	۳/۵	۰/۰۰۱	-۱/۱۶	۰/۰۴	-۰/۲۱	-۲/۳	۰/۰۲
	خودآگاهی					-۳/۲	۰/۱۷	-۰/۲۴	-۳/۱	۰/۰۸
	خودکنترلی					۱/۳	۰/۱۹	۰/۳۲	-۲/۰۴	۰/۱
	هوشیاری اجتماعی					-۲/۴	۰/۰۹	-۰/۳۳	-۴/۱	۰/۰۹
	مهارت‌های اجتماعی					-۱/۵	۰/۱۱	-۰/۲۱	-۱/۴	۰/۰۱
	برون‌گرایی					-۴/۰۱	۰/۱۴	-۰/۲۶	-۲/۸۴	۰/۰۲
	توافق‌پذیری					-۲/۱۱	۰/۰۶	-۰/۱۵	-۰/۷۵	۰/۰۴
	وظیفه‌گرایی					۵/۰۶	۰/۱۸	-۰/۳۷	۴/۰۲	۰/۰۹
	گشودگی به تجربه					۳/۲۲	۰/۰۰۹	۰/۲۱	۳/۲۶	۰/۱
	روان‌رنجورخویی					۱/۰۴	۰/۰۸	۰/۲۸	۱/۴۵	۰/۰۱

جدول ۳ نتایج رگرسیون فرسودگی شغلی را بر اساس متغیرهای هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی‌شان می‌دهد. بر اساس این جدول ۳۰ درصد از کل واریانس فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی بر اساس هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی تبیین می‌شود. نسبت f هم نشان می‌دهد که مدل رگرسیون معنادار می‌باشد. نتایج ضرایب رگرسیون نیز نشان می‌دهد که از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودانگیزی و مهارت‌های اجتماعی، از بین مؤلفه‌های شخصیت، برون‌گرایی، توافق‌پذیری و روان‌رنجورخویی معنی‌دار بوده به این معنی که می‌تواند به صورت منفی فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند.

بحث و نتیجه گیری

پدیده فرسودگی شغلی یکی از عواملی است که مستقیماً روی بهره‌وری سازمان تأثیر منفی می‌گذارد و افرادی که در درون آن مشغول کارند را دچار خستگی روانی و جسمی شدید می‌کند و می‌تواند سرمایه‌های انسانی سازمان را که مهم‌ترین دارایی هر نوع سازمانی است را به خطر انداخته و از این‌رو کارایی اثربخش و به تبع آن بهره‌وری سازمان را تحت تأثیر قرار دهد؛ بر این اساس، شناخت عوامل و دلایلی که موجب افزایش فرسودگی شغلی کارکنان می‌گردد، ضروری به نظر می‌رسد. هدف پژوهش حاضر، تعیین و ارتباط میزان رابطه‌ی هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی بود. یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی معنادار معکوس وجود دارد. به این معنی که با افزایش هوش هیجانی، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. افراد باهوش هیجانی بالاتر، از توانایی و مهارت‌های بیشتری در اداره‌ی عواطف خود در برخورد با مشکلات و مسائل محیط کار و زندگی برخوردارند و به همین دلیل در برابر مشکلات و فشارهای روانی وارده دست به اتخاذ تدابیری می‌زنند که نه تنها منجر به افزایش مقاومت آن‌ها در ابتلا به فرسودگی شغلی و بروز علائم آن می‌گردد، درعین حال منجر به افزایش موفقیت‌ها، رضایت و خوش‌بینی در آن‌ها می‌گردد. این نتیجه با پژوهش‌های کازان و نستاسا (۲۰۱۵)، جو و همکاران (۲۰۱۵)، نستاسا و فرکاس (۲۰۱۵)، سیاری و همکاران (۲۰۱۱)، کوت و گلدن (۲۰۰۶)، براند (۲۰۰۷)، زاف (۲۰۰۲)، زارع و انوری (۱۳۸۶) در زمینه‌ی رابطه‌ی هوش هیجانی با فرسودگی شغلی همخوانی دارد.

همچنین نتایج تحقیق نشان داد که بین برون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس معنادار وجود دارد، به این معنی افرادی که در برون‌گرایی نمره پایینی کسب می‌کنند از فرسودگی شغلی بالایی برخوردارند. از آنجایی که افراد برون‌گرا، اجتماعی، در عمل قاطع، فعال و اهل گفتگو بوده و هیجان و تحرک را دوست دارند و این ویژگی‌ها با امیدواری به موفقیت در آینده و علاقه به صنعت و کار همراه است، بنابراین افراد برون‌گرا فرسودگی کمتری را تجربه می‌کنند و وجود رابطه بین برون‌گرایی با پیشرفت فردی قابل توجه است. همچنین رابطه بین توافق‌پذیری و فرسودگی شغلی معکوس و معنی‌دار به دست آمد. فرد

توافق‌پذیر اساساً نوع دوست است، با دیگران احساس همدردی می‌کند و مشتاق به کمک به آنان است و اعتقاد دارد که دیگران نیز با او همین رابطه را دارند. در مقابل فردی که از توافق‌پذیری کمتری برخوردار است خودمحور بوده و به قصد و نیت دیگران مضمون است و بیشتر اهل رقابت است تا همکاری. همچنین نتایج حاکی از آن است که بین وظیفه‌شناسی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی‌دار وجود دارد؛ یعنی افرادی که وظیفه‌شناسی بالایی دارند کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند؛ بنابراین از لحاظ نظری وظیفه‌شناسی به توانایی کنترل تکانه‌ها، تمایلات و به کارگیری طرح و برنامه در رفتار برای رسیدن به اهداف گفته می‌شود. یک فرد وظیفه‌شناس سختی‌های کار را می‌پذیرد و با برنامه‌ریزی به انجام آن می‌پردازد.

نتایج به دست آمده رابطه مستقیم معناداری را بین نوروگرایی و فرسودگی شغلی نشان داد. به این معنی افرادی که نوروگرایی بالایی دارند فرسودگی شغلی بالایی را نیز گزارش کرده‌اند. نوروگرایی با داشتن احساسات منفی همچون ترس، غم، برانگیختگی، خشم، احساس گناه، احساس کلافگی دائمی و فراگیر و آسیب‌پذیری نسبت به ناخوش‌حوالی همراه است. این ویژگی‌ها، تحمل محیط کار را دشوار می‌سازد و فرد نوروگرا فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کند. این نتایج با نتایج تحقیق بیکر (۲۰۰۶)، بریچ (۲۰۰۲)، کانو، گارسیا و همکاران (۲۰۰۴)، گروپاد و همکاران (۲۰۰۷)، اسویدر و زیمرمن (۲۰۱۰)، اسکودووا و لاجیکیاکوا (۲۰۱۳) و سولیا و همکاران (۲۰۱۵) همخوانی دارد.

علاوه بر این نتایج به دست آمده ارتباط معناداری بین گشودگی به تجربه و فرسودگی شغلی نشان نداد. در این مورد تحقیقات یافته‌های یکسانی را گزارش نکردند. از جمله گروپاد و همکاران (۲۰۰۷) و بریچ (۲۰۰۲) بیان کردند گشودگی به تجربه با خستگی عاطفی و عدم موفقیت فردی و مسخ شخصیت رابطه مثبت وجود دارد؛ اما پژوهش کانو و همکاران (۲۰۰۴) و اسویدر (۲۰۱۰) نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی به تجارب با همه ابعاد فرسودگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری دارند؛ بنابراین افراد دارای نمره بالا در گشودگی به تجربه انسان‌هایی کنجکاو هستند و زندگی آن‌ها سرشار از تجربه است. این افراد طالب لذت بردن از نظریه‌های جدید و ارزش‌های غیرمتعارف هستند و

احساسات مثبت و منفی فراوانی دارند. به نظر می‌رسد میزان فرسودگی چنین افرادی به نوع کار بستگی دارد. احتمالاً این افراد در مشاغلی مثل خبرنگاری و نویسندگی که تنوع موضوع وجود دارد فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می‌نمایند اما در مشاغلی که مجبور هستند کار یکنواختی را به مدت طولانی انجام دهند میزان فرسودگی آنان بیشتر خواهد بود.

دیگر نتایج نشان می‌دهد که در میان مؤلفه‌های هوش هیجانی، خودانگیزی و مهارت‌های اجتماعی و از بین ویژگی‌های شخصیتی برون‌گرایی، توافق‌پذیری و روان‌رنجورخویی می‌توانند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند.

همان‌گونه که ملاحظه شد بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری دیده شد و نتایج این پژوهش اهمیت و لزوم توجه به مسئله شناسایی و اصلاح شرایط کار را می‌رساند. همچنین این پژوهش این نکته را متبادر می‌کند که افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، باید سعی کنند که تبعات و عوارض مؤلفه‌هایی که با این شرایط همبستگی نزدیکی دارد را به حداقل رسانند و این امر از طریق همکاری نزدیک با روانشناسان، متخصصین و همچنین مدیران ضروری به نظر می‌رسد. علاوه بر این در خصوص استخدام و ارتقای کارکنان نیز، توجه به بحث هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی باید از سوی مدیران مدنظر قرار گیرد، چراکه از بدو ورود یک کارمند، سازمان هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند تا در قبال آن از دانش و تجربیات کارمند استفاده کند و راهبردها و اهداف سازمانی خود را تحقق بخشد. پس سرمایه انسانی به‌عنوان عنصری راهبردی مطرح است و باید جذب، حفظ و بهره‌گیری حداکثر از توانمندی‌های آن، از جمله اهداف اصلی و اساسی هر سازمانی باشد. کاهش حجم نمونه، ناتوانی در کنترل برخی متغیرهای مزاحم و عوامل فردی مانند ارزش‌ها، توانایی‌های ذهنی عمومی و... از محدودیت‌های عمده مطالعه حاضر بودند. پیشنهاد می‌شود در فرایند استخدام، یعنی تلاش برای جایگزینی فرد درست در جای مناسب و همچنین انتصاب و ارتقای کارکنان، به هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی توجه ویژه‌ای شود، چراکه نتایج این تحقیق نشان داد، هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی می‌تواند اثر قابل ملاحظه‌ای بر فرسودگی شغلی کارکنان داشته باشد.

منابع

- پورزارعی، ر. (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی، سلامت روان و شادکامی در بین دانش آموزان متوسطه شهرستان فراشبند، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی ارسنجان.
- حق‌شناس، ح. (۱۳۸۵). طرح پنج عاملی ویژگی‌های شخصیتی راهنمای تفسیر و هنجارهای آزمون‌های NEO FFI و NEO PI-R، شیراز: نشر دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی فارس.
- حیدری، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی با سازگاری اجتماعی در میان دانشجویان پسر دانشگاه قم، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- خسروجودی، ر. (۱۳۸۳). بررسی رابطه هوش هیجانی با سلامت عمومی در دانشجویان دانشگاه سبزوار. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران.
- زارع، م و انوری، م. (۱۳۸۶). بررسی شیوع فرسودگی شغلی و رابطه آن با هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی در کارکنان منطقه ۴ سازمان آب تهران. گزارش طرح پژوهشی، منتشرشده.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۹). روان‌شناسی کار، تهران: نشر ویرایش، چاپ هفدهم.
- سلیمانی، ک؛ شریفی، و تهرانی دوست، م. (۱۳۸۴). فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی روان‌پزشکی بیمارستان روزبه، تازه‌های علوم شناختی، ۳۶، صص ۴۲-۲۸.
- صالحی، س. م. (۱۳۸۱). بررسی اعتبار، روایی و هنجاریابی پرسشنامه‌ی هوش هیجانی سبیر یا شرینگ، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
- علمردانی صومعه، س. (۱۳۹۴). رابطه‌ی سلامت روان‌شناختی و عملکرد شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی، دانش انتظامی زنجان، ۵(۱۴)، صص ۳۷-۲۳.
- گشتاسب، م. (۱۳۸۴). اثرات اجرای طرح پزشکان بر رضایت شغلی و عملکرد پزشکان، پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه تربیت مدرس.
- گروسی فرشی، م. ت. (۱۳۸۰). رویکرد نوین در ارزیابی شخصیت (کاربرد تحلیل عاملی در مطالعات شخصیت)، تبریز: نشر دانیال و جامعه پژوه.
- کشتکاران، ع. (۱۳۷۵). تأثیر مدیریت تیدگی بر کاهش تحلیل رفتگی در میان پرستاران دانشگاه علوم پزشکی شیراز، رساله دکترای دانشگاه تربیت مدرس.
- منصوری، ب. (۱۳۸۰). هنجاریابی آزمون هوش هیجانی سبیر یا شرینگ در بین دانشجویان کارشناسی دانشگاه‌های دولتی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی.
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1, 112-119.
- Bekker, A., Van Der zee, K. I., Lewig, K. A & Dollard, M. F. (2006). The Relationship between the Big Five personality factor and Burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146: 31-50.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. In P. Y. Chen, & C. L. Cooper (Eds.), *Work and wellbeing: Wellbeing: A complete reference guide (Vol. III)* (pp. 37-64). Chichester, UK: Wiley-Blackwell.

- Brand, T. (2007). An exploration of the relationship between burnout, occupational stress and emotional intelligence. Unpublished master's thesis, Stellenbosch University.
- Brich, P. L. (2003). The need for an operational definition of burnout. *Family and community Health*, 6: 12-24.
- Cano., Garsia, F. J., Padilla-Munoz, E. M. & Garrasco-Ortiz, M. A. (2004). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual differences*, www.elsevier.Com/locatelpaid.
- Cazan Ana-Maria., & Nastasa Laura Elena. (2015). Emotional intelligence, satisfaction with life and burnout among university students *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 180, 1574 – 1578.
- Ciarrochi, J., Forgas, JP., & Mayer, JD. (2001). *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry*. London: Psychology Press, 156-9.
- Cote, S. & Golden, B.R. (2006). Emotional intelligence and burnout among leaders. M.S. Thesis, University of Toronto.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., & Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. *Journal of Occupational Health Psychology*, 19(1), 96-107.
- Demerouti, E., Evangelia, B., Blanc, P., Pascale M. Le, Bakker & et al. (2009). Present but sick: a three-wave study on job demands, presenteeism and burnout, *Career Development International*, 14: 1, 50-68.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y. & Gonzalez, J. I. (2006). The relationship between socio-demographic variables, job burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing studies*.
- Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2007). Burnout and Personality: Evidence from Academia, *Journal of Career Assessment*, 15(2): 240-256.
- Gumbau, S. L., & Soria, M. S. (2014). Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy Burnout. *Journal of Research*, 1, 3-11.
- Guthrie, E., Black, D., Bagalkote, H., Shaw, C., Campbell, M., & Creed, F. (1998). Psychological stress and burnout in medical students: a five-year prospective longitudinal study. *J R Soc Med*; 91(5): 237-43.
- Ju, C., Lan, J., Li, Y., Feng, W., & You, X. (2015). The mediating role of workplace social support on the relationship between trait emotional intelligence and teacher burnout. Original Research Article. *Teaching and Teacher Education*, Volume 51, October 2015, Pages 58-67.
- Lambert, E., Hogan, N.L., & Jiang, S. (2010). A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among correctional staff. *The Howard journal of Criminal Justice*, 49 (2) pp. 125-146.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1993). *Manual of the Maslach Burnout inventory*, 2nd editin. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd Ed). Palo Alto, Counting psychosis's press.
- Maslach, C. (1998). A multi dimensional theory of burnout In *theories of organizational stress*, C. L. Cooper, PP. 68-85. Oxford, UK: Oxford univ.press.
- Maslach, C., & Goldenberg, J. (1998). Preventin of burnout: new perspectives. *Appl Prevent Psychol*, 7: 63-74.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health?, *Psychology & Health*, 16(5): 607-612.
- Maslach, C. H., & Lieter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3): 498-512.
- Nastasa, L. E., & Farcaş, A.D. (2015). The Effect of Emotional Intelligence on Burnout in Healthcare Professionals. Original Research Article. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 187, 13 May 2015, Pages 78-82.
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39: 625-635.

- Raec, R., & Altmayer, M. (1999). Job stress, (GholamReza Khajepoor) Tehran, Industrial management publication.
- Saiiri, A.A., Moslehi, M., & Valizadeh, R. (2011). Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 15: 1786–1791.
- Salovey, P., Hsee, C.K., & Mayer, J.D. (2003). Emotional intelligence and the self-regulation of affect. In: Wegner DM, Pennebaker JW, Editors. *Handbook of Mental Control*. New Jersey: Prentice-Hall, 58-62.
- Skodova, Z., & Lajciakova, P. (2013). The effect of personality traits and psychosocial training on burnout syndrome among healthcare students. *Original Research Article. Nurse Education Today*, Volume 33, Issue 11, November 2013, Pages 1311-1315.
- Sulea, C., Van Beek, I., Sarbescu, P., Virga, D., & Schaufeli, W. (2015). Engagement, boredom, and burnout among students: Basic need satisfaction matters more than personality traits. *Learning and Individual Differences* 42 (2015) 132–138.
- Swider, B.w., & Zimmerman, R.D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, *Journal of Vocational Behavior* Volume 76(3): 487-506.
- Thorsen, V. C., Tharp, A. L., & Meguid, T. (2011). High rates of burnout among maternal health staff at a referral hospital in Malawi: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 10(9): 2-7.
- Zaph, D. (2002). Emotional work and Psychological Well-being a review of the literature and some conceptual considerations. *Journal of Human Resource Management Review*, 12: 237-268.
- Van Komen, G J. (2000). Physician life and career health and development. In: Goldman LS, Myers M, Dickstein LJ, Editors. *The handbook of physician health: the essential guide to understanding the health care needs of physicians*. New York: American Medical Association, 289-99.