

ارتباط هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی و فرسودگی شغلی مطالعه موردی (دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون)

بدرالدین نواسری^۱

^۱ ارشد جغرافیا و برنامه ریزی روستایی دانشگاه شهید چمران اهواز

نویسنده مسئول:

بدرالدین نواسری

مجله علمی پژوهش در حقوق، فقه، فلسفه و الهیات (سال پنجم)
شماره ۱۷ / پاییز ۱۳۹۸ / ص ۶۹-۵۱

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی ارتباط هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی و فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون به مرحله اجرا در آمد. نمونه آماری پژوهش حاضر بر اساس تناسب حجم نمونه با جمعیت مورد مطالعه و با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) متشکل از ۱۵۵ نفر بوده، که از دبیران شاغل در مدارس متوسطه اول شهرستان کارون به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. با توجه به گستردگی دبیران مرد و زن در جامعه آماری (دبیران مرد ۱۱۰ و دبیران زن ۱۵۰)؛ و به تناسب جامعه موجود در هر بخش، نمونه مورد نظر برای دبیران مرد ۶۶ نفر و برای دبیران زن ۸۹ نفر، محاسبه شد. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه های هوش فرهنگی (آنگ، واین داین، کوه و انجی، ۲۰۰۴)، سبک های رهبری چندعاملی (باس و اولیو، ۱۹۹۵)، و فرسودگی شغلی (مسلج، ۱۹۸۲)، بوده است. تحلیل داده ها با استفاده از تحلیل مسیر انجام گرفت. یافته ها نشان داد که الگوی پیشنهادی از پرازش قابل قبولی با داده ها برخوردار می باشد. همچنین، ضرایب مسیرهای مستقیم هوش فرهنگی به فرسودگی شغلی؛ و همچنین، هوش فرهنگی به سبک رهبری تبدیلی در الگوی نهایی معنی دار شدند. این یافته ها نشان داد که هوش فرهنگی عامل مهمی در جهت کاهش فرسودگی شغلی دبیران و بهبود سبک رهبری تبدیلی در آن ها خواهد بود. این پژوهش، از لحاظ هدف در دسته تحقیقات کاربردی؛ و از لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات و ارتباط بین متغیرها جزو پژوهش های توصیفی از نوع همبستگی است. تعداد نمونه پژوهش حاضر، با استفاده از جدول کرجسی و مورگان که بر اساس فرمول کوکران تهیه شده است؛ شد که همگی از طریق تحلیل مسیر اعمال شده است. تمامی تحلیل های آماری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و AMOS ویراست ۱۸ و ویراست ۱۸ انجام شده و سطح معنی داری مورد استفاده در این پژوهش (۰/۰۵) در نظر گرفته شده است.

واژگان کلیدی: هوش فرهنگی، سبک رهبری، فرسودگی شغلی، دبیران شهرستان کارون

مقدمه

فرسودگی شغلی، نوعی استرس شغلی خاص است که در نتیجه الزام‌های هیجانی و روان‌شناختی شغل و نیز رابطه میان فرد شاغل و مراجعان رخ می‌دهد (گاروسا، راینهو، مورنو- جیمنز و مونترو، ۲۰۱۰)؛ و واکنش‌هایی را در فرد نسبت به شغل، مراجعان، همکاران، سازمان و حتی خودش بر می‌انگیزد. هر چند در ابتدا تأکید فرسودگی شغلی بر مشاغلی بود که با ارباب رجوع سر و کار داشت، پژوهش‌ها نشان می‌دهد امروزه گستردگی آن در همه مشاغل، حتی مشاغل مستقل مثل برنامه‌نویسی کامپیوتر نیز قابل مشاهده است (اسوایدر و زیمرمن، ۲۰۱۰). فرسودگی شغلی، پیامدهای ناگوار متعددی را هم برای فرد و هم برای سازمان به همراه دارد و معمولاً در سه بعد بر فرد تأثیر می‌گذارد: از پا در آمدن فرد از نظر هیجانی، زوال شخصیت و کاهش موفقیت (مسلش و جکسون، ۱۹۸۵).

پژوهش‌های انجام شده درباره‌ی زمینه‌ها و علل فرسودگی شغلی، پیشایندهای آن را در سه گروه کلی فردی، شغلی و سازمانی طبقه بندی می‌کنند، اما نکته حائز اهمیت این است که در پژوهش‌های انجام شده، بر عوامل شغلی و سازمانی تأکید فراوانی صورت گرفته است و زمینه‌ها و عوامل فردی عمدتاً نادیده گرفته شده و بسیار کم به آن‌ها پرداخته شده است (روشه و هار، ۲۰۱۱).

به همین دلیل، در پژوهش حاضر ارتباط یک عامل فردی؛ از قبیل هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی بررسی شده است. آن چه باید به خاطر داشت این است که با وجود نقش غیرقابل انکار شرایط سازمانی و شغلی در شکل‌گیری و بروز فرسودگی شغلی، در بررسی نهایی فرسودگی شغلی، شیوه‌ی واکنش فرد به این شرایط است؛ و این یعنی عوامل فردی، تأثیر بسزایی در دچار شدن یا نشدن فرد به فرسودگی شغلی دارند. به عبارت دیگر، فارغ از شرایط، تقاضاها و فشارهای کاری، این افراد هستند که می‌توانند با ویژگی‌ها و توانایی‌های خود، در برابر این فشارها سپر دفاعی کارآمدی ایجاد کنند یا نکنند.

به طور کلی، هدف از انجام این پژوهش، بررسی رابطه علی هوش فرهنگی با سبک رهبری و فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون می‌باشد؛ تا بر اساس نتایج حاصل از آن بتوان راه‌کارهایی به منظور افزایش تقویت سبک رهبری و کاهش فرسودگی شغلی در دبیران ارائه نمود.

بیان مسئله

فرسودگی یک سندرم روان‌شناختی است که بر اثر پاسخ‌های طولانی مدت به استرس‌های میان فردی مزمن به وقوع می‌پیوندد و منجر به عملکرد شغلی ضعیف، رفتارهای کناره‌گیرانه و کاهش بهداشت روانی می‌شود (مسلج و لیتز، ۲۰۰۸). فرسودگی شغلی، به مانند یک پدیده‌ی پیچیده با سه گروه از نشانه‌های خستگی عاطفی، فردیت‌زدایی و کاهش دستاوردهای فردی تعریف می‌شود (مسلج، شائوفلی و لیتز، ۲۰۰۱). بعد اصلی در فرسودگی شغلی که حضور آشکارتری در این پدیده دارد، خستگی عاطفی است. خستگی عاطفی، به عنوان هسته‌ی اصلی فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است. هنگامی که کارکنان در می‌یابند منابع عاطفی آن‌ها در حال از بین رفتن است، فرسودگی را بیشتر تجربه خواهند کرد (مسلج و جکسون، ۱۹۸۵).

سازمان‌ها همیشه تحت تأثیر پیامدهای فرسودگی قرار دارند. افزایش ترک شغل، غیبت، کاهش تعامل و ارتباطات با ارباب رجوع یا مشتریان، و کاهش عملکرد شغلی از مهم‌ترین این پیامدها می‌باشد (رایت و کروپانزانو، ۱۹۹۸).

با توجه به ماهیت پیچیده و گسترده فرسودگی، تأثیرهای زیان‌آور فرسودگی بر سازمان و افراد کاملاً مشهود بوده است. فرسودگی در افراد منجر به بیماری‌های جسمانی، اختلال‌هایی در خواب، مشکلات خانوادگی و سوءمصرف مواد و الکل، زوال بهزیستی روان‌شناختی، زوال بهزیستی فیزیکی (کوردس و دوقرتی، ۱۹۹۳) می‌شود. بنابراین، با توجه به تأثیرات منفی فرسودگی شغلی بر روی کارکنان سازمان‌ها، خصوصاً در مراکز آموزشی (دبیران)؛ بررسی عوامل روانی کاهش‌دهنده آن از اهمیت زیادی برخوردار است.

بر اساس تحقیقات انجام شده، کارکنان حرفه خدمات اجتماعی، از اولین کاندیداهای فرسودگی شغلی محسوب می‌شوند. محققین این مسأله را ناشی از مواجهه هر روزه این افراد با شرایط استرس‌زا و فقدان شرایط مثبت در محیط کار می‌دانند. از این رو مدیران، معلمان، مشاوران، روان‌شناسان، مددکاران اجتماعی، افراد پلیس و کارکنان سرویس‌های بهداشتی جزء افرادی هستند که در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند (موسوی بیرکی و جعفری، ۱۳۹۳).

تجربه فرسودگی شغلی، باعث ایجاد بی‌تفاوتی نسبت به کار می‌شود، و دبیرانی که دچار این نوع ناراحتی هستند، ممکن است دست از تخصص و حرفه خود بکشند. فرسودگی شغلی، به ویژه در شغل‌های آموزشی و خدمات انسانی که با الگوهای رفتاری و رویارویی با فرهنگی متفاوت

همراه است، آثار خود را بیشتر نشان می‌دهد و خسارتی که بر اثر فرسودگی نیروهای متخصص بر جامعه و سازمان وارد می‌شود، خسارتی سنگین می‌باشد (پترسون، ۲۰۰۴).

پژوهش‌های انجام شده در حوزه مدیریت و رفتار سازمانی، نشان داده‌اند که هوش فرهنگی به عنوان یک عامل مهم و پایه در رهبری تبدیلی می‌تواند ایفای نقش نماید. به طوری که بیان شده، سطح بالای هوش فرهنگی با مشکلات اجتماعی کمتر در تعاملات بین فرهنگی مرتبط است؛ و به تنظیم تنش‌ها در تعاملات فرهنگی در موقعیت‌های رهبری کمک می‌کند. لذا داشتن هوش فرهنگی در محیط‌های متغیر، به ویژه محیط‌های آموزشی می‌تواند مفید باشد (حسن‌پور، عباسی و نوروزی، ۱۳۸۸).

در خارج از ایران، رابطه هوش فرهنگی و رهبری در سازمان‌های متفاوت، مورد مطالعه قرار گرفته است؛ ولی متأسفانه در سازمان‌های آموزشی، چه در داخل چه در خارج از ایران، این موضوع چندان مورد توجه واقع نشده است. این در حالی است که کشور ایران در مقوله تنوع قومی و زبانی در جهان با ۲۴ درصد همانندی، در رتبه شانزدهم قرار دارد (شاه طهماسبی، امراللهی و غلامعلی زاده، ۱۳۸۸). در این تحقیق، سعی شده است به درک تنوع‌های فرهنگی و فردی در سازمان آموزش و پرورش بهاء داده شود. بنابراین، مسأله پژوهش حاضر این است که آیا بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی و فرسودگی شغلی در دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون رابطه علی معناداری وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

با نگاه کلی به آثار و نتیجه‌های فرسودگی شغلی، می‌توان بیان کرد که فرسودگی ناشی از کار اثرهای زیانبار فراوانی بر کارکنان، کارفرمایان و در نگاه کلی‌تر سازمان دارد. به دنبال پیامدها و عواقب فردی، که شخص پس از فرسودگی متحمل آن می‌شود، بهزیستی فرد کاهش می‌یابد و به دنبال آن سازمان‌ها شاهد افزایش غیبت، نرخ ترک شغل و عملکرد پایین هستند (هبقول و شیرم، ۱۹۹۳). بنابراین، حفظ و صیانت از نیروی انسانی و منابع مادی کشور و تأمین سلامت کارکنان، چه به لحاظ توجه به سرمایه انسانی و چه به لحاظ جلوگیری از اتلاف منابع مادی، از اهمیتی فوق العاده برخوردار می‌باشد؛ که این مسائل ضرورت انجام این پژوهش و تقویت هوش فرهنگی دبیران به منظور کاهش فرسودگی شغلی را بیشتر آشکار می‌نماید. با مروری بر پیشینه پژوهشی هم می‌توان دریافت که اگر چه پژوهش‌های فراوانی در حیطه فرسودگی شغلی در ایران انجام گرفته است؛ ولی تحقیقی که رابطه متغیر ذکر شده و فرسودگی را در سازمان آموزش و پرورش مورد پژوهش قرار دهد، یافت نشد؛ که همین امر بر ضرورت انجام این پژوهش می‌افزاید.

از سوی دیگر، با توجه به این که مهم‌ترین ویژگی عصر کنونی عدم اطمینان، پیچیدگی، جهانی‌سازی و تغییرات فزاینده تکنولوژیکی است؛ از این رو، موفقیت، مستلزم تغییر در فعالیت‌ها و وظایف سازمانی و چگونگی اداره و به ویژه رهبری سازمان‌ها است. مدیران برای موفقیت و ایفای نقش مؤثر در سازمان، علاوه بر دارا بودن نگرش اقتضایی نسبت به متغیرهای محیطی، باید سازمان و مدیریت را به عنوان یک سیستم مد نظر قرار دهند و با این نگرش به بررسی رفتار کارکنان بپردازند، و شیوه و سبک رهبری خود را بر اساس واقعیت و شرایط، ماهیت کار و وظایف و خصوصیات کارکنان انتخاب کنند (طباطبایی مزدآبادی، ۱۳۹۴).

بنابراین، سازمان‌های موفق، به ویژه سازمان آموزش و پرورش، به دبیرانی نیازمند هستند که در نقش رهبران و مدیران کلاس‌های درس، با ژرف‌نگری، جهت مناسب و مسیر آینده سازمان آموزش و پرورش را مشخص سازند، دانش آموزان خود را به آن مسیر هدایت کنند و انگیزه ایجاد تحول را در آنان بوجود آورند. چرا که رهبران تبدیلی، با خلق ایده‌ها و چشم اندازهای جدید مسیر تازه‌ای از رشد و شکوفایی را فرا روی سازمان‌ها قرار می‌دهند و نویدبخش بهبود عملکرد سازمان‌ها خواهند بود (لوداری، ۱۳۸۹).

از این رو، سازمان‌ها همان گونه که به بازسازی خود می‌پردازند تا بتوانند مؤثرتر و با راندمان بهتر به رقابت بپردازند، به سوی گروهی کارکردن نیز روی آوردند تا از ذوق و قریحه کارکنان به نحوی بهره ببرند. مدیران دریافته‌اند که گروهی نسبت به ساختارهای سنتی کاری، دارای قدرت انعطاف بیشتر بوده و در برابر محیط در حال تغییر، بهتر پاسخ‌گو هستند. لذا گروه‌ها می‌توانند به عنوان منبعی برای خشنودی شغلی به کار گرفته شوند. اما یکی از موضوعاتی که سازمان‌ها و مدیران برای تشکیل تیم باید بدانند آن است که اعضای یک گروه یا تیم کاری معمولاً از فرهنگ‌های مختلف می‌باشند؛ و از این رو این مسأله به چالشی بسیار مهم برای مدیران تبدیل شده است که چگونه بتوانند افراد مختلف با پیشینه‌های فرهنگی مختلف را در کنار هم قرار دهند. از این رو، بسیاری از کارشناسان معتقدند که برای این امر باید توانایی مهمی را دارا بوده و آن هوش فرهنگی است.

اهداف پژوهش

هدف کلی: تعیین رابطه علی هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی و فرسودگی شغلی در دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون

اهداف فرعی

۱. تعیین رابطه علی هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران

۲. تعیین رابطه علی هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه کلی: بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی و فرسودگی شغلی در دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون رابطه علی وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی

۱. بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران رابطه علی وجود دارد.

۲. بین هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران رابطه علی وجود دارد.

محدوده جغرافیایی مورد مطالعه آموزش و پرورش شهرستان کارون

شهرستان کارون یکی از شهرستان‌های استان خوزستان در جنوب غربی ایران است. مرکز این شهرستان کوت عبدالله است. این شهرستان با انتزاع از بخش مرکزی شهرستان اهواز در ۱۲ بهمن ماه ۱۳۹۱ توسط هیئت وزیران تصویب و ابلاغ شد. این شهرستان جمعیت ۱۸۰ هزار نفری را در دل خود جای داده است، شامل ۲۰ شهرک و روستای متصل و منفصل از هم است که در دو طرف مسیر جاده اهوازآبادان (اتوبان آیتالله بهبهانی) به صورت طولی امتداد یافته است. کوت عبدالله که به عنوان یکی از شاه‌رگ‌های ورودی کلانشهر اهواز نیز قلمداد می‌شود امروزه مرکز این شهرستان است. مردم این شهرستان عرب و زبان مردم آن عربی است.

تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرها

تعریف مفهومی هوش فرهنگی: هوش فرهنگی یک قابلیت فردی برای درک، تفسیر و اقدام اثربخش در موقعیت‌هایی است که از تنوع فرهنگی برخوردار بوده و با آن دسته از مفاهیم مرتبط با هوش که هوش را بیشتر یک توانایی شناختی می‌دانند، سازگار است (ایرلی و پیترسون، ۲۰۰۴).

تعریف مفهومی سبک رهبری تبدیلی: رهبری تبدیلی، فرایند نفوذ آگاهانه در افراد یا گروه‌ها برای ایجاد تغییر و تحول پیوسته در وضع موجود و کارکردهای سازمان به عنوان یک کل است. رهبران تبدیلی از طریق گفتار و کردارشان، کل سازمان را متحول می‌کنند و نفوذ فراوانی در میان پیروانشان دارند (رضایی، طباطبایی و ساکی، ۱۳۹۰).

تعریف مفهومی فرسودگی شغلی: فرودنبیگر (۱۹۷۵) به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است. وی این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی نامیده است و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می‌داند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد (فاربر، ۲۰۰۳).

تعاریف و مفاهیم فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی که واژه «از توان افتادگی» را معادل آن دانسته اند و به کار می‌برند، اصطلاح چندان رایجی است که بسیاری افراد، آن را با استرس شغلی یک پدیده می‌دانند. اما آن طور که پژوهشگرانی مانند «پاینس و آرونسون» (۱۹۸۱) اشاره کرده اند از توان افتادگی خود یکی از

عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی است و مادامی که این استرس از میان برداشته نشود همچنان ادامه خواهد داشت (راس و آلتایمر، ۱۹۹۴؛ ترجمه: خواجه پور، ۱۳۹۲).

بسیاری از واکنش‌های روانشناختی فیزیکی، رفتاری و اجتماعی به عنوان نشانه‌های شاخص ذکر شده اند. اما سه نشانه وجود دارند که عبارتند از: فرسودگی عاطفی، فقدان شخصیت و افت کمالات شخصی. فرسودگی عاطفی به احساس «تهی بودن» از هرگونه انرژی در تعامل با مراجعان و احساس خستگی زیاد و ناتوانی از ادامه کار، فقدان شخصیت - یعنی برخورداری از حالتی سرد، منفی یا عیب جو نسبت به مراجعان - که خود را در قالب رفتارهای گوناگون نشان می‌دهد (مانند بی‌علاقگی یا بی‌مهری) مربوط است. (ماسلاخ و جکسون، ۱۹۸۶)

رویکرد روانشناختی اجتماعی

ماسلاخ و همکارانش بر اساس کارهای پژوهشی که بر فرسودگی شغلی انجام دادند سعی نمودند تا شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود را تبیین سازند. آنان معتقدند که فرسودگی شغلی ساختاری چند بعدی و در عین حال از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل شده است که عبارت اند از:

- ۱- تحلیل رفتن یا خستگی عاطفی: این بعد در برگرفته از دست دادن انرژی های عاطفی شخصی مبتلا به فرسودگی شغلی است.
- ۲- فرد مبتلا به فرسودگی شغلی، افراد مراجع یا بیماران را به صورت یک فرد انسان در نظر نمی‌گیرند. به عنوان مثال اگر پزشکی مبتلا به فرسودگی شغلی باشد به بیماران خود به شکل یک شی یا شماره و نوع بیماری و یا شماره اتاق و تخت می‌نگرد.
- ۳- فرد مبتلا به فرسودگی شغلی از احساس موفقیت پایین برخوردار است به عبارتی فرد احساس می‌کند عملکردش همراه با موفقیت نیست. لازم است اشاره شود که بین پژوهشگران در باره تعریف و پیچیدگی پدیده دل زدگی اختلاف نظر وجود دارد. برای مثال پژوهشگران در باره تعداد مؤلفه های تشکیل دهنده عارضه دل‌زدگی توافق ندارند به نظر راس و آلتمایر سه وجه فرسودگی عبارتند از :

۱- فرسودگی جسمانی: زمانی رخ می‌دهد که ذخیره‌های انرژی فرد تمام می‌شود و به دنبال آن فرسودگی فرا می‌رسد. فردی که فرسوده است از خستگی شدید که اغلب هم با بی‌خوابی همراه است شکوه می‌کند. علاوه براین نشانه‌هایی از کمبود انرژی، خستگی مزمن و ضعف نیز معمولاً دیده می‌شود.

۲- فرسودگی عاطفی: وقتی که ذخیره های جسمانی بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی استرس زا ته می‌کشد، ممکن است به موازات نیرو های عاطفی فرد نیز تحلیل روند.

۳- فرسودگی روانی: در این حالت فرد نسبت به کار مشتریان شرکت و یا ارباب رجوع سازمان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می‌کند. این موضوع که کار کند فرسوده قادر نیست احساس‌ها و خواسته‌های دیگران را رعایت کند، در واقع گویای آن است که برخورد چنین فردی کاری از جنبه انسان دوستانه شده است. این نگرش‌های منفی و گرایش‌های غیرانسانی ممکن است به محیط خانوادگی و محفل های دوستانه کشیده شود (مهرداد، ۱۳۹۳).

نشانه های مرضی فرسودگی شغلی

اولین مشکل قربانیان فرسودگی از کار آن است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند، قدرت آنان برای کار کردن کم است، بیشتر اوقات خسته و ناتوان هستند. علاوه بر آن این افراد از نشانه‌های مرضی فیزیولوژیکی بسیار، مثل سردردهای مکرر، تهوع اختلال در خوابیدن و تغییر عادات مربوط به غذاخوردن (مثل از دست دادن اشتها)، در رنج هستند. دومین مشکل افراد مبتلا به خستگی از کار آن است که گرفتار فرسودگی هیجانی هستند. افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل خود، بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. سومین مشکل افرادی که گرفتار خستگی شغلی هستند آن است که غالباً گرفتار فرسودگی نگرشی هستند. (ساعتچی، ۱۳۸۶).

شاخص‌های فرسودگی شغلی

۱- شاخص‌های هیجانی: بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران، بیگانگی، احساس بی تفاوتی، ملامت و بی‌زاری و از دادن همدلی نسبت به دیگران.

- ۲- شاخص‌های نگرشی: بد بینی نسبت به دیگران، بی اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود، گله مند شدن از دیگران، بد گمانی نسبت درست و نیکویی آدمی و....
- ۳- شاخص‌های رفتاری: تحریک‌پذیر و پرخاشگر بودن، کناره جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و درگیری‌ها با مرئوسان، رؤسا، همکاران، همسر و فرزندان.
- ۴- شاخص‌های روان- تنی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردرد و بی‌نظمی در عادات ماهانه، تغییر عادات مربوط به خوابیدن (کم خوابی)، ابتلا به اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر.
- ۵- شاخص‌های سازمانی: کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف کنندگان خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلافکاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار (ساعتچی، ۱۳۸۶).

علل و عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی

عواملی که باعث فرسودگی شغلی می‌شوند را می‌توان چنین بر شمرد: عامل‌هایی که به فرد بستگی دارند، عواملی که به محیط بستگی دارند و کنش‌های متقابل که میان این عامل‌های (فردی و محیطی) رخ می‌دهند. پژوهشی که فرانکن هوسر (۱۹۹۱؛ به نقل از مناف‌زاده، ۱۳۹۴) انجام داده است، معلوم کرده است کارکنانی که قادرند آهنگ کارشان را خود تنظیم کنند یعنی کار را با آهنگ خاص خود پیش ببرند و درباره وظایف خود تصمیم بگیرند، نشانه‌های فرسودگی و استرس کمتر در آن‌ها دیده می‌شود تا کارکنانی که در محیط کارشان چنین کنترلی ندارند.

تسلط یا کنترل

بدین مفهوم که درک فرسودگی شغلی مستلزم دانستن این موضوع است که فرد شاغل تا چه اندازه احساس می‌کند بر جنبه‌های مهم کار، کنترل دارد. که البته این جنبه‌های مهم کار هم شامل وظیفه‌های شاغل می‌شود، هم محیط کار افزایش کنترل کارکنان بر جنبه‌های اصلی کار می‌تواند فرسودگی شغلی را کاهش و عملکرد آن را افزایش دهد. (مناف‌زاده، ۱۳۹۴).

جنسیت

هر چند جنسیت افراد از صفات شخصیت شمرده نمی‌شود اما جنسیت شخص بخشی از موجودیت اوست که در محیط کار نیز با وی همراه است.

ویژگی‌های شغلی

ویژگی‌های شغلی نیز از جمله عامل‌هایی هستند که ممکن است منجر به فرسودگی شغلی شوند؛ پژوهش‌های انجام شده گویان آن است که جنبه‌های معینی از محیط کار در فرسودگی شغلی نقش دارند.

ویژگی‌های مربوط به وظیفه

بخش دیگری از ویژگی‌های شغلی که به فرسودگی منجر می‌شود تحت عنوان خصوصیات مرتبط با وظیفه نام برده اند. عقیده بر این است که این دسته از ویژگی‌های شغلی به طور مستقیم یا غیرمستقیم بر پاسخ‌های رفتاری و عاطفی فرد در برابر شغل اثر می‌گذارند به صرف این که شماری از این ویژگی‌ها در وظیفه شغلی فرد دیده شود. (مناف‌زاده، ۱۳۹۴).

روابط کاری میان فردی

کیفیت روابط کارکنان در محیط کار، همواره روابط موثری با فرسودگی شغلی دارد. پژوهشگران اظهار کرده اند که در بررسی‌های انجام شده دست کم سه نوع روابط میان فردی دیده شده است. روابط درون گروه‌های کار، روابط با سرپرستان و رهبران و روابط با مراجعان.

عامل اصلی اختلال فرسودگی شغلی، تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و کار زیاد است. عامل دیگری که می‌توان در فرسودگی شغلی اثر قابل توجه داشته باشد سبک مدیریت رهبری، سرپرست واحد کار اوست. برای مثال، نتایج بعضی از پژوهش‌ها نشان می‌دهد در مواردی که بعد ملاحظه (یعنی توجه نسبت به رفاه افراد و برقراری رابطه دوستانه با آنان) در مدیریت یک سازمان ضعیف است. درصد بیشتری از کارکنان آن گرفتار نشانه‌های فرسودگی شغلی می‌شوند (استلزر و نوموروف، ۱۹۸۶).

علت دیگری که در بی‌رمقی، تنیدگی یا فرسودگی شغلی نقش قابل توجهی را به عهده دارد، سبک‌هایی است که افراد برای کنار آمدن با فشارهای روانی ناشی از کار زیاد، به کار می‌گیرند. (منافزاده، ۱۳۹۴).

دلایل دیگری که برای گرفتار آمدن افراد به فرسودگی شغلی شناخته شده عبارتند از:

- ۱- ناآشنا بودن افراد با هدف یا اهداف سازمان یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان.
- ۲- سیاست‌هایی که مدیریت سازمان در ابعاد مختلف حیات شغلی وضع می‌کند یا در عمل به کار می‌گیرد.
- ۳- شیوه‌های رهبری و مدیریت در سطوح سرپرستی جبهه مقدم (یا سبک‌های رهبری سرپرستان واحدها) در سازمان.
- ۴- سخت و غیرقابل انعطاف بودن قوانین، مقررات و آئین نامه‌ها در سازمان.
- ۵- ناسالم بودن شبکه‌های ارتباطی در سازمان و فقدان ارتباط‌های دو طرفه واز پایین به بالا در سازمان.
- ۶- عدم مداخله مدیریت سازمان در امور کارکنان (رفاهی، درمانی، تفریحی...).
- ۷- عدم بهره‌گیری از همه توان و استعداد های بالقوه افراد در انجام دادن وظایف شغلی.
- ۸- مبهم بودن نقش فرد در سازمان و در فرایند تولید، توزیع و مصرف کالاها و خدمات ارائه شده توسط سازمان.
- ۹- ناراضی بودن افراد از شغل، واحد یا سازمان محل کار خود یا پایین بودن سطح رضایت آنان از شغل.
- ۱۰- فقدان امکانات لازم برای رشد و ترقی یا ارتقای افراد در سازمان.
- ۱۱- قرار گرفتن افراد در شرایطی که لازم است در زمان محدود، کار زیادی انجام گیرد.
- ۱۲- واگذار کردن مسئولیت‌های بیش از ظرفیت افراد به آنان و ناتوانی برای انجام دادن این مسئولیت‌ها.
- ۱۳- درگیر شدن در احساس تعارض نقش که طی آن نقش‌هایی به عهده فرد گذاشته می‌شود که با هم در تعارض هستند (برای مثال، از سرپرست خواسته می‌شود افراد تحت نظارت خود را وادار به کار بیشتر کند، و در عین حال از او انتظار می‌رود که با آنان رفتاری دوستانه داشته باشد).
- ۱۴- هماهنگ نبودن میزان پرداخت حقوق و مزایا و میزان کاری که انتظار می‌رود فرد در سازمان انجام دهد.
- ۱۵- نامناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد و جایگزین شدن رابطه به جای ضابطه در سازمان.
- ۱۶- فقدان امکانات مناسب و اثربخش آموزشی برای کارکنان سازمان و نا آشنا بودن آنان با وظایف شغلی خود.
- ۱۷- عدم به کارگیری روش‌های علمی برای آزمایش و انتخاب افراد و واگذاری تصدی مشاغل به افراد غیر واجد شرایط.
- ۱۸- ناآشنایی دقیق افراد به وظایف شغلی خود از همان آغاز ورود به سازمان (ساعتچی، ۱۳۸۶).

نشانه‌های مرضی فرسودگی شغلی (پیامدهای فرسودگی شغلی)

اولین مشکل قربانیان فرسودگی از کار آن است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند، قدرت آنان برای کار کردن کم است و بیشتر اوقات خسته و ناتوان هستند و از نشانه‌های مرضی فیزیولوژیکی بسیار مثل سردردهای مکرر، تهوع، اختلال در خوابیدن و تغییر عادات مربوط به غذا خوردن مثل (از دست دادن اشتها در رنج هستند). احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل خود، بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. سومین مشکل این افراد آن است که غالباً گرفتار فرسودگی نگرشی هستند. این افراد نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند؛ همچنین نسبت به آنان نیز نگرش منفی پیدا می‌کنند. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند این تمایل را پیدا می‌کنند که به ابطال سازی (عمل موهن انجام دادن یا حقیر کردن) شغلی که بر عهده دارند بپردازند. (ساعتچی، ۱۳۸۶).

هوش و انواع آن

قضاوت و یا به عبارتی دیگر، عقل سلیم، شعور عملی، ابتکار، استعداد، انطباق خود با موقعیت‌های مختلف، به خوبی قضاوت کردن، به خوبی استدلال کردن، این‌ها فعالیت‌های اساسی هوش به شمار می‌روند. (بینه و سیمون ۱۹۱۶). اصطلاح هوش، رایج ترین

اصطلاح روانشناختی است که تقریباً همه‌ی مردم نسبت به کمیت و کیفیت آن در خود و دیگران حساسیت دارند. (پیاژه، ترجمه ربانی، ۱۳۶۸) هوش، مجموعه‌ای از توانایی شناختی است که به ما اجازه می‌دهد نسبت به جهان اطرافمان آگاهی پیدا کنیم یاد بگیریم و مسائل و مشکلات را حل کنیم (سیاوجی، مایر، فورگاس، ترجمه امامزاده ای و نصیری، ۱۳۸۳).

هوش عاطفی

هوش عاطفی در مدیریت مورد تأکید قرار گرفته است؛ مفهوم هوش هیجانی را به عنوان توانایی کنترل احساسات خود و دیگران. گلمن در مورد تأثیر ضریب هوشی معتقد است که بهره هوشی تعیین کننده پیشرفت های علمی و موفقیت های حرفه ای است ولی سهم آن در موفقیت تنها حدود ۲۰ درصد است. هوش عاطفی برخلاف هوش ریاضی- منطقی، قابل یادگیری است. (روشه و هار، ۲۰۱۱).

هوش معنوی

هوش معنوی بیانگر هوش خاصی است که انعکاس دهنده مجموعه منحصر به فردی از تجربیات و ظرفیت های انسانی است که همه افراد با درجات مختلف آن را دارا هستند. هوش معنوی سازه ای است که با روان شناسی، بیولوژی، دین، معنویت و عرفان هم پوشانی دارد در واقع مفهوم سازی هوش معنوی شامل اتخاذ رویکردی عملی نسبت به معنویت است. (عبداله زاده و باقرپور؛ ۱۳۸۸)

هوش سازمانی

مفهوم هوش سازمانی دارای ۷ مولفه است که عبارتند از: چشم انداز استراتژیک، سرنوشت مشترک، میل به تغییر، روحیه، اتحاد و توافق، فشار عملکرد، کاربرد دانش. هوش سازمانی یعنی داشتن دانشی فراگیر از همه عواملی که بر سازمان موثر است یا داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل هوش سازمانی شما را برای تصمیم‌گیری در همه عوامل موثر سازمان و شرکت‌های توانمند می‌سازد.

هوش شهودی

هوش و بصیرت به عنوان شکلی از هوش برای مسائل ساختار نیافته سودمند است. این مسائل دارای خصوصیتی مانند سطح بالای عدم اطمینان، موقعیت جدید و غیرتکراری، متغیرهای غیرقابل پیش بینی هستند که لزوماً برای حل آن‌ها هوش شهودی نیاز است. (سید تقوی، رفعتی آلاشتی، خانزاده؛ ۱۳۸۹)

تقسیم بندی هوش های چندگانه را به صورت زیر بیان می کنند.(مشبکی و راموز؛ ۱۳۸۵)

- هوش شفاهی منطقی، که با تست های (IQ) قابل سنجش است (هوش تحلیلی).
- هوش هیجانی (عاطفی)، که در ده سال گذشته به عنوان مهم‌ترین عامل موفقیت مدیران مطرح بوده و با تست های (EQ) سنجیده می شود.
- هوش فرهنگی، که نشان دهنده توانایی افراد در مواجهه موثر با جنبه های فرهنگی محیط می‌باشد و با تست های (CQ) قابل سنجش است.

مفهوم هوش فرهنگی

هوش فرهنگی را قابلیت یادگیری الگوهای جدید در تعاملات فرهنگی و ارائه پاسخ های رفتاری صحیح به این الگوها تعریف کرده اند در مواجهه با موقعیت‌های فرهنگی جدید، به زحمت می توان علائم و نشانه های آشنایی یافت که بتوان از آن‌ها در برقراری ارتباط سود جست.(ارلی و انگ، ۲۰۰۳، به نقل از توماس، ۲۰۰۶)

ابعاد هوش فرهنگی

هوش فرهنگی را یک سازه چند بعدی متراکم و ابعاد آن را دارای جنبه‌های مختلف یک قابلیت کلی توصیف کرده اند. (آنگ و همکاران ۲۰۰۷) محققان و پژوهشگران مختلف بر سر این موضوع توافق نظر دارند و برای این سازه ابعاد سه یا چهار گانه قایل بوده اند که در جدول ۱: به تصویر کشیده شده است.

جدول ۱: هوش فرهنگی و ابعاد آن (احمدی، صفر زاده، حضوری، دهنوی، ۱۳۹۲)

ابعاد و زیر ابعاد	محقق و سال
عنصر شناختی، عنصر انگیزشی و عنصر رفتاری	ارلی و آنگ (۲۰۰۳)
شناختی (عقل، سر) - فیزیکی (جسم) و احساسی / انگیزشی (قلب).	ارلی و موساکوفسکی (۲۰۰۴)
آگاهی یا هوشیاری دائمی، فهم فرهنگ، مهارت / رفتار هوش فرهنگی	بوچر (۲۰۰۸)
بعد شناختی، بعد انگیزشی، بعد رفتاری	رزوکومار (۲۰۰۸)
شناختی، هیجانی، عملیاتی	الیزابت پلام (۲۰۱۰)
هوش زبانی (مهارت زبانی مورد نیاز برای برقراری ارتباط با افراد فرهنگ دیگر)	پترسون (۲۰۰۴)
بعد فردی هوش فرهنگی (رفتار و انگیزش)، بعد اجتماعی شامل (دانش و استراتژی)	لین و ون داین (۲۰۰۶)
دانش / شناخت هوش فرهنگی، استراتژی هوش فرهنگی، هوش فرهنگی انگیزشی و هوش فرهنگی عملکردی / رفتاری	لیومور (۲۰۱۱)
هوش فرهنگی فراشناختی، هوش فرهنگی شناختی، هوش فرهنگی انگیزشی و هوش فرهنگی رفتاری	آنگ، ون داین، کوه، تمپلر و تای (۲۰۰۷)؛ ون داین، آنگ، لیومور (۲۰۰۹)؛ کوه، ان جی ف ون داین و آنگ (۲۰۱۲)

لازم به ذکر است در تمام دیدگاه‌ها ارائه شده توسط این صاحب نظران، تعریف هوش فرهنگی در سطح بین فردی مفهوم سازی شده است.

جایگاه هوش فرهنگی در مدیریت منابع انسانی

جهانی‌شدن و تجارت جهانی ضروری می‌نماید تا شرکت‌ها و سازمان‌ها به صورت شرکت‌های بین‌المللی، چندملیتی و جهانی درآیند و در این صورت است که شانس باقی ماندن در رقابت جهانی را خواهند داشت. برای این گونه سازمان‌ها در این بعد فعالیت پیوند دادن تفاوت‌های فرهنگی هم در سطح جهانی و هم در سطح ملی چالش بزرگی محسوب می‌شود. مدیری که از نظر فرهنگی هوشمند است قادر خواهد بود با کمک تجربه‌های بسیار خود همان رفتاری را از خود بروز دهد که به طور کامل مناسب شرایط موجود باشد. در این میان مدیریت منابع انسانی است که می‌تواند مهم‌ترین سرمایه سازمانی و اصلی‌ترین منبع را ایجاد کند.

هوش فرهنگی مدیریتی

هوش فرهنگی مدیریتی را با توجه به ابعاد چهارگانه هوش فرهنگی فردی تعریف و به صورت زیر مطرح کرده اند: هوش فرهنگی فراشناختی به سطح آگاهی فرهنگی یک مدیر در تعاملات میان فرهنگی اشاره دارد. هوش فرهنگی انگیزشی به قابلیت‌های یک مدیر اشاره دارد تا به یادگیری و کارکردن در موقعیت‌های خاص ناشی از تفاوت فرهنگی توجه داشته باشد.

رهبری و سبک رهبری

برای این که فعالیت‌های تحول سازمان موفقیت‌آمیز باشند، نیاز به نوعی رهبری است که جان کوتر آن را از مدیریت متمایز می‌گرداند. به اعتقاد کوتر، مدیریت درگیر «سازمان‌دهی و کارگزینی»، «برنامه‌ریزی و بودجه بندی» و «کنترل و مشکل‌گشایی» می‌باشد. بر عکس، رهبری درگیر «تدوین جهت» و سمت‌گیری سازمانی است که مشتمل بر تدوین یک تصویر از آینده و استراتژی‌هایی برای تحقق آن می‌باشد، «هماهنگی و اتحاد افراد» که مستلزم ابلاغ جهت مطلوب و ایجاد همکاری است، و «برانگیختگی و الهام بخشی» که کوتر مدعی است اغلب

مستلزم توسل به نیازهای بسیار اساسی انسان و ارزش‌ها و احساسات او می‌باشد. رفتارهای رهبری که وی آن را تشریح می‌کند می‌تواند برای حفظ حرکت یک فعالیت بهبود مداوم نظیر تحول سازمان یا ترکیبی از تحول سازمان با مدیریت کیفیت جامع، بسیار مهم باشد (فرنچ، ۱۹۲۳؛ اچ بل، ۱۹۳۵؛ به نقل از ستاری، ۱۳۸۶).

پیشینه پژوهش

(بی‌جینریاس و تارگت ۲۰۱۶) در یک تحقیق، اثر هوش فرهنگی در سطوح فرسودگی شغلی و عملکرد کارفرمایان در یک بخش امنیتی را در یک محیط چندملیتی بررسی نمودند. برای این منظور، داده‌ها از ۱۳۳ نفر از نیروهای کوزوو در محدوده حفظ صلح، جمع‌آوری و تجزیه و تحلیل شد.

هولمان (۲۰۱۵) در یک مطالعه از نوع همبستگی اکتشافی، روابط بین عوامل چهارگانه هوش فرهنگی (فراشناختی، شناختی، انگیزشی و رفتاری) با فرسودگی شغلی معلمان را بررسی نموده است. نمونه پژوهش حاضر، متشکل از ۱۱۲ نفر از معلمان پنج مدرسه در ایالت می‌سی‌سی‌پی واقع در کشور آمریکا بوده که پاسخگوی پرسشنامه‌های پژوهش بوده‌اند. در این پژوهش، همچنین اثرات متغیرهای جمعیت شناختی (جنسیت، نژاد، و سال‌های تجربه کاری) کنترل شده، و یافته‌ها با استفاده از تجزیه و تحلیل رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی تجزیه و تحلیل شده‌اند.

(استوکس ۲۰۱۳) پژوهشی به منظور بررسی ارتباط عوامل چهارگانه هوش فرهنگی با رهبری تحول‌آفرین در دانشجویان مقطع دکترا انجام داد. (قربانی‌زاده ۱۳۹۵) پژوهشی با هدف بررسی رابطه بین هوش معنوی و هوش اخلاقی با رهبری تحول‌آفرین انجام داد. (طبرسا و معینی کربکندی ۱۳۹۳) پژوهشی با هدف بررسی رابطه هوش معنوی با فرسودگی شغلی انجام دادند. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده‌ها پیمایشی از گروه پژوهش‌های توصیفی بوده است. (انصاری، رادمهر و و شالیکار ۱۳۹۱) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه هوش فرهنگی و رهبری تحول‌آفرین انجام دادند. جامعه آماری پژوهش شامل مدیران شرکت تجاری شهر قم بوده است.

شواهد پژوهشی، به منظور توصیف رابطه علی هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی و فرسودگی دبیران مقطع متوسطه اول شهرستان کارون مورد بررسی قرار گرفته است. به همین منظور، از نظریات و دیدگاه‌های محققان زیادی در زمینه متغیرهای مورد بررسی در این پژوهش استفاده شده است.

یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی مربوط به نمونه پژوهش

در جدول ۲ فراوانی و درصد وضعیت گروه نمونه، از نظر وضعیت جنسیت ارایه شده است.

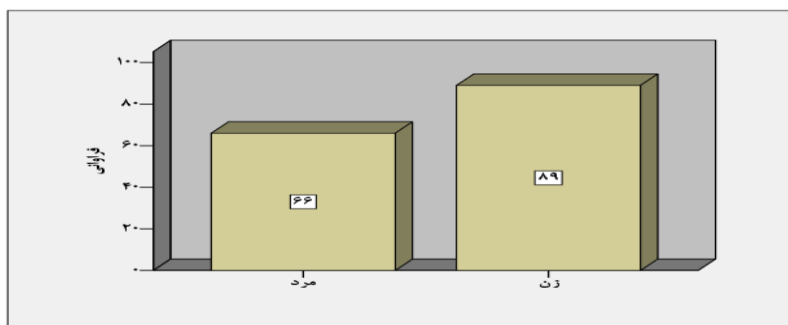
جدول ۲ توزیع نمونه پژوهش برحسب جنسیت

وضعیت جنسیت	فراوانی	درصد
مرد	۶۶	۴۲/۶
زن	۸۹	۵۷/۴
جمع	۱۵۵	۱۰۰

منبع یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

همان‌طور که جدول بالا نشان می‌دهد، دبیرانی که مرد می‌باشند ۴۲/۶ درصد، و دبیرانی که زن می‌باشند ۵۷/۴ درصد نمونه آماری پژوهش را به خود اختصاص داده‌اند.

در نمودار ۱: فراوانی وضعیت گروه نمونه، از نظر وضعیت جنسیت ارایه شده است.
نمودار ۱: فراوانی وضعیت گروه نمونه، از نظر وضعیت جنسیت



منبع: یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

در جدول ۲-۴، یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۳: یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

شاخص‌های آماری متغیرها	میانگین	انحراف معیار	حداقل نمرات	حداکثر نمرات
هوش فرهنگی	۶۵/۴۹	۱۰/۵۲	۳۲	۹۶
فرسودگی شغلی	۴۷/۲۵	۸/۳۳	۲۸	۹۵
سبک رهبری تبدیلی	۶۴/۶۶	۹/۹۴	۲۳	۹۹

منبع: یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

همان‌طور که در جدول ۳ ملاحظه می‌شود، میانگین و انحراف معیار هوش فرهنگی به ترتیب برابر با ۶۵/۴۹ و ۱۰/۵۲، میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی به ترتیب برابر با ۴۷/۲۵ و ۸/۳۳، و میانگین و انحراف معیار سبک رهبری تبدیلی به ترتیب برابر با ۶۴/۶۶ و ۹/۹۴ می‌باشد. همچنین، حداقل و حداکثر نمرات هوش فرهنگی به ترتیب برابر با ۳۲ و ۹۶، حداقل و حداکثر نمرات فرسودگی شغلی به ترتیب برابر با ۲۸ و ۹۵، و حداقل و حداکثر نمرات سبک رهبری تبدیلی به ترتیب برابر با ۲۳ و ۹۹ می‌باشد.

آمار استنباطی و آزمون فرضیات

جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای اصلی پژوهش، از شاخص چولگی و کشیدگی و آزمون کلموگروف اسمیرنوف استفاده گردید که آزمون آن به صورت جدول ۴ و ۵ می‌باشد.

جدول ۴: بررسی نرمال بودن داده‌های پژوهش از طریق دو شاخص چولگی و کشیدگی

متغیرهای پژوهش	چولگی	کشیدگی
هوش فرهنگی	-۱/۳۳۸	۱/۱۰۵
فرسودگی شغلی	۰/۷۴۰	۰/۶۱۳
سبک رهبری تبدیلی	-۱/۰۷۴	۰/۰۲۷

منبع: یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

همان طور که در جدول ۴: مشاهده می گردد، شاخص چولگی و کشیدگی در متغیرهای پژوهش در فاصله ۲- تا ۲ قرار دارد. بنابراین توزیع داده ها در متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی می کند. همچنین جهت بررسی نرمال بودن متغیرهای اصلی پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده گردید که آزمون فرض آن به صورت جدول ۵ می باشد.

جدول ۵: آزمون کولموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن داده های پژوهش

متغیرهای پژوهش	آماره	سطح معنی داری	توزیع نرمال
هوش فرهنگی	۰/۰۹۲	۰/۰۸۹	دارد
فرسودگی شغلی	۰/۰۷۱	۰/۰۷۵	دارد
سبک رهبری تبدیلی	۱/۰۲۴	۰/۲۴۵	دارد

منبع: یافته های تحقیق (۱۳۹۸)

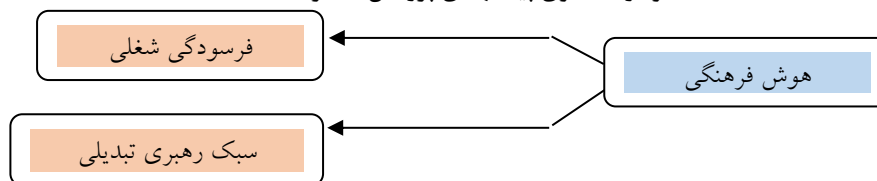
همان طور که نتایج جدول ۵: نشان می دهد مقدار سطح معناداری در متغیرهای هوش فرهنگی، فرسودگی شغلی و سبک رهبری تبدیلی بالاتر از ۰/۰۵ بوده و بنابراین فرضیه صفر در این متغیرها در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مورد تایید قرار می گیرد و توزیع داده ها در متغیرهای پژوهش از توزیع نرمال پیروی می کنند.

یافته های مربوط به فرضیه های پژوهش

دوفرضیه در خصوص روابط بین متغیرهای پیشنهادی مطرح گردید. این فرضیه ها به این ترتیب بوده اند:

۱. بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران رابطه علی وجود دارد.
 ۲. بین هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران رابطه علی وجود دارد.
- این روابط در الگوی پیشنهادی حاضر در نمودار ۲ نشان داده شده اند.

نمودار ۲: الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر



منبع: یافته های تحقیق (۱۳۹۸)

جدول ۶: ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق را نشان می دهد.

جدول ۶: ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

شماره	متغیر	۱	۲	۳
۱	هوش فرهنگی	۱		
۲	فرسودگی شغلی	-.۰/۴۰۸**	۱	
۳	سبک رهبری تبدیلی	۰/۴۴۰**	-.۰/۱۷۳**	۱

*p<0.05, **p<0.01

منبع: یافته های تحقیق ۱۳۹۸

همان گونه که در جدول ۶ مشاهده می شود، بین هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران رابطه منفی و معنی داری وجود دارد ($r = -0.408$)، $(p < 0.01)$. به عبارت دیگر، با افزایش هوش فرهنگی، فرسودگی شغلی دبیران کاهش می یابد؛ و با کاهش هوش فرهنگی، فرسودگی شغلی دبیران افزایش می یابد.

بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد ($r = 0.440$)، $(p < 0.01)$. به عبارت دیگر، با افزایش هوش فرهنگی، سبک رهبری تبدیلی دبیران افزایش می یابد؛ و با کاهش هوش فرهنگی، سبک رهبری تبدیلی دبیران کاهش می یابد.

این تحلیل های همبستگی، بینشی در خصوص روابط دو متغیری بین متغیرهای پژوهش را فراهم می کنند. جهت آزمون همزمان انگاره روابط مفروض در پژوهش حاضر، روش تحلیل مسیر اعمال گردیده است.

یافته های اصلی

به منظور ارزیابی الگوی پیشنهادی روش تحلیل مسیر اعمال گردیده است. تحلیل ها با استفاده از نرم افزارهای SPSS ویراست ۱۸ و AMOS ویراست ۱۸ انجام گرفتند. جهت تعیین کفایت برازش الگوی پیشنهادی با داده ها، ترکیبی از شاخص های برازندگی به شرح زیر مورد استفاده قرار گرفتند: مقدار مجذور کای اسکوتر (خی دو) (χ^2)، شاخص هنجار شده مجذور کای اسکوتر (خی دو) (χ^2/df)، شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازندگی هنجار شده (NFI)، شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)، و جذر میانگین مجذورات خطای تقریب (RMSEA).

از آن جا که در بین متخصصان مدلیابی معادلات ساختاری و تحلیل مسیر، توافق عمومی و کلی درباره این که کدام یک از شاخص های برازندگی برآورد بهتری از مدل فراهم می کند، وجود ندارد، پیشنهاد می شود؛ ترکیبی از سه تا چهار شاخص گزارش شود (کلاین، ۲۰۱۱). در نتیجه، در مطالعه حاضر از بین شاخص های برازندگی مطلق، شاخص مجذور کای اسکوتر (خی دو) (χ^2) و شاخص نیکویی برازش (GFI)؛ از بین شاخص های برازندگی تطبیقی یا نسبی، شاخص برازندگی هنجار بنتلر بونت (NFI)، و شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)؛ از بین شاخص های برازندگی مقتصد، شاخص ریشه میانگین مجذور برآورد تقریب (RMSEA)، و شاخص هنجار شده مجذور کای اسکوتر (خی دو) (χ^2/df) مورد استفاده قرار گرفت (جدول ۴-۶).

لازم به توضیح است که به طور کلی، متخصصان برای شاخص های برازندگی ملاک های برش متفاوتی را ارائه کرده اند. به عنوان مثال، در شاخص های برازندگی تطبیقی یا نسبی که دامنه تغییرات آن ها بین صفر و یک است، مقادیر بالاتر از ۰/۸۵ نشان دهنده برازندگی نسبی مدل (کلوی، ۱۹۹۸)، مقادیر بالاتر از ۰/۹ نشان دهنده برازندگی خوب و قابل قبول مدل، و مقادیر بالاتر از ۰/۹۵ نشان دهنده برازندگی خیلی خوب و عالی مدل هستند (هو و بنتلر، ۱۹۹۹).

در شاخص های برازندگی مقتصد، به طور مثال، برای شاخص ریشه میانگین مجذور برآورد تقریب (RMSEA)، مقادیر کمتر از ۰/۰۸ نشان دهنده قابل قبول و معقول بودن مدل و کمتر از ۰/۰۶ نشان دهنده یک مدل مناسب و خوب هستند (هو و بنتلر، ۱۹۹۹). در مورد شاخص هنجار شده مجذور کای اسکوتر (خی دو) (χ^2/df)، برخی از پژوهشگران مقادیر کمتر از سه را قابل قبول و خوب (کلاین، ۲۰۱۱)، و برخی دیگر مقادیر دو تا پنج را نشان دهنده معقول و مناسب بودن مدل می دانند (تری، لین و فوگارتی، ۲۰۰۳؛ به نقل از اندام، منتظری و ابویسانی، ۱۳۹۴).

تحلیل مسیر

الگوی پیشنهادی حاضر در مجموع متشکل از ۳ متغیر کلی است که متغیر هوش فرهنگی به عنوان متغیر مستقل (پیش بین) و فرسودگی شغلی و سبک رهبری تبدیلی به عنوان متغیرهای وابسته (ملاک) مورد بررسی قرار گرفتند.

پیش از بررسی ضرایب ساختاری، برازندگی الگوی اصلی مورد بررسی قرار گرفت برازش الگوی اولی بر اساس شاخص های برازندگی معرفی شده ارزیابی شده اند. جدول ۷: شاخص های برازندگی الگوی پیشنهادی را نشان می دهد.

جدول ۷: برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخص‌های برازندگی

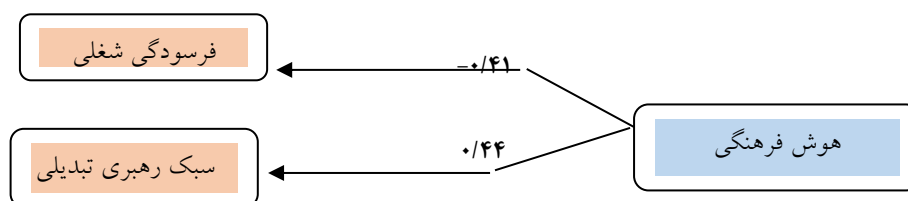
شاخص برازش	امتیاز کسب شده
کای اسکوئر (χ^2)	۰/۰۱۷
نسبت کای اسکوئر به درجه آزادی (χ^2/df)	۰/۰۱۷
درجه آزادی (df)	۱
سطح معنی داری	۰/۸۹۷
شاخص نکویی برازش (GFI)	۱/۰۰
شاخص برازش مقایسه‌ای (CFI)	۱/۰۰
شاخص برازش نرمال شده (NFI)	۱/۰۰
برآورد ریشه میانگین مجذور خطا (RMSEA)	۰/۰۵۱

منبع: یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

همان‌گونه که جدول ۷ نشان می‌دهد مقادیر شاخص‌های برازندگی، نشان دهنده برازش قابل قبول الگوی پیشنهادی با داده‌ها هستند؛ و بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که الگوی نهایی از برازش خوبی برخوردار شده است.

نمودار ۳: الگوی نهایی پژوهش حاضر و ضرایب مسیر در میان متغیرها را گزارش می‌دهد.

نمودار ۳: الگوی نهایی پژوهش حاضر



منبع: یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

جدول ۸: الگوی ساختاری، مسیرهای مستقیم و ضرایب استاندارد آن‌ها در الگوی نهایی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

جدول ۸: مسیرها و ضرایب استاندارد آن‌ها در الگوی نهایی پژوهش حاضر

مسیر	ضریب تأثیر (مقدار β)	سطح معنی‌داری (p)	مقدار t	نتیجه آزمون
هوش فرهنگی ← فرسودگی شغلی	-۰/۴۱	۰/۰۰۱	-۶/۹۳	تأیید فرضیه
هوش فرهنگی ← سبک رهبری تبدیلی	۰/۴۴	۰/۰۰۱	۷/۶۰	تأیید فرضیه

منبع: یافته‌های تحقیق (۱۳۹۸)

همان‌گونه که جدول ۸ نشان می‌دهد، همه ضرایب مسیرهای مستقیم در الگوی نهایی معنی‌دار هستند.

یافته‌های مربوط به فرضیه‌های الگوی پیشنهادی

در این بخش، یافته‌های مربوط به مسیرهای مستقیم الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر گزارش می‌شوند.

یافته های مستقیم الگوی پیشنهادی

یافته های مربوط به فرضیه های مستقیم الگوی پیشنهادی، با توجه به مندرجات جدول ۷-۴ مورد بررسی قرار می گیرند:

فرضیه ۱. بین هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران رابطه علی وجود دارد.

هوش فرهنگی $\xleftarrow{-}$ فرسودگی شغلی دبیران

با استناد به جدول شماره ۷-۴، ضریب مسیر هوش فرهنگی به فرسودگی شغلی دبیران معنی دار می باشد ($\beta = -0/41$, $p = 0/001$). این یافته، فرضیه ۱ را تأیید می کند.

فرضیه ۲. بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران رابطه علی وجود دارد.

هوش فرهنگی $\xleftarrow{+}$ سبک رهبری تبدیلی دبیران

با استناد به جدول شماره ۷-۴، ضریب مسیر هوش فرهنگی به سبک رهبری تبدیلی دبیران معنی دار می باشد ($\beta = 0/44$, $p = 0/001$). این یافته، فرضیه ۲ را تأیید می کند.

نتیجه گیری

تبیین یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش

فرضیه ۱. بین هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران رابطه علی وجود دارد. برای آزمودن این فرضیه، از تحلیل مسیر استفاده شده است، و نتایج حاصل نشان داد که هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران رابطه علی مثبت و معنی داری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمودن این فرضیه، با نتایج فاطمی، عباسی قدی و فیاض (۲۰۱۵)، استوکس (۲۰۱۳)، رحیمی، کشتی‌دار و خوشبختی (۱۳۹۱)، انصاری، رادمهر و و شالیکار (۱۳۹۱) همخوانی دارد.

سرعت تغییراتی که سازمان‌های امروزی با آن روبرو هستند؛ منتهی به فراخوان رهبری سازگارتر و انعطاف‌پذیرتر شده است. رهبران سازگار، در محیط‌هایی که به سرعت در حال تغییر هستند از طریق کمک به درک چالش‌هایی که هم رهبران و هم پیروان با آن مواجه می‌شوند و سپس پاسخ مناسب به این چالش‌ها، به طور اثربخش‌تری کار می‌کنند. رهبران اثربخش، برای مسائل پیچیده راه‌حل‌های خلاقانه به کار می‌برند، و هم چنین برای رشد پیروان خود مسئولیت‌های رهبری وسیعی را بر دوش می‌گیرند (بنیس، ۲۰۰۱؛ به نقل از بس، اولیو، جانگ و برسون، ۲۰۰۳).

در تبیین این یافته، و در خصوص رابطه علی مثبت و معنی دار هوش فرهنگی با سبک رهبری تبدیلی دبیران؛ می‌توان گفت سازمان‌های موفق، به ویژه سازمان آموزش و پرورش، با داشتن دبیرانی توانمند و با هوش فرهنگی بالا؛ در نقش رهبران و مدیران کلاس‌های درس می‌توانند با ژرف‌نگری، جهت مناسب و مسیر آینده سازمان آموزش و پرورش را مشخص سازند، دانش آموزان خود را به آن مسیر هدایت کنند و انگیزه ایجاد تحول را در آنان بوجود آورند.

به طور کلی، می‌توان نتیجه‌گیری نمود که هوش فرهنگی بالا عاملی مهم در ارتقای سبک رهبری تبدیلی دبیران محسوب می‌شود، و توجه به آن و ارتقای ابعاد مختلف آن در دبیران می‌تواند باعث بالا رفتن میزان بهره‌وری در آن‌ها شود.

فرضیه ۲. بین هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران رابطه علی وجود دارد.

برای آزمودن این فرضیه، از تحلیل مسیر استفاده شده است، و نتایج حاصل نشان داد که بین هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران رابطه علی منفی و معنی داری وجود دارد.

نتایج حاصل از آزمودن این فرضیه، با نتایج بی‌جینرباس و تارگت (۲۰۱۶)، هولمان (۲۰۱۵)، دولت‌شاه و حسینی (۲۰۱۵)، موسوی‌بیرکی و جعفری (۱۳۹۳) همخوانی دارد.

شواهد پژوهشی نشان داده که تجربه فرسودگی شغلی، باعث ایجاد بی‌تفاوتی نسبت به کار می‌شود، و دبیرانی که دچار این نوع ناراحتی هستند، ممکن است دست از تخصص و حرفه خود بکشند. فرسودگی شغلی، به‌ویژه در شغل‌های آموزشی و خدمات انسانی که با الگوهای رفتاری و رویارویی با فرهنگی متفاوت همراه است، آثار خود را بیشتر نشان می‌دهد و خسارتی که بر اثر فرسودگی نیروهای متخصص بر جامعه و سازمان وارد می‌شود، خسارتی سنگین می‌باشد (پترسون، ۲۰۰۴).

پژوهش‌های انجام شده درباره‌ی زمینه‌ها و علل فرسودگی شغلی، پیشایندهای آن را در سه گروه کلی فردی، شغلی و سازمانی طبقه‌بندی می‌کنند (روشه و هار، ۲۰۱۱). آن چه باید به خاطر داشت این است که با وجود نقش غیرقابل انکار شرایط سازمانی و شغلی در شکل‌گیری و بروز فرسودگی شغلی، در بررسی نهایی فرسودگی شغلی، شیوه‌ی واکنش فرد به این شرایط است؛ و این یعنی عوامل فردی، تأثیر بسزایی در دچار شدن یا نشدن فرد به فرسودگی شغلی دارند.

در تبیین این یافته، و در خصوص رابطه علی منفی و معنی دار هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی دبیران؛ می‌توان گفت هوش فرهنگی دامنه جدیدی از هوش است که ارتباط بسیار زیادی با محیط‌های کاری متنوع دارد. برخی از جنبه‌های فرهنگ را به راحتی می‌توان دید. عوامل مختلفی مثل هنر، موسیقی و سبک رفتاری از این جمله‌اند و اما بیشتر بخش‌های چالش‌برانگیز فرهنگ، پنهان است. عقاید، ارزش‌ها، انتظارات، نگرش‌ها و مفروضات، عناصری از فرهنگ هستند که دیده نمی‌شوند؛ اما بر رفتار افراد مؤثرند (هاریز و لیونس، ۲۰۰۴).

به طور کلی، می‌توان نتیجه‌گیری نمود که هوش فرهنگی بالا عاملی مهم در کاهش فرسودگی شغلی دبیران محسوب می‌شود، و توجه به آن و ارتقای ابعاد مختلف آن در دبیران می‌تواند باعث بالا رفتن میزان بهره‌وری در آن‌ها شود.

پیشنهادهای پژوهشی

۱. پیشنهاد می‌شود این پژوهش در سازمان‌های دیگر نیز تکرار شود تا به درک بهتری از پدیده‌های مورد مطالعه منجر شود و به نتیجه بهتر در حوزه هوش فرهنگی بیانجامد.
۲. پیشنهاد می‌شود علاوه بر بکارگیری پرسشنامه‌های خودگزارش دهی، ابزارها و روش‌های دیگری مانند مشاهده و بررسی‌های میدانی نیز برای سنجش متغیرها به کار گرفته شود.
۳. از آن‌جا که طراحی مطالعات طولی، فرصت بیشتری را برای بررسی علیت فراهم می‌کند، انجام دادن این کار به پژوهشگران توصیه می‌شود.
۴. با توجه به جدید بودن موضوع این پژوهش در سازمان آموزش و پرورش، پیشنهاد می‌شود مجموعه جدیدی از پیامدهای فردی، شغلی و سازمانی برای مفهوم هوش فرهنگی در این سازمان مورد بررسی قرار گیرند.

پیشنهادهای کاربردی

۱. با توجه به نتایج پژوهش در خصوص تأثیر هوش فرهنگی در کاهش فرسودگی شغلی و تقویت سبک رهبری تبدیلی دبیران شاغل در سازمان آموزش و پرورش، تصویر روشنی از دبیران شایسته و برخوردار از هوش فرهنگی در سطح این سازمان توسط متخصصان و کارشناسان ترسیم شود که می‌تواند در پرورش هوش فرهنگی سایر دبیران و کادر اداری مد نظر قرار گیرد.
۲. مدیران و برنامه‌ریزان سازمان آموزش و پرورش می‌توانند با استفاده از آزمون‌های اندازه‌گیری هوش فرهنگی، دبیرانی را در مناطق دارای تعامل‌های فرهنگی متنوع منصوب کنند که دارای هوش فرهنگی بالاتری باشند. از این طریق زمینه کاهش فرسودگی شغلی و تقویت سبک رهبری تبدیلی دبیران را می‌توان بهتر فراهم نمود.
۳. ضمن طراحی برنامه‌های آموزشی هدفمند برای توسعه هوش فرهنگی، زمینه برگزاری نشست‌ها و همایش‌های دوره‌ای با حضور دبیران و مدیران آموزشی فراهم شود تا تعاملات فرهنگی بین آن‌ها برقرار شود و مدیران آموزشی بتوانند با کسب شناخت بیشتر در خصوص هوش فرهنگی یاریگر دبیران خود در پیاده‌سازی سبک رهبری تبدیلی در کلاس‌های درس باشند.
۴. مدیران سازمان آموزش و پرورش می‌توانند در دوره‌های آموزش ضمن خدمت، جایگاه ویژه‌ای برای تقویت هوش فرهنگی و آشنایی با ایجاد زمینه‌های رهبری تبدیلی در نظر بگیرند.
۵. با توجه به نقش هوش فرهنگی در کاهش فرسودگی شغلی و تقویت سبک رهبری تبدیلی دبیران، زمینه‌های تعاملات مؤثر فرهنگی دبیران با مدیران و برنامه‌ریزان سازمان آموزش و پرورش فراهم شود؛ زیرا از این طریق، انگیزش و اعتماد به نفس آن‌ها افزایش یافته، به تصمیم‌گیری‌های مؤثر دبیران در موقعیت‌های پیچیده منجر خواهد شد.

فهرست منابع فارسی

- ۱- احمدی، سید علی اکبر؛ صفرزاده، حسین؛ حضوری، محمدجواد و دهنوی، فریبا (۱۳۹۲)، نقش هوش فرهنگی مدیران در توان حل تعارض کارکنان. فصلنامه علمی- پژوهشی شناخت اجتماعی، سال دوم، شماره ۳.
- ۲- پیازه، ژان (۱۳۶۸). روانشناسی هوش. ترجمه حبیب الله ربانی، تهران: انتشارات علیشاه.
- ۳- حسن پور، اکبر؛ عباسی، طیبیه و نوروزی، مجتبی (۱۳۸۸). بررسی نقش رهبری تحول آفرین در توانمندسازی کارکنان. مدرس علوم انسانی، پژوهش‌های مدیریت در ایران، دوره پانزدهم، شماره ۱، صص ۱۵۹-۱۸۰.
- ۴- راس، رندال؛ آلتایمر، الیزابت. (۱۹۹۴). استرس شغلی. ترجمه: غلامرضا خواجه پور (۱۳۹۲). تهران: انتشارات بازتاب.
- ۵- رضایی، منیره؛ طباطبایی، سید محمود و ساکی، رضا (۱۳۹۰). بررسی رابطه هوش هیجانی و رهبری تحول آفرین مدیران دبیرستان‌های شهرستان ورامین. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دوره پنجم، شماره چهارم، صص ۶۷-۸۲.
- ۶- ساعتچی، محمود (۱۳۸۶). روانشناسی بهره‌وری (ابعاد کاربردی روانشناسی کار و روانشناسی صنعتی- سازمانی). تهران: انتشارات ویرایش.
- ۷- ستاری، فاطمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه ساده و چندگانه ابعاد بزرگ شخصیتی با سبک‌های رهبری تبدیلی و تبدالی در مدیران وزارت صنایع و معادن. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ۸- سیاهوچی، ژوزف؛ فورگاس، ژوزف؛ مایر، جان (۱۳۸۳). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امام زاده ای و حبیب الله نصیری، انتشارات: اصفهان.
- ۹- سید تقوی، میرعلی؛ رفعتی آلاشتی، کبری؛ خانزاده، زینب (۱۳۸۹). مجموعه مباحثی در مدیریت رفتار سازمان پیشرفته. انتشارات: مهکامه، چاپ اول.
- ۱۰- شاه طهماسبی، امراللهی و غلامعلی زاده، (۱۳۸۸). مدیریت تنوع، منبع جدید مزیت رقابتی. تدبیر، شماره ۲۰۵.
- ۱۱- طباطبایی مزدآبادی، سید محسن (۱۳۹۴). بررسی نقش هوش هیجانی و هوش فرهنگی در گرایش به تحول سازمانی. دو فصلنامه نوآوری و ارزش آفرینی، سال سوم، شماره هفتم، صص ۱۰۵ تا ۱۱۶.
- ۱۲- طبرسا، غلامعلی و معینی کربکندی، منصوره (۱۳۹۳). رابطه ابعاد هوش معنوی با کاهش فرسودگی شغلی. پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی. دوره ۴، شماره ۴، صص ۱۰۹-۱۳۵.
- ۱۳- عبدالله زاده، حسن؛ باقر پور، معصومه؛ بوژمهرانی، سمانه و لطفی، محدثه (۱۳۸۸)، هوش معنوی (مفاهیم، سنجش و کاربردهای آن). انتشارات: روان سنجی.
- ۱۴- لوداری، حسن (۱۳۸۹). تدوین الگوی توسعه رهبری تحول آفرین در دانشگاه‌های کشور در راستای تعدیل بیگانگی شغلی (مورد مطالعه: دانشگاه پیام نور). پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه تهران، دانشکده مدیریت.
- ۱۵- مشبکی، اصغر؛ راموز، نجمه (۱۳۸۵). هوش فرهنگی اکسیر موفقیت مدیران در کلاس جهانی، مجموعه مقاله‌های چهارمین کنفرانس بین المللی مدیریت تهران.
- ۱۶- موسوی بیرکی، سیدقاسم و جعفری، اصغر (۱۳۹۳). رابطه سبک‌های فرا انگیزشی و هوش فرهنگی با فرسودگی شغلی در مربیان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای خراسان رضوی. کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی و مطالعات رفتاری.
- ۱۷- ملایی، رباب؛ پورکریمی، جواد و احمدزاده، مسعود (۱۳۹۵). نقش هوش فرهنگی در رهبری تحول آفرین دانشگاه‌ها (مورد مطالعه: دانشگاه تهران). فرهنگ در دانشگاه اسلامی، دوره ۶، شماره ۱، صص ۹۷-۱۱۴.
- ۱۸- مناف زاده، اصغر (۱۳۹۴). فرسودگی شغلی، علل و راهکارهای مقابله با آن. ماهنامه اجتماعی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۸۷، صص ۴۷-۵۴.
- ۱۹- مهداد، علی (۱۳۹۳). روانشناسی صنعتی و سازمانی. چاپ نهم، تهران: انتشارات جنگل.

فهرست منابع انگلیسی

- 1-Ang, S., & Dyne, I.v. (2008). Conceptualization of cultural intelligence. In Soon Any and Linn van D y (Eds). Hand book of cultural intelligence :Theort, measurement and application (pp3-15). Newyork : M.E. sharpe, Inc.
- 2-Cordes C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. Academy of Management Review, 18, 621-656.
- 3-Earley, P. C. & Peterson, R. S. (2004) The elusive cultural chameleon: cultural intelligence as a new approach to intercultural training for the global manager. Academy of Management Learning and Education 3(1):100-15.
- 4-Fahri, K. (2007). The Twenty-First Century Leader; social Artist, Spiritual Visionary, and Cultural Innovator. Journal of global business and organizational excellence. 26(3), 44-50
- 5-Farber, B. A. (2003). Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher. San Francisco: Jossey-Bass.
- 6-Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B. & Monteiro, M. J. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. International Journal of Nursing Studies, 47(2): 205-215.
- 7-Hobfoll, S.E., & Shirom, A. (1993). Stress and burnout in work organizations: Conservation of resources. In R.T. Golembiewski (Ed.), Handbook of organization behavior (pp. 41-60). New York: Marcel Dekker.
- 8-Maslach, C. & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. Sex roles, 12(7-8): 837-851.
- 9-Maslach, C., & Jackson, S.E. (1986). Maslach Burnout Inventory. Manual (2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 10-Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual review of psychology, 52(1): 397-422.
- 11-Maslach, C. & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. Journal of applied psychology, 93(3): 498.
- 12-Roche, M. & Haar, J. (2011). Aspirations and job burnout: A study of New Zealand managers.
- 13-Stokes, M. (2013). Exploring the Relationship between Cultural Intelligence, Transformational Leadership, and Burnout in Doctorate of Education Students. Dissertation Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree Doctor of Education. Liberty University, Lynchburg, VA.
- 14-Swider, B. W. & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. Journal of Vocational Behavior, 76(3): 487-506.
- 15-Thomas, D .C. (2006) Domain and development of cultural intelligence: the importance of mindfulness group and organization management , 31(1) , pp. 78-103.
- 16-Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. Journal of Applied Psychology, 83, 486-493.