

فصلنامه پژوهش‌های نوین روانشناختی

سال دهم شماره ۳۷ بهار ۱۳۹۴

## نقش شخصیت و هوش هیجانی در استرس ادراک‌شده کارکنان شرکت موتوزن

خلیل اسماعیل پور<sup>۱</sup>

لیلا ابراهیمی<sup>۲</sup>

### چکیده

استرس یکی از عوامل مؤثر در کاهش عملکرد کارکنان است. تحقیقات بسیاری، برخی از عوامل مرتبط با استرس را بررسی کرده‌اند. هدف این پژوهش بررسی نقش شخصیت و هوش هیجانی در استرس ادراک‌شده در میان کارکنان بود. شرکت‌کنندگان این تحقیق، ۳۰۶ نفر از کارکنان شرکت موتوزن تبریز بودند. از آن‌ها خواسته شد پرسشنامه شخصیتی NEO-FFI (کوستا و مک‌کری، ۱۹۹۲)، آزمون هوش هیجانی (برادبری و گریوز، ۲۰۰۵) و مقیاس استرس ادراک‌شده (۱۴-PSS؛ کوهن و همکاران، ۱۹۸۳) را تکمیل کنند. داده‌ها با استفاده از همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که روان‌رنجورخویی با استرس ادراک‌شده رابطه مثبت، و سایر عوامل شخصیت (به‌غیر از انعطاف‌پذیری) و ابعاد هوش هیجانی با استرس ادراک‌شده رابطه منفی داشتند ( $p < 0.01$ ). تأهل، سطح تحصیلات، روان‌رنجورخویی، خودمدیریتی و مدیریت روابط نقش معنی‌داری در پیش‌بینی استرس ادراک‌شده داشتند و این عوامل ۵۶/۷ درصد واریانس استرس ادراک‌شده را تبیین کردند ( $R^2 = 0.567$ ). نتایج این تحقیق، بیانگر این است که مداخلات روان‌درمانی و آموزش‌های روانی کارکنان شرکت‌های تولیدی و کارخانجات، می‌توانند در کنار عوامل جمعیت‌شناختی بر برخی از مؤلفه‌های هوش هیجانی و همچنین بر روان‌رنجورخویی توجه داشته باشند.

**واژگان کلیدی:** استرس ادراک‌شده؛ شخصیت؛ هوش هیجانی

Email: khaliil\_sma@yahoo.com

۱- دانشیار دانشکده روانشناسی دانشگاه تبریز (نویسنده مسئول)

۲- فارغ‌التحصیل روانشناسی بالینی دانشگاه تبریز

## مقدمه

استرس جزو انکارناپذیر زندگی روزمره محسوب می‌شود که نقش آن در بیماری‌های جسمی و روانی و کاهش عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌ها و کارخانجات؛ از جمله وقوع حوادث (سوری، رحیمی و محسنی، ۱۳۸۴)، غیبت، از دست دادن بهره‌وری و فرسودگی کاری (میشل، ۱۳۷۴) کاملاً روشن و شناخته شده است. در مورد عملکرد مدیران نیز براساس پژوهش (رنجبر عزت‌آبادی، عرب، هادی‌زاده و عسکری، ۱۳۸۸) بیشترین تأثیر استرس، می‌تواند کاهش تمرکز در تصمیم‌گیری مؤثر، و کاهش کیفیت کار آن‌ها باشد. البته تأثیر استرس خیلی گسترده‌تر است و شواهد نشان می‌دهد که امروزه حدود ۸۰ درصد بیماری‌ها ریشه در استرس دارند (پاول و انرایت، ۱۳۷۷).

استرس‌های ناشی از شغل، مسائلی از قبیل احساس ناامنی شغلی، فشار کاری و عوامل مرتبط با محیط کار، تعارض نقش و ابهام نقش را دربرمی‌گیرد (سیوارد<sup>۱</sup>، ۲۰۰۷). به‌طور کلی استرس با توجه به تغییرات و واکنش‌های خاصی که محرک‌های استرس‌زا در شناخت، هیجان، رفتار و فیزیولوژی ایجاد می‌کنند، توصیف می‌شود (استورا، ۱۳۷۷). بر اساس رویکردهای شناختی، محرک‌های استرس‌زا به خودی خود عامل بروز مشکل یا بیماری نیستند، بلکه چگونگی واکنش افراد در برابر آن‌ها و نحوه ارزیابی موقعیت عامل تعیین‌کننده می‌باشد (لازاروس و فولکمن<sup>۲</sup>، ۱۹۸۴). لذا در حوزه مطالعات استرس، مفهوم استرس ادراک شده<sup>۳</sup> مطرح شده است. استرس ادراک شده بیانگر این است که افراد رویدادهای استرس‌زا را تا چه میزان تهدیدآمیز یا چالش‌برانگیز ارزیابی می‌کنند (کوهن و ویلیامسون<sup>۴</sup>، ۱۹۹۱). طبق رویکردهای شناختی، فرد زمانی استرس را تجربه می‌کند که تنش ارزیابی شده از امکانات او فراتر رفته و سلامتی‌اش را در معرض خطر قرار دهد (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴). به‌عبارت دیگر، هنگامی که الزامات مربوط به فعالیت، فراتر از توانایی‌های فردی و اجتماعی افراد است، پاسخ‌هایی ارائه می‌شوند که به آن استرس می‌گویند (استپ‌توئی<sup>۵</sup>، ۱۹۹۷). بدین ترتیب، هنگامی که فرد در محیط کار یا زندگی با

1- Seward  
3- perceived stress  
5- Steptoe

2- Lazarus & Folkman  
4- Cohen & Williamson

شرایطی روبه‌رو شود که با ظرفیت‌ها و امکانات کنونی درونی وی هماهنگ نباشد، دچار استرس خواهد شد. بسیاری از پژوهشگران بر این عقیده‌اند که عوامل فردی نقش مهمی در این که افراد به چه میزان استرس را تجربه کنند، دارند. از عوامل دخیل در این ارزیابی می‌توان به صفات شخصیتی و هوش هیجانی اشاره کرد.

شخصیت به‌عنوان مجموعه‌ای از عوامل پیچیده و در تعامل با یکدیگر است که نحوه سازگاری فرد را تعیین می‌کند. الگوهای شخصیت بسترساز منش فرد به‌حساب می‌آید و در هنگام مواجهه با استرس‌ها و حوادث زندگی آشکارتر می‌گردند. در سال‌های اخیر روانشناسان صفت در مطالعات خویش، با تمرکز بر شناسایی خصوصیات اصلی تعیین‌کننده رفتارهای افراد، عوامل اصلی شخصیت را شناسایی کرده‌اند. در نظریه‌های صفات فرض بر این است که هر کس دارای صفات شخصیتی زیربنایی خاصی است که در شرایط متنوع موقعیت‌های روزمره و تا اندازه‌ای در سراسر عمر او نمایان می‌گردد (اتکینسون، اتکینسون، اسمیت، بم و نولن - هوکسما، ۱۳۸۷). از آن جمله مک‌کری و کوستا<sup>۱</sup> از سال ۱۹۸۵، با بیان پنج عامل اصلی شخصیت، حوزه مطالعاتی مربوط به رابطه شخصیت با سایر ابعاد روانی را توسعه دادند. به‌طوری که، امروزه نظریه پنج عاملی شخصیت تبدیل به نظریه غالب در بین نظریه‌های صفات شده و یکی از مؤثرترین نظریه‌های صفات محسوب می‌شود (کار<sup>۲</sup>، ۱۳۸۵). پژوهش‌ها ارتباط برخی صفات شخصیتی با اختلالات روانپزشکی نظیر اضطراب و افسردگی ارتباط را نشان داده‌اند. به‌عنوان مثال، افراد برونگرا هیجانات مثبت را بیشتر تجربه می‌کنند و از نظر اجتماعی پرنرزی و فعال هستند. رابطه بین عوامل شخصیت با استرس ادراک شده در پژوهش‌های قبلی نشان داده شده است (ابستراپ، اپلاو، پیسینگر و جورگنسن، ۲۰۱۱). البته، افرادی که در روان‌رنجورخویی نمرات بالا می‌گیرند، مستعد تجربه هیجانات منفی بوده و نسبت به استرس حساس‌تر هستند (لی - باقلی، پریس و دی‌لونگیز<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵).

از طرف دیگر، اصطلاح هوش هیجانی نیز که برای اولین بار توسط سالووی و مایر<sup>۴</sup> (۱۹۹۰)

1- McCrae &amp; Costa

2- Carr

3- Lee-Bagley, Preece &amp; DeLongis

4- Salovey &amp; Mayer

عنوان شد، به‌عنوان سازه‌ای مؤثر در توانمندسازی افراد برای سازگاری بهتر و تجربه استرس کمتر شناخته شده است و به‌عنوان عامل مؤثر در ثبات و سلامت نیروی انسانی می‌باشد (دوستار و خایف‌الهی، ۱۳۸۲). گل‌من (۱۳۸۰) هوش هیجانی را ظرفیت آگاهی از احساسات خود و دیگران در جهت برانگیزاندن خویشتن برای مدیریت بهینه هیجان‌ها در خود و رابطه فردی می‌داند. از نظر وی هوش هیجانی توانایی مقابله با استرس و تکانه‌ها، تحمل ضربه‌های روانی و مهار آشفستگی روانی است. به اعتقاد گل‌من هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کند، از طریق خودمدیریتی آن را بهبود بخشد، و از طریق مدیریت روابط به شیوه‌هایی رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد. بار-آن<sup>۱</sup> (۱۹۹۷)، به نقل از وتوقی‌کیا، (۱۳۸۳) هوش هیجانی را توانایی‌های یک شخص در مواجهه با چالش‌های محیطی می‌داند که موفقیت‌های فرد در زندگی را پیش‌بینی می‌کند. برادبری و گریوز<sup>۲</sup> (۱۳۸۶) نیز مهارت هوش هیجانی را به دو گروه قابلیت‌های فردی (خودآگاهی و خودمدیریتی) و قابلیت‌های اجتماعی (آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه) تقسیم می‌کنند. افراد دارای هوش هیجانی بالا در مواجهه با وقایع استرس‌آمیز از توان مقابله‌ای مؤثرتر برخوردارند، زیرا هیجان‌ات خود را دقیق‌تر ارزیابی می‌کنند و می‌دانند چه موقع و به چه نحوی احساساتشان را بروز دهند و می‌توانند به‌طور مؤثرتری حالات خلقی خود را تنظیم کنند. پژوهش‌ها نیز نقش هوش هیجانی را در مقابله با استرس و سلامت روانی نشان داده‌اند. برای مثال، نتایج تحقیق نیکلا<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نشان داد که بین هوش هیجانی و سلامت روانشناختی و جسمانی رابطه وجود دارد و آنهایی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردار بودند، سلامت روانشناختی بیشتری دارند. پُر، باریبال، فیتزپاتریک و روبرتز<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) رابطه مثبت آن با بهزیستی روانی<sup>۵</sup>، و شایستگی ادراک شده و رابطه منفی آن با استرس ادراک شده گزارش کردند. تحقیق سیاروچی دین و اندرسون<sup>۶</sup> (۲۰۰۲) نشان داده است که هوش هیجانی افراد را در برابر استرس محافظت می‌نماید و به سازگاری و تطابق بهتر کمک می‌کند.

1- Bar-on

3- Nikolaou

5- subjective well-being

2- Bradberi &amp; Gereaves

4- Por, Barriball, Fitzpatrick &amp; Roberts

6- Ciarrochi, Deane &amp; Anderson

مایر، پرکینز<sup>۱</sup>، کاروسو<sup>۲</sup> و سالووی (۲۰۰۱) دریافتند افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، از توانایی بهتری برای اداره کردن و مدیریت خود برخوردارند.

بنابراین، تحقیقات انجام شده بر نقش شخصیت و هوش هیجانی در کاهش استرس ادراک شده تأکید دارند، اما نقش این متغیرها در کنار یکدیگر بررسی نشده و سهم تفکیکی هر یک مشخص نشده است. از نظر عملی تغییرپذیری این دو متغیر یکسان نیست. براساس نتایج تحقیقات، در بزرگسالی تغییر ناچیزی در سطح متوسط صفات شخصیتی به وجود می‌آید (مک‌کری و کوستا، ۱۳۸۱). در حالی که، هوش هیجانی توسط بیشتر نظریه‌پردازان این حوزه به‌عنوان توانایی یا مهارت مفهوم‌سازی شده (کار، ۱۳۸۵) و بر تغییرپذیری آن تصریح شده است. به‌عنوان مثال، بار-آن هوش هیجانی را نظامی از مهارت‌ها و کارایی‌های مشخص دانست که بر توانایی فرد در موفقیت در بحران و رویارویی‌های محیطی تأثیر می‌گذارد و مدعی شد که هوش هیجانی در طول زمان رشد و تغییر می‌کند و می‌توان از طریق آموزش و برنامه‌های اصلاحی و درمانی آن را افزایش داد. لذا، با عنایت به این که در روان‌درمانی و آموزش‌های روانی، که با هدف تغییر و ارتقای سلامت روانی افراد صورت می‌گیرند، ناگزیر باید مؤلفه‌های مؤثرتر و قابل تغییر شناسایی شود و بر این گونه متغیرهایی تمرکز گردد، بررسی سهم عوامل شخصیت و هوش هیجانی می‌تواند راهگشا باشد. بنابراین، سؤال اصلی پژوهش حاضر این است که عوامل جمعیت‌شناختی، هوش هیجانی و شخصیت تا چه حد در پیش‌بینی ادراک شده نقش دارند؟

## روش

پژوهش حاضر از نوع تحقیقات همبستگی است و در آن نقش متغیرهای جمعیت‌شناختی، شخصیت و هوش هیجانی در پیش‌بینی استرس ادراک شده بررسی شده است.

## جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه آماری پژوهش شامل تمام کارکنان و پیمانکاران دارای مدرک تحصیلی دیپلم و

1- Perkins

2- Caruso

بالاتر از دیپلم شرکت موتوژن شهر تبریز ۹۴۵ نفر بود که در سال ۱۳۹۰ به صورت رسمی یا قراردادی در آن شرکت مشغول به کار بودند. حجم نمونه با توجه به حجم جامعه آماری و براساس جدول کریجسی و مورگان ۲۷۴ نفر برآورد شده بود، اما با پیش‌بینی افت، تعداد ۳۲۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، متناسب با تعداد کارکنان و پیمانکاران و ترکیب جنسیتی، انتخاب شد. برای اجرای پژوهش، پس از توضیح در مورد هدف تحقیق و جلب اعتماد شرکت‌کنندگان از عدم مداخله نتیجه تحقیق در سرنوشت شغلی‌شان، ابزارهای پژوهش در اختیار آن‌ها قرار گرفت. نهایتاً پس از حذف پرسشنامه‌های مخدوش، اطلاعات مربوط به ۳۰۶ نفر (۲۷۸ مرد و ۲۸ زن) با کمک نرم‌افزار SPSS16 و با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. دامنه سنی از شرکت‌کنندگان در پژوهش، بین ۲۲ تا ۵۷ سال با میانگین  $34/7 \pm 0/42$  سال بود.

### ابزارهای اندازه‌گیری

برای جمع‌آوری اطلاعات، علاوه بر پرسشنامه جمعیت‌شناختی محقق ساخته که حاوی سؤالاتی در مورد سن، جنسیت، تحصیلات، وضعیت تأهل، تحصیلات و شغل همسر، وضعیت استخدام (قراردادی یا رسمی) و وضعیت منزل مسکونی بود، از ابزارهای زیر استفاده شد:

**پرسشنامه شخصیتی NEO-FFI:** این پرسشنامه در سال ۱۹۹۲ توسط کوستا و مک کری تهیه شده است. در این تحقیق این پرسشنامه شامل ۶۰ سؤال پنج گزینه‌ای است که پنج عامل اصلی شخصیت یعنی برون‌گرایی، روان رنجورخویی، باوجوان بودن، دلبپذیر بودن، و انعطاف‌پذیری را می‌سنجد. پرسشنامه شخصیتی NEO کاربرد جهانی دارد و برای اهداف تحقیقی به زبان‌های مختلف ترجمه شده است (گروسی، ۱۳۸۰). این پرسشنامه مناسب افراد ۱۷ سال و بالاتر است رابینز، فرابی، روبرتز و ترزنیوسکایی در سال ۲۰۰۱ پایایی بازآزمایی این پرسشنامه به فاصله دو هفته برای خرده‌مقیاس‌ها را از ۰/۸۶ تا ۰/۹۰ (به نقل از قراباغی، ۱۳۸۲) گزارش کرده‌اند، و دامنه ضریب همسانی درونی آن ۰/۶۸ تا ۰/۸۶ (کوستا و مک‌کری، ۱۹۹۲) گزارش شده است. شارون و

همکاران در سال ۲۰۰۲ ضریب پایایی ۰/۸۶ برای روان‌رنجورخویی، ۰/۷۷ برای برونگرایی، ۰/۷۳ برای انعطاف‌پذیری، ۰/۶۸ برای دلبذیر بودن و ۰/۸۱ برای باوجودان بودن گزارش کرده‌اند. آلفای کرونباخ به دست آمده توسط و این و همکاران در سال به ترتیب، ۰/۷۴، ۰/۸۶، ۰/۷۶، ۰/۸۹ و ۰/۶۰ به‌دست آورد. در ایران نیز ضریب پایایی به دست آمده برای عوامل رنجورخویی، برونگرایی، انعطاف‌پذیری، دلبذیر بودن و باوجدان بودن به ترتیب ۰/۸۳، ۰/۷۵، ۰/۸۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۹ بوده است (گروسی، ۱۳۸۰). عسگری و مرعشیان (۱۳۸۷) برای تعیین فرم ۶۰ سؤالی از روش آلفای کرونباخ و تنصیف استفاده کرده و به‌ترتیب ضرایب ۰/۷۰ و ۰/۷۲ را برای کل پرسشنامه گزارش کردند که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه مذکور است.

آزمون هوش هیجانی: این پرسشنامه که توسط برادبری و گریوز در سال ۲۰۰۵ تهیه شده است، دارای ۲۸ ماده است و ۴ خرده‌مقیاس خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط را اندازه‌گیری می‌کند. شیوه نمره‌گذاری با استفاده از مقیاس ۶ درجه‌ای از ۱ تا ۶ انجام می‌شود. در ایران گنجی، میرهاشمی و ثابت (۱۳۸۵) ضرایب پایایی خرده‌مقیاس‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط را با روش بازآزمایی بر روی ۳۶۰ دانشجو، به ترتیب، ۰/۷۳، ۰/۸۷، ۰/۷۸ و ۰/۷۶ و ضریب پایایی کل پرسشنامه را ۰/۹۰ به‌دست آورده‌اند. آن‌ها همچنین اعتبار همگرایی این آزمون، با آزمون هوش هیجانی بار-آن را ۰/۶۸ و همسانی درونی این پرسشنامه را با استفاده از آلفای کرونباخ ۰/۸۳۱ به‌دست آوردند.

مقیاس استرس ادراک شده (PSS-۱۴): این پرسشنامه توسط کوهن و همکارانش در سال ۱۹۸۳ تهیه شده و دارای ۳ نسخه ۴، ۱۰، و ۱۴ سؤالی است که برای سنجش استرس عمومی ادراک شده در یک ماه گذشته، به‌کار می‌رود و افکار و احساسات درباره حوادث استرس‌زا، کنترل، غلبه، کنار آمدن با فشار روانی و استرس‌های تجربه شده را مورد سنجش قرار می‌دهد. این ابزار برای استفاده در نمونه‌های غیربالینی با حداقل تحصیلات سوم متوسطه ساخته شده است. این پرسشنامه در کشورهای مختلف کاربردهای فراوانی داشته و به‌همین خاطر به زبان‌های گوناگون ترجمه و در کشورهای

زیادی مورد استفاده قرار گرفته و هنجاریابی شده است. آلفای کرونباخ برای مقیاس ۱۴ سؤالی در سه مطالعه ۰/۸۴، ۰/۸۵ و ۰/۸۶ به دست آمده است (کوهن، کامارک و مِرمل اشتاین، ۱۹۸۳). امین‌یزدی (به نقل از شکوهی‌امیرآبادی، خلعتبری، رضابخش، ۱۳۸۹) طی پژوهشی ضریب آلفای این مقیاس را ۰/۸۱ گزارش کرده است که در حد قابل قبولی است.

### یافته‌ها

ابتدا ویژگی‌های جمعیت‌شناختی شرکت‌کنندگان و رابطه این ویژگی‌ها با استرس ادراک شده بررسی و مشخص شد که بین استرس ادراک شده در کارکنان قراردادی و رسمی تفاوت معنی‌داری وجود ندارد ( $p > 0.05$ ;  $t = 0.235$ ;  $df = 304$ ). رابطه سن و استرس ادراک شده نیز معنی‌دار نبود ( $p > 0.05$ ;  $t = -0.83$ ). در حالی که تفاوت استرس ادراک شده در بین افراد مجرد و متأهل ( $p < 0.05$ ;  $t = 2.002$ ;  $df = 304$ ) معنی‌دار بود و افراد مجرد از نظر میزان استرس ادراک شده بالاتر بودند. همچنین تفاوت استرس ادراک شده در افراد با تحصیلات لیسانس و بالاتر با افراد پایین‌تر از لیسانس معنی‌دار بود ( $p < 0.01$ ;  $df = 304$ ;  $t = 2.859$ ). به عبارت دیگر، افراد دارای تحصیلات پایین استرس ادراک شده بالاتری داشتند.

جدول (۱) ماتریس همبستگی عوامل شخصیت، ابعاد هوش هیجانی و استرس ادراک شده

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱. روان‌رنجورخویی	۱								
۲. برون‌گرایی	-۰/۴۶**	۱							
۳. انعطاف‌پذیری	-۰/۰۷	-۰/۰۱	۱						
۴. دلپذیر بودن	-۰/۳۵**	-۰/۳۵**	-۰/۰۱	۱					
۵. باوجدان بودن	-۰/۴۵**	-۰/۴۱**	۰/۰۵	۰/۳۸**	۱				
۶. خودآگاهی	-۰/۱۹**	-۰/۱۷**	۰/۱۳*	۰/۱۴*	۰/۳۹**	۱			
۷. خودمدیریتی	-۰/۵۶**	-۰/۳۷**	۰/۰۰۸	۰/۱۹**	۰/۴۳**	۰/۳۷**	۱		
۸. آگاهی اجتماعی	-۰/۲۷**	-۰/۲۸**	۰/۰۹	۰/۱۶**	۰/۳۳**	۰/۵۰**	۰/۳۷**	۱	
۹. مدیریت رابطه	-۰/۲۱**	-۰/۳۲**	۰/۰۸	۰/۱۷**	۰/۲۶**	۰/۴۲**	۰/۳۳**	۰/۴۴**	۱
۱۰. استرس ادراک شده	۰/۶۹**	-۰/۴۴**	-۰/۰۷	-۰/۳۳**	-۰/۴۱**	-۰/۲۶**	-۰/۵۷**	-۰/۳۲**	-۰/۳۲**

\*  $p < 0.05$  \*\*  $p < 0.01$



بررسی ماتریس همبستگی پیرسون (جدول ۱) در مورد رابطه بین ۵ عامل بزرگ شخصیت با هوش هیجانی نشان می‌دهد که روان‌رنجورخویی با ابعاد هوش هیجانی رابطه منفی دارد، در حالی که بین برون‌گرایی، دلپذیر بودن و باوجدان بودن با ابعاد هوش هیجانی رابطه مثبت وجود دارد. انعطاف‌پذیری تنها با خودآگاهی رابطه مثبت معنی‌داری دارد. نتایج همچنین بیانگر این است که عوامل شخصیت (به‌غیر از انعطاف‌پذیری) و همه ابعاد هوش هیجانی با استرس ادراک شده رابطه دارند. بدین ترتیب که روان‌رنجورخویی با استرس ادراک شده رابطه مثبت و سایر عوامل شخصیت و ابعاد هوش هیجانی با استرس ادراک شده رابطه منفی دارند.

نهایتاً پیش‌بینی‌پذیری استرس ادراک شده توسط رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی مورد بررسی قرار گرفت (جدول ۲). از آن‌جا که در برخی تحقیقات، بین متغیرهای جمعیت‌شناختی مثل تأهل و میزان تحصیلات افراد با میزان استرس رابطه معنی‌دار گزارش شده است و در این تحقیق نیز بین افراد مجرد و متأهل تفاوت معنی‌داری وجود داشت، برای کنترل اثر این دو متغیر ابتدا تأهل و میزان تحصیلات، به‌صورت یک مجموعه در تحلیل رگرسیون وارد شد. از آنجا که به‌نظر نظریه‌پردازان و محققان این حوزه، هوش هیجانی مهارتی است که می‌توان از طریق آموزش و برنامه‌های اصلاحی و درمانی آن را افزایش داد. در حالی که در بزرگسالی تغییر ناچیزی در سطح متوسط صفات شخصیتی به‌وجود می‌آید (مک‌کری و کوستا، ۱۳۸۱)، لذا در مرحله دوم ابعاد هوش هیجانی، و در مرحله سوم عوامل شخصیت به مدل رگرسیون اضافه شد. خلاصه نتایج مربوط به مدل‌های رگرسیون در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول (۲)  $R^2$  و تغییرات  $R^2$  در مدل رگرسیون سلسله‌مراتبی برای پیش‌بینی استرس ادراک شده

مدل	متغیرهای وارد شده در هر مرحله	R	$R^2$	$\Delta R^2$	F Change	Sig.
۱	متغیرهای تأهل و میزان تحصیلات	۰/۲۰۲	۰/۰۴۱	۰/۰۴۱	۶/۴۵۸**	۰/۰۰۲
۲	ابعاد هوش هیجانی	۰/۶۰۸	۰/۳۶۹	۰/۳۲۸	۳۸/۹۳۰**	<۰/۰۰۱
۳	عوامل شخصیت	۰/۷۵۳	۰/۵۶۷	۰/۱۹۸	۲۶/۸۷۳**	<۰/۰۰۱

\*\* <math>p < 0.01</math>

نتایج مذکور در جدول ۲ نشان می‌دهد که مدل ۱ (مدل حاصل از ترکیب متغیرهای تأهل و میزان تحصیلات)، مدل ۲ (مدل حاصل از ترکیب متغیرهای تأهل، میزان تحصیلات و عوامل شخصیت) و مدل ۳ (مدل حاصل از ترکیب متغیرهای تأهل، میزان تحصیلات، عوامل شخصیت و ابعاد هوش هیجانی) معنی‌دار هستند. بررسی تغییرات  $R^2$  بیانگر این است که تأهل و میزان تحصیلات مجموعاً ۴/۱ درصد استرس ادراک شده ( $R^2=0/041$ )، ابعاد هوش هیجانی ۳۲/۸ درصد واریانس ( $\Delta R^2=0/328$ ) پیش‌بینی می‌کنند و نهایتاً عوامل شخصیت ۱۹/۸ درصد واریانس مربوط به استرس ادراک شده ( $\Delta R^2=0/198$ ) را پیش‌بینی می‌کنند و در هر سه مدل افزایش مقدار  $R^2$  معنی‌دار است. مجموع متغیرهای تأهل، میزان تحصیلات، ابعاد هوش هیجانی و عوامل شخصیت ۵۶/۷ درصد واریانس استرس ادراک شده را پیش‌بینی می‌کنند. ضرایب رگرسیون در جدول ۳ نشان داده شده است.

جدول (۳) ضرایب رگرسیون مربوط به متغیرهای پیش‌بین استرس ادراک شده

مدل	متغیرها	ضرایب غیراستاندارد		ضرایب استاندارد		آماره‌های چندمخطی	
		B	خطای استاندارد	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
۱	وضعیت تأهل	-۱/۹۲۷	۰/۸۹۴	-۰/۱۲۱	-۲/۱۵۶*	۰/۰۳۲	۰/۹۹۸
	تحصیلات	-۲/۳۸۱	۰/۸۰۲	۰/۱۶۷	-۲/۹۶۷**	۰/۰۰۳	۰/۹۹۸
	خودآگاهی	۰/۰۳۰	۰/۰۵۱	۰/۰۳۴	۰/۵۹۴	۰/۵۵۳	۰/۶۴۸
۲	خودمدیریتی	-۰/۲۹۴	۰/۰۳۱	-۰/۴۸۶	-۹/۳۷۰**	<۰/۰۰۱	۰/۷۷۳
	آگاهی اجتماعی	-۰/۰۷۴	۰/۰۴۱	-۰/۱۰۲	-۱/۸۰۹	۰/۰۷۱	۰/۶۵۷
	مدیریت رابطه	-۰/۰۸۰	۰/۰۳۶	-۰/۱۲۷	-۲/۳۵۴*	۰/۰۱۹	۰/۷۲۹
۳	روان‌رنجور خوبی	۰/۴۶۴	۰/۰۵۲	۰/۴۶۳	۸/۹۱۵**	<۰/۰۰۱	۰/۵۴۶
	برونگرایی	-۰/۱۰۷	۰/۰۶۲	-۰/۰۸۲	-۱/۷۲۸	۰/۰۸۵	۰/۶۵۸
	انعطاف‌پذیری	-۰/۰۵۳	۰/۰۶۶	-۰/۰۳۲	-۰/۸۰۸	۰/۴۲۰	۰/۹۶۳
	دلپذیر بودن	-۰/۱۱۷	۰/۰۶۲	-۰/۰۸۳	-۱/۸۹۶	۰/۰۵۹	۰/۷۷۳
	باوجدان بودن	۰/۰۰۱	۰/۰۵۹	۰/۰۰۱	۰/۰۱۲	۰/۹۹۱	۰/۶۱۰

\* $p < 0/05$  \*\* $p < 0/01$

در بررسی آماره‌های چندهم‌خطی، چون در هیچ‌یک از موارد، ارزش Tolerance کمتر از ۰/۱ یا ارزش VIF بالای ۱۰ نبود، بنابراین از مفروضه هم‌خطی تخطی نشده است. بررسی ضرایب رگرسیون نشان می‌دهد که مجرد بودن، تحصیلات پایین، روان رنجورخویی بالا، خودمدیریتی پایین و پایین بودن مدیریت روابط توان بالایی در پیش‌بینی استرس ادراک شده دارند.

### بحث و نتیجه‌گیری

نقش تأهل در کاهش استرس ادراک شده در این تحقیق، با نتایج تحقیقات خارجی همسو است، اما با نتایج برخی تحقیقات داخلی مغایر است. فویراشتاین و همکاران (۱۹۸۷) برمبنای مطالعات انجام شده بدین نتیجه رسیدند که رویدادهای زندگی استرس در افراد مجرد و طلاق گرفته بیشتر از افراد متأهل است. تویترز (۱۹۹۵) نیز ضمن نتیجه‌گیری از پژوهش‌های انجام شده مطرح کرده که در صورت شدید بودن استرس، افراد مجرد بیشتر به افسردگی یا آشفتگی روانی مبتلا می‌شوند. اما در تحقیقات داخلی نتایج مغایری گزارش شده است. برای مثال، آزادمرزآبادی و غلامی فشارکی (۱۳۹۰) با انجام تحقیق در سطح ملی در بین کارکنان نظامی رسمی استان‌های مختلف ایران و همچنین لطفی‌زاده، نورهسیم و حبیبی‌نژاد (۱۳۹۰) در کارکنان ذوب آهن اصفهان به این نتیجه رسیدند که وضعیت تأهل رابطه معنی‌داری با استرس شغلی ندارد. در حالی که تحقیق عقیلی‌نژاد، صابرمحمدی، افکاری و عباس‌زاده‌دیزجی (۱۳۸۶) نشان داد که مأموران راهنمایی و رانندگی متأهل تهران رویدادهای استرس‌زای بیشتری را نسبت به مجردها تجربه می‌کنند. در حالی که نتیجه تحقیق عابدی، زارع، برخورداری و حلوانی (۱۳۸۸) در یکی از صنایع کشور نشان داد که افراد مجرد استرس بیشتری در مقایسه با افراد متأهل دارند. بنابراین به نظر می‌رسد رابطه استرس با وضعیت تأهل در ایران بیشتر تحت تأثیر ماهیت کاری شرکت‌ها و سازمان‌ها قرار می‌گیرد.

نقش تحصیلات در کاهش استرس ادراک شده در این تحقیق، با نتایج تحقیق آزادمرزآبادی و غلامی‌فشارکی (۱۳۹۰) همسو است. آن‌ها با انجام تحقیق در سطح ملی

در بین کارکنان نظامی رسمی استان‌های مختلف ایران به این نتیجه رسیدند که با افزایش تحصیلات استرس شغلی کاهش می‌یابد. در پژوهشی که توسط پائو<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۰۷) در هفت کشور انگلیس، مصر، رومانی، آفریقای جنوبی، استرالیا، آمریکا و مالزی انجام شد، بین سابقه تحصیلی ضعیف و استرس ادراک شده رابطه مثبت داشت. البته تحصیلات در افزایش توانمندی افراد و رشد آگاهی آن‌ها تأثیر دارد. تحصیلات باعث می‌شود افراد تجارب بالاتری از رویدادهای زندگی داشته باشند و برای آن‌ها مسائل چندان غیرعادی و فاجعه‌آمیز به نظر نیاید. دیگر این که تحصیلات مهارت‌ها و مکانیزم‌های سازگاری جدیدی در اختیار افراد قرار می‌دهد.

نقش هوش هیجانی در کاهش استرس ادراک شده با نتایج تحقیقات قبلی همسو است. پائو و کروچر<sup>۲</sup> (۲۰۰۳) بر روی دانشجویان دندانپزشکی رابطه منفی بین هوش هیجانی و استرس ادراک شده به دست آوردند. پائو و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهش دیگری که در هفت کشور انگلیس، مصر، رومانی، آفریقای جنوبی، استرالیا، آمریکا و مالزی انجام داد، رابطه منفی بین هوش هیجانی و استرس ادراک شده وجود داشت. گام، کورسر و داسکی (۲۰۰۵) در پژوهش خود روی دانشجویان رابطه منفی بین هوش هیجانی و استرس ادراک شده به دست آوردند. این نتایج همچنین با تحقیقاتی که رابطه هوش هیجانی با سلامت روانی را نشان داده‌اند همسو است. برای مثال، شوت، مالوف، تورستینسون، بهالار و روک<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) و مارتینز، رامالهو و مورین (۲۰۱۰) با فراتحلیل تحقیقات قبلی به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی بالا با سلامت جسمی و روانی مرتبط است. در کشور ما نیز فتی، موتابی، شکیبی و باروتی (۱۳۸۷) در مطالعه بر روی کارکنان وزارت بهداشت و درمان به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی - اجتماعی پیش‌بینی‌کننده معنادار سلامت روان عمومی است. پُر، باریبال، فیتزپاتریک و روبرتز (۲۰۱۱) به این نتیجه رسیدند که هوش هیجانی با بهزیستی روانی، مقابله مسأله‌مدار و ادراک صلاحیت پرستاری رابطه معنی‌داری دارد. همچنین هوش هیجانی با استرس ادراک

1- Pau

2- Croucher

3- Schutte, Malouff, Thorsteinsson, Bhullar &amp; Rooke

شده رابطه منفی داشت. و این نتایج گویای آن است که افزایش احساس کنترل و صلاحیت هیجانی به دانشجویان پرستاری در اتخاذ راهبردهای سازگاری مؤثر و فعال در برخورد با استرس کمک می‌کند، که به نوبه خود بهزیستی روانی آن‌ها را افزایش می‌دهد. این پژوهش‌ها معمولاً آموزش روش‌های ارتقای هوش هیجانی را برای ارتقای سلامت کارکنان توصیه می‌کنند.

مؤلفه‌های هوش هیجانی معمولاً ابعاد بین فردی و درون فردی را شامل می‌شوند. ابعاد بین فردی به افزایش کیفیت روابط اجتماعی منجر می‌شوند و ابعاد درون فردی در تعدیل هیجانات و خلق فرد تأثیر دارند که هر دو از عوامل تأثیرگذار در کنترل استرس و سلامت روان قلمداد می‌شوند. در این تحقیق ضمن این که رابطه منفی معنی داری بین استرس ادراک شده و هر چهار مؤلفه هوش هیجانی (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه) به دست آمد. لکن خودمدیریتی و مدیریت رابطه جزء پیش بین‌های معنی‌دار کاهش استرس ادراک شده بود. نقش مدیریت روابط در کاهش استرس در این تحقیق با نتایج تحقیقات قبلی که اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی در کاهش استرس ادراک شده را نشان داده‌اند، سازگار است. برای مثال، تحقیق میرزایی، کوشان و واقعی (۱۳۸۹) بر روی دانشجویان پرستاری نشان داد که آموزش مهارت‌های ارتباطی در کاهش میزان استرس ادراک شده مؤثر است. مهارت‌های ارتباطی معمولاً به افراد کمک می‌کنند عواطف و نیازمندی‌های خود را در ارتباطات بین فردی به درستی بیان کنند. بنابراین، می‌توان گفت که هر دو بعد فردی و اجتماعی هوش هیجانی یعنی هم قابلیت‌های فردی (خودآگاهی و خودنظم‌دهی) و هم قابلیت‌های اجتماعی (آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه) در کاهش استرس ادراک شده در افراد مؤثرند. همان‌طوری که اکستریمیرا و فرناندز - بروکال (۲۰۰۵) بیان کرده‌اند افرادی که درباره هیجانات خود آگاهی بیشتری دارند مهارت بیشتری در مدیریت خود از نظر مشکلات هیجانی خواهند داشت. این افراد زمان کمتری را صرف توجه به واکنش‌های هیجانی می‌کنند و این امر باعث می‌شود افکار خود را متوجه تکالیف دیگر کنند یا راهبردهای انطباقی سازگارانه

بیشتری به کار گیرند. همچنین به نظر می‌رسد مدیریت رابطه می‌تواند فشارهای ناشی از روابط بین همکاران در محیط کار را کاهش دهد.

نقش شخصیت در کاهش استرس ادراک شده، با پژوهش‌های قبلی سازگار است. در پژوهشی که در دانمارک توسط ابستراپ، اپلاو، پیسینگر و جورگنسن (۲۰۱۱) انجام شد بین استرس ادراک شده با برونگرایی، باوجدان بودن، دلپذیر بودن رابطه منفی و با روان رنجورخویی رابطه مثبت وجود داشت. رابطه انعطاف‌پذیری و استرس ادراک شده در این تحقیق مثبت ولی معنی‌دار نبود، که تمام این نتایج با تحقیق حاضر همسو است. تحقیق آن‌ها خودکارآمدی را به‌عنوان متغیر واسطه‌ای بین عوامل شخصیت و استرس ادراک شده مورد تأیید قرار داد. نیف و همکاران (۲۰۱۱) در مطالعه بر روی دانشجویان دانشگاه در تایوان رابطه منفی معنی‌داری بین روان رنجورخویی، استرس ادراک شده به دست آوردند. مک‌کری و جان (۱۹۹۱)، نیوبری - بیرچ و کمالی (۲۰۰۱) و سالس (۲۰۰۱) نیز به این نتیجه رسیدند که افراد با نمرات بالا در روان رنجورخویی بیشتر مستعد تجربه هیجانات منفی و استرس هستند. دی‌لونگیز و هولتزمن<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) و گانتز، کوهن و آرملی<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) گزارش کردند که افراد با نمرات بالا در روان رنجورخویی، سبک‌های مقابله‌ای ضعیفی در برابر استرس دارند و همین باعث تشدید استرس می‌شود. بسر و شاکلفورد<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) به رابطه منفی بین باوجدان بودن و استرس ادراک شده دست یافت. بنابراین، به نظر می‌رسد صفات شخصیت زمینه‌ساز عواملی مثل سبک‌های مقابله‌ای، خودکارآمدی و سایر متغیرهایی است که به عنوان متغیرهای واسطه‌ای در تجربه استرس و هیجانات منفی محسوب می‌شوند. از طرف دیگر، پایین بودن نمرات ابعاد مثبت شخصیت و بالا بودن نمره روان رنجورخویی به‌عنوان عوامل آسیب‌پذیری فردی محسوب می‌شود.

در این تحقیق نقش قابل توجه خودمدیریتی و مدیریت رابطه در پیش‌بینی استرس ادراک شده نشان داده شد. به‌نظر می‌رسد در مداخلات درمانی نیز تمرکز بر این دو مؤلفه اثر قابل توجهی بر کاهش استرس کارکنان خواهد داشت، بنابراین پیشنهاد می‌شود اثر

1- Holtman & Delongis  
3- Besser & Shackelford

2- Gunther, Chohen & Armeli

این دو مؤلفه هوش هیجانی در مقایسه با سایر مؤلفه‌ها در مداخلات درمانی نیز مورد بررسی قرار گیرد.

### سپاسگزاری

وظیفه خود می‌دانیم از آقای ناصر باقی‌نژاد، مدیر عامل شرکت موتوژن تبریز، و آقای بشیر ابراهیمی عضو هیئت‌مدیره و سایر همکارانشان به‌خاطر لطف و حسن همکاری‌شان در زمینه‌سازی اجرای پژوهش تقدیر و تشکر کنیم. همچنین از کارکنان این شرکت که با مشارکت صادقانه خویش و تکمیل پرسشنامه‌ها تشکر می‌کنیم.



۱۳۹۱/۱۰/۲۵

تاریخ دریافت نسخه اولیه مقاله:

۱۳۹۲/۰۳/۱۱

تاریخ دریافت نسخه نهایی مقاله:

۱۳۹۲/۰۶/۲۸

تاریخ پذیرش مقاله:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- آزادمرزآبادی، اسفندیار و غلامی‌فشارکی، محمد (۱۳۹۰). عوامل موثر بر استرس شغلی نظامیان، مجله طب نظامی، ۴۷، ۶-۱.
- اتکینسون، ریتال ال، اتکینسون، ریچارد سی، اسمیت، ادوارد ای، بیم، داریل جی. و نولن- هوکسما، سوزان (۱۳۸۷). زمینه روانشناسی هیلگارد، ترجمه محمدنقی براهنی و همکاران. تهران: رشد.
- استورا، جان بنیامین (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس: بیماری جدید تمدن، ترجمه پریخ دادستان. تهران: رشد.
- برادبری، تراویس و گریوز اف. جین (۱۳۸۶). هوش هیجانی، ترجمه مهدی گنجی، تهران: ساوالان.
- پاول، ترور جی. و انرایت، سیمون جی. (۱۳۷۷). فشار روانی، اضطراب و راه‌های مقابله با آن. ترجمه عباس بخشی‌پوررودسری و حسن صبوری‌مقدم، مشهد: آستان قدس رضوی.
- داوری، رحیم. (۱۳۸۶). رابطه خلاقیت و هوش هیجانی با سبک کنار آمدن با استرس. روانشناسی کاربردی، ۲(۶)، ۴۹-۶۲.
- رنجبر عزت‌آبادی، محمد؛ عرب، محمد؛ هادی‌زاده، فرزانه و عسکری، روح‌اله (۱۳۸۸). تأثیر استرس بر عملکرد مدیران بخش‌های مختلف بیمارستان‌های تحت پوشش. فصلنامه طلوع بهداشت، ۱۰(۱)، ۱-۸.
- سوری، حمید؛ رحیمی، محسن و محسنی، حسین (۱۳۸۴). بررسی ارتباط بین استرس‌های شغلی و حوادث ناشی از کار: یک مطالعه مورد-شاهد، مجله تخصصی اپیدمیولوژی ایران، ۱(۲)، ۵۸-۵۳.
- شکوهی‌امیرآبادی، لیلا؛ خلعتبری، جواد؛ رضابخش، حسین (۱۳۸۹). استرس ادراک شده در میان دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج با سبک‌های اسنادی مختلف در سال ۸۷. اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی، ۲۰، ۱۲۹-۱۰۷.
- عابدی، کمال‌الدین؛ زارع، محسن؛ برخوردار، ابوالفضل و حلوانی، غلامحسین (۱۳۸۸). استرس‌های شغلی و نارضایتی از کار و ارتباط آن با فاکتورهای فردی و حوادث در یکی از صنایع کشور، مجله علوم پزشکی چهارم، ۷(۲)، ۲۰-۱۰.



عسگری، پرویز؛ مرعشیان، فاطمه (۱۳۸۷). رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و اضطراب کامپیوتر با اعتیاد به اینترنت در دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، یافته‌های نو در روانشناسی، (۲)، ۳۵-۲۳.

عقیلی‌نژاد، ماشاءاله؛ محمدی، صابر؛ افکاری، محمداسحق و عباس زاده‌دیزجی، رضا (۱۳۸۶). بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی، تیپ شخصیتی و رویدادهای استرس‌زای زندگی در مأموران راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ، پژوهش در پزشکی، ۳۱، ۳۵۵-۳۶۰.

فتی، لادن؛ موتابی، فرشته؛ شکیب، شیما و باروتی، عصمت (۱۳۸۷). مولفه‌های هوش هیجانی-اجتماعی به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های سلامت روان. مطالعات روانشناسی، (۲)، ۱۰۱-۱۲۴.

قرباغی، حسین (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین صفات شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان کارخانه تراکتورسازی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه تبریز.

کار، آلن. (۱۳۸۵). روانشناسی مثبت، ترجمه حسن پاشا شریفی، جعفر نجفی‌زند و باقر ثنایی، تهران: سخن. گروسی، میرتی (۱۳۸۰). رویکردهای نوین در ارزیابی شخصیت. تبریز: جامعه‌پژوه.

گل‌پرور، محسن و حسین‌زاده، خیراله (۱۳۹۰). الگوی ارتباط عدم تناسب فرد-شغل با فرسودگی هیجانی و تمایل به ترک خدمت: شواهدی برای الگوی استرس-نامتعادلی-جبران، روانشناسی کاربردی، ۱۷، ۴۱-۵۶.

گلمن، دانیل (۱۳۸۰). هوش هیجانی، ترجمه نسرين پارسا. تهران: رشد.

گنجی، حمزه؛ میرهاشمی، مالک و ثابت، مهرداد (۱۳۸۵). هنجاریابی مقدماتی آزمون هوش هیجانی برادبری-گریوز. روانشناسی کاربردی، (۲)، ۳۵-۲۳.

لطفی‌زاده، مسعود؛ نورهسپیم، اسماعیل و حبیبی، احسان (۱۳۹۰). بررسی استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان ذوب آهن اصفهان. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، (۵)، ۳۷-۴۵.

مک‌کری، رابرت، آر. و کوستا، پائول تی. (۱۳۸۱). شخصیت در بزرگسالی. ترجمه تقی گروسی‌فرشی و فرهاد محمدی، تبریز: جامعه‌پژوه.

میشل، مینا (۱۳۷۴). استرس: علل، علائم، نشانه‌ها، راه‌حل‌ها. مترجمان ساعد هرسینی و عباس درشتی. کرمانشاه: جهاد دانشگاهی علوم پزشکی کرمانشاه.

- میرزایی، ام‌البین؛ واقعی، سعید و کوشان، محسن (۱۳۸۹). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس ادراک شده در دانشجویان رشته پرستاری. فصلنامه علوم پزشکی سبزوار، ۱۷(۲)، ۸۸-۹۵.
- وثوقی‌کیا، الهام (۱۳۸۳). هوش هیجانی. تهران: انتشارات دانشگاه الزهراء.
- Besser, A., & Shackelford T.K. (2007). Mediation of the effects of the big five personality dimensions on negative mood and confirmed affective expectations by perceived situational stress: A quasi-field study of vacationers. *Personality and Individual Differences*, 42(7), 1333-1346.
- Ciarrochi, J., Deane, F.P., & Anderson S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Journal of Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24(4), 386-396.
- Cohen, S., & Williamson G.M. (1991). Stress and infectious disease in humans. *Psychology Bulletin*, 109(1), 5-24.
- Costa, P.T., & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- DeLongis, A., & Holtzman, S. (2005). Coping in context: The role of stress, social support and personality in coping. *Journal of Personality*, 73, 1633-1656.
- Ebstrup, J.F, Eplove, L.F., Pisinger, C., & Jorgensen, T. (2011). Association between the five factor personality traits and perceived stress: Is the effect mediated by general self-efficacy? *Anxiety Stress Coping*, 24(4), 407-19.
- Extremera, N., & Fernandez-Berrocal, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the trait meta-mood scale. *Personality and Individual Differences*, 39, 937-948.
- Feuerstein, M., Labbe, E.E., & Kuvzmierczyk, A.R. (1987). *Health psychology*. New York: Plenum Press.

- 
- Gohm, C.L., Corser, G.C., & Dalsky, D.J. (2005). Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant? *Personality and Individual Differences*, 39, 1017-1028.
- Gunthert, K.C., Cohen, L.H., & Armeli, S. (1999). The role of neuroticism in daily stress and coping. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 1087-1100.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1986). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer-Verlag.
- Lee-Baggley, D., Preece, M., & DeLongis, A. (2005). Coping with interpersonal stress: Role of Big Five traits. *Journal of Personality*, 73, 1141-1180.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 46(6), 554-564.
- Mayer, J.D., Perkins, D.M., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2001). Emotional intelligence and giftedness. *Roeper Review*, 23, 131-137.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.
- Mnif, L., Yaich, S., Ammar, Y., Masmoudi, J., Damak, J., & Jaoua, A. (2011). Predictors of stress among Tunisian students. *European Psychiatry*, 26(1), 1593.
- Newbury-Birch, D., & Kamali, F. (2001). Psychological stress, anxiety, depression, job satisfaction, and personality characteristics in preregistration house officers. *Postgraduate Medical Journal*, 77(904), 109-111.
- Nikolaou, I. (2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health*, 21, 77-86.
- Pau, A., Rowland, M.L., Naidoo, S., Abdulkadir, R., Makrynika, E., Moraru, R., et al. (2007). Emotional intelligence and perceived stress in Dental undergraduates: A multinational survey. *Journal of Dental Education*, 71(2), 197-204.

- Pau, A.K., & Croucher, R. (2003). Emotional intelligence and perceived stress in dental undergraduates, *Journal of Dental Education*, 67(9), 1023-1028.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31(8), 855-860.
- Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Thorsteinsson, E.B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*. 42(6), 921-933.
- Seward, J.P. (2007). Occupational stress, In: LaDou J. (ed.). *Current Occupational and Environmental Medicine*. New York: MC Grow Hill, 579-594.
- Steptoe, A. (1997). Stress management. In: A. Baum, S. Newman, J. Weinman, R. West, & C. McManus (Eds.). *Cambridge Handbook of Psychology, Health, and Medicine*. Cambridge university press.
- Suls, J. (2001). Affect, stress and personality. In J.P. Forgas (ed.). *Handbook of Affect and Social Cognition*. Mahwah, NJ: Erlbaum, 392-409.
- Thoits, P.A. (1995). Stress, coping, and social support processes: Where are we? What next? *Journal of Health and Social Behavior*, 35, 53-79.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی