

## بررسی ارتباط میان هوش هیجانی و فرسودگی شغلی منابع انسانی در سازمان - های ایران با رویکرد فراتحلیل

جعفر عباس پور<sup>۱</sup>، نیّره حسینی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی تهران، تهران، ایران

<sup>۲</sup> دانشجوی دکتری رشته مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه شیراز، شیراز، ایران

### چکیده

با توجه به اهمیت نقش هوش هیجانی در فرسودگی شغلی منابع انسانی، هدف پژوهش حاضر عبارت از فراتحلیل تحقیقات انجام شده پیرامون رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی می‌باشد. این پژوهش با استفاده از تکنیک فراتحلیل با یکپارچه کردن نتایج حاصل از انجام تحقیقات مختلف، میزان اندازه اثر رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی را مشخص نموده است. بدین منظور از بین ۱۳ پژوهش، ۱۰ پژوهش که از لحاظ روش شناختی مورد قبول بود، انتخاب و فراتحلیل بر روی آنها انجام گرفت. ابزار پژوهش عبارت از چک لیست فراتحلیل بود. نتیجه فراتحلیل نشان داد که هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه - ای در حد متوسط دارد (با میانگین اندازه اثر  $-0/356$ )؛ که نشان دهنده رابطه معکوس بین این دو مؤلفه بوده است. همچنین از میان ابعاد هوش هیجانی (شامل مهارت‌های اجتماعی با اندازه اثر  $-0/431$ ، خود انگیزی با اندازه اثر  $-0/405$ ، هوشیاری اجتماعی با اندازه اثر  $-0/348$ ، خودکنترلی با اندازه اثر  $-0/255$  و خودآگاهی با اندازه اثر  $-0/176$ )، مهارت‌های اجتماعی دارای بیشترین اثر بازدارندگی در رابطه با فرسودگی شغلی است.

**واژه‌های کلیدی:** فراتحلیل، اندازه اثر، هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، سازمان‌های ایرانی.

## ۱- مقدمه

کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و احراز موفقیت‌های اجتماعی است اما در عین حال می‌تواند به نارضایتی و تحلیل بردن قوای جسمانی و روانی افراد منجر گردد زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هرکدام از این عوامل می‌توانند باعث بروز فشار روانی شوند (احیاء‌کننده، شفیع‌آبادی و سودانی، ۱۳۹۰: ۶۷). یکی از عوارض فشارهای ناشی از شغل، فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است. فرسودگی شغلی سندرمی روان‌شناختی است که در اثر استرس‌های بین فردی و محیط کار ایجاد می‌شود که مرکب از خستگی جسمی، عاطفی می‌باشد که منجر به ایجاد خودپنداره و نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعین می‌گردد (مسلش<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۱). به طور کلی نشانه‌های کلاسیک فرسودگی شغلی، شامل بدبینی به کار، نارضایتی زیاد، غیبت زیاد از کار و ناکارآمدی در کار است. مطالعه سال ۱۹۸۵ مرکز آمار تندرستی نشان داد که بیش از نصف افراد مورد مطالعه در مشاغل‌شان، استرس خیلی زیاد تا متوسطی را تجربه کرده بودند (اقدمی‌باهر، نجارپور استادی و لیوارجانی، ۱۳۸۸: ۱۰۱).

فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی نمود (جلدکار، ۱۳۷۹). به طور کلی فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است. در بررسی عارضه فرسودگی باید بر این نکته آگاه بود که خستگی همانا پیامد کار مداوم و یکنواخت است که با استراحت آثار آن تدریجاً از بین می‌رود اما نشانه‌های بیماری فرسودگی متعدد است و نباید این نوع خستگی مزمن را با خستگی‌های معمولی و زودگذر اشتباه نمود. فرسودگی شغلی اغلب در مشاغل بروز می‌کند که کارکنان سازمان زمان زیادی را در ارتباط با ارباب رجوع سپری کنند و در تماس با مشتری هستند (کلوترباک<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹: ۱۸۹).

فردی که در معرض فرسودگی قرار گرفته احساس می‌کند که از شغلش لذت نمی‌برد و کارایی لازم را ندارد و معمولاً بیان می‌کند که قصد دارد در آینده‌ی نزدیک شغلش را رها کند (اوری و تامیک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳: ۳۳۸). یکی از عواملی که باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌شود هوش هیجانی<sup>۵</sup> است که منجر به احساس تعهد بیشتر کارکنان به سازمان می‌شود و باعث می‌شود کارکنان با دقت بیشتری به ایفای نقش خود بپردازند، آگاهی از وجود چنین ارتباطی می‌تواند برای مدیران سازمان‌ها دارای اهمیت باشد (مهاجر استرآبادی و وزیری، ۱۳۹۱: ۲). هوش هیجانی از جمله عوامل شخصیتی و مهارت‌های فردی به شمار می‌رود که قادر است تأثیر استرس‌های شغلی را تعدیل یا تشدید کند. به نظر سالووی<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات عاطفی است که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و بیان مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه است، به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر می‌شود. گلمن<sup>۷</sup> (۱۹۹۷) 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. به طور کلی اهمیت دو متغیر هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان در پیشرفت عملکرد سازمانی باعث شده است که امروزه به عنوان موضوع مهمی توسط پژوهشگران در سازمانهای مختلف مورد بررسی قرار گیرد. پژوهش‌های متعدد با نتایج متنوع باعث سردرگمی دانشمندان در کسب نتایج شده است. بر این اساس، دانشمندان عملاً به این نتیجه رسیده‌اند که با توجه به رشد تحقیقات در حوزه علوم انسانی و اجتماعی، تسلط بر تمام ابعاد یک مسأله تا حد زیادی امکان‌پذیر نیست؛ لذا به انجام تحقیقات ترکیبی روی آورده‌اند که عصاره تحقیقات انجام شده در یک موضوع خاص را به روشی منظم برای آنها فراهم می‌کند (ازکیا و توکلی، ۱۳۸۵: ۲).

1 Burnout

2 Maslach

3 Clutterbuck

4 Evers &amp; Tomic

5 Emotional intelligence

6 Salovey

7 Golman

امروزه حجم بسیار زیاد نوشته‌های علمی در زمینه‌های تخصصی ویژه و به‌روز شدن مستمر آنها، کاربرد آن را برای پژوهشگران دشوار ساخته است. نتایج بسیاری از تحقیقات موجود در یک موضوع خاص، متفاوت و گاه متضاد و گمراه‌کننده است (رزنتال و دیمتئو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). به این دلیل تا به امروز تلاش‌های مختلفی برای جمع‌بندی و مرور یافته‌های محققان قبلی صورت گرفته است که یکی از روش‌های علمی ارائه شده در این راستا، ترکیب تحقیقات یعنی فراتحلیل است. فراتحلیل روشی آماری برای استخراج و جمع‌بندی و بازنگری نظام‌مند مهم‌ترین و روزآمدترین رویکردها و روش‌های علمی است که به شکل متمایزی از روش‌های سنتی امکان تلخیص، ادغام، ترکیب و تفسیر داده‌ها، شواهد و نتایج پژوهش‌های کمی و کیفی و حتی بسط و گسترش نظریه‌ها و مدل‌های مفهومی را در بسیاری از حوزه‌های مطالعاتی فراهم می‌کنند (قربانی‌زاده، ۱۳۹۲: ۳۱).

مطالعات بسیاری رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار داده‌اند که تفاوت‌های موجود در نتایج این مطالعات، استفاده از رویکرد فراتحلیل در این حوزه علوم رفتاری را به منظور تبیین بهتر این رابطه مطرح می‌سازد. متأسفانه تحقیقاتی که تاکنون انجام شده است با نگرشی محدود به موضوع، صرفاً در شرایطی خاص (جامعه آماری، زمان و معیارهای خاص و ...) رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی را بررسی نموده‌اند. رویکرد فراتحلیل در این پژوهش با نگاهی متفاوت و نگرشی جامع‌تر به موضوع، عوامل تفاوت در نتایج مطالعات گذشته را بررسی نموده و رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی کارکنان را با توجه به تأثیر برخی ویژگی‌ها نظیر نگرش پژوهشگر و انواع شاخص‌های اندازه‌گیری هوش هیجانی و فرسودگی شغلی بر رابطه این دو متغیر تحلیل می‌نماید.

## ۲- ادبیات تحقیق

### ۲-۱- هوش هیجانی

با آغاز قرن بیست و یکم، بعد جدیدی به نام هوش هیجانی به هوش انسان اضافه شد که بسیاری آن را متولی و مسئول موفقیت انسان در زندگی می‌دانند (کیتال، ۲۰۰۵). با نوشته‌هایی از سالووی و مایر<sup>۲</sup> در ابتدای دهه ۹۰ و گلمن در اواسط این دهه، عصر هوش هیجانی به منصفه ظهور رسید. اولین تعریف هوش هیجانی توسط مایر و سالووی در سال ۱۹۹۰ ارائه شد. آن‌ها هوش هیجانی را توانایی کنترل و تشخیص احساسات خود و دیگران و استفاده از آن برای راهنمایی تفکرات و اعمال فرد تعریف نمودند. پس از آن‌ها نظریه‌پردازان دیگر تعاریف متفاوت دیگری ارائه کردن (چیو و الگر، ۲۰۰۸). مارتینز هوش هیجانی را وجود بخشی از مهارت‌های غیرشناختی، ظرفیت‌های و شایستگی‌ها در فرد جهت مقابله با فشارها و تقاضاهای محیطی می‌داند (دالویزو هیگس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰).

همچنین به اعتقاد بارآن<sup>۴</sup> (۱۹۹۹) هوش هیجانی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌هایی است که فرد را برای سازگاری با محیط و کسب موفقیت با زندگی تجهیز می‌کند (امانی، شیری و رجبی، ۱۳۹۳: ۷۴). گلمن به طور خلاصه هوش هیجانی را توانایی تشخیص و هدایت هیجان‌ها و احساسات خود و دیگران تعریف نموده‌است (چیو و الگر<sup>۵</sup>، ۲۰۰۸). برخی پژوهشگران دیگر نیز هوش هیجانی را مدیریت بر احساسات خود و دیگران دانسته‌اند (کراس و تراوگلین<sup>۶</sup>، ۲۰۰۳)؛ به گونه‌ای که بتوان این احساسات و تغییرات آن‌ها را در بیان‌های کلامی و غیرکلامی افراد شناسایی نموده، تحت کنترل خود درآورده و آن‌ها را عنوان نمود و حتی موجبات بهبود و انعطاف‌پذیر نمودن آن‌ها را در برابر برنامه‌ها و اهداف، خلاقیت در تفکر، بازسازی انگیزشی و توانایی جهت‌دهی به تفکرات فراهم ساخت (مایر و دیگران، ۲۰۰۰). شواهد نشان می‌دهد در طول ادبیات پژوهش،

1 Rosentha & Dimatteo

2 John Mayer

3 Dulewicz & Higgs

4 Bar – on

5 Chiva & Alegre

6 Cross & Travaglione

پژوهشگران گوناگونی چون گلמן، استینر<sup>۱</sup>، استالر<sup>۲</sup> و ماتیز<sup>۳</sup> مباحث زیادی در رابطه با امکان‌پذیری سنجش هوش هیجانی توسط پژوهشگران مختلف ارائه کرده‌اند (خدادادحسینی و شفیعی‌رودپشتی، ۱۳۹۲: ۹۷). در بسیاری از این پژوهش‌ها از ضرایب شایستگی هیجانی<sup>۴</sup> برای سنجش سطح هوش هیجانی افراد استفاده می‌شود. این شاخص توسط بویاتزیز، گلמן و دیگران در چهار طبقه خودآگاهی، آگاهی اجتماعی، خودمدیریتی و مدیریت روابط معرفی و توسعه داده شده‌است. در جدول ۱، این ابعاد به همراه ویژگی‌های آن ارائه شده‌اند (کیتال<sup>۵</sup>، ۲۰۰۵).

جدول شماره ۱. طبقات اصلی به همراه ابعاد فرعی هوش هیجانی

طبقة	شایستگی‌های مربوطه
خودآگاهی	آگاهی هیجانی، خودارزیابی دقیق، اعتماد به نفس
خودمدیریتی	خودکنترلی، شفاف‌سازی، انطباق‌پذیری، موفقیت‌طلبی، ابتکارعمل، خوش‌بینی
آگاهی اجتماعی	همدلی، آگاهی سازمانی، مشتری‌مداری
مدیریت روابط	الهام‌بخشی، نفوذگر، توسعه‌دیگران، تسهیل‌کننده تغییرات، مدیریت تعارض، معتقد به ائتلاف و کار تیمی

## ۲-۲- فرسودگی شغلی

یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روان‌شناسان صنعتی - سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآوردن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (راشدی، فروغان و حسینی، ۱۳۹۱: ۱۶). کرتر فرسودگی را حالتی از خستگی و یا ناکامی می‌داند که به علت از خود گذشتگی فرد، روش زندگی یا ارتباطی که منجر به وصول نتیجه دلخواهش نمی‌شود بوجود می‌آید (خسروی قره‌چه، ۱۳۹۰: ۱۷). فرسودگی شغلی عبارتست از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و بروز نشانگان خستگی جسمی و هیجانی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط فردنبرگ<sup>۶</sup> معرفی شد و او آن را واکنشی در برابر تنش شغلی شغلی بیش از حد دانست (لانکاستر و استانفون<sup>۷</sup>، ۲۰۰۴). شناخته‌شده‌ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به مسلش و جکسون<sup>۸</sup> است که آن را سندرمی روانشناختی متشکل از سه بعد تحلیل عاطفی<sup>۹</sup>، مسخ شخصیت<sup>۱۰</sup> و بی‌کفایتی شخصی<sup>۱۱</sup> دانستند (اسچافیل و دیگران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۹). فرسودگی شغلی باعث کاهش احساس کفایت، رضایت شغلی و منزلت اجتماعی می‌گردد و سازگاری روانی، اجتماعی، عاطفی و کارایی افراد را کاهش می‌دهد (خواستی، رحیمی و حسن‌آقایی، ۱۳۹۲: ۱۳۴). فرسودگی شغلی، هیجانات منفی چون بدبینی و خشم را در نتیجه احساسات ناامیدی و یأس به دنبال دارد و احساسات منفی منجر به پایدار ماندن علائم خستگی عاطفی در شخص می‌شود؛ از طرفی فرسودگی شغلی می‌تواند به صورت واگیر بین

1 Steiner

2 Stuller

3 Mathews

4 Emotional Competency Inventory (ECI)

5 Katyal

6 Freudenberger

7 Lancaster & Stanphone

8 Maslach & Jackson

9 Emotional exhaustion

10 Depersonalization

11 Personal accomplishment

12 Schaufeli & et al

همکاران عمل نموده، با ایجاد اختلالات درون فردی و بین فردی منجر به اختلالات عملکردی و عمیق تر روانی و اجتماعی گردد (بیرامی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۴۲).

فرسودگی شغلی حالت روانی است که شامل مجموعه‌ای علایم نظیر خستگی جسمی، خستگی عاطفی و عدم انگیزه است (هاکنن و دیگران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲). همچنین برابر متخصص فرسودگی شغلی، فرسودگی شغلی را اینگونه تعریف می‌کند: فرسودگی شغلی عبارت است از عدم هماهنگی بین انتظارات و پادش‌ها (اصغری و دیگران، ۱۳۹۱: ۵۲).

### ۳- مروری بر تحقیقات پیشین

در این تحقیق، تمرکز روی تحقیقات انجام شده درباره موضوعی خاص است. از این رو جامعه مورد بررسی پژوهش‌های انجام شده در زمینه ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در ایران می‌باشند. این جامعه به طور دقیق تر شامل کلیه مقالات نمایه شده در زمینه ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در پایگاه‌های اطلاعاتی داخلی نظیر بانک اطلاعات نشریات کشور، پایگاه مجلات تخصصی نور و پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی می‌باشد که اطلاعات مختصری از برخی آنها در قالب جدول شماره ۲ ارائه شده است.

جدول شماره ۲. اطلاعات کلی پژوهش‌های مورد بررسی

ردیف	پژوهشگران	عنوان پژوهش	سال اجرا	محل چاپ
۱	منصور بیرامی، تورج هاشمی، علی قهرمان زاده و پروانه علائی	بررسی رابطه سلامت روان شناختی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان‌های دولتی تبریز	۱۳۸۸	تحقیقات علوم رفتاری
۲	علیرضا اقدمی باهر، سعید نجارپور استادی و شعله لیوارجانی	رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز	۱۳۸۸	علوم تربیتی
۳	جعفر خوشبختی، محمد کشتی‌دار و رضا شمشیری	رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی	۱۳۸۸	پژوهش در علوم ورزشی
۴	جوانشیر اسدی، احمد برجعلی و فرهاد جمهری	رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو	۱۳۸۹	تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره
۵	لیلا بخشی سورشجانی	رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی دبیران، پرستاران و کارکنان اداره آب و برق شهرستان بهبهان	۱۳۸۹	فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی
۶	عباس قلناش، مسلم صالحی و سمیه بهمنی	رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و شادکامی مدیران مدارس شهر مروت	۱۳۹۰	فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی
۷	منیژه فیروزی و شهرام نظرپوردره تنگ	هوش هیجانی و فرسودگی شغلی معلم‌های ورزش در مقایسه با سایر معلم‌ها	۱۳۹۰	تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره
۸	منیژه احیاء کننده، عبدالله شفیع آبادی و منصور سودانی	بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان	۱۳۹۰	فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی

روان‌شناسی کاربردی	۱۳۹۰	رابطه فرسودگی شغلی و هوش هیجانی	عزت‌اله احمدی و سیاوش شیخ‌علیزاده	۹
مجله پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تبریز	۱۳۹۱	رابطه ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در پرستاران	جابر علیزاده گوردل، رسول حشمتی و مجید محمود علیلو	۱۰
فصلنامه علمی تخصصی طب کار	۱۳۹۱	رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری	حسین ابراهیمی مقدم و فاطمه پوراحمد	۱۱
فصلنامه مددکاری اجتماعی	۱۳۹۲	بررسی رابطه فرسودگی شغلی با هوش هیجانی	سمیرا اشرف گنجویی	۱۲

#### ۴- روش تحقیق

فرایند ترکیب آماری نتایج پژوهش‌های مستقل و جداگانه، برای رسیدن به نتایج کلی درباره آن‌چه پیشینه پژوهشی نشان می‌دهد، فراتحلیل نامیده می‌شود (هومن، ۱۳۷۸: ۷۶). ایگر و همکاران فراتحلیل را هنر ترکیب تحقیقات و تحلیل تحلیل‌ها می‌نامند و در واقع روش کمی برای تلفیق نتایج تحقیقات مستقل و مشابه و ترکیب یافته‌های آنها برای ارزیابی اثربخشی عمل آزمایشی است (ایگر، اسمیت و آلتمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱). این روش رویکردی واضح، بدون ابهام و نظام‌مند دارد و سعی می‌کند پی‌آمدهای سازگار با اهداف تحقیق را ایجاد نماید (ارتگا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۱). جین گلاس<sup>۳</sup> واژه فراتحلیل را برای اولین بار در سال ۱۹۷۷ به کار برد و از آن به‌عنوان یک فلسفه پژوهشی و روش‌شناسی یاد کرد البته سابقه علمی چنین کاری به سال ۱۹۰۴ و فعالیت علمی کارل پیرسون در حوزه اطلاعات پزشکی بر می‌گردد (هومن، ۱۳۸۷: ۷۸).

به‌زعم گلاس، داده‌های مطالعات پیشین به‌عنوان واحد تجربی در یک مطالعه جامع محسوب می‌شود و اندازه اثر<sup>۴</sup> با رابطه به‌عنوان داده‌های این مطالعه قابل استفاده است. در تعریف دیگر، فراتحلیل رویکرد کمی/ عددی است که برای ترکیب نظام-مند/ روش‌مند برای دستیابی به جمع‌بندی درباره بدنه تحقیق و کشف دانش جدید انجام می‌شود (لی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰). این روش کمی می‌تواند به اثربخشی یافته‌ها، کشف خلأ علمی و برنامه‌ریزی برای پژوهش‌های جدید در زمینه موضوع کاربردی مورد نظر منجر شود. در حال حاضر یکی از اساسی‌ترین مفاهیم موجود در ادبیات فراتحلیل مفهوم اندازه اثر است. در یک تعریف فراگیر آماری، اندازه اثر عبارت است از نسبت آزمون معنی‌داری به حجم مطالعه (قاضی طباطبایی و دادهیر، ۱۳۸۹: ۱۰۷).

این مفهوم در سال ۱۹۷۷ میلادی توسط کوهن معرفی و بر اهمیت استفاده از آن تأکید گردید. او در کتاب خود نوشت فرضیه صفر در واقع تعیین اندازه اثر صفر است و هرگاه فرضیه صفر رد شود یعنی مقدار اندازه اثر در جامعه غیرصفر است؛ بنابراین، اندازه اثر نشان‌دهنده میزان یا درجه حضور پدیده در جامعه است و هر چه اندازه اثر بزرگ‌تر باشد، درجه حضور پدیده هم بیشتر است (تامپسون و اسنیدر<sup>۶</sup>، ۱۹۹۷) هم‌چنین کوهن تمرکز صرف بر محاسبه مقادیر سطوح معنی‌داری P را در تحقیقات گمراه‌کننده دانست و تأکید کرد به دلیل آن‌که آزمون معنی‌داری در علوم رفتاری با درصد بالایی از خطای نوع دوم همراه است، باید جهت کاهش خطاهایی از این نوع و ارتقای توان آزمون، علاوه بر راهبردهایی که روش تحقیق در اختیار محققان قرار می‌دهد، به برآورد اندازه اثر و استفاده از آن در تصمیم‌گیری در مورد قبول یا رد فرضیه صفر پرداخته شود (کوهن<sup>۷</sup>، ۱۹۹۸).

1. Egger, Smith & Altman
2. Ortega
3. Glass
4. Effect size.
5. Lee
6. Thompson & Snyder
7. Cohen

در این خصوص روزنتال نیز معتقد است که در علوم رفتاری اگر اندازه اثر محاسبه نشود احتمال بروز خطای نوع دوم از خطای نوع اول بیشتر می‌شود (روزنتال و کوپر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۴). اگر چه سطح معنی‌داری و اندازه اثر در مورد رد یا قبول فرضیه صفر استفاده می‌شوند، اما هر کدام اطلاعات جداگانه‌ای را در اختیار می‌گذارند. از طریق آزمون معنی‌داری مشخص می‌شود که آیا نتیجه‌ای خاص به علت شانس رخ داده است یا خیر و از طریق محاسبه اندازه اثر می‌توان دریافت که متغیر مستقل تا چه اندازه بر متغیر وابسته اثر گذاشته است؛ بنابراین، برای تصمیم‌گیری در مورد رد یا قبول فرضیه صفر در تحقیقات رفتاری لازم است همراه با نتیجه آزمون معنی‌داری به مقدار اندازه اثر نیز توجه شود؛ زیرا در شرایط یکسان از لحاظ حجم نمونه و سطح معنی‌داری، هر چه اندازه اثر بزرگ‌تر باشد، توان آزمون هم بیشتر می‌شود و اعتبار تصمیم‌گیری افزایش می‌یابد (شکری و همکاران، ۲۰۰۳). فراتحلیل‌گران با داشتن مقادیر میانگین، واریانس و انحراف معیار گروه‌ها، قادر به محاسبه اندازه اثر هستند، اما رایج‌ترین آمارها در این زمینه « $r$ » و « $d$ » هستند که معمولاً « $d$ » را برای تفاوت‌های گروهی و « $r$ » را برای مطالعات همبستگی به کار می‌برند. از این‌رو، اگر در مطالعه‌ای از آزمون‌های « $t$ »، « $F$ »، « $Z$ » و « $F$ » استفاده شده باشد، می‌توان اندازه اثر آنها را بر اساس فرمول‌های زیر محاسبه کرد (ولف<sup>۲</sup>، ۱۹۸۶).

$$d = \frac{t}{\sqrt{df}} \quad d = \frac{t\sqrt{f}}{df} \quad d = \frac{tr}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$r = \sqrt{\frac{X^2}{n}} \quad r = \sqrt{\frac{t^2}{t^2 + df}} \quad r = \sqrt{\frac{F}{F + df}}$$

علاوه بر آماره‌های یاد شده در بالا، محققین از شاخص « $g$ » و « $Z$ » فیشر که کاربرد کمتری دارند نیز برای ترکیب اندازه اثر استفاده می‌کنند. پس از محاسبه اندازه اثر معمولاً محقق دچار تردید و دو دلی می‌شود که آیا این مقدار اندازه اثر برای قبول یا رد فرضیه صفر مناسب است یا نه؟ به‌زعم اندیشمندان، بهترین معیار برای تفسیر و قضاوت در مورد مقدار اندازه اثر، چه از طریق شاخص ۲ و چه از طریق شاخص  $d$  محاسبه شده باشد، باید از مرور پیشینه تحقیق به‌دست آید؛ یعنی باید مقادیر اندازه اثر تحقیقاتی را که طی چندین سال انجام شده است محاسبه کرد و میانگین آنها را به عنوان معیار مناسب برای مقایسه سایر اندازه‌های اثر که در آینده در آن حوزه تحقیقاتی انجام می‌شود انتخاب نمود. البته کوهن معیارهایی را برای استفاده سریع پیشنهاد می‌کند که در جدول ۳ آمده است (قاضی طباطبایی و دادهیر، ۱۳۸۹: ۱۲۲).

جدول شماره ۳. حدود بالا و پایین اندازه اثر

حد پایین اندازه اثر	حد بالای اندازه اثر	
۰/۱	۰/۳	کوچک
۰/۳	۰/۵	متوسط
۰/۵	۰/۸	بزرگ

مقاله حاضر از نظر هدف کاربردی است و به دلیل به‌کارگیری روش فراتحلیل و با توجه به ماهیت داده‌ها در زمره پژوهش‌های کمی قرار می‌گیرد. جامعه مورد بررسی این پژوهش، مقالات موجود در پایگاه‌های علمی معتبر داخلی می‌باشد. در این فراتحلیل نتایج پژوهش‌هایی مورد مطالعه قرار گرفته است که از لحاظ روش‌شناختی شرایط لازم را احراز کرده باشد. معیارهای درون‌گنجی این پژوهش عبارت بودند از: (۱) تحقیق در ایران انجام گرفته باشد (۱۳ مقاله)، (۲) در پژوهش مربوطه، هوش

1. Rosenthal &amp; Cooper

2. Wolf

هیجانی و فرسودگی شغلی به کار رفته باشد و ۳) پژوهش باید اطلاعات لازم برای استخراج عملی اندازه اثر (قوت رابطه) را ارائه کرده باشد؛ بنابراین، با توجه به این معیارها تعداد پژوهش‌های انتخاب شده برای انجام فراتحلیل، ۱۰ پژوهش می‌باشد. به‌منظور گردآوری داده‌های مورد نیاز برای فراتحلیل از یک فرم کدگذاری استفاده شد. این فرم معادل پرسشنامه یا فرم مصاحبه در انواع دیگر تحقیقات می‌باشد. اطلاعات این فرم برای انجام محاسبات با استفاده از نرم افزار جامع فراتحلیل (CMA2) تجزیه و تحلیل شده است. این کار با استفاده از تکنیک محاسبه اندازه اثر انجام گردید. به این ترتیب که آزمون‌های آماری استفاده شده در فرضیات پس از تبدیل شدن به اندازه اثر مورد تحلیل قرار گرفتند. در این پژوهش هم‌چنین برای سنجش سوگیری انتشار از روش نمودار کیفی، برای تعیین تعداد تحقیقات گم‌شده از روش‌های دوال و تئیدی و N ایمن از خطا و برای وجود متغیرهای تعدیل‌کننده از آزمون ناهم‌گونی استفاده شده است که در بخش یافته‌های پژوهش به نتایج مهم هر یک از آنها اشاره خواهد شد.

##### ۵- یافته‌های تحقیق

از مجموع ۱۰ مقاله بررسی شده، تمام ۱۰ مقاله به بررسی رابطه کلی دو متغیر هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرداخته است. البته در این تحقیق ۴ مطالعه در سطح ابعاد نیز مورد بررسی قرار گرفته است. در مقاله حاضر به منظور بررسی ارتباط هوش هیجانی و فرسودگی شغلی آماره مرتبط با هر مقاله وارد نرم افزار گردید و اندازه اثر آن محاسبه شد. نتایج اندازه اثرهای محاسبه شده پژوهش‌های مورد بررسی در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول شماره ۴. توزیع فراوانی طبقات اندازه اثر متغیرها

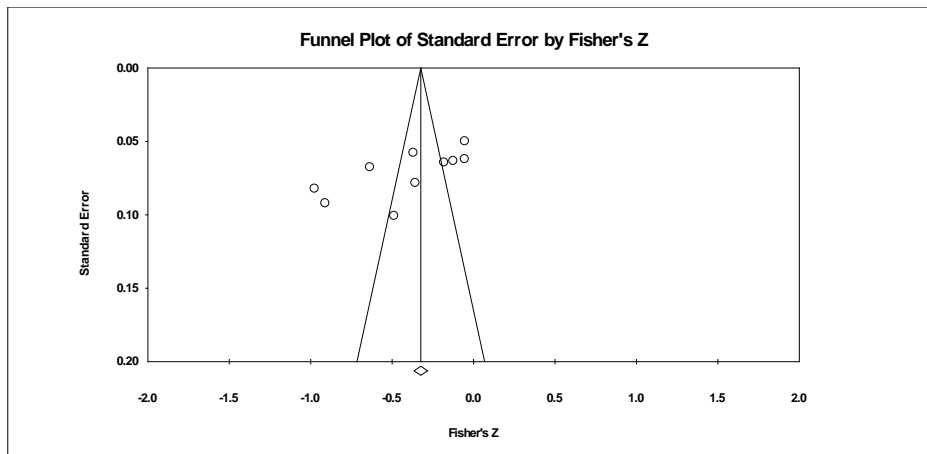
دامنه تغییر شدت تأثیر	فراوانی	درصد فراوانی
شدت تأثیر زیر ۰/۳ (کم)	۴	۴۰
بین ۰/۳ تا ۰/۵ (متوسط)	۳	۳۰
۰/۵ و بالاتر (زیاد)	۳	۳۰
جمع	۱۰	۱۰۰

بر اساس جدول ۳ از میان ۱۰ مقاله ۴ مورد معادل ۴۰ درصد در پایینترین طبقه و ۳ مورد در طبقه متوسط و بالاخره ۳ مورد معادل ۳۰ درصد در طبقه بالا قرار گرفته است. براساس جدول کوهن (شماره ۱) اندازه اثر به‌دست آمده در بازه اول (یعنی بین ۰/۱ تا ۰/۳) کوچک بوده و فرضیه مورد مطالعه از قوت کافی برخوردار نیست. هم‌چنین وقتی مقدار ۲ در بازه دوم (یعنی بین ۰/۳ تا ۰/۵) باشد، اندازه اثر متوسط و در نهایت هنگامی که مقدار ۲ در بازه سوم باشد، شدت تأثیر زیاد ارزیابی می‌شود. همان‌گونه که در جدول مشاهده می‌شود و ۳۰ درصد اندازه اثرها در گروه متوسط و ۳۰ درصد بالای متوسط ارزیابی می‌شوند. بررسی مقالات صورت گرفته در زمینه هوش هیجانی و فرسودگی هم‌چنین نشان می‌دهد که پژوهش‌های موجود در مورد سهم ابعاد کیفیت زندگی کاری در مجموع اولویت‌های مختلفی را ارائه می‌دهند؛ بنابراین، به‌منظور اولویت‌بندی سهم ابعاد کیفیت زندگی کاری در مجموع بررسی دیگری صورت پذیرفت. لازم به ذکر است که در این تحقیق ۴ مقاله به صورت مجزا ارتباط ابعاد هوش هیجانی (خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) را با فرسودگی شغلی را سنجیده است؛ بنابراین اندازه اثر هر یک از ابعاد هوش هیجانی در این ۴ مورد محاسبه و با یکدیگر مقایسه گردید. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که از میان ابعاد هوش هیجانی به ترتیب ابعاد: مهارت‌های اجتماعی با اندازه اثر ۰/۴۳۱، خود انگیزی با اندازه اثر ۰/۴۰۵، هوشیاری اجتماعی با اندازه اثر ۰/۳۴۸، خودکنترلی با اندازه اثر ۰/۲۵۵ و خودآگاهی با اندازه اثر ۰/۱۷۶ دارای بیشترین تأثیرگذاری در رابطه با فرسودگی شغلی است.



یکی از موضوعات مورد توجه در هر فراتحلیل، ارزیابی سوگیری انتشار است. منظور از سوگیری انتشار این است که یک فراتحلیل شامل تمام مطالعات انجام شده در مورد موضوع مورد بررسی نیست؛ ممکن است برخی از مطالعات به دلایل مختلف منتشر نشده باشد یا حداقل در مجلات نمایه‌سازی نشده منتشر شده باشد. زمانی که سوگیری انتشار وجود دارد، نتایج نهایی فراتحلیل تحت تأثیر قرار گرفته و برآوردهای نهایی حاصل از آن دارای تورش و خطا خواهد بود. پس لازم است سوگیری انتشار در گام‌های اولیه یک فراتحلیل شناسایی و تصحیح شود تا اعتبار نتایج افزایش یابد (مکاسکیل، والتر و ارویگ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰). معمول‌ترین و ساده‌ترین روش شناسایی تورش انتشار، استفاده از یک نمودار پراکندگی دو بعدی به نام نمودار فانل یا کیفی است که در آن اثر مداخله برآورد شده از هر مطالعه در مقابل اندازه نمونه آن مطالعه رسم می‌شود. اگر تورش انتشار وجود نداشته باشد، انتظار این است که نمودار متقارن باشد و مقدار پراکندگی حول اندازه اثر مداخله با افزایش اندازه نمونه کاهش یابد (پیلی، لیتل و کوکران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸).

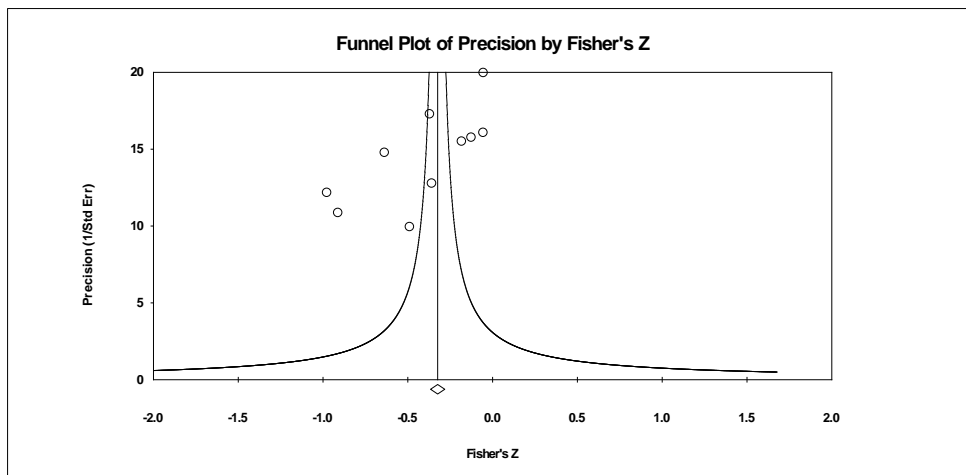
از لحاظ تفسیری در نمودارهای فانل یا کیفی شکل، مطالعاتی که خطای استاندارد پایین دارند و در بالای کیف جمع می‌شوند، دارای سوگیری انتشار نیستند؛ اما هر چه مطالعات به سمت پایین کیف کشیده می‌شوند، خطای استاندارد آنها بالا می‌رود و سوگیری انتشارشان افزایش می‌یابد. هر فراتحلیلی به دلیل ملاک‌های انتخاب و حذف مطالعات، مقداری سوگیری دارد که در این مقاله که توسط نمودار کیفی نشان داده شده است. بنابراین با توجه به شکل ۱ و ۲ نمودار فانل یا کیفی پژوهش حاضر از آنجا که مطالعات در بالای نمودار جمع شده‌است که بر عدم وجود سوگیری انتشار دلالت دارد.



شکل شماره ۱. نمودار فانل (کیفی) تحقیقات رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی (خطای استاندارد براساس Z فیشر)

1 Macaskill, Walter & Irwig

2 Pillai, Little & Corcoran



شکل شماره ۲. دقت استاندارد براساس Z فیشر

دوال و تئیدی روش اصلاح و برازش را برای ارزیابی و تعدیل سوگیری انتشار در نمونه‌های کوچک ایجاد کردند. این روش از یک فرایند تکراری استفاده می‌کند که در آن مشاهدات نامنطبق از نمودار کیفی حذف می‌شوند (حذف زوائد از توزیع)، سپس ارزش‌های اختصاص‌یافته به مطالعات مفقود اضافه می‌شوند؛ یعنی عمل پرکردن برآورد اندازه اثر و خطای استاندارد مطالعاتی که احتمالاً از دست رفته‌اند. پیدایش مطالعات مفقود زیاد در یک سمت از خط میانگین اثر به سوگیری انتشار یا تورش نمونه کوچک دلالت دارد (پیلی، لیتل و کوکران، ۲۰۰۸)؛ به عبارت دیگر، این روش براساس ایده کلیدی که در پس زمینه نمودار کیفی قرار دارد، انجام می‌شود؛ یعنی این ایده که در صورت نبود سوگیری، نمودار حول خلاصه اندازه اثر، حالت متقارن پیدا می‌کند. رویه چینش و تکمیل مطالعات گم‌شده را در نظر می‌گیرد، آنها را به تحلیل‌ها وارد می‌کند و سپس خلاصه اندازه را محاسبه می‌نماید (قربانی‌زاده، ۱۳۹۲: ۱۳۷). جدول ۴ نتایج روش اصلاح و برازش دوال و تئیدی را نشان می‌دهد.

جدول شماره ۴. اصلاح و برازش دوال و تئیدی

مقدار Q	اثر تصادفی			اثر ثابت			
	حد بالا	حد پایین	تخمین نقطه‌ای	حد بالا	حد پایین	تخمین نقطه‌ای	
تعداد مطالعات مورد نیاز: ۰							
۱۸۹/۸۴۳۷۹	-۰/۲۰۸۷۰	-۰/۵۳۸۷۳	-۰/۳۸۶۰۰	-۰/۲۷۴۸۱	-۰/۳۵۰۵۴	-۰/۳۱۳۱۸	ارزش مشاهدات
۱۸۹/۸۴۳۷۹	-۰/۲۰۸۷۰	-۰/۵۳۸۷۳	-۰/۳۸۶۰۰	-۰/۲۷۴۸۱	-۰/۳۵۰۵۴	-۰/۳۱۳۱۸	ارزش تعدیل شده

طبق داده‌های جدول ۴، این مطالعه و فراتحلیل به‌منظور کامل شدن نیاز به پژوهش دیگری ندارد و همان‌طور که ملاحظه می‌شود، ارزش مشاهده شده  $-۰/۳۱۳۱۸$  با ارزش تعدیل (اصلاح) شده  $-۰/۳۱۳۱۸$  در مدل اثر ثابت و ارزش مشاهده شده  $-۰/۳۸۶۰۰$  با ارزش تعدیل (اصلاح) شده  $-۰/۳۸۶۰۰$  در مدل اثرات تصادفی، برابر می‌باشد.

آزمون N ایمن از خطای روزنتال تعداد تحقیقات گم شده (با اثر میانگین صفر) را محاسبه می‌کند که لازم است به تحلیل‌ها اضافه شود تا عدم معنی‌داری آماری اثر کلی به‌دست آید (قربانی‌زاده، ۱۳۹۲: ۱۴۱). ایده اصلی N ایمن از خطا این است که تعداد مطالعات با نتایج صفر را تعیین کنیم که باید برای کاهش احتمال خطای نوع اول به سطح معنی‌داری از پیش تعیین شده وجود داشته باشند. به‌طور واضح اگر تعداد مطالعات غیرمعنی‌دار اندکی برای کاهش یک نتیجه به سطح معنی‌داری مورد

نیاز باشد، نتایج به دست آمده احتمالاً فاقد اطمینان است (وگاس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵: ۵۵). جدول ۵ نتایج آزمون N ایمن از خطا را در این پژوهش نشان می‌دهد.

جدول شماره ۵. محاسبات N ایمن از خطا (تعداد ناکامل بی خطر) کلاسیک

مقدار Z برای مطالعات مشاهده شده	-۱۶/۷۷۱۱۴
مقدار P برای مطالعات مشاهده شده	۰/۰۰۰
آلفا	۰/۰۵
باقیمانده (دنباله)	۲
Z برای آلفا	۱/۹۵۹۹۶
تعداد مطالعات مشاهده شده	۱۰
تعداد مطالعات گم‌شده که مقدار P را به آلفا می‌رساند.	۷۲۳

با توجه به داده های جدول ۵، باید تعداد ۷۲۳ مطالعه دیگر به مطالعات اضافه و بررسی شود تا مقدار P دو دامنه از ۰/۰۵ تجاوز نکند. این بدین معنی است که باید ۷۲۳ مطالعه دیگر انجام گیرد تا در نتایج نهایی محاسبات و تحلیل‌ها خطایی رخ دهد و این نتیجه دقت و صحت بالای اطلاعات و نتایج به دست آمده در این پژوهش را نشان می‌دهد. تعداد ۷۲۳ مورد مطالعه فاصله از خطا مقدار مناسب و قابل توجهی است. علاوه بر بررسی سوگیری انتشار داده‌های تحقیق با توجه به سطح معنی‌داری به دست آمده (P) از جداول N ایمن از خطا و جدول اصلاح و برازش دوال و توثیدی به همراه آزمون کوکرام (Q) در قالب طرح یک فرضیه فرعی به بررسی همگونی و یا ناهمگونی اندازه اثرهای به دست آمده پرداخته شده است. فرض صفر: میان اندازه اثرهای به دست آمده تفاوت معناداری وجود ندارد. فرض یک: میان اندازه اثرهای به دست آمده تفاوت معناداری وجود دارد.

جدول شماره ۶. مقادیر بررسی همگنی داده‌ها

آماره Z	سطح معناداری	سطح خطا	نتیجه آزمون
-۱۶/۷۷۱۱۴	۰/۰۰۰	۰/۰۵	رد $H_0$

ناهمگونی عبارت از تفاوت بین نتایج S تحقیقات است. این ناهمگونی یا تفاوت نتایج می‌تواند به علل مختلف ایجاد شود. برای تشخیص دقیق‌تر ناهمگونی از آزمون Q استفاده می‌شود. این آزمون مانند کای اسکوتر میزان تفاوت را در مجموعه‌ای از آزمایشات اندازه‌گیری می‌کند و نشان داد که آیا میزان آن بیشتر از مقدار مورد انتظار است یا نه. این آزمون دارای مشکلاتی است از جمله این که زمانی که اندازه‌های اثر نمونه بزرگ است، ممکن است ناهمگونی معنی‌دار نشان داده شود، حتی اگر تفاوت بین اثرات کوچک باشد و در بسیاری از موارد این آزمون دارای قدرت کمتری است و احتمال اشتباه در رد  $H_0$  وجود دارد (کوهن<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). در اینجا فرضیه صفر بیانگر عدم معنی‌داری اندازه اثرهای به دست آمده است و فرضیه مقابل بر وجود تفاوت معنی‌دار میان اندازه اثرهای به دست آمده دلالت دارد. با توجه به این که در سطح اطمینان ۰/۹۵، سطح معنی‌داری از میزان خطا (۵٪) کوچک‌تر است،  $H_0$  رد و  $H_1$  پذیرفته می‌شود؛ یعنی میان اندازه اثرهای به دست آمده تفاوت معنادار وجود دارد و این

1 Vegas  
2 Cohen

به معنای ناهمگون بودن اندازه اثرهای به دست آمده است. این ناهمگونی یافته‌ها نشان از وجود متغیری تعدیل‌کننده نیز دارد که نتایج بررسی روی متغیرهای به دست آمده را تحت تأثیر قرار داده است. در چنین شرایطی فراتحلیل گران باید متغیر یا متغیرهای مداخله‌گری را بررسی نمایند که ممکن است این ناهمگونی به علت تأثیر احتمالی آنها رخ داده باشد. این کار به وسیله طبقه‌بندی داده‌ها به حداقل دو گروه فرعی با توجه به متغیرهایی که به طور نظری برای این گروه‌بندی مناسب هستند صورت می‌گیرد (متغیرهایی مانند جنس یا سطح تحصیلات). سپس برای هر کدام از گروه‌های فرعی فراتحلیل‌های جداگانه‌ای انجام می‌شود. در تحقیق حاضر با توجه به این که ویژگی‌های نمونه‌های آماری مطالعات مورد نظر کاملاً تفکیک شده و شفاف نبود، امکان تقسیم مطالعات به زیرگروه‌ها بر اساس متغیرهای تعدیل‌گر وجود نداشت؛ بنابراین، محققین در شناسایی متغیرهای تعدیل‌کننده با محدودیت مواجه بودند.

## ۶- بحث و نتیجه‌گیری

فراتحلیل با یکپارچه کردن نتایج حاصل از پژوهش‌های مختلف که روی نمونه‌های متعددی اجرا شده‌اند، دیدگاه جامع‌تری از اثر متغیرهای گوناگون به دست می‌دهد. در واقع، با در کنار هم قرار دادن نتایج حاصل از انجام یک پژوهش روی نمونه‌ای از یک جامعه، افراد مختلف بررسی می‌شوند. چنین یافته‌هایی در جوامعی، همچون جامعه ما که گوناگونی بیشتری دارد. مهمتر و حائز اهمیت بیشتری است؛ زیرا این گوناگونی، تفاوت‌های بیشتری را به همراه دارد، به ناچار باید اطلاعات متعددی را از نمونه‌های مختلف این جامعه، در سددست داشت تا با یکپارچه کردن این اطلاعات، شباهت‌ها را به دست آورد و با تفاوت‌های به شیوه مناسبی برخورد کرد. یافته‌های حاصل از این فراتحلیل نشان داد که هوش هیجانی بر فرسودگی شغلی در سازمان‌ها تأثیر بازدارندگی با میانگین اندازه اثر ۰/۳۵۶- دارد. یافته‌های این فراتحلیل با پژوهش‌های قبلی، از جمله: پژوهش‌های اقدمی باهر، نجارپور استادی و لیوارجانی (۱۳۸۸)، بخشی سورشجانی (۱۳۸۹) و ابراهیمی مقدم و پوراحمد (۱۳۹۱) در مورد تأثیر هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در سازمان‌ها در ارتباط است.

در این فراتحلیل سعی شد تا با یکپارچه کردن میزان اندازه اثر، رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در سازمان‌ها بررسی گردد؛ اما تنها یک بررسی در این رابطه کافی نبوده و لازم است که این پژوهش در سازمان‌های داخلی و خارجی به صورت مقایسه‌ای و با استفاده از ابزارهایی به غیر از پرسشنامه و ترجیحاً به صورت کیفی نیز صورت گیرد. تفاوت این پژوهش با پژوهش‌های دیگر در این است که جامعه آماری در این گونه پژوهش‌ها، پژوهش‌های قبلی است و واحد پژوهش آن، هریک از پژوهش‌های اولیه و مستقل پیشین است. در این پژوهش به اطلاعاتی دست می‌یابیم که اطلاعات اولیه موجود در پژوهش‌های گذشته آن را نشان نمی‌دهد. ابزارهای به کار گرفته شده در تمامی این پژوهش‌ها پرسشنامه و حجم نمونه آماری متفاوت بوده، اما در فراتحلیل از چک لیست فراتحلیل استفاده شده و حجم نمونه آماری را نیز پژوهش‌های انجام گرفته در یک محدوده زمانی خاص تشکیل می‌دهد. در اکثر پژوهش‌های انجام گرفته روش‌های تحلیل آماری، روش‌های همچون روش  $t$ ,  $Z$ ,  $r$  و بعضاً مدل معادلات ساختاری بوده اما در فراتحلیل روش برآورد اندازه اثر که رایج‌ترین آن  $r$ ,  $d$  است، استفاده شده است. از جمله محدودیت‌های انجام چنین فراتحلیل‌هایی، نبود بانک تحقیقاتی در کشور به شکل منسجم، وجود ضعف در روش‌شناسی اکثر پژوهش‌ها، عدم دسترسی آسان به منابع و پژوهش‌هایی است که در حیطه‌ی مشخص انجام و منتشر شده است.

در پژوهش حاضر تلاش شد با نگاهی متفاوت و نگرشی جامع‌تر رابطه‌ی هوش هیجانی و فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد. نتایج فراتحلیل نشان داد که هوش هیجانی با فرسودگی شغلی رابطه‌ای در حد متوسط دارد (با میانگین اندازه اثر ۰/۳۵۶). همچنین بررسی مقالات صورت گرفته در زمینه هوش هیجانی و فرسودگی همچنین نشان می‌دهد که پژوهش‌های موجود در مورد سهم ابعاد کیفیت زندگی کاری در مجموع اولویت‌های مختلفی را ارائه می‌دهند؛ بنابراین، به منظور اولویت‌بندی سهم ابعاد کیفیت زندگی کاری در مجموع بررسی دیگری صورت پذیرفت. لازم به ذکر است که در این تحقیق ۴ مقاله به صورت مجزا ارتباط ابعاد هوش هیجانی (خود انگیزی، خود آگاهی، خود کنترلی، هوشیاری اجتماعی و مهارت‌های اجتماعی) را با فرسودگی شغلی را سنجیده است؛ بنابراین اندازه اثر هر یک از ابعاد هوش هیجانی در این ۴ مورد محاسبه و با یکدیگر

مقایسه گردید. نتایج پژوهش حاضر نشان می‌دهد که از میان ابعاد هوش هیجانی به ترتیب ابعاد: مهارت‌های اجتماعی با اندازه اثر ۰/۴۳۱، خود انگیزی با اندازه اثر ۰/۴۰۵، هوشیاری اجتماعی با اندازه اثر ۰/۳۴۸، خودکنترلی با اندازه اثر ۰/۲۵۵ و خودآگاهی با اندازه اثر ۰/۱۷۶ که در این میان مهارت‌های اجتماعی دارای بیشترین اثر بازدارندگی در رابطه با فرسودگی شغلی است. به طور کلی در این تحقیق ارتباط بین دو متغیر هوش هیجانی و ابعاد آن با فرسودگی شغلی بررسی شده است، لذا امکان تقسیم مطالعات به زیرگروه‌ها بر اساس متغیرهای تعدیل‌گر وجود نداشت.

## منابع

۱. احیاءکننده، منیژه، عبدالله، شفیع‌آبادی و منصور، سودانی. (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی کارکنان متأهل دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۴(۱۱)، ۷۷-۶۶ رابینز، استیفن. مبانی رفتار سازمانی. (۱۳۸۸). ترجمه امیدواران، کامیار و همکاران، چاپ سوم، انتشارات مهربان نشر، صفحه‌ی ۲۸۲.
۲. ازکیا، مصطفی و محمود، توکلی (۱۳۸۵). فراتحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمانهای آموزشی. نامه علوم اجتماعی، ۲۷.
۳. اصغری، مهدی، سید ابوالفضل، ذاکریان، محمدرضا، منظم، مرضیه، عباس‌نیا، یوسف، محمدیان و عبدالرسول، رحمانی (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین رضایت شغلی با سلامت عمومی و فرسودگی شغلی در کارگران یکی از صنایع خودروسازی. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، ۲(۴)، ۶۱-۵۱.
۴. اقدمی‌باهر، علیرضا، سعید نجارپور استادی و شعله لیوارجانی (۱۳۸۸). رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز. علوم تربیتی، ۷(۲)، ۱۱۹-۹۹.
۵. امانی، ملاح، اسماعیل، شیری و سعید، رجبی (۱۳۹۳). نقش هوش هیجانی و هوش معنوی در پیش‌بینی بخشودگی دانشجویان. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی، ۱(۱۵)، ۸۰-۷۳.
۶. بیرامی، منصور، تورج، هاشمی و علی، قهرمانزاده (۱۳۹۰). بررسی رابطه سلامت روانشناختی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های دولتی تبریز. تحقیقات علوم رفتاری، ۹(۲).
۷. جلدکار، معصومه (۱۳۷۹). مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های روانپزشکی و غیر روانپزشکی مراکز پزشکی نور، فارابی و توانبخشی مدرس. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان.
۸. حجازی، یوسف و علی، شمس (۱۳۸۴). بررسی عوامل مؤثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ترویج کشاورزی. دانش مدیریت، ۶۸، ۳۱-۴۴.
۹. خدادادحسینی، سیدحمید و میثم شفیع‌رودپشتی (۱۳۹۲). بررسی تأثیر هوش هیجانی با گرایش به کارآفرینی دانشجویان: با تأکید بر ویژگی‌های جنسیتی و قومیتی. فرایند مدیریت توسعه، ۲(۲۶)، ۱۱۷-۹۳.
۱۰. خسروی قره‌چه، حیدر، صفدر، خسروی قره‌چه، اعظم، بابایی، علی محمد، علیپور و مهدی، سلیمی (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین کیفیت محیط زندگی کاری با فرسودگی شغلی. اصلاح و ترتیب، ۱۲(۱۴۷)، ۲۱-۱۷.
۱۱. راشدی، وحید، مهشید، فروغان و محمدعلی، حسینی (۱۳۹۱). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران. مدیریت ارتقای سلامت، ۱(۲)، ۲۲-۱۵.
۱۲. قاضی طباطبایی، محمود و ابوعلی، ودادهیر (۱۳۸۹). فراتحلیل در پژوهش‌های اجتماعی و رفتاری، تهران: دفتر مطالعات اجتماعی و فرهنگی شهرداری تهران.
۱۳. قربانی زاده، وجه اله (۱۳۹۲). راهنمایی کاربردی فراتحلیل یا نرم افزار CAM2، تهران: جامعه شناسان.
۱۴. مهاجر، استرآبادی و شبنم وزیری (۱۳۹۱). بررسی رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های دولتی شهرستان گرگان. کنفرانس ملی حسابداری، مدیریت مالی و سرمایه‌گذاری، ۹-۱.
۱۵. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۷). راهنمای عملی فراتحلیل در پژوهش علمی، تهران: سمت.
۱۶. یزدخواستی، علی، حمید، رحیمی و هاجر، حسن‌آقایی (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش معنوی و فرسودگی شغلی معلمان مدارس عادی و استثنایی. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، ۷(۴)، ۱۵۰-۱۳۳.

17. Armstrong, D. J.; Schneider, R.; Cynthia. k and Myria, A. W. (2007). Advance Mint, Vocuntary Turn Over and Woman In IT: A Cognitive Study Of Work. Family Conflict, Information and Management. 44.
18. Befort & Hattrup. K. (2003). "Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Rating of the importance of job behavior". Applied H. R. M. research, 8(1), 17- 35
19. Chiva, R., & Alegre, J. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: The role of organizational learning capability. Personnel Review, 37(6),680-701.
20. Clutterbuck, David (2009). " Learning from Burnout ", International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring, Vol.7, No.1, February. PP 188-189
21. Cohen, J. (1998). Statistical power analysis for the behavioral science. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
22. Cross, B., & Travaglione, A. (2003). The untold story: Is the entrepreneur of the 21st Century defined by emotional intelligence. International Journal of Organizational Analysis, 11(3), 221-228.
23. Dee, J, R. Henkin. A,B and Singleton, C. A (2006). Organizational commitment of teachers in Urban schools: Examining the effects of team structures. Urban education.,41(6),,603-627.
24. Deutsch, S. Schurman (1993); "Labor Initiatives for Worker Participation and Quality of Work Life"; Economic and Industrial Democracy; Vol. 14, pp. 345-54
25. Dulewicz, V., & Higgs, M. (2000). Emotional intelligence: A review and evaluation study. Journal of Managerial Psychology, 15(4), 341-372.
26. Egger, M. Smith, G. D. and Altman, D. G. (2001). Systematic Reviews in Health Care-Meta-Analysis in context. BMJ Publishing Group.
27. Evers, Will ;Tomic,Welko (2003). Burnout among Dutch Reformed pastors". Journal of Psychology & Theology, Vol,31 No 4, pp 329 - 338.
28. Glass, G.V. (1978), primary, secondary, and meta - analysis of research Educational Researcher, 5: 3-8.
29. Golman, D. (1996). Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. London: Bloomsbury Publishing.
30. Golman, d. (1997). Emotional intelligence. New York: Bentham books.
31. Katyal, S., & Awasthi, E. (2005). Gender differences in emotional intelligence among adolescents of Chandigarh. J. Hum. Ecol., 17(2), 153-155.
32. Lancaster J. Stanphone M. Community Health Nursing. USA: Mosby Co. 2004.
33. Lau, R. S. M. (2000). Quality of Work Life and Performance: An ad Hoc Investigation of Two Key Elements in the Service Profit Chain Model, International Journal of Service Industry Management, 11 (5): 422-437.
34. Li, S. (2010). The effectiveness of corrective feedback in SLA: A meta- analysis. Language Learning, 60, 309-365
35. Little, J.H. Corcoran, J. & Pillai, V; Systematic Reviews and Meta- Analysis. (2008). Published by Oxford University Press.

36. Macaskill, Petra, Walter, Stephen, Irwig, Les. (2000). A comparison of methods to detect publication bias in meta-analysis; *STATISTICS IN MEDICINE*. 20,641- 654.
37. Maslach Ch. Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*.1981; 2(2) 99-113.
38. Maslach, C. & Jackson, S. E & Schaufeli, W. (2001). *Manual of the Maslach Burnout Inventory (2nd Ed)*. Palo Alto: consulting psychologists Press Inc.
39. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Emotional intelligence as zeitgeist, as personality, and as a mental ability. In R. Baron, & J. Parker (Eds.). *The Handbook of Emotional Intelligence (92-117)*. San Francisco, California: Jossey Bass.
40. Ortega, L. (2011). Doing synthesis and meta-analysis in applied linguistics. Invited workshop at Tsing Hua University, Taipei, June 8, 2011.
41. Robbins, S. P. (1998). *Management Concepts and Applications*, 2nd Ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
42. Rosenthal R., & Dimatteo M.R., (2001), *Meta-Analysis: Recent Developments in Quantitative Methods for Literature Review*; *Annual Review of Psychology*, 52(2), 59-82.
43. Rosenthal, R. (1994). Parametric measures of effect size. In *The Handbook of Research Synthesis*. Edited by Cooper, H. and Hedges, LV, eds. New York: Russell Sage Foundation,. 231-44.
44. Salovey, P. (2003). *Emotional intelligence and the self- Regulation of affect*. Englewood cliffs. By: prentice Hall.
45. Schaufeli WB. Leiter MP. Maslach C. Burnout (2009). 35 years of research and practice. *Career Development International*.; 14(3) 204-220.
46. Thompson, B., & Snyder, P. A. (1997). Statistical significance testing practices. *Journal of Experimental Education*, 66, 75-83.
47. Vegas, K.C. (2005). *The Effectiveness of Functional Behavior Assessment Based behavioral Interventions for Reducing Problem Behaviors: A Meta-analysis*. Doctoral Dissertation of Philosophy, University of Utah.
48. Wolf, F. (1986). *Meta-Analysis: Quantitative methods for research synthesis*. Beverly Hills, CA: Sage.

## Review of the relevance between Emotional Intelligence and Job Burnout of human resources in Iranian organizations with meta-analysis approach

Jafar Abbaspour<sup>1</sup>, Nayyereh Hosseini<sup>2</sup>

1. *Master of Public Administration, Allameh Tabatabaie University, Tehran, Iran*
2. *Ph.D. student of Educational Administration, Shiraz University, Shiraz, Iran*

---

## Abstract

Due to the important role of Emotional Intelligence in job burnout of human resources, this research's main purpose is to perform meta-analysis on accomplished studies regarding the relevance of Emotional Intelligence and job burnout. This study specifies the effect-size of Emotional Intelligence's relevance to job burnout using meta-analysis technique to integrate results of different studies. For this purpose 10 out of 12 studies which were methodologically accepted have been selected and were performed using meta-analysis method. The resources for performing meta-analysis were check lists. The results of meta-analysis have shown that there is a moderate connection between Emotional Intelligence and job burnout (with the effect-size of -0.356) which represents an inverse relation between these two components. Likewise among all aspects of Emotional Intelligence: social skills with the effect-size of -0.431, self-motivation with the effect-size of -0.405, social consciousness with the effect-size of -0.348, self-control with the effect size of -0.255 and self - awareness with the effect-size of -0.176, social skills have the greatest preventive effect regarding job burnout.

**Keywords:** Meta-analysis, Effect-Size, Emotional Intelligence, Job Burnout, Iranian Organizations.

---