

رابطه طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی با نقش میانجی گری هوش هیجانی در

کارمندان بانک

منصوره قنبری^۱، دکتر حسن میرزاحسینی^۲، محمد ستایشی اظهاری^۳

۱. کارشناسی ارشد، روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک، ایران.

۲. استادیار گروه روانشناسی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران.

۳. مربی گروه روانشناسی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران (نویسنده مسئول).

مجله پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری، دوره سوم، شماره بیست و هفتم، دی‌ماه ۱۳۹۷، صفحات ۱۶-۱

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش میانجی‌گری هوش هیجانی در رابطه بین طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی بود. شرکت‌کنندگان پژوهش ۳۰۰ کارمند تحویل‌دار بانک بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل پرسشنامه استرس شغلی، با ضریب آلفای ۰/۸۶، پرسشنامه طرحواره های ناسازگار اولیه یانگ با ضریب آلفای ۰/۸۳ و هوش هیجانی شیرینگ با ضریب آلفای ۰/۸۶ بود. آزمون مسیرهای مستقیم و غیرمستقیم مدل پژوهش، به ترتیب، با استفاده از روش‌های مدل معادلات ساختاری و بوت استرپ انجام گرفت. یافته‌ها نشان داد که طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی به ترتیب پیشایند و پیامد هوش هیجانی در کارمندان بانک هستند ($p < 0/05$). همچنین، یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی میانجی‌گر معنی‌دار رابطه طرحواره های ناسازگار اولیه به استرس شغلی است. یافته‌های این پژوهش می‌تواند برای مشاوران و روانشناسان در کاهش مشکلات استرس شغلی کمک‌کننده باشد.

کلیدواژه‌ها: طرحواره های ناسازگار اولیه، هوش هیجانی، استرس شغلی.

مقدمه

استرس شاید عمومی ترین مسئله‌ی زندگی روزمره‌ی انسان باشد. استرس چنان همگانی و همه‌گیر شده است که آن را مشخصه‌ی زندگی انسان‌ها می‌دانند؛ به طوری که همه‌ی انسان‌ها در زندگی روزمره‌ی خود در معرض استرس‌های زیادی قرار دارند و از آن تأثیرات زیادی می‌پذیرند، به طوری که تخمین زده شده است که ۸۰ درصد بیماری‌های عصر حاضر ناشی از استرس هست (برامول و فاست^۱، ۲۰۰۵). یک جنبه‌ی مهم از زندگی که توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است، کار و محیط کاری است. کار صرف‌نظر از درآمد مالی، برخی از نیازهای اساسی انسان مانند ارتباط اجتماعی، احساس خود ارزشمندی، اعتماد و شایستگی را ارضا می‌کند. با وجود این، می‌تواند منبع استرس هم باشد. کوپر و کارت‌رایت^۲ (۲۰۰۴)، نیز معتقدند هر شغلی منابع محیطی بالقوه‌ای از استرس را دارا است. گیز و موس^۳ (۲۰۰۸)، استرس شغلی^۴ را واکنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل می‌دانند، به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار بیشتر از آن است که فرد بتواند از عهده‌ی آن‌ها برآید. استرس شغلی موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغل حاصل می‌شود و وجه مشخصه‌ی آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آن‌ها را وامی‌دارد تا از نحوه‌ی عمل بهنجار خود انحراف جویند (بهر و نیومن^۵، ۱۹۷۸). با توجه به جوان بودن جمعیت کشور و درگیری بخش زیادی از جامعه با بحث اشتغال و مسائل جنبی آن، پرداختن به این موضوع بسیار پراهمیت جلوه می‌کند. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های محیط‌های اشتغال مسائل روان‌شناختی است که شاغلین در محیط کاری با آن در ارتباط هستند و تأثیری که این موضوع بر سایر جنبه‌های کار و زندگی می‌گذارد غیرقابل چشم‌پوشی است. یکی از پیامدهای استرس شغلی اثر بر عملکرد شغلی است. استرس شغلی در حدی که از توانایی‌ها و ظرفیت‌های فرد تجاوز نکند می‌تواند با افزایش انگیزه سبب بهبود عملکرد شود ولی در صورتی که

1. Brannon & Feist

2. Cooper & Cartwright

3. Geese & Moss

4. occupation stress

5. Beehr & Newman

از ظرفیت مقابله‌ای افراد تجاوز کند، می‌تواند اثر تضعیف‌کننده بر عملکرد فردی و سازمانی داشته باشد، از این رو انجام مطالعه در این زمینه ضروری به نظر می‌رسد. نتایج چنین مطالعاتی می‌تواند به واسطه‌ی شناسایی عوامل استرس‌زا، با افزایش آگاهی و اطلاع-رسانی به کارکنان در معرض استرس و انجام اقدامات مداخله‌گرانه در کاهش احتمال آسیب روانی کارکنان و افزایش عملکرد شغلی آن‌ها نقش مؤثری ایفا نماید (خانه‌شناس، الهیاری و خلخالی، ۱۳۹۲). طبق گزارش سازمان بهداشت جهانی بیش از نیمی از کارکنان کشورهای صنعتی از استرس شغلی شاکی هستند و به تنهایی در آمریکا حدود ۱۱ میلیون نفر از استرس شغلی رنج می‌برند (به نقل از ترشیزی و احمدی، ۱۳۹۰). استرس شغلی نوعی واکنش عاطفی، شناختی، رفتاری و روانی به جنبه‌های زیان‌آور کار و محیط است (میلوتینویچ، گلوبویچ، بریک و پروکس^۱، ۲۰۱۲)، به‌طور کلی می‌توان استرس شغلی را پاسخ به فشارهای ناشی از محیط کار دانست و وقتی رخ می‌دهد که انتظارات از فرد بیشتر از اختیارات و توانایی‌های او باشد (گل پرور، نیری و مهداد، ۱۳۸۹).

یکی از عوامل مرتبط با استرس شغلی، هوش هیجانی است. هوش هیجانی توانایی شناخت، درک و تنظیم هیجان‌ها و استفاده از آن‌ها در زندگی است که موجبات برانگیختن افراد و استفاده از هیجان‌ها را در روابط با دیگران فراهم می‌کند (گلمن^۲، ۱۹۹۸). همچنین طبق گفته‌ی مایر^۳ و همکاران (۱۹۹۹) هوش هیجانی توانایی تشخیص معنای هیجان‌ها و روابط آن‌ها و استدلال و حل مسئله توسط هیجان‌ها است. در حقیقت احساسات و هیجان‌ها، بر هر چیزی که انسان انجام می‌دهد تأثیر گذاشته و به‌ویژه در محیط سازمانی منجر به رفاقت و صمیمیت در بین اعضای تیم شده و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد. رابینز^۴ (۲۰۰۲) معتقد است امروزه برای بهبود عملکرد سازمان‌ها می‌توان از دانش مربوط به احساسات و هیجان‌ها استفاده کرد و این دانش در فرایند انتخاب کارکنان در سازمان‌ها، تصمیم‌گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی و رفتارهای غیرطبیعی در محل کار به افراد کمک می‌کند.

1. Milutinovic, Golubovic, Brkic & Prokes

2. Goleman

3. Mayer

4. Robbins

به گفته‌ی مک‌انرو^۱ و همکاران (۲۰۰۹) توانایی‌های هوش هیجانی می‌توانند در محیط کار نقش مهمی داشته باشند. یوچی^۲ (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی اثر هوش هیجانی روی رابطه‌ی استرس شغلی و عملکرد شغلی در نمونه‌ای شامل کارکنان بخش مالی تایوان پرداخت. نتایج نشان داد که کارمندانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، در کاهش انتقال اثرات منفی استرس شغلی روی عملکرد شغلی نسبت به کسانی که هوش هیجانی پایین‌تری دارند تواناتر هستند. اقدسی، کیامنش و نوه ابراهیم (۲۰۱۱) در پژوهشی به بررسی اثر مستقیم و غیرمستقیم هوش هیجانی بر روی استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداختند، نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی هیچ‌گونه اثر مستقیم و غیرمستقیمی روی استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی ندارد. در پژوهشی که لندا^۳ و همکاران (۲۰۰۸) به بررسی رابطه هوش هیجانی با استرس شغلی و سلامتی بر روی پرستاران پرداختند؛ نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که تا آنجا که به استرس مربوط می‌شود، پرستارانی که نمره‌ی بالایی در وضوح و جبران عاطفی گرفتند استرس کمتری را گزارش کردند؛ درحالی‌که افرادی که نمرات بالایی در توجه به احساسات دریافت کردند سطوح بالاتری از استرس را تجربه کردند. یکی دیگر از عوامل مرتبط با استرس شغلی طرحواره‌های ناسازگار اولیه است. جفری یانگ با وام‌گیری از نظریه‌ی شناختی پیاز و تلفیق آن با نظریه‌ی گشتالت‌درمانی و روان‌کاوی و درمان تجربی توانسته درمان مبتنی بر طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه مربوط به دوران تحولی را بنا کند. جفری یانگ نظری را در رابطه با طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه گسترش داده است. وی معتقد است این طرح‌واره‌ها که وی از آن به‌عنوان یک ساختار یا چهارچوب یاد می‌کند (یانگ، ۱۹۹۴)؛ ساختارهای پایدار و بادوامی هستند که به‌مثابه‌ی عدسی‌هایی بر ادراک فرد از جهان، خود و دیگران اثر می‌گذارد. این طرح‌واره‌ها در طی تجارب کودکی شکل گرفته و پاسخ فرد به رخدادهای محیطی را کنترل می‌کند (یانگ، ۱۹۹۸). لاملی و هارکنس^۴ (۲۰۰۷) در بررسی علائم افسردگی و اضطراب و

1. McEnrue

2. Yu-Chi

3. Landa

4. Lumley & Harkness

طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه به رابطه‌ی معناداری دست یافتند. کالویت^۱ و همکاران (۲۰۰۵) در مطالعه‌ی خودبین علائم اختلالات عاطفی (افسردگی، اضطراب، خشم) و طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه به رابطه‌ی معناداری دست یافتند. در بررسی نتایج این پژوهشگران علاوه بر تأیید عوامل پرسشنامه طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه، به رابطه‌ی بالینی این طرح‌واره‌ها و نشانه‌های اختلال‌های عاطفی افسردگی و اضطراب تأکید کردند. کازیونا^۲ (۲۰۰۴) در مطالعه‌ی دیگری در مورد بررسی رابطه‌ی بین طرح‌واره‌ها و اضطراب، علائم اضطرابی را به صورت معناداری پیش‌بینی کردند. اینان در کار خود به صورت نظری طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه را به سه دسته تقسیم کردند؛ گروه اول: طرح‌واره‌هایی که در تعریف خود عامل اضطراب رادارند، گروه دوم: طرح‌واره‌هایی که مرتبط با نبود انسجام خود هستند و گروه سوم: طرح‌واره‌هایی که با خلأها و بحران‌های ارتباطی مشخص می‌شوند. دیلاتر^۳ و همکاران (۲۰۰۴) نیز در مطالعه‌ی خود، طرح‌واره‌ی بخصوصی را مرتبط با عامل اضطراب نمی‌داند، بلکه در یک سطح بالاتر، فعال‌شدگی طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه در افراد مضطرب را در مقایسه با طرح‌واره‌ها در افراد سالم بررسی کرده است؛ او در بررسی طرح‌واره‌های مراجعان مضطرب در مقایسه با افراد سالم به این نتیجه رسید که طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه در افراد مضطرب فعال‌تر است. بامبر و مک‌ماهون^۴ (۲۰۰۸) در پژوهشی که بر روی کارمندان چند گروه کاری انجام دادند نشان دادند که افراد دارای سطوح بالاتری از طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه، سطوح بالاتری از استرس شغلی را پیش‌بینی خواهند کرد. نتایج پژوهش کازاما و کندی^۵ (۲۰۰۴) بیانگر آن است که در استرس شغلی، فرد درباره‌ی توانایی‌هایش دچار تردید می‌شود و پیامد آن کاهش توان مقابله با موقعیت استرس‌زا است. در پژوهش کریمی، کیمیایی و مهدیان (۱۳۹۱) که بر روی دبیران مقطع متوسطه انجام گرفت نشان داده شد که استرس شغلی بر اساس خودکنترلی، خودانگیزی، مهارت اجتماعی و خودآگاهی که خرده‌مقیاس‌های هوش هیجانی هستند قابل پیش‌بینی است. شهامت (۱۳۸۹) در

1. Calvete

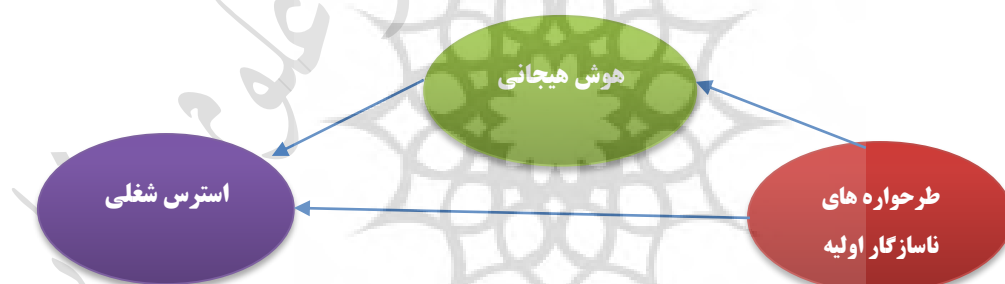
2. Cousineau

3. Delattre

4. Bamber & McMahan

5. Kouzama & Kennedy

پژوهش خود بر روی دانشجویان دانشگاه فردوسی مشهد به پیش‌بینی علائم سلامت روان از جمله اضطراب با استفاده از طرح‌واره‌های ناسازگار اولیه پرداخت که نتایج پژوهش نشان داد که طرح‌واره‌های اطاعت، خودکنترلی ناکافی و نقص / شرم به صورت معناداری بخشی از واریانس اضطراب را پیش‌بینی می‌کنند. با مروری بر ادبیات پژوهش در مورد سازه‌های طرحواره های ناسازگار اولیه، هوش هیجانی و رضایت شغلی نشان می‌دهد که طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی به ترتیب پیشامد و پیامد هوش هیجانی هستند؛ اما از آنجاکه تا به حال پژوهشی به بررسی اثر مستقیم و میانجیگری هوش هیجانی در رابطه بین طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی در قالب یک مدل علی نپرداخته است و غالب پژوهش‌ها از نوع رابطه‌ای ساده و یا آزمایشی است و مدل یابی معادلات ساختاری می‌تواند سازوکارهای تأثیرگذاری متغیرهای طرحواره های ناسازگار اولیه، هوش هیجانی و استرس شغلی بر یکدیگر آشکار سازد و مضامین مهمی درباره آگاهی از سازوکارهای تأثیرگذاری به وجود می‌آورد. به لحاظ نظری یافته پژوهش حاضر به بسط و تعدیل دیدگاه‌های نظری و تجربی متغیرهای طرحواره های ناسازگار اولیه، هوش هیجانی و استرس شغلی کمک خواهد کرد و به لحاظ اهمیت کاربردی این یافته‌ها به متخصصان و مشاوران مدارس کاربرد فراوانی خواهد داشت؛ بنابراین، پژوهش حاضر، ابتدا، بررسی رابطه مستقیم طرحواره های ناسازگار اولیه با استرس شغلی در یک چهارچوب یک مدل ساختاری و پس‌آزمون نقش میانجی‌گری هوش هیجانی در مدل مفروض است (مدل ۱).



شکل ۱. مدل مفروض

روش پژوهش

این پژوهش از نوع مطالعات توصیفی است که به روش همبستگی انجام شد. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر کلیه‌ی کارمندان تحویلدار بانک در بانک‌های سطح شهر قم در بهار ۱۳۹۵ بودند. تعداد نمونه در این پژوهش با استفاده از روش‌های محاسبه‌ی حجم نمونه و جدول کوکران، ۳۰۰ نفر از کارمندان تحویلدار بانک در ۳۰ شعبه از بانک‌های سطح شهر قم بودند که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

ابزار پژوهش

پرسشنامه استرس شغلی: برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه استرس شغلی (HSE) که در سال ۱۹۹۰ به وسیله‌ی اداره ایمنی و کار انگلستان برای شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی طراحی شده است؛ استفاده شد (کوزینز^۱ و همکاران، ۲۰۰۴). این ابزار دارای ۵۰ سؤال است و در یک طیف ۵ گزینه‌ای نمره‌گذاری می‌شود. در این پرسشنامه از آزمودنی خواسته می‌شود که تجربیات شغلی خود را در طول یک سال گذشته براساس مقیاس هرگز تا تقریباً همیشه درجه‌بندی کند. این ابزار در سال ۱۳۸۱ بر روی کارکنان یک مجتمع صنعتی در اصفهان هنجاریابی شده است و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و روایی ملاکی آن برابر با ۰/۷۱ محاسبه شده است (باعزت و ادیب راد، ۱۳۸۳).

فرم کوتاه پرسشنامه طرحواره‌های ناسازگار اولیه یانگ: زیرمجموعه‌ای با ۹۰ ماده از ۲۰۵ ماده نسخه‌ی اصلی است که در سال ۱۹۹۸ به وسیله‌ی یانگ برای اندازه‌گیری طرحواره‌های ناسازگار اولیه ساخته شد. این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرتی و به صورت ۱ تا ۶ پاسخ داده می‌شود. در اولین پژوهش جامع، یانگ، کلو سکو و ویشار (۱۹۸۶)، در مورد ویژگی‌های روان‌سنجی آن برای هر طرحواره‌ی ناسازگار اولیه، ضریب آلفایی از ۰/۸۳ تا ۰/۹۶ و ضریب باز آزمایی آن را در جمعیت غیربالینی بین ۰/۵۳ تا ۰/۸۲ بدست

^۱. Cousins

آوردند. هنجاریابی این پرسشنامه در ایران توسط آهی، محمدی‌فر و بشارت در دانشگاه‌های تهران انجام شد؛ که همسانی درونی آن با استفاده از آلفای کرونباخ در زنان ۰/۹۷ و در مردان ۰/۹۸ بدست آمد (آهی، محمدی‌فر و بشارت، ۱۳۸۶).

پرسشنامه هوش هیجانی سیبری یا شرینگ (۱۹۹۹): این پرسشنامه توسط منصوری (۱۳۸۰) بر روی دانشجویان دانشگاه‌های دولتی شهر تهران با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ اعتباریابی شده که نتیجه آن برابر با ۰/۸۶ بوده است. این مقیاس دارای ۳۳ سؤال با نمره‌گذاری لیکرت است و دارای ۵ خرده‌مقیاس خودآگاهی، خودانگیزی، خودکنترلی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی است. تجزیه و تحلیل آماری این پژوهش با آزمون‌های همبستگی و رگرسیون با استفاده از نرم‌افزار SPSS و نیز تحلیل مسیر با استفاده از نرم‌افزار AMOS انجام شد.

یافته‌ها

جدول ۱. جدول ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش حاضر

ردیف	متغیر	۱	۲	۳
۱	استرس شغلی	۱		
۲	هوش هیجانی	-۰/۱۷*	۱	
۳	طرحواره های ناسازگار اولیه	۰/۱۳*	-۰/۱۸*	۱

* همبستگی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. ** همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

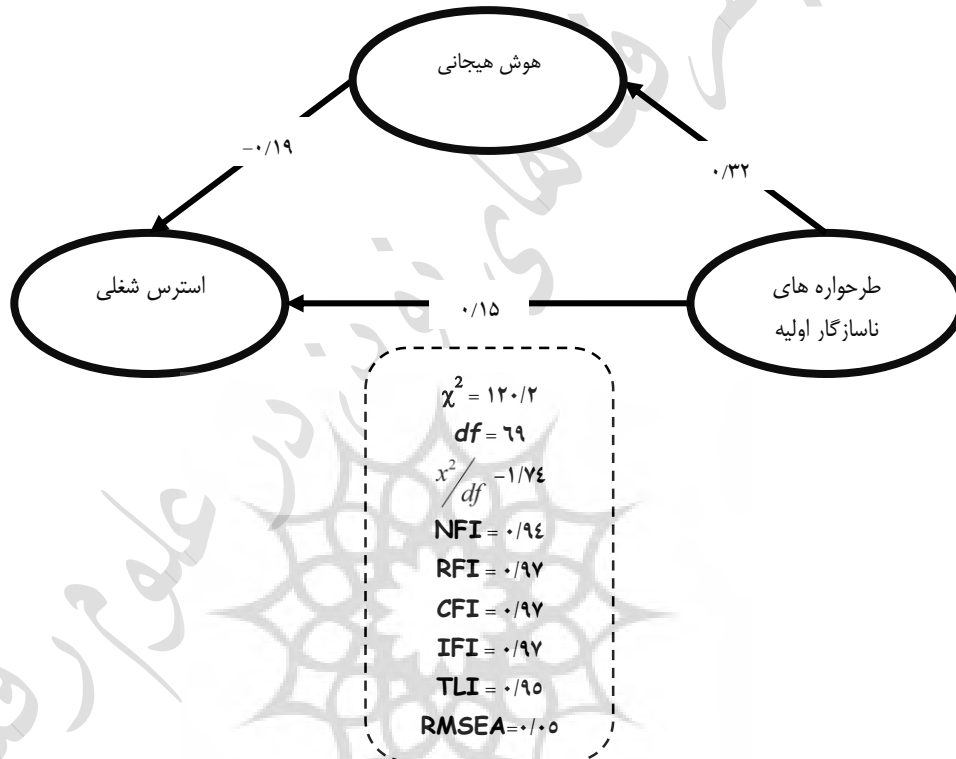
همان‌طور که از جدول ۱ استنباط می‌شود رابطه‌ی بین استرس شغلی و طرحواره های ناسازگار اولیه در سطح ۰/۰۵ معنادار است، بنابراین می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان گفت که بین این دو متغیر همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد، بنابراین فرض صفر رد می‌شود، فرض پژوهش تأیید می‌شود ($p < 0.05$). همچنین، بین استرس شغلی و هوش هیجانی در سطح ۰/۰۵ معنادار است، این بدین معنا است که بین استرس شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی و معناداری از لحاظ آماری بین دو متغیر وجود دارد ($p < 0.05$).

جدول ۲. جدول ضرایب مسیر و سطح معناداری مدل پیشنهادی پژوهش

مسیرهای مستقیم	ضریب مسیر	خطا	P
مسیر طرحواره های ناسازگار اولیه به هوش هیجانی	۰/۳۲	۰/۰۴	۰/۰۰۱
مسیر هوش هیجانی به استرس شغلی	-۰/۱۹	۰/۰۴	۰/۰۱
مسیر طرحواره های ناسازگار اولیه به استرس شغلی	۰/۱۵	۰/۰۶	۰/۰۲

همان‌طور که جدول ۲ نشان می‌دهد، مسیر طرحواره های ناسازگار اولیه به هوش هیجانی در سطح ۰/۰۱ معنادار است ($P < 0.01$)، باین‌حال مسیر هوش هیجانی به استرس شغلی و مسیر طرحواره های ناسازگار اولیه به استرس شغلی در سطح ۰/۰۵ معنادار است ($P < 0.05$). همچنین پس از بررسی ضرایب مسیر، برازندگی مدل با شاخص‌های برازش ارزیابی شد که نتایج آن در شکل ۲ آمده

است. همان‌طور که در شکل ۲ دیده می‌شود شاخص χ^2 دو با درجه آزادی ۶۹ برابر با ۱۲۰/۲ است که به دلیل معنادار بودن این شاخص، این شاخص قابل قبول نیست، اما به دلیل اینکه این شاخص به حجم نمونه حساس است به شاخص‌های دیگری پرداخته شد، شاخص نسبت χ^2 دو به درجه آزادی برابر با ۱/۷۴ است که نشانگر از قابل قبول بودن این شاخص است، شاخص NFI برابر با ۰/۹۴ است که مقادیر بالای ۰/۹ قابل قبول است، شاخص RFI برابر با ۰/۹۷ است که این شاخص به دلیل اینکه بالای ۰/۹ است



شکل ۲. ضرایب مسیر استاندارد مدل پژوهش حاضر

قابل قبول است، شاخص CFI و IFI به دلیل اینکه این شاخص برابر با ۰/۹۷ است و بالای ۰/۹ است، شاخص TLI هم برابر با

۰/۹۵ است که آن هم قابل قبول است و شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۵ است که مقادیر پایین ۰/۰۸ نشانگر برازش خوب داده با مدل پیشنهادی پژوهش است.

اثرات غیرمستقیم

برای آزمون اثرات غیرمستقیم پژوهش حاضر از آزمون بوت استراب استفاده شد که نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول ۳. آزمون مسیر غیرمستقیم پژوهش

مسیر غیرمستقیم	اثر	حد بالا	حد پایین	P
طرحواره های ناسازگار اولیه به استرس شغلی با میانجیگری هوش هیجانی	-۰/۰۴	-۰/۰۱	-۰/۰۴	۰/۰۲

همان‌طور که جدول ۳ نشان داد چون اثر محاسبه شده در سطح ۰/۰۵ معنادار است و حد بالا و حد پایین صفر را در بر گرفته با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین هوش هیجانی در رابطه‌ی بین طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی نقش میانجی گر معناداری را دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

طرح‌واره‌ها به واسطه‌ی هوش هیجانی توان پیش‌بینی استرس شغلی را در کارمندان تحویلدار دار بانک دارند.

همان‌طور که یافته‌ها نشان داد چون اثر محاسبه شده در سطح ۰/۰۵ معنادار است و حد بالا و حد پایین صفر را در بر گرفته با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین هوش هیجانی در رابطه‌ی بین طرحواره های ناسازگار اولیه و استرس شغلی نقش میانجی گر معناداری را دارد. این یافته با نتایج پژوهش لاندا و همکاران (۲۰۰۸) که به بررسی رابطه هوش هیجانی با استرس شغلی و سلامتی بر روی پرستاران پرداختند؛ نتایج بدست آمده نشان داد که تا آنجا که به استرس مربوط می‌شود، پرستارانی که نمره‌ی بالایی در وضوح و جبران عاطفی گرفتند استرس کمتری را گزارش کردند؛ درحالی‌که افرادی که نمرات بالایی در توجه به احساسات دریافت

کردند سطوح بالاتری از استرس را تجربه کردند همسو است. طرحواره های ناسازگار اولیه، الگوهای هیجانی و شناختی خود آسیب رسانی هستند که در ابتدای رشد و تحول در ذهن شکل گرفته اند و در سیر زندگی تکرار می شوند. طرحواره ها به دلیل ارضانشدن نیازهای هیجانی اساسی دوران کودکی به وجود آمده اند. این نیازها، جهان شمول هستند. همه ی انسان ها، این نیازها را دارند، اگرچه شدت این نیازها در بعضی افراد بیشتر است. فردی که از سلامت روان برخوردار است، می تواند این نیازهای هیجانی اساسی را به طور سازگارانه ای ارضا کند. (یانگ، کلوسکو، ویشار، ۱۳۹۳). طرحواره های هیجانی بر هیجان ها تمرکز می کنند. به طور اختصاصی، طرحواره های هیجانی به برنامه ها، مفاهیم و راهبردها در پاسخ به هیجان اطلاق می شود. در این راستا، پاسخ های فرد در تجربه ی هیجانی، از طریق طبیعی یا آسیب زا نمودن هیجان، منجر به شکل گیری ادراک فرد از تجارب هیجانی وی می شود و اطلاعات مورد نیاز جهت مدیریت تعاملات را فراهم می نماید. طرحواره های هیجانی افراد، رفتارشان را شکل می دهند (حسنی و همکاران، ۱۳۹۲). ارضا نشدن نیازهای هیجانی در طول رشد و شکل گیری طرحواره های ناسازگار هیجانی در فرد منجر به کاهش هوش هیجانی می شود. فرد نسبت به موقعیت های بعدی، درک درستی از هیجانان خود ندارد و نمی تواند پاسخ مناسبی در راستای هیجانان خود و کاهش آن ها داشته باشد. این شرایط در موقعیت های شغلی و استرس هایی که افراد با آن ها درگیر می شوند نمود پیدا می کند؛ افراد دارای طرحواره های ناسازگار هیجانی از هوش هیجانی کمتری برخوردارند و در موقعیت های تنش زایش و در موقعیت های تنش زای شغلی نمی توانند مدیریت مناسبی داشته باشند و در نتیجه استرس شغلی بیشتری را درک می کنند.

طرحواره های ناسازگار اولیه، مضمون های عمیق و تأثیرگذاری هستند که در همه ی جنبه های زندگی فرد نقش دارند. این طرحواره ها که از سال های اولیه ی زندگی و در قبال پاسخ به نیازهای کودک در باور فرد شکل می گیرند و هسته ی افکار، احساسات و رفتارهای فرد را تشکیل می دهند. هر چه این طرحواره های ناسازگار عمیق تر و شدیدتر باشند تأثیر بیشتری دارند. یکی از حیطه هایی که طرحواره ها تأثیر خود را نشان می دهند شغل فرد است که یکی از مهم ترین جنبه های زندگی هر فردی است. اینکه فرد چه شغلی را برگزیده و آن را با چه کیفیت و بازخوردی انجام می دهد براساس نوع طرحواره هایش متفاوت است. همین طور نوع واکنش هر فرد

به شرایط کار و تنش ها و استرس هایی که در محیط کار تجربه می کند. اینکه توان تحمل فرد در برابر تنش ها چه میزان است یا اینکه چه شرایطی برای فرد استرس زا محسوب می شوند بسته به نوع طرحواره های ناسازگار فرد و شدت آن ها در افراد متفاوت است. کسی که طرحواره های ناسازگار اولیه ی فعال تری دارد، در موقعیت های بیشتری احساس تنش و استرس می کند و نیز توان تحمل و مقابله ی کمتری با آن ها دارد. یکی از بخش هایی که طرحواره ها در آن فعال هستند، هیجان ها هستند. اگر فرد محرومیت هیجانی را تجربه کرده باشد و طرحواره های این حوزه را فعال داشته باشد در پردازش و شناخت هیجان ها دچار مشکل می شوند. وقتی که فرد در این حوزه دچار آسیب شده باشد در رشد هوش هیجانی هم دچار مشکل می شود و نمی تواند هوش هیجانی بالایی داشته باشد؛ در نتیجه امکان استفاده از هوش هیجانی را در موقعیت های زندگی از جمله شغل و تبعات آن مانند استرس شغلی نخواهد داشت. پژوهش در مسیر اجرا با محدودیت هایی روبه رو بود که به اختصار به برخی از آن ها اشاره می شود؛ انجام پژوهش به صورت مقطعی. در این نوع پژوهش اطلاعات فقط در یک برهه از زمان جمع آوری می شوند و نمی توان تغییرات را در خصوصیات یا رفتار افراد نمونه در زمان های مختلف مورد مطالعه قرارداد (دلاور، ۱۳۸۸). عدم امکان غربالگری افراد براساس متغیرهای جمعیت شناختی مانند سابقه شغلی، میزان تحصیلات و ... پیش از آغاز پژوهش برای یکدست کردن بیشتر نمونه. انجام پژوهش روی یک نمونه ی همگن و محدود؛ کارمندان تحویلدار شاغل در بانک های قم. عدم امکان ارزیابی دقیق بافت فرهنگی، اقتصادی و اجتماعی نمونه.

منابع

- آهی، قاسم؛ محمدی فر، محمدعلی و بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). پایایی و اعتبار فرم کوتاه پرسشنامه طرحواره های یانگ. مجله روانشناسی و علوم تربیتی، ۳(۳۷)، صص ۲۰-۵.
- باعزت، فاطمه؛ ادیب راد، نسرین (۱۳۸۳). بررسی رابطه مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان زن دانشگاه الزهرا. طرح پژوهشی، چاپ نشده. دانشگاه شهید بهشتی.

- ترشیزی، مرضیه؛ سعادتجو، سید علیرضا (۱۳۹۱). استرس شغلی در کارکنان کارخانه لاستیک سازی. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. دوره ۱۹، شماره ۲، صص ۲۰۷-۲۰۰.
- خانه شناس، فرین؛ الهیاری، تیمور و خلخالی، حمیدرضا (۱۳۹۲). بررسی ارتباط عوامل استرس زای روانی - اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک. مجله ارگونومی. دوره ۱، شماره ۳، صص ۱۰-۱.
- دلاور، علی (۱۳۸۸). روش تحقیق در روان شناسی و علوم تربیتی. تهران، نشر ویرایش.
- شهامت، فاطمه (۱۳۸۹). پیش بینی نشانه های سلامت عمومی (جسمانی سازی، اضطراب و افسردگی) براساس طرحواره های ناسازگار اولیه. فصلنامه علمی پژوهشی روانشناسی دانشگاه تبریز. سال ۵، شماره ۲.
- گلپور، محسن؛ نیری، شیرین؛ مهداد، علی (۱۳۸۹). الگوی پیشگیری از استرس شغلی، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی از طریق مدیریت، رهبری و ارزش های اخلاقی. فصلنامه روان شناسی کاربردی، سال ۴، شماره ۱، صص ۲۵-۷.
- منصوری، بهمن (۱۳۸۰). هنجاریابی پرسشنامه هوش هیجانی سیبریا شیرنگ در بین دانشجویان کارشناسی ارشد دانشگاه های تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی. دانشکده روانشناسی.
- یانگ، جفری؛ کلوکو، ژانت؛ ویشار، مارجوری (۱۳۹۳). طرحواره درمانی (راهنمای کاربردی برای متخصصان بالینی) ترجمه حسن حمیدپور و زهرا اندوز. انتشارات ارجمند: تهران. چاپ پنجم.

Bamber, M. & McMahon, R. (2008). Dangerearly maladaptive schemas at work! the role of early maladaptive schemas in career choice and the development of occupational stress in health workers. *Clinical Psychology & Psychotherapy*, 15(2), 96-112.

Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1987). Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-667.

Brannon, L. & Feist, J. (2005). *Health psychology: an introduction to behavior and health*. Belmont, CA. wadsworth / Thomson learning.

- Calvete et al., (2005). The Schema Questionnaire- Short Form: Structure and Relationship with Automatic Thoughts and Symptoms of Affective Disorders, *European Journal of Psychological Assessment*, 21(2), 90-99.
- Castilo, M. (2004). College students assess their stressors and reactions to stressors. paper presented at the Texas A & M University.
- Copper, C. L., & Cartwright, S. (2004). Health mind; healthy organization-A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47, 455-471.
- Cousins, R., MacKay, CJ., Clarke, SD., Kelly, C., Kelly, PJ., McCaig, RH. (2004). Management standards and work related stress in the UK: Practical development. *Work Stress*, 18(2), 113-36.
- Delattre, et al, (2004). The Early Maladaptive Schemas: A Study in Adult Patients with Anxiety Disorders, *Encephale*; 30(3), 255-8.
- Geese M. (2008). Reversal theory, stress, and health, in S. Svebak and M. J.Apter (eds). *Stress and health: A reversal theory perspective*, Washington, D.C.Taylor and Francis.
- Landa, J. M. A., Lopez-Zafre, E., Martos, M. P. B. & Aguilar-Luzan, M. C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 45(6), 888-901.
- Lumley, Harkness, (2007). Specificity in the Relations among Childhood Adversity, Early Maladaptive Schema and Symptom Profile in Adolescent Depression.
- Meyer, J. D., & Salvoy, P. (1995). What is emotional intelligence? www.eiconsortium.org.
- Milutinovic D, Golubovic B, Brkic N, Prokes B. (2012). Professional stress and health among critical care nurses in Serbia. *ArhHigRadaTosikol*. 63: 171-80.
- Robbins, S. (2002). *Organizational behavior* (9 th ed).Prentice-hall, Inc.
- Yu-chi, W. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality: an international journal*. 39(1), 21-31.

Relationship between Early maladaptive Schemas and Business stress: the Mediating Role of the Emotional Intelligence

Abstract

The aim of current study was to examine the structural relationship of early maladaptive schemas and business stress with the mediating role of the emotional intelligence in bank staff. The participants included 300 staff of bank that were chose by multistage cluster sampling method. Business stress scale with Cronbach Alpha 0.86, early maladaptive schemas scale with Cronbach Alpha .83 and emotional intelligence scale with Cronbach Alpha .83 were administered. Structural equation modeling (SEM) and Bootstrap tests were conducted to explore direct and indirect pathways of study's model respectively. Results showed that early maladaptive schemas and business stress are antecedents and consequences of self-efficacy in students respectively. The results indicated that emotional intelligence has a significant mediating role on the relationship between early maladaptive schemas and business stress ($p < 0.05$). The findings of this study could help counselors, psychologist, reduce staff's business stress.

Keywords: early maladaptive schemas, business stress, emotional intelligence