

رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی با استرس شغلی؛ مطالعه موردی

مهدی خیراندیش^۱، بهروز رضایی منش^۲، هوشنگ فلاح^{۳*}

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۲/۲۱ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۰۴/۱۰)

چکیده

هدف اصلی این تحقیق، بررسی رابطه علی ویژگی‌های شخصیتی (برون‌گرایی، روان رنجورخویی) و استرس شغلی پرستاران و تعیین نقش تعدیل‌کننده هوش هیجانی در رابطه این دو متغیر است. در همین راستا، تعداد ۲۱۴ پرستار بیمارستان لبافی‌نژاد به‌عنوان جامعه آماری انتخاب و ۱۳۸ نفر از آنها به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. تحقیق حاضر از نظر روش، توصیفی از نوع پیمایشی است که از ابزار پرسشنامه برای جمع‌آوری اطلاعات استفاده شده است. در این پژوهش جهت تحلیل داده‌ها، از آزمون همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه میان مؤلفه‌های تحقیق و از مدل معادلات ساختاری برای تأیید یا عدم تأیید رابطه علی بین متغیرها استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که بین متغیرهای مستقل مدل (روان رنجورخویی، برون‌گرایی) با متغیر وابسته استرس شغلی رابطه وجود دارد. این رابطه در خصوص روان رنجورخویی مثبت بوده و با برون‌گرایی منفی و مستقیم بوده است. همچنین با بررسی اثر تعدیل‌کنندگی متغیر هوش هیجانی مشخص شد؛ این متغیر در ارتباط با دو متغیر روان رنجورخویی و برون‌گرایی دارای اثر تعدیل‌کنندگی است.

واژگان کلیدی: شخصیت، برون‌گرایی، روان‌رنجورخویی هوش هیجانی، استرس شغلی

۱. استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه هوایی شهید ستاری، تهران، ایران.

۲. استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران.

* پست الکترونیک نویسنده پاسخگو: hfallah65@yahoo.com

مقدمه

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییرات و تحولات، زندگی افراد و بهزیستی آنان را در معرض خطر می‌دهد، فشار روانی یا استرس است. با توجه به زندگی ماشینی و در نظر گرفتن بحران‌های متوالی و تحولات سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و بحران کار و بی‌ثباتی در تمام ارکان جامعه، تغییرات و فشارهای ناشی از آن نمود زیادی یافته‌اند. گروهی از صاحب‌نظران رفتاری، استرس را بیماری شایع قرن نام‌گذاری کرده‌اند. شاید به‌راستی هم دوران ما عصر استرس و فشار عصبی است. دوره‌ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجود استرس‌زا قرار گرفته و مسائل و مشکلات بی‌شماری از هر طرف او را احاطه کرده است. امروزه در ایران نیز سازمان‌های مختلف با مشکلات و مسائل عدیده و پیچیده‌ای روبه‌رو هستند که یکی از مهم‌ترین آنها (که غالباً توجه در خوری بدان نمی‌شود) استرس یا فشار عصبی و روانی است. در حالی که تأثیرات آن در ابعاد مختلف سازمان‌ها کاملاً مشهود است (محمدخانی، ۱۳۸۰). استرس یا فشار شغلی^۱ را می‌توان پاسخ‌های هیجانی و فیزیکی که در اثر عدم تناسب بین الزامات و تقاضاهای شغلی با توانایی‌ها و منابع در دسترس فرد به وقوع می‌پیوندد تعریف کرد (دل‌واله و براوو^۲، ۲۰۰۷). در بیشتر اوقات مشاغل فعال در حوزه سلامت، استرس بیشتری را تحمل می‌کنند. این شرایط و عوامل مستعد استرس در بیمارستان‌ها بیشتر وجود دارند. یک گروه از کارکنان بیمارستان‌ها که درگیری بیشتری با این مسئله دارند. پرستارها می‌باشند، که صرف‌نظر از بخشی که در آن کار می‌کنند در بیشتر اوقات استرس زیادی را تحمل می‌کنند. چندین مطالعه نشان داده است که دانشجویان پرستاری، پرستاران بخش‌ها، پرستاران بخش مراقبت‌های ویژه و پرستاران بخش روانی در کارشان احساس استرس می‌کنند (فاکسل و همکاران^۳، ۱۹۹۰؛ هیپول و همکاران^۴، ۱۹۸۹؛ پیکو^۵، ۲۰۰۶؛ ریان و کوپل^۶،

1 - Job stress

2 - Del Valle.J.F,Bravo.M.L

3- Foxall et al

4- Hipwell et al

5- piko

6- Ryan and Quayle

۱۹۹۹؛ سویندوتیر و همکاران^۱، ۲۰۰۶؛ تیسون و پانگروفن^۲، ۲۰۰۴؛ ویلر و ریڈینگ^۳، ۱۹۹۴، آگوستا لندا و همکاران^۴، ۲۰۰۸).

برخی از مهم‌ترین پیامدهای استرس شامل موارد زیر است؛ غیبت از کار (ویلر و ریڈینگ، ۱۹۹۴)، اعتیاد به مصرف مشروبات الکلی (مک‌کرت^۵، ۲۰۰۳)، فرسودگی و اقدام به خودکشی (جانز و همکاران^۶، ۱۹۸۷)، و بیماری‌های جسمی (لینداپ^۷، ۱۹۹۹). در ادامه این یافته‌ها، (جان، ۱۹۸۷) در مطالعه خود به این نتیجه رسید که پرستاران جزو گروهی از کارکنان هستند که امید به زندگی کمتری دارند. مشکلات روانی زمانی بروز می‌کند که شخص به هر دلیلی توان نگهداری و حفظ موقعیت تعادلی خود را با محیط از دست دهد و لذا برای پذیرش عملکرد فعالیت‌های روزمره ناتوان شود (ارلی^۸، ۲۰۰۲)، استرس شغلی از جمله عوامل بر هم زنده این تعادل است. البته علاوه بر استرس شدید که به‌نظر می‌رسد در ابتلاء به بیماری‌های روانی نقش دارد، عوامل مختلف دیگری هم می‌تواند باعث ایجاد بیماری‌های روانی گردد از جمله عوامل ارثی، مادرزادی، شرایط فیزیولوژیک، عوامل شخصیتی یا محیط داخل و عوامل محیطی چون از دست دادن پدر و مادر (عسگری، ۱۳۷۳). در میان عوامل مذکور، احتمالاً عامل ویژگی‌های شخصیتی ارتباط زیادی با اختلالات روانی دارد (کاپلان و همکاران^۹، ۱۹۹۶ به نقل از جعفرپور، ۱۳۹۰). بنابراین ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند الگوهایی برای پیش‌بینی رفتار و حالت‌های روانی آنان فراهم آورد و تفاوت‌های فردی افراد عاملی مهم است که نشان می‌دهند چرا برخی از افراد بهتر از دیگران با شرایط و متغیرهای محیطی کنار می‌آیند و از سطوح انگیزش، رضایت و سلامت روان برخوردارند (رولینسون و همکاران^۹، ۱۹۹۸، به نقل از یارمحمدیان، ۱۳۸۵).

از دیگر عوامل شخصیتی و مهارت‌های فردی که قادر است تأثیر استرس‌های شغلی را تعدیل یا تشدید کند، عامل هوش هیجانی است. هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های

1- Sveinsdottir et al

2 - Tyson and Pongruengphant

3 - Wheeler and Riding

4 - Augusto Landa et al

5 - Jones et al

6 - Lindop

7 - Early M.B

8 - kaplan et al

9 - Rolinson et al

غیرشناختی است که توانایی فرد را در مقابله با فشارهای محیطی به‌ویژه تنش ناشی از کار افزایش می‌دهد (نقی زاده و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۶). در پژوهشی که بر روی افراد دچار ضایعه مغزی در بخشی کنترل پردازش هیجان انجام شد، مشخص شد این افراد در آزمون‌های هوش هیجانی نسبت به دیگران امتیاز کمتری کسب می‌کنند. این مطالعه نشان داد که هوش هیجانی به‌شکل متفاوتی از معیارهای استاندارد هوش، به عصب‌شناسی وابسته است و افرادی که دچار ضایعه عصب‌شناختی هستند، از نظر هوش هیجانی امتیاز کمتری به دست می‌آورند و نسبت به افرادی که از این نظر سالم‌تر هستند، تصمیمات بدتری اتخاذ می‌کنند؛ بنابراین هوش هیجانی اساس زیست‌شناختی دارد (همان منبع: ۵۹). البته بار – آن (۲۰۰۰) نشان داد که هوش هیجانی ممکن است در طول تجربیات زندگی تا حدودی یاد گرفته شود (یافته‌های سپهریان، ۱۳۹۰: ۱۱۲). کاربرد در زمینه درمان شناختی – رفتاری نشان می‌دهد، برنامه‌هایی که آموزش مهارت‌های خودبینی، خودتنظیمی، ارتباطات و حل مسئله را شامل می‌شود، به‌طور مؤثری هوش هیجانی را افزایش می‌دهند (کارر، ۲۰۰۴ به نقل از سپهریان، ۱۳۹۰: ۱۲۲). یافته‌ها نشان می‌دهد پرستارانی که نمره بالاتری در هوش هیجانی کسب کرده‌اند استرس شغلی کمتری را گزارش نموده‌اند و بالعکس، آنهایی که نمره پایین‌تری کسب نموده‌اند استرس شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند؛ بنابراین هوش هیجانی عاملی حفاظتی در مقابل استرس و نوعی عامل تسهیل‌گر برای سلامتی می‌باشد (آگوستا لندا، ۲۰۰۸: ۸۸۸). موضوعی که محور پژوهش حاضر است؛ بر این اساس، در این پژوهش به این سوال اساسی پرداخته می‌شود که آیا هوش هیجانی می‌تواند رابطه ابعاد شخصیت و استرس شغلی را تعدیل نماید.

مروری بر مبانی نظری

ابعاد شخصیت و استرس شغلی

شخصیت مجموعه‌ای از صفات روان‌شناختی و مکانیسم‌های درونی سازمان‌یافته نسبتاً باثبات است که تعاملات فرد و سازگاری با محیط اجتماعی، جسمانی و درون روانی را متأثر می‌سازد (لارسن و باس^۱، ۲۰۰۸). در دهه‌های اخیر، بسیاری از محققان بر این عقیده‌اند که مدل پنج عاملی^۲ شخصیت،

1 -Larsen & Buss

2 -Five-factor model

شخصیت، می‌تواند دانش ما را در باره‌ی شخصیت و سلامتی افزایش دهد (اسمیت و ویلیامز^۱، ۱۹۹۲؛ به نقل از کروتکوف و هانا^۲، ۲۰۰۴). چنان‌که می‌توان گفت هر یک از پنج عامل اصلی روان رنجورخویی^۳، برون‌گرایی^۴، گشودگی^۵، خوشایندی^۶ و وظیفه‌شناسی^۷، به‌عنوان مجموعه‌ای از صفات سازش‌یافته‌ای هستند که می‌توانند هم به فرد و هم به گروه جهت رسیدن به نیازهای اساسیشان کمک نماید (باس^۸، ۱۹۹۶؛ به نقل از همان منبع).

بررسی‌های مرتبط با رضایت، سازگاری، و سلامت عمومی به مطالعه‌ی این امر می‌پردازند که افراد چگونه و به چه دلایلی تجارب خوشایندی در ابعاد مختلف زندگی‌شان به‌جا می‌گذارند. محققان در این زمینه متغیرهای گوناگونی چون سن، جنس و... را در حیطه‌های زیستی و اجتماعی، در سازگاری عمومی افراد مؤثر دانسته‌اند. اما نتایج حاکی از آن بوده است که این متغیرها تأثیر اندکی در سازگاری و سلامت افراد دارند (فریدمن^۹، ۲۰۰۰). از آن پس، محققان به‌طور فزاینده‌ای به مطالعه مطالعه و بررسی شخصیت و ابعاد آن به‌عنوان عاملی تأثیرگذار در سلامت عمومی افراد پرداختند و بررسی‌ها نشان دادند که شخصیت افراد می‌تواند مهم‌ترین عامل تأثیرگذار در سازگاری و سلامتی آنان به‌شمار آید (مک کری و کوستا^{۱۰}، ۱۹۸۰؛ مایرز و دینر^{۱۱}، ۱۹۹۵؛ هایز و جوزف^{۱۲}، ۲۰۰۳). در بررسی ۱۰۰ مرد و زن دانشجو معلوم شد آنهایی که از نظر برون‌گرایی بالا بودند بهتر از آنهایی که از این نظر پایین بودن توانستند با استرس زندگی روزمره مقابله کنند. برون‌گرایان همچنین به احتمال بیشتری در صدد حمایت اجتماعی بر می‌آمدند تا به آنها در کنار آمدن با استرس کمک کند (امیرخان، ریزنیگر و سوویکرت، ۱۹۹۵ به نقل از شولتز و شولتز، ۱۳۹۰). بر اساس یافته‌های کوهن و ویلیامسون (۱۹۹۱) می‌توان گفت که درون‌گرایی و روان‌رنجورخویی دو ویژگی مهم شخصیتی هستند که افراد را در معرض بیماری قرار می‌دهند. به عقیده‌ای آنان، بیشترین موارد بیماری در بین

1-Smith & Williams

2 -Korotkov & Hannah

3 - neuroticism

4 -extraversion

5 - Openness

6 - agreeableness

7 - conscientiousness

8 -Buss

9 -Friedman

10-McCare & Costa

11 -Myers & Diener

12 - Hayes & Joseph

افراد درون‌گرا و افرادی که فاقد مهارت‌های اجتماعی هستند، مشاهده می‌شود و دلیل این امر، فقدان حمایت‌های اجتماعی در این افراد است؛ چرا که حمایت اجتماعی در مقابله با استرس کمک می‌کند. شواهد حاکی از آنند که افراد بهره‌مند از حمایت اجتماعی، سالم‌تر از افرادی هستند که از حمایت اجتماعی محروم‌اند. پژوهشگران دریافته‌اند که هر چه تماس‌های اجتماعی و پیوندهای گروهی افراد بیشتر باشد، عمر آن‌ها طولانی‌تر خواهد بود (رابینز و متزنر، ۱۹۸۲؛ به نقل از دیمائتو، ۱۳۷۸). نتایج مطالعه‌ی جامع کاستا، تراسیانو و مک کری (۲۰۰۱)، به هدف بررسی نقش جنسیتی در صفات شخصیت نشان داد که زنان در مقایسه با مردان در صفات روان رنجورخویی و سازگاری نمرات بالاتری به دست آوردند. الگوی تفاوت‌های جنسیتی مشاهده شده در پنج عامل بزرگ شخصیت در مطالعه‌ی مک کری و همکاران (۲۰۰۵) با یافته‌های کاستا و همکاران (۲۰۰۱) همسو به دست آمد. اخیراً تحقیق در زمینه‌ی شخصیت و ارتباط آن با سلامتی و آسیب‌های روان شناختی توجه بسیاری از محققان را به خود جلب کرده است. شواهد تجربی زیادی نیز وجود دارد مبنی بر این که صفات شخصیتی در ایجاد، کاهش، یا از بین بردن علایم اختلالات روانی نقش مهمی را ایفا می‌کنند (وایدیگر و سیدلیتز^۱، ۲۰۰۱؛ وایدیگر، ۲۰۰۵، به نقل از گروسی فرشی، ۱۳۸۵:۴۸). روی هم‌رفته مطالعات نشان داده‌اند که بین ویژگی‌های شخصیتی و پیامدهای شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد (نمری و لعلی فاز، ۱۳۸۳؛ رضائیان و نائجی، ۱۳۸۸، باریک و مونت^۲، ۱۹۹۱، اژه‌ای و همکاران، ۱۳۸۸). در عین حال رابطه بین متغیرها در برخی مواقع ناهمخوان و ضعیف گزارش شده‌است (خاکپور و همکاران، ۱۳۸۷). احتمالاً یکی از دلایل وجود رابطه ضعیف، این است که به نقش متغیرهای میانجی در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با پیامدهای شغلی و سازمانی توجه نشده است (بلیکل^۳ و همکاران، ۲۰۰۸).

هوش هیجانی و استرس شغلی

هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضائات محیطی افزایش می‌دهد و در این رهگذر عاملی که به نظر می‌رسد با تنش شغلی مدیران و کارکنان رابطه داشته باشد و از راه‌های مقاومت و مقابله در برابر تنش است،

1 -Widiger & Seidlitz

2 -Barrick & Mount

3 -Blickle

متغیر هوش هیجانی است (نقی زاده و همکاران، ۱۳۸۸: ۵۸). گفته می‌شود که هوش هیجانی «چیزی» در درون هر یک از ماست که تا حدی نامحسوس است. هوش هیجانی تعیین می‌کند، چگونه رفتار خود را اداره کنیم، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاییم و چگونه تصمیم‌هایی بگیریم که به نتایج مثبت ختم شوند (برادبری و گریوز^۱، ۱۳۸۴).

مقابله موفقیت‌آمیز با موقعیت‌های استرس‌زا در مرکز سازه هوش هیجانی قرار دارد. هوش هیجانی اگر فقط بتواند، به‌عنوان یک ویژگی شخصی که از مقابله انطباقی (و سایر تنظیمات هیجان) پیروی می‌کند، شناخته شود، از علاقه علمی برخوردار است. تحقیقات در مورد استرس پیش از اصطلاح هوش هیجانی انجام شد و می‌توان تفاوت‌های فردی گوناگون از نظر هوش هیجانی را در درون مدل‌ها، به‌خصوص مدل تبدالی توضیح داد. رابطه میان روش‌های مقابله و نتایج تطابقی آن مانند، سلامت جسمی و روانی به مهم‌ترین موضوع تحقیق در میان محققان شخصیت در آمده‌است (لازاروس، ۱۹۹۳، میتو و زیدنر^۲، ۲۰۰۰ به نقل از سپهریان، ۱۳۹۰: ۱۰۲).

اگر استرس و فرسودگی باقی بماند و تلاش‌های مکرر افراد برای مقابله با آنها با شکست مواجه شود، بر سلامت آنها تأثیر می‌گذارد و توانایی‌های آنها را به‌شدت کاهش می‌دهد و بر عکس اگر برخورد با یک موقعیت استرس‌زا، موفقیت‌آمیز باشد، می‌تواند باعث توانمندی و تقویت اعتماد به نفس برای مقابله با استرس‌های آینده و در نهایت کاهش فرسودگی شغلی شود. با توجه به این‌که محیط‌های کاری همواره موقعیت‌های استرس‌آور را پدید می‌آورند، نباید فراموش کرد که مقابله مناسب می‌تواند نتایج بالقوه مثبتی را به‌بار آورد (شریعت‌مدار، ۱۳۸۳ به نقل از منصور، ۱۳۸۹: ۱۲). بنابراین عوامل فردی و محیطی هر دو در ادراک عوامل استرس‌زا حائز اهمیت هستند (لازاروس، ۲۰۰۰). عوامل موقعیتی تأثیرگذار، زمینه موقعیتی را فراهم می‌نماید و عوامل فردی عناصری هستند که توسط فرد به موقعیت ارائه می‌شود (مانند تجارب قبلی یا حمایت اجتماعی). چگونگی ادراک این عوامل محیطی و فردی، ارزیابی موقعیت را به‌عنوان استرس‌زا یا غیر استرس‌زا فراهم می‌کند. در نهایت وقتی که فرد راهبردهای مقابله با استرس را اجرا نمود و تعامل فرد- محیط تغییر پیدا کرد، فرد دوباره موقعیت را

1 -Bradberry & Mayer

2 -Matthews & Zeidner

ارزیابی می‌کند. این فرایند ادامه پیدا می‌کند تا زمانی که شرایط به‌عنوان موقعیتی استرس‌زا ارزیابی نمی‌شود یا حداقل قابل تحمل ارزیابی می‌گردد (لوین و همکاران^۱، ۱۹۸۷).

پژوهش‌های قبلی ارتباط میان هوش هیجانی و متغیرهای وابسته به کار مانند درک استرس در محیط‌های کاری (باران و همکاران، ۲۰۰۰) رضایت شغلی (آگوستو و همکاران^۲، ۲۰۰۶) یا عملکرد (بویاتزیس^۳، ۲۰۰۶؛ لارن و لوپز و همکاران^۴، ۲۰۰۰؛ کیربی^۵، ۲۰۰۲) را نشان داده‌اند. در کل، نتایج نشان می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند موفقیت در کار را پیش بینی کند، تسهیل‌گر ارتباطات سازمانی سازنده بوده (براکت و سالووی^۶، ۲۰۰۶؛ فرناندز-بروکال و اکس ترمر^۷، ۲۰۰۶؛ فیتنس^۸، ۲۰۰۱، فلوری و ایکس^۹، ۲۰۰۱) و باعث افزایش توانایی حل مسئله و ارائه استراتژی مناسب برای مقابله با استرس باشد (گوهم و کلور^{۱۰}، ۲۰۰۲؛ میکولاجیک و همکاران^{۱۱}، ۲۰۰۸؛ تساووسیس و نیکولو^{۱۲}، ۲۰۰۵). علاوه بر عملکرد شغلی، در یک فضای انتقادی، هوش هیجانی می‌تواند سهم قابل توجهی در سلامتی و میزان استرس افراد داشته باشد (فرناندز-بروکال و اکس ترمر، ۲۰۰۶). پژوهش‌ها نشان می‌دهد مقابله نقش نوعی میانجی را میان رویدادهای استرس‌زا پیش‌بینند^{۱۳} و نتایج آنها مثل اضطراب، نگرانی، بیماری‌های روانی و عوارض جسمی را دارد (بیلنگز و موس^{۱۴}، ۱۹۸۱، ۱۹۸۴؛ کوین و همکاران^{۱۵}، ۱۹۸۱؛ پیرلین و اسکولر^{۱۶}، ۱۹۷۸ به نقل از کیم^{۱۷}، ۲۰۱۱). بنابراین، برای کارکنان بیمارستان‌ها ضروری است که که مهارت‌های مقابله‌ای انطباقی^{۱۸} را دارا باشند تا بتوانند سلامتی روانی خود را حفظ کنند و همچنین در کارشان بهره‌وری داشته باشند. شواهد نشان

1 - Levine at al

2 -Augusto et al

3 - Boyatzis

4 -Larn & Lopes et al

5- Kirby

6 - Brackett & Salovey

7 - Fernandez-Berrocacal & Extremera

8 - Fitness

9 - Flury & Ickes

10- Gohm & Clore

11- Mikolajczak et al

12 - Tsaousis & Nikolaou

13 - antecedent

14 - Billings & Moos

15 - Coyne et al

16 - pearlin & Schooler

17 - kim

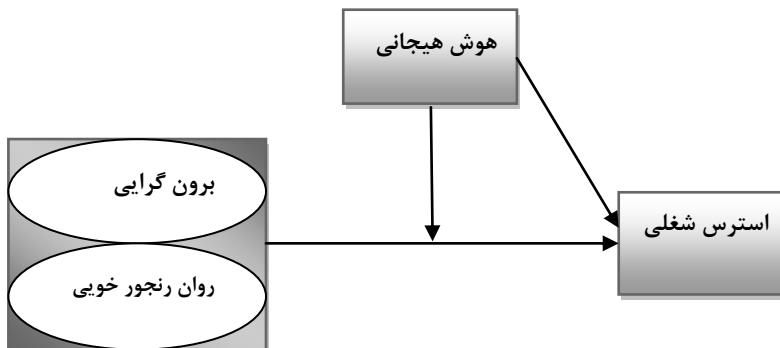
18 - adaptive

می‌دهد که هوش هیجانی می‌تواند بر انتخاب نوع سبک مقابله‌ای افراد در شرایط استرس‌زا مؤثر باشد (بیکر و برنوم^۱، ۲۰۰۷؛ سالووی و همکاران، ۲۰۰۲).

ابعاد شخصیت و هوش هیجانی

پژوهش‌های انجام شده در زمینه رابطه پنج عامل اصلی شخصیت و هوش هیجانی نوعی همبستگی‌های معنی‌دار قابل‌توجهی را با برون‌گرایی و روان‌رنجورخویی نشان داده‌اند و همبستگی‌های به دست آمده با گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی کوچک‌تر بوده‌اند (پترایدز و فارنام، ۲۰۰۱؛ دادا و هارت، ۲۰۰۰؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸). همبستگی‌های به دست آمده، مخصوصاً در رابطه بین برون‌گرایی و روان‌رنجورخویی با هوش هیجانی، دور از انتظار نیست زیرا همبستگی این دو بعد شخصیتی به ترتیب با تنظیم خلق مثبت و خلق منفی شناخته شده است (آستین، ساکلوفسک و آگن، ۲۰۰۵، پترایدز و فارنام، ۲۰۰۱؛ دادا و هارت، ۲۰۰۰؛ دانایر و لوکاس، ۱۹۹۹؛ راستینگ و لارسن، ۱۹۹۷؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸؛ لارسن و کتلاز، ۱۹۹۱، ۱۹۸۹؛ واتسون، ۲۰۰۰) و تنظیم خلق یکی از مولفه‌های اصلی هوش هیجانی است (بارون، ۱۹۹۷).

نتایج پژوهش‌ها در این زمینه بیان‌گر تأثیر غیرقابل انکار استرس بر سلامت جسمی و روانی افراد است. از آنجا که اگر دو نفر همکار (پرستار شاغل در یک بخش) در برابر عوامل استرس‌زای شغلی مشابهی قرار می‌گیرند ممکن است که یکی از آنها از سلامت روانی بالاتری و دیگری از سلامت روانی کمتری برخوردار باشد، لذا هوش هیجانی و خصوصیات شخصیتی آنها در برخورد و کنار آمدن با عوامل استرس‌زای شغلی مهم و تعیین‌کننده است. از طرفی دیگر، ممکن است دو همکار با بعد شخصیت روان‌رنجورخویی سطوح مختلف استرس شغلی را تجربه نمایند. بر این اساس، عامل هوش هیجانی می‌تواند به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌کننده عمل کند. از آنجایی که هوش هیجانی اساس زیست‌شناختی ندارد، می‌تواند در طول عمر آموخته شود. مدل مفهومی تحقیق نشان دهنده روابط بین متغیرها می‌باشد. در مدل تحلیلی تحقیق، دو بعد شخصیت به‌عنوان متغیر مستقل، هوش هیجانی متغیر تعدیل‌گر و استرس شغلی متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. مدل مفهومی تحقیق در نمودار ۱ ترسیم شده است.



نمودار ۱- مدل مفهومی تحقیق

در پژوهش حاضر فرضیه‌های پژوهش به صورت وجود رابطه بین مولفه‌های شخصیت و هوش هیجانی با استرس شغلی و تعدیل رابطه مولفه‌های شخصیت و استرس شغلی توسط هوش هیجانی تدوین شده است.

روش پژوهش

از آن جا که هدف تحقیق حاضر تعیین روابط میان ابعاد شخصیت، هوش هیجانی و استرس شغلی در قالب مدل مفهومی بود، لذا پژوهش حاضر از نظر هدف، توصیفی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، پیمایشی و از نظر روش تحقیق از نوع همبستگی و مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه پرستاران بیمارستان لبافی‌نژاد است که حداقل یک سال سابقه کار در بیمارستان را داشته‌اند. با در نظر گرفتن نسبت جنسیت و تعداد آنها در بخش‌های مختلف بیمارستان، تعداد ۱۳۸ نفر از پرستاران به روش تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. به منظور گردآوری داده‌ها در این پژوهش، از سه پرسشنامه استاندارد به شرح زیر استفاده شد؛

مقیاس شخصیتی NEOPI-R: برای سنجش پنج عامل بزرگ شخصیت از فرم کوتاه سیاهه نئو(کاستا و مک کرا، ۱۹۹۲) استفاده گردید که ۵ ویژگی اصلی شخصیت (روان رنجورخوبی، برون گرایی، گشودگی، وظیفه شناسی و خوشایندی) را می‌سنجد. این سیاهه بر اساس مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت نمره‌گذاری می‌شود. بر طبق کاستا و مک کرا (۱۹۹۲) ضرایب بازآزمایی سیاهه بین ۸۳/۷۵ تا ۷۵/۸۳ است. ضرایب همسانی درونی نیز در پژوهش گروسی فرشی، مهریار و قاضی طباطبایی

(۱۳۸۰) برای هر یک از عوامل روان رنجورخویی، برون‌گرایی، گشودگی، خوشایندی و وظیفه‌شناسی به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۷۳، ۰/۵۶، ۰/۶۸ و ۰/۸۷ گزارش شده است.

مقیاس استرس شغلی فلیپ رایس^۱ (۱۹۹۲): این مقیاس دارای ۵۷ ماده است که اطلاعاتی در مورد استرس شغلی ارائه می‌نماید. این مقیاس توسط حاتمی (۱۳۷۷) هنجاریابی شده است. پرسشنامه دارای سه خرده مقیاس روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علایق شغلی است. حاتمی (۱۳۷۷) این پرسشنامه را برای نمونه‌ای ۲۷۵ نفری از معلمان مدرسه، مورد آزمون قرار داد. میزان پایایی محاسبه شده با استفاده از آلفای کرونباخ، ۰/۸۹ به دست آمد و میزان روایی برای کل پرسشنامه ۰/۹۲ و برای سه خرده مقیاس روابط بین فردی ۰/۸۹، وضعیت جسمانی ۰/۸۸ و علایق جسمانی ۰/۸۸ ذکر شده است.

مقیاس هوش هیجانی

آزمون هوش هیجانی مورد استفاده در این پژوهش توسط برادبری و گریوز ساخته شده و توسط گنجی ترجمه و ویراستاری گردید. در بررسی گنجی برای تعیین اعتبار این آزمون دانشجویان دوره کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی رودهن و ساوه تحت آزمایش قرار گرفته‌اند. ضرایب اعتبار به دست آمده بین نمرات دو نوبت اجرا و برای چهار مهارت تشکیل‌دهنده هوش هیجانی خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه و جمع کل نمرات (هوش هیجانی) به ترتیب ۰/۷۳، ۰/۸۷، ۰/۷۸، ۰/۷۶، ۰/۹۰ می‌باشد. همه ضرایب در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار و تعداد آزمودنی‌ها در این محاسبه ۳۶ نفر بوده است (گنجی، ۱۳۸۴). به علاوه، آزمون در گروه ۲۸۴ نفری دیگری (۱۴۵ پسر و ۱۳۹ دختر)، فقط یک‌بار اجرا شده و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای گروه‌های پسران و دختران و کل گروه، ۰/۸۸ به دست آمده است. همه سوال‌ها با کل آزمون، همبستگی مثبت معنی‌دار دارند. حذف هیچ یک از سوالات، باعث افزایش چشم‌گیر پایایی کل آزمون نمی‌شود. همه ضرایب به دست آمده، در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است. برای تعیین روایی، این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار-آن، در یک گروه ۳۰ نفری اجرا شده و ضریب همبستگی ۰/۶۸ به دست آمده که باز در سطح ۰/۹۹ معنی‌دار است. بنابراین، پایایی و روایی آزمون مورد تأیید است (حسن زاده و ساداتی کیهی، ۱۳۹۰). از آنجا که پرسش‌نامه به‌کار رفته در این

تحقیق در مطالعات زیادی در ایران به صورت مستقل به کار رفته است، روایی آنها به تأیید رسیده و مورد قبول می‌باشد. بدین منظور یک نمونه اولیه شامل ۳۰ پرسشنامه پیش آزمون گردید و سپس با استفاده از داده‌های به دست آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ برای متغیرهای تحقیق و ابعاد آن به شرح زیر می‌باشد: از آنجائی که مقدار به دست آمده آلفای کرونباخ برای همه متغیرهای تحقیق بالای ۰/۷ می‌باشد می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول ۱- میزان آلفای کرونباخ متغیرهای تحقیق

متغیر	آلفای کرونباخ
هوش هیجانی	۰/۹۶۵
شخصیت	۰/۹۵۴
استرس شغلی	۰/۹۹۲

یافته‌ها

به منظور تحلیل داده‌های پژوهش از تحلیل‌های گوناگون استفاده شده است. روایی سازه متغیرهای تحقیق و شاخص‌های منتج از آنها با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار می‌گیرد. با استفاده از مدل معادلات ساختاری که در حقیقت آمیزه‌ای از نمودار تحلیل مسیر و تحلیل عاملی تأییدی است به آزمون فرضیه‌های تحقیق پرداخته می‌شود. همبستگی بین متغیرهای پژوهش در جدول شماره ۲ ارائه شده است. چنان‌چه در این جدول مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش معنی‌دار هستند. بیشترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین روان رنجورخویی و استرس شغلی ($r = 0/946$) و کم‌ترین میزان همبستگی معنی‌دار به رابطه بین هوش هیجانی و استرس شغلی ($r = -0/499$) مربوط می‌شود.

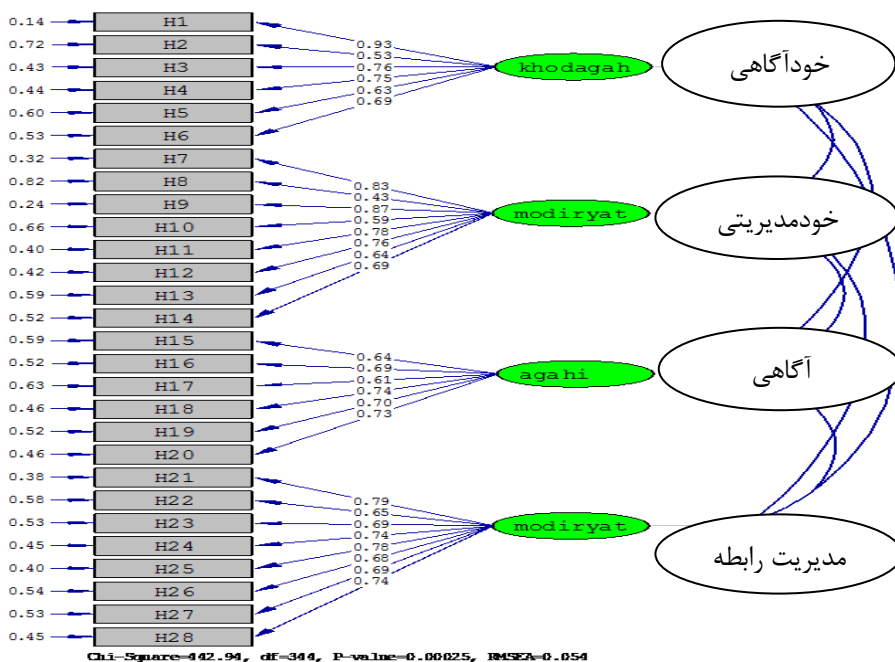
جدول ۲- ماتریس همبستگی بین متغیرهای تحقیق

استرس شغلی		متغیرها
عدم‌عناداری (sig)	ضریب همبستگی	
۰/۰۰۰	-۰/۴۹۹**	هوش هیجانی
۰/۰۰۰	۰/۹۴۶**	روان رنجور خویی
۰/۰۰۰	-۰/۸۷۵**	برونگرایی

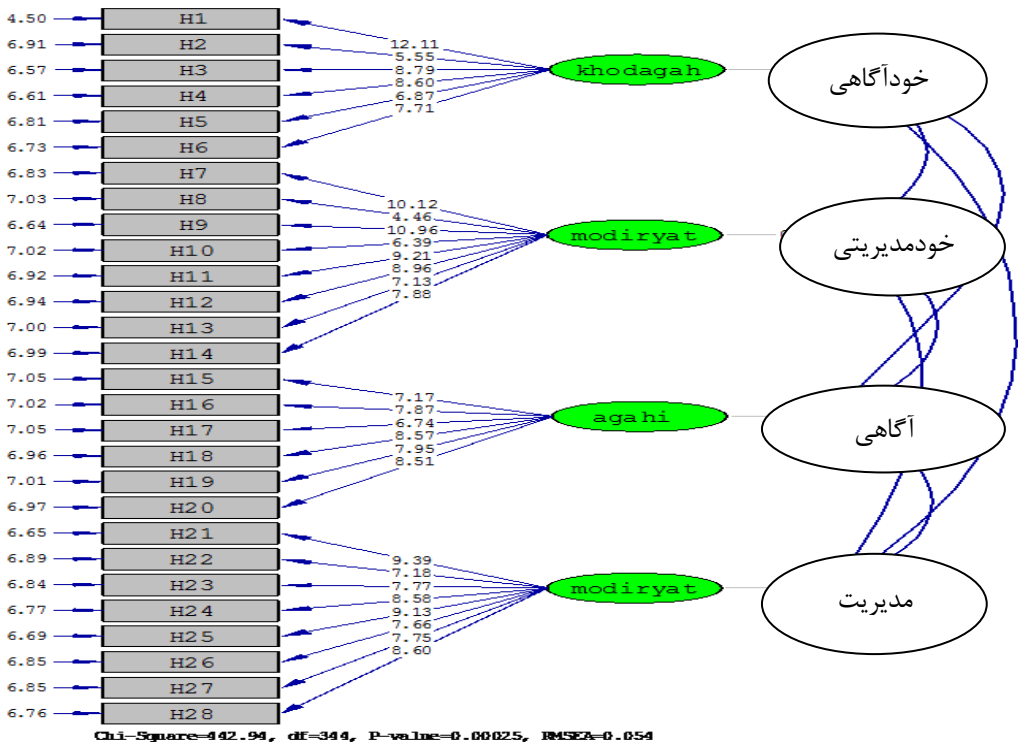
**p<0.01 *p<0.05

تحلیل عاملی تأییدی سازه‌های تحقیق به صورت زیر ارائه می‌شوند.

تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های متغیر هوش هیجانی



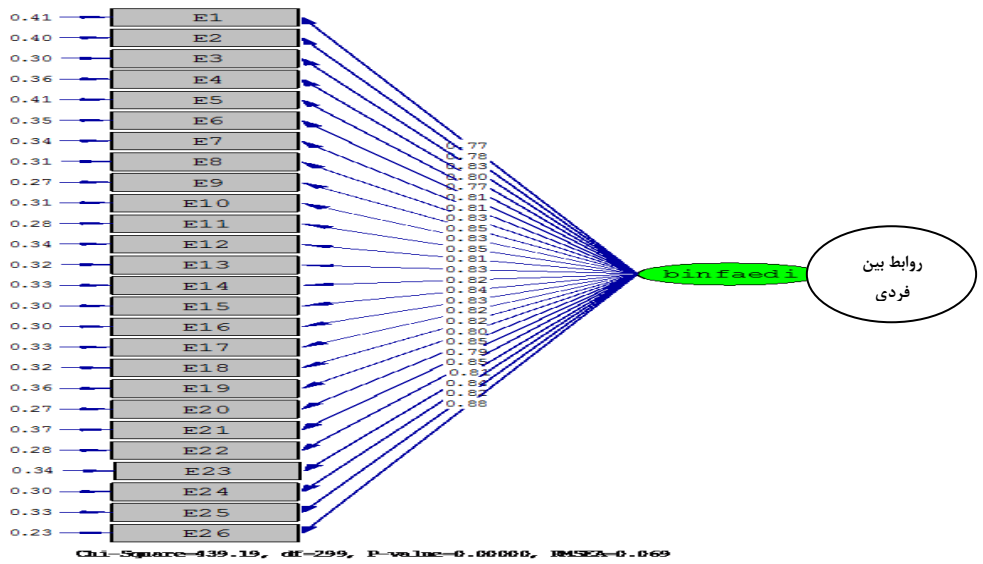
نمودار ۲- مدل تحلیل عاملی تأییدی شاخص‌های هوش هیجانی (تخمین استاندارد)



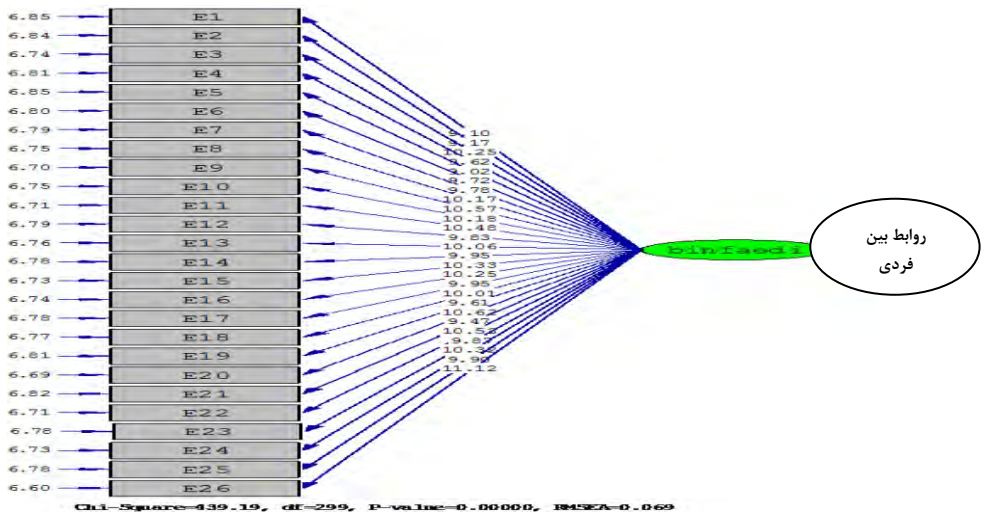
نمودار ۳- مدل تحلیل عاملی تاییدی شاخص‌های هوش هیجانی (معناداری ضرایب)

نتایج تحلیل عاملی مندرج در نمودارهای (۲ و ۳) نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های هوش هیجانی از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۵) مورد قبولی برخوردارند و برای سنجش هوش هیجانی شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

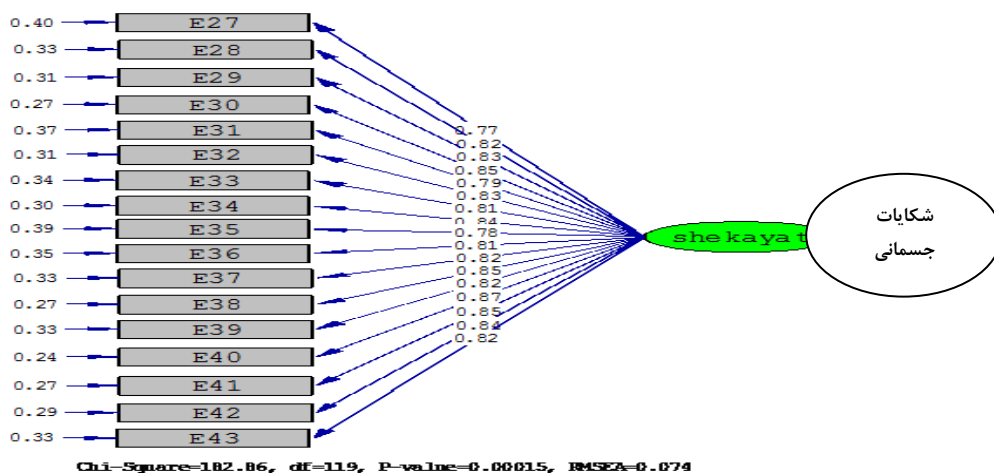
تحلیل عاملی تأییدی متغیر استرس شغلی



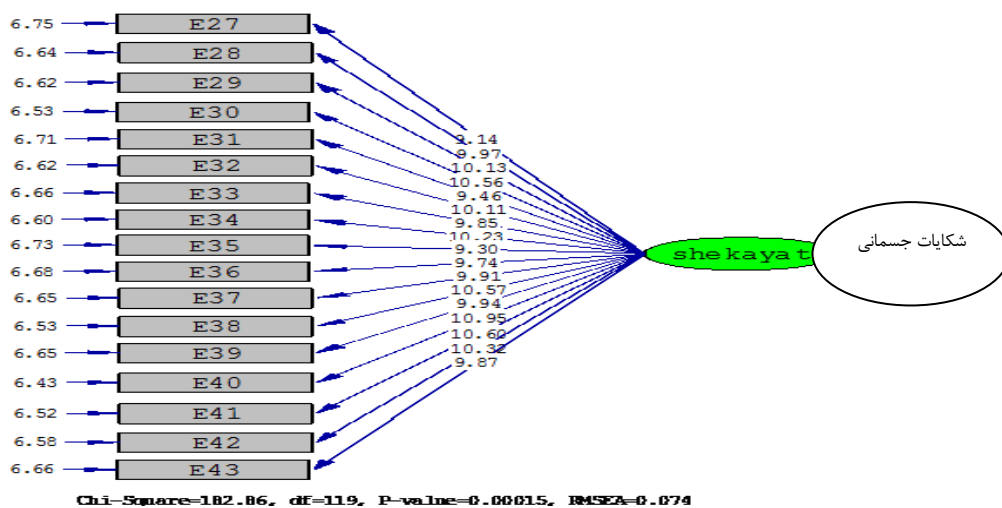
نمودار ۴- مدل تحلیل عاملی تأییدی روابط بین فردی (تخمین استاندارد)



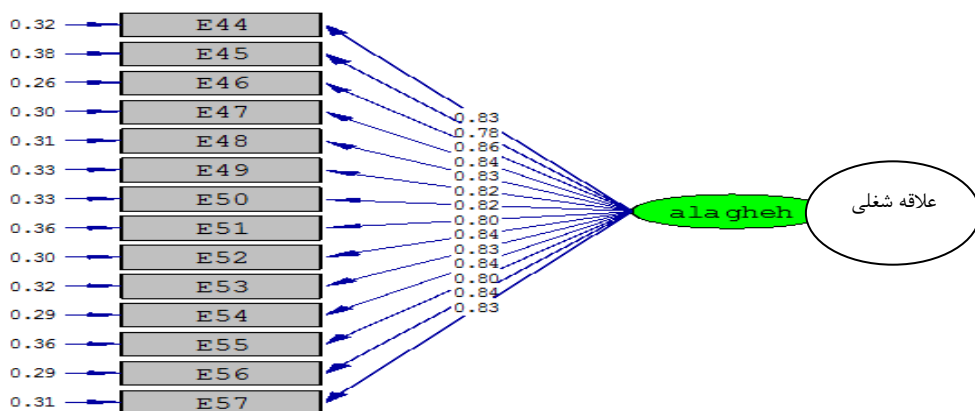
نمودار ۵- مدل تحلیل عاملی تأییدی روابط بین فردی (معناداری ضرایب)



نمودار ۶- مدل تحلیل عاملی تاییدی شکایات جسمانی (تخمین استاندارد)

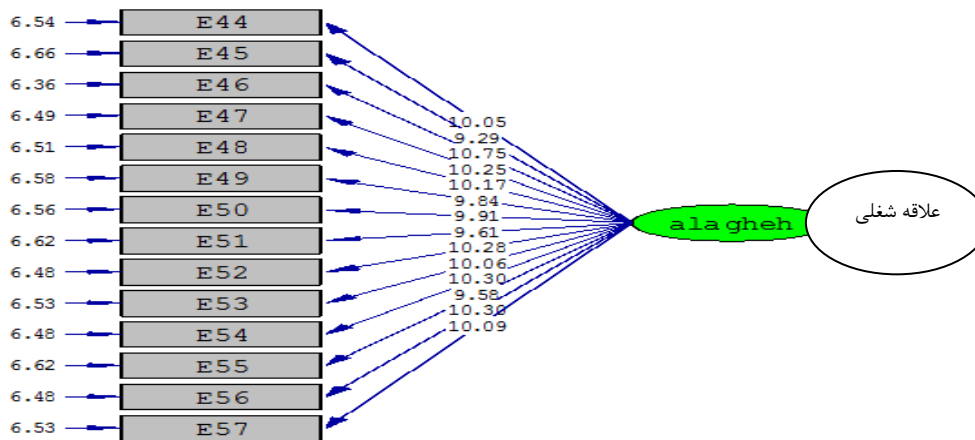


نمودار ۷- مدل تحلیل عاملی تاییدی شکایات جسمانی (معناداری ضرایب)



Chi-Square=119.57, df=77, P-value=0.00136, RMSEA=0.075

نمودار ۸ - مدل تحلیل عاملی تاییدی علاقه شغلی (تخمین استاندارد)

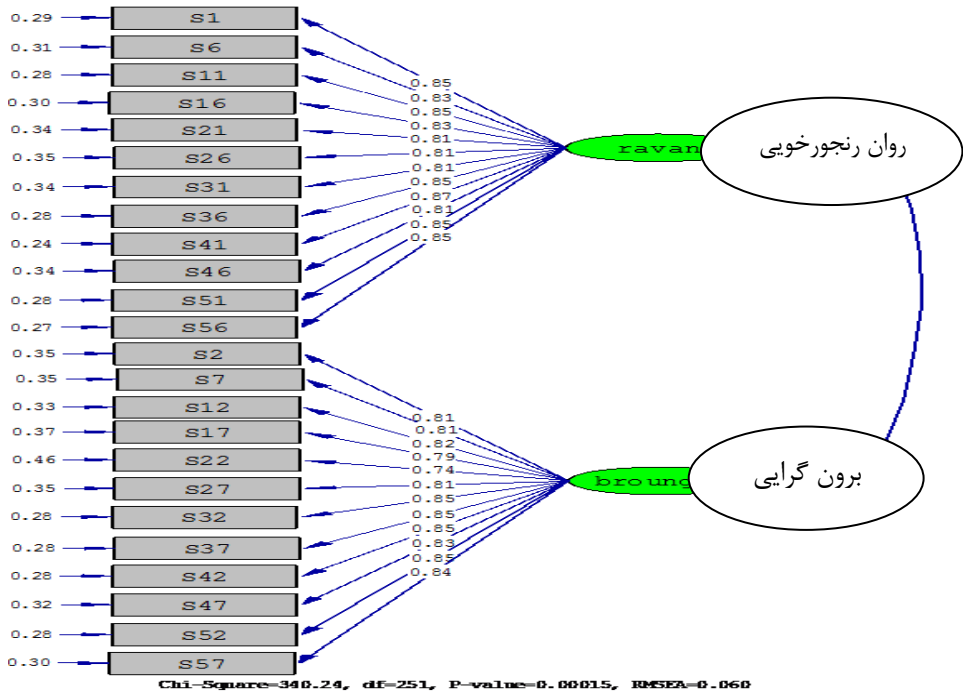


Chi-Square=119.57, df=77, P-value=0.00136, RMSEA=0.075

نمودار ۹ - مدل تحلیل عاملی تاییدی علاقه شغلی (معناداری ضرایب)

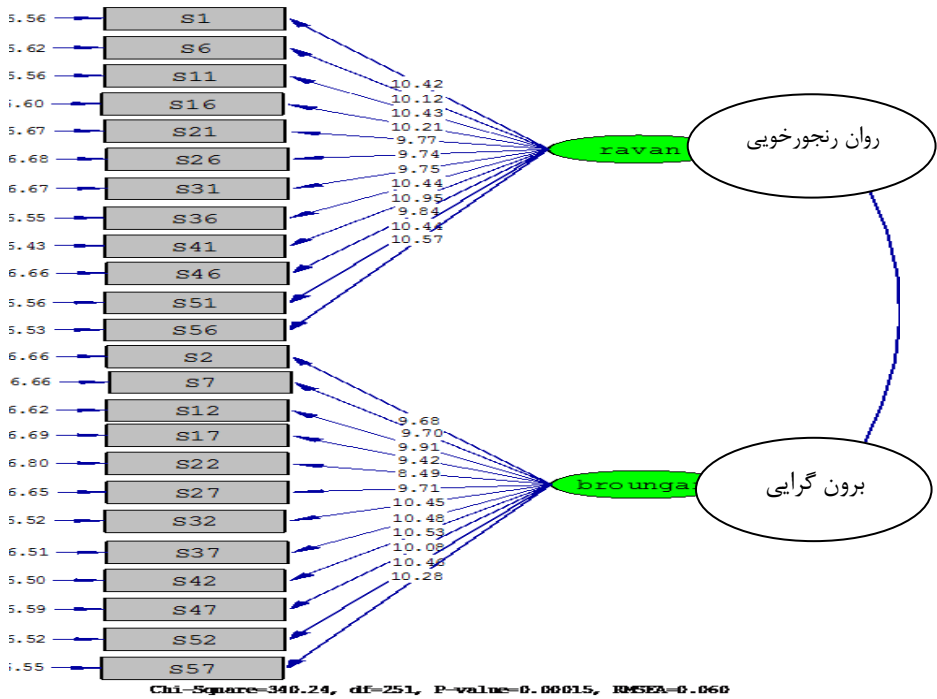
نتایج تحلیل عاملی مندرج در نمودارهای (۴ و ۵ و ۶ و ۷ و ۸ و ۹) نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های مربوط به متغیر استرس شغلی از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۵) مورد قبولی برخوردارند و برای متغیر استرس شغلی شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند.

تحلیل عاملی تاییدی متغیر شخصیت



نمودار ۱۰- مدل تحلیل عاملی تاییدی ابعاد روان رنجور خویی و برون گرایی (تخمین استاندارد)

نتایج تحلیل عاملی مندرج در نمودارهای (۱۰ و ۱۱) نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های مربوط به متغیر شخصیت از مقادیر تی (بیشتر از ۱/۹۶) و بار عاملی (بیشتر از ۰/۵) مورد قبولی برخوردارند و برای متغیر شخصیت شاخص‌های مناسبی محسوب می‌شوند. برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های پژوهش، از روش تحلیل مسیر و نرم افزار LISREL استفاده شد. نتایج به دست آمده برای مقادیر ضریب اثر و عدد معناداری متغیرهای پژوهش، از خروجی نرم افزار در جدول ۳، نشان داده شده است.



نمودار ۱۱- مدل تحلیل عاملی تاییدی ابعاد روان رنجورخویی و برون گرایی (معناداری ضرایب)

جدول ۳- مقادیر روابط کلی متغیرهای مستقل با متغیرهای وابسته (فرضیه‌های (۳ا)

نتیجه	ضریب تأثیر	تی	بتا	RMSEA<0/ 08	مقدار پی	$\chi^2 / df < 3$	مسیر	ردیف
تأیید	۰/۱۸	-۵/۸۳**	-۰/۴۲	0.075	0.00000	2.37	تأثیر هوش هیجانی بر استرس شغلی	۱
تأیید	۰/۹۸	۱۳/۴۷**	۰/۹۹	0.097	0.00000	1.93	تأثیر روان رنجورخویی بر استرس شغلی	۲
تأیید	۰/۸۸	-۸/۹۹**	-۰/۹۴	0.061	0.00012	1.64	تأثیر برون گرایی بر استرس شغلی	۳

*p<0.05 ** p<0.01

همان طور که نتایج آزمون فرضیات جدول ۳ نشان می‌دهد، سه فرضیه اول با توجه به مقادیر ضرایب اثر و عدد معناداری تأیید شدند. بر این اساس، کم‌ترین قدرت پیش‌بینی‌کنندگی استرس شغلی در فرضیه‌ی اول؛ یعنی توسط هوش هیجانی ($t = -۵/۸۳$ ؛ $\beta = -۰/۴۲$)، بیشترین قدرت

پیش‌بینی‌کنندگی کلی در فرضیه دوم و مربوط به روان‌رنجورخوبی ($t=13/47$ ؛ $\beta=0/99$) است. از آنجائی که در این تحقیق متغیر تعدیل‌کننده هوش هیجانی وجود دارد و فرضیه‌های فرعی ۴ و ۵ تحقیق به‌دنبال بررسی نقش تعدیل‌کننده متغیر مذکور بین متغیرهای شخصیت روان‌رنجورخوبی، برون‌گرایی (متغیرهای مستقل) و استرس شغلی (متغیر وابسته) می‌باشد. به منظور بررسی این فرضیه‌ها از مدل برن و کنی^۱ (۱۹۸۶) استفاده شده است، که ساختار این مدل به این شکل می‌باشد که ابتدا تأثیر متغیرهای شخصیت روان‌رنجورخوبی، برون‌گرایی، وظیفه‌شناسی بر استرس شغلی سنجیده شد (فرضیه‌های ۲ و ۳ تحقیق) و در نهایت با استفاده از متغیر تعدیل‌کننده (هوش هیجانی) تأثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته بررسی و فرضیه‌های فرعی ۴ و ۵ تحقیق نیز مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۴- مقادیر روابط کلی متغیرهای مستقل با متغیرهای وابسته با توجه به نقش تعدیلی متغیر تعدیل‌گر

N	مسیر	$\chi^2 / df < 2$	p-V < 0/05	RMSEA < 0/08	بتا	تی	R ²	نتیجه
۴	تأثیر روان‌رنجورخوبی بر استرس شغلی با توجه به نقش تعدیلی هوش هیجانی	2.52	0.00000	0/074	۰/۸۲	۹/۹۱**	۰/۶۷	تأیید
۵	تأثیر برون‌گرایی بر استرس شغلی با توجه به نقش تعدیلی هوش هیجانی	1.93	0.00000	0/067	-۰/۷۱	-۸/۱۶**	۰/۵۰	تأیید

*p<0.05 ** p<0.01

از آنجائی که در جدول ۳ ضریب مسیر بین بعد شخصیت روان‌رنجورخوبی و استرس شغلی عدد ۰/۹۹ می‌باشد و در جدول ۴ با توجه به نقش متغیر تعدیل‌کننده هوش هیجانی مقدار ضریب مسیر بین این دو متغیر مقدار ۰/۸۲ می‌باشد، می‌توان گفت متغیر هوش هیجانی رابطه بین این دو متغیر را تعدیل می‌کند. در جدول ۳ ضریب مسیر بین بعد شخصیت برون‌گرایی عدد ۰/۹۴- می‌باشد و در جدول ۴ با توجه به نقش متغیر تعدیل‌کننده هوش هیجانی مقدار ضریب مسیر بین دو متغیر مقدار ۰/۷۱- می‌باشد، می‌توان گفت متغیر هوش هیجانی رابطه بین این دو متغیر را تعدیل می‌کند.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحلیل آماری، فرضیه اول را مورد تأیید قرار می‌دهد. به این معنا که، بین هوش هیجانی و استرس شغلی پرستاران بیمارستان لبافی‌نژاد، ارتباط معکوس معنی‌داری مشاهده شد. این یافته بیان‌گر این است که افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، از توانایی مقاومت در برابر

رویدادها و موقعیت‌های فشارزا برخوردار هستند. نتایج تحقیقات روگرس^۱ و اسلاسکی^۲ در بررسی رابطه هوش هیجانی با استرس شغلی و تحلیل رفتگی نشان داد، که افراد دارای سلامتی خوب و دارای تعاملات اجتماعی بالا از هوش هیجانی توانمند و مثبتی در روبرویی با مشکلات مربوط به زندگی، جامعه و حتی تنش صورت گرفته در محیط کاری، برخوردار هستند (روگرس و همکاران، ۲۰۰۶؛ اسلاسکی و همکاران، ۲۰۰۳). در این راستا، نتایج تحقیقات لو^۳، لندا^۴ که به بررسی هوش هیجانی، استرس شغلی پرستاران بخش‌های داخلی پرداختند، نشان داد که بین هوش هیجانی با استرس شغلی و فرسودگی عاطفی، رابطه معکوس معناداری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، با افزایش هوش هیجانی نمونه مورد مطالعه، استرس شغلی و فرسودگی عاطفی در آنها کاهش داشته است که با نتایج تحقیق حاضر، همخوانی دارد؛ همچنین نشان داد بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مستقیم معنی‌داری وجود دارد (لو و همکاران، ۲۰۰۳؛ آگوستا لندا و همکاران، ۲۰۰۸). نتایج تحلیل آماری، فرضیه دوم را مورد تأیید قرار می‌دهد. به این معنا که، بین روان‌رنجورخویی و استرس شغلی پرستاران بیمارستان لبافی‌نژاد، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. در واقع کسانی که در روان‌رنجورخویی نمرات بالایی کسب می‌کنند مستعد تجربه هیجان‌ناهنجاری منفی بیشتری هستند (نیروپ^۵ و همکاران، ۲۰۰۸). شادی، همبستگی منفی و غم و افسردگی، همبستگی مثبت قوی با روان‌رنجورخویی دارد و از میان پنج عامل شخصیت، برون‌گرایی و روان‌رنجورخویی قوی‌ترین عوامل پیش‌بینی‌کننده شادی به‌شمار می‌آیند (دینو و همکاران^۶، ۱۹۹۸). همچنین روان‌رنجورخویی با پردازش و یادآوری خاطرات منفی زندگی ارتباط دارد (لارسن^۷، ۱۹۹۲) و این خود، استرس فرد را افزایش می‌دهد این موضوع در مورد افراد برون‌گرا برعکس است (گرازیانو و همکاران^۸، ۱۹۸۵) و این نتایج با آنچه در مطالعه حاضر به دست آمد همسویی دارد. روان‌رنجورخویی یکی از ابعاد شخصیتی است شامل واکنش‌های هیجانی بوده و می‌تواند باعث تجربه‌ی زیاد وقایع منفی و رویدادهای استرس‌زا در زندگی شود (آلدوین و دیگران، ۱۹۸۹؛ به نقل از کلونینجر، ۱۹۹۶). نمرات بالا در روان

1-Rogres

2- Slaski

3 -LU

4 -Landa

5 - Nierop et al

6- DeNeve et al

7 - Larsen

8- Graziano et al

رنجورخویی، افراد را مستعد اضطراب می‌کند. به‌علاوه، به‌عقیده‌ی بولگر^۱ (۱۹۹۰) و مک کری و کوستا (۱۹۸۶) این افراد از شیوه‌های مقابله‌ای غیر مؤثر مانند تفکر آرزومندانه^۲ و خود سرزنش‌گری^۳ سرزنش‌گری^۳ که در کاهش استرس فرد مؤثر نیستند، استفاده می‌کنند. افراد روان رنجور موقعیت استرس‌زا را به‌عنوان تهدید و برون‌گراها آن را به‌عنوان یک چالش در نظر می‌گیرند و با استفاده از تفکر مثبت و خویشتن داری بر آن فائق می‌آیند (گالافر^۴، ۱۹۹۰).

از دیگر یافته‌های این مطالعه رابطه معنی‌دار و منفی برون‌گرایی، با میزان استرس شغلی در پرستاران است. افراد برون‌گرا سطوح بالایی از شادی، شغف، علاقه و خستگی‌ناپذیری را از خود نشان می‌دهند، کمتر منفعل و خود ملامت‌گردد و اضطراب و تنیدگی کمتری را تجربه می‌کنند (هارن و میچل^۵، ۲۰۰۳). نتایج پژوهش با این یافته‌ها همسو است. همچنین از بررسی اثر تعدیل‌کنندگی متغیر هوش هیجانی این نتیجه حاصل گردید که متغیر هوش هیجانی در ارتباط با دو متغیر روان رنجورخویی و برون‌گرایی دارای اثر تعدیل‌کنندگی است همبستگی بین برون‌گرایی و روان رنجورخویی با هوش هیجانی به‌ترتیب بر حسب ویژگی تنظیم خلق مثبت و تنظیم خلق منفی توجیه می‌شود. برون‌گرایی و روان رنجورخویی بیان‌گر تمایل به تجربه شخصی هیجان‌های مثبت و منفی هستند (آستین، ساکلوفسک و آگن، ۲۰۰۵؛ پترایدز و فارنام، ۲۰۰۱؛ دادا و هارت، ۲۰۰۰؛ دانپر و لوکاس، ۱۹۹۹؛ راستینگ و لارسن، ۱۹۹۷؛ ساکلوفسک، آستین و مینسکی، ۲۰۰۳؛ شاته و همکاران، ۱۹۹۸؛ لارسن و کتلا، ۱۹۹۱، ۱۹۸۹؛ واتسون، ۲۰۰۰) البته در پاره‌ای از پژوهش‌ها بین هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیت رابطه معناداری مشاهده نشده است. از جمله‌ای پژوهش‌های براکت و همکاران (۲۰۰۴)، باستین و همکاران (۲۰۰۵) و لوپز و همکاران (۲۰۰۳) را می‌توان نام برد. در توجیه این ناهمخوانی می‌توان گفت در این پژوهش‌ها بر خلاف این پژوهش از الگوی توانایی هوش هیجانی و به تبع آن از آزمون‌های عملکردی (تکلیف‌محور) هوش هیجانی استفاده شده است. تفاوت عمده این آزمون‌ها با آزمون‌های خودسنجی (مورد استفاده در این پژوهش) این است که مقیاس‌های خودسنجی که برای سنجش هوش هیجانی ساخته شده‌اند، ولی آزمون هت و

1 - Bolger

2 - Wishful thinking

3 - Self-blaming

4 - Gallagher

5 - Haren and Mitchell

مقیاس‌های عملکردی با آزمون‌هایی که هوش عمومی را ارزیابی می‌کنند، همبستگی و همپوشی دارند (مک کری، ۲۰۰۰ و کارآ،^۱ به نقل از حق شناس، ۱۳۸۵). روان رنجورخویی با بی‌ثباتی هیجانی در افرادی بیشتر است که مضطرب، نگران، عصبی و پرنش هستند و مستعد احساس گناه، غم و ناامیدی باشند. این افراد به راحتی سرخورده می‌شوند و مستعد گناه و احساس حقارت هستند و در یک جمع بزرگ دچار اضطراب اجتماعی می‌شوند. تکانش‌وری یا ناتوانی در مهار کنش‌ها و هوس‌ها از خصوصیات این افراد است. همچنین در برابر تنش آسیب‌پذیر هستند (باریک و هانت، ۱۹۹۱ به نقل از حق شناس، ۱۳۸۵). اثر تعدیل‌کنندگی هوش هیجانی در رابطه بین روان رنجورخویی و استرس شغلی، به طور معناداری تأیید شده است و نشان می‌دهد که افراد روان رنجورخویی با هوش هیجانی بالا در مقابل همان دسته افراد با هوش هیجانی پایین‌تر اعتماد به نفس بیشتری دارند، مصمم‌تر هستند و قادر به تصمیم‌گیری حتی در وضعیت متزلزل و مشکل‌می‌باشند. از این رو استرس شغلی کمتری را متحمل می‌شوند. زیر مقیاس‌های برون‌گرایی شامل الگوی ترکیبی هوش هیجانی نظیر محبت، جمع‌گرایی، قاطعیت، فعال بودن، هیجان‌خواهی و هیجان‌ات مثبت است. افراد با نمره بالا در برون‌گرایی، افراد صمیمی و با محبت هستند که ارتباط دوستانه‌تری با دیگران دارند و به آسانی با دیگران مراوده و دوستی برقرار می‌کنند. این افراد جمع‌گرا هستند و از بودن با دیگران لذت می‌برند؛ مسلط، مستحکم و اجتماعی‌اند و بدون تردید حرف می‌زنند و در گروه بیشتر نقش رهبری را بر عهده دارند. این افراد پرنرژی و همیشه مشغول فعالیت هستند. تمایل به تجربه هیجان‌ات مثبت مانند شادی، لذت، عشق و هیجان دارند (باریک و هانت، به نقل از حق شناس، ۱۳۸۵). به همین ترتیب افراد با هوش هیجانی بالا خوش‌بین هستند و در پی‌گیری اهداف با وجود موانع و مشکلات، استقامت به خرج می‌دهند. قدرت رهبری، الهام بخشیدن و هدایت افراد و گروه‌ها و اشتیاق زیادی برای مأموریت‌ها و فعالیت‌های گروهی دارند. اعتماد به نفس و احساس خود ارزشی قوی دارند. قادر به ایجاد ارتباطات و پرورش روابط سودمند هستند. تلاش زیادی برای فعالیت‌های جمعی و پی‌گیری اهداف گروهی دارند (گلمن، ۱۹۹۵). همان‌طور که ملاحظه می‌شود عامل برون‌گرایی و هوش هیجانی از نظر بسیاری از مهارت‌های اجتماعی که به موفقیت افراد در گروه منجر می‌شود و همچنین در برخورداری از حس اعتماد به نفس و ارزشی که برای محبت و ارتباط قایل‌اند، با هم اشتراکات زیادی

دارند که وجود ارتباط بین آنها را تبیین می‌کند. لذا در این راستا فرضیه پنجم که به بررسی تأثیر نقش تعدیلی هوش هیجانی در رابطه بین برون‌گرایی و استرس شغلی تأیید می‌شود یعنی افراد برون‌گرا با هوش هیجانی بالاتر در مقابل افراد برون‌گرا با هوش هیجانی پایین‌تر استرس شغلی کمتری را متحمل می‌شوند.

پیشنهادها

- بر اساس موارد پیشین پیشنهادهای زیر می‌تواند مد نظر مسئولین قرار گیرد؛
- با توجه به تأثیر غیر قابل انکار شخصیت بر استرس شغلی و بالا بودن میزان استرس شغلی در حرفه پرستاری پیشنهاد می‌گردد از آزمون‌های شخصیت در بدو استخدام استفاده شود.
- مدیران بیمارستان لبافی‌نژاد می‌توانند با توانمند ساختن کارکنان، استخدام افراد لایق و برقراری نظام شایسته‌سالاری، ایجاد امنیت شغلی برای کارکنان، سهیم کردن کارکنان در امر تصمیم‌گیری و کمک به کارکنان در توسعه توانایی‌ها و رسیدن به قابلیت‌ها در کاهش استرس میزان استرس شغلی کارکنان را کاهش دهند
- مدیران می‌توانند از طریق تبیین درست و واقعی اهداف و ارزش‌های بیمارستان، برقراری ارتباط مفید و موثر با پرستاران، شناخت اهداف و ارزش‌های آن‌ها و نزدیکی و هم‌سویی این اهداف و ارزش‌ها با اهداف و ارزش‌های بیمارستان فشار روانی کارکنان را کاهش دهند.
- مدیران بیمارستان لبافی‌نژاد با ایجاد کارگاه‌ها، سمینارها و آموزش‌های متناسب با توانایی کارکنان، مهارت‌های درون‌فردی، مهارت‌های میان‌فردی، مهارت‌های سازگاری و کنترل استرس را به کارکنان آموزش دهند تا با برانگیختن هوش هیجانی آنها، استرس شغلی را در بین کارکنانشان کاهش دهند.
- پیشنهاد می‌شود مدیران مهارت‌های انسانی پرستاران را ارتقاء دهند. مدیران با مهارت‌های انسانی قوی‌تر باعث رضایت بیشتر مشتریان درونی سازمان می‌شوند و رضایت کارکنان نیز به ایجاد ارزش افزوده بیشتری می‌انجامد. مسائل خانوادگی و شخصی خواسته یا ناخواسته بر کار و بازدهی کارکنان تأثیر می‌گذارد و می‌تواند باعث استرس شغلی گردد. بر این اساس می‌توان با آموزش مهارت‌های زندگی به کاهش این مشکل و تبع آن کاهش استرس کمک نمود.

منابع

- اکبرزاده، ن. (۱۳۸۳). هوش هیجانی، دیدگاه سالووی و دیگران. تهران: انتشارات فارابی.
- ادیب راد، ن. (۱۳۸۳). بررسی تأثیر دو روش آموزش ایمن سازی در مقابل استرس *SIT* و آموزش هوش هیجانی *EIT*، در نشانگان استرس زنان شاغل در حرفه خدمات پرستاری و راههای مقابله با آن. پایان نامه جهت اخذ درجه دکتری، دانشگاه تربیت معلم.
- بشارت، م.ع. (۱۳۸۶). بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی، مطالعات تربیتی و روانشناسی، دوره ۸، شماره ۲، ص ۷۹-۹۳.
- برادبری، ت و جین، گ. (۲۰۰۵). هوش هیجانی مهارت ها و آزمون ها، ترجمه مهدی گنجی، (۱۳۸۴)، تهران: نشر ساوالان.
- ثمری، ع.ا. و لعلی فاز، ا. (۱۳۸۳). مطالعه روابط متقابل ویژگیهای شخصیتی و استرس شغلی در محیط کار، فصلنامه اصول بهداشت روانی، شماره ۲۱ و ۲۲، دوره ۶.
- جعفرپور، ر. (۱۳۹۰). بررسی رابطه استرس شغلی و تیپ شخصیتی *A* و *B* با اختلالات روانی در پرستاران بیمارستان امیرالعلم تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره شغلی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- حق شناس، ح. (۱۳۸۵). مقایسه ویژگیهای شخصیتی و سلامت روان دانش آموزان دبیرستانهای تیزهوشان و دبیرستانهای عادی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران.
- حسن زاده، ر. و ساداتی کیادهی، س.م. (۱۳۹۰). هوش هیجانی، چاپ دوم، تهران: نشر روان.
- خاکپور، ع.؛ یمنی، م. و پرداختچی، م. ح. (۱۳۸۷). رابطه بین ویژگیهای الگوی پنج عاملی شخصیت با دو بعد عملکرد شغلی زمینه ای در صنعت نفت ایران، چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳.
- دانشگر، ع. (۱۳۹۰). رابطه بکارگیری فناوری اطلاعات با بهره وری منابع انسانی. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- دیماثتو، ام. رابین. (۱۳۷۸). روانشناسی سلامت، ترجمه‌ی محمد کاویانی و همکاران، تهران: انتشارات سمت.
- رضائیان، ع. و نائیجی، م.ج. (۱۳۸۸). اثرات هیجان پذیری و شخصیت بر رضایت شغلی مطالعه ای در صنعت نفت ایران، چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳.
- راس، رندال، آلتمایر، الیزابت، ترجمه خواجه پور، غلامرضا (۱۳۸۵) / استرس شغلی، تهران: انتشارات بازتاب، چاپ اول.
- سعادت، ه. و لشنی، ل. (۱۳۹۰). رابطه هوش معنوی با راهبردهای مقابله با استرس. توانبخشی، دوره دوازدهم، شماره پنجم، ص ۷۶-۸۱.
- سپهریان، ف. (۱۳۹۰). هوش هیجانی، واحد آذربایجان غربی: جهاد دانشگاهی.
- شولتز، دوان و شولتز، سیدنی ال. (۲۰۰۵). نظریه های شخصیت ترجمه یحیی سیدمحمدی - ۱۳۹۰، تهران: نشر ویرایش، چاپ نوزدهم.

- عسگری، پ. (۱۳۷۳). بررسی آسیب پذیری تیپ شخصیتی *A* و *B* نسبت به اختلالات روانی و مقایسه آن در دانشجویان ۲۰ تا ۲۵ ساله شهر تهران، پایان نامه دکتری دانشگاه علامه طباطبایی.
- کلانتری، خ. (۱۳۸۸). مدل سازی معادلات ساختاری در تحقیقات اجتماعی - اقتصادی (با برنامه LISREL - SIMPLIS). تهران: فرهنگ صفا.
- گروسی فرشی، م.ت. و صوفیانی، ح. (۱۳۸۷). بررسی رابطه ی بین ابعاد شخصیت و سلامت عمومی دانشجویان دانشگاه تبریز، مطالعات تربیتی و روانشناسی دانشگاه فردوسی، ۱۹، ص ۴۱-۶۳.
- منصور، ل. و ملاشریفی، ش. و وخشور، ح. (۱۳۸۹). رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه شهید بهشتی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره دوم، شماره ۵، ص ۹-۲۷.
- محمد خانی، پ. (۱۳۸۰). منابع استرس شغلی در گروهی از پرسنل سازمان بهزیستی در ایران، مجله توانبخشی شماره ۱، دوره ۱.
- نقی زاده، ح. و توکلی، م. و میری، م. و اکبرزاده، ح. (۱۳۸۸). بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان ها آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، ۴ (۱۶)، ص ۵۷-۶۴.
- هومن، ح.ع. (۱۳۸۰). مدلیابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم افزار لیزرل. تهران: انتشارات سمت
- یارمحمدیان، ا. و بیات، م. و ختیبانی، م. (۱۳۸۵). نقش اضطراب در بیماری قلبی و سلامتی و همچنین رابطه آن با ویژگی تیپ شخصیتی *A*، علم روانشناسی، دوره پنجم، شماره ۱۸.
- Augusto Landa J.M., & Lopez-Zafra E., Martos M.P.B., Aguilar-Luzon M.C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing studies*, 45, 888-901.
- Austin, E.J., Saklofske, D.H., & Egan, V. (2005). Personality, well-being and health correlates of trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 38, 547-548.
- Barrick, M.R.; & Mount, M.K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis, *Personnel psychology*, 14, 1-26.
- Baker, J.p., Berenbaum, H. (2007). Emotional approach and problem-focused coping: a comparison of potentially adaptive strategies. *Cognition and Emotion*, 21(1), 95-118.
- Bell J, Brominck R. Young people in transition; The relationship between homesickness and self disclosure. *Journal of Adolescence* 1998; 21: 1173-82.
- Bolger, N. (1990). Coping as a personality process: A prospective study, *Personality and social psychology*, 59, 525-537.
- Blicke, G.; Meurs J.A.; Zettler, I.; Solga, J.; Nothen, D.; Kramer, J.; & Ferris, G.R. (2008). Personality, political skill, and job performance, *Journal of Vocational Behavior*, 72, 377-387.
- Costa p.T & McCrae R.P. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO personality inventory, *Psychological Assessment Journal of Consulting and clinical psychology*, 7, 5-13.
- Dawda, D., & Hart, S.D. (2000). Assessing emotional intelligence: reliability and validity of the Bar - On Emotional Quotient Inventory (Eq-i) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797-812.

- Del valle .J.F,Bravo.M.L,Y.A.(2007).Job stress and burnout inresidential child care workers in spin.*Psicothema*,19(4),610-615 .
- DeNeve KM , Cooper H.(1988). The happy personality : a meta – analysis of 137 personality traits ,*Psychol* , 124(2),197-229.
- Fernandez-Berrocal,p.,Extremera,N.(2006).Special issue on emotional intelligence:an overview.*Psicothema*18(suppl.).1-6.
- Graziano WG , Feldesman AB , Rahe DF.(1985) . Extraversion , social cognition , and the salience of aver-siveness in social ecouters . *J PersSocPsychol* ,49,971-80 .
- Gallagher Dj.(1990). Extraversion , neuroticism , and appraisal of stressful academic events . *PersIndivi Differ*, 11,1053-7 .
- Goleman,d.(1995).*Emotional intelligence*. New York:Bantam Books.
- Hayes,N.&Joseph,s.(2003).Big 5 correlates of Three measures of subjective well – being . *Personality and Individual Differences* ,18,663-668.
- Haren E , Mitchell CW.(2003) . Relationship between the five – factor personality modeland coping style . *Psycho Educ*,401,38-49.
- Korotkov , D. & Hanna , E.(2004). The five model of personality:strengths and limitations in predicting Health status ,sick – role and illness behavior . *Personality and Individual Differences* ,36,187-199.
- Larsen,R.J.&Buss,D.M.(2008).*Personality psychology :Domains of knowledge about human nature (3th edition)* .McGraw-Hill International publishing Inc.
- Larsen, R.J.,& Ketelaar, T .(1991). Personality and susceptibility to positive and negative emotional states . *Ornal of personality and social Psychology* , 61,132-140.
- Lazarus ,RS.(2000).Toward better research on stress and coping .*Am psych*,55(6),665-673.-
- Lu KY , Chang LC , Wu HL.(2007) . Relationships between professional commitment ,job satisfacation, and work stress in public health nurses in Taiwan .*J ProfNurs*,23(2),110-6.
- Levine,J.&Warren burg ,S.&Kerns,R.&Schwartz ,G.&Delaney ,R,et al.(1987). The role of denial in recovery from coronary heart disease.*Psychosom Med*.49(2),109-117.
- McCrae R ,Paul T.(1986) .Personality ,coping ,and coping effectiveness in an adult sample .*JPers*,54,385-405.
- McCrae,R.R.&Costa,P.T.(1991).Adding liebe und arbiet :The full five –factor model and well-being.*Personality and social psychology Bulletin*,17,227-232.
- Mikolajczak , M.&and Luminet,O .(2008).Trait emotional intelligence and cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study,*Personality and Individual Differences* ,Volume 44,Issu 7,pages 1445-1453.
- McCrae , R.R., Terracciano , A et al .(2005).Universal Features of personality Traits from the observer S perspective: Data from 50 Culture ,*Journal of personality and Social psychology* ,88,547-561 .
- Moos,R.H.& Schaefer, J.A.(1993).*Coping Resources And Processec Current Concept And Measures* . New York :Free press.
- Nierop A , Wirtz PH, Bratsikas A , Zimmermam R, Ehlert U.(2008).*Stress-buffering effects of psychosocial resources on physiological and psychological stress response in pregnant women* . *BiolPsychol* , 78(3),261-8.

- Penley JA , Tomaka J .(2002). Association among the big five , emotional response , and coping with acute stress . *Pers Indivi Differ*,32,1215-28.
- Petrids,K.V.,&Furnhan , A..(2001).Trait emotional : psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European journal of personality*,15,425-448.
- Rogers P,Qualter P,Phelps G ,Gardner K.(2006) .Belief in the paranormal ,coping and emotional intelligence . *Pers Individ Dif* ,41(6),1089-105 .
- Saklofske , D.H., Austin, E.j.,& Minski,p.(2003).Factor structure and validity of a trait emotional intelligence measure . *Personality and Individual Differences* ,34,707-721.