

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی

مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها

اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله

بررسی رابطه احساس خود کارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد در سال ۱۳۹۲

سید ذبیح اله امامی فرد، دکتر براتعلی منفردی راز، دکتر حسین مهدیان

دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، بجنورد، ایران

چکیده

هدف از این پژوهش، شناسایی رابطه بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد در سال ۱۳۹۲ می باشد. به همین منظور احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی به عنوان دو متغیر مستقل و فرسودگی شغلی به عنوان متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفته است. این پژوهش از نظر هدف جزو پژوهشهای کاربردی محسوب می شود و روش تحقیق توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد در سال ۱۳۹۲ تعداد ۱۶۶ نفر می باشد. حجم نمونه، بر اساس جدول کرجسی و مورگان ۱۱۳ نفر بوده که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده اند. جهت جمع آوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. ابزار گرد آوری داده ها در این پژوهش برای سنجش احساس خودکارآمدی پرسشنامه باورهای خودکارآمدی عمومی شرر است که این مقیاس با روش لیکرت و با ۱۰ سؤال تدوین شده است و ضریب آلفای کرنباخ آن ۰/۸۲٪ بدست آمده و برای سنجش هوش هیجانی، پرسشنامه هوش هیجانی بار - ان مورد استفاده قرار گرفت که این پرسشنامه، شامل ۱۵ مؤلفه است و دارای ۹۰ سؤال بوده و نمره گذاری آن براساس روش لیکرت است. و ضریب آلفای کرنباخ آن ۰/۹۳ بدست آمده و همچنین ابزار گرد آوری داده ها برای سنجش فرسودگی شغلی، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج و جکسون است که این پرسشنامه به روش لیکرت و شامل ۲۲ جمله است و سه بعد: (الف) خستگی هیجانی (ب) مسخ شخصیت، و (ج) احساس موفقیت فردی را اندازه گیری می کند و ضریب آلفای کرنباخ این آزمون ۰/۸۶ بدست آمده است و روایی تمامی پرسشنامه ها توسط متخصصان و صاحب نظران مورد تأیید قرار گرفته است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS واز آزمون رگرسیون و روش همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری وجود دارد. همچنین بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با موفقیت فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلید واژه ها: احساس خودکارآمدی، هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، موفقیت فردی، خستگی هیجانی، مسخ شخصیت

انسان از دیرباز برای تأمین معیشت و توسعه رفاه مرزی و اجتماعی خویش به کار و تلاش جسمی، فکری و اجتماعی مشغول بوده است. در این راستا با گذشت زمان بر پیچیدگی های عرصه کار و تولید افزوده شده و ضرورت تقسیم کار در همه شئون اجتماعی حس شده است. به عبارتی، با رشد و توسعه فن آوری های علمی - صنعتی و خدماتی، تغییرات بزرگی در عرصه های زندگی بشری رخ داده است. با بروز این تغییرات، ضرورت سازگاری و انطباق آدمی بیش از پیش احساس شده و بشر با اتکا به هوشمندی خویش به تقسیم کار در عرصه های مختلف روی آورده است تا با تخصصی کردن کارها، بازدهی تولیدی و خدماتی افزایش یابد. (تسای، ۱، ۲۰۰۳). هر یک از مشاغل، دارای مشکلات و ویژگی های خاص خودش است، اما یکی از ویژگی های بسیاری از مشاغل این است که کارمندان و کارکنان را در معرض خواسته ها و یا فشارهای زیاد مدیران قرار می دهد و از سوی

دیگر، کارکنان چون نمی‌توانند این خواسته‌ها را برآورد سازند با ایراد پی در پی مدیران مواجه می‌شوند و فشار زیادی را متحمل می‌گردند (دیویس ۱ و همکاران، ۱۹۸۸). خودکارآمدی یکی از مهمترین مؤلفه‌های کسب موفقیت و سازش یافتگی است و در حیطه روان‌شناسی مثبت جای می‌گیرد. سازه‌ی خودکارآمدی باور به اینکه من می‌توانم - به اعتقادات فرد مبنی بر توانایی انجام تکالیف در شرایط خاص اشاره دارد. علاوه بر این، نوع دیگر خودکارآمدی، به باور کلی فرد در مورد توانمندی و قابلیت‌های خود اشاره دارد. (اشنایدر و لویز، ۲۰۰۲) هوش هیجانی به توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی هیجان‌ها، روابط بین آنها، استدلال کردن و حل مسئله اشاره دارد زیرا هیجان‌ها خود را دقیق‌تر درک و ارزیابی می‌کنند. (سالووی و میر، ۲۰۰۲) گلمن (۱۹۷۷) عنوان می‌کند که هوش هیجانی قادر است در محیط‌های کاری، روابط عاطفی معنی‌دار به وجود آورده و ضمن هماهنگ کردن عواطف کارکنان در محیط‌های کاری، زمینه تبادل احساسات مثبت بین آنها را تسهیل نماید. بنابراین از شواهد چنین بر می‌آید که احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی سهم برجسته‌ای در کاهش فرسودگی شغلی دارند و افرادی که از خودکارآمدی بالاتری برخوردارند در اکثر زمینه‌ها موفق‌ترند و در تعاملات هیجانی دشوار برخورد مناسب‌تری از خود نشان می‌دهند. ما بر آن شدیم تا این سؤال مهم در این پژوهش را پاسخ دهیم که آیا احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی ارتباط دارد؟ عوامل زیادی بر موفقیت افراد در زندگی مؤثر است. خودکارآمدی به عنوان یک عامل شناختی می‌تواند به افراد کمک کند و مسیر رسیدن به موفقیت را بر ایشان هموار سازد؛ بنابراین، شناخت این عامل و راه‌های تقویت آن برای پیشبرد اهداف در زندگی اهمیت فراوان دارد. خودکارآمدی، تاریخچه نسبتاً کوتاهی دارد که با فعالیت‌های بندورا (۱۹۷۷) آغاز می‌گردد. خودکارآمدی به معنای توانایی ادراک شده‌ی فرد در انطباق با موقعیت‌های مشخص است و به قضاوت افراد درباره‌ی توانایی آنها در انجام دادن یک کار یا انطباق با یک موقعیت خاص مربوط است. گاردنر با مدل تأثیرگذار خود به نام هوش چندگانه، نقش عمده‌ای در شکل‌گیری نظریه هوش هیجانی داشت. (آقایار و شریفی در آمدی، ۱۳۸۵) اصطلاحی که او اختراع کرد، هوش اجتماعی ۲، نشانگر توانایی افرادی است که در خوب کنار آمدن با مردم مهارت‌های کافی دارند. در سالهای دهه ۱۹۸۰ بود که هوش هیجانی (EQ) نام فعلی خود را به دست آورد. بلافاصله بعد از آن، پژوهش‌ها و مطالعات بسیار قدرتمندی انجام شد، از جمله سری پژوهش‌ها در دانشگاه بیل که هوش هیجانی را به موفقیت‌های شخصی، شادی و موفقیت‌های حرفه‌ای ربط می‌داد. هوش هیجانی و جنبه‌های جذاب و گسترده آن در دهه‌های اخیر علاوه بر روانشناسان و روان‌پزشکان، توجه عموم را به خود جلب کرده است. او همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد. (دیک، ۱۹۹۲) به نظر مسلج و جکسون، فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان ۳ خستگی جسمی و هیجانی. این نشانگان منجر به ایجاد خودپنداره منفی فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با دیگران (مشتری، ارباب رجوع یا مراجعان)، می‌گردد. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱). فابرر (۱۹۸۳) در این زمینه می‌نویسد: فرودبزرگ اولین شخصی است که در سال ۱۹۷۵ از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده و فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی هیجانی و جسمانی دانسته است که از شرایط موجود در محیط کار، نشأت می‌گیرد. به هر حال، پژوهشگران صاحب نظر در زمینه فرسودگی شغلی برای این مفهوم، تعاریف متعددی ارائه داده‌اند.

روش

تحقیق حاضر به روش توصیفی، همبستگی می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی است و از نظر روش اجرا از نوع پژوهش‌های زمینه‌یابی (پیمایشی) می‌باشد. روش تحقیق در این پژوهش با توجه به ماهیت پژوهش و اهداف آن که بررسی رابطه متغیرهای خودکارآمدی، هوش هیجانی با فرسودگی شغلی است، انتخاب گردیده است. جامعه‌ی آماری در این پژوهش کلیه کارمندان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد است. جمعیت این جامعه ۱۶۶ نفر است که حجم نمونه از جدول تعیین اندازه نمونه از یک جامعه مورد نظر که توسط کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) تدوین گردیده است، به دست آمده که تعداد نمونه مورد نظر ۱۱۳ نفر می‌باشند.

برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از سه پرسشنامه استفاده می‌شود:

۱- مقیاس باورهای خودکارآمدی عمومی: این مقیاس با روش لیکرت و با ۱۰ سؤال تدوین شده است و در مقابل هر سؤال چهار گزینه وجود دارد که نمرات آنها از ۱ تا ۴ متغیر است. این مقیاس برای پیش‌بینی سازگاری پس از دگرگونی‌های زندگی، یا همچون نمایه‌ای از چگونگی زندگی در هر مرحله رشد، برای کارهای بالینی و دگرگونی رفتار به کار می‌رود. این مقیاس سه جنبه از رفتار شامل «میل به آغازگری رفتار»، «میل به گسترش تلاش برای کامل کردن تکلیف»، «مقاومت در رویارویی با موانع» را اندازه‌گیری می‌کند. ضریب آلفای کرونباخ در پژوهش رجبی ۰/۸۲ (برای کل مقیاس) و برای دانشجویان روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز ۰/۸۴٪ و برای دانشجویان دانشگاه آزاد مرودشت ۰/۸۰٪ به دست آمده است.

۲- پرسشنامه هوش هیجانی بار - ان: این پرسشنامه، هوش هیجانی افراد را ارزیابی می کند و شامل ۱۵ مؤلفه است که عبارتند از: حل مسأله، خوشبختی، استقلال، تحمل فشار روانی، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، واقع گرایی، روابط بین فردی، خوش بینی، عزت نفس، کنترل تکانش، انعطاف پذیری، مسئولیت پذیری اجتماعی، همدلی و خود ابرازی. این پرسشنامه شامل ۹۰ سؤال بوده و نمره گذاری آن براساس روش لیکرت است. نمره کل هر مقیاس، برابر با مجموع نمرات هر یک از سؤالات آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمرات ۱۵ مقیاس می باشد. کسب امتیاز بالا در این آزمون، بیانگر موفقیت فرد در مقیاس مورد نظر یا در کل آزمون می باشد. ثمری و طهماسبی (۱۳۸۶) در پژوهش خود میزان پایایی آزمون را به روش زوج- فرد ۰/۸۸ و با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۳ به دست آورده اند.

۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج و جکسون: این پرسشنامه به روش لیکرت و جهت ارزیابی فراوانی و شدت ابعاد فرسودگی شغلی طراحی شده است. پرسشنامه شامل ۲۲ جمله است و سه بعد: الف) خستگی هیجانی ب) مسخ شخصیت، و ج) احساس موفقیت فردی را اندازه گیری می کند. پایایی این آزمون توسط مرادی (۱۳۸۶) ۰/۸۰، توسط نجفی و همکاران (۱۳۷۹) و با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و برای خرده آزمونها نیز ۰/۸۹ (خستگی هیجانی)، ۰/۷۸ (مسخ شخصیت) و ۰/۸۳ (احساس موفقیت فردی) به دست آمده است. در این پژوهش نیز پایایی آزمون از طریق آلفای کرونباخ برای احساس موفقیت فردی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۸۵ و ۰/۷۵ به دست آمد. در تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها محقق داده های جمع آوری شده را با استفاده از شاخصهای مرکزی ترسیم جدول، رسم نمودار و توزیع فراوانی و شاخصهای پراکندگی مانند انحراف استاندارد و محاسبه میانگین توصیف و طبقه بندی کرده است. از روشهای مختلف آمار استنباطی از آزمون رگرسیون و روش هبستگی پیرسون استفاده گردیده است.

نتایج

احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی نقش معناداری در پیش بینی تغییرات احساس موفقیت فردی دارند. به دلیل اینکه متغیر خودکارآمدی و هوش هیجانی در این پژوهش به صورت فاصله ای می باشد و متغیر وابسته نیز فاصله ای است لذا از آزمون رگرسیون برای تبیین این فرضیه استفاده می شود.

جدول ۱. ضریب همبستگی چندگانه و مجذور آن

مدل	R	مجذور R	اصلاح شده مجذور R	خطای معیار برآورد
۱	۰.۲۷۹	۰.۰۷۸	۰.۰۶۱	۲.۴۲

جدول فوق نشان می دهد که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰.۲۷۹ است و در سطح آلفای ۰.۰۵ معنی دار می باشد. در ضمن ۶.۱ درصد از مؤلفه احساس موفقیت فردی ناشی از احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی است.

فرضیه دوم احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی نقش معناداری در پیش بینی تغییرات خستگی هیجانی دارند.

جدول ۲. ضریب همبستگی چندگانه و مجذور آن

مدل	R	مجذور R	اصلاح شده مجذور R	خطای معیار برآورد
۱	-۰.۳۱۴	۰.۰۹۹	۰.۰۸۲	۲.۱۵

جدول فوق نشان می دهد که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰.۳۱۴- است و در سطح آلفای ۰.۰۱ معنی دار می باشد. در ضمن ۸.۲ درصد از مؤلفه خستگی هیجانی ناشی از احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی است.

فرضیه سوم احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی نقش معناداری در پیش بینی تغییرات مسخ شخصیت دارند.

جدول ۳. ضریب همبستگی چندگانه و مجذور آن

مدل	R	مجذور R	اصلاح شده مجذور R	خطای معیار برآورد
۱	-۰.۲۸۱	۰.۰۷۹	۰.۰۶۲	۲.۵۹

جدول فوق نشان می دهد که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰.۲۸۱- است و در سطح آلفای ۰.۰۵ معنی دار می باشد. در ضمن ۶.۲ درصد از مؤلفه مسخ شخصیت ناشی از احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی است.

فرضیه چهارم

احساس خودکارآمدی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۴. ضریب همبستگی بین احساس خودکارآمدی با مؤلفه های فرسودگی شغلی

ثابت	مؤلفه ها	موفقیت فردی	خستگی هیجانی	مسخ شخصیت
خودکارآمدی	ضریب همبستگی	۰.۲۷۶	۰.۲۸۹	-۰.۲۷۱
	معنی داری	۰.۰۰۳	۰.۰۰۲	۰.۰۰۴

ضرایب همبستگی بیانگر این است که بین احساس خودکارآمدی و مؤلفه احساس موفقیت فردی، مولفه خستگی هیجانی و مؤلفه مسخ شخصیت به ترتیب ۰.۲۷۶، ۰.۲۸۹ و -۰.۲۷۱- همبستگی وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای ۰.۰۱ بین احساس خودکارآمدی با هر سه مؤلفه رابطه معناداری وجود دارد. در ضمن بین دو مؤلفه خودکارآمدی و مسخ شخصیت رابطه معکوس وجود دارد.

فرضیه پنجم

احساس هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۵. ضریب همبستگی بین احساس هوش هیجانی با مؤلفه های فرسودگی شغلی

ثابت	مؤلفه ها	احساس موفقیت فردی	خستگی هیجانی	مسخ شخصیت
هوش هیجانی	ضریب همبستگی	۰.۰۳۹	۰.۰۳۴	۰.۰۱
	معنی داری	۰.۶۸۲	۰.۷۲۱	۰.۹۱۸

ضرایب همبستگی بیانگر این است که بین احساس هوش هیجانی و مؤلفه احساس موفقیت فردی، مولفه خستگی هیجانی و مؤلفه مسخ شخصیت به ترتیب ۰.۰۳۹، ۰.۰۳۴ و ۰.۰۱- همبستگی وجود ندارد و بین احساس هوش هیجانی با مؤلفه های فرسودگی شغلی در سطح آلفای ۰.۰۵ رابطه معنادار نیست.

بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول: احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی نقش معناداری در پیش بینی تغییرات احساس موفقیت فردی دارند.

نتیجه: نتایج فرضیه اول بیانگر این است که بین متغیرهای خودکارآمدی و هوش هیجانی با احساس موفقیت فردی بر اساس آزمون رگرسیون در سطح معناداری ۰.۰۵ رابطه وجود دارد. پس با ۹۵٪ اطمینان می توان قضاوت کرد که خودکارآمدی و هوش هیجانی می توانند مولفه احساس موفقیت فردی را پیش بینی کنند.

فرضیه دوم: احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی نقش معناداری در پیش بینی تغییرات خستگی هیجانی دارند.

نتیجه: نتایج آمار استنباطی فرضیه دوم نشان می دهد که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰.۳۱۴- است و در سطح آلفای ۰.۰۱ معنی دار می باشد. یافته های پژوهش، آزمون معنی داری مدل رگرسیون نشان می دهد که بین متغیرهای خودکارآمدی و هوش هیجانی با خستگی هیجانی در سطح ۰.۰۱ رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی نقش معناداری در پیش بینی تغییرات مسخ شخصیت دارند.

نتیجه: نتایج فرضیه سوم بیانگر این است که همبستگی چندگانه بین متغیرها ۰.۲۸۱- است و در سطح آلفای ۰.۰۵ معنی دار می باشد. در ضمن ۶.۲ درصد از مؤلفه مسخ شخصیت ناشی از احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی است. آزمون معنی داری مدل رگرسیون نشان می دهد که بین متغیرهای خودکارآمدی و هوش هیجانی با مسخ شخصیت در سطح ۰.۰۵ رابطه معناداری و معکوس وجود دارد. پس با ۹۵٪ اطمینان می توان قضاوت کرد که خودکارآمدی و هوش هیجانی می توانند مولفه مسخ شخصیت را پیش بینی کنند.

فرضیه چهارم: احساس خودکارآمدی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه: یافته های فرضیه چهارم، آزمون معنی داری ضرایب همبستگی بیانگر این است که بین احساس خودکارآمدی و مؤلفه احساس موفقیت فردی، مولفه خستگی هیجانی و مؤلفه مسخ شخصیت به ترتیب ۰.۲۷۶، ۰.۲۸۹ و -۰.۲۷۱- همبستگی وجود دارد که این رابطه در سطح آلفای ۰.۰۱ بین احساس خودکارآمدی با هر سه مؤلفه رابطه معناداری وجود دارد. در ضمن بین خودکارآمدی و دو مؤلفه خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معکوس وجود دارد.

فرضیه پنجم: احساس هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه: یافته های ضرایب همبستگی فرضیه پنجم بیانگر این است که بین احساس هوش هیجانی و مؤلفه احساس موفقیت فردی، مؤلفه خستگی هیجانی و مؤلفه مسخ شخصیت به ترتیب ۰.۰۳۹، ۰.۰۳۴ و ۰.۰۰۱ همبستگی وجود ندارد و بین احساس هوش هیجانی با مؤلفه های فرسودگی شغلی در سطح آلفای ۰.۰۵ رابطه معنادار نیست.

منابع

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

- Bandura, A. (1997). Cognitive processes in mediating behavioral change, *Journal of personality and social psychology*, 35, 125-139.
- Davis, Martha & et al. (1988). *The relaxation & stress reduction workbook*. CA By: Harbinger pub.
- Daquette, a & et al. factors related to nursing burnout: a review of empirical knowledge issues mental health nursing. Vol. 15(4), jul- aug. pp:337-358.
- Golman, d. (1997). *Emotional intelligence*. New York: Bentham books. P:32.
- Maslach, C., & Jakson, S. E. The Measurement of experienced burnout, *j. Occup Behav*, 1981;2,99-113.
- Salovey P, Hsee CK, Mayer JD. Emotional intelligence and the self-regulation of affect. (2003). In: Wegner DM Pennebaker JW, Editors. *Handbook of Mental Control*. New Jersey: Prentice-Hall, P,58-62.
- Tsai, Pao. Feng. (2003). A middle - range theory of caregiver stress. *Nursing Science*. 16(2): 45-137

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی



مقاله نویسی علوم انسانی



اصول تنظیم قراردادها



آموزش مهارت های کاربردی در تدوین و چاپ مقاله