

رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و میانجیگری هوش هیجانی

سیده خدیجه معافی مدنی^۱ (ph.D student) - جواد خلعتبری^۲ (ph.D)

چکیده

زمینه و هدف: مهمترین سرمایه سازمان‌ها و عوامل تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان افرادی هستند که در آن کار می‌کنند. هدف اصلی این پژوهش مطالعه رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان با فرسودگی شغلی با واسطه‌گری هوش هیجانی بود.

مواد و روش‌ها: پژوهش به شیوه توصیفی انجام شد. جامعه آماری تحقیق شامل همه کارکنان بیمارستان‌های غرب مازندران بود که با توجه به تعداد متغیرها، 120 نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا (MSQ) و کیفیت زندگی کاری والتون و فرسودگی شغلی ماسلاچ و هوش هیجانی باران بود. برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر، ضریب همبستگی و رگرسیون چند متغیرها استفاده شد.

بحث و نتیجه‌گیری: نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که بین سطح کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی با شدت فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار وجود دارد. از طرفی یافته‌ها حاکی از آن است که متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی می‌تواند، تقریباً 0/253 درصد از تغییرات مربوط به شدت فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند ($R^2=0/253$). متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی نیز می‌تواند، تقریباً 0/098 درصد از تغییرات مربوط به واسطه‌گری هوش هیجانی را پیش‌بینی نماید. ($R^2=0/098$). کلیدواژه‌ها: کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی، هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، کارکنان

¹ * **مؤلف مسئول نام:** دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن، ایران، تلفن 09113940827، راسمر خیابان

استاد مطهری، بیمارستان امام سجاده (ع) - madanikh999@yahoo.com - madanikh99@gmail.com

² دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تنکابن، ایران، تلفن 09121777634، javadkhalatbaripsy@gmail.com

مقدمه:

در محیط رقابتی امروز، عمده نگرانی و تکاپوی سازمان‌ها در جهت بقا و توسعه و پیشرفت فراگیر آنها شکل می‌گیرد. سازمان‌های امروز پیوسته در جستجوی شیوه‌های جدیدی برای افزایش کارایی و بهبود عملکرد خود می‌باشند. مهمترین سرمایه سازمان‌ها و عامل تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان افرادی هستند که در آن کار می‌کنند. صاحب نظران معتقدند که بدون نیروی انسانی ماهر، توانمند، متعهد و خشنود تحقق اهداف سازمانی غیرممکن است [17].

بیش از یک دهه از طرح مفهوم کیفیت زندگی کاری می‌گذرد. در طول این مدت رویکرد مذکور، موضوع بسیاری از تحقیقات علمی کشورهای غربی بوده و با وجود این که مدیران سازمان‌ها به تازگی به آن توجه کرده‌اند، تاثیر شگرفی در بهبود وضعیت رضایت شغلی کارکنان، همچنین کاهش غیبت و تاخیر برجای گذاشته است. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در برمی‌گیرد [15].

مفهوم کیفیت زندگی کاری نگرشی است که می‌کوشد تا کیفیت زندگی کاری اقراد شاغل را بهبود بخشد و سعی می‌کند به نیازهای شغلی که به نقش یک عامل تولید در کنار دیگر عوامل مانند سرمایه، تنزل کرده و دچار از خود بیگانگی شده، پاسخ دهد [152]. والتون کیفیت زندگی کاری را عکس العمل کارکنان در برابر کار به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی تعریف می‌کند. کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود است [16 و 20]. کیفیت زندگی کاری نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می‌کنند [7]. این سازه به حوزه‌های مختلف عینی و ذهنی مسائل کارکنان می‌پردازد. بوسیله آن اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود بوجود آمده است در تصمیم‌گیری‌هایی که به شغل‌شان مربوط است اثر می‌گذارند در نتیجه رضایت و خشنودی آنان از کار بیش‌تر می‌شود، فشار عصبی ناشی از کار برای‌شان کاهش می‌یابد [23 و 24].

سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار توانمند برخوردار خواهد بود که از نشانه های می توان تمایل به همکاری با مدیریت در بهبود عملکرد بیشتر نیروی کار نام برد [12]. کیفیت زندگی کاری مجموعه ای از نتایج مثبت زندگی کاری برای برای فرد، سازمان و جامعه است گانین و دسی (2005) کیفیت زندگی کاری مجموعه ای از روشها و اقداماتی است که به افزایش رضایت کارمندان کمک می کند و هدف آن بهبود شرایط کاری آنان و افزایش کارایی سازمان است [14 و 16]. در تعریف کلی می توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنای تصویر ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط و شرایط کار خود است [16].

ضرورت و اهمیت رضایت شغلی نگرش ها در کار مهم هستند چرا که بطور مستقیم و غیرمستقیم بر رفتار کاری تأثیر می گذارند [26]. ورم^۱ (2004) رضایت شغلی را واکنش کارکنان در برابر نقشی که در کارشان ایفا می کنند، می داند. اسپکتور (2007)^۲ معتقد است رضایت شغلی نگرشی است که چگونگی احساس مردم را نسبت به مشاغلشان به طور کلی و یا نسبت به حیطه های مختلف آن نشان می دهد. رضایت شغلی یک حالت احساس مثبت یا خوشایند است که از ارزیابی فرد از شغلش یا تجربه شغلیش منتج می شود [21]. اهمیت مطالعه و بررسی رضایت شغلی را از ابعاد مختلف می توان مرور نمود. در تمامی سازمانها و مؤسسات، علاقه خاصی به بررسی رضایت شغلی صورت می گیرد و لذا رضایت شغلی به عنوان موضوعی مشترک در تمام سازمانها تلقی می شود آگاهی از میزان نگرش کارکنان نسبت به شغلشان در همه ی مؤسسات مهم محسوب می گردد. مدیران، در زمان گزینش و استخدام افراد، تنها در پی داوطلبانی بر نمی آیند که از تواناییها، تجربه و انگیزه های لازم برخوردار باشند، بلکه به نظام ارزشی آنها که متناسب با ارزشهای سازمان باشد، نیز توجه دارند. از سوی دیگر مدیران در حین کار، به نگرش کارکنان و میزان رضایت شغلی آنها تأکید دارند [1 و 22].

1. Vroom

2. Specto

رضایت شغلی به جالب بودن شغل برای فرد، وجود فرصت یادگیری و رشد از طریق کار دلالت دارد [10]. رضایت شغلی از همکاران به معنای دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران از خود نشان می‌دهند، اشاره دارد و در نهایت رضایت شغلی از ترفیع که به دسترسی به فرصت‌های واقعی برای پیشرفت کارکنان دلالت دارد [21]. رضایت شغلی رابه عنوان حالت هیجانی لذت بخشی تعریف می‌کنند که ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه‌های شغلی فرد است و یسوکی و کروم ابعاد رضایت شغلی را شامل کار، سرپرستی، همکار، ارتقاء و مزایا می‌دانند [22 و 13]. امروزه محققان عوامل متعددی را در تامين رضایت شغلی افراد بر می‌شمارند که تعدادی از آنها از جمله دستمزد، نفس کار، ارتقاء رهبری و سرپرستی، روابط با همکاران، ایمنی شغلی، ساختار سازمانی، شرایط فیزیکی کار، عوامل شخصیتی، ویژگی‌های شخصیتی و برابری است. تتو مایر¹، (1993) عوامل موثر بر رضایت شغلی را به دو بخش تقسیم می‌کنند: شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آیند و ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی که جنبه‌های درونی خوانده می‌شوند [14 و 25]. به عبارت دیگر، بر اساس دیدگاه نظریه پردازان رفتار سازمانی، رضایت شغلی کارکنان متأثر از عواملی همچون حقوق، مزایا، همکاران و عوامل بیرونی نیست بلکه عواملی مانند روحیات و ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دیگر عوامل درونی از این دست رابطه تنگاتنگی با کیفیت زندگی کاری افراد دارد. ویژگی‌های شخصیتی کارکنان را می‌توان عامل تعیین کننده‌ای در چگونگی سازگاری با شرایط و متغیرهای سازمانی و کیفیت کاری آنان به حساب آورد [25].

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل تنیدگی زا در انسان، محیط کار وی است که می‌تواند دیگر حیطه های زندگی او را تحت تاثیر قرار دهد. قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه هر شخص، صرف اشتغال به کار می‌شود [16]. یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روانشناسان کار، روانشناسان بهره‌وری و روانشناسان سازمانی را به خود معطوف کرده است، نشانه‌ها، علل و آثار

¹.Meyer tattoo

فرسودگی شغلی است. استفاده تخصصی از واژه فرسودگی شغلی در اصل به فریدنبرگر^۱ به سال ۱۹۷۵ بر می‌گردد پانیس^۲ نیز همیار او در کالیفرنیا آمریکا [26]. مایو^۳، (۲۰۰۶) فرسودگی شغلی را، خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی بدنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است. این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آنها به انجام کار و فعالیت کاهش می‌یابد. افراد در معرض فرسودگی شغلی کسانی هستند که فاقد توانایی ایجاد تعادل بین کار و زندگی شخصی خود هستند و کسانی که کار یکنواخت دارند و آنهایی که نسبت به کارشان راضی نبوده و آشکارا با مردم خصومت می‌ورزند و نیز مدیران و رهبران و کسانی که درگیر تصمیم‌گیری در باره مرگ و زندگی افراد هستند مثل پزشکان. علائم و نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارتند از: بی‌تفاوتی نسبت به کار، احساس کسالت و عدم تمایل به ادامه کار، کاهش ظرفیت و قابلیت انجام کار، کاهش کمیت و کیفیت کار به علت کاهش قدرت و دقت، افزایش ساعات غیبت از کار، افزایش حوادث ناشی از کار، اختلال در روابط اجتماعی، زندگی پر تنش و پرخاشگری در محیط کاری، اختلال در کار طبیعی دستگاه‌های بدن مانند قلب و معده و... پیری زودرس، مشکلات بین فردی و کاهش نیروی ذخیره شدن در بدن [6].

اگر بخواهیم نیروی انسانی کارآمد و کارایی و بهره‌وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته‌ها و اصول روانشناسی در محیط کار استفاده کنیم. مفهوم هوش هیجانی برای نخستین بار در سال ۱۹۹۰ توسط پیتر سالووی و جان مایر^۴ مطرح شد که بیان می‌دارد هوش هیجانی از نظر مایر و سالووی تنها یک ویژگی مثبت نیست بلکه مجموعه‌ای از توانایی‌های استدلالی و هیجانی متمایز است و نسبت به هوش اجتماعی توجهی بیشتر به مسائل اساسی هیجانی و فرو نشانیدن مشکلات شخصی و اجتماعی افراد دارد [18 و 20]. افراد با هوش هیجانی بالا معمولاً افرادی منظم، خونگرم، موفق، با انگیزه و خوش‌بین هستند [8 و 10]. به نظر گلمن، (۱۹۹۸)^۵ هوش هیجانی عاملی است که

1. Frydnbrgr

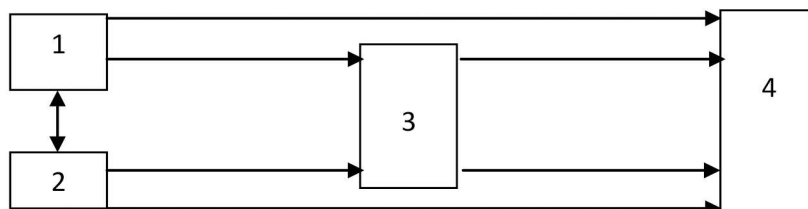
2. Panys

3. Mayo Clinic
Salvvy Peter and John Mayer.⁴
Goleman.⁵

ظرفیت انسان را در شناخت احساسات خود و دیگران تعیین و کمک می کند تا در خود ایجاد انگیزش کرده و هیجانات خود را کنترل و روابط خود با دیگران را بر این اساس پی ریزی کند. گلמן ابعاد هوش هیجانی را به شرح زیر تعریف می کند الف. خود آگاهی: شامل ویژگی هایی از قبیل آگاهی هیجانی و اعتماد به خود ب. خود تنظیمی: شامل خود کنترلی، قابلیت اطمینان و نوآوری ج. خود انگیزی: شامل سائق پیشرفت، ابتکار خوش بینی د. همدلی: شامل صفاتی فاقد فهمیدن دیگران و آگاهی سیاسی ه. مهارت های اجتماعی: شامل ویژگی های تاثیر گذاری، مدیریت تعارض و قابلیت های تیمی. از نظر گلמן سه مولفه اول درون فردی و نامرئی هستند و دو مولفه آخر بین فردی بوده و به آنچه که بین ما و مردم اتفاق می افتد مربوط می شود و در رفتارها قابل مشاهده است [2و5].

هوش هیجانی می تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری را به وجود آورد و بر رضایت شغلی کارمندان، مدیریت کارآمد و پیشرفت سازمان تأثیر بگذارد زیرا هوش هیجانی بالا باعث می شود که عملکرد، درک و شناخت استراتژیک و رضایت شغلی افراد افزایش یافته، جهت یابی ها نقش مثبت ایجاد کرده و مشکلات مدیران و کارمندان را کاهش دهد [11]. گلמן معتقد است نه تنها مدیران و رؤسای شرکت ها نیازمند هوش هیجانی هستند بلکه هر کسی در سازمان کار می کند نیازمند هوش هیجانی است [3]. کارمندی که توانایی های هوش هیجانی خود را افزایش دهد و یا بستری در سازمان مهیا شود که بتواند این مهارت های خود را تقویت نماید، بالطبع می تواند نیاز های خود را بهتر و منصفانه تر شناسایی کند و رضایتمندی خود را افزایش دهد [8].

مدل مفهومی تحقیق:



1. کیفیت زندگی کاری 2. رضایت شغلی 3. هوش هیجانی 4. فرسودگی شغلی

فرضیه های تحقیق:

1. بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی با واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.
2. بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.
3. بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
4. بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
5. بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
6. بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.
7. بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی با واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.
8. بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی با واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.

روش‌شناسی

این تحقیق از نظر کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، تحقیق توصیفی به ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام برای تحلیل مسیر است، تحلیل مسیر تعمیمی از رگرسیون معمولی است که قادر است علاوه بر بیان آثار مستقیم، آثار غیرمستقیم و اثر کل هر یک از متغیرهای مستقل را برای متغیرهای وابسته نشان دهد و با بیان منطقی، روابط و همبستگی مشاهده شده بین آن‌ها را تفسیر نماید. در بررسی نقش متغیرهای مستقل، (کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی) بر متغیرهای وابسته (فرسودگی شغلی و هوش هیجانی) از روش تحلیل مسیر به منظور تعیین اثرات مستقیم و غیرمستقیم استفاده شده است. این روش از انواع مدل‌یابی ساختاری است که در آن علاوه بر نشان دادن تأثیر مستقیم و غیرمستقیم متغیر مستقل بر متغیر وابسته مورد بررسی قرار می‌گیرد.

جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان بیمارستان‌های غرب مازندران می‌باشد که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با توجه به تعداد متغیرها، 120 نفر بعنوان نمونه انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های زیر استفاده شده است:

1. پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: با 27 گویه مربوط به مولفه‌های اصلی کیفیت زندگی کاری براساس مدل والتون¹ (1973) شامل مولفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی، سوال‌های تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی و توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی می‌باشد. مقادیر ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ 92٪ است [16].

2. پرسشنامه رضایت شغلی: از پرسشنامه رضایت شغلی مینه‌سوتا² (MSQ) استفاده شد این پرسشنامه در سال 1967 توسط برافیلد و روث³ در دانشگاه مینه‌سوتا 100 سوال طراحی و ساخته شد و در همان سال توسط وایس و داویس و انگلند لافکوسیت⁴ اصلاح و به 20 گویه کاهش یافت. در یک مقیاس 5 درجه‌ای بصورت خیلی ناراضی ام تا خیلی راضی ام نمره‌گذاری می‌شود کسب نمره بالاتر به معنی داشتن رضایت بیشتر است. مقادیر ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ 88٪ است.

3. پرسشنامه فرسودگی شغلی: از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ⁵ (1981) که 25 گویه می‌باشد که چهار عامل زیر را به تفکیک بررسی می‌نماید الف. خستگی عاطفی ب. عملکرد شخصی ج. مسخ شخصیت د. درگیری. هر سوال با دو مقیاس، اندازه‌گیری و امتیاز داده می‌شود الف. مقیاس فراوانی ب. مقیاس شدت. جدول امتیازات این دو مقیاس در زیر آمده است. ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ 78٪ توسط فیلیان، (1371) مورد تایید قرار گرفت، استفاده شد [6].

4. پرسشنامه هوش هیجانی: از پرسشنامه 90 گویه‌ای بار-آن، (2002)⁶ استفاده شد که مقیاس‌های آزمون عبارتند از: خودآگاهی، خود ابرازی، خود شکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع‌گرایی، انعطاف پذیری، حل مساله، تحمل فشار روانی،

Walton.¹

Minnesota.²

Brafyld and Ruth.³

Weiss and Davies and England Lafkvsyt.⁴

Maslach.⁵

Bar-On.⁶

کنترل تکانش، خوش بینی و شادمانی است. پاسخ های آزمون در یک مقیاس 5 درجه ای لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) تنظیم شده است. مقادیر ضریب پایایی آن به روش آلفای کرونباخ 83٪ است.

روایی سازه های پرسشنامه ها با توجه به استاندارد بودن سوالات، از طریق نظر اساتید و محققان رشته مدیریت و روانشناسی مورد تایید قرار گرفت.

یافته ها

جهت تحلیل داده های به دست آمده در پژوهش حاضر، از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام برای تحلیل مسیر استفاده شد. وضعیت توصیفی متغیرهای تحقیق در جدول 1 ارایه شده است.

جدول 1. فراوانی میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	فراوانی	میانگین	انحراف معیار
کیفیت زندگی کاری	120	68/81	14/76
رضایت شغلی	120	39/85	15/84
شدت فرسودگی	120	42/23	28/90
هوش هیجانی	120	246/11	34/254

فرضیه اول: بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی با واسطه گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.

جدول 2: سهم متغیرهای پیش بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی

برای پیش بینی واسطه گری هوش هیجانی

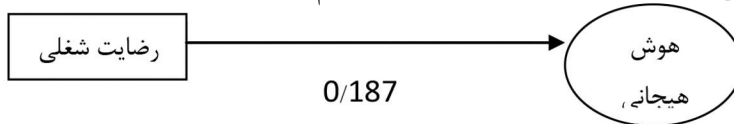
مدل	متغیر	R	R2	F	P
1	کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی	0/313	0/098	4/189	0/000

جدول 3: ضرایب رگرسیون همزمان برای پیش بینی واسطه‌گری هوش هیجانی

گام	متغیر	B	S.E	β	t	p
	مقدار ثابت	209/221	18/882		11/080	0/0005
1	کیفیت زندگی کاری	0/353	0/213	0/152	1/657	0/100
2	رضایت شغلی	0/404	0/221	0/187	2/825	0/031
3	شدت فرسودگی شغلی	-0/091	0/121	0/077	-0/756	0/451

جدول های 2 و 3 نشان می دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی می تواند، تقریباً 0/098 درصد از تغییرات مربوط به واسطه‌گری هوش هیجانی را پیش بینی کند ($R^2=0/098$). یعنی حدود 9/8 درصد واریانس واسطه‌گری هوش هیجانی به وسیله رابطه خطی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی تبیین می شود. می توان گفت مدل، 9/8 درصد از واریانس واسطه‌گری هوش هیجانی را تبیین می کند ($P<0/007$ و $F=4/189$). محاسبات مربوط به آماره F نیز نشان داد که مجذور همبستگی چند گانه در سطح 0/007 معنادار است ($P=0/007$ و $df=2$ و $F=4/822$).

نمودار 1: عوامل موثر بر هوش هیجانی به صورت زیر ترسیم می شود.



فرضیه دوم: بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه وجود دارد.

جدول 4: ماتریس همبستگی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی

متغیر ملاک	ضریب همبستگی	کیفیت زندگی کاری
رضایت شغلی	0/247**	

جدول 7: ماتریس همبستگی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی

کیفیت زندگی کاری	متغیر ملاک
**0/238-	ضریب همبستگی
0/009	سطح معنی داری

**p<0/01

نتایج جدول 7، نشان می دهد کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی شامل: کیفیت زندگی کاری ($r = -0/238$) با شدت فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). و همچنین نتایج نشان می دهد که بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

جدول 8: ماتریس همبستگی بین متغیرهای رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی

رضایت شغلی	متغیر ملاک
**0/488-	ضریب همبستگی
0/0005	سطح معنی داری

**p<0/01

نتایج جدول 8، نشان می دهد رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی شامل: رضایت شغلی ($r = -0/488$) با شدت فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). و همچنین نتایج نشان می دهد که بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار وجود دارد. فرضیه ششم: بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و واسطه گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.

F نیز نشان داد که مجذور همبستگی چند گانه در سطح 0/000 معنادار است
($F=19/822$ و $df=2$ و $P=0/000$).

فرضیه چهارم: بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد

جدول 7: ماتریس همبستگی بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی

متغیر ملاک	کیفیت زندگی کاری
شدت فرسودگی شغلی	ضریب همبستگی -0/238**
	سطح معنی داری 0/009

**p<0/01

نتایج جدول 7، نشان می دهد کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی شامل: کیفیت زندگی کاری ($r = -0/238$) با شدت فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). و همچنین نتایج نشان می دهد که بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

جدول 8: ماتریس همبستگی بین متغیرهای رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی

متغیر ملاک	رضایت شغلی
شدت فرسودگی شغلی	ضریب همبستگی -0/488**
	سطح معنی داری 0/0005

**p<0/01

نتایج جدول 8، نشان می دهد رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی شامل: رضایت شغلی ($r = -0/488$) با شدت فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد ($p < 0/01$). و همچنین نتایج نشان می دهد که بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار وجود دارد. فرضیه ششم: بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.

جدول 9: سهم متغیرهای پیش بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی برای پیش بینی واسطه گری هوش هیجانی: سهم متغیرهای پیش بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی برای پیش بینی واسطه گری هوش هیجانی

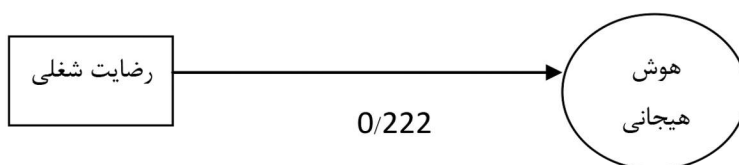
مدل	متغیر	R	R ²	F	P
1	کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی	/305	/093	/019	/003
		0	0	6	0

جدول 10: ضرایب رگرسیون همزمان برای پیش بینی واسطه گری هوش هیجانی

گام	متغیر	B	S.E	β	t	p
	مقدار ثابت	200/740	15/165		113/237	0/0005
1	کیفیت زندگی کاری	0/376	0/211	0/162	1/783	0/077
	رضایت شغلی	0/480	0/196	0/222	2/443	0/016

جدول های 9 و 10 نشان می دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی می تواند، تقریباً 0/093 درصد از تغییرات مربوط به واسطه گری هوش هیجانی را پیش بینی کند ($R^2=0/093$). یعنی حدود 9/3 درصد واریانس واسطه گری هوش هیجانی به وسیله رابطه خطی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی تبیین می شود. می توان گفت مدل، 9/3 درصد از واریانس واسطه گری هوش هیجانی را تبیین می کند ($F=6/019$ و $P<0/003$). محاسبات مربوط به آماره F نیز نشان داد که مجذور همبستگی چند گانه در سطح 0/003 معنادار است ($F=6/019$ و $df=2$ و 17 و $P=0/003$).

نمودار 2: عوامل موثر بر هوش هیجانی به صورت زیر ترسیم می شود.



فرضیه هفتم: بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی با واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد.

جدول 11: سهم متغیرهای پیش بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی برای پیش بینی واسطه‌گری هوش هیجانی

مدل	متغیر	R	R2	F	P
1	کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی	/268	/072	/527	0/013
		0	0	4	0/

جدول 12: ضرایب رگرسیون همزمان برای پیش بینی واسطه‌گری هوش هیجانی

گام	متغیر	B	S.E	β	t	p
	مقدار ثابت	225/370	16/846		13/378	0/0005
1	کیفیت زندگی کاری	0/414	0/213	0/178	1/943	0/054
	شدت فرسودگی شغلی	-0/192	0/109	0/162	1/768	0/080

جدول های 11 و 12 نشان می دهد که متغیر کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی می تواند، تقریباً 0/072 درصد از تغییرات مربوط به واسطه‌گری هوش هیجانی را پیش‌بینی کند ($R^2=0/072$). یعنی حدود 7/2 درصد واریانس واسطه‌گری هوش هیجانی به وسیله رابطه خطی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی تبیین می‌شود. می‌توان گفت مدل، 7/2 درصد از واریانس واسطه‌گری هوش هیجانی را تبیین می‌کند ($F=4/527$ و $P<0/013$). محاسبات مربوط به آماره F نیز نشان داد که معذور همبستگی چندگانه در سطح 0/013 معنادار است ($F=4/527$ و $df=2$ و $P=0/013$).

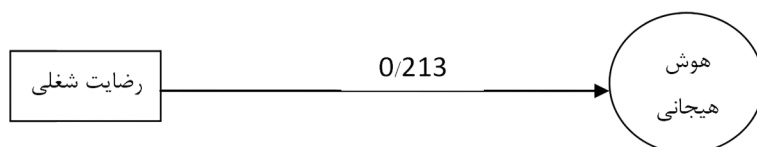
چون β هیچکدام از متغیرهای پیش بین کیفیت زندگی کاری و شدت فرسودگی شغلی براساس آزمون t معنادار نیست نمودار عوامل موثر بر واسطه‌گری هوش هیجانی ترسیم نمی‌شود. فرضیه هشتم: بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی با واسطه‌گری هوش هیجانی رابطه وجود دارد. جدول 13: سهم متغیرهای پیش بین رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی برای پیش بینی واسطه‌گری هوش هیجانی

مدل	متغیر	R	R2	F	P
1	رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی	0/276	0/076	4/838	0/005
		0			0/

جدول 14: ضرایب رگرسیون همزمان برای پیش بینی واسطه‌گری هوش هیجانی

گام	متغیر	B	S.E	β	t	p
	مقدار ثابت	232/815	12/490		18/640	0/0005
1	کیفیت زندگی کاری	0/460	0/220	0/213	2/091	0/039
	شدت فرسودگی شغلی	-0/119	0/121	-0/101	-0/989	0/325

جدول های 13 و 14 نشان می‌دهد که متغیر رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی می‌تواند، تقریباً 0/076 درصد از تغییرات مربوط به واسطه‌گری هوش هیجانی را پیش بینی کند ($R^2=0/076$). یعنی حدود 7/6 درصد واریانس واسطه‌گری هوش هیجانی به وسیله رابطه خطی با متغیرهای رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی تبیین می‌شود. می‌توان گفت مدل، 7/2 درصد از واریانس واسطه‌گری هوش هیجانی را تبیین می‌کند ($F=4/838$ و $P<0/010$). محاسبات مربوط به آماره F نیز نشان داد که مجذور همبستگی چندگانه در سطح 0/010 معنادار است ($F=4/838$ و $df=2$ و $P=0/010$). نمودار 3: عوامل موثر بر هوش هیجانی به صورت زیر ترسیم می‌شود



بحث و نتیجه گیری

نتایج تحلیل مسیر در تحلیل رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی با واسطه گری هوش هیجانی نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی همبستگی مثبت معنادار وجود دارد و متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی می‌تواند، تقریباً 0/253 درصد از تغییرات مربوط به شدت فرسودگی شغلی را پیش بینی کند. متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی می‌تواند، تقریباً 0/098 درصد از تغییرات مربوط به واسطه گری هوش هیجانی را پیش بینی کند. یعنی حدود 9/8 درصد واریانس واسطه گری هوش هیجانی به وسیله رابطه خطی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی و شدت فرسودگی شغلی تبیین می‌شود. متغیر کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی می‌تواند، تقریباً 0/093 درصد از تغییرات مربوط به واسطه گری هوش هیجانی را پیش بینی کند. یعنی حدود 9/3 درصد واریانس واسطه گری هوش هیجانی به وسیله رابطه خطی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی تبیین می‌شود.

در تبیین فرضیه‌های تحقیق می‌توان گفت که کیفیت زندگی کاری که در آن پرداخت منصفانه، فرصت رشد و محیط امن را جهت توسعه قابلیت‌های انسانی فراهم می‌آورد می‌تواند فضای کلی زندگی کاری را تحت تاثیر قرار داده و یکپارچگی و انسجام را به همراه داشته باشد. بعبارتی هر قدر کیفیت زندگی کاری کارکنان ارتقا داده شود رضایت شغلی کارکنان نیز افزایش می‌یابد سازمانی که به کیفیت زندگی کاری کارکنان خود توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار توانمند برخوردار خواهد بود که از نشانه‌های آن تمایل به همکاری با مدیریت در جهت دستیابی به اهداف سازمانی می‌باشد. از طرفی از اهمیت رضایت شغلی در هیچ سازمانی نمی‌توان چشم پوشی کرد زیرا با رضایت شغلی و نگرش مثبت فرد به شغلش می‌توان سازمان را در جهت نیل به اهداف خود پیش برد. سازمان‌های امروزی از جمله -بیمارستان‌ها - از این قاعده مستثنی نبوده و با توجه به اینکه ارباب رجوع‌های این مراکز از اقشار مختلف جامعه بوده و اغلب در شرایط روحی و جسمی مناسبی قرار ندارند لذا توجه به رضایت شغلی کارکنان جهت ارائه خدمات با کیفیت بالاتر و

کاهش الام مراجعین در زمره بالاترین اهداف وزارت بهداشت و درمان کشور قرار می گیرد که رسیدن به این هدف مهم در سایه توجه به کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان میسر می گردد نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های (میرکمالی و نارنجی ثانی، 1387)، (شهبازی و همکاران، 1388)، (طیبی و همکاران، 1387)، (احمد توکلی و همکاران، 1389)، (سید ابوالفضل ذاکریان و همکاران، 1391) همسو است.

از سوی دیگر مواجهه مزمن با استرس های شغلی، قوی ترین عامل در ایجاد نارضایتی که فرد را به سندرم فرسودگی شغلی دچار کرده و سلامت اجتماعی، روانی و فیزیولوژیکی وی را به خطر اندازد. فرسودگی شغلی نوعی واکنش به فشار است. بنابراین تجارب مربوط به حجم کار و فشار زمانی بطور معنا داری با فرسودگی شغلی مرتبط هستند. همچنین فقدان حمایت اجتماعی از سوی مسئولان و نیز میزان آزادی عمل در محیط شغلی با فرسودگی شغلی مرتبط دانسته شده است. از میان عوامل سازمانی، فقدان پاداش های متناسب با کار و حقوق و مزایای نامناسب با فعالیت و از همه مهمتر، عدم دریافت پاداش های معنوی و اجتماعی، رابطه ی نزدیک آن با احساس ناکارآمدی و عدم موفقیت فردی را در ایجاد فرسودگی شغلی موثر می دانند. نتایج پژوهش حاضر با نتایج (دکتر محمد حسین پرداختچی و همکاران، 1388)، (منصور ضیا و همکاران، 1394)، (سهیلا زمینی و همکاران، 1389)، (مژگان سپاه منصور و همکاران، 89-1388) همسو است.

بنابراین پر واضح است که مدیران سازمان ها با آگاهی از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، قادر خواهند بود برنامه های مناسبی را برای کاهش فرسودگی شغلی آنان تدارک ببینند. هوش هیجانی می تواند یک محیط کاری مطبوع و دلپذیری بوجود آورد و بر رضایت شغلی کارکنان و پیشرفت سازمان تاثیر بگذارد. کارمندان با هوش هیجانی بالا، تمایل بیشتری دارند که دارای سطوح بالای رضایت شغلی باشند زیرا آنها در ارزیابی و تنظیم عواطف خاص خود نسبت به کارمندان دارای هوش هیجانی کمتر، سازگارترند (سای، 2006). نتایج پژوهش حاضر با نتایج پژوهش های (محمد رضا کرامتی و همکاران، 1391)، (مینگ لی، 2003)، (استیو، 2005)، (سی و توماس، 2006)، (کافنتسیوس و زامپیتکس، 2007)، (دانگ و هوارد، 2006)، (گولز یوز و

همکاران، ۲۰۰۸)، (اوزترک و دنیز، ۲۰۰۸)، (حسنخویی، ۱۳۸۵)، (امین بیدختی ۱۳۸۹) همسویی دارد.

References

1. Amini, Fereshteh and Pourkayi, Mohsen. The Effect of Emotional Intelligence on Employee Job Satisfaction, Management Management Monthly, Sixth Year, S 51. (Persian).
2. Ba azat, fereahteh et al ?. The Relationship between Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence with Job Stress among Employees of Mazandaran University, Quarterly Journal of Occupational Safety and Health, Vol. 4, No. 13. (Persian).
3. Casper. v (2007).A study of the relationship between leader emotional intelligence (EI) ability and demographic. performance. job satisfaction.
4. Delpasand, Mansour et al. (2009). The relationship between emotional intelligence and job burnout among nurses in intensive care units, Volume 4, Issue 2. (Persian).
5. Dong. &Howard. T.(2006).Emotional intelligence Trust and Matters.
6. farsi, Zahra et al.. The Relationship between Job Burnout and Quality of Work Life in Nurses Working in Aja Hospitals in Tehran, Military Medical Journal, 1st Year, Sh. 2. (Persian).
7. Hamidi, Yadollah et al., Mohammadi, (2015). Organizational culture and its relationship with the quality of working life of Hamedan University of Medical Sciences, Journal of Iranian Society of Human Ergonomics and Engineering, Volume 3, Issue 4. (Persian).
8. Hartis Abadi and colleagues, (2013). The Relationship between Emotional Intelligence and Burnout in Nurses, Journal of North Khorasan University of Medical Sciences, Volume 7, Issue 3. (Persian).
9. Journal of education and psychology. vol.55.p 124.1/5 p.
10. Kazemi, Yahya et al. (2011). The Relationship between Emotional Intelligence, Self-esteem and Organizational Commitment of High School Principals, Management and Development Process, 2011, p. 78. (Persian).

11. Keramati, Mohammad Reza et al. (2012). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Employees of Government Departments in Ghoochan City, Leadership Quarterly and Educational Management of Islamic Azad University, Garmsar Branch, 6th Year, Sh. 4. (Persian).
12. Mir Kamali, Seyed Mohammad et al., (2014). Identification of Job Stressors and Their Relationship with the Quality of Working Life (Case Study: Faculty Members of Birjand University) Journal of Management of Organizational Culture, Volume 13, (Persian).
13. Mortazavi, Saeed et al. (2010). The effect of job satisfaction on job vacancies through nurses' normative and behavioral work behaviors, Qazvin University of Medical Sciences Journal, 17, p. 1. (Persian).
14. Nazem, Fattah et al., (2010). The Relationship Between Empowerment and Quality of Work Life with Burnout in Employees of Tehran Educational and Educational Organization, Journal of Scientific and Research, New Approach in Educational Management, Fifth Year, Vol. 2. (Persian).
15. Nazim, Fattah et al. (2011). Study of the relationship between the quality of work life and job satisfaction of high school teachers in high schools of education and science of zaqabad, social research quarterly, year 4, vol. 12. (Persian).
16. Pardahktchi, Mohammad Hassan et al. (2009). The study of the relationship between the quality of work life and burnout among teachers and managers of Takestan, School of Science, Sh. 9. (Persian).
17. Rostami, Reza et al., (2015). The study of the effect of quality of working life on job performance by mediating the psychological empowerment of citizens, Journal of Urban Management, Vol. 41. (Persian).
18. S y. Thomas. S.Tram. (2006).Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. .
19. Sedghey Ayagh et al., (2014). The Effect of Teaching Skill Positive Thinking on Job Burnout of Nurses Working in Psychiatric Hospital of Tehran, Journal of Nursing, Volume 3, Issue 4. (Persian).
20. sepah Mansour, Mojgan et al., (2009-2010). The Relationship Between Quality of Work Life, Job Satisfaction and Job Burnout among Teachers in

-
- Tehran, Journal of Research, Research Management, Third Year, Vol . 3. (Persian).
21. Soltanzadeh, Vahid et al. (2012). A Study on the Relationship Between Quality of Work Life and Job Satisfaction of the Faculty of Shiraz University, Quarterly Journal of Human Resource Management Researches, Imam Hossein University of Medical Sciences, 4th Year, Sh. 2. (Persian).
 22. Spector. Peter. (2007). Jobsatisfaction. sage Publications. Thousand oaks London New Dehli.
 23. Tavakoli, Ahmad and colleagues, (2013). Investigating the relationship between quality of working life components from Walton's point of view and job satisfaction (Case study: Khorasan Razavi Gas Company), Transformation Management Research, Year 5. (Persian).
 24. Vafaei Najjar, Ali et al. (2014). A survey on the relationship between obvious and hidden anxiety and the quality of working life in nurses of Mashhad Educational Medical Sciences Hospitals of Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran. 14, p.Vol . 5. (Persian).
 25. Zakerian, Seyyed Abolfazl et al., (2012). Study of the quality of working life dimensions. It's Relationship to Job Satisfaction in a Self-Improvement Industry in Tehran, Journal of Iranian Society of Human Ergonomics and Engineering, Volume 1, Issue 3. (Persian).
 26. zamini, Soheila et al., (2010). The Relationship between Organizational Culture with Job Satisfaction and Job Burnout among the Employees of Tabriz University, Health Quarterly of Iran, Vol. 8, p. 1. (Persian).