



دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد

رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین دبیران

از:

عالم محمدی

استاد راهنما:

دکتر ایرج صالحی

اردیبهشت ۸۹

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دانشکده ادبیات و علوم انسانی

پایان نامه کارشناسی ارشد

رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین دبیران

از:

عالم محمدی

استاد راهنما:

دکتر ایرج صالحی

استاد مشاور

دکتر محمد امین کنعانی

تقدیم به:

همسر عزیزم. برای تمام رنج‌هایی که با من، برای من و از من تحمل نمود و با پشتوانه همدلی امکان پیشرفت را برایم میسر نمود.

تقدیم به تمام هستی‌ام. زیار. که برق چشمان معصومانه‌اش، وجودم را سرشار از نیروی امید می‌کند تا در راه نمانم و دست از تلاش برندارم.

سپاس

با سپاس و قدردانی بیکران از استاد راهنمای عزیز و گرانقدر جناب آقای دکتر صالحی که در تمام مراحل

تحقیق با راهنمایی‌های ارزشمند خود پژوهشگر را یاری نموده‌اند.

و با سپاس و تشکر فراوان از استاد محترم مشاور آقای دکتر کنعانی که از راهنمایی ارزشمند این عزیز در

تکمیل این پایان‌نامه بهره‌مند بوده‌ام.

همچنین از همکاری صمیمانه دوست ارجمندم آقای رحیم ملازاده که در انجام مراحل پژوهش مرا یاری

نموده‌اند، تشکر می‌نمایم.

عناوین	صفحه
چکیده فارسی	ح
چکیده انگلیسی	خ
فصل اول کلیات طرح و مسئله پژوهش	۱
۱-۱ مقدمه	۲
۲-۱ بیان مسئله	۵
۱-۲ اهمیت و ضرورت تحقیق	۹
۱-۲-۱ اهداف تحقیق	۱۰
۳-۲-۱ سؤالات تحقیق	۱۰
۴-۲-۱ فرضیه‌های تحقیق	۱۰
۵-۲-۱ تعریف مفاهیم و واژگان تحقیق	۱۰
فصل دوم: زمینه و پیشینه موضوع	۱۲
۱-۲ فرسودگی	۱۳
۲-۲ تاریخچه فرسودگی شغلی	۱۴
۳-۲ الگوهای نظری تنیدگی شغلی	۱۶
۴-۲ رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی	۱۸
۵-۲ عوامل مؤثر در فرسودگی شغلی معلمان	۲۲
۶-۲ علائم فرسودگی شغلی	۲۵
۷-۲ پیشگیری از فرسودگی شغلی	۲۶
۸-۲ مقدمه در مورد هوش	۲۷
۹-۲ ماهیت هوش	۲۷
۱۰-۲ انواع هوش	۲۷
۱۱-۲ تاریخچه هوش هیجانی	۲۸
۱۲-۲ تعریف هوش هیجانی	۳۱
۱۳-۲ هوش هیجانی و بهره هوشی	۳۳
۱۴-۲ مدل‌های هوش هیجانی	۳۴
۱۵-۲ هوش هیجانی و ساختارهای مرتبط	۴۱
۱-۱۵-۲ هوش هیجانی و شغل (محیط کار)	۴۱
۲-۱۵-۲ هوش هیجانی و رهبری	۴۲
۱۶-۲ تفاوت‌های جنسیتی در هوش هیجانی	۴۳
۱۷-۲ کاربرد پذیری هوش هیجانی در زندگی روزمره	۴۴
۱۸-۲ آیا افرادی که هوش هیجانی بالای دارند بیشتر موفق هستند	۴۵
۱۹-۲ تحقیقات انجام شده در ایران	۴۶
۲۰-۲ تحقیقات انجام شده در خارج	۴۹

۵۳	فصل سوم : روش پژوهش
۵۳	۱-۳ روش پژوهش
۵۳	۲-۳ جامعه آماری
۵۳	۳-۳ حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۵۳	۴-۳ ابزار پژوهش
۶۲	۵-۳ روش اجرا و نمره گذاری
۶۳	۶-۳ سابقه آزمون در ایران
۶۳	۷-۳ روش تحلیل داده‌ها
۶۴	فصل چهارم : تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش
۶۵	۱-۴ مقدمه
۶۵	۲-۴ جداول مربوط به آمار توصیفی
۶۷	۳-۴ تجزیه و تحلیل یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش
۶۷	۱-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۱)
۶۸	۲-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۲)
۶۸	۳-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۳)
۶۹	۴-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۴)
۶۹	۵-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۵)
۷۰	۶-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۶)
۷۰	۷-۳-۴ یافته‌های مربوط به فرضیه شماره (۷)
۷۱	۴-۴ یافته‌های مربوط به سئوالات پژوهش
۷۱	۱-۴-۴ یافته‌های مربوط به سئوال پژوهشی شماره (۱)
۷۲	۲-۴-۴ یافته‌های مربوط به سئوال پژوهشی شماره (۲)
۷۳	۳-۴-۴ یافته‌های مربوط به سئوال پژوهشی شماره (۳)
۷۴	۴-۴-۴ یافته‌های مربوط به سئوال پژوهشی شماره (۴)
۷۵	فصل پنجم: بحث و تفسیر نتایج
۷۶	۱-۵ مقدمه
۷۶	۲-۵ تفسیر و تحلیل فرضیات پژوهش
۷۷	۱-۲-۵ فرضیه اول
۷۷	۲-۲-۵ فرضیه دوم
۷۸	۳-۲-۵ فرضیه سوم
۷۸	۴-۲-۵ فرضیه چهارم
۷۹	۵-۲-۵ فرضیه پنجم
۸۰	۶-۲-۵ فرضیه ششم
۸۱	۷-۲-۵ فرضیه هفتم
۸۱	۳-۵ سئوالات پژوهشی

۸۱	-----	۱-۳-۵	سئوال پژوهشی اول
۸۳	-----	۲-۳-۵	سئوال پژوهشی دوم
۸۳	-----	۳-۳-۵	سئوال پژوهشی سوم
۸۴	-----	۴-۳-۵	سئوال پژوهشی چهارم
۸۵	-----	۵-۵	محدودیت‌ها
۸۵	-----	۶-۵	پیشنهادات
۸۷	-----		منابع و مأخذ
۹۶	-----		پیوستها

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱- توزیع فراوانی معلمان بر اساس سن	۶۵
جدول ۴-۲- توزیع فراوانی معلمان بر اساس جنس	۶۵
جدول ۴-۳- توزیع فراوانی معلمان بر اساس وضعیت تأهل	۶۶
جدول ۴-۴- توزیع فراوانی معلمان بر اساس مدرک تحصیلی	۶۶
جدول ۴-۵- توزیع فراوانی معلمان بر اساس رشته تحصیلی	۶۶
جدول ۴-۶- توزیع فراوانی معلمان بر اساس سابقه کار	۶۷
جدول ۴-۷- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان	۶۷
جدول ۴-۸- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در معلمان مرد	۶۸
جدول ۴-۹- نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در معلمان زن	۶۸
جدول ۴-۱۰- نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات هوش هیجانی در معلمان زن و مرد	۶۹
جدول ۴-۱۱- نتایج آزمون t برای مقایسه میانگین نمرات فرسودگی شغلی در معلمان زن و مرد	۶۹
جدول ۴-۱۲- نتایج آزمون t برای بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سابقه خدمت معلمان	۷۰
جدول ۴-۱۳- نتایج تحلیل واریانس بین مدرک تحصیلی و فرسودگی شغلی معلمان	۷۰
جدول ۴-۱۴- نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و فرسودگی شغلی	۷۱
جدول ۴-۱۵- خلاصه مدل رگرسیون، تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری مؤلفه‌های درون فردی، بین فردی، توان سازگاری، مدیریت استرس و خلق عمومی	۷۲
جدول ۴-۱۶- نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین هوش هیجانی و ابعاد فرسودگی شغلی در معلمان	۷۳
جدول ۴-۱۷- نتایج تحلیل واریانس بین مدرک تحصیلی و هوش هیجانی معلمان	۷۳
جدول ۴-۱۸- نتایج آزمون t بررسی تفاوت بین هوش هیجانی و سابقه خدمت معلمان	۷۴

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین دبیران دوره متوسطه شهرستان رشت در سال تحصیلی ۸۷-۸۸ مشغول بکار بود. برای این منظور ۲۸۰ نفر از دبیران مشغول بکار آموزش و پرورش (۱۲۶ نفر مرد ۱۵۴ نفر زن)، با روش نمونه گیری طبقه‌ای نسبی انتخاب و به وسیله پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک و پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن مورد ارزیابی قرار گرفتند. برای مقایسه داده‌ها از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t، تحلیل واریانس و ضریب رگرسیون استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلمان رابطه‌ی منفی معنادار و همچنین بین هوش هیجانی و ابعاد خستگی هیجانی و فقدان موفقیت فردی رابطه منفی معناداری وجود دارد. علاوه بر این نتایج پژوهش نشان دادند که مؤلفه‌های هوش هیجانی (مؤلفه بین فردی، درون فردی، توان سازگاری، کنترل استرس و خلق عمومی)، رابطه‌ی منفی با فرسودگی شغلی دارند و پیش‌بینی‌کننده‌های مناسبی برای آن می‌باشند.

کلید واژه: هوش هیجانی / فرسودگی شغلی / معلمان / خستگی هیجانی / مسخ شخصیت / فقدان موفقیت فردی

Abstract

Relationship between emotional intelligence and burnout in secondary school teachers

Alem Mohammadi

The aim of this study was to examine the relationship between emotional intelligence and burnout in secondary school teachers in Rasht city in the academic year 1387-88. For the purpose of the research 280 teacher working in Rasht. Iran were selected, among them 126 were males and 154 were females, sample method of the research was stratified sampling method and a burnout question air of Maslach and Bar-on was used for collecting data about emotional intelligence scale. For analysis of data the Pearson correlation coefficient, t-test and regression analysis was used. The results showed a negative relationship between emotional intelligence and burnout among teachers. Also there was a positive relationship between emotional intelligence and emotional dimensions of fatigue and personal success the results showed that the components of emotional intelligence (interpersonal skills, Intra personal, adaptability, stress management and general mood) have a negative relationship with burnout Between demographic dataand both (gender, work experience, educational and academic fields) with emotional intelligence and burnout of the teachers there was found any significant relationship.

Key words : emotional intelligence/ job burnout/ Teachers/ Exhaustion/ Depersonalization/ Efficiency

فصل اول

طرح مسئله

۱-۱ مقدمه

فرسودگی شغلی^۱ واژه‌ای برای توصیف بهم خوردن تعادل بین فرد و محیط است. می‌توان آن را زبان کمک افراد در مقابله با فشارهای غیر قابل تحمل کار در نظر گرفت. در جهان امروز توانمندی، قدرت اقتصادی و رفاه هر کشوری مرهون استفاده‌ی بهینه از امکانات، منابع و نیروی انسانی آن کشور است. در این راستا هرچه نیروی انسانی شایسته‌تر و کارآمدتر باشد پیشرفت و توفیق آن کشور در عرصه‌های گوناگون اقتصادی و اجتماعی بیشتر خواهد بود. اما در این میان نباید سلامت افراد نادیده گرفته شود. در جهان صنعتی امروز که توسعه و درآمدزایی به عنوان اهداف اصلی زندگی درآمده است، روز به روز شاهد افزایش مشکلات روانی و فرسودگی افراد و دور شدن آنها از شادکامی می‌باشیم. همه‌گیری آن در سال‌های اخیر به نقاط مختلف دنیا رسیده است و مشکل عمده‌ی بهداشت حرفه‌ای در دنیا محسوب می‌شود.

نشانگان فرسودگی شغلی اساساً یک اختلال روانی نیست، اما به آهستگی در طول زمان پیشرفت می‌کند و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل گردد (گلاس^۲، مک‌نایت^۳ و والدیمارزدوتیر^۴، ۱۹۹۳). فرسودگی شغلی یک از نشانگان روانشناختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که فرد ساعات زیادی را در تماس نزدیک با انسانهای دیگر می‌گذراند (مازلاک^۵، شافی^۶ و مارک^۷، ۱۹۹۳). این افراد به تدریج احساس می‌کنند تحت فشار قرار دارند و منابع هیجانی آنها نسبت به افرادی که در جایگاه دریافت خدمت قرار گرفته‌اند، تخلیه شده و نسبت به آنها بی‌تفاوت گشته و احساس منفی پیدا کرده‌اند (اشمیتز، نومان و اپرمان^۸، ۲۰۰۰؛ مازلاک و همکاران، ۱۹۹۳). از دیگر علائم این سندرم، کاهش احساس لیاقت و افت عملکرد شخصی می‌باشد که ناشی از ارزیابی منفی آنها از خود در رابطه با کارشان است. در این فرآیند فرد به دلیل کوشش برای رسیدن به انتظارات غیر واقعی که به وسیله‌ی خودش یا ارزش‌های جامعه بر او تحمیل شده است،

-
1. Job burnout
 2. Glass
 3. Mcknight
 4. Valdimarsdottir.
 5. Maslach
 6. Schaufeli
 7. Marek
 8. Schmitz

دچار فرسودگی می‌گردد (کلیفدر^۱، پاور^۲ و ولز^۳، ۲۰۰۱).

پدیده‌ی فرسودگی شغلی بخشی اجتناب‌ناپذیر از زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه می‌گیرد. این امر باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده و به نوبه‌ی خود باعث تأثیرات منفی زیادی در عملکرد شغلی می‌شود. اگر چه کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موقعیت‌های اجتماعی است، اما در عین حال می‌تواند به نارضایتی و تحلیل بردن قوای جسمانی و روانی فرد نیز منجر گردد. زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این عوامل می‌توانند باعث بروز فرسودگی شغلی شوند (لوی، ۱۹۹۹؛ نقل از خاکی). هر شغلی با فرسودگی همراه است، اما این امر در برخی مشاغل بیشتر است و این معلول نوع کار، تنوع وظایف و مسئولیت‌های آن می‌باشد. اغلب حرفه‌های درمانی مثل پرستاری و پزشکی و همچنین آنهایی که با خدمات انسانی سر و کار دارند از جمله مشاغلی هستند که فرسودگی بسیاری را ایجاد می‌کنند و معلمی نیز این جمله است. جنبه‌های منفی شغل معلمی مانند مشکلات انضباطی دانش‌آموزان و فقدان علاقه آنها به تحصیل، کلاس‌های پر ازدحام، نقل و انتقال اجباری معلمان و حقوق ناکافی از جمله عوامل ایجادکننده‌ی فرسودگی برای معلمان است و این حالت به صورت علائم جسمانی برای مثال سردرد و زخم معده، علائم روانی به صورت افسردگی، اعتماد به نفس پایین، بدبینی، استفاده از الکل و مواد مخدر و علائم رفتاری مثل افت کاری و غیبت از کار ظاهر می‌شود (راسل^۴، ۲۰۰۰؛ نقل از خاکی).

هوش هیجانی^۵، آخرین و جدیدترین تحول در زمینه‌ی فهم ارتباط بین تعقل و هیجان است. علیرغم دیدگاه‌ها نگاه واقع-بینانه به ماهیت انسان نشان می‌دهند که انسان برای سازگاری و چالش در زندگی به عملکرد منسجم قابلیت‌های هیجانی و منطقی وابسته است. همان‌طوری که تامکینز^۶ (۱۹۶۲) بیان می‌کند، تعقل بدون عاطفه ناتوان است و عاطفه بدون تعقل نابینا است. (نقل از اسدی، ۱۳۸۲). اصطلاح هوش هیجانی اولین بار در سال ۱۹۹۰ از سوی مایر^۷ و سالووی^۸ به عنوان شکلی از هوش اجتماعی مطرح شد که شامل توانایی کنترل احساسات و هیجانات خویش و دیگران، تشخیص هیجانات در خود و دیگران، پذیرش چشم‌اندازهای سایر افراد، کنترل روابط و توانایی‌های اجتماعی می‌باشد. این اصطلاح از سوی برخی از

-
1. Kilfedder
 2. Power
 3. Wells
 4. Rasel
 5. emotional intelligence
 6. Tamkins
 7. Mayer
 8. Salovey

محققان شامل متغیرهای شخصیتی است که با شاخص‌های بین موقعیتی رفتار نظیر همدلی،^۱ جرأت^۲ و خوش‌بینی^۳ ارتباط دارد (گلمن،^۴ ۱۹۹۵؛ بار-ان^۵، ۱۹۹۷).

توانایی‌های هیجانی نه تنها برای تجربه‌های اجتماعی، بلکه برای تجارب فردی نیز کارایی دارند. در برخی مواقع محققان ادعا می‌کنند که خودآگاهی و زندگی درونی به طور چشم‌گیری توسط تجربه‌های هیجانی مشخص می‌شود، لذا هوش هیجانی می‌تواند با مشکلات هیجانی زیادی که ریشه در تجارب میان‌فردی و درون‌فردی دارند، مرتبط باشد (اپستین^۶، ۱۹۹۸؛ مایر و سالووی، ۱۹۹۷).

امروزه هوش هیجانی در حیطه‌های متنوعی مانند مدیریت در تجارت، رهبری و سازماندهی رفتار خود (کوپر و ساواف^۷، ۱۹۹۷؛ سیمونز و سیمونز^۸، ۱۹۹۷؛ آبراهام^۹، ۱۹۹۹؛ موراند^{۱۰}، ۲۰۰۰)، در حیطه‌های حرفه‌ای و شغلی (وسینگر^{۱۱}، ۱۹۹۷)، در توانایی پیشبرد خودگردانی و خودشکوفایی (اپستین^{۱۲}، ۱۹۹۷؛ رابک^{۱۳}، ۱۹۹۷)، در آموزش و پرورش به منظور پیشرفت تحصیلی (سالووی و اسلویتز^{۱۴}، ۱۹۹۷؛ استون، مک‌نون و مک‌کورسپیک، ۱۹۹۹، نقل از چرنیس^{۱۵} و گلمن، ۲۰۰۰)، مورد بررسی و تحقیق قرار گرفته است، که همگی نشانگر تأثیر هوش هیجانی بر جنبه‌های مختلف زندگی است. صنعت و کارگاه از زمینه‌های مورد بررسی در حیطه‌ی هوش هیجانی هستند. آشکار شدن ارتباط هوش هیجانی و موفقیت شغلی و حرفه‌ای محققین را بر آن داشته است تا با بررسی دقیق این روابط در کارکنان، مدیران و کارمندان، ارتباط آن را با ابعاد مختلف شغل و در نتیجه افزایش توان کاری و بهره‌وری بیابند.

چرا برخی از کارمندان و کارکنان قادرند سریعاً پیشرفت کنند. زیردستان و افراد تابع را برانگیزند و با تلاش اندکی وارد جمع هیأت‌مدیره شوند؟ در سال‌های اخیر چنین توانایی‌هایی با عنوان هوش هیجانی مطرح شده‌اند. موفقیت تنها مبتنی بر برتری عقلانی و مهارت تکنولوژیکی نیست. هوش هیجانی برای بهتر بودن در شغل یا تقبل نقش رهبری، حیاتی و

-
- 1 . empathy
 - 2 . assertiveness
 - 3 . optimism
 - 4 . Goleman
 - 5 . Bar-on
 - 6 . Epestine
 - 7 . Cooper & Sawaf
 - 8 . Simons & Simons
 - 9 . Abraham
 - 10 . Morand
 - 11 . Wesinger
 - 12 . Stein
 - 13 . Ryback
 - 14 . Sluyter
 - 15 . Cherniss

ضروری است. به عبارتی دیگر، پژوهش‌ها نشان داده است که مهارت‌ها و تخصص‌ها به تنهایی عملکرد درخشان را آشکار نمی‌سازند، بلکه بیشتر هوش هیجانی است که منجر به موفقیت می‌شود. هر چه شغل پیچیده‌تر باشد، هوش هیجانی از اهمیت بیشتری برخوردار خواهد بود (ا‌هن^۱، اسمیگلا^۲ و جیل‌پاستوریا^۳، ۲۰۰۰؛ نقل از اسدی).

در اواسط دهه هشتاد اداره کار آمریکا یک زمینه‌یابی ملی در کارگران غیر متخصص انجام داد. فهرست به دست آمده از سوی قابلیت‌های هیجانی و اجتماعی از قبیل قدرت سازگاری در مواجهه با مشکلات، خودگردانی^۴ شخصیتی، اعتماد به نفس، انگیزش در کار و فعالیت در جهت دستیابی به اهداف، اثر بخشی بین فردی و گروهی، مهارت در مذاکره 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٪ 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 هاوثرن^۵ (۱۹۲۰) ردیابی نمود (اشکانسی^۶ پیتز^۷، چارمین^۸، بگرگوری^۹، ۲۰۰۰). این مطالعات نشان داد که نیازهای اجتماعی، عاطفی و هیجانی کارکنان درست به اندازه مشوق‌های پولی و یا محدودیت‌ها تأثیر گذار است.

اختصاص سالانه بیش از ۵۰ بلیون 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 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.

۲-۱ بیان مسئله

همگام با رشد سریع صنایع و فناوری، امروزه توجه ویژه‌ای نیز به بعد انسانی و روانشناختی کار شده است. صاحبان صنایع با سرمایه‌گذاری‌های کلان سعی دارند با ایجاد شرایط فیزیکی و روانی مناسب برای پرسنل خود، آنها را در انجام بهتر و

-
- 1 . Ohn
 - 2 . Smigla
 - 3 . Gail pastoria
 4. self- regulation
 5. Hawthorn
 6. Ashkanasy
 7. Peter
 - 8 . Charmine
 9. Gregory

دقیق‌تر وظایف خود یاری دهند، تا هدف اصلی آنها و از جمله مهمترین آنها یعنی افزایش بهره‌وری آسیب نبیند. در سازمان‌های آموزشی نیز مانند دیگر سازمان‌ها، هر عضو جدید در نخستین تماس حرفه‌ای خود با محیط کار امیدوار است که با محیطی مناسب مواجه شود تا بتواند نیازهای اقتصادی، اجتماعی و روانی خود را به نحوی مطلوب برآورده بسازد. یکی از قشرهای جامعه که باید به سلامت روانی آن‌ها اندیشید، معلمان مدارس هستند. معلم‌ها، در رشد و توسعه هر کشور و تعلیم و تربیت و پرورش آینده سازان آن نقش بسیار حساس و بنیادی دارند. به وجود آوردن شرایط آرمانی فرهنگی که زمینه تفکر و پژوهش در آن فراهم شود و فرآیند یاددهی و یادگیری به طور مطلوب صورت پذیرد، مستلزم آن است که معلمان از روحیه‌ای شاداب و قوی برخوردار باشند و حداقل مشکلات و سختی‌ها را در زندگی شغلی و اجتماعی داشته باشند. معلمان با استرس‌های گوناگون مواجه هستند. از نتایج این استرس‌ها بروز فرسودگی شغلی در میان آنان می‌باشد که تأثیر نامطلوب در سازمان، خانواده و زندگی اجتماعی و فردی بر جای می‌گذارد. از مهمترین آنها می‌توان غیبت کارکنان از کار، تغییر شغل تدریس، تأخیر متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار و در نهایت ترک خدمت را می‌توان نام برد. در دهه‌های اخیر توجه به استرس شغلی و مطالعه روی این مقوله گسترش روز افزونی یافته است، به طوری که سازمان بهداشت جهانی^۱ (۱۹۸۷) اعلام کرده است که ۹۰ درصد کارمندان از شغل خود ناراضی‌اند و معتقدند که شغلشان در جهت اهداف زندگی آنان نیست و ۷۵ درصد کسانی که به مشاوره‌های روانپزشکی نیازمندند به دلیل عدم رضایت شغل و عدم توانایی در انجام دادن کارشان است. حرفه‌ی معلمی و تدریس نیز از جمله مشاغل پر استرس می‌باشد که حقوق ناکافی، عدم وجود والدین و مدیران حمایت کننده از جمله جنبه‌های منفی و عوامل فشارزا برای معلمان ذکر شده است (راسل و همکاران، ۱۹۸۷؛ نقل از خاکی، ۱۳۸۵). فرسودگی شغلی را نخستین بار فریدبنگر^۲ (۱۹۷۴)، به عنوان پدیده‌ای عمومی و فراگیر تعریف کرده است. که از واکنش فرد به محیط کار ناشی می‌شود و بر اثر آن فرد انگیزه، اشتیاق، انرژی و عملکرد مطلوب در زندگی خود را از دست می‌دهد. خستگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود می‌آید، بلکه به سبک کلی زندگی فرد و ساعت‌های بیداری او نیز سرایت می‌کند (هرشن سن، نقل از منشی طوسی، ۱۳۸۴).

قدیمی مقدم و حسینی (۱۳۸۵)، در بررسی فرسودگی شغلی معلمان عواملی از قبیل جنسیت، مدرک تحصیلی و موقعیت جغرافیایی را دخیل می‌دانند. به نظر ابوهلال^۱ و سلامه^۲ (۱۹۹۲)، بررسی فرسودگی شغلی در میان افراد شاغل در حرفه-های کمکی، موضوع مهم پژوهش در آمریکای شمالی است.

نتایج پژوهش والز و بنجامین^۳ (۲۰۰۰) نشان داد که افرادی که در مشاغل انسانی شاغل هستند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. معلمان و مشاوران از قربانیان استرس و فرسودگی شغلی هستند. نتایج پژوهش بارون برن^۴ (۲۰۰۴) نشان داد که یکی از علل فرسودگی شغلی معلمان پایین بودن حقوق آن‌ها در مقایسه با سایر گروه‌های شغلی است و پیامد فوری فشارهای روانی و فشارهای شغلی در محیط کار، فرسودگی شغلی است. مازلاک (۲۰۰۴) نقش حجم کار زیاد، میزان کنترل کم، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار و تضاد ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر و مهم می‌داند.

در ایران نیز پژوهش‌هایی در مورد فرسودگی شغلی انجام گرفته است. این پژوهش‌ها که به بررسی فرسودگی شغلی معلمان (بدری گرگری، ۱۳۷۴؛ بهنیا، ۱۳۷۹)، در مورد مدیران (بابلی، ۱۳۷۹)، پرستاران و مشاغل پزشکی (عبدی، ۱۳۷۳) پرداخته و به این نتیجه رسیده است که در همه گروه‌ها فرسودگی شغلی رایج است.

استرس شغلی معلمان به منزله یک مشکل جهانی، پژوهش‌های بسیاری را در کشورهای مختلف به خود اختصاص داده است نظریه‌های موجود بر ماهیت تعامل فرسودگی شغلی معلمان تأکید می‌کند. در این نظریه‌ها به نقش مهم متغیرهای میانجی و تعدیل کننده اشاره می‌شود. به نظر می‌رسد از جمله متغیرهایی که می‌تواند با فرسودگی شغلی رابطه داشته و باعث کاهش آن شود، هوش هیجانی است.

هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (بار - آن، ۱۹۹۹). از زمان ظهور واژه هوش هیجانی در ادبیات روان‌شناسی، این واژه در حیطه‌های مختلفی مانند محیط کاری مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع پژوهشگران همواره سعی داشته‌اند رابطه‌ی این واژه را با عوامل مهم و مؤثر در موفقیت شغلی به دست آورند. برای مثال پژوهش‌های زیادی نشان داده‌اند که هوش

1. Abu - Hilal
2. Salameh
3. Walles & Bengamin
4. Baron Bern

هیجانی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و قابل ملاحظه‌ای دارد و یا هوش هیجانی به علت افزایش همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می‌بخشد (بار - آن و پارکر^۱، ۲۰۰۰).

در پژوهشی زاف^۲ (۲۰۰۰) نشان داد که قابلیت‌های هیجانی با هر سه زیر مؤلفه‌ی فرسودگی شغلی (خستگی هیجان^۳، مسخ شخصیت^۴، فقدان موفقیت فردی^۵)، رابطه دارد و کارکنان از نظر هیجانی به نحو مقبول‌تری از عوارض فرسودگی شغلی در امان می‌مانند. در تحقیق دیگری از سارنی^۶ و همکاران (۲۰۰۰)، در کارکنان چند شرکت بزرگ ایالات اوکلاهاما و کالیفرنیا، محققان سعی داشتند رابطه‌ی بین هوش هیجانی و انواع متغیرهای شغلی را مورد بررسی قرار دهند. طبق نتایج آنها، کارکنان با هوش هیجانی بالاتر نسبت به آنهایی که هوش هیجانی کمتری داشتند از رضایت شغلی بیشتری برخوردار بودند و نسبت به زندگی خوشبین‌تر و در برابر استرس و فرسودگی شغلی مقاوم‌تر بودند.

گروهی از روانشناسان دانشگاه لویزیانا با نام‌های کارسون^۷، کارسون و بیرکن میر^۸ (۲۰۰۰)، در تحقیقی به بررسی رابطه هوش هیجانی با شخصیت مبتکر، عامل کنترل شخصی و خستگی هیجانی (یکی از مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی)، پرداختند. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و خستگی هیجانی رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

بار- آن مفهوم هوش هیجانی را بیشتر در حوزه ویژگی‌های شخصیتی گسترش داده و آن را به ۵ مؤلفه کلی تقسیم می‌نماید که عبارتند از:

- ۱- مهارت درون فردی^۹: شامل، خودآگاهی هیجانی، جرأت ورزی، حرمت نفس، خود شکوفایی و استقلال
- ۲- مهارت بین فردی^{۱۰}: شامل همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی و روابط بین فردی.
- ۳- توان سازگاری^{۱۱}: شامل واقعیت آزمایی، انعطاف پذیری و حل مسئله می‌باشد.
- ۴- مدیریت تنیدگی^{۱۲}: تحمل تنش و کنترل تکانه را در بر می‌گیرد.

-
1. Parker
 2. Zaph
 3. Exhaustion
 4. Depersonalization
 - 5 . Efficiency
 6. Sarni
 7. Carson
 8. Birken meier
 - 9 . Interpersonal skills
 - 10 . Intra personal skills
 - 11 . Adaptability
 - 12 . stress management

۵- خلق و خوی عمومی^۱: که عوامل خوش بینی و نشاط را شامل می‌شود سیاروچی^۲ و همکاران، ترجمه نوری و نصیری (۱۳۸۳).

گلمن (۲۰۰۰)، نشان داده است که هوش هیجانی می‌تواند در دست یابی فرد به موفقیت در زمینه‌های تحصیلی - شغلی نقشی به مراتب بهتر از هوش عمومی داشته باشد. هوش هیجانی توانمندی (تاکتیکی^۳)، عملکرد فردی است در حالی که هوش شناختی قابلیت استراتژیکی (قابلیت درازمدت)، است. هوش هیجانی پیش‌بینی موفقیت را ممکن می‌سازد، زیرا نشان می‌دهد که چگونه فردی دانشش را در موقعیت‌های مختلف به کار گیرد (بار- آن، ۲۰۰۰). با توجه به نقش مهم هوش هیجانی در تعدیل و کاهش استرس شغلی، این پژوهش به بررسی رابطه هوش هیجانی و نقش آن در تبیین فرسودگی شغلی معلمان می‌پردازد.

۱-۳ اهمیت و ضرورت تحقیق

امروزه بخش زیادی از سرمایه نیروی انسانی کشور ما به عنوان دانش‌آموز در مدارس مشغول به تحصیل می‌باشند. بدیهی است که عهده‌داری چنین مسئولیت مهمی مستلزم توجه کافی به مسائل و مشکلات شغلی معلمان می‌باشد. معلمی و تدریس از جمله مشاغل پر استرس می‌باشد که یکی از نتایج استرس‌های معلمان، فرسودگی شغلی است. عوارض فرسودگی می‌تواند جامعه را دچار مشکل کرده و از فعالیت‌های سازنده‌ی معلمان جلوگیری کند. با توجه به اهمیت این مسئله و پیشگیری و درمان آن، می‌توان از ضرورت تحقیق درباره معلمان آگاه بود. فرسودگی شغلی در این قشر علاوه بر عوارض فردی که در زندگی شخصی معلم خواهد داشت، عوارض جانبی نیز در پی دارد، زیرا امر خطیر تعلیم و تربیت افراد بر عهده‌ی آنها گذاشته شده است. آشکار است، هر گونه تلاشی در جهت شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی و به‌ویژه عوامل کاهش دهنده‌ی آن در معلمان از اهمیت زیادی برخوردار است. معلمان باید درک و شناخت درستی از ارزش‌ها، اعتقادات و نیازهای خود داشته باشند، تا بهتر بتوانند در مورد دانش‌آموزان خود تصمیم بگیرند. با توجه به مطالب گفته شده، هدف اصلی ما در این پژوهش، بررسی رابطه‌ی بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین معلمان می‌باشد تا بلکه بتوان با ارائه راهکارهای عملی در افزایش هوش هیجانی معلمان گام‌های مؤثری را در جهت تعدیل و کاهش فرسودگی شغل برداشت.

1. General mood
2. Ciarrochi
3. tactical