

## Depiction of Health

2020; 10(4): 259-269

<http://dohweb.tbzmed.ac.ir>

## The Relationship between Emotional Intelligence, Resiliency and Burnout in Staff of the Headquarter of Tehran University of Medical Sciences and Health Services

Marjan Khabiri<sup>1</sup> , Roghaieh Khabiri<sup>2,3</sup> , Mehdi Jafari<sup>4,5</sup> 

### Article Info:

#### Article History:

Received: 11/10/2018

Accepted: 05/06/2019

Published: 12/31/2019

#### Keywords:

Emotional Intelligence,  
Resiliency,  
Job Burnout,  
Staff

### Abstract

**Background and objectives:** Job burnout is one of the social problems of the present era that many factors can effect on it. These factors that should be carefully surveyed include emotional intelligence and resiliency. The main objective of this study was to obtain a cognitive and comprehensive knowledge of the relationships between the three variables affecting job burnout, emotional intelligence and resilience among the staff working at the headquarters of Tehran University of Medical Sciences.

**Material and Methods:** The present study was a correlational cross-sectional study which was conducted at the headquarter units of of Tehran University of Medical Sciences deputies. The statistical sample consisted of 287 employees of headquarter units staff selected by stratified random sampling method. Data were collected by Schutte Emotional Intelligence Questionnaire (S\_EIS) (1998), Conner & Davidson (CD\_RISC) (2003) and Maslach Burnout Questionnaire M\_JB (1981). SPSS and Amos software version 22 were applied and path analysis was used to analyze the data.

**Results:** The correlation coefficient between the main scales of the research by Spearman test showed that there is a significant and direct correlation between emotional intelligence and resiliency ( $r=0.381$ ,  $p<0.001$ ). There is an inverse relationship between emotional intelligence and burnout ( $r=-0.143$ ,  $p<0.05$ ) and there is a statistically significant relationship between resiliency and burnout ( $r=-0.436$ ,  $p<0.05$ )

**Conclusion:** The predictive power of emotional intelligence as one of the predictors of job burnout is such that with increasing emotional intelligence, job burnout reduction can be predicted among employees. On the other hand, the emotional intelligence is a feature that can be strengthened through appropriate training programs.

**Citation:** Khabiri M, Khabiri R, Jafari M. The Relationship between Emotional Intelligence, Resiliency and Burnout in Staff of the Headquarter of Tehran University of Medical Sciences and health services. Depiction of Health 2020; 10(4): 259-269.

1. Department of Health Management, Faculty of Management and Medical Information, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
2. National Institute of Health Research (NIHR), Tehran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
3. Health Service Management Research Centre, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran
4. Department of health Services Management, School of Health Management and Information Sciences, Iran University of Medical Sciences, Tehran, Iran
5. Health Managers Development Institute, Ministry of Health and Medical Education, Tehran, Iran (Email: mjafari@iums.ac.ir)

## بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران

مرجان خبیری<sup>۱</sup>، رقیه خبیری<sup>۳،۲</sup>، مهدی جعفری<sup>۵،۴\*</sup>

### چکیده:

**زمینه و اهداف:** فرسودگی شغلی یکی از مشکلات اجتماعی عصر حاضر است که عوامل مختلفی می‌توانند بر روی آن تاثیر بگذارند. از جمله این عوامل که باید به دقت مورد بررسی قرار گیرند هوش هیجانی و تاب‌آوری است. هدف اصلی این مطالعه بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران بود. **مواد و روش‌ها:** پژوهش حاضر یک مطالعه مقطعی از نوع همبستگی بود که در واحدهای ستادی معاونت‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۹۷ انجام شد. نمونه آماری ۲۸۷ نفر از کارکنان واحدهای ستادی بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی انتخاب شدند. جهت گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های هوش هیجانی (S\_EIS) schutte، تاب‌آوری کانر و دیویدسون (CD\_RISC) و فرسودگی شغلی مسلس (M\_JB) استفاده شد. از نرم‌افزارهای آماری SPSS و AMOS نسخه ۲۲ و جهت تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مسیر استفاده گردید. **یافته‌ها:** یافته‌های پژوهش نشان داد بین هوش هیجانی و تاب‌آوری رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد (ضریب همبستگی  $0.381 - p < 0.001$ ). بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد که از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد (ضریب همبستگی  $0.143 - p < 0.05$ ). بین تاب‌آوری و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد که از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد (ضریب همبستگی  $0.436 - p < 0.05$ ). **نتیجه‌گیری:** نتایج مطالعه نشان داد که قدرت پیش‌بینی هوش هیجانی به عنوان یکی از متغیرهای پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی به گونه ای است که با افزایش هوش هیجانی می‌توان کاهش فرسودگی شغلی را در کارکنان پیش‌بینی کرد. هوش هیجانی جز ویژگی‌هایی است که می‌تواند از طریق برنامه‌های آموزشی مناسب و پرورش کارکنان تقویت شود.

**کلیدواژه‌ها:** هوش هیجانی، تاب‌آوری، فرسودگی شغلی، کارکنان ستادی

**نحوه استناد به این مقاله:** خبیری م، خبیری ر، جعفری م. بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی تهران. تصویر سلامت ۱۳۹۸؛ ۱۰(۴): ۲۵۹-۲۶۹.

۱. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

۲. موسسه ملی تحقیقات سلامت، دانشگاه علوم پزشکی تهران

۳. مرکز تحقیقات مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز

۴. دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران

۵. موسسه عالی توسعه و تربیت مدیران نظام سلامت ایران، وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی، تهران، ایران (Email: mjafari@iums.ac.ir)

حقوق برای مؤلف(ان) محفوظ است. این مقاله با دسترسی آزاد در تصویر سلامت تحت مجوز کپی‌رایت کامنز (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>) منتشر

شده که طبق مفاد آن هرگونه استفاده غیر تجاری تنها در صورتی مجاز است که به اثر اصلی به نحو مقتضی استناد و ارجاع داده شده باشد.

هوش هیجانی بالاتر باشد احتمال تاب‌آوری در شرایط پرخطر بیشتر است.

از سوی دیگر "هوش هیجانی" از عوامل شخصیتی و مهارت‌های فردی است که می‌تواند تأثیر استرس‌های شغلی را تعدیل یا تشدید کند توجه به هیجان‌ها و کاربرد مناسب آن در روابط انسانی، درک هیجان‌های خود و دیگران و مدیریت آنها، همدلی با دیگران و استفاده مثبت از احساسات موضوعی است که در دهه گذشته با عنوان هوش هیجانی معرفی شده است (۱۰).

هوش هیجانی نقش بسیار مهمی در انجام وظایف شغلی دارد که می‌تواند به‌عنوان یکی از پیش‌نیازهای موفقیت افراد در سازمان‌ها قلمداد شود (۱۱). پژوهش‌های متعددی به مقایسه قدرت پیش‌بینی هوش هیجانی در حوزه‌های مختلف خصوصاً در زمینه فرسودگی شغلی پرداخته‌اند. این مطالعات نشان می‌دهد هوش هیجانی به‌صورت مستقیم پیش‌بینی ضعیفی از فرسودگی شغلی دارد، اما به‌صورت غیرمستقیم با مدیریت عواطف و احساسات کارکنان و تسهیل تبادل احساسات مثبت بین آن‌ها از اثرات منفی فشارهای شغلی کاسته، آنان را در برابر فرسودگی شغلی زود هنگام مقاوم می‌سازد (۱۲). در سال‌های اخیر "هوش هیجانی" یک مفهوم تحت مطالعه برای فرسودگی شغلی است که به افراد در زمینه آگاهی بیشتر از روش‌های بین فردی، شناسایی و مدیریت تأثیر عواطف بر تفکر و رفتار، توسعه توانایی تشخیص تحرکات اجتماعی در محیط کار و درک چگونگی مدیریت روابط و بهبود آن‌ها کمک می‌نماید. از طرفی می‌توان هوش هیجانی را از طریق تلاش و تمرین و تجربه آموزش داد و ارتقاء بخشید (۱۳).

محیط پژوهش در این مطالعه ستاد دانشگاه علوم پزشکی تهران بود به دلیل اینکه ستاد دانشگاه علوم پزشکی تهران از طرفی محیطی استراتژیک و از طرف دیگر محیطی بسیار پرمراجعه است و نیز با توجه به اینکه رویکرد مشتری‌محوری رویکرد اصلی این دانشگاه است و کارکنان در صدد جلب رضایت مراجعان مختلف هستند، لذا کارکنان شاغل در این ستاد فشارکاری بیشتری نسبت به کارکنان شاغل در سایر محیط‌های کاری تجربه می‌کنند و بنابراین بیشتر مستعد فرسودگی شغلی هستند.

در این مطالعه متغیرهای مستقل هوش هیجانی و تاب‌آوری بودند و متغیر وابسته فرسودگی شغلی بود با توجه به مطالب پیش‌گفت، هدف اصلی این مطالعه کسب شناختی جامع و دقیق از روابط بین سه متغیر تأثیرگذار فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و تاب‌آوری در کارکنان شاغل ستاد مرکزی دانشگاه علوم پزشکی تهران بود تا با نشان دادن میزان رابطه بین این سه متغیر،

زندگی شغلی یکی از مهم‌ترین ابعاد زندگی اشخاص و جوامع است موفقیت و رضایت از شغل نشان‌دهنده پیشرفت و هدفمند بودن جامعه است و یکی از عواملی که در زندگی شغلی افراد مهم است (۱).

در عصر حاضر، برخی از سازمان‌ها شرایط لازم را برای خلق محیط مطلوب جهت جذب و حفظ و ایجاد انگیزه در کارکنان در راستای بهبود عملکرد آنان اتخاذ کرده‌اند (۲).

مسلش و جکسون (Maslach & Jackson) در ایالات متحده آمریکا مطالعات گسترده‌ای را پیرامون ارتباط افراد، خصوصاً کارکنان گروه بهداشت با شغل شان و مشکلاتی که می‌تواند در این راستا ایجاد شود تحت عنوان "سندرم فرسودگی شغلی" (Burnout Syndrome) انجام دادند (۳).

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنش‌زا. این سندروم روانی متشکل از ۳ بعد است ۱- بعد خستگی عاطفی: احساس تخلیه توان روحی، ۲- مسخ شخصیت: واکنش منفی و عاری از احساس و توام با بی‌اعتنائی مفرط نسبت به گیرندگان خدمات، ۳- کاهش احساس موفقیت فردی: کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه که بین کارمندان سازمان‌ها بروز می‌کند (۴). پژوهش‌ها نشان داده‌اند که عوامل مختلفی وجود دارند که می‌توانند بر روی فرسودگی شغلی تأثیر بگذارند که این عوامل باید به دقت مورد شناسایی قرار گیرند از جمله این عوامل تاب‌آوری است (۵،۳).

مفهوم تاب‌آوری برای اولین بار توسط اسمیت و وارنر (Smith & Werner) در روان‌شناسی رشد مطرح و به تدریج وارد حوزه‌های دیگر شد (۶). تاب‌آوری یک فرایند توانایی، یا پیامد سازگاری موفقیت‌آمیز علی‌رغم شرایط تهدیدکننده است که نقش مهمی در مقابله با تنیدگی‌ها و تهدیدهای زندگی و آثار نامطلوب آن دارد (۷). تاب‌آوری، سازگاری مثبت در واکنش به شرایط ناگوار است. در واقع تاب‌آوری توانایی رهایی از استرس به طور موثر و دستیابی به عملکرد خوب با وجود سختی و مشکلات می‌باشد (۸).

بعضی دیدگاه‌ها تاب‌آوری را به‌عنوان پاسخ به یک واقعه خاص و بعضی دیگر آن را به‌عنوان یک سبک مقابله‌ای پایدار در نظر می‌گیرند (۹). برای مثال تیلور (Taylor) تاب‌آوری را یک صفت روان‌شناختی ثابت و بادوام در نظر گرفته است. در واقع تاب‌آوری بیشتر از آنکه یک بهبود ساده از آسیب و مصیبت باشد، رشد یا سازگاری مثبت به دنبال دوره‌ای از برهم خوردن تعادل حیاتی است (۸).

از جمله مسائلی که در حوزه عوامل مؤثر بر تاب‌آوری مطرح است نقش هوش هیجانی در ارتقای تاب‌آوری است. برخی یافته‌ها حکایت از آن دارد که مهارت‌های هوش هیجانی با تاب‌آوری رابطه مثبت و معناداری داشته و هرچه

پرسشنامه هوش هیجانی شاته (Schutte) شامل ۳۳ سؤال است و توسط شاته و همکاران به منظور سنجش مؤلفه‌های هوش هیجانی، بر اساس مدل سالوی و مایر (Salovey and Mayer) تهیه شده است. این مقیاس اگرچه دربرگیرنده مؤلفه‌های هوش هیجانی (مدیریت، بهره‌وری، و ارزیابی عواطف) است، ولی فقط یک نمره کلی دارد. در مقابل هر سؤال طیف پنج گزینه‌ای از نمره یک برای "کاملاً مخالف" تا پنج برای "کاملاً موافق" در نظر گرفته شده است. سؤال‌های شماره ۵، ۸ و ۲۸ به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. برای بدست آوردن امتیاز مربوط به هر بعد، مجموع امتیازات سوالات مربوط به آن بعد با هم جمع می‌شود. برای بدست آوردن امتیاز کلی پرسشنامه، مجموع امتیازات همه سوالات با هم جمع می‌شود. پایایی و روایی مقیاس توسط سازندگان آن احراز گردیده است (۱۳). در پژوهش حاضر مجدداً بررسی پایایی این مقیاس ۳۳ سؤالی انجام شد و ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ (Cronbach's Alpha) محاسبه شد و پایایی ۹۰ درصد به دست آمد.

#### ب) پرسشنامه تاب‌آوری کانر و دیویدسون

این مقیاس شامل ۲۵ سؤال است و توسط کانر و دیویدسون (Connor-Davidson Resilience scale) جهت اندازه‌گیری قدرت مقابله با فشار و تهدید تهیه شده است (۱۴). برای هر سؤال، طیف درجه‌بندی پنج گزینه‌ای (کاملاً نادرست تا همیشه درست) در نظر گرفته شده که از صفر (کاملاً نادرست) تا چهار (همیشه درست) نمره‌گذاری می‌شود. نمرات بالاتر بیانگر تاب‌آوری بیشتر آزمودنی است. نتایج تحلیل عاملی حاکی از آن است که این آزمون دارای ۵ عامل: تصور شایستگی فردی، اعتماد به غرایز فردی، تحمل عاطفه منفی، پذیرش مثبت تغییر و روابط ایمن، کنترل و تأثیرات معنوی است. این مقیاس اگرچه ابعاد مختلف تاب‌آوری را می‌سنجد ولی دارای یک نمره کل است. روایی (به روش تحلیل عوامل و روایی همگرا و واگرا) و پایایی (به روش بازآزمایی و آلفای کرونباخ) مقیاس توسط سازندگان آزمون در گروه‌های مختلف (عادی و درخطر) احراز گردیده است (۱۴). در راستای سنجش پایایی این مقیاس در این پژوهش، آلفای کرونباخ برابر با ۹۴ درصد به دست آمد.

#### ج) پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش:

در این پژوهش برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه تجدیدنظر شده فرسودگی شغلی مسلش (Maslach) استفاده شد. این پرسشنامه ۲۲ سؤالی از نوع لیکرت می‌باشد که در دو بعد فراوانی از هرگز تا هرروز و شدت از خیلی کم تا خیلی زیاد تدوین گردیده است و سه مؤلفه‌ی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی را دربرمی‌گیرد. پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی در مطالعات دیگر

اهمیت وضعیت هوش هیجانی و وضعیت تاب‌آوری را بر روی فرسودگی شغلی کارکنان تبیین و روشن نماید.

پژوهش حاضر باهدف بررسی مقایسه‌ای هوش هیجانی، تاب‌آوری و فرسودگی شغلی کارکنان انجام شد. بنابراین با الهام از مبانی نظری و تحقیقاتی موجود، هدف این پژوهش این بود که سؤالات اصلی پژوهش را مبنی بر اینکه آیا هوش هیجانی پیش‌بینی کننده مستقیم فرسودگی شغلی است یا خیر و دوماً "آیا تاب‌آوری نقش واسطه‌ای در رابطه بین هوش هیجانی با فرسودگی شغلی ایفا می‌کند" پاسخ دهد. ضمناً با توجه به کاربردی بودن نتایج این تحقیق، سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان نظام سلامت و کارکنان دانشگاه‌های علوم پزشکی ذی‌نفعان این پژوهش می‌باشند.

#### مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر گردآوری اطلاعات یک مطالعه توصیفی از نوع همبستگی است که به صورت مقطعی در واحدهای ستادی معاونت‌های دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان واحدهای ستادی معاونت‌های مختلف دانشگاه علوم پزشکی تهران شامل: معاونت آموزشی، تحقیقات و فناوری، درمان، بهداشت، فرهنگی، دانشجویی، بین‌الملل، توسعه مدیریت و برنامه‌ریزی منابع و معاونت غذا و دارو دانشگاه بود که در مجموع ۱۳۷۲ نفر می‌باشند. نمونه پژوهش با توجه به  $N=1372$  و با استفاده از فرمول نمونه‌گیری کوکران با احتساب ضریب اطمینان  $0.95$ ،  $Z=1.96$  و  $p=0.05$  در سطح خطای ۵ درصد ( $d=0.05$ ) تعداد ۳۰۰ نفر تعیین گردید که پس از جمع‌آوری اطلاعات و با توجه به اینکه نرخ پاسخ‌دهی ۹۵ درصد بود در نهایت تعداد نمونه قابل تحلیل به تعداد ۲۸۷ نفر کاهش یافت. روش نمونه‌گیری، نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای نسبتی بود. از هر یک از معاونت‌ها به نسبت تعداد کارکنان شاغل در آن معاونت نمونه‌ها انتخاب شد، بدین صورت که در هر معاونت با در نظر گرفتن تعداد کارکنان، سهم آن معاونت از تعداد نمونه کل (۳۰۰ نفر) تعیین شد، سپس با در نظر گرفتن نسبت کارکنان هر حوزه به کارکنان کل معاونت، تعداد نمونه در هر حوزه تعیین گردید و به صورت تصادفی با استفاده از جدول اعداد تصادفی نمونه‌ها انتخاب شدند.

برای گردآوری داده‌ها از سه پرسش‌نامه هوش هیجانی شاته، تاب‌آوری کانر و دیویدسون و فرسودگی شغلی مسلش استفاده شد که در ادامه به معرفی ابزار و همچنین بحث پایایی و روایی پرسشنامه‌ها پرداخته شده است.

#### الف) پرسشنامه هوش هیجانی شاته:

درصد فراوانی، میانگین، انحراف معیار، ترسیم نمودار ستونی و تدوین جدول استفاده شد. در بخش آمار استنباطی (همبستگی پیرسون، اسپیرمن، و تحلیل مسیر) و جهت بررسی نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (Kolmogorov-Smirnov test) استفاده شد. در این مطالعه شاخص RMSEA کمتر از ۵ درصد، شاخص کای اسکور (K-Square) نسبی کمتر از ۲ درصد، و شاخص GFI بزرگتر از ۹ درصد به عنوان شاخص‌های کفایت مدل تحلیل مسیر در نظر گرفته شدند.

متغیرهای مستقل و پیش بین در این پژوهش هوش هیجانی و تاب‌آوری می‌باشند و متغیر وابسته فرسودگی شغلی می‌باشد.

### یافته‌ها

یافته‌های مطالعه بر اساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنس، وضعیت تاهل، وضعیت استخدام، تحصیلات، گروه سنی و سابقه کار) در جدول ۱ آورده شده است.

بررسی شده و در سه بُعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی، آلفای کرونباخ به ترتیب ۷۸ درصد، ۷۲ درصد، و ۶۹ درصد به دست آمده است (۱۵).

و برای این پژوهش آلفای کرونباخ ۸۴ درصد برای پرسشنامه ۲۲ سؤالی فرسودگی شغلی به دست آمد.

روش گردآوری داده‌ها به صورت مراجعه به محیط پژوهش و توزیع پرسشنامه بود. پژوهشگر بعد از اخذ معرفی‌نامه از معاونت پژوهشی دانشگاه و ارائه آن به مدیریت ستاد مرکزی جهت نمونه‌گیری اقدام می‌کرد. بعد از انتخاب نمونه و قبل از توزیع پرسشنامه‌ها شرح هدف از انجام پژوهش به شرکت‌کنندگان و اخذ رضایت آگاهانه برای مشارکت در پژوهش، به آنها اطمینان داده شد که اطلاعات جمع‌آوری شده محرمانه خواهد بود و همچنین به منظور رفع اشکالات احتمالی شرکت‌کنندگان پژوهشگر تا پایان اجرای طرح در محل ستاد حضور داشت. سپس داده‌ها جمع‌آوری و کدگذاری شد و جهت تحلیل آماری از نرم‌افزار SPSS22 و AMOS استفاده گردید. در بخش آمار توصیفی توزیع فراوانی،

جدول ۱. توزیع فراوانی نسبی شرکت‌کنندگان در پژوهش برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی

جنس	تعداد	درصد
زن	۲۱۵	۷۵/۲
مرد	۷۱	۲۴/۸
<b>وضعیت تاهل</b>		
متاهل	۲۰۶	۷۲/۲
مجرد	۷۹	۲۷/۸
<b>وضعیت استخدام</b>		
رسمی	۱۲۹	۴۵/۶
پیمانی	۱۴	۴/۹
قراردادی	۱۱۵	۴۰/۳
شرکتی	۱۲	۴/۲
طرحی	۱۳	۴/۶
<b>تحصیلات</b>		
دیپلم و کمتر از دیپلم	۲۶	۹/۳
فوق دیپلم	۱۵	۵/۴
کارشناسی	۱۱۶	۴۱/۴
کارشناسی ارشد	۱۱۰	۳۹/۳
دکتر	۱۳	۴/۶
<b>گروه سنی</b>		
۲۴-۳۹	۱۵۳	۵۸/۶
۴۰-۵۶	۱۰۲	۳۹/۱
بیشتر از ۵۶	۶	۲/۳
<b>سابقه کار</b>		
زیر ۱۰ سال	۱۲۱	۴۶/۵
۱۰-۲۰	۷۶	۲۹/۲
بیشتر از ۲۰	۶۳	۲۴/۲

داده‌های توصیفی (میانگین، انحراف معیار) هوش هیجانی برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار متغیرهای اصلی پژوهش برحسب متغیرهای جمعیت‌شناختی

جنس	هوش هیجانی		تاب‌آوری		فرسودگی شغلی	
	تعداد	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین
زن	۲۱۵	۱۳۳/۴۸	۹/۶۶	۸۶/۲۶	۱۴/۳۴	۴۷/۸۳
مرد	۷۱	۱۳۱/۲۸	۱۱/۴۹	۸۶/۴۵	۱۷/۷۶	۵۱/۳۸
وضعیت تاهل						
متاهل	۲۰۶	۱۳۲/۳۷	۹/۷۸	۷۶/۷۸	۱۲/۲۹	۵۰/۸۵
مجرد	۷۹	۱۳۰/۳۵	۱۱/۳۹	۸۶/۲۱	۱۶/۴۶	۴۶/۲۸
وضعیت استخدام						
رسمی	۱۲۹	۱۳۲/۸۹	۹/۹۴	۸۶/۰۲	۱۴/۸۶	۴۶/۶۳
پیمانی	۱۴	۱۳۵/۵۰	۱۶/۰۹	۹۱/۹۴	۱۷/۶۴	۴۲/۱۹
قراردادی	۱۱۵	۱۳۲/۵۴	۱۱/۱۲	۸۵/۲۴	۱۵/۶۳	۴۹/۹۶
شرکتی	۱۲	۱۳۰/۷۳	۷/۴۶	۸۴/۹۳	۱۶/۹۵	۳۹/۶۶
طرحی	۱۳	۱۳۴/۲۵	۶/۰۲	۹۱/۶۹	۱۱/۱۸	۴۵/۰۵
تحصیلات						
دیپلم و کمتر از دیپلم	۲۶	۱۳۳/۷۱	۱۲/۱۲	۸۳/۶۴	۱۸/۷۵	۴۹/۹۷
فوق دیپلم	۱۵	۱۳۷/۷۳	۹/۴۰	۸۳/۲۱	۱۶/۴۲	۵۲/۳۵
کارشناسی	۱۱۶	۱۳۲/۴۵	۱۰/۷۲	۸۷/۷۱	۱۳/۹۳	۴۸/۴۲
کارشناسی ارشد	۱۱۰	۱۳۳/۱۶	۹/۵۷	۸۵/۳۸	۱۵/۹۷	۴۹/۲۶
دکتر	۱۳	۱۲۹/۷۵	۷/۳۹	۸۸/۵۳	۱۲/۶۱	۴۱/۹۲
گروه سنی						
۲۴-۳۹	۱۵۳	۱۳۳/۲۱	۹/۴۱	۸۶/۸۰	۱۴/۷۱	۴۹/۰۲
۴۰-۵۶	۱۰۲	۱۳۲/۹۲	۱۰/۸۳	۸۶/۴۸	۱۵/۹۰	۴۶/۰۱
بیشتر از ۵۶	۶	۱۳۱	۱۰/۴۶	۸۴/۳۳	۱۴/۸۸	۵۸/۳۸
سابقه کار						
زیر ۱۰ سال	۱۲۱	۱۳۳/۳۵	۹/۹۹	۸۶/۰۵	۱۵/۶۱	۴۸/۶۳
۱۰-۲۰	۷۶	۱۳۲/۱۸	۹/۷۰	۸۶/۳۷	۱۵/۴۶	۴۹/۳۸
بیشتر از ۲۰	۶۳	۱۳۲/۳۴	۱۱/۲۳	۸۷/۴۱	۱۷/۵۹	۴۷/۲۶
جمع	۱۳۲/۸۸	۱۰/۱۹	۸۶/۲۵	۱۵/۲۳	۴۳	۱۲۲

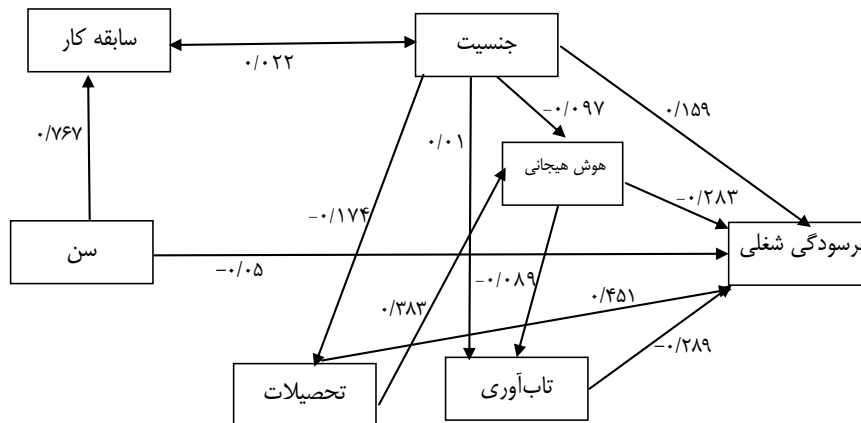
جدول ۳. همبستگی بین متغیرهای موجود در مطالعه

متغیرها	جنس	تحصیلات	سن	سابقه کار	هوش هیجانی	فرسودگی شغلی	تاب‌آوری
جنسیت	۱						
تحصیلات	۰/۱۷۴**	۱					
سن	۰/۰۲۲	۰/۰۸۳	۱				
سابقه کار	۰/۰۲۲	۰/۰۷۰	**۰/۷۶۷	۱			
هوش هیجانی	-۰/۰۹۷	۰/۳۸۳**	-۰/۰۲۸	-۰/۰۴۷	۱		
فرسودگی شغلی	*۰/۱۱۲	-۰/۰۸۹	-۰/۰۴۷	-۰/۰۳۲	*-۰/۱۴۳	۱	
تاب‌آوری	۰/۰۰۶	۰/۰۳۰	-۰/۰۲۰	۰/۰۳۶	*۰/۳۸۱	**۰/۴۳۶	۱

\* $P < 0.05$ , \*\* $P < 0.001$

معکوس وجود دارد که از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد (ضریب همبستگی  $-0.143$ ) ( $P < 0.05$ ). بین تاب‌آوری و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد که از نظر آماری معنی‌دار می‌باشد. (ضریب همبستگی  $-0.436$ ) ( $P < 0.05$ ).

جدول ۳- ضریب همبستگی بین مقیاس‌های اصلی پژوهش را با استفاده از آزمون اسپیرمن نشان می‌دهد همان‌طور که مشاهده می‌شود بین هوش هیجانی و تاب‌آوری رابطه معنی‌دار و مستقیم وجود دارد (ضریب همبستگی  $0.381$ ) ( $P < 0.001$ ). بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه



نمودار ۱. نمودار تحلیل و ضرایب مسیر متغیرهای تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان ستادی

همچنین در نمودار ۱ ضرایب مسیر متغیرهای مطالعه و شاخص‌های کفایت مدل تحلیل مسیر نمایش داده شده است.

جدول ۴. ضرایب مسیر استاندارد مدل تحلیل مسیر متغیرهای تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان ستادی دانشگاه

متغیر مستقل	مسیر	متغیر وابسته	ضریب مسیر استاندارد (β)	سطح معنی داری
جنسیت	←	فرسودگی شغلی	۰/۱۵۹	۰/۰۱ >
هوش هیجانی	←	فرسودگی شغلی	-۰/۲۸۳	۰/۰۰۱ >
تاب‌آوری	←	فرسودگی شغلی	-۰/۲۸۹	۰/۰۰۱ >
هوش هیجانی	←	تاب‌آوری	۰/۴۵۱	۰/۰۰۱ >
جنسیت	←	تحصیلات	-۰/۱۷۴	۰/۰۱ >
سن	←	سابقه کار	۰/۷۶۷	۰/۰۰۱ >
تحصیلات	←	هوش هیجانی	۰/۳۸۳	۰/۰۰۱ >
معیارهای خوبی برازش		شاخص GFI=۰/۹۸	شاخص RMSEA=۰/۰۲	کای دو نسبی = ۱/۱۳

در جدول ۴- ضرایب مسیر استاندارد مدل تحلیل مسیر متغیرهای تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان ستادی نشان داده شده است. بر اساس نتایج این جدول و با توجه به اینکه شاخص RMSEA کمتر از ۵ درصد می‌باشد و شاخص کای اسکور نسبی کمتر از ۲ می‌باشد و نیز با توجه به بیشتر بودن شاخص GFI از ۲ می‌توان از برازنده بودن مدل ارائه شده در تحلیل مسیر اطمینان حاصل نمود. همچنین نتایج بیشتر نشان دهنده معنی داری ضرایب ارائه شده در تحلیل مسیر می‌باشد.

در جدول ۵- اثرات مستقیم و غیرمستقیم کل متغیرهای تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان ستادی دانشگاه

جدول ۵. اثرات مستقیم و غیرمستقیم کل متغیرهای تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان ستادی دانشگاه

متغیر مستقل	اثر کل	اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم
جنسیت	۰/۱۶۲	۰/۱۵۹	۰/۰۰۳
تحصیلات	-۰/۱۹۷	-۰/۰۸۹	-۰/۱۰۸
سن	-۰/۰۵	-۰/۰۵	۰/۰
سابقه کار	۰/۰۳	۰/۰	۰/۰۳
هوش هیجانی	-۰/۳۹۳	-۰/۲۸۳	-۰/۱۱۰
تاب‌آوری	-۰/۲۸۹	-۰/۲۸۹	۰/۰

### بحث

پژوهش حاضر با هدف بررسی پیش‌بینی تغییرات فرسودگی شغلی از روی هوش هیجانی و تاب‌آوری کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد. همچنین ارتباط بین متغیرهای جمعیت‌شناختی نمونه و نمرات در مقیاس فرسودگی شغلی، هوش هیجانی و تاب‌آوری مورد بررسی

در جدول ۵- اثرات مستقیم و غیر مستقیم متغیرهای موجود در مطالعه بر فرسودگی شغلی کارکنان ستادی نشان داده شده است. نتایج این جدول نشان دهنده تأثیر منفی تحصیلات ( $\beta = -0.197$ )، هوش هیجانی ( $\beta = -0.393$ ) و تاب‌آوری ( $\beta = -0.289$ ) و تأثیر مثبت جنسیت ( $\beta = 0.162$ ) و سابقه کار ( $\beta = 0.03$ ) بر فرسودگی شغلی کارکنان بود.

قرار گرفت. همانطور که در قسمت یافته‌ها مشاهده شد رابطه معناداری بین متغیرهای جمعیت‌شناختی و فرسودگی شغلی به استثنای جنسیت دیده نمی‌شود. با این حال، گولمن (Goleman) اظهار می‌دارد تفاوت‌هایی که بین دو جنس وجود دارد، در بعضی از شرایط شغلی بی‌رنگ می‌شوند، به این معنی که محیط می‌تواند رفتار افراد را بدون توجه به جنس آنها تعیین کند (۱۶). این نتایج با یافته‌های مطالعه کوهپایه زاده و همکاران هم‌خوانی دارد (۱۷).

همان‌طور که در بخش یافته‌ها مشاهده شد نمره فرسودگی شغلی که با استفاده از پرسشنامه ۲۲ سوالی فرسودگی شغلی مسلش بررسی شده بود ۴۸/۶ بدست آمد این میزان با موارد گزارش شده در مطالعه اسدی و همکاران و ناستاسا (Nastasa) و همکاران، مشابهت دارد (۱۸، ۱۹). در این پژوهش نمره هوش هیجانی که با استفاده از پرسشنامه ۳۳ سوالی شاته بررسی شد نمره کلی ۱۳۲/۸۸ بدست آمد. این نمره با نمرات گزارش شده در مطالعه هوشیار و همکاران، جوکار هم‌خوانی دارد (۲۰، ۲۱). در زمینه تاب‌آوری که با استفاده از پرسشنامه ۲۵ سوالی کانر و دیویدسون بررسی شد نمره ۸۶/۲۵ بدست آمد. این نمره بیش از نمره ای است که در مطالعه جوکار و همکاران برای تاب‌آوری گزارش شده است (۲۱). اما با مطالعه لمب (Lamb) و همکاران هم‌خوانی دارد (۲۲).

فرضیه اول پژوهش مبنی بر این بود که هوش هیجانی می‌تواند تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند که یافته‌های حاصل از تحلیل نتایج نشان داد که هوش هیجانی پیش‌بینی‌کننده منفی و معنی‌داری برای فرسودگی شغلی می‌باشد. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های دلپسند (۲۳)، سیاری و همکاران (۲۴)، بیرامی و همکاران (۲۵)، استرومپفر (Strumpfer) (۲۶)، جوئل پالسر (JoelPalser) (۲۷)، بنسون (Benson) و همکاران (۲۸)، جودیت دت (Judith Dette) (۲۹)، لمب (۲۲)، ناستاسا و همکاران (۱۹)، اورلی (Everly) و همکاران (۳۰) همسو می‌باشد.

توان و همکاران، مطالعه‌ای در مورد هوش هیجانی، سندرم فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان انجام دادند. نتایج حاصل با نتایج این مطالعه همسو بود و با همبستگی منفی هوش هیجانی با سندرم فرسودگی و ظرفیت پیش‌بینی آن هم‌خوانی داشت (۳۱). همچنین دلپسند و همکاران، همبستگی هوش هیجانی و سندرم فرسودگی را در بین پرستاران در بخش مراقبت‌های ویژه مورد بررسی قرار دادند، که نتایج آن با نتایج این تحقیق هم‌خوانی دارد (۲۳). در نهایت، اکرمانس (Ekermans) و همکاران تحقیقی راجع به رابطه منفی هوش هیجانی با سندرم فرسودگی در متخصصان سلامت انجام داد و به نتایج مشابهی دست یافت (۳۲). کارکنان با هوش هیجانی بالا دارای برخی مهارت‌های شناختی،

قابلیت‌ها و توانمندی‌هایی هستند که بر توانایی آنها جهت کنار آمدن با نیازهای محیطی و چالش‌ها و فشارها تاثیر می‌گذارد. افراد با هوش هیجانی بالا به سبب آگاهی از عواطف و هیجان خود، در مقایسه با افراد با هوش هیجانی پایین، بهتر می‌توانند ارتباط خوبی با همکاران خود و محیط کاری خویش برقرار کنند و با کسب احساسات مثبت از پیرامون خود حضور شاداب و سالم تری در محیط کار داشته باشند. بنابراین همان‌طور که در بخش یافته‌ها مشخص شد پس با پیش‌بینی هوش هیجانی به عنوان یکی از متغیرهای پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی به گونه‌ای است که با افزایش هوش هیجانی می‌توان کاهش فرسودگی شغلی را در کارکنان پیش‌بینی کرد. در این حالت کارکنان احساسات خود را شناخته و به درستی آن را ابراز و اداره می‌کنند و کمتر مستعد فرسودگی می‌شوند. براساس مطالعات مختلف، افراد در شرایط یکسان فرسودگی شغلی متفاوتی را تجربه می‌کنند، بنابراین مدیران می‌توانند با توجه به ظرفیت فردی افراد، مناسب‌ترین افراد را در بخش‌های مختلف کاری به کار گیرند (۱۸).

یافته‌های حاصل از تحلیل نتایج نشان داد که تاب‌آوری نیز پیش‌بینی‌کننده منفی برای فرسودگی شغلی است که از لحاظ آماری معنی‌دار می‌باشد. این یافته‌ها از لحاظ گرایش منفی با نتایج پژوهش‌های مومنی (۳۳)، امینی (۴)، رحیمی و همکاران (۳۴)، و هائو (Hao) و همکاران (۳۵) همسو می‌باشد.

از طرفی نتایج آزمون‌های همبستگی نشان داد که بین هوش هیجانی و تاب‌آوری نیز ارتباط مستقیم و معنی‌داری وجود دارد. در سطح نظری می‌توان یافته مذکور را از طریق تحلیل ساختار هوش هیجانی توجیه نمود. شاته، سه مولفه را برای هوش هیجانی در نظر گرفته است که عبارتند از: مدیریت، ارزیابی عواطف و بهره‌وری براساس مولفه اول: مدیریت عواطف و تنظیم مدبرانه آنها به فرد کمک می‌کنند تا با سازمان‌دهی افکار و محتویات حافظه و تغییرات مثبت رفتاری موجب افزایش قدرت سازمان‌دهی و سازگاری خود شده و به صورت منسجم‌تری با مسائل و تنش‌های محیط مقابله کند و تاب‌آوری بیشتری داشته باشد.

بر اساس مولفه دوم: افزایش سطح ادراک عاطفی سبب افزایش قدرت ارزیابی محرک‌های محیطی و بالا رفتن قدرت برقراری روابط عاطفی و ابراز همدلی می‌شود و از این طریق امکان تعامل سازنده فرد با محیط را فراهم می‌آورد. می‌توان گفت این مولفه از طریق افزایش قدرت ادراک محیط، تاب‌آوری را افزایش می‌دهد و در نهایت بهره‌برداری از عواطف با افزایش احتمال شناخت صحیح و واقع‌بینانه معانی و موقعیت‌ها و پیش‌بینی و چیرگی بر مسائل، امکان به کارگیری راهبردهای رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زا را فراهم می‌آورد. در واقع، این مولفه با گسترش توان فرد در زمینه پیش‌بینی، کنترل و راهبردهای مقابله، میزان تاب‌آوری او را افزایش می‌دهد. البته



می‌توانند با فرسودگی شغلی کارکنان در ارتباط باشند لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده مورد بررسی قرار گیرند.

### نتیجه گیری

نتایج این مطالعه نشان داد که قدرت پیش‌بینی هوش هیجانی به عنوان یکی از متغیرهای پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی به گونه‌ای است که با افزایش هوش هیجانی می‌توان کاهش فرسودگی شغلی را در کارکنان پیش‌بینی کرد. با توجه به این که هوش هیجانی جز ویژگی‌هایی است که می‌تواند از طریق برنامه‌های آموزشی مناسب تقویت شود بنابراین می‌توان با برنامه‌ریزی جهت ارتقای هوش هیجانی با رشد و پرورش کارکنان از فرسودگی شغلی آنان پیشگیری کرد تا نه تنها کیفیت زندگی کارکنان، بلکه کیفیت خدمات آنها نیز بهبود یابد.

### ملاحظات اخلاقی

کلیه ملاحظات اخلاقی از جمله محرمانه ماندن اطلاعات شرکت‌کنندگان در این مطالعه رعایت گردید.

### تضاد منافع

بدینوسیله نویسندگان اعلام می‌کنند این اثر یک پژوهش مستقل بوده و هیچ تضاد منافی با سازمان یا اشخاص دیگر ندارد.

### تقدیر و تشکر

این پژوهش حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد با کد ۹۷۷۲۶۱۳۶ است و ضمن تشکر از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی تهران امید است نتایج پژوهش مورد استفاده این سازمان قرار گیرد.

این مولفه‌ها از طریق تعامل باهم در مجموع نقش همدیگر را تقویت می‌کنند.

همچنین نتایج تحلیل مسیر نشان داد که متغیر تاب‌آوری به عنوان متغیر میانجی رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند. به این معنی که افزایش هوش هیجانی بر روی تاب‌آوری تاثیر مثبت گذاشته و از طرفی تاب‌آوری تأثیر منفی بر فرسودگی شغلی کارکنان دارد نهایتاً افزایش این دو متغیر باعث کاهش فرسودگی شغلی کارکنان می‌گردد. نتایج تحلیل بیشتر همچنین نشان دهنده تأثیر مستقیم و غیرمستقیم تحصیلات بر فرسودگی شغلی کارکنان بود. به این صورت که تحصیلات با داشتن تأثیر مثبت بر هوش هیجانی و به دلیل تأثیر منفی هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی کارکنان، نهایتاً افزایش این دو متغیر به صورت غیرمستقیم باعث کاهش فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود.

از جمله مشکلات اجرایی این مطالعه می‌توان به عدم همکاری برخی مسئولین و کارکنان در زمینه در اختیار گذاشتن اطلاعات مورد نیاز اشاره کرد که سعی شد با تنظیم وقت قبلی و ارائه معرفی‌نامه رسمی و ارائه توضیحاتی در مورد اهمیت و اهداف کاربردی مطالعه، مشارکت آنها در پژوهش را جلب نمود. همچنین باید به محدودیتهای زیر اشاره کرد: این مطالعه مقطعی بوده و بر روی جامعه‌ای محدود انجام شده است و نتایج آن در مورد ارتباط متغیرهای مختلف فقط در بین گروههای مورد بررسی صادق است. از این رو برای تعمیم بهتر یافته‌ها، بررسی‌های طولی و کنترل شده در مراکز مختلف پیشنهاد می‌شود. همچنین در این پژوهش ارتباط هوش هیجانی، تاب‌آوری و تعداد محدودی از متغیرهای جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفت در حالی که متغیرهای دیگری نظیر سبک زندگی، ویژگی‌های شخصیتی، حمایت اجتماعی، وضعیت اقتصادی اجتماعی، و...

### References

1. Tang C, Y Gao. Intra-department communication and employees' reaction to organizational change: The moderating effect of emotional intelligence. *Journal of Chinese Human Resource Management*. 2012;3(2):100-17. doi:10.1108/20408001211279210.
2. Sadeghifar J, Bahadori M, Baldacchino D, Raadabadi M, Jafari M. Relationship between career motivation and perceived spiritual leadership in health professional educators: A correlational study in Iran. *Glob J Health Sci*. 2014; 6(2): 145-54. doi:10.5539/gjhs.v6n2p145.
3. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001;52(1):397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397.
4. Amini F. Comparative analysis of life satisfaction, resilience and burnout among intensive and other units nurses. *Quarterly Journal of Nursing Management*. 2013;1(4):9-17. (Persian)
5. Guo YF, Luo YH, Lam L, Cross W, Plummer V, Zhang JP. Burnout and its association with resilience in nurses: A cross-sectional study. *J Clin Nurs*. 2018;27(1-2):441-9. doi:10.1111/jocn.13952.
6. Werner EE, Smith RS. *Overcoming the odds: High risk children from birth to adulthood*. New York: Cornell University Press; 1992.
7. Masten Ann S, Barnes AJ. Resilience in children: developmental perspectives. *Dev Psychopathol*. 2018;5(7):98-110. doi:10.3390/children5070098.
8. Khodajavadi R, Pero D. The relationship between emotional intelligence and resilience in students at university of social welfare science and rehabilitation. *Research on Addiction*. 2009;2(8):69-82. (Persian)

9. Friborg O, Barlaug D, Martinussen M, Rosenvinge JH, Hjemdal O. Resilience in relation to personality and intelligence. *Int J Methods Psychiatr Res.* 2005;14(1):29-42. doi:10.1002/mpr.15.
10. Laschinger HKS, Leiter MP. The impact of nursing work environments on patient safety outcomes: The mediating role of burnout engagement. *J Nurs Adm.* 2006;36(5):259-267.
11. Labbaf H, Ansari ME, Masoodi M. Emotional intelligence and its significance in organization success. *Police Human Development.* 2011; 8(36): 61-87. (Persian)
12. Moran M. The study of association between uses of spirituality (religious attitude) with mental health in safe community. *Proceedings Congress on the Safe Society Tehran City. Iran: Tehran;* 2009.
13. Schutte NS. Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Pers Individ Dif.* 1998; 25(2):167-77. doi:10.1016/S0191-8869(98)00001-4.
14. Connor KM, Davidson JR. Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *J Depress Anxiety.* 2003;18(2):76-82. doi:10.1002/da.10113.
15. Shamloo ZS. Validity and reliability of the Persian version of the Maslach Burnout Inventory (General Survey Version) in Iranian population. *Iran J Psychiatry Behav Sci.* 2017;11(2):1-9. doi:10.5812/ijpbs.8168. (Persian).
16. Goleman D. *Leadership: The power of emotional intelligence.* Northampton, MA: More than Sound; 2011.
17. Kouhpayezade J, Aghilinejad M, Kabir Mokamelkhah E, Golabadi M. Professional burnout and related factors in employees of Ex-Iran University of Medical Sciences faculties in 2010. *Razi Journal of Medical Sciences.* 2011;18(90):27-36. (Persian).
18. Asadi J, Borjali A, Jomehri F. Relationship between emotional intelligence, job burnout, and mental health of Iran khodro's employees. *Journal of Counseling research & Development.* 2007;6(22):41-56. (Persian)
19. Nastasa LE, Fărcaș AD. The effect of emotional intelligence on burnout in healthcare professionals. *Procedia Soc Behav Sci.* 2015;187:78-82. doi:10.1016/j.sbspro.2015.03.015.
20. Houshyar MR, Bardideh M, Mirjafari SA. The relationship between resiliency and emotional intelligence with job burnout in Shiraz Behzisti Personals. *Journal of Industrial Organization Psychology.* 2013;4(15):49-63. (Persian)
21. Jowkar B. The mediating role of resilience in the relationship between general and emotional intelligence and life satisfaction. *Contemporary Psychology.* 2007;2(4):3-12. (Persian)
22. Lamb S. Personality traits and resilience as predictors of job stress and burnout among call centre employees; 2009. Available from: <http://scholar.ufs.ac.za:8080/xmlui/handle/11660/1099>.
23. Delpasand M, Nasirpoor A, Raiisi P, Shahabi M. The relationship between emotional intelligence and occupational burnout among nurses in critical care units. *Crit Care Nurs.* 2011;4(2):79-86. (Persian)
24. Saiiari A, Moslehi M, Valizadeh R. Relationship between emotional intelligence and burnout syndrome in sport teachers of secondary schools. *Procedia Soc Behav Sci.* 2011;15:1786-91. doi:10.1016/j.sbspro.2011.04.003.
25. Bayrami M, Hashemi T, Ghahramanzade A, Alaie P. The relationship between mental health and emotional intelligence with job burnout in nurses of Tabriz state hospitals. *Journal of Research in Behavioural Sciences.* 2011;9(2):141-7. (Persian)
26. Strumpfer DJ. Resilience and burnout: A stitch that could save nine. *S Afr J Psychol.* 2003;33(2):69-79. doi:10.1177/008124630303300201.
27. Palser SJ. Relationship between occupation burnout and emotional intelligence among clergy or Professional ministry workers. [dissertation]. Virginia: Regent University; 2005.
28. Benson BS, Truskett P, Findlay B. The relationship between burnout and emotional intelligence in australian surgeons and surgical trainees. *ANZ J Surg.* 2007;77:79. doi:10.1111/j.1445-2197.2007.04129\_12.x.
29. Judithdette E. The relationship between emotional intelligence and burnout of police constable officers of the saps in the Western Cape. [dissertation]. South Africa: University of the Western Cape; 2008.
30. Everly GS, Davy JA, Smith KJ, Lating JM, Nucifora FC Jr. A defining aspect of human resilience in the workplace: a structural modeling approach. *JAMA.* 2011;311:98-105. doi:10.1001/dmp.2011.38.
31. Tavan A, Chehrzad M, Kazemnejad Leili E, Sedri N. Relationship between emotional intelligence and occupational exhaustion on nurses. *J Holist Nurs Midwifery.* 2016;26 (2):49-58. (Persian)
32. Görgens-Ekermans G, Brand T. Emotional intelligence as a moderator in the stress–burnout relationship: a questionnaire study on nurses. *J Clin Nurs.* 2012;21(15-16):2275-85. doi:10.1111/j.1365-2702.2012.04171.x.
33. Moumeni KM. Relationship between resilience and burnout of nurses. *Teb Tazkieh.* 2009; 74: 37-47. (Persian)

34. Rahimi S. A survey on relationship between resilience and burnout amongst the academic librarians: (A case study of academic libraries in Kermanshah). *Journal of Librarianship*. 2017; 50(4): 137-53. (Persian)
35. Hao S. Relationship between resilience, stress and burnout among civil servants in Beijing, China: Mediating and moderating effect analysis. *Pers Individ Dif*. 2015; 83: 65-71. doi:10.1016/j.paid.2015.03.048.