

رابطه استرس شغلی؛ فرسودگی هیجانی و هوشمندی معنوی با نشاط سازمانی پرستاران شاغل در بیمارستان بخش دولتی شهر یزد

سمانه رضایی بهدانی

کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی از دانشگاه آزاد واحد انار

نام نویسنده مسئول:

سمانه رضایی بهدانی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ی استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و هوشمندی معنوی با نشاط سازمانی پرستاران انجام گرفته است. این طرح یک طرح توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری؛ پرستاران شاغل در سطح استان یزد بودند و نمونه آماری با روش نمونه گیری تصادفی از میان پرستاران شاغل در مرکز آموزشی درمانی بیمارستان شهید صدوقی یزد شهرستان یزد انتخاب شدند. تعداد افراد نمونه ۱۵۰ نفر با مدرک تحصیلی فوق لیسانس، لیسانس و دیپلم های بهیاری بودند و از بین آنها ۷۴ نفر مرد و ۷۶ نفر زن بودند. ابزار تحقیق پرسشنامه فرسودگی هیجانی مسلش و جکسون^۱، پرسشنامه استرس شغلی HSE^۲، پرسشنامه نشاط سازمانی کرولف^۳ و پرسشنامه هوش معنوی امرام و درایر^۳ بود. در این پژوهش متغیر ملاک فرسودگی هیجانی پرستاران و استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی به عنوان متغیر پیش بینی بودند. برای بررسی فرضیه های پژوهش از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد بین فرسودگی هیجانی و استرس شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مولفه های تقاضا و کنترل به طور مثبت و معنادار و مولفه های حمایت و نقش به طور منفی و معنادار فراوانی و شدت فرسودگی هیجانی نمونه های مورد مطالعه را پیش بینی می کند.

همچنین بین فرسودگی هیجانی و نشاط سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مولفه های نشاط عاطفی و هنجاری نقش معناداری در پیش بینی فراوانی و شدت فرسودگی هیجانی دارد و بین فرسودگی هیجانی و هوش معنوی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. مولفه نگرش نسبت به خدا، رابطه معناداری در پیش بینی فراوانی و شدت فرسودگی هیجانی دارد و سایر مولفه های هوشمندی معنوی به طور معناداری فراوانی و شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمی کند. همچنین مولفه های استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی به طور ترکیبی فرسودگی هیجانی را پیش بینی می کنند. در این میان مولفه های تقاضا و کنترل به طور مثبت و معنادار و مولفه های حمایت و نقش به طور منفی و معنادار فراوانی و شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی می کنند. سایر مولفه ها در پیش بینی فرسودگی هیجانی معنادار نیستند. در مجموع متغیر های پیش بین و مولفه های آن ۷۹٪ از واریانس فرسودگی هیجانی را نبیین می کند. در نهایت می توان نتیجه گرفت فرسودگی هیجانی در پرستاران با استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوش معنوی ارتباط دارد و با کاهش استرس شغلی، ایجاد خشنودی شغلی و خلق تفکر معنوی مثبت در پرستاران و رشد مهارت های انطباقی آنها می توان فرسودگی هیجانی پرستاران را کاهش داد.

واژگان کلیدی: استرس شغلی، فرسودگی هیجانی، هوشمندی معنوی، نشاط سازمانی.

مقدمه

بیان مسئله

فرسودگی هیجانی^۴، به عنوان یکی از حوزه های فرسودگی شغلی مورد توجه است که مسلش^۵ و جکسون^۶ مطرح کرده اند زمانی به وقوع می پیوندد که فشارهای متعدد ناشی از تقاضا های شغلی در طول زمان موجب انباشت خستگی در فرد می شود. از علائم آشکار فرسودگی هیجانی می توان به افزایش غیبت از کار، کناره گیری و ترس از بازگشت به شرایط کار پس از کناره گیری و غیبت اشاره کرد (لوین^۷ و سالگر^۸، ۲۰۰۹). فرسودگی هیجانی احساس پوچی، درماندگی و نوسیدی است که به دلیل خواست های عاطفی و فیزیولوژیکی افراطی ایجاد می شود. در این حالت فرد نسبت به کار، مشتریان و یا ارباب رجوع سازمان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می کند. این موضوع که کارمند فرسوده قادر نیست احساس ها و خواست های دیگران را رعایت کند، در واقع گویای آن است که برخورد چنین فردی عاری از جنبه انسان دوستانه شده است. کارکنانی که از فرسودگی هیجانی رنج می برند نسبت به کارشان بسیار سخت گیرند و از قوانین و مقررات و روش های انجام کار به صورت اجبار تبعیت می کنند، چون خسته تر از آنند که بتوانند آرام باشند. کارکنان فرسوده فشار زیادی را بر سلامتی روانی و کارایی همکاران و زیردستان خود وارد می آورند، قربانیان فرسودگی هیجانی با کار سخت و غیرمعمولی که در سازمان انجام می دهند، احترام و یا دانش های قابل توجهی کسب می کنند و به خودشان ثابت می کنند که افراد با ارزشی هستند، بهای اضافه کاری طولانی مدت آنها، انبوهی از استرس و همچنین کاهش سریع انرژی است که بدن نمی تواند انرژی هدر رفته را به همان میزان جایگزین نماید و همین شرایط منجر به مشکلات جسمی و روانی می گردد. وقتی که ذخیره های جسمانی بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی استرس زا ته می کشد، ممکن است به موازات آن نیروهای عاطفی فرد نیز تحلیل روند. نشانه اولیه فرسودگی هیجانی زمانی مشخص می شود که این قبیل کارکنان ساعات طولانی تری را صرف انجام کار می کنند. اما به دلیل خستگی و انعطاف پذیری کمتر به نتیجه می رسند. (ماسلاچ^۹، ۱۹۸۲). مطالعه ای روی ۲۱۹ سرپرست و مدیر موسسه رفاه دولتی نشان می دهد که فرسودگی هیجانی تقریباً با استرس شغلی ارتباط دارد. استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عامل های استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل^{۱۰} دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای نمونه یکی از وضعیت های پر استرس^{۱۱} و مرتبط با شغل این است که از یک سو کارگر یا کارمند در معرض خواست ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرارگیرد و از سوی دیگر برای برآوردن این خواست ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد و طبیعی است که چون نمی تواند از پس انجام آنها برآید با ایرادگیری های پی در پی سرپرستان روبه رو می شوند.

فرسودگی هیجانی پیشرفته با انرژی، حرمت ذات، خود اثربخشی و دل بستگی شغلی پایین و با افزایش در نشانگان استرس جسمانی مشخص می شود و در مواقع بسیاری که حمایت اجتماعی مورد نیاز است، کناره گیری اجتماعی بروز می کند و به طور قابل ملاحظه ای عملکرد شغلی بدتر می شود و معمولاً ارزیابی ضعیفی از عملکرد این افراد به عمل می آید.

رابطه فرسودگی هیجانی و استرس شغلی

بر اساس مدل های نظری کنونی، نظیر مدل منابع بقاء، وقتی تقاضاهای شغلی فرد، منابع عمومی در دسترس وی، نظیر زمان، مهارت ها، امکانات و توانایی های کاری وی را به چالش می طلبد، فرد احساس فرسودگی را تجربه می کند. بر همین پایه وقتی استرس شغلی بر فرد فشار وارد می کند، از آن طریق منابع در دسترس وی را تهدید و بدین طریق بستر و زمینه را برای فرسودگی هیجانی فراهم می سازد. (لمبرت، هوگان و گریفن، ۲۰۱۴)

بر همین مبنا پیش از آنکه واکنش های رفتاری نمودیابند ابتدا استرس زمینه را برای فرسودگی هیجانی فراهم می آورد. در واقع پیش از آنکه استرس بطور مستقیم باعث واکنش های رفتاری شود، ابتدا با اعمال فشارهای متعدد بر فرد باعث برهم خوردن تعادل روانی و عاطفی آن ها می شود. یکی از اشکال این عدم تعادل، همان فرسودگی هیجانی است. بنابراین، استرس با تحمیل فشارهای فراتر از حد متعارف بر کارکنان، آنها را مستعد تجربه حالات فرسودگی هیجانی می کند. پس فرسودگی هیجانی، کارکنان را به واکنش های رفتاری

4- Emotional Exhaustion

5- Maslach

6- Jackson

7- Lewin

8- Salger

9- Maslach

10- job – related situations

11- stressful

متعدد و می دارد. این واکنش های رفتاری از لحاظ روان شناختی ماهیت جبران (تامین تعادل از دست رفته در قالب فرسودگی هیجانی) دارد.

رابطه فرسودگی هیجانی و نشاط سازمانی

مولکی و همکاران در تحقیقات خود به این نتیجه رسیدند که فرسودگی هیجانی به طور منفی با نشاط سازمانی در ارتباط است پشتیبانی سازمانی ادراک شده باور جمعی کارکنان در خصوص وسعت و اندازه ارزشی است که سازمان برای آنها و خوشنودی آنها قائل است تعریف می شود.

پشتیبانی سازمانی ادراک شده نشان می دهد که کارمندان در خلال منابع پشتیبانی ای که سازمان فراهم می کند تعهدات خود را نسبت به سازمان انجام می دهند و همچنین این پشتیبانی بر نشاط کارمندان به سازمان تاثیر می گذارد. پشتیبانی سازمانی ادراک شده بیان می کند اگر کارمندان این احساس را داشته باشند که باید رفتارهای مطلوب را انجام دهند و سازمان هم با کارمندان خوب رفتار کند کارمندان احساس می کنند باید به سازمان متعهد باشند و به اهداف و مقاصد سازمان که برای سازمان با ارزش است می پردازند و سودها و عواید مطلوبی را که توسط سازمان به آنها رسیده است به آن باز می گردانند. پشتیبانی سازمانی ادراک شده به صورت منفی و مستقیم روی رفتار کارشناسی در خدمت رسانی اثر می گذارد و سبب کاهش نشاط کارکنان به سازمان و فرسودگی هیجانی ناشی از عدم پشتیبانی سازمانی می شود به عبارت دیگر به احتمال زیاد، رابطه نشاط سازمانی با فرسودگی هیجانی از طریق فرسودگی هیجانی واسطه گری چه به صورت کامل و یا پاره ای می باشد. (مولکی، جارامیلو، لوکندر، ۲۰۱۱).

رابطه فرسودگی هیجانی و هوشمندی معنوی

فرد مبتلا به اختلال فرسودگی از خستگی جسمی، عاطفی و نگرشی رنج می برد. دچار افسردگی می شود احساس می کند پیشرفتی ندارد، عملکردش کاهش پیدا می کند (لاکمن، سورنسن، ۱۹۸۷) این افراد نسبت به دیگران بدگمان و دچار سوء ظن می شوند و این میل در افکار آنها تراوش می کند که با سایرین مثل یک شیء رفتار کنند نه به عنوان یک انسان همنوع، مشکل آفرین تر اینکه نسبت به دیگران نگرش بدبینانه و منفی یافته و این پنداره نیز سبب نابسامانی های روانی در آنها خواهد شد. بر اساس داده های علمی و روانشناختی این افراد، جهان اطراف را بیشتر با عینک خاکستری و تیره نگاه می کنند تا با عینکی که بتوانند زیبایی های رنگ گل سرخ یا زندگی را مشاهده کنند (کول، ۱۹۹۲).

روش شناسی پژوهش

روش پژوهشی در تحقیق حاضر یک روش پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی است که ضمن تعیین میزان استرس شغلی و نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی و فرسودگی هیجانی پرستاران همبستگی این متغیرها را نیز مورد بررسی قرار داده است. جامعه تحت بررسی شامل کلیه پرستاران شاغل در بیمارستانهای دولتی شهر یزد بودند. در این مطالعه با روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای از بین بیمارستان های دولتی، بیمارستان دولتی یزد انتخاب شد و کلیه پرستاران بعنوان اعضای گروه نمونه در نظر گرفته شدند که از این تعداد ۷۴ نفر مرد و ۷۶ نفر زن بودند. مدرک تحصیلی نمونه فوق لیسانس، لیسانس، فوق دیپلم پرستاری و دیپلم بهیاری بود. متغیرهای ملاک در این تحقیق فرسودگی هیجانی و متغیر پیش بین، استرس شغلی پرستاران، نشاط سازمانی پرستاران و هوشمندی معنوی پرستاران و مولفه های آن به عنوان متغیرهای واسطه مورد بررسی قرار گرفت. با رعایت نکات اخلاقی در تحقیق فرم پرسشنامه ها در اختیار پرستاران قرار گرفته و پس از تکمیل، داده ها جمع آوری شد. با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۱۹، از روش های آماری توصیفی و استنباطی برای تجزیه و تحلیل داده ها استفاده گردید. آمار توصیفی مورد استفاده در این تحقیق (تهیه جداول، توزیع فراوانی مطلق و نسبی میانگین و انحراف معیار و...) بود، همچنین برای آمار استنباطی از ضریب همبستگی پیرسون، و رگرسیون چند متغیری استفاده شد.

تجزیه و تحلیل اطلاعات

در بخش توصیفی اطلاعات مربوط به متغیرهای جمعیت شناختی ارائه شده است. در بخش استنباطی نیز ابتدا هریک از فرضیه ها بیان شده و سپس نتیجه آزمون آماری مربوط به آن ارائه شده است.

جدول ۴-۷ ماتریس همبستگی متغیر فرسودگی هیجانی با نشاط سازمانی

نشاط هنجاری	نشاط مستمر	نشاط عاطفی	نشاط سازمانی کل	فرسودگی شدت	فرسودگی فراوانی	
					۱	فرسودگی (فراوانی)
				۱	**۰/۸۱	فرسودگی (شدت)
			۱	**۰/۴۷	**۰/۳۵	نشاط سازمانی کل
		۱	**۰/۵۱	**۰/۴۱	**۰/۳۲	نشاط عاطفی
	۱	۰/۰۶	**۰/۷۵	۰/۱۷	۰/۰۶	نشاط مستمر
۱	**۰/۲۸	- ۰/۰۱	**۰/۶۴	**۰/۳۵	**۰/۳۴	نشاط هنجاری

در جدول فوق همبستگی های متغیرهای تحقیق ارائه شده است. علامت ** نشان دهنده همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱ و * نشان دهنده همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۵ می باشد.

جدول ۴-۸ ماتریس همبستگی متغیر فرسودگی هیجانی با هوشمندی معنوی

نگرش به آینده	نگرش به دنیا	نگرش به خود	هوشمندی معنوی	فرسودگی شدت	فرسودگی فراوانی	
					۱	فرسودگی (فراوانی)
				۱	**۰/۸۱	فرسودگی (شدت)
			۱	**۰/۴۳	**۰/۳۲	هوشمندی معنوی کل
		۱	**۰/۷۷	**۰/۳۶	**۰/۲۹	نگرش به خود
	۱	**۰/۲۹	**۰/۷۲	**۰/۳۱	*۰/۲۵	نگرش به دنیا
۱	**۰/۵۵	**۰/۴۷	**۰/۸۷	**۰/۳۳	*۰/۲۳	نگرش به آینده

در جدول فوق همبستگی های متغیرهای تحقیق ارائه شده است. علامت ** نشان دهنده همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱ و * نشان دهنده همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۵ می باشد.

۴-۳-۱) فرضیه اول: مولفه های نشاط سازمانی می تواند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های نشاط سازمانی می توانند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه حدود ۲۰ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۷/۵۱ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۲) فرضیه دوم: مولفه های هوشمندی معنوی می تواند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های هوشمندی معنوی می توانند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه ۸ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۳/۳۱۵ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۳) فرضیه سوم: مولفه های استرس شغلی می تواند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های استرس شغلی می توانند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه حدود ۴۸ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۱۱/۴۲۵ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۴) فرضیه چهارم: مولفه های نشاط سازمانی، هوشمندی معنوی و استرس شغلی بطور ترکیبی می توانند فراوانی**فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند.**

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های متغیرهای پیش بین می توانند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه حدود ۴۹ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۶/۹۶۹ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۵) فرضیه پنجم: مولفه های نشاط سازمانی می تواند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های نشاط سازمانی می توانند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه حدود ۲۷ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۱۱/۰۴۰ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۶) فرضیه ششم: مولفه های هوشمندی معنوی می تواند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های هوشمندی معنوی می توانند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه ۱۶ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۵/۹۷۵ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۷) فرضیه هفتم: مولفه های استرس شغلی می تواند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های استرس شغلی می توانند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه حدود ۷۳ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۳۲/۵۰۶ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است.

۴-۳-۸) فرضیه هشتم: مولفه های نشاط سازمانی، هوشمندی معنوی و استرس شغلی بطور ترکیبی می توانند شدت**فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند.**

جهت آزمون فرضیه فوق و اینکه آیا مولفه های متغیرهای پیش بین می توانند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند از آزمون رگرسیون چند متغیری استفاده شد. پس از انجام تحلیل رگرسیون مشاهده شد که مدل کلی مورد مطالعه حدود ۷۹ درصد از واریانس متغیر ملاک را تبیین می کند. جهت تعیین معنی داری R2 محاسبه شده از آزمون آماری تحلیل واریانس استفاده شد که مقدار F برابر با ۲۳/۷۱۳ حاصل شده که در سطح پنج صدم معنی دار است. نتایج در جداول زیر ارائه شده است.

جدول ۴-۳۱: ضرایب B و مقادیر t و سطح معناداری برای مولفه های متغیرهای پیش بین در مدل شدت فرسودگی هیجانی (رگرسیون

چند متغیری به روش ورود هم زمان)

منابع	B	بتا	T	سطح معنی دار
مقدار ثابت	-۱۵/۴۱۱		-۱/۸۰۶	۰/۰۷۵
تقاضا	۱/۱۰۵	۰/۵۸۶	۶/۵۷۵	۰/۰۰۱
کنترل	۱/۷۲۲	۰/۶۹۰	۶/۵۹۶	۰/۰۰۱
حمایت	-۱/۲۵۷	۰/۳۹۹	-۳/۳۸۶	۰/۰۰۱
حمایت مدیران	۰/۱۰۷	۰/۰۴۷	۰/۳۶۶	۰/۷۱۵
ارتباط	۰/۱۰۴	۰/۰۲۸	۰/۳۸۰	۰/۷۰۵
نقش	۰/۴۳۴	۰/۱۱۲	-۱/۴۷۷	۰/۱۴۴
تغییر	۰/۶۴۵	-۰/۱۶۶	-۱/۴۵۹	۰/۱۴۹
نشاط عاطفی	۰/۳۶۱	۰/۱۸۹	۳/۲۲۱	۰/۰۰۲
نشاط مستمر	۰/۰۰۴	۰/۰۰۳	۰/۰۴۴	۰/۹۶۵

۰/۳۱۷	۱/۰۰۹	۰/۰۶۶	۰/۱۲۴	نشاط هنجاری
۰/۰۱۹	۲/۴۰۰	۰/۱۵۴	۰/۱۹۸	نگرش به خود
۰/۰۱۴	-۲/۵۳۵	-۰/۲۰۴	-۰/۳۶۲	نگرش به دنیا
۰/۲۷۲	۱/۱۰۸	۰/۰۸۸	۰/۱۰۵	نگرش به آینده

همان طور که در جدول فوق ملاحظه می شود برای آزمون معنی داری ضرایب بتای محاسبه شده آزمون اماری T استفاده شده است. نتایج نشان می دهد که مولفه های تقاضا، کنترل، نشاط عاطفی و نگرش به خود بطور مثبت و معناداری و مولفه های حمایت و نگرش به دنیا بطور منفی و معناداری شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی می کنند. سایر مولفه ها معنادار نیست.

جدول ۴-۳ خلاصه مدل رگرسیون برای مولفه های پیش بین تحقیق

مدل	R	مجذور R	مجذور R تنظیم شده
	۰/۹۰۶	۰/۸۲۱	۰/۷۸۷

چنانچه از جدول فوق مشاهده می شود این مدل ۷۹ درصد از واریانس شدت فرسودگی هیجانی را تبیین می کند.

جدول ۴-۳ نتایج اماری تحلیل واریانس جهت آزمون معناداری مدل ارائه شده

مدل	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	Sig.
رگرسیون	۸۶۱۳/۷۹۸	۱۳	۶۶۲/۶۰۰	۲۳/۷۱۳	۰/۰۰۱
باقی مانده	۱۸۷۲/۱۵۳	۱۳۵	۲۷/۹۴۳		
کل	۱۰۴۸۵/۹۵۱	۱۴۸			

چنانچه از جدول فوق مشاهده می شود با توجه به مقدار $F=۲۳/۷۱۳$ و $P < ۰/۰۵$ ، مدل ارائه شده معنادار می باشد.

یافته های مربوط به بررسی فرضیه های تحقیق

فرضیه اول: مولفه های نشاط سازمانی می تواند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

فرضیه پنجم: مولفه های نشاط سازمانی می تواند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

یافته ها در فرضیه اول و پنجم تحقیق نشان داد که بین نشاط سازمانی و فراوانی و شدت فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. تحلیل رگرسیون نشان داد که ۲۰ درصد از واریانس متغیر ملاک فراوانی و ۲۷ درصد از واریانس متغیر ملاک شدت فرسودگی هیجانی را تعیین کرده است. یافته ها در واقع حاکی از آن بود که نشاط سازمانی پرستاران با فرسودگی هیجانی آنان ارتباط تنگاتنگی دارد و هر چه پرستاران نشاط سازمانی بالاتری داشته باشند. فرسودگی هیجانی آنان نیز بیشتر است. نتایج حاصل از این پژوهش با مطالعات می یو و همکاران (۱۹۹۳). همخوانی دارد. به این نتایج دست یافتند که نشاط سازمانی برای کارکنان مفید است و به انگیزش و خشنودی متصل است و می تواند به پاداشت هایی چون ارتقاء و افزایش حقوق منجر گردد. با این وجود، نشاط سازمانی بالا می تواند به وسیله محدود کردن تحرک کارکنان و احساس آزادی آنها برای تغییر شغل، پیامد های منفی در پی داشته باشد و نیز میتواند از فرصت های رشد و پیشرفت فردی جلوگیری نماید. نشاط به ارزش های سازمانی می تواند سبب خاموشی خلاقیت کارکنان و منجر به مقاومت در برابر تغییر گردد. هنگامی که کارکنان مقدار زیادی از انرژی خود را به خاطر نیازهای سازمان صرف می کنند، ممکن است به زندگی خانوادگی و اجتماعی آنها آسیب وارد گردد و در آنها فرسودگی ایجاد نماید.

فرضیه دوم: مولفه های هوشمندی معنوی می توتند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

فرضیه ششم: مولفه های هوشمندی معنوی می تواند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

یافته ها در فرضیه دوم و ششم نشان داد که مولفه های هوشمندی معنوی فرسودگی هیجانی پرستاران را پیش بینی می کنند تحلیل رگرسیون نشان داد که ۸ درصد از واریانس متغیر ملاک فراوانی و ۲۷ درصد از واریانس متغیر ملاک شدت فرسودگی هیجانی را تعیین کرده است، این یافته ها با نتایج تحقیقات اسپتاین و مایر (۱۹۸۹). همخوانی دارد. به این نتایج رسیدند که مطالعه مقیاس های هوشمندی معنوی شاخص هایی را در مورد تفاوت بین افراد با هوشمندی معنوی و افراد با تفکر محرز نشان می دهد تفاوت اصلی هنگام دریافت پیامدهای

منفی رخ می دهد، هر دو گروه خواهان نتایج مثبت اند اما افراد با تفکر مخرب، بعد از دریافت پیامد منفی، بیشتر گرایش به تعمیم دهی بیش از حد نسبت به خود دارند عزت نفس آنها کاهش می یابد احساس افسردگی و نسبت به عملکرد آتی خود احساس درماندگی می کنند این فرد از خستگی عاطفی و هیجانی رنج می برد .

فرضیه سوم: مولفه های استرس شغلی می تواند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

فرضیه هفتم: مولفه های استرس شغلی می تواند شدت فرسودگی هیجانی را پیش بینی نماید.

یافته ها در فرضیه سوم و هفتم نشان داد که مولفه های استرس شغلی فرسودگی هیجانی پرستاران را پیش بینی می کنند. تحلیل رگرسیون نشان داد که حدود ۴۸ درصد از واریانس متغیر ملاک فراوانی و ۷۳ درصد از واریانس متغیر ملاک شدت فرسودگی هیجانی در پرستاران را تعیین کرده است. این یافته ها با نتایج تحقیقات پارکر^{۱۲}، کولایک^{۱۳}، ۱۹۹۵؛ کلارک^{۱۴}، گوتز^{۱۵}، ۱۹۹۶؛ سیاگو^{۱۶}، ۱۹۹۶ هم خوانی دارد. که به این نتایج دست یافتند که استرس شغلی می تواند منجر به فرسودگی در پرستاران گردد که بر اثر آن قوای فیزیکی و هیجانی فرد تحلیل رفته و موجب بروز نگرش ها و پاسخ های منفی فرد نسبت به خود و سایرین می گردد .

فرضیه چهارم: مولفه های استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی بطور ترکیبی می توانند فراوانی فرسودگی هیجانی را پیش بینی نمایند.

فرضیه هشتم: مولفه های استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی بطور ترکیبی می توانند شدت فرسودگی هیجانی را پیش

بینی نمایند.

یافته ها در فرضیه چهارم و هشتم بیان می دارد که مولفه های استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی به طور ترکیبی فرسودگی هیجانی پرستاران را پیش بینی می کنند. تحلیل رگرسیون نشان داد ۴۹ درصد از واریانس متغیر ملاک فراوانی و ۷۹ درصد از واریانس متغیر ملاک شدت فرسودگی هیجانی در پرستاران را پیش بینی می نمایند.

بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین فرسودگی هیجانی با استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی پرستاران است. نتایج تحلیل رگرسیون در این پژوهش نشان می دهد که بین فرسودگی هیجانی با استرس شغلی، نشاط سازمانی و هوشمندی معنوی پرستاران رابطه معناداری وجود دارد. یافته ها در فرضیه هشتم تحقیق نشان داد که مولفه های تقاضا و کنترل، نشاط عاطفی و نگرش به خود بطور مثبت و معنا داری و مولفه های حمایت و نگرش بطور منفی و معنا داری فرسودگی هیجانی را پیش بینی می کند. در تحقیق حاضر با توجه به اینکه مولفه های تقاضا و کنترل بگور مثبت و معنا داری فرسودگی هیجانی را پیش بینی می کنند بنابر این هرچه تقاضای شغلی در پرستاران بالاتر باشد در صورتی که احساس شایستگی کنند علاوه بر محدودیت های زمانی و درخواست ها، کار خود را به درستی انجام میدهند و توانایی تصمیم گیری و فرصت اعمال کنترل بر روی کارها در آنها افزایش می یابد. چنانچه تقاضای شغلی فراتر از دانش و مهارت و توانایی پرستاران باشد دچار استرس و فرسودگی هیجانی میشوند. بنابراین تقاضای بالا و داشتن کنترل پایین باعث تحمیل فشار زیادی بر پرستاران شده و سلامت روان آنها را به خطر می اندازد. همچنین یافته ها در تحقیق حاضر نشان میدهد نشاط عاطفی افراطی در پرستاران میتواند سبب فرسودگی هیجانی در پرستاران شود. نشاط عاطفی افراطی در پرستاران به وسیله محدود کردن تحرک کارکنان و احساس آزادی آن ها برای تغییر شغل، پیامدهای منفی در پی داشته باشد و نیز میتواند از فرصت های رشد و پیشرفت فرد جلوگیری نماید و سبب خاموشی خلاقیت و منجر به مقاومت در برابر تغییر گردد و فرسودگی هیجانی را در آن ها ایجاد نماید. بنابر این نشاط عاطفی بالا رابطه مثبتی در ایجاد فرسودگی هیجانی پرستاران دارد.

¹² -parker

¹³ -Kulike

¹⁴ -Clark

¹⁵ -Coetz

¹⁶ -Seago

منابع و مراجع

- [۱] ابذری، مهدی. سرایداریان، حمید (۱۳۷۶). مدیریت رفتار سازمانی (سازمان، مدیریت و فشار روانی) نگرش کاربردی- اصفهان: انتشارات ارکان.
- [۲] استوار، ج. تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن. ترجمه پری رخ دادستان، تهران، چاپ اول، انتشارات رشد، ۱۳۷۷، ۵۶-۱۵۷.
- [۳] چمران، محمد هادی (۱۳۷۹). ارزیابی مشاغل تهران: دانشگاه صنعتی شریف، موسسه انتشارات علمی
- [۴] حسن زاده، روح ا. ۱۳۸۷، «استرس شغلی»، انتشارات: مرکز تحقیقات فرهنگیان.
- [۵] خدادادی، مهدی. دولتیار باستانی، رضا. ۱۳۸۶، «استرس شغلی راه های پیشگیری و مقابله»، انتشارات: مدتبر
- [۶] سارافینو، ادوآدپ. ۱۳۸۴، «روانشناسی سلامت»، مترجم: الهه میرزایی، انتشارات رشد، چاپ اول.
- [۷] ساعتچی، محمود. کامکاری، کامبیر. عسکریان، مهناز. آزمونهای روانشناختی. نشر ویرایش.
- [۸] شفیق آبادی، عبدا... (۱۳۸۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغل، تهران: انتشارات رشد.
- [۹] علوی، امین ا... ۱۳۷۲، «فشارهای عصبی و روانی در سازمان» (استرس)، فصلنامه مدیریت دولتی شماره ۲۰، انتشارات: مرکز مدیریت دولتی.
- [۱۰] فخمی، فرزاد (۱۳۸۱). فشار عصبی و تعارض در سازمان ها و راهها.
- [۱۱] گلدار، دیوید (۱۳۷۴). مفاهیم بنیادی و مباحث تخصصی در مشاوره، ترجمه سیمین حسینیان، چاپ اول، تهران: انتشارات آگاه. ۱۳۷۴: صفحات ۲۷-۲۵.
- [۱۲] گودرزی، اکرم؛ گمینیان، وجیهه. (اصول و مبانی و نظریه های جو و فرهنگ سازمانی). انتشارات جهاد دانشگاهی، (۱۳۸۱).
- [۱۳] مقیمی، سید محمد، ۱۳۸۰، «سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی»، انتشارات: ترمه
- [۱۴] مقیمی، سید محمد نقی (۱۳۷۷). کتاب سازمان و مدیریت رویکردی پژوهش: تهران: نشر ترجمه.
- [۱۵] هرسی، پاول؛ بلانچارد، کنت اچ؛ کبیری قاسم. "مدیریت رفتار سازمانی استفاده از منابع انسانی". چاپ پنجم، انتشارات جهاد دانشگاهی، ۱۳۷۵.
- [۱۶] هرسی، پاول و بلانچارد، کنت اچ (۱۳۷۳). مدیریت رفتار سازمانی، استفاده از منابع انسانی، ترجمه قاسم کبیری. تهران: جهاد دانشگاهی. (تاریخ انتشار به زبان اصلی ۱۹۸۸).
- [۱۷] پارسایی، ع. محمدی، ف. حسینی، ل. بررسی عوامل تنش زای پرستاران شاغل در بخش فوریتهای، خلاصه مقالات چهارمین کنگره سراسری استرس، تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۸، ۲۰۸.
- [۱۸] جماران، م. بررسی ارتباط استرس شغلی با اضطراب افسردگی و اختلال در کارکرد میزان کارائی. خلاصه مقالات اولین همایش جامع پرستاری، تهران، دانشگاه علوم پزشکی بقیه ا...، ۱۳۷۵، ۶۳.
- [۱۹] گل پرور، محسن، خلعت بری، جواد، و شرافت، علی اکبر. (۱۳۸۹ ج). عاطفه منفی و نقش آن در پیوند میان استرس و فرسودگی شغلی با رفتارهای غیراخلاقی: معرفی رویکردی انسان گرایانه درنگاه به رفتارهای غیراخلاقی. دومین کنگره دو سالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران، اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان، ۳ و ۴ اسفند ماه ۱۳۸۹.
- [۲۰] گل پرور، محسن، نییری، شیرین، و مهداد، علی. (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس - فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. یافته های نو در روانشناسی، ۲، (۸)، ۱۹-۳۴.
- [۲۱] مومنی، خ. احمدی، ا. بررسی فرسودگی ناشی از کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان با توجه به متغیرهای شخصی. خلاصه مقالات چهارمین کنگره سراسری استرس، تهران، دانشگاه علوم پزشکی ایران، ۱۳۷۸، ۱۳۱-۱۳۲.
- [22] Abramson, L. Y., Selinman, M.E.P., & Teasdale, D. (1978). Learned helplessness in humans: Lritiqhe and reformulation. jonnral of A bnormal psychology, 87, 49-74.
- [23] Meretoja R, Isoaho H, Leino Kilpi H. Nurse competence scale: development and psychometric testing. J Adv
- [24] Nurs. 2004;47(2):124-33.
- [25] Toloei M, Dehghan nayeri N, Faghizadeh S. The nurses' motivating factors in relation to patient training. J

- [26] Faculty Nurs Midw Tehran Univ Med Sci .2005. Persian
- [27] Memarian R, Salsali M, Vanaki Z, Ahmadi F. Factors Affecting the Process of Obtaining Clinical
- [28] Competency. Sci J zanjan. 2006;14:40-9. Persian
- [29] Mazlum r, Ghalje M, Ghaljaee F. Survey relationship clinical competency and patient satisfaction from
- [30] nursing service . J faculty nurs midw shahid beheshti univ.2008;18(63):12-9
- [31] Parsa Yekta z, Ramezani Badr F, khatoni A, Nursing students' viewpoints about their clinical competencies
- [32] and its achievement level. Ir J Nurs Res, 2007; 1 (3) :7-14
- [33] Bagheri Nesami M, Rafiee F, Parvizi S, Esmaeili R. Concept analysis of competency in nursing: Qualitative
- [34] research and delivery of a Hybrid model. J mazandaran Univ Med Sci. 2007;18(67):35-42
- [35] Bahrini M, Moathari M, Kavah MH, Ahmadi F. Self assessment of the clinical competence of nurses in a
- [36] major educational hospital of Shiraz University of Medical Sciences. Ir Med Edu. 2010;10 (2):101-10
- [37] Parsa Yekta Z, Ahmadi F. Factors defined by nurses as influential upon the development of clinical
- [38] competence J Gilan Univ Med Sci. 2005;14(45):2. Persian Wolman R. Thinking with your soul: Spiritual intelligence and why it matters. New York: Harmony Books;2001
- [39] Yang K. The spiritual intelligence of nurses in Taiwan. J Nurs Res. 2006;14(1):24-35.
- [40] Yang K, Mao X. A study of nurses' spiritual intelligence: A cross-sectional questionnaire survey. Int J nurs stud. 2007;44(6):999-1010.
- [41] Saghrvany S, Ghayour baghbani M .Spirituality and their flourishing spiritual intelligence at work. Honareh modiriat. 2009;8:27-31.Persian.
- [42] Amram Y. The contribution of emotional and spiritual intelligences to effective business leadership.[dissertation]. Palo Alto: Institute of Transpersonal Psychology; 2009.
- [43] Amram Y . The Seven Dimensions of Spiritual Intelligence: An Ecumenical, Grounded Theory. Proceedings
- [44] Ashmos D, Duchon D. Spirituality at work: A conceptualization and measure. J Manag Inq. 2000;9(2):134-
- [45] Ghobari bonab B, Salimi M, Salyani L, Noori moghadam N. Spiritual intelligence.Andishe- e- novin- e- dini.2007;3(10):125-46. Persian
- [46] Abdollah zade H, bagherpour M, boujmehrani s, M. spritual intelligence. tehran ravansanji; 1388. Persian
- [47] Sohrabi F. Principles of spiritual intelligence. J Ment Health. 2008;1(1):.14-8.Persian.
- [48] Samadi P .Spiritually intelligent. New Thoughts on Education. 2005;2(8):144. Persian.
- [49] instrument to measure the Allameh Tabatabai University in Tehran between the 1387-1386. [dissertation].Tehran: Allameh Tabatabai University ; 2006. Persian.
- [50] Shabani J, Hassan S, Ahmad A, Baba M. Age as Moderated Influence on the Link of Spiritual and Emotional Intelligence with Mental Health in High School Students. J Am Sci. 2010;6 (11):394-400.
- [51] Bagheri F, Akbarizadeh F, Hatami H. The relationship between nurses' spiritual intelligence and happiness in Iran. Procedia Soc Behav Sci. 2010;5:1556-61.
- [52] Liu M, Kunaiktikul W, Senaratana W, Tonmukayakul O, Eriksen L. Development of competency inventory for registered nurses in the People's Republic of China: scale development. Int J Nurs Stud.2007;44 (5):805
- [53] AbuAIRub,R.F.(2004).Job stress.job performance and social support among hospital nurses.Journal of Nursing Scholarship,36(1),73-78.
- [54] Addea HM,Wang X.strees at work:Linear and curvilinear effects of psychological – Job;and organization-related factors and exploratory study of Trinidad and tobage.Int J stress manage 2006,(4):479-93.

- [55] ALwa.LoGAN,H.,& BARON,R.S.(1994).Desine For control ,Felt control,and stress ino culation training during deneal treatment.journal of personality and social psychology,67,926-936.
- [56] Antoniou,A.S.G.,Davidson,M.J.,& Cooper,C.L.(2003).Occupational stress,job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece.Journal of Managerial Psychology,18(6),592-621.
- [57] Ashkansy,N.M,Hartel,C.E.J., &Daus,C.S.(2002). Diversity and emotion:The new frontiers in organizational behavior research.Journal of management ,28,307-338.
- [58] Baron,R.A and Greenberg,y.,(1990).Behavior in Organization,Allyn and Bacon,Third Edition.
- [59] Baruch-Feldman,C.,E.Brondolo,D.Ben-Dayana and J.Schwarz(2002),"Sources of Social Support and Burnout,Job Satisfaction,and Productivity,Journal of Occupational Health Psychology,7:87-93.
- [60] Beehr,T.A.,Jex,S.M.,&Ghosh,P.(2001).The management of occupational stress.In Johnson,C.M.,Red mon,W.K.,& Mahwhinney,T.C.(Eds.).Hand book of Organizational performance:Behavior Analysis and Management.New York:The Haworth Press.
- [61] Beehr, T. A., & Newnan ,J. E. Job stress, employee health and organizational effectiveness: Afact analysis, Model and Literature. review. personnel psychology, 1978 (31), 665 -667.
- [62] Bellani,M.L.,FurLani.,& Geneccchi,M.(1996).Burnout and related factors among HSV/AIDS health care workers.
- [63] Berkowitz(Ed.),Ad vances in Experimental Social Psychology (vol.21,pp.3.3-346).
- [64] Bitner,Mary Jo,B.H.Booms,and L.A.Mohr(1994), "Critical Service Encounters:The Employees Viewpoint,"Journal of Marketing,58(4),95-111.
- [65] Bowen,D.E.and B.Schneider(1985),Boundary-Spnnig –Role Employees and the Service Encounter:Some Guidelines for Mangement and Research,"In J.A.Managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses,127-147,Lexington,MA:D.C.Heath and Company.
- [66] Brief,A.P.,&We iss,H.M.(2002).Organizational behavior: Affect in the workplace.Annual Review of psychology,53,279-307.
- [67] Brothridge,C.M., & Grandy.A.A.(2002).Emotional Labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work." Journal of Vocational Behavior,60,17-39.
- [68] Cartwright,S.,Cooper,C.L(1997).Managing workplace stress Thousand Oaks,California:Sage Publications.Cox.,
- [69] Cherniss,C(1980b).Staff burnout :Job stress in the human services Beverly Hills,CA:sage Publishing,Inc
- [70] Clark SI,Goetz D.U nerlieved job stress can lead to burnout.Radiol technol 1996;68(2):159-60.
- [71] Cole,A.High Anxiety.Nur,1992:88(2):26-30
- [72] Luckman,Sorensen:"Medicalsurgical nursing."3thed.Philadelphia: W.B saunders,1987.
- [73] Cordes ,C.L.and T.W.Dougherty (1993),A Review and an Integration of Research on Job Burnout,Academy of Management Review,18(4):621-656.
- [74] Cote,S.,& Morgan,L.M.(2002).A Longitudinal analysis of the association between emotion regulation,Job satisfaction,and intentions to quit.Journal of Organizational Behavior,23,947-963.
- [75] Critchley,H.D.,Rotshtein,P.,Nagai,Y.,O'Doherty,J.,Mathias,C.J.,&Dolan,R.J.(2004).Ac tivity in the human brain predicting differential heart rate responses to emotional facial expressions.NeuroImage ,24,751-762.
- [76] Del Valle,J.F.& Bravo,M.L.Y.A(2007).Jobstress and burnout residential child care workers.in spain.Psico thema,19(4),610-615.
- [77] Dua,J.K.(1994).Job stressors and their effects on physical health ,emotional health,and job satisfaction in a university. Journal of Educational59-78.

- [78] Eisenberger, R., F. Stinglhamber, C. Vandenberghe, I. L. Sucharski and L. Rhoades (2002), "Perceived Supervisor Support: Contribution to Perceived Organizational Support and Employee Retention," *Journal of Applied Psychology*, 87(30):565-573.
- [79] Eisenberger, R., R. Huntington, S. Hutchison and D. Sowa (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3):500-507.
- [80] Epstein, S. (1990). Cognitive-experiential self-theory. In L. A. Pervin (Ed), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 165-191). New York : Guilford Press.
- [81] Evans, G. W., Plasane, M. N. Carrers (1987). Type A Behavior and occupational stress : Across-Cultural study of Blue-Collar workers, *Journal of personality and Social Psychology*, Vol. 52.
- [82] Fevre, M. L., Matheny, J., & Kolt, G. S. (2003). Eustress, distress and interpretation in occupational stress. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 726-744.
- [83] Filding J. A comparison of hospital and community based mental health nurses perceptions of their work environment and psychological state. *JAd Nurs* 1994;19:1198-1204.
- [84] Fisher, O. D. (2000). Mood and emotions while working: Missing pieces of job satisfaction? *Journal of Organizational Behavior*, 21, 185-202.
- [85] FOLKMAN, S., & LAZARUS, R. S. (1985). LIFE CHANGES it must be a process: study of emotion and coping Three stages of a college examination. *Journal of personality and social psychology*, 48, 150-170.
- [86] Fox, S., & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of applied psychology*, 20, 915-932.
- [87] FRIEDLAND, N., KEINAN, G., & REGEV, Y. (1992). Controlling The uncontrollable: Effects of stress on illusory perceptions of controllability. *Journal of personality and social psychology*, 63, 923-931.
- [88] Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organization*. New Jersey.
- [89] Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing-Managing the Moments of Truth in Service Competition*, Massachusetts: Maxwell MacMillan.
- [90] Halbesleben, J. R. B. and M. R. Buckley (2004), "Burnout in Organizational Life," *Journal of Management*, 30(6):859-879.
- [91] Harris, L. C. and E. Ogbonna (2002), Exploring Service Sabotage, *Journal of Service Research* 4 (3): 163-183.
- [92] Health & Safety Executive. Stress-Related psychological Disorders.
- [93] Henningway MA, Smith CS. Organizational climate and occupational stress as predictors of withdrawal behaviors and injuries in nurses. *JOC cup Organpsych* 1999;72(3):285-299.
- [94] Hersovitch L, Meyer JP. Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology* 2002;87:474-87.
- [95] Hobfoll, S. E. (1989), "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress," *The American Psychologist*, 44:513-524.
- [96] Hogan, R., Johnson, J., & Briggs, S. *Hand book of personality psychology*. 1997. California USA. ACADEMIC PRESS.
- [97] Howard, D. J. and C. Gengler (2001), "Emotional Contagion Effects of Product Attitudes," *Journal of Consumer Research*, 28:189-201.
- [98] Jevnin G. R., Wilson, A. F., & Davidson, J. M. (1978). Adrenocortical activity during meditation. *Hormones and Behavior*, 10, 54-60.
- [99] Karasek R. A., Theorell T. *Healthy work: Stress, productivity, and The reconstruction of working life*. New York: Basic Books, 199.
- [100] Kilfedder, C. J., Power, K. G., & Wells, T. J. (2001). Burnout in psychiatric nursing, *Journal of Advanced Nursing*, 34, 383-396.
- [101] Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). Impact of distributive and procedural justice on Correctional staff job Stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of criminal justice*, 35(6):644-656.
- [102] Langer, E. J. (1989). *Mindfulness*. Reading, MA: Addison Wesley.

- [103] Jevnin G.R., Wilson, A.F., & David son, J.M. (1978). Adrenocortical activity during meditation. *Horm ones and Behavior*, 10, 54-60.
- [104] Law A., Logan., & Banron, R.S. (1994). Desire for control felt control, and stress in ocu Lation traning during dental treatment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 67, 926-936.
- [105] Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.
- [106] Lazarus, R.S. (1982). Thoughts on the relations between emotion and cognition. *American psychologist*, 37, 1019-1024.
- [107] LeDOUX, J. (1996) *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. New York: Simon t shuster.
- [108] Lee, R.T. and B.E. Ashforth (1996), A Meta –Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of job Burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81(2): 123-133.
- [109] Levy BS, Wegman DH. *Occupational heal th: recognizing and prevenying work-related disease and injury*. 4 ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkind; 2000.
- [110] Lewin, J.E. & Salger, J.K. (2009). An investigation of The influence. *Industrial Marketing Management*, 38(7): 798-805.
- [111] Luckman, Sorensen: "Medical surgical nursing." 3th ed. Philadelphia: W.B saunders, 1987.
- [112] Maslach, C. and S.E. Jackson (1981), The Measurement of Experienced Burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2(2): 99-113.
- [113] Maslach, C., (1993). Burnout: A Multidimensional Percpective, In W.B. Schaufeli, C., Maslach, and T. Marek (EDS) *Professional Burnout*.
- [114] Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981b). *The Maslach Burnout Inventory (Research Edition)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [115] Maslach, C. (1982b) *Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomeno*. In W, S. Paine (ed).
- [116] Maslach, C., (1984). *Understanding Burnout in Job Stress and Burnout Reaserch, Theory and Intervention Perspectives* ED. whiton Stteewart Paine, Beverly Hills, CA: SAGE Publication s, Pp 30-31.
- [117] Meyer JP, Allen JN. *Commitment in the work place*. Thous and Oaks, CA: Asge publications; 1997.
- [118] Meyer JP, et at (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the Organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*. 41(1) 20-52.
- [119] Meyer JP, Herscovitch L. *Commitment in the workplace: Toward a general model*. *Human Resource Management Review* 2001; 11: 299-326.
- [120] Meyer, S.P., & Allen, N.J., & Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupation: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- [121] MILLER, I. W., III, & NORMAN, W. H. (1979). Learned helplessness in humans: A review and attribution-Theory model. *psychological Bulletin*, 86, 93-118.
- [122] Miller k. 2010. Malpractice: nurse practitioners and cLaims reported to the national practitioner data bank. *The Journal of Nurse practitioners*, 24: 229-237.
- [123] Mowday, R.T., Porter, L.W., & Steers, R.M. (1982) *E mployee organization Linkages : the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Newyork: academic press.
- [124] Mulki, J.P., F. Jaramillo and W.B. Locander (2006), Emotional Exhaustion and Organizational Deviance: Can the Right Job and a Leader's Style Make a Difference?, *Journal of Business Research*, 59: 1222-1230.
- [125] Muscroft J, Hicks C. A comparison of psychiatric nurses and general nurses reported stress and counseling needs: a case study approach. *JAdV Nurs* 1998; 27: 1317-1325.
- [126] PETERSON, C., SELIGMAN, M., & VAILANTG. (1988).
- [127] Pessimistic explanatory style as a risk F actor for physical illness : A thirty-Five –year Long itudinal study.

- [129] Journal of personality and social psychology,55,23-27.
- [130] Petersen,S.E.,Fox,P.T.,Posner,M.L.,Mintun,M.,&Raichle,M.E.
- [131] (1988).Positron emission tomography studies of The cortical anatomy of single-work processing.Nature,331,585-589.
- [132] Pieperc,Lacroix,Karask RA.The relational of psychosocial dimensions of work with coronary heart disease risk factors:a .Menta-analysis of five united states databases.AMJ Epidemiol 1989,129:483-494.
- [133] Porter,L.an Steers,M.R.(1974).The Measurement of Organization Commitment, Journal of Vocational Behavior,Vol.14.pp.224-226.
- [134] Purker P.A,Kulike JA.Burnout,self and supervisor rated job performance,and absenteeism among nurses.J Behav Med1995:18(6)5811-99.
- [135] Robblee,M.(1998),Confronting the Threat of Organizational Downsizing:Coping and Health,Unpublished Masters Thesis,Carleton University,Ottawa,Ontario,Canada.
- [136] Schaubroek,J., &Jones,J.R.(2000).An tecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms.Journal of Organizational Behavior,21,163-183.
- [137] Scheier,M.F.,&CARVER ,C.S.(1988).A model of behavioral self-regulation:Translating intention action. In L.
- [138] Berkowitz(Ed.),Ad vances in Experimental Social Psychology (vol.21,pp.3.3-346).
- [139] Schfer J,Moorudolf H.Effects of work stress and work climate in long term staff's job moral and functioning Res Nurs & Hlth 1996:19(1):63-75.
- [140] Schneider,H.G.,& Busch, M.N.(1998).Habit control expectancy for drinking, smoking and eating.Addictive Behaviord,23,601-607.
- [141] Seago JA.Work group culture,stress and hostility correlation with organizational out comes.J Nurs Adm 1996:26(8):39-47.
- [142] SELIGMAN,M.E.p.(1990).Learned optimism.New York: AIFred A.Knopf.
- [143] Schau Feli,W.B.,Maslach,C.,& Marek,T.(1994).Professional burnout:Recent development in theory and research(1sted).(p.p.1-69).Washington:Taylor & Francis.
- [144] Seyle.H.(1976).Stressing health and disease.Reading,MA:
- [145] Butter worth.
- [146] Shiron,A.(1989),Burnout in Work Organizations,"in International Review of Industrial and Organizational Psychology,Eds.Cary L.Cooper and Ivan T.Robertson,Chichister,NY:John Wiley and Sons,25-48.
- [147] Singh,J.,J R.Goolsby and G.K. Rhoads (1994), Behavioral and Psychological. Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives, Journal of Marketing Research, 31 (November): 558-569.
- [148] Sin IL,Spector PE,Cooper CL,LUC .Work Stress,self-efficacy,chines work values,and work well-being in Hong and Beijing .Int j stress Manage 2005;12(3):274-88.
- [149] Somech ,A.,& Miassy.Maljak ,N.(2003).The relationship between religiosity and burnout of principals :The Meaning of educational work and role variables as Mediators.Social Psxhology of Ednuction,6,61-90.
- [150] Strategies for health & well-being .Sudbury,Massachusetts:Jones & Bartlett Publishers.
- [151] TAYLOR,S.E.,KEMENY,M.E.,ASPINWALL,L.G.,SCHNEIDER,S.G.,RODRIGUE Z,R.,HERBERT,M.(1992).Optimis,coping ,psychological distyess,and high-risk sexual behavior among men atrisk for acquired immunodeficiency syndrom(AIDS).journal of personality and solial psycholog y,63,460-473.
- [152]
- [153] TAYLoR,S.E.,(1989).positiveillusions:Gratve self-deccption and healthy mind .Newyork:Basic Books.
- [154] Tomaka,J.,& Blascovich,J.(1994).Effects of justice beliefs on cognitive appraisal of,and subjective,physiological,and behavioral responses to,potential Stress.Journal of personality and Social Psychology,67,732-740.
- [155] Tovey EJ,Adams AE.The changing nature of nurses job Satisfaction:an exploration of sources of satis Faction in the 1990 S.J Adv Nur 1993;30(1)150-80.

- [156] Ugoji,E.I.,& Isele ,G.(2009).Stress management & corporate governance in Nigerian organizations.European Journal of Scientific Research,27(3),472-478.
- [157] World Health Organization(WHO)(2005).Mental health and working life.WHO European Ministerial Conference on Mental Health:Facing The Challenges,Building.Revised June 19,2007,from www.euro.who.int/document/mnh/ebrief_060.pdf
- [158] Wright,T.A.and R.Cropanzano(1998),"Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover,"Journal of Applied Psychology,83(3):486-493.
- [159] Yoon,M.H.,S.E.Beatty and J.Suh(2001),"The Effect of Work Climate on Critical Employee and Customer Outcomes:An Employee-Level Analysis,"International Journal of Service Industry Management,12(5):500-521.