

Research Article

The Role of Cognitive Regulation of Emotion and Mood Dysphoria in Burnout of Librarians of Public Libraries in Semnan Province in 1399¹

Saeed Ghaffari

Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, Qom Branch,
Payame Noor University, Qom, Iran. ghaffari130@yahoo.com

Mona Karimi

M.Sc., Department of Information Science and Knowledge, Qom Branch, Payame Noor University,
Qom, Iran (**Corresponding Author**), m.karimi@semnanpl.ir

Abstract

Aim: Burnout is a negative state of physical, emotional, and mental fatigue that is associated with a deep sense of failure at work. The main purpose of this study is to investigate the role of cognitive regulation of emotion and dysphoria in burnout of librarians of public libraries in Semnan province in 1399.

Methodology: The method of the present study was descriptive and analytical survey. The statistical population in this study consisted of librarians of public libraries in Semnan province, whose number was 110 people. Questionnaires were provided to all librarians and 100 questionnaires were completed and collected. Data were collected using three standard questionnaires of burnout, cognitive emotion regulation, and dysphoria. Research data were analyzed using Pearson correlation coefficient and multivariate regression.

Finding: The findings showed that there is a significant relationship between burnout and cognitive regulation of emotion and its subscale and the highest correlation in subscales is related to evaluation. There is also a significant relationship between burnout and dysphoria and its subscale, and the highest correlation in subscales is related to the difficulty in identifying emotions. Studies have also shown that the variables of cognitive regulation of emotion and dysphoria both explain and predict burnout.

Conclusion: The results of the present study revealed the relationship between cognitive regulation of emotion and dysphoria in burnout of librarians in public libraries in Semnan province. It is suggested that these factors be used in educational programs as effective factors related to burnout in librarians.

Keywords: Emotions and Cognition, Emotional Intelligence, Burnout, Librarian, Public Libraries.

نقش تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان در سال ۱۳۹۹

سعید غفاری

دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد قم، دانشگاه پیام نور، قم، ایران. ghaffari130@yahoo.com

منا کریمی

کارشناسی ارشد، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، واحد قم، دانشگاه پیام نور، قم، ایران (نویسنده مسئول).
m.karimi@semnanpl.ir

چکیده

هدف: هدف پژوهش حاضر بررسی نقش تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان در سال ۱۳۹۹ می‌باشد.

روش‌شناسی: روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی تحلیلی است. جامعه آماری این پژوهش، کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان به تعداد ۱۱۰ نفر بوده و از این میان ۱۰۰ پرسشنامه تکمیل و جمع‌آوری گردید. داده‌ها با استفاده از سه پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی، تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی گردآوری شد. داده‌های پژوهش با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که بین فرسودگی شغلی با تنظیم شناختی هیجان و زیرمقیاس آن، رابطه معناداری وجود دارد و بیشترین رابطه همبستگی در زیرمقیاس‌ها مربوط به ارزیابی است. همچنین بین فرسودگی شغلی با ناگویی خلقی و زیرمقیاس آن، رابطه معناداری وجود دارد و بیشترین رابطه همبستگی در زیرمقیاس‌ها مربوط به دشواری در شناسایی احساسات می‌باشد. بررسی‌ها همچنین نشان داد متغیرهای تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی هر دو فرسودگی شغلی را تبیین و پیش‌بینی می‌کنند.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاضر ارتباط بین تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی را در فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان نشان داد. پیشنهاد می‌شود در برنامه‌های آموزشی از این عوامل به عنوان عامل‌های موثر و مرتبط با فرسودگی شغلی در کتابداران استفاده شود.

کلیدواژه‌ها: هیجان، هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، کتابدار، کتابخانه‌های عمومی، ناگویی خلقی، استان سمنان.

۱. مقدمه

فرسودگی شغلی به علت تأثیر منفی که بر فرایند امور می‌گذارد، مورد توجه متخصصان تعلیم و تربیت قرار گرفته است. فرسودگی یک حالت منفی خستگی فیزیکی، هیجانی و ذهنی می‌باشد که با حس عمیق شکست از کار همراه است. فرسودگی در بین کارکنان بسیاری از سازمان‌ها به صورت خستگی مزمن ناشی از کار بیش از اندازه در فعالیت‌های کاری خود، نگرش بدبینانه و بی‌تفاوتی نسبت به کار و احساس شایستگی پایین و فقدان احساس موفقیت بروز داده می‌شود. فرسودگی شغلی از نظر مفهومی یک حالت خستگی بدنی، ذهنی و هیجانی بوده که ناشی از فشار هیجانی پی‌درپی است (لیندمن^۱ و همکاران، ۲۰۱۷).

فرسودگی شغلی را به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌کنند و فرد دچار این عارضه، احساس کسالت انگیزی را نسبت به انجام رفتار شغلی نشان می‌دهد. فرسودگی شغلی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می‌آید و پیامدی از فشار شغلی دائم بوده و در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد (رحمانی، اصنافی و انصاری، ۱۳۹۴).

ناگویی خلقی نیز اصطلاحی است که به معنی مشکل در شناسایی احساسات می‌باشد که فرد در تمایز میان احساساتش دچار پریشانی می‌شود. مشکل در توصیف احساسات به این معنی است که فرد نمی‌تواند آنچه را که از لحاظ هیجانی احساس کرده، بیان کند. جهت‌گیری تفکر بیرونی زمانی رخ می‌دهد که فرد تمایل به تفکر درباره امور به صورت بیرونی و در تضاد با جهت‌گیری تفکر درونی دارد (خدابخش و منصوری، ۱۳۹۱).

هیجان‌ها بخشی از زندگی روزمره ما را تشکیل می‌دهد. هیجان یک حالت عاطفی است که می‌تواند از عناصر فیزیولوژیک، موقعیتی و شناختی تشکیل شود. هیجان می‌تواند پاسخ به یک موقعیت و منبع انگیزش در خود باشد. برای هیجان تعریف واحدی وجود ندارد. ولی شاید بتوان به طور ساده هیجان را حالتی دانست که فرد گاهی در زمان خاصی می‌تواند جهت توصیف حال خود بیان کند. مثلاً گاهی فرد در پاسخ به این پرسش که حالتان چطور است؟ پاسخ دهد: خوشحال هستم!، غمگین هستم!، یا عصبانی هستم! این پاسخ‌ها هر کدام اشاره به نوعی از هیجان دارند.

به هر حال یکی از تعاریف ساده و شاید نسبتاً قابل قبول هیجان این است که: هیجان به حالت‌های موقتی توأم با برانگیختگی یا فروریختگی گفته می‌شود که همراه با تجلیات فیزیولوژیکی، چهره‌ای، روانی و عملی می‌باشد. هدف هیجان‌ات واکنش موجود زنده در جهت سازگاری مناسب با موقعیت‌های به وجود آمده است. براساس این تعریف، وقتی فردی خوشحال است، حالت برانگیختگی دارد که همراه با تجلیات فیزیولوژیکی، احساس‌های خاص درون روانی، حالت چهره‌ای خاص و رفتارهای خاص، مثل خندیدن و بالا و پایین جهیدن است. همچنین وقتی فردی می‌گوید که غمگین است، حالتی از فروریختگی دارد که باز هم دارای ویژگی‌های فیزیولوژیکی، چهره‌ای، روانی و رفتاری خاص، مثل سستی و گریه است.

دو دسته هیجان وجود دارد، یک گروه، هیجان‌هایی که در قالب رفتارهای اجتنابی، کنار کشیدن و فرار ظاهر می‌شوند. از این دیدگاه هیجان نوعی آمادگی برای عمل است و لذا، می‌توان آن را در قالب هیجان‌های مثبت (خوشایند) مانند شادی و نیرومندی و هیجان‌های منفی (ناخوشایند) مانند غم، خشم و... طبقه‌بندی کرد.

براساس تعریف گراس^۱ (۱۹۹۸)، تنظیم هیجان فرآیندی است که توسط آن، افراد هیجان‌های خود (موقعی که هیجانی هستند) و چگونگی تجربه یا ابراز این هیجان‌ها را تحت نفوذ خود قرار می‌دهند. در واقع، تنظیم هیجانی به عنوان فرآیند آغاز، حفظ، تعدیل یا تغییر در بروز، شدت یا استمرار احساس درونی و هیجان مرتبط با فرایندهای اجتماعی، روانی، فیزیکی در به انجام رساندن اهداف فرد تعریف می‌شود. همچنین تنظیم هیجان در مدیریت هیجان‌ها، نقش اساسی ایفاء می‌کند (سارنی، مومه و کمپوس^۲، ۱۹۹۸). تنظیم هیجان شکل خاصی از خودنظم بخشی بوده و به عنوان فرآیندهای بیرونی و درونی دخیل در بازبینی، ارزشیابی و تعدیل ظهور، شدت و طول مدت واکنش‌های هیجانی تعریف شده است که در سطوح ناهشیار، نیمه هشیار و هشیار به کار گرفته می‌شود (تامسون^۳، ۱۹۹۴).

از نظر گراتز و رومر^۴ (۲۰۰۶)، تنظیم هیجان‌ات شامل چهار مفهوم است: آگاهی و فهم از

1. Gross

2. Saarni, Mumme & Campos

3. Thompson

4. Gratz & Roemer

هیجان‌ها، پذیرش هیجان‌ها، توانایی برای کنترل رفتارهای تکانشی و رفتار کردن براساس اهداف مورد نظر، زمانی که هیجان‌های منفی اتفاق می‌افتند، توانایی برای استفاده از راهبردهای تنظیم‌کننده هیجان از نظر موقعیتی مناسب و انعطاف‌پذیری در تعدیل پاسخ‌های هیجانی براساس اهداف فردی و تقاضاهای موقعیتی.

نیروی انسانی، یکی از مهم‌ترین عوامل پیشبرد اهداف یک سازمان به شمار می‌آید. به واسطه کارایی صحیح نیروهای انسانی در هر سازمان، موجبات بازدهی و پیشرفت یک سازمان فراهم می‌گردد. بنابراین، عامل انسانی در فرایند کار، یک سرمایه محسوب می‌شود و هرچه که قابلیت‌های این سرمایه افزایش یابد، میزان بهره‌وری فعالیت‌های سازمان و در نتیجه جامعه، رو به گسترش و افزایش می‌نهد.

شرایط نامطلوب کاری می‌تواند موجبات تحلیل قوای روحی و جسمی کارکنان و به تبع آن نارضایتی آنان از محیط کار و کاهش بازدهی فعالیت‌ها را فراهم سازد. در محیط کار، عوامل تحریک‌کننده روانی وجود دارد که می‌تواند موجب تنیدگی و استرس در کارکنان شود و قابلیت‌های آنها را در انجام فعالیت‌ها تحت تاثیر قرار می‌دهند.

شغل کتابداری به دلیل داشتن موارد استرس‌زایی همچون پاسخ‌گویی به ارباب رجوع، بروز خطرات و تهدیدات واقعی مثل آتش‌سوزی در کتابخانه، نحوه برخورد طبقات مختلف اجتماعی با کتابداران و عملکرد آنها، نحوه برخورد مدیران سازمانی با کتابداران، عدم حمایت مادی و معنوی از کتابداران در مواجهه با مشکلات، سیاست‌ها و خط‌مشی‌های کلان سازمانی، تغییرات اجتماعی، سیاسی، اقتصادی، فرهنگی و فناوری‌های نوظهور، موقعیت شغلی و مسائل حقوقی و... در معرض فشار و استرس قرار دارد (بیگلر، غفاری و مصیب‌زاده، ۱۳۹۳).

در این راستا، هدف پژوهش حاضر بررسی تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان، وابسته به نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور است.

۲. بیان مسئله

فرسودگی شغلی از جمله اختلالاتی است که در سال‌های اخیر مورد توجه روان‌شناسان و متخصصان قرار گرفته و نتایج پژوهش‌هایی که قبلاً در حوزه فرسودگی شغلی انجام شده، نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از افراد سازمان‌های فعال از این عارضه رنج می‌برند. فرسودگی

شغلی از نظر مفهومی یک حالت خستگی بدنی، ذهنی و هیجانی است که ناشی از فشار هیجانی پی‌درپی می‌باشد. یکی از پیامدهای فرسودگی شغلی این است که فرد خود را تحت فشار روزافزون احساس می‌کند و حمایت اجتماعی کم‌تری را از محیط زندگی و اجتماعی خود دریافت می‌کند، در نتیجه در محیط کار از لحاظ روانشناختی و از لحاظ توانایی جسمی دچار پس‌رفت می‌شود، زمان و انرژی کمتری را صرف کار و آنچه انجامش ضروری است، می‌نمایند و بیشتر اوقات از محل کار خود غیبت می‌کنند. بدیهی است که انجام کارهای حرفه‌ای نیاز به دقت، تلاش، تعهد و خلاقیت دارد، اما افراد مبتلاء به فرسودگی شغلی به دلیل خستگی جسمی و روحی توانایی لازم را در انجام کارهای حرفه‌ای خود ندارند، در نتیجه کاهش کیفیت و کمیت کار، باعث سوق دادن آنها به خط پایین فرسودگی شغلی شده و با از دست دادن کار خود، اعتبار و هویت فردی خود را هم از دست می‌دهند (بیگلو، ۱۳۹۳).

ناگویی خلقی یک ویژگی شخصیتی است که شامل اختلال در احساسات شناختی، اختلال در احساسات توصیفی، تفکر عینی (متمایل به سبک فکر کردن خیالی) می‌شود. در زمینه سبب‌شناسی ناگویی خلقی نظرات گوناگونی عنوان شده است. برخی از پژوهشگران آن را صفت شخصیتی و عده‌ای آن را پدیده وابسته به حالت می‌دانند (مهرابی‌زاده هنرمند، افشاری و داوودی، ۱۳۸۹). عده‌ای نیز آن را پیامد یک ضربه شدید روانی ارزیابی می‌کنند. برخی آن را اشکال در سیستم لیمبیک^۱، نابهنجاری مغز و اشکال در کارآمدی ارتباط بین نیم‌کره‌های مغز دانسته‌اند. سیستم لیمبیک یا سامانه عصبی احساسی، مجموعه پیچیده‌ای از سازه‌های عصبی است که زیر مخ و در دو طرف تالاموس یافت می‌شود. دستگاه لیمبیک مجموعه‌ای از ساختارهای مغزی است که در تمام پستانداران وجود داشته و در انجام عمل بویایی و فعالیت‌های دیگر مانند اعمال خودفرمان و بروز هیجان و سایر رفتارها دخالت دارد.

این دستگاه عامل زندگی احساسی ما و فعالیت‌های مغزی، مانند یادگیری و شکل گرفتن خاطره‌ها می‌باشد. دستگاه لیمبیک چرای لذت‌بخش بودن برخی چیزها، مانند غذا خوردن، و علت برخی بیماری‌ها در اثر فشار روانی، همچون فشار خون بالا را توجیه می‌کند (مظاهری و افشار، ۱۳۸۹).

با این تفاسیر پژوهش حاضر تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان را مورد بررسی قرار داده است تا بتواند با مشخص شدن نقاط ضعف و قوت آن، نتایج مستدلی در اختیار دست‌اندرکاران جهت بهره‌برداری قرار دهد.

۳. روش‌شناسی پژوهش

در این مطالعه توصیفی-تحلیلی، جامعه مورد مطالعه را کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان (۱۱۰ نفر) تشکیل می‌دادند که در انتها ۱۰۰ پرسشنامه تکمیل شد. نمونه‌گیری به روش تمام‌شماری انجام شده و تمامی جامعه آماری در دسترس، مورد بررسی قرار گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه سه پرسشنامه استاندارد، پرسشنامه فرسودگی شغلی که برای معلمان در سال ۱۹۸۵ توسط مسلش^۱ طراحی شده است، پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان گارنفسکی و کرایج^۲ (۲۰۰۶)، پرسشنامه ناگویی خلقی تورنتو (بگبی، پارکر و تیلور،^۳ ۱۹۹۴) می‌باشد. اعتبار علمی پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان گارنفسکی و کرایج بیش از ۹۰٪ توسط پژوهشگران، تأیید شده است. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت پیمایشی تحلیلی-توصیفی می‌باشد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی برای معلمان، در سال ۱۹۸۵ توسط مسلش ساخته شد. این ابزار، پرسشنامه‌ای است که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی یعنی فرسودگی، مبتنی است. این پرسشنامه دارای ۲۲ سوال می‌باشد که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است و به خصوص برای سنجش و پیشگیری از فرسودگی در گروه‌های حرفه‌ای، مانند پرستاران، معلمان و غیره به کار می‌رود.

شیوه نمره‌گذاری این پرسشنامه ۲۲ سوالی از دستورالعمل زیر پیروی می‌کند:

سوالات ۱، ۲، ۳، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶ و ۲۰ معرف خرده‌مقیاس خستگی عاطفی می‌باشد. سوالات ۵، ۱۰، ۱۱، ۱۵ و ۲۲ معرف خرده‌مقیاس مسخ شخصیت است. سوالات ۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۱ نیز معرف خرده‌مقیاس عملکرد فردی می‌باشد. دامنه نمره هر سوال از (۰) تا

1. MBI

2. Garnefski & Kraaij

3. Bagby, Taylor & Parker

(۶) تغییر می‌نماید. مجموع نمرات سوالات هر مقیاس، نشان‌دهنده نمره فرد در آن مقیاس است. در این پرسشنامه، گزینه مابین (هرگز، کم، گاهی، متوسط، زیاد و همیشه) معرف نمرات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ بوده و اکتساب نمره بیشتر نیز نشان‌دهنده مشکلات بیشتر است. تفسیر نمرات به دست آمده به شرح زیر می‌باشد:

الف) در خرده‌مقیاس خستگی عاطفی، نمره بالاتر از ۳۰ میزان «خستگی عاطفی زیاد»، نمره بین ۱۸-۲۹ معرف میزان «خستگی عاطفی متوسط» و نمره کم‌تر از ۱۷ معرف میزان «خستگی عاطفی کم»، می‌باشد.

ب) در خرده‌مقیاس مسخ شخصیت، نمره بالاتر از ۱۲ معرف میزان «مسخ شخصیت زیاد»، نمره بین ۶-۱۱ معرف میزان «مسخ شخصیت متوسط» و نمره کم‌تر از ۶ معرف میزان «مسخ شخصیت کم» است.

ج) در خرده‌مقیاس عملکرد فردی، نمره بالاتر از ۴۰ معرف میزان «عملکرد فردی زیاد»، نمره بین ۳۴-۳۹ معرف میزان «عملکرد فردی متوسط»، و نمره کم‌تر از ۳۳ معرف میزان «عملکرد فردی کم» می‌باشد.

پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان^۱ (CERQ؛ گارنفسکی و کرایچ، ۲۰۰۶) یک ابزار ۱۸ ماده‌ای است و راهبردهای تنظیم شناختی هیجان‌ها را در پاسخ به حوادث تهدیدکننده و تنیدگی‌زای زندگی در اندازه‌های پنج درجه‌ای از ۱ (هرگز) تا ۵ (همیشه) برحسب ۹ زیرمقیاس به این شرح می‌سنجد: خودسرزنش‌گری ۲، دیگرسرزنش‌گری ۳، تمرکز بر فکر/نشخوارگری ۴، فاجعه‌نمایی ۵ (فاجعه‌آمیزپنداری)، کم اهمیت شماری ۶، تمرکز مجدد مثبت ۷، ارزیابی مجدد مثبت ۸، پذیرش ۹، تمرکز مجدد بر برنامه‌ریزی ۱۰. حداقل و حداکثر نمره در هر زیرمقیاس به ترتیب ۲ و ۱۰ بوده و نمره بالاتر نشان‌دهنده استفاده بیشتر فرد از آن راهبرد شناختی محسوب می‌شود. راهبرد شناختی تنظیم هیجان در پرسشنامه تنظیم شناختی هیجان به دو دسته کلی راهبردهای انطباقی (سازش یافته) و راهبردهای غیرانطباقی (سازش نیافتته) تقسیم می‌شوند. زیرمقیاس‌های کم‌اهمیت شماری، تمرکز مجدد مثبت، ارزیابی مجدد مثبت، پذیرش و تمرکز مجدد بر برنامه‌ریزی، راهبردهای سازش یافته و زیرمقیاس‌های خود سرزنش‌گری، دیگر سرزنش‌گری، تمرکز بر فکر/نشخوارگری و فاجعه‌نمایی، راهبردهای سازش نیافتته را تشکیل می‌دهد.

پرسشنامه استاندارد ناگویی هیجانی تورنتو و تالیف بگبی، پارکر و تیلور (۱۹۹۴)، در قالب فایل word، شامل ۲۰ گویه و ۳ مولفه، همراه با راهنمای نحوه نمره‌گذاری و تفسیر، روایی و پایایی

و منبع مورد استفاده شده است. مقیاس ناگویی هیجانی تورنتو (بگبی، پارکر و تیلور، ۱۹۹۴) یک آزمون ۲۰ ماده‌ای بوده و سه زیرمقیاس دشواری در شناسایی احساسات، دشواری در توصیف احساسات و تفکر عینی را در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت از نمره ۱ (کاملاً مخالف) تا نمره ۵ (کاملاً موافق) می‌سنجد.

محاسبات داده‌ها با استفاده از SPSS نسخه ۲۲ انجام شده و برای تحلیل استنباطی داده‌ها و بررسی معنی داری آن‌ها از نظر آماری، از تکنیک‌های آمار استنباطی نظیر آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد.

۴. فرضیه‌های پژوهش

- بین تنظیم شناختی هیجان با فرسودگی شغلی در کتابداران رابطه وجود دارد.
- ناگویی خلقی پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی در کتابداران است.

۵. پیشینه پژوهش

تحقیقات مختلفی در زمینه فرسودگی شغلی انجام شده که در ادامه به آن اشاره می‌شود. اما در زمینه نقش تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در فرسودگی شغلی کتابداران پژوهشی یافت نشد.

خدابخش و منصور (۱۳۹۱)، در پژوهشی با عنوان بررسی رابطه ناگویی خلقی و متغیرهای دموگرافیک با فرسودگی شغلی پرستاران، نشان دادند که سطوح فرسودگی شغلی از میان متغیرهای دموگرافیک با سن و سطح تحصیلات همبستگی مثبت و با طبقه اجتماعی - اقتصادی، همبستگی منفی معنی داری دارد. ناگویی خلقی با سطوح فرسودگی شغلی پایین و سطوح فرسودگی شغلی بالا داری همبستگی مثبت و معنی داری است. بین متغیرهای فرسودگی شغلی با متغیرهای دموگرافیک مانند سن، سطح تحصیلات و وضعیت اجتماعی - اقتصادی رابطه معنی داری پیش‌بینی می‌گردد.

آدریانی، شعبانی و عابدی (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک، نشان دادند فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان در حد متوسط بوده و در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت پایین می‌باشد. از میان عوامل دموگرافیک، بین فرسودگی شغلی با جنسیت فراوانی خستگی عاطفی، میزان تحصیلات (شدت مسخ شخصیت، ورشته تحصیلی) شدت و فراوانی خستگی عاطفی، رابطه

وجود دارد، اما بین فرسودگی شغلی با سن، و سمت کتابداران رابطه‌ای وجود نداشت. بیگلو، غفاری و مصیب‌زاده (۱۳۹۳) نیز در پژوهشی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل) را بررسی کردند. یافته‌های این پژوهش نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اردبیل در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایینی می‌باشد. همچنین میزان فرسودگی شغلی در بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی نیز در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایینی بوده است. همچنین میزان فرسودگی شغلی در بعد درگیری در مقیاس فراوانی متوسط و در مقیاس شدت، بالا است.

نتایج پژوهش رحمانی، اصنافی و انصاری (۱۳۹۴)، پیرامون میزان فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی نشان داد که فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی در حد متوسط به بالا است، و میان فرسودگی شغلی کتابداران و سابقه کاری، وضعیت تأهل، جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع تحصیلی، وضعیت استخدام و رضایت شغلی تفاوت معناداری وجود دارد.

بابای خاکیان، کرمی و رشیدی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان رابطه ناگویی هیجانی و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران زن آموزش و پرورش، نشان دادند که میان مؤلفه‌های ناگویی هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت وجود دارد، یعنی با افزایش ناگویی هیجانی، فرسودگی شغلی افزایش و با کاهش ناگویی هیجانی، فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. میان تعهد سازمانی و خرده مقیاس‌های آن با فرسودگی شغلی، رابطه منفی وجود دارد، یعنی با افزایش تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی کاهش و با کاهش تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی یافته و ناگویی هیجانی و تعهد سازمانی توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارند.

صابری، رضایی و امین‌شایان جهرمی (۱۳۹۶) در پژوهشی به بررسی رابطه ادراک از فرهنگ سازمانی و تنظیم شناختی هیجانی با فرسودگی شغلی دبیران مقطع متوسطه شهرستان داراب پرداختند. نتایج نشان داد که بین فرهنگ سازمانی کلان یا قبیله‌ای، شایسته‌سالاری با فرسودگی شغلی، رابطه منفی وجود دارد. ولی بین فرهنگ سازمانی دیوان‌سالاری و فرسودگی شغلی ارتباط معنی‌داری به دست نیامد. هوش هیجانی نقش بیشتری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی در مقایسه با نوع فرهنگ سازمانی دارد. همچنین نتایج این پژوهش مشخص کرد که بین فرسودگی شغلی دبیران با توجه به گروه آموزشی، سابقه خدمت و جنسیت تفاوت معنی‌داری وجود ندارد.

قره‌بیگلو (۱۳۹۷) به بررسی نقش فرسودگی شغلی در عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ پرداخته و نتایج این پژوهش نشان داد که بین فرسودگی شغلی و عملکرد فردی کارکنان رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. علاوه بر این، تحلیل‌ها نشان داد که مولفه‌های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت قادر هستند تغییرات عملکرد فردی کارکنان را به طور معنی‌داری تبیین کنند.

درموف^۱ (۲۰۱۳) تعیین رابطه هوش هیجانی (ادراک، کنترل، کاربرد و فهم هیجان‌ات) با سلامتی جسمی و روانی در بین کارکنان یک سازمان ورزشی در کشور آلمان را مورد بررسی قرار داد. نمونه پژوهش شامل ۱۲۰ نفر بود که به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده بودند. نتایج نشان داد، هرچه کارکنان خودآگاهی فردی و اجتماعی‌شان بیشتر می‌شود و بر هیجان‌ات خود احساس کنترل بیشتری می‌کنند، کم‌تر دچار اضطراب و افسردگی شده و بالتبع از سلامت جسمی بیشتری برخوردار می‌شوند، نهایتاً عملکرد و سازگاری اجتماعی بیشتری دارند.

کازان و ناستاسا^۲ (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان هوش هیجانی، رضایت از زندگی و فرسودگی شغلی در میان دانشجویان دانشگاه انجام دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که هوش هیجانی با موفقیت در بین دانشجویان رابطه مستقیم و معناداری دارد. همچنین سطح بالایی از هوش هیجانی با سطوح پایین‌تر اضطراب، استرس و فرسودگی شغلی در سطوح بالاتر و رضایت از زندگی ارتباط معناداری دارد.

نتایج این پژوهش منتج به یک مدل فرسودگی و هوش هیجانی و رضایت از زندگی گردید و به طور کلی نتایج این پژوهش نشان داد که این مدل توانایی مطالعه و شناسایی فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی را در بین دانشجویان دارد.

لویز و ایکستریمرا^۳ (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان ارتباط هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین معلمان نشان دادند که هرچند از لحاظ نظری و اندازه‌گیری رابطه بین این دو متغیر دشوار می‌باشد، ولی با توجه به نتایج حاصل از یافته‌های این پژوهش، ارتباطی منفی بین هوش هیجانی و ابعاد فرسودگی شغلی وجود دارد.

1. Dermof
2. Cazan& Năstasă
3. Mérida-López & Extremera

لیندمن^۱ و همکاران (۲۰۱۷) ارتباط بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی و شخصیت را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج پژوهش نشان داد که ۵۱ درصد جامعه مورد مطالعه دچار فرسودگی شغلی بودند. فرسودگی در زنان ۲ درصد بیشتر از مردان است.

بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی افراد و شخصیت آنان با نمره‌های توافق‌پذیری و ویژگی‌های ثانویه با $(P = 0/003)$ و تجربه کاری مثبت $(P = 0/01)$ و محافظت در برابر فرسودگی شغلی برای بهبود $P = 0/001$ رابطه وجود داشت. بنابراین، جامعه مورد مطالعه دارای سطح بالای فرسودگی شغلی بودند.

گوسوب^۲ و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی به بررسی فرسودگی شغلی پزشکی از طریق هوش هیجانی، تکنیک‌های مراقبت از خود و آموزش مهارت‌های رهبری پرداختند. نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی و هوش هیجانی در میان جامعه مورد مطالعه رابطه مثبت و معناداری وجود داشته است. همچنین بین ابعاد تکنیک‌های مراقبت از خود مانند بهبود خودکفایی، خودمراقبتی، خودکفایی و تنظیم تمرکز با فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین بین هوش هیجانی با ابعاد تکنیک‌های مراقبت از خود، رابطه معناداری مشاهده شد.

سوهن و همکاران^۳ (۲۰۱۸) در پژوهشی، فرسودگی شغلی و تنظیمات شناختی با استرس را در کارکنان بیمارستان کره جنوبی مورد بررسی قرار دادند. نتایج این پژوهش نشان داد که استرس شغلی و خودکارآمدی پرستاران در حد متوسط بود.

همچنین همبستگی مثبت و معنی‌داری بین استرس شغلی و تنظیمات شناختی هوش هیجانی وجود داشت. به طور غیرمستقیم افسردگی و اضطراب و خشم، رابطه معنادار و مثبتی با استرس شغلی دارند.

مارتینز موتیگادو و همکاران^۴ (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان ویژگی‌های تنظیم هیجانی، فرسودگی و اضطراب شغلی، با ناگویی خلقی و استرس در معلمان متوسطه، نشان دادند که گروهی از معلمان با غلبه بر تنظیم هیجانی بالا و کنترل عاطفی کم، گروه دوم با مشخصات هوش

1. Lindeman
2. Ghossoub
3. Sohn
4. Martínez-Monteagudo & et al.

هیجانی بالا، گروه سوم با تنظیم هیجانی کم و گروه چهارم با غلبه بر توجه کم و کنترل عاطفی بالا دسته‌بندی شدند. به طور کلی تفاوت معنی‌داری بین گروه تنظیم شناختی هیجانی با فرسودگی شغلی، اضطراب و استرس وجود داشت.

۶. یافته‌های پژوهش

بررسی اطلاعات دموگرافیک نشان داد ۷۳ درصد پاسخگویان را زنان و ۱۸ درصد را مردان تشکیل می‌دهند. ویژگی تحصیلی پاسخگویان نشان داد، رشته تحصیلی ۶۸ درصد افراد علم اطلاعات و دانش‌شناسی و ۳۲ درصد مربوط به سایر رشته‌ها است. همچنین ۶۲ درصد پاسخگویان دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، ۱۵ درصد کاردانی و ۲۳ درصد کارشناسی ارشد می‌باشند.

شاخص‌های آماری متغیرهای مورد بررسی به شکل زیر است:

جدول ۱- شاخص‌های آماری

شاخص‌های آماری			متغیر
بیشینه	کمینه	انحراف معیار	
۱۲۲	۳۴	۳/۸۶۷	فرسودگی شغلی
۱۴۱	۵۹	۴/۰۷۴	تنظیم شناختی هیجان
۷۹	۲۵	۸/۸۲۴	ناگویی خلقی

مطابق داده‌های جدول ۱، شاخص‌های آماری مربوط به فرسودگی شغلی نشان داد که تنظیم شناختی هیجان با میانگین $100/495 \pm 4/074$ بیشتر از بقیه و ناگویی خلقی با میانگین $63/634 \pm 8/824$ کم‌تر از بقیه شاخص‌های آماری می‌باشد.

جدول ۲- آزمون کولموگروف

آزمون کولموگروف		متغیر
سطح معناداری	آماره Z	
۰/۳۹۸	۰/۸۹۶	فرسودگی شغلی
۰/۱۷۶	۱/۰۰۷	تنظیم شناختی هیجان
۰/۶۵۳	۰/۴۹۵	ناگویی خلقی

نرمال بودن متغیرهای مورد بررسی از طریق آزمون کولموگروف طبق جدول ۲ با مشاهده سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ تایید گردید.

جدول ۳- آزمون ضریب همبستگی پیرسون
بین تنظیم شناختی هیجان و زیرمقیاس‌های آن با فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی		متغیر
سطح معناداری	همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۳۹۲	خودسرنش‌گری
۰/۰۰۰	۰/۳۵۱	پذیرش
۰/۰۰۰	۰/۳۴۸	نشخوارگری
۰/۰۰۴	۰/۲۵۳	تمرکز مجدد
۰/۰۰۰	۴۰۷	برنامه‌ریزی
۰/۰۰۰	۰/۵۲۱	ارزیابی
۰/۰۰۰	۰/۴۷۲	کم‌اهمیت‌شماری
۰/۰۰۱	۰/۲۹۸	فاجعه‌نمایی
۰/۰۰۰	۰/۳۴۱	دیگرسرنش‌گری
۰/۰۰۰	۰/۳۵۹	تنظیم شناختی هیجان

با تأیید نرمال بودن داده‌ها، امکان استفاده از آزمون پیرسون وجود دارد، داده‌های جدول شماره ۳ نشان داد که بین فرسودگی شغلی با تنظیم شناختی هیجان (با ضریب همبستگی ۰/۳۵۹) و زیرمقیاس آن، رابطه معناداری وجود دارد (در سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ برای همه متغیرهای تحقیق). در این میان بیشترین رابطه همبستگی در زیرمقیاس‌ها، مربوط به ارزیابی با مقدار ۰/۵۲۱ می‌باشد. به منظور بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن با تنظیم شناختی هیجان و زیرمقیاس‌های آن، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید که نتایج آن در قالب جدول شماره ۲ ارائه شده است.

یافته‌ها نشان می‌دهد که بین فرسودگی شغلی و تنظیم شناختی هیجان و زیرمقیاس‌های آن رابطه مثبت معناداری وجود دارد. با این تفسیر، با افزایش میزان فرسودگی شغلی، تنظیم شناختی هیجان و زیرمقیاس‌های آن نیز افزایش پیدا خواهد کرد.

جدول ۴- آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین ناگویی خلقی و زیرمقیاس‌های آن با فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی		متغیر
سطح معناداری	همبستگی	
۰/۰۰۰	۰/۳۱۲	دشواری در شناسایی احساسات
۰/۰۰۵	۰/۲۴۳	دشواری در توصیف احساسات
۰/۰۰۰	۰/۳۰۵	تفکر عینی
۰/۰۰۲	۰/۲۸۶	ناگویی خلقی

داده‌های جدول شماره ۴ نشان داد که بین فرسودگی شغلی با ناگویی خلقی (با ضریب همبستگی ۰/۲۸۶) و زیرمقیاس آن، رابطه معناداری وجود دارد (در سطح معناداری کم‌تر از ۰/۰۵ برای همه متغیرهای تحقیق).
در این میان بیشترین رابطه همبستگی در زیرمقیاس‌ها مربوط به دشواری در شناسایی احساسات با مقدار ۰/۳۱۲ می‌باشد.

جدول ۵- رگرسیون پیش‌بینی فرسودگی شغلی
بر پایه تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی

مدل	متغیر	همبستگی	مجذور همبستگی	خطای استاندارد
۱	تنظیم شناختی هیجان	۰/۳۵۹	۰/۱۲۹	۱۰/۰۸
۲	تنظیم شناختی هیجان، ناگویی خلقی	۰/۳۹۶	۰/۱۵۷	۹/۹۷۶

$$p < 0/05$$

براساس داده‌های جدول شماره ۵، نتایج مجذور همبستگی چندگانه نشان داد که بر پایه مدل اول، متغیر تنظیم شناختی هیجان به میزان ۰/۱۲۹، بر پایه مدل دوم، متغیرهای تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی، به میزان ۰/۱۵۷ از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند.

جدول ۶- رگرسیون پیش‌بینی فرسودگی شغلی
بر پایه تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی

مدل	منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معناداری
۱	رگرسیون	۱۴۷۸/۱۱۴	۱	۱۴۷۸/۱۱۴	۱۴/۵۱۰	۰/۰۰۰
	باقیمانده	۹۹۶۹/۳۲۶	۹۸	۱۰۱/۷۲۸		
	کل	۱۱۴۴۵/۴۴۰	۹۹			
۲	رگرسیون	۱۷۹۱/۷۱۶	۲	۸۹۵/۸۵۸	۹/۰۰۲	۰/۰۰۰
	باقیمانده	۹۶۵۳/۷۲۴	۹۷	۹۹/۵۲۳		
	کل	۱۱۴۴۵/۴۴۰	۹۹			

$$p < 0/05$$

در جدول شماره ۶، نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که بر پایه مدل اول، متغیر تنظیم شناختی هیجان، بر پایه مدل دوم، متغیرهای تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی، به طور معناداری توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارند.

جدول ۷- ضرایب رگرسیون پیش‌بینی فرسودگی شغلی
بر پایه تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی

مدل	متغیر	ضریب	خطای استاندارد	میزان بتا	t	سطح معناداری
۱	ثابت	۴۰/۵۱۰	۵/۹۴۸	-	۶/۸۱۱	۰/۰۰۰
	تنظیم شناختی هیجان	۰/۲۲۴	۰/۰۵۹	۰/۳۵۹	۳/۸۰۹	۰/۰۰۰
۲	ثابت	۳۵/۷۵۸	۶/۴۶۰	-	۵/۵۳۵	۰/۰۰۰
	تنظیم شناختی هیجان	۰/۱۸۳	۰/۰۶۳	۰/۲۹۴	۲/۹۲۹	۰/۰۰۴
	ناگویی خلقی	۰/۱۲۱	۰/۰۶۸	۰/۱۷۹	۲/۷۸۱	۰/۰۰۷

$$p < 0/05$$

ضرایب رگرسیون پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر پایه تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در جدول شماره ۷ ارائه شده و نشان می‌دهد که بر پایه مدل اول، انحراف معیار تغییر در تنظیم شناختی هیجان، باعث ۰/۳۵۹ انحراف معیار تغییر در فرسودگی شغلی می‌شود. بر پایه مدل دوم، انحراف معیار تغییر هم‌زمان در تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی، به ترتیب باعث ۰/۲۹۴ و ۰/۱۷۹ انحراف معیار تغییر در فرسودگی شغلی می‌شود.

۷. نتیجه‌گیری

کتابخانه‌های عمومی را می‌توان از مهم‌ترین کانون‌های فرهنگی - اجتماعی جوامع پیشرفته امروز به شمار آورد. با توجه به وسعت مخاطبان کتابخانه‌های عمومی که قشرهای مختلف جامعه را شامل می‌شوند، نقشی زیربنایی در توسعه اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی ایفا می‌کنند و یکی از مهم‌ترین ارکان تحولات بنیادی جوامع به شمار می‌روند. نقش اساسی نیروی انسانی فعال و کارآمد در این سازمان‌ها همانند سایر نهادهای اجتماعی بر کسی پوشیده نیست. رسالت اجتماعی خطیری که بر عهده کتابخانه‌های عمومی قرار دارد، توجه جدی به شرایط کاری نیروی انسانی شاغل در این کتابخانه‌ها را ایجاد می‌کند. ورود فناوری‌های جدید اطلاعاتی و توسعه رسانه‌های اطلاعاتی در کتابخانه‌های عمومی، کتابداران را با چالش‌های جدی در حوزه فناوری مواجه ساخته است. در این شرایط، نیروی انسانی کتابخانه‌ها ناگزیرند توانایی فنی و عملکرد کاری خود را ارتقاء بخشند تا بتوانند به نیازهای در حال تغییر مخاطبان این مراکز پاسخ شایسته دهند.

از سوی دیگر، حجم انبوه اطلاعات که در قالب‌های مختلف منتشر می‌گردد و همچنین عوامل متعدد محیطی باعث می‌شود که کتابداران شرایط پر استرس محیط کاری را تجربه کنند و بیشتر

مستعد ابتلاء به فرسودگی شغلی باشند و اینجاست که اهمیت پژوهش حاضر آشکار می‌شود، زیرا بر آن است تا با روشن نمودن ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و عوامل مختلف تأثیرگذار بر آن بتواند به کتابداران نسبت به استرس‌های شغلی، فرسودگی شغلی و پیامدهای فردی و سازمانی آن آگاهی و شناخت لازم را ارائه دهد. علاوه بر این، نوعی احساس ضرورت را در مسئولین بیدار کند تا امکانات مناسب و لازم را برای کتابداران در راه پیشگیری و مقابله با این مسأله خطرناک و آسیب‌زا، فراهم ساخته و سازمان و جامعه را از پیامدهای مضر آن دور نگاه دارند.

فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین فرسودگی شغلی با تنظیم شناختی هیجان و زیرمقیاس آن، رابطه معناداری وجود دارد. در این میان بیشترین رابطه همبستگی در زیرمقیاس‌ها مربوط به ارزیابی با مقدار ۰/۵۲۱ می‌باشد. پژوهش‌های صابری، رضایی و امین شایان جهرمی (۱۳۹۶) و مارتینز موتیگادو و همکاران (۲۰۱۹) به نتایجی مشابه نتایج این پژوهش دست یافته‌اند. تنظیم هیجان در محل کار یک عامل بسیار مهم است که عوامل بسیاری همچون محیط، افراد و... بر روی آن تأثیر می‌گذارد. نتایج بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با ناگویی خلقی نیز نشان داد که بین فرسودگی شغلی با ناگویی خلقی و زیرمقیاس آن، رابطه معناداری وجود دارد، بدان معنا که هرچه ناگویی خلقی در افراد بالاتر باشد، بیشتر در معرض ابتلاء به فرسودگی شغلی هستند. در این میان بیشترین رابطه همبستگی در زیرمقیاس‌ها مربوط به دشواری در شناسایی احساسات با مقدار ۰/۳۱۲ می‌باشد. بابای خاکیان، کرمی و رشیدی (۱۳۹۵) نیز در پژوهش خود به نتایجی مشابه پژوهش حاضر دست یافتند.

نتایج مربوط به فرضیه دوم نیز نشان داد که متغیرهای تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی هر دو فرسودگی شغلی را تبیین و پیش‌بینی می‌کنند. با توجه به اینکه فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به از دست دادن منابع ارزشمند کشور گردد و عوامل بسیاری در بروز آن موثر است و همانطور که نتایج پژوهش حاضر نشان داد، دو عامل ناگویی خلقی و تنظیم شناختی هیجان بر آن تأثیرگذار است. بنابراین، توصیه می‌شود که مسئولین کتابخانه‌های عمومی، متخصصان و روان‌شناسانی را در دسترس کارکنان قرار دهند تا بتوانند با دادن مشاوره به کتابداران آنها را برای خدمت‌رسانی در شرایط مختلف یاری رسانده و در صورت امکان واحدی جهت سنجش مرتب فرسودگی شغلی در میان کارکنان خود تأسیس نمایند تا بتوانند عوامل موثر بر فرسودگی شغلی را شناسایی نموده و در جهت رفع آنها برنامه‌ریزی‌های لازم را اجرایی کنند.

اگر کتابداران قادر به تنظیم هیجان‌ات خود باشند و آنها را کنترل نمایند، از حرفه و شغل خود

احساس رضایت می‌کنند و با خشنودی به انجام وظیفه می‌پردازند، بدین ترتیب کتابداران به فرسودگی شغلی دچار نمی‌شوند. از این، جهت که کتابداران در محیط کاری خود با افراد مختلفی در ارتباط هستند، باید با خویشتن‌داری به وظایف خود در محیط کار عمل نمایند و سعی کنند بر احساسات خود در موقعیت‌های مختلف غلبه نمایند. از آنجایی که کتابداران در ارتباط مستقیم با کاربران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه‌ها هستند و کتابخانه‌های عمومی نیز به قشر وسیعی از جامعه، خدمات خود را ارائه می‌دهند، کتابداران باید با روش‌های مختلفی به رفع این مشکل بپردازند. آنها می‌توانند با استفاده از خواندن و مطالعه کتاب، روزنامه و... گستره لغات خود را افزایش دهند تا بتوانند در شرایط مختلف با مراجعان خود به نحو احسن ارتباط کلامی برقرار کنند.

در مجموع با توجه به یافته‌های بدست آمده، ارائه آموزش‌های تخصصی در زمینه شناخت و بیان احساسات برای کاهش ناگویی خلقی می‌تواند به کاهش استرس و فرسودگی شغلی کمک کند.

۸. پیشنهادها

از آنجایی که شناخت عوامل موثر در فرسودگی شغلی در بالا بردن سطح بهداشت روانی و بهبود کیفیت ارائه خدمات موثر است، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده عوامل دیگری مانند عوامل فردی و سازمانی نیز مدنظر قرار گیرد.

منابع

۱. آدریانی، ر.؛ شعبانی، ا.؛ عابدی، م.ر. (۱۳۹۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۲(۴): ۱۱-۲۰.
۲. بابای خاکیان، ز.؛ کرمی، ج.؛ رشیدی، ع.ر. (۱۳۹۵). رابطه ناگویی هیجانی و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی دبیران زن آموزش و پرورش. *تعلیم و تربیت*، ۳۲(۱۲۸): ۹۵-۱۰۹.
۳. بیگلر، م.ح.؛ غفاری، س.؛ مصیب‌زاده، ش. (۱۳۹۳). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲۰(۷۶): ۳۴-۴۹.
۴. خدابخش، م.ر.؛ منصور، پ. (۱۳۹۱). بررسی رابطه ناگویی خلقی و متغیرهای دموگرافیک با فرسودگی شغلی پرستاران. *مجله پزشکی هرمزگان*، ۱۶(۲): ۱۵۱-۱۶۱.
۵. رحمانی، م.؛ اصنافی، ا.ر.؛ انصاری، م. (۱۳۹۴). بررسی میزان فرسودگی شغلی در کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه شهید بهشتی. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۲۲): ۱۲۹-۱۵۰.
۶. صابری، ب.؛ رضایی، م.ح.؛ شایان جهرمی، ش. (۱۳۹۶). رابطه ادراک از فرهنگ سازمانی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی. *رهیافتی نودر مدیریت آموزشی*، ۳(۳۱): ۱۶۵-۱۸۳.
۷. قوه‌بیگلر، ح. (۱۳۹۷). نقش فرسودگی شغلی در عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳. *پژوهش‌های نوین روانشناختی*، ۱۳(۵۰): ۷۲-۸۷.
۸. مظاهری، م.؛ افشار، ح. (۱۳۸۹). ارتباط الکیسی تایمیا با افسردگی و اضطراب در بیماران روان‌پزشکی. *اصول بهداشت روانی*، ۱۲(۳): ۴۷۹-۴۷۰.
۹. مهرابی‌زاده هنرمند، م.؛ افشاری، ا.؛ داوودی، ا. (۱۳۸۹). بررسی صفات شخصیتی، سبک‌های دلبستگی، رویدادهای تئیدی‌زا و جنسیت به عنوان پیش‌بین‌های ناگویی خلقی. *مجله روانشناسی*، ۱۴(۳): ۳۴۴-۳۱۹.
10. Bagby, R.M., Taylor, G.J. & Parker, J.D.A. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale: II. Convergent, discriminant, and concurrent validity. *Journal of Psychosomatic Research*, 38: 33-40.
11. Cazan, A.M. & Năstasă, L.E. (2015). Emotional intelligence, satisfaction with life and burnout among university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180: 1574-1578.
12. Dermof, H. (2013). The relation between emotional intelligence and physical health. *Journal of Sports and Physical Education*, 3(1): 44-50.
13. Garnefski, N. & Kraaij, V. (2006). Cognitive Emotion Regulation Questionnaire Development of a short 18-item version (CERQ-short). *Personality and Individual Differences*, 41: 1045-1053.
14. Ghossoub, Z., Nadler, R. & El-Aswad, N. (2018). Targeting Physician Burnout Through Emotional Intelligence, Self-Care Techniques, and Leadership Skills Training: A Qualitative Study. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 2(1): 78-79.

15. Gratz, K.L. & Gunderson, J.G. (2006). Preliminary Data on an Acceptance-Based Emotion Regulation Group Intervention for Deliberate Self-Harm Among Women With Borderline Personality Disorder. *Behavior Therapy*, 37: 25–35.
16. Lindeman, B. & et al. (2017). Association of burnout with emotional intelligence and personality in surgical residents: can we predict who is most at risk? *Journal of surgical education*, 74(6): e22-e30.
17. Martínez-Monteaudo, M.C. & et al. (2019). Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. *Personality and Individual Differences*, 142: 53-61.
18. Mérida-López, S. & Extremera, N. (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 85: 121-130.
19. Saarni, C., Mumme, D.L. & Campos, J.J. (1998). **Emotional development: Action, communication, and understanding.** In: W. Damon & N. Eisenberg (Eds.), *Handbook of Child Psychology*. New York: Wiley, 237-309.
20. Sohn, B.K. & et al. (2018). The Relationship between Emotional Labor and Job Stress among Hospital Workers. *Journal of Korean medical science*, 33(39): e246.
21. Thompson, R.A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. The development of emotion regulation: Biological and behavioral considerations. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59: 25–52.

References

1. Bagby, R.M., Taylor, G.J. & Parker, J.D.A. (1994). The twenty-item Toronto Alexithymia Scale: II. Convergent, discriminant, and concurrent validity. *Journal of Psychosomatic Research*, 38: 33-40.
2. Adriani, R., Shabani, A. & Abedi, M.R. (2013). Investigating the burnout rate of librarians at the University of Isfahan and its relationship with demographic factors. *Quarterly Journal of Information Systems and Services*, 2(4):11-20. [In Persian]
3. Baba Khakian, Z., Karami, J. & Rashidi, A. (2016). The relationship between emotional malaise and organizational commitment with burnout in female education teachers. *Journal of Education*, 32(128): 95-109. [In Persian]
4. Bigloo, M.H., Ghaffari, S. & Mosayebzadeh, Sh. (2014). Investigating the rate of burnout and its effective factors among public library librarians (Case study: Public libraries of Ardabil city). *Information research and public libraries*, 20(76): 34-49. [In Persian]
5. Cazan, A.M. & Năstasă, L.E. (2015). Emotional intelligence, satisfaction with life and burnout among university students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 180:1574-1578.
6. Dermof, H. (2013). The relation between emotional intelligence and physical health. *Journal of Sports and Physical Education*, 3(1): 44-50.
7. Garnefski, N. & Kraaij, V. (2006). Cognitive Emotion Regulation Questionnaire Development

- of a short 18-item version (CERQ-short). *Personality and Individual Differences*, 41: 1045-1053.
8. Gharehbiglo, H. (2018). The role of burnout in the individual performance of the staff of the free universities of Region13, *Quarterly Journal of New Psychological Research*,13(50):72-87. [In Persian]
 9. Ghossoub, Z., Nadler, R. & El-Aswad, N. (2018). Targeting Physician Burnout Through Emotional Intelligence, Self-Care Techniques, and Leadership Skills Training: A Qualitative Study. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 2(1): 78-79.
 10. Gratz, K.L. & Gunderson, J.G. (2006). Preliminary Data on an Acceptance-Based Emotion Regulation Group Intervention for Deliberate Self-Harm Among Women With Borderline Personality Disorder. *Behavior Therapy*, 37: 25-35.
 11. Khodabakhsh, M.R. & Mansouri, P. (2012). Investigating the relationship between mood dysphoria and demographic variables with nurses' burnout. *Hormozgan Medical Journal*, 16(2):151-161. [In Persian]
 12. Lindeman, B. & et al. (2017). Association of burnout with emotional intelligence and personality in surgical residents: can we predict who is most at risk? *Journal of surgical education*, 74(6): e22-e30.
 13. Martínez-Monteaudo, M.C. & et al. (2019). Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. *Personality and Individual Differences*, 142: 53-61.
 14. Mazaheri, M. & Afshar, H. (2010). The relationship between alexithymia and depression and anxiety in psychiatric patients. *Journal of Principles of Mental Health*, 12(3): 479-470. [In Persian]
 15. Mehrbizadeh Honarmand, M., Afshari, A. & Davoodar, I. (2010). Investigation of personality traits, attachment styles, stressful events and gender as predictors of mood dysphoria. *Journal of Psychology*, 14(3): 344-319. [In Persian]
 16. Mérida-López, S. & Extremera, N. (2017). Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 85: 121-130.
 17. Rahmani, M., Asnafi, A.R. & Ansari, M. (2015). Investigating the rate of burnout in librarians of Shahid Beheshti University libraries. *Journal of Job and Organizational Counseling*, 4(22):129-150. [In Persian]
 18. Saarni, C., Mumme, D.L. & Campos, J.J. (1998). **Emotional development: Action, communication, and understanding.** In: W. Damon & N. Eisenberg (Eds.), *Handbook of Child Psychology*. New York: Wiley, 237-309.
 19. Saberi, B., Rezaei, M.H. & Shayan Jahromi, Sh. (2017). The relationship between perception of organizational culture and emotional intelligence with burnout Source. *A New Approach in Educational Management*, 3(31):165-183.[In Persian]

20. Sohn, B.K. & et al. (2018). The Relationship between Emotional Labor and Job Stress among Hospital Workers. *Journal of Korean medical science*, 33(39): e246.
21. Thompson, R.A. (1994). Emotion regulation: A theme in search of definition. The development of emotion regulation: Biological and behavioral considerations. *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59: 25-52.

استناد به این مقاله

DOI: 10.22091/stim.2020.5632.1402

غفاری، سعید؛ کریمی، منا (۱۴۰۰). نقش تنظیم شناختی هیجان و ناگویی خلقی در فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان سمنان در سال ۱۳۹۹. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۱۷(۱): ۱۵۳-۱۷۴.