

رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه

شهید بهشتی<sup>۱</sup>

Correlation of Emotional Intelligence and Job Stresses  
among the Employees of Shahid Beheshti University

Ladan Mansour, M.A.  
E-mail: ladan.mansour@yahoo.com  
Sheida Molla Sharafi, M.A.  
Hassan Vakhshour, M.A.

لادن منصور<sup>۲</sup>: عضو هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی  
شیدا ملاشرافی: کارشناسی ارشد سنجش و اندازه گیری  
حسن و خشور: کارشناسی ارشد سنجش و اندازه گیری

**Abstract:** The present research was conducted to study the correlation of emotional intelligence and job stress among the employees of Shahid Beheshti University. The statistical sample was composed of 216 subjects selected randomly from different groups of the university's employees. The data gathering instruments were two questionnaires: Davis' Job stress and Bar-On emotional intelligence. The results showed a significant negative correlation ( $r = -0.313$ ) between emotional intelligence and job stress ( $P \leq 0/01$ ). Also there is a significant negative correlation between job stress and self-esteem, interpersonal relationship, reality testing, flexibility, impulse-control and happiness. The analysis of step by step regression showed that self-esteem and happiness are the best indicators for job stress.

**Keywords:** job stress, emotional intelligence, employees

**چکیده:** پژوهش حاضر یک پژوهش همبستگی است که به بررسی رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه شهید بهشتی می پردازد. نمونه آماری شامل ۲۱۶ نفر از کارکنان واحدهای مختلف دانشگاه به روش تصادفی ساده انتخاب شده است. برای جمع آوری اطلاعات از دو پرسشنامه استرس شغلی دیویس و هوش هیجانی بار-اون استفاده شده است. یافته‌های آماری نشان داد که بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه رابطه منفی ( $r = -0.313$ ) معناداری ( $P \leq 0/01$ ) وجود دارد و بین استرس شغلی و مؤلفه‌های هوش هیجانی به خصوص اعتماد به نفس، روابط بین فردی، واقعیت آزمایی، انعطاف‌پذیری، کنترل تکانه و شادکامی همبستگی منفی معناداری ( $P \leq 0/01$ ) وجود دارد. روش تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که عزت نفس و شادکامی بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های استرس شغلی هستند.  
**واژگان کلیدی:** استرس شغلی، هوش هیجانی، کارمندان

<sup>۱</sup> - این پژوهش با حمایت مالی معاونت پژوهشی دانشگاه شهید بهشتی انجام شده است.

<sup>۲</sup> - نویسنده مسئول

## مقدمه

امروزه پیشرفت جامعه در گرو استفاده بهینه از نیروی انسانی آن جامعه است. افراد از لحاظ استعدادها، علائق و توانایی‌ها و دیگر ویژگی‌های شخصیتی با یکدیگر متفاوتند و موفقیت در انجام کار مستلزم توانایی و استعداد خاصی است. برنامه ریزی دقیق و منظم در جهت هدایت شغلی افراد نه تنها کمکی ارزنده در بازدهی و رونق اقتصادی جامعه است، بلکه سبب رضایت و موفقیت در کارایی فرد می‌شود (دعایی، ۱۳۷۷).

در برنامه ریزی‌های توسعه نیز نیروی انسانی مهم‌ترین عامل در تحقق اهداف تلقی می‌گردد و در این خصوص، این پرسش که چرا خلائق متفاوتند، برای درک رفتار انسان‌ها ضرورت اساسی دارد. بدیهی است اختلاف فردی باعث بسیاری از تفاوت‌های رفتاری می‌شود که نخستین سرچشمه این امتیازات، شخصیت آدمی است. شناخت خصلت‌ها، توانمندی‌ها و ناتوانی‌ها، نگرش‌ها و احساسات انسان و نیز درک و فهم علل رفتارهای او و پیش‌بینی عملکردها و کنش‌هایش از دیرباز مورد توجه و علاقه اندیشمندان علوم اجتماعی مانند روان‌شناسان، مردم‌شناسان، متفکران تعلیم و تربیت و جامعه‌شناسان بوده است. بی‌شک تطبیق توانایی‌ها و استعدادهای فرد با مشاغل مورد نیاز جامعه، سبب کارایی و ثمربخشی بیشتر، بهبود و کیفیت کار، موفقیت کار، موفقیت و رضایت او می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد که ممکن است مشکلات مشترک در سازمان‌ها، با عوامل شخصیتی مرتبط باشد. برخی در مواجهه با مشکلات در خود فرو می‌روند و برخی به ابراز احساسات و هیجانات خود می‌پردازند و از دیگران کمک می‌طلبند و بالاخره بسته به نوع شخصیت، هر کسی در مقابل فشارهای روانی عکس‌العمل خاصی دارد که به تبع آن، از میزان معین سلامتی برخوردار است. رضایت شغلی پدیده‌ای است که از مرز سازمان فراتر رفته و تأثیر آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می‌شود. همچنین ثابت شده است که کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند (رابینز<sup>۱</sup>، ۱۳۷۸).

<sup>۱</sup> - Rabinse

جهان نوین، در حال دگرگونی های سریع اطلاعاتی، اجتماعی و فنی است. عامل، فاعل و حامل این دگرگونی ها انسان است، ترکیب مناسب فاعلیت، عاملیت و حامل بودن موجب حسی از رضایت و کارآمدی می گردد و از این طریق بر مهم ترین شاخص پیشرفت اقتصادی، یعنی بهره وری نیروی کار اثر می گذارد (DDI<sup>۱</sup>، ۱۹۹۷). یکی از مهم ترین منابع هر سازمان نیروی انسانی آن است. عوامل تشکیل دهنده این نیرو، افرادی با احساس هستند که اگر انگیزش کافی داشته باشند، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار می گیرند. داشتن روحیه و رضامندی شغلی در رسیدن به بهره وری بالای سازمان ها بسیار مهم است. بنابراین یکی از عوامل مهم در بالا بردن انرژی روانی کارکنان یک سازمان، بهبود رضایت شغلی آنها است (پاشاکی، ۱۳۸۲). رضایت شغلی در حقیقت نوعی سازگاری عاطفی فرد با شغل و شرایط آن است که خود شامل دو مؤلفه شناختی و رفتاری است. جنبه شناختی، عقاید کارکنان در مورد موقعیت شغلی و جنبه رفتاری آن، تمایل رفتاری فرد را نسبت به شغل خود نشان می دهد. جنبه شناختی به دلیل آنکه رابطه بیشتری با نگرش فرد دارد نسبت به مؤلفه های رفتاری از اعتبار بیشتری برخوردار است (جکس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). گنیزبرگ<sup>۳</sup> و همکارانش به دو نوع رضایت شغلی اشاره می کنند: رضایت درونی که مربوط به احساس لذت انسان از اشتغال به کار و پیشرفت است و رضایت برونی که با محیط و شرایط اشتغال ارتباط دارد (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

در باب رضایت شغلی نظریه های بسیاری ارائه شده است. برخی از این نظریه ها به نیازها و عوامل مختلف اجتماعی و تأثیر آن بر رضایت پرداخته اند و برخی به ویژگی ها و تیپ شخصیتی افراد که بیشترین تأثیر و یا تأثیر عمده ای بر طرز تلقی کارکنان از شغل خود را دارد مورد تأکید قرار داده اند (رضائیان، ۱۳۷۲). فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزاست و سندرمی است مرکب از خستگی عاطفی و جسمی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی- نگرش منفی نسبت به شغل فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام وظیفه- می شود.

<sup>۱</sup> - Development Dimensions International

<sup>۲</sup> - Jex

<sup>۳</sup> - Ginsberg

این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد (ساعتچی، ۱۳۷۹).

استرس و فرسودگی اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیت‌های افراد می‌گذارد. افراد تحت تأثیر استرس و به تبع آن فرسودگی، سلامت روان خود را از دست داده و دچار اختلال روانی خاص می‌شوند. استرس‌ها و فرسودگی‌های شغلی حاد، نیروی انسانی را ضایع و هدف جامعه را دستخوش تزلزل می‌کند. افرادی که دچار استرس و فرسودگی می‌شوند و توان مقابله کارآمد با آن را ندارند، از جنبه‌های جسمانی، روانی و رفتاری دچار مشکل می‌شوند. اما آنچه در این بین می‌تواند مایه خوشبختی و امیدواری باشد، شناسایی عامل مهم «راهبردهای مقابله» است که به عنوان یک متغیر میانجی می‌تواند پیامدهای استرس را تحت تأثیر قرار داده و مهار کند و یا به آن دامن زند (قمری، ۱۳۸۲). راهبردهای مقابله، تلاش‌های شناختی و رفتاری است که افراد برای کنار آمدن با مسائل و مشکلات خود به کار می‌برند. راهبردهایی که فرد در مقابله با موارد استرس‌زا به کار می‌برد، نقش اساسی در سلامت جسمانی و روانی او ایفا می‌کند. فرایندهای ارزیابی و مقابله تلاش‌های شناختی و رفتاری افراد در تفسیر و غلبه بر مشکلات زندگی می‌باشد (موس و شفر<sup>۱</sup>، ۱۹۹۳).

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 به شدت 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 به بار آورد (شریعتمدار، ۱۳۸۳).

رضایت شغلی به چند دلیل مورد توجه پژوهشگران حوزه توسعه منابع انسانی قرار گرفته است. نخست این که مدارک زیادی در دست است که افراد ناراضی سازمان را ترک می‌کنند و بیشتر استعفا می‌دهند، دوم، ثابت شده است که کارکنان راضی، از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر

<sup>1</sup> - Moos & Schaefer

عمر می کنند و سوم، رضایت از کار پدیده ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود (کمپ<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). به این ترتیب، کارمند ناراضی، علاوه بر آشفتگی و تنش که در کار تحمل می کند، برای سازمان و به بیان دقیق تر برای جامعه، هزینه هایی به بار خواهد آورد. این موضوع به ویژه درباره مشاغل تخصصی تر که به آموزش بیشتری احتیاج دارند، مصداق بیشتری دارد (رابینز<sup>۲</sup>، ۱۳۷۷). عدم رضایت شغلی منجر به تشویش، غیبت، تأخیر کاری، ترک خدمت، شکایت، اعتصاب، باندبازی، بازنشستگی زودرس، عدم تعهد به گروه و کناره گیری روانی از کار می شود (فروند<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵). در حالی که بر عکس رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند (مقیمی، ۱۳۸۳).

تفاوت در مشخصات فردی مانند شخصیت و شیوه سازگاری فرد، مهم ترین عوامل در ایجاد استرس کاری در افراد است به عبارت دیگر، چیزی که برای یک نفر استرس زاست ممکن است برای دیگری مهم نباشد. این دیدگاه استراتژی های پیشگیرانه ای را به دنبال داشته است که تمرکز بر کارمندان و راه هایی برای کمک به آنها برای سازگاری با موقعیت های مختلف شغلی است (اکبری دیزگاه، ۱۳۸۶). اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان ها کارآمد و کارایی و بهره‌وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته‌ها و اصول روان شناسی در محیط کار استفاده کنیم. یکی از مباحث روان شناسی که در سال های اخیر مورد توجه بسیاری از روان شناسان قرار گرفته، مفهوم هوش هیجانی است.

هوش هیجانی در نتایج مربوط به سلامت اثر شدیدی دارد، زیرا از استرس موجود به هنگام مقابله با وضعیت های دشوار می‌کاهد و به تنهایی بزرگترین عامل برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است. شاید بهترین امتیاز هوش هیجانی این

1 - Camp  
2 - Robins  
3 - Freund

باشد که یک مهارت بسیار انعطاف‌پذیر است که مردم می‌توانند با تمرین، آن را بهبود بخشند (گنجی، ۱۳۸۴).

سازمان‌ها و نهادها نیز، به عنوان یک کل، از هوش هیجانی بهره می‌برند. وقتی در یک شرکت مهارت‌های هزاران نفر افزوده می‌شود تجارت پیشرفت‌های زیادی می‌کند. مهارت‌های هوش هیجانی باعث پیشرفت رهبری، کارگروهی و خدمات به مشتریان می‌شود (گنجی، ۱۳۸۴). مؤلفه‌های هوش هیجانی که در این پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند در پنج زیرمجموعه شامل هوش هیجانی درون فردی (خودآگاهی هیجانی، قاطعیت، حرمت ذات، خودشکوفایی، استقلال)، هوش هیجانی بین فردی (همدلی، روابط بین فردی، مسئولیت‌پذیری)، هوش هیجانی سازگاری (حل‌مسأله، واقعیت‌آزمایی، انعطاف‌پذیری)، هوش هیجانی مقابله فشار (تحمل فشار، کنترل تکانه) و هوش هیجانی خلق عمومی (شادکامی، خوش‌بینی) طبقه‌بندی شده است.

### فرضیه‌های پژوهش

- ۱- بین استرس شغلی و هوش هیجانی کارمندان دانشگاه شهید بهشتی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین هر یک از مؤلفه‌های هوش هیجانی و استرس شغلی کارمندان دانشگاه شهید بهشتی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌توانند استرس شغلی را پیش‌بینی کنند.

### روش پژوهش

روش پژوهش از نوع همبستگی است که رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و استرس شغلی را مورد بررسی قرار می‌دهد.

## جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارمندان دانشگاه شهید بهشتی است که حداقل یک سال سابقه کار در دانشگاه داشته اند. با در نظر گرفتن نسبت جنسیت و تعداد آنها در واحدهای مختلف اداری و آموزشی تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان به روش طبقه ای و تصادفی ساده به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند.

## ابزارهای اندازه گیری

- پرسشنامه استرس شغلی دیویس: این پرسشنامه توسط دیویس و همکاران (۱۹۹۵) تدوین شده و روایی، اعتبار و هنجاریابی آن توسط ستوده در دانشگاه اصفهان محاسبه شده است. در این تحقیق ۲۰۰ نفر از کارکنان شهر اصفهان به شیوه نمونه گیری تصادفی خوشه ای انتخاب شدند. روایی آزمون برای پرسشنامه به شیوه ضریب روایی همزمان (روایی ملاکی) مورد ارزیابی قرار گرفت که میزان آن ۰/۷۰۱ و ضریب پایایی پرسشنامه به شیوه آلفای کرونباخ محاسبه شد که میزان آن ۰/۸۶۳ به دست آمد (باعزت، ۱۳۸۳).

- آزمون هوش هیجانی بار-اون: پرسشنامه بهر هیجانی بار-آن (EQ-I) یک ابزار فرافرهنگی جهت ارزیابی هوش هیجانی است که توسط بار-اون (۱۹۹۷) تهیه شده است و دارای ۱۳۳ سؤال با مقیاس لیکرت ۵ درجه ای می باشد. این پرسشنامه بر اساس مدل بار-آن از هوش هیجانی دارای ۱۵ خرده مقیاس می باشد که عبارتند از ۱- خود آگاهی هیجانی ۲- قاطعیت ۳- حرمت ذات ۴- خود شکوفایی ۵- استقلال ۶- همدلی ۷- روابط بین فردی ۸- مسؤولیت پذیری اجتماعی ۹- حل مسأله ۱۰- واقعیت آزمایی ۱۱- انعطاف پذیری ۱۲- تحمل فشار ۱۳- کنترل تکانه ۱۴- شادکامی ۱۵- خوش بینی. با اجرای این پرسشنامه یک نمره کلی هوش هیجانی، نمره ۵ مقیاس ترکیبی و نمره ۱۵ خرده مقیاس بدست می آید. میانگین ضرایب همسانی درونی خرده مقیاس ها پرسشنامه در کشورهای آلمان، آرژانتین و آمریکا برابر با ۰/۷۶ بوده است (بار-اون

۱۹۹۷). میانگین ضرایب همسانی درونی این پرسشنامه در تهران برابر با  $0/73$  و میانگین ضرایب باز آزمایی خرده مقیاس ها بعد از یک ماه  $0/72$  بوده است (دهشیری، ۱۳۸۲).

### روش تجزیه و تحلیل داده ها

در تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده، از روش های آمار توصیفی برای بدست آوردن فراوانی و درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد و در تحلیل استنباطی از روش های همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرها، از رگرسیون گام به گام برای استخراج پیش بینی کننده های استرس شغلی استفاده می شود.

### یافته‌های پژوهش

وضعیت استخدام افراد نمونه در جدول شماره ۱ گزارش شده است ملاحظه می شود که  $27/8$  درصد از آنها کارمند رسمی،  $17/1$  درصد پیمانی،  $38/4$  درصد قرارداد معین و  $16/7$  درصد کارمند شرکتی می باشند.

### جدول ۱- فراوانی و درصد فراوانی افراد نمونه بر اساس نوع استخدام

وضعیت استخدام	فراوانی	درصد فراوانی	فراوانی تراکمی
رسمی	۶۰	۲۷/۸	۲۷/۸
پیمانی	۶۵	۱۷/۱	۴۴/۹
قرارداد معین	۵۴	۳۸/۴	۸۳/۳
شرکتی	۷۲	۱۶/۷	۱۰۰
کل	۲۱۶	۱۰۰	-



برای بررسی فرضیه اول مبنی بر اینکه بین استرس شغلی و هوش هیجانی کارمندان دانشگاه شهید بهشتی رابطه وجود دارد، از همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۲ ماتریس همبستگی گزارش شده است.

جدول ۲- ماتریس همبستگی استرس شغلی و هوش هیجانی (و ۵ خرده مقیاس آن)  
در بین کارمندان دانشگاه

استرس شغلی	هوش هیجانی خلق عمومی	هوش هیجانی مقابله با فشار	هوش هیجانی سازگاری	هوش هیجانی بین فردی	هوش هیجانی درون فردی	هوش هیجانی کلی	
۱	<u>-/۲۲۸</u>	<u>-/۲۶۸</u>	<u>-/۲۳۲</u>	<u>-/۰۹۸</u>	<u>-/۲۰۱</u>	<u>-/۳۱۳</u>	استرس شغلی
	۱	<u>۰/۱۶۶</u>	<u>۰/۲۷۷</u>	<u>۰/۳۲۳</u>	<u>۰/۳۶۸</u>	<u>۰/۶۱۷</u>	هوش هیجانی خلق عمومی
		۱	<u>۰/۲۳۳</u>	<u>۰/۰۵۶</u>	<u>۰/۲۴۱</u>	<u>۰/۵۱۷</u>	هوش هیجانی مقابله با فشار
			۱	<u>۰/۲۵۷</u>	<u>۰/۲۷۸</u>	<u>۰/۶۳۲</u>	هوش هیجانی سازگاری
				۱	<u>۰/۱۸۸</u>	<u>۰/۶۰۵</u>	هوش هیجانی بین فردی
					۱	<u>۰/۷۲۹</u>	هوش هیجانی درون فردی
						۱	هوش هیجانی کلی

$P \leq ۰/۰۱$  :

$P \leq ۰/۰۵$  :

با توجه به جدول قبل ملاحظه می‌شود که بین استرس شغلی کارکنان با هوش هیجانی کلی آنها ( $t = -0/313$ ) همبستگی منفی معناداری در سطح خطای کمتر از یک درصد ( $P \leq 0/01$ ) وجود دارد بدین معنی که هر چه میزان هوش هیجانی کارکنان پایین باشد استرس شغلی بالاتری داشته‌اند و برعکس. پس فرضیه اول مبنی بر اینکه بین استرس شغلی و هوش هیجانی کارمندان دانشگاه شهید بهشتی رابطه وجود دارد مورد پذیرش قرار می‌گیرد. بین خرده مقیاس‌های هوش هیجانی شامل هوش هیجانی خلق عمومی، هوش هیجانی مقابله با فشار، هوش هیجانی سازگاری، با استرس شغلی کارکنان رابطه منفی معناداری در سطح خطای کمتر از یک درصد ( $P \leq 0/01$ ) وجود دارد که خرده مقیاس‌های سازگاری و هوش هیجانی مقابله با فشار همبستگی منفی بالاتری دارند. هوش هیجانی درون فردی همبستگی منفی معناداری در سطح خطای کمتر از پنج درصد ( $P \leq 0/05$ ) دارد و هوش هیجانی بین فردی رابطه معناداری با استرس شغلی کارکنان دانشگاه نشان نداد.

نتایج بررسی فرضیه دوم مبنی بر رابطه بین استرس شغلی و ۱۵ مؤلفه هوش هیجانی در جدول همبستگی شماره ۳ گزارش شده است.

جدول ۳- ماتریس همبستگی استرس شغلی و ۱۵ مؤلفه‌ی هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه

استرس شغلی	خوش بینی	شادکامی	کنترل تکانه	تحمل فشار	انعطاف پذیری	واقعیت آزمایی	حل مسأله	مسئولیت پذیری	روابط بین فردی	همدلی	استقلال	خود شکوفایی	حرمت ذات	قاطعییت	خود آگاهی
۱	-.۳۰۶	-.۴۶۴	-.۴۳۱	-.۲۵۸	-.۴۰۴	-.۴۷۰	-.۲۳۱	-.۲۸۳	-.۳۹۷	-.۱۸۷	-.۲۳۱	-.۲۷۹	-.۴۲۷	-.۳۲۱	-.۳۷۰
	۱	.۰۴۴۹	.۰۳۴۱	.۰۶۵۴	.۰۴۷۱	.۰۵۴۳	.۰۴۵۹	.۰۳۸۸	.۰۵۲۶	.۰۴۰۸	.۰۴۵۳	.۰۳۷۰	.۰۶۹۴	.۰۵۲۰	.۰۵۰۰
		۱	.۰۲۹۹	.۰۳۷۱	.۰۴۸۶	.۰۵۳۳	.۰۱۸۱	.۰۳۶۵	.۰۷۲۹	.۰۲۷۷	.۰۲۶۹	.۰۵۲۹	.۰۶۱۷	.۰۳۰۷	.۰۵۵۸
			۱	.۰۴۴۶	.۰۴۲۷	.۰۵۱۰	.۰۱۷۷	.۰۲۷۵	.۰۲۷۰	.۰۲۰۲	.۰۳۱۸	.۰۲۱۰	.۰۴۹۶	.۰۱۷۹	.۰۳۳۷
				۱	.۰۴۳۳	.۰۴۹۰	.۰۱۸۶	.۰۰۴۱	.۰۳۳۶	.۰۱۲۹	.۰۴۸۳	.۰۲۸۷	.۰۵۷۶	.۰۵۱۳	.۰۳۶۷
					۱	.۰۵۵۶	.۰۱۵۳	.۰۲۱۴	.۰۵۳۱	.۰۱۵۷	.۰۴۵۰	.۰۳۰۲	.۰۵۶۰	.۰۴۳۹	.۰۴۳۴
						۱	.۰۲۸۵	.۰۳۰۵	.۰۵۱۷	.۰۲۳۹	.۰۵۰۶	.۰۲۶۹	.۰۷۲۸	.۰۴۱۳	.۰۵۹۴
							۱	.۰۳۱۹	.۰۱۸۱	.۰۳۶۶	.۰۲۰۷	.۰۳۰۱	.۰۳۴۳	.۰۲۴۳	.۰۲۸۱
								۱	.۰۴۸۴	.۰۷۰۶	.۰۱۴۴	.۰۲۵۶	.۰۳۱۳	.۰۱۲۲	.۰۳۵۱
									۱	.۰۵۰۹	.۰۲۳۲	.۰۳۱۸	.۰۵۳۵	.۰۳۸۷	.۰۶۷۸
										۱	.۰۱۱۷	.۰۲۰۷	.۰۳۳۲	.۰۲۱۷	.۰۳۶۳
											۱	.۰۱۲۴	.۰۵۲۳	.۰۵۵۰	.۰۳۳۳
												۱	.۰۳۹۰	.۰۲۰۶	.۰۲۶۹
													۱	.۰۵۵۲	.۰۵۵۲
														۱	.۰۴۳۹
															۱

$$P \leq 0.01 : \square$$

$$P \leq 0.05 : \square$$

همانطور که در جدول بالا مشاهده می شود بین استرس شغلی کارکنان دانشگاه و مؤلفه‌های هوش هیجانی خود آگاهی هیجانی، قاطعییت، حرمت ذات، خود شکوفایی، استقلال، روابط بین

فردی، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، حل مسأله، واقعیت‌آزمایی، انعطاف‌پذیری، تحمل فشار، کنترل تکانه، شادکامی، خوش‌بینی همبستگی منفی معناداری در سطح خطای کمتر از یک درصد ( $0/01 < P \leq$ ) وجود دارد و بین همدلی با استرس شغلی کارکنان همبستگی منفی معناداری در سطح خطای کمتر از پنج درصد ( $0/05 < P \leq$ ) دارد. بالاترین میزان همبستگی به مؤلفه‌های حرمت ذات، واقعیت‌آزمایی، انعطاف‌پذیری، کنترل تکانه و شادکامی اختصاص دارد.

در بررسی فرضیه سوم مبنی بر اینکه مؤلفه‌های هوش هیجانی می‌توانند استرس شغلی را پیش‌بینی کنند از رگرسیون گام به گام استفاده شده است که نتایج آن در جدول‌های شماره ۴ و ۵ گزارش شده است.

جدول ۴- نتایج تحلیل واریانس بررسی معناداری رگرسیون گام به گام

گام	متغیر پیش‌بینی کننده	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری	R <sup>2</sup>
اول	حرمت ذات	۲۴۹۲۹/۹۴	۱	۲۴۹۲۹/۹۴	۳۰/۴۱	۰/۰۰۰	۰/۲۵۵
دوم	حرمت ذات و شادکامی	۲۹۴۲۷/۱۹	۲	۱۴۷۱۳/۵۹	۱۸/۹۱	۰/۰۰۰	۰/۳۰۱

نتایج بررسی رگرسیون گام به گام مطابق جدول بالا نشان می‌دهد که دو مورد از متغیرهای حرمت ذات و شادکامی از مؤلفه‌های هوش هیجانی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های استرس شغلی وارد رگرسیون شده‌اند. میزان F بدست آمده از روش تحلیل واریانس ( $F=18/91$ ) نشان داده است که میزان R<sup>2</sup> پیش‌بینی شده ( $R^2=0/301$ ) توسط این دو متغیر از نظر آماری در سطح خطای کمتر از یک درصد ( $P \leq 0/01$ ) معنادار می‌باشد.

جدول ۵- ضرایب رگرسیون گام به گام در متغیر ملاک استرس شغلی

گام	متغیر	ضریب B	ضریب بتا	خطای معیار	تی	سطح معناداری
اول	حرمات ذات	-۱/۳۹	-۰/۵۰۵	۰/۲۵۴	۵/۵۱	۰/۰۰۰
دوم	حرمات ذات	-۰/۸۶۸	-۰/۳۱۳	۰/۳۳۲	۲/۶۲	۰/۰۰۰
	و شادکامی	-۰/۵۷۹	-۰/۲۸۷	۰/۲۴۱	۲/۴۰	۰/۰۰۰

بررسی ضرایب رگرسیون نشان داد که در گام اول متغیر حرمات ذات پیش‌بینی کننده استرس شغلی کارمندان است که با توجه به میزان بتا ( $Beta = -0/505$ ) می‌توان گفت هر چه در متغیر حرمات ذات یک انحراف معیار تغییر ایجاد شود در متغیر استرس شغلی در جهت معکوس به اندازه  $0/505$  انحراف استاندارد تغییر ایجاد خواهد شد و در گام دوم که علاوه بر حرمات ذات، شادکامی نیز جزو پیش‌بینی کننده‌ها در رگرسیون وارد شده باز هم در سطح خطای کمتر از یک درصد ( $P \leq 0/01$ ) به‌طور معناداری استرس شغلی را پیش‌بینی می‌کنند.

### بحث و نتیجه‌گیری

فرضیه اول این پژوهش که رابطه بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارمندان دانشگاه را مورد بررسی قرار می‌دهد با اطمینان بالای ۹۹ درصد مورد تأیید قرار گرفت. هوش هیجانی با استرس شغلی رابطه معکوس ( $-0/313$ ) دارد، یعنی کارکنانی که میزان هوش هیجانی آنها پایین تر است انتظار می‌رود استرس شغلی بالاتری را تجربه کنند.

با توجه به شواهد موجود در سازمان‌ها مبنی بر تأثیر استرس بر کاهش کارایی، کاهش کیفیت و بهره‌وری کارکنان؛ شناخت عوامل پیش‌بینی کننده استرس و کنترل آن یکی از عوامل مهم در

سازمان‌ها بشمار می‌رود. روابط انسان در کار از جمله ابعاد مهم روابط فردی است و این امر زمانی اهمیت بیشتری خواهد داشت که متوجه شویم خسارت ناشی از فشار روانی شغلی بسیار سنگین است (غفاری، ۱۳۸۵). هوش هیجانی در نتایج مربوط به سلامت اثر شدیدی دارد، زیرا از استرس موجود به هنگام مقابله با وضعیت‌های دشوار می‌کاهد. بیماری‌های کشنده، ترس و بدگمانی شدیدی ایجاد می‌کنند و به نفع بیمار است که به آنها بپردازد و آنها را درک کند. اثر فیزیکی هوش هیجانی به قدری قوی است که تحقیقات انجام شده در دانشکده پزشکی دانشگاه هاروارد، با عکس برداری از مغز، عملاً ثابت کرده‌اند که همراه با تغییرات هوش هیجانی، تغییرات فیزیکی در مغز شکل می‌گیرد. در این پژوهش‌ها، میزان ترافیک جاری بین مراکز منطبق و مراکز هیجان در مغز نشان داده است که میزان این ترافیک بر اندازه و ساختمان این دو مرکز اثر واقعی دارد. مهارت‌های هوش هیجانی توانایی مغز برای مقابله با اضطراب هیجانی را تقویت می‌کنند. این کار باعث می‌شود که دستگاه دفاعی بدن قوی باقی بماند و در مقابل بیماری‌ها مقاومت بیشتری داشته باشد.

در بررسی رابطه بین مؤلفه‌های پانزده گانه هوش هیجانی و استرس شغلی ملاحظه شد که همه مؤلفه‌های هوش هیجانی رابطه معکوس معنی داری با استرس شغلی دارند. متغیرهای حرمت ذات، واقعیت آزمایی، انعطاف پذیری، کنترل تکانه و شادکامی با استرس شغلی همبستگی بیشتری نشان دادند. در بررسی ماتریس همبستگی و پیش بینی کننده‌های استرس شغلی به کمک مؤلفه‌های هوش هیجانی ملاحظه شد که با توجه به اینکه بین متغیرهای پانزده گانه هوش هیجانی با یکدیگر، رابطه معناداری وجود دارد در معادله رگرسیون تنها دو متغیر حرمت ذات و شادکامی به عنوان پیش بینی کننده استرس شغلی باقی ماندند و در واقع در صورتی که توانایی‌های حرمت ذات و شادکامی کارمندان تقویت شود، احتمال تغییر در وضعیت استرس شغلی آنان وجود خواهد داشت. به کارگرفتن هوش هیجانی روش بسیار خوبی است که انرژی را در یک جهت متمرکز می‌کند و نتیجه‌ای بسیار عالی در موفقیت شغلی دارد. مهارت‌های هوش هیجانی در کنار سی و سه رفتار شغلی مهم مورد بررسی قرار گرفته و مشخص شده است که آنچه لازمه موفقیت شغلی از جمله

مدیریت زمان، انگیزه و بینش و ارتباط و ... است در هوش هیجانی و مؤلفه های آن وجود دارد. هوش هیجانی ۶۰ درصد عملکرد در همه انواع شغل ها را شامل می شود و به تنهایی بزرگترین عامل برای پیش بینی عملکرد فرد در محیط کار و قوی ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (گنجی، ۱۳۸۴).

هوش هیجانی، در چارچوب خود به توصیف سلسله مراتبی از قابلیت های هیجانی خاصی می پردازد که منجر به مقابله مؤثر با تعارض ها و استرس ها می گردند. این مهارت ها برای پاسخ موفق به هیجان لازمند؛ آنها فرد را قادر می سازند که هوشمندانه با شرایط استرس زا مقابله نمایند (اکبرزاده، ۱۳۸۳).

رضایت شغلی تابع متغیرهای چندی از جمله هوش هیجانی- اجتماعی است. حجم زیادی از مطالعات ارتباط بین هوش هیجانی- اجتماعی و گستره وسیعی از متغیرها را که به طور کامل با مقیاس های سنتی هوش قابل پیش بینی نبودند، نشان داده اند که یکی از این متغیرها رضایت شغلی می باشد. هوش هیجانی- اجتماعی عبارت است از حیطه ای از ظرفیت های غیرشناختی، کفایت ها و مهارت ها که بر توانمندی فرد برای موفقیت در تطابق با خواسته ها و فشارهای محیطی، اثر می گذارد (بار- اون، ۱۹۹۷ a). هوش هیجانی با دو مدل اصلی یعنی مدل توانایی و مدل مرکب تبیین شده است. مدل توانایی هوش هیجانی- اجتماعی را مجموعه ای از توانایی ها تلقی می کند که منجر به تعامل سازگاران بین هیجانها و شناخت می شود، در حالی که مدل مرکب دامنه وسیعی از صفات و استعدادها را مورد توجه قرار می دهد. مدل مرکب هوش هیجانی- اجتماعی به طور عمومی دربرگیرنده توانایی های ذهنی و صفات شخصیتی از قبیل صمیمیت، پشتکار، انگیزه و خوش بینی می باشد.

عملکرد شغلی و ویژگی های شخصیتی- هیجانی در پژوهشی با نمونه ای متشکل از ۱۴۶ نفر از مدیران و کارکنان را با آزمون شخصیتی روبرتسون مورد مطالعه قرار دادند و دریافتند که بین استقلال شخصیتی و عملکرد شغلی و همچنین برون گرایی و مسئولیت پذیری در عملکرد پایین و

بالای شغلی رابطه معنادار وجود دارد (دولتیار باستانی، ۱۳۸۰). کلی<sup>۱</sup> (۲۰۰۴) در تحقیقی در مورد فرسودگی شغلی تلاش کرد تا تأثیرات شخصیت و حالات روحی را در کار مورد بررسی قرار دهد. به ویژه این که در این تحقیق، نقش دو ویژگی شخصیتی و خُلقیات مثبت و منفی بر فرسودگی شغلی در بین پرستاران دو بیمارستان مورد توجه قرار گرفته است. نتیجه تحقیق خاطرنشان می‌سازد که برون‌گرایی به‌طور معناداری، کاهش یافتن توفیق شخصی که یکی از ابعاد فرسودگی شغلی است را پیش‌بینی می‌نماید. بنابراین یافته‌ها آشکار می‌سازد که جنبه‌های شخصیتی، ابعاد فرسودگی را به‌طور متفاوتی پیش‌بینی می‌کنند. علاوه بر این، خُلقیات مثبت رابطه بین توفیق شخصی و برون‌گرایی را و خُلقیات منفی به‌طور جزئی رابطه بین روان‌رنجوری و تحلیل عاطفی را تعدیل می‌نماید. اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان‌ها، کارآمد و کارایی و بهره‌وری شغلی در سطح مطلوب باشد، باید از یافته‌ها و اصول روان‌شناسی در محیط کار استفاده کنیم و یکی از مباحث روان‌شناسی برای افزایش کارایی نیروی انسانی که در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از روان‌شناسان قرار گرفته، مفهوم هوش هیجانی است.

### پیشنهادها

- با توجه به نتایج این پژوهش پیشنهاد می‌شود
- برای کاهش میزان استرس شغلی کارمندان دانشگاه شهید بهشتی امکان ایجاد کارگاه‌های آموزشی حرمت ذات و شادکامی فراهم شود.
- راهکارهای افزایش حرمت ذات و شادکامی به صورت بروشورهای مختلف در اختیار کارمندان قرار داده شود.
- با معرفی کتاب‌های مرتبط، مهارت‌های هوش هیجانی در قالب آموزش‌های ضمن خدمت به کارمندان آموزش داده شود.

<sup>۱</sup> - Kelly



- ارتباطی بین مرکز مشاوره دانشگاه و واحدهای مختلف اداری دانشگاه برقرار شود تا به طور مستمر برای ارتقاء سلامت روان و آموزش مهارت های هیجانی کارکنان از خدمات مرکز مشاوره استفا ده نمایند.

- در انتخاب گزینش کارکنان واحدهای مختلف به ویژگی های شخصیتی و هیجانی آنها توجه شود.

## منابع

- اکبرزاده، ن. (۱۳۸۳). *هوش هیجانی، دیدگاه سالوی و دیگران*. تهران: انتشارات فارابی.
- اکبری دیزگاه، ح. (۱۳۸۶). *استرس شغلی و مدیریت آن*. گیلان، سازمان امور اقتصادی و دارایی استان گیلان.
- باعزت، ف. (۱۳۸۳). *بررسی رابطه مدیریت زمان و استرس در زنان شاغل دانشگاه الزهراء، دانشگاه الزهراء*.
- برادبری، ت. و گریوز، ج. (۱۳۸۴). *هوش هیجانی*. ترجمه م. گنجی و ح. گنجی. تهران: نشر ساوالان.
- پاشاکی، ا. (۱۳۸۲). *عوامل مؤثر بر رضایت شغلی*. روزنامه همشهری، شماره ۳۱۶۵. سال یازدهم، ص ۳.
- دعایی، ح. (۱۳۷۷). *مدیریت منابع انسانی (نگرش کاربردی)*. چاپ دوم. مشهد: مؤسسه چاپ و انتشارات دانشگاه فردوسی.
- دولتیار باستانی، ر. (۱۳۸۰). *بررسی سیستم های گزینش پرسنل در کارکنان پتروشیمی ایران*.
- دهشیری، غ.ر. (۱۳۸۲). *هنجاریابی آزمون هوش هیجانی بار-اون بر روی دانشجویان کارشناسی دانشگاه تهران*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- رابینز، ا. (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی*. ترجمه ع. پارساییان و س.م. اعرابی، چاپ دوم، جلد اول، تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.

- رابینز، ا. ج. (۱۳۷۷). *رفتار سازمانی؛ مفاهیم، نظریه ها و کاربردها (جلد دوم)*. ترجمه ع. پارسائیان. و ش.م. اعرابی. تهران: دفتر پژوهش های فرهنگی.
- رضائیان، ع. (۱۳۷۲). *مدیریت رفتار سازمانی*. دانشکده مدیریت، انتشارات دانشگاه تهران.
- ساعتچی، م. (۱۳۷۹). *روانشناسی در کار و سازمان و مدیریت*. چاپ دوم. مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- شریعتمدار، آ. (۱۳۸۳). *تأثیر آموزش راه های مقابله با فشار روانی بر تعارضات زناشویی مادران منطقه ۱۱*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۶). *راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای*. چاپ شانزدهم، تهران: انتشارات رشد.
- غفاری، م. (۱۳۸۵). *بررسی تأثیر آموزش خودآگاهی هیجانی و کنترل تکانه در کاهش کناره گیری اجتماعی و کاربری اجباری اینترنت در کاربران آن*. پایان نامه دکتری، دانشگاه علامه طباطبایی.
- قمری، م. (۱۳۸۲). *مقایسه شیوه های مقابله با استرس و سلامت روانی مادران دانش آموزان عقب مانده ذهنی با مادران دانش آموزان عادی در شهر تهران*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- مقیم، م. (۱۳۸۳). *سازمان و مدیریت؛ رویکردی پژوهشی*. چاپ سوم. تهران: نشر ترمه.
- Bar-On, R. (1997a). *Bar-On emotional quotient inventory*. Toronto: Multi- Health System Inc.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional- social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13-25.
- Bar-On, R. (1997b). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Tronto, Canada: Multi- Health systems, Inc.
- Camp, S.D. (2005). *Assessing the effect of organizational commitment and job satisfaction on turnover: An event History approach*. USA: Sage Publication Inc.
- DDI: Development Dimensiond International. (1997), *Yearly report*. N.J.

- Freund, A. (2005). Commitment and job satisfaction as predictors of turnover intentions among welfare workers. *Administration in Social Work, the Quality Journal of Human Service Management*, 2, 5-23.
- Jex, M.S. (2002). *Organizational Psychology*. John Wiley Sons. Inc, New York.
- Kelly, Z.L. (2004). Experiencing job burnout: their roles of positive and negative traits and states. *Journal of Applied Social Psychology*, 34, 887.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Moos, R.H. & Schaefer, J.A. (1993). *Coping Resources And Processes Current Concept And Measures*. New York: Free Press.
- Newton, T.J. (1989). Occupational stress and coping with stress: A critique. *Human Relations*, 42, 441- 491.
- Organ, O.W. (1997). *Toward an explication of 'morale': in search of the factor*. In CL. Cooper, SE. Jackson (Ms), *Creation tomorrows Organizations: A handbook for future research in Organizational behavior* Pp: 493-504. Chichester: John Wiley.
- Quick, I.C.; Murphy, L.R. & Hurrell, J.J. Jr. (1992a). *Stress and well-being at work: Assessments and interventions for occupational mental health*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Sauter, S.L. & Murphy, L.R. (1995). *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Watson, D. (1988). Intraindividual and interindividual analyses of positive and negative affect: Their relation to health complaints, perceived stress, and daily activities. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1020-1030.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.