

بررسی تاثیر هوش هیجانی بر استرس شغلی لکوموتیورانان و روسای قطار (مطالعه موردی: راهبران و روسای قطار اداره کل راه آهن شرق)

مهدی بقائی^۱

کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی گرایش تحقیق در عملیات دانشگاه آزاد فیروزکوه

چکیده

هدف پژوهش حاضر، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر استرس شغلی لکوموتیورانان و روسای قطار (مطالعه موردی: راهبران و روسای قطار اداره کل راه آهن شرق) می باشد. روش پژوهش از نوع تحقیقات همستگی بوده و جامعه آماری پژوهش شامل راهبران و روسای قطار اداره کل راه آهن شرق است. روش نمونه گیری تصادفی ساده و حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان ۸۰ نفر برآورد شده است. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد اسیپو (OSIPW) برای استرس شغلی و پرسشنامه دانشگاه سوربن برای تست هوش هیجانی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها، آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد کاربرد قرار گرفته است. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی تاثیر مثبت و معنی داری بر نقش های شغلی داشت. در بین مولفه های هوش هیجانی نیز مولفه های شناخت و بیان هیجانات و تصمیم گیری هیجانی تاثیر مثبت و معنی داری بر نقش های شغلی داشتند. همچنین نتایج نشان می دهد که تمامی مولفه های هوش هیجانی به طور مثبت بر نقش های شغلی تاثیر دارند.

کلیدواژه ها: هوش هیجانی، استرس شغلی، لکوموتیورانان، روسای قطار، اداره کل راه آهن شرق.

مقدمه

ایوانکوویچ و ماتسون^۱ معتقدند که بر خلاف تصور عموم که همواره فشار عصبی را با مفهوم منفی در نظر می‌گرفتند، فشار عصبی همیشه بد نیست؛ البته بجز شکلی از فشار عصبی که بار منفی دارد و «استرس منفی^۲» نامیده می‌شود و به هنگام ناراحتی، مثلاً مرگ یک عزیز یا تویخ شدن از طرف مافوق در ما ایجاد می‌شود و «استرس مفید^۳» نام گرفته است، مثلاً زمانی که دانشجویی در لیست تشویقی‌ها ریس دانشگاه قرار می‌گیرد یا به کارمندی شغل بالاتری پیشنهاد می‌شود، فرد دچار فشار عصبی می‌شود که به هیچ وجه منفی نیست (بینرتووا-وسکو^۴ و همکاران، ۲۰۲۰). استرس یک واکنش غیر مشخص بدن به یک تقاضا است که در معرض واکنش یا پاسخ به یک محرک، به فشار یا استرس منجر می‌گردد. به بیان دیگر، این نگرش بر این مطلب تأکید دارد که پاسخ‌های گوناگون استرس در افراد و شرایط گوناگون، متفاوت هستند (ژو^۵ و همکاران، ۲۰۲۲). در حال حاضر، استرس مرتبط با شغل در هر حرفه‌ای و بیشتر از یک دهه‌ی گذشته در حال رخ دادن است و به عنوان موضوعی جدی در ارتباط با سلامتی مطرح است (دنیل^۶، ۲۰۱۹). از دیدگاه محیط کاری، محققان منبع اصلی استرس شغلی را محیط کاری و حرفه‌ای فرد می‌دانند (عقیلی و امیری، ۱۴۰۱). تحقیقات دیگری تفاوت‌های فردی را مرکز توجه خود قرار داده‌اند و به بررسی استرس شغلی از این دیدگاه پرداخته‌اند.

طبق رویکرد «مؤسسه ملی سلامت و ایمنی شغلی» (۱۹۹۹)، استرس شغلی پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای

است که در صورت عدم تناسب بین خواست‌ها و الزامات شغل و استعداد فرد، و یا منابع و نیازهای کارگر، بروز میکند. در دهه‌های اخیر مفهوم هیجان و کاربردهای آن در دنیا اهمیت زیادی یافته است.

هوش هیجانی به توانایی شناسایی و تشخیص مفاهیم و معانی هیجان‌ها، روابط بین آنها، استدلال کردن در مورد آنها و نیز حل مسأله بر آن اساس اشاره دارد. هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود را کنترل کرده، از طریق خودتنظیمی آن را بهبود بخشیده، از طریق همدلی تأثیر آنها را درک کرده و از طریق مدیریت روابط، به شیوه‌ای درست رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد (سرات و سرات^۷، ۲۰۱۷). به عبارت دیگر، هوش هیجانی نوعی پردازش اطلاعات هیجانی است که شامل ارزیابی صحیح، بیان مناسب و تنظیم سازگارانه هیجان می‌باشد و به بهبود جریان زندگی منجر می‌شود (فیروزی و همکاران، ۱۳۹۵). هوش هیجانی را به منزله توانایی ادراک عواطف و هیجان‌ها، جهت‌دهی به هیجان‌های سازنده‌ای است که به کار ارزیابی افکار، فهم عواطف و دانش عاطفی فرد می‌آید و پرورش احساسات و تحول هوشی را ممکن می‌سازد. هوش هیجانی به افراد کمک می‌کند تا با درک احساسات دیگران، روابط اجتماعی بهتری برقرار کنند و دیدگاه مثبت و خوش‌بینانه‌ای نسبت به خود و موقعیتی که با آن مواجه شده‌اند داشته باشند (اوکونور^۸ و همکاران، ۲۰۱۹). هوش هیجانی می‌تواند افراد را در رویارویی با مقتضیات روزمره و فشارهای محیطی یاری دهد، موجبات بهزیستی و کاهش رفتارهای انحرافی

¹ Ivancevich & Matteson

² Distress

³ Eustress

⁴ Bienertova-Vasku

⁵ Zhao

⁶ Daniel

⁷ Serrat & Serrat

⁸ O'Connor



را فراهم آورد و شادکامی را افزایش دهد (مورون^۱ و

مدیریت عصر پیشرفت، ۲۰۲۱).

هوش هیجانی از زمره جدیدترین تحولات در زمینه فهم رابطه میان شناخت و هیجان است. در واقع این مفهوم مجموعه ای از مهارت ها و شایستگی های اجتماعی را دربرمی گیرد که بر توانایی های فرد برای تشخیص، درک و مدیریت هیجان، حل مسئله و سازگاری تأثیر می گذارد و به طرز مؤثری فرد را با نیازها، فشارها و مشکلات زندگی سازگار می کند (ملکی، ۱۴۰۱). هوش هیجانی مؤلفه ای است که دیدگاه نوینی را درباره پیش بینی ارتقای کیفیت زندگی و مقابله کارآمد با موقعیت تنیدگی را فراهم می آورد (دریگاس و پاپوتسی^۲، ۲۰۲۰). هوش هیجانی، شامل قابلیت های هیجانی و اجتماعی مرتبط به هم، مهارت ها و تحلیل گرهایی است که چگونگی فهم و بیان خود، فهم دیگران و برقراری ارتباط با آنها و مقابله با تقاضاهای روزمره را تعیین می کند. هوش هیجانی از طریق تقویت سلامت روان، توان همدلی با دیگران، سازش اجتماعی، بهزیستی هیجانی، رضایت از زندگی و کاهش مشکلات بین فردی، زمینه بهبود روابط اجتماعی را فراهم می کند (لوکاس-منگاس^۳ و همکاران، ۲۰۲۲).

وثوقی و همکاران (۱۴۰۱) در پژوهشی به بررسی ارتباط میان هوش هیجانی و استرس شغلی با رفتار ایمنی صادرکنندگان مجوز کار در یکی از صنایع نفت پرداختند. در این مطالعه درصد رفتار ایمن صادرکنندگان مجوز کار ۴۰،۵۷ و میزان استرس و هوش هیجانی آن ها به ترتیب ۲،۲۶ و ۳،۱۲ بود. در بررسی ارتباط با هوش هیجانی و درصد رفتار ایمن، ارتباط معنی دار آماری با ضریب همبستگی ۰،۱۶۱ وجود دارد. همچنین استرس شغلی با ضریب همبستگی ۰،۲۱۷- ارتباط معنی داری با هوش هیجانی دارد. اضطراب نیز با ضریب همبستگی ۰،۰۶۸- ارتباط معنی دار و معکوسی

با درصد رفتار ایمن دارد. بنابراین، بین صادرکنندگان مجوز کار در پالایشگاه، افراد با هوش هیجانی بیشتر استرس کمتری داشتند و در بین آن ها رفتار ایمنی بیشتری مشاهده شد.

حیدری فرد و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود، هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان ستادی و مراکز بهداشتی - درمانی شهری اندیمشک را مورد بررسی قرار دادند. نتایج نشان داد که اغلب شرکت کنندگان (۸۲ درصد) مؤنث بودند. در ارتباط با استخدام رسمی، بالغ بر ۷۰ درصد از کارکنان دارای تحصیلات کارشناسی بودند و بیش از ۶۰ درصد از آن ها حداقل شش سال سابقه کار داشتند. ۶۳ درصد از کارکنان دارای هوش هیجانی متوسط بودند و بالغ بر ۸۶ درصد از استرس شغلی خفیف تا شدید رنج می بردند. نتایج آزمون آنالیز واریانس یک طرفه نشان دادند که بین استرس شغلی با محل خدمت و جنسیت و همچنین هوش هیجانی با محل خدمت و جنسیت تفاوت معناداری وجود دارد. استرس شغلی به طور معناداری با هوش هیجانی رابطه معکوس داشت. بنابراین، کارکنان بهداشتی که دارای هوش هیجانی بالاتری بودند، استرس شغلی کمتری داشتند. توصیه می گردد آموزش هوش هیجانی در بازآموزی سالیانه کارکنان گنجانده شود.

شاهدحسین و همکاران (۱۳۹۸) در پژوهش خود به تبیین رابطه هوش هیجانی با انواع شیوه های مدیریت سود با تأکید بر خود شیفتگی مدیران پرداختند. نتایج نشان داد که رابطه بین هوش هیجانی با مدیریت سود (واقعی و تعهدی) با در نظر گرفتن عامل خودشیفتگی دارای ضریب معناداری است، اما این رابطه با مدیریت سود مبتنی بر سناریو معنادار نبوده است. با توجه به نتایج استخراج شده این گونه برآورد می شود هوش هیجانی به عنوان یک عامل تأثیر گذار بر

³ Lucas-Mangas

¹ Moron

² Drigas & Papoutsis

روش انجام تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را راهبران و روسای قطار اداره کل راه آهن شرق تشکیل می‌دهند که ۱۰۰ نفر از آنها شناسایی و با استفاده از جدول مورگان، تعداد ۸۰ نفر به عنوان نمونه به روش تصادفی انتخاب شدند. در این تحقیق جهت گردآوری داده به منظور آزمون فرضیه‌ها از پرسشنامه استاندارد اسپو (OSIPW) برای استرس شغلی و پرسشنامه دانشگاه سوربن برای تست هوش هیجانی استفاده شده است. در این پژوهش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ برای کل پرسشنامه‌ها بدست آمده که نشان دهنده پایایی مطلوب ابزار است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است.

نتایج پژوهش

آمار توصیفی ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در جدول ۱ گزارش شده است.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخگویان

درصد	فراوانی	متغیر	
۵۰/۰۰	۴۰	رئیس قطار	سمت
۵۰/۰۰	۴۰	لکوموتوران	
۱۷/۵۰	۱۴	فوق دیپلم	تحصیلات
۵۲/۵۰	۴۲	لیسانس	
۳۰/۰۰	۲۴	فوق لیسانس و بالاتر	
۱۱/۲۵	۹	۲۰ تا ۳۰ سال	سن
۳۸/۷۵	۳۱	۳۱ تا ۴۰ سال	
۳۵/۰۰	۲۸	۴۱ تا ۵۰ سال	
۱۵/۰۰	۱۲	بالای ۵۰ سال	
۳۰/۰۰	۲۴	زیر ۲ سال	سابقه فعالیت
۴۳/۷۵	۳۵	۲ تا ۵ سال	
۱۸/۷۵	۱۵	۵ تا ۹ سال	
۷/۵۰	۶	بالای ۹ سال	

مدیریت سود است به شرطی که عامل خودشیفتگی از ویژگی‌های مدیر نباشد.

عبدالمحسن^۱ و همکاران (۲۰۲۱) در تحقیقی به بررسی هوش هیجانی و عملکرد پیشرفت تحصیلی دانشجویان پزشکی کشور عربستان سعودی پرداخته و نتیجه گرفتند که هوش هیجانی بر عملکرد پیشرفت تحصیلی دانشجویان تأثیر مثبت و معناداری دارند.

آکپور^۲ (۲۰۲۰) در تحقیقی به بررسی مروری ارتباط بین هوش هیجانی و موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان با استفاده از فراتحلیلی بر مطالعات انجام شده پرداخته و نتیجه گرفته است که هوش هیجانی بالا با پیشرفت تحصیلی بالاتر مرتبط است.

روش پژوهش

روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش، از لحاظ هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری داده‌ها، میدانی و از لحاظ

سابقه فعالیت دارند و ۷/۵۰ درصد با کمترین فراوانی بالای ۹ سال سابقه فعالیت دارند.

فرضیه اصلی: هوش هیجانی بر نقش‌های شغلی تاثیر معناداری دارد.
به منظور تعیین اثرات متغیرهای موثر هوش هیجانی بر نقش‌های شغلی، از رگرسیون گام به گام استفاده شده است.

مطابق نتایج جدول ۱: ۵۲/۵۰ درصد پاسخگویان با بیشترین فراوانی تحصیلات لیسانس دارند و ۱۷/۵۰ درصد با کمترین فراوانی فوق دیپلم هستند. ۳۸/۷۵ درصد پاسخگویان با بیشترین فراوانی ۳۱ تا ۴۰ سال سن دارند و ۱۱/۲۵ درصد با کمترین فراوانی ۲۰ تا ۳۰ سال سن دارند. ۴۳/۷۵ درصد پاسخگویان با بیشترین فراوانی ۲ تا ۵ سال

جدول ۲ نتایج رگرسیون فرضیه اصلی

نتیجه	نوع رابطه	نقش‌های شغلی وابسته						مستقل
		sig	t	β	F	R ²	R	
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۰۳	۳,۰۲۸	۰,۳۸۶	۹,۱۷۱	۰,۰۸۶	۰,۲۹۳	هوش هیجانی
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۰۱	۳,۴۰۱	۰,۳۳۵	۱۱,۵۶۶	۰,۱۰۶	۰,۳۲۵	شناخت و بیان هیجانات
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۰۶	۲,۸۱۵	۰,۲۹۹	۷,۹۲۲	۰,۰۷۵	۰,۲۷۳	تصمیم‌گیری هیجانی
غیر معنی دار	رابطه مثبت	۰,۵۶۰	۰,۵۸۵	۰,۰۵۶	۰,۳۴۲	۰,۰۰۳	۰,۰۵۹	درک هیجانات و احساسات دیگران
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۲۱	۲,۳۴۷	۰,۲۰۱	۵,۵۰۹	۰,۰۵۳	۰,۲۳۱	مدیریت هیجانات
غیر معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۷۴	۱,۸۰۳	۰,۱۵۸	۳,۲۵۲	۰,۰۳۲	۰,۱۷۹	کنترل هیجانات

$(R^2 = ۰,۰۸۶)$ در گام دوم، متغیر هوش هیجانی به عنوان متغیر دوم وارد معادله پیش بینی شده است. این متغیر توانسته است به تنهایی ۸ درصد از تغییرات واریانس نقش‌های شغلی را تبیین کند $(R^2 = ۰,۰۸۶)$. در گام سوم، متغیر تصمیم‌گیری هیجانی به عنوان متغیر سوم وارد معادله پیش بینی شده است. این متغیر توانسته است به تنهایی ۷ درصد از تغییرات واریانس نقش‌های شغلی را تبیین کند $(R^2 = ۰,۰۷۵)$. همچنین نتایج نشان می‌دهد که تمامی مولفه‌های هوش هیجانی به طور مثبت بر نقش‌های شغلی تاثیر دارند $(\beta > ۰)$.

همانگونه که مشاهده می‌شود، هوش هیجانی $(t = ۳,۰۲۸)$ به طور کلی تاثیر مثبت و معنی‌داری بر نقش‌های شغلی داشت. در بین مولفه‌های هوش هیجانی نیز مولفه‌های شناخت و بیان هیجانات $(t = ۳,۴۰۱)$ ، تصمیم‌گیری هیجانی $(t = ۲,۸۱۵)$ تاثیر مثبت و معنی‌داری بر نقش‌های شغلی داشتند. مطابق نتایج ارائه شده، متغیر شناخت و بیان هیجانات به عنوان قوی‌ترین متغیر پیش‌بین، توانسته است ۱۰ درصد از تغییرات واریانس نقش‌های شغلی را تبیین کند $(۰,۱۰۶)$.

در ادامه به بررسی تأثیر شاخص های نقش های شغلی بر مولفه های هوش هیجانی پرداخته می شود. فرضیه فرعی اول: شاخص های نقش های شغلی بر شناخت و بیان هیجانات تأثیر معناداری دارد.

جدول ۳. نتایج رگرسیون فرضیه فرعی اول

نتیجه	نوع رابطه	مستقل						وابسته
		شناخت و بیان هیجانات	R	R ²	F	β	t	
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۳۰۵	۰,۰۹۳	۱۰,۰۶۲	۰,۴۴۵	۳,۱۷۲	۰,۰۰۲	بار اضافی نقش
غیر معنی دار	رابطه مثبت	۰,۱۱۵	۰,۰۱۳	۱,۳۰۶	۰,۱۷۱	۱,۱۴۳	۰,۲۵۶	نارسایی نقش
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۳۳۰	۰,۱۰۹	۱۱,۹۵۰	۰,۴۳۳	۳,۴۵۷	۰,۰۰۱	ابهام نقش
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۲۵۵	۰,۰۶۵	۶,۸۲۱	۰,۴۰۳	۲,۶۱۲	۰,۰۱۰	کم باری نقش
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۲۰۵	۰,۰۴۲	۴,۳۱۹	۰,۳۶۷	۲,۰۷۸	۰,۰۴۰	مسئولیت پذیری
غیر معنی دار	رابطه مثبت	۰,۱۰۲	۰,۰۱۰	۱,۰۳۸	۰,۱۹۶	۱,۰۱۹	۰,۳۱۱	محیط فیزیکی

نشان می دهد که تمامی مولفه های نقش های شغلی به طور مثبت بر شناخت و بیان هیجانات تأثیر دارند ($\beta > 0$). فرضیه فرعی دوم: شاخص های نقش های شغلی بر درک هیجانات و احساسات دیگران تأثیر معناداری دارد.

همانگونه که مشاهده می شود، ابهام نقش بیشترین تأثیر را بر مولفه شناخت و بیان هیجانات داشته است ($t = 3,457$). شاخص بار اضافی نقش ($t = 3,172$) نیز تأثیر مثبت و معنی داری بر نقش های شغلی داشتند. مطابق نتایج ارائه شده، متغیر ابهام نقش به عنوان قوی ترین متغیر پیش بین، توانسته است حدود ۱۱ درصد از تغییرات واریانس شناخت و بیان هیجانات را تبیین کند ($R^2 = 0/109$). متغیر بار اضافی نقش نیز توانسته است ۹ درصد از تغییرات واریانس شناخت و بیان هیجانات را تبیین کند ($R^2 = 0/093$). همچنین نتایج



جدول ۴. نتایج رگرسیون فرضیه فرعی دوم

وابسته	مستقل	درک هیجانات و احساسات دیگران					R	R ²	F	β	t	sig	نوع رابطه	نتیجه
بار اضافی نقش						۰,۲۵۷	۰,۰۶۶	۶,۹۵۶	۰,۳۹۸	۲,۶۳۷	۰,۰۱۰	رابطه مثبت	معنی دار	
نارسایی نقش						۰,۰۸۰	۰,۰۰۶	۰,۶۳۴	۰,۱۲۷	۰,۷۹۶	۰,۴۲۸	رابطه مثبت	غیر معنی - دار	
ابهام نقش						۰,۱۸۰	۰,۰۳۲	۳,۲۹۱	۰,۲۵۱	۱,۸۱۴	۰,۰۷۳	رابطه مثبت	غیر معنی - دار	
کم باری نقش						۰,۱۸۶	۰,۰۳۴	۳,۴۹۴	۰,۳۱۰	۱,۸۶۹	۰,۰۶۵	رابطه مثبت	غیر معنی - دار	
مسئولیت پذیری						۰,۲۴۷	۰,۰۶۱	۶,۳۸۹	۰,۴۶۸	۲,۵۲۸	۰,۰۱۳	رابطه مثبت	معنی دار	
محیط فیزیکی						۰,۱۲۰	۰,۰۱۴	۱,۴۳۲	۰,۲۴۴	۱,۱۹۷	۰,۲۳۴	رابطه مثبت	غیر معنی - دار	

متغیرها توانسته اند تنها حدود ۶ درصد از تغییرات واریانس درک هیجانات و احساسات دیگران را تبیین کند. فرضیه فرعی سوم: شاخص های نقش های شغلی بر تصمیم گیری هیجانی تاثیر معناداری دارد.

همانگونه که مشاهده می شود، بار اضافی نقش بیشترین تاثیر را بر مولفه درک هیجانات و احساسات دیگران داشته است ($t = 2,637$). شاخص مسئولیت پذیری ($t = 2,528$) نیز تاثیر مثبت و معنی داری بر درک هیجانات و احساسات دیگران داشتند. مطابق نتایج ارائه شده، هر کدام از این

جدول ۵. نتایج رگرسیون فرضیه فرعی سوم

نتیجه	نوع رابطه	تصمیم‌گیری هیجانی						وابسته
		sig	t	β	F	R ²	R	
غیر معنی‌دار	رابطه مثبت	۰,۲۱۱	۱,۲۵۹	۰,۱۶۹	۱,۵۸۵	۰,۰۱۶	۰,۱۲۶	بار اضافی نقش
معنی‌دار	رابطه منفی	۰,۰۳۷	-۲,۱۱۴	-۰,۲۸۶	۴,۴۶۸	۰,۰۴۴	۰,۲۰۹	نارسایی نقش
غیر معنی‌دار	رابطه مثبت	۰,۵۸۴	۰,۵۵۰	۰,۰۶۷	۰,۳۰۲	۰,۰۰۳	۰,۰۵۵	ابهام نقش
غیر معنی‌دار	رابطه منفی	۰,۴۲۱	-۰,۸۰۹	-۰,۱۱۸	۰,۶۵۴	۰,۰۰۷	۰,۰۸۱	کم باری نقش
غیر معنی‌دار	رابطه مثبت	۰,۲۳۲	۱,۲۰۲	۰,۱۹۸	۱,۴۴۵	۰,۰۱۵	۰,۱۲۱	مسئولیت‌پذیری
غیر معنی‌دار	رابطه مثبت	۰,۰۸۱	۱,۷۶۱	۰,۳۰۸	۳,۱۰۲	۰,۰۳۱	۰,۱۷۵	محیط فیزیکی

همانگونه که مشاهده می‌شود، تنها نارسایی نقش نقش بر تصمیم‌گیری هیجانی تأثیر معناداری داشته است ($t = -2,114$).

$t =$ بعلاوه که این ارتباط منفی می‌باشد ($\beta < 0$).

فرضیه فرعی چهارم:

شاخص‌های نقش‌های شغلی بر مدیریت هیجانات تأثیر

معناداری دارد.

جدول ۶. نتایج رگرسیون فرضیه فرعی چهارم

نتیجه	نوع رابطه	مدیریت هیجانات					وابسته	
		sig	t	β	F	R ²		R
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۴۳	۲,۰۴۵	۰,۲۵۰	۴,۱۸۴	۰,۰۴۱	۰,۲۰۲	بار اضافی نقش
	رابطه مثبت	۰,۰۸۷۰	۰,۱۶۴	۰,۰۲۱	۰,۰۲۷	۰,۰۰۰	۰,۰۱۷	
غیر معنی دار	رابطه مثبت	۰,۱۱۵	۱,۵۹۰	۰,۱۷۶	۲,۵۲۹	۰,۰۲۵	۰,۱۵۹	ابهام نقش
	رابطه مثبت	۰,۳۴۲	۰,۹۵۴	۰,۱۲۸	۰,۹۱۰	۰,۰۰۹	۰,۰۹۶	
معنی دار	رابطه مثبت	۰,۰۰۰	۴,۰۴۶	۰,۵۷۲	۱۶,۳۷۴	۰,۱۴۳	۰,۳۷۸	مسئولیت پذیری
	رابطه مثبت	۰,۷۰۵	۰,۳۸۰	۰,۰۶۲	۰,۱۴۴	۰,۰۰۱	۰,۰۳۸	

همانگونه که مشاهده می شود، تنها مسئولیت پذیری بر مدیریت هیجانات تاثیر معناداری داشته است ($t = -2,114$). بعلاوه که این ارتباط مثبت می باشد ($\beta > 0$).

فرضیه فرعی پنجم: شاخص های نقش های شغلی بر کنترل هیجانات تاثیر معناداری دارد.

جدول ۷. نتایج رگرسیون فرضیه فرعی پنجم

وابسته	مستقل	کنترل هیجان‌ات					نتیجه
		R	R ²	F	β	t	
بار اضافی نقش	رابطه	۰,۰۶۲	۰,۰۰۴	۰,۳۸۲	۰,۰۷۸	۰,۶۱۸	غیر معنی -
	مثبت						دار
نارسایی نقش	رابطه	۰,۰۹۱	۰,۰۰۸	۰,۸۲۶	۰,۱۱۷	۰,۹۰۹	غیر معنی -
	مثبت						دار
ابهام نقش	رابطه	۰,۱۷۶	۰,۰۳۲	۳,۲۰۶	۰,۲۰۰	۱,۷۹۱	غیر معنی -
	مثبت						دار
کم باری نقش	رابطه	۰,۲۴۵	۰,۰۶۰	۶,۲۶۰	۰,۳۳۱	۲,۵۰۲	معنی دار
	مثبت						
مسئولیت پذیری	رابطه	۰,۱۴۵	۰,۰۲۱	۲,۱۱۰	۰,۲۲۲	۱,۴۵۳	غیر معنی -
	مثبت						دار
محیط فیزیکی	رابطه	۰,۰۰۶	۰,۰۰۰	۰,۰۰۳	۰,۰۰۹	۰,۰۵۷	غیر معنی -
	مثبت						دار

همانگونه که مشاهده می شود، تنها کم باری نقش بر مدیریت هیجان‌ات تأثیر معناداری داشته است ($t = -2,114$).
بعلاوه که این ارتباط مثبت می باشد ($\beta > 0$).

بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر هوش هیجانی بر استرس شغلی لکوموتورانان و روسای قطار (مطالعه موردی: راهبران و روسای قطار اداره کل راه آهن شرق) می باشد. یافته های پژوهش به شرح زیر ارائه می گردد:
فرضیه اصلی: هوش هیجانی بر نقش های شغلی تأثیر معناداری دارد.

هوش هیجانی تأثیر مثبت و معنی داری بر نقش های شغلی داشت. در بین مولفه های هوش هیجانی نیز مولفه های

شناخت و بیان هیجان‌ات و تصمیم گیری هیجانی تأثیر مثبت و معنی داری بر نقش های شغلی داشتند. متغیر شناخت و بیان هیجان‌ات به عنوان قوی ترین متغیر پیش بین، توانسته است ۱۰ درصد از تغییرات واریانس نقش های شغلی را تبیین کند. متغیر هوش هیجانی به عنوان متغیر دوم وارد معادله پیش بینی شده و توانسته است به تنهایی ۸ درصد از تغییرات واریانس نقش های شغلی را تبیین کند. متغیر تصمیم گیری هیجانی به عنوان متغیر سوم وارد معادله پیش بینی شده و توانسته است به تنهایی ۷ درصد از تغییرات واریانس نقش های شغلی را تبیین کند. همچنین نتایج نشان می دهد که تمامی مولفه های هوش هیجانی به طور مثبت بر نقش های شغلی تأثیر دارند.



فرضیه فرعی اول: شاخص های نقش های شغلی بر

مدیریت عصر پیشرفت و بیان هیجانات تاثیر معناداری دارد.

ابهام نقش بیشترین تاثیر را بر مولفه شناخت و بیان هیجانات داشته است. شاخص بار اضافی نقش نیز تاثیر مثبت و معنی داری بر نقش های شغلی داشتند. متغیر ابهام نقش به عنوان قوی ترین متغیر پیش بین، توانسته است حدود ۱۱ درصد از تغییرات واریانس شناخت و بیان هیجانات را تبیین کند. متغیر بار اضافی نقش نیز توانسته است ۹ درصد از تغییرات واریانس شناخت و بیان هیجانات را تبیین کند. همچنین نتایج نشان می دهد که تمامی مولفه های نقش های شغلی به طور مثبت بر شناخت و بیان هیجانات تاثیر دارند.

فرضیه فرعی دوم: شاخص های نقش های شغلی بر درک هیجانات و احساسات دیگران تاثیر معناداری دارد. بار اضافی نقش بیشترین تاثیر را بر مولفه درک هیجانات و احساسات دیگران داشته است. شاخص مسئولیت پذیری نیز تاثیر مثبت و معنی داری بر درک هیجانات و احساسات دیگران داشتند. هر کدام از این متغیرها توانسته اند تنها حدود ۶ درصد از تغییرات واریانس درک هیجانات و احساسات دیگران را تبیین کنند.

فرضیه فرعی سوم: شاخص های نقش های شغلی بر

تصمیم گیری هیجانی تاثیر معناداری دارد. تنها نارسایی نقش نقش بر تصمیم گیری هیجانی تاثیر معناداری داشته است. بعلاوه که این ارتباط منفی می باشد.

فرضیه فرعی چهارم: شاخص های نقش های شغلی بر

مدیریت هیجانات تاثیر معناداری دارد.

تنها مسئولیت پذیری بر مدیریت هیجانات تاثیر معناداری داشته است. بعلاوه که این ارتباط مثبت می باشد.

فرضیه فرعی پنجم: شاخص های نقش های شغلی بر

کنترل هیجانات تاثیر معناداری دارد.

تنها کم باری نقش بر مدیریت هیجانات تاثیر معناداری داشته است. بعلاوه که این ارتباط مثبت می باشد.

نتایج نشان می دهد که نقش عوامل فردی (مانند هوش هیجانی) را بر روی ایجاد استرس شغلی نباید نادیده گرفت. در واقع، عوامل فردی می تواند نقش مهمی را بر ایجاد استرس شغلی داشته باشد. انسان در موقعیت های مختلف رفتارها و عکس العمل های متفاوتی از خود بروز می دهد. یک فرد در زمان های مختلف نیز با شرایط یکسان ممکن است رفتارهای یکسانی از خود نشان ندهد. استرس پیامدی است که بر اثر تقاضای محیطی بر ارگانسیم به وجود می آید. استرس نوعی واکنش غیرمعین بدن به یک تقاضاست که در معرض واکنش یا پاسخ به یک محرک، به فشار یا استرس منجر میشود. فشار روانی (استرس) از عوامل کاهش دهنده بهره وری و تمرکز حواس است. استرس شغلی به عدم هماهنگی بین ضروریات شغلی با توانایی ها، قابلیت ها و خواسته های فرد میگویند یا هر وضعیتی که منجر می شود فرد از حالت آرامش خارج شود (حالت ثابت روانی و فیزیولوژیکی). استرس در سازمان ها تهدیدی بالقوه برای حفظ بهره وری و رشد محسوب میشود. از این جهت می توان گفت هوش هیجانی مولفه ای است که در صورتیکه از حدی فراتر رود، می تواند احتمال استرس شغلی را در افراد بیشتر کند.

به دلیل کم بودن حجم نمونه، برای تعمیم پذیری نتایج نیاز به انجام مطالعات بیشتر با حجم نمونه بالاتر میباشد. یکی از محدودیت های اصلی مطالعه حاضر، استفاده از ابزار خودسنجی است. محدودیت دیگر این مطالعه، عدم دقت لازم و تعجیل و محافظه کاری برای پاسخ به برخی از گویه های پرسشنامه ها توسط برخی از شرکت کنندگان بود که این مهم می تواند بر نتایج تاثیر گذار بوده باشد. پیشنهاد می گردد به منظور سنجش قابل تعمیم بودن نتایج، پژوهشی مشابه در سایر جوامع آماری انجام شود.

- Academic Performance Among Egyptian and Saudi Arabian Undergraduate Medical Students: A Cross Sectional Study.
- Akpur, U. (2020). A systematic review and meta-analysis on the relationship between emotional intelligence and academic achievement. *Kuram ve Uygulamada Egitim Bilimleri*, 20(4), 51-64.
- Bienertova-Vasku, J., Lenart, P., & Scheringer, M. (2020). Eustress and distress: neither good nor bad, but rather the same?. *BioEssays*, 42(7), 1900238.
- Daniel, C. O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382.
- Drigas, A., & Papoutsi, C. (2020). The Need for Emotional Intelligence Training Education in Critical and Stressful Situations: The Case of Covid-19. *Int. J. Recent Contributions Eng. Sci. IT*, 8(3), 20-36.
- Lucas-Mangas, S., Valdivieso-León, L., Espinoza-Díaz, I. M., & Tous-Pallarés, J. (2022). Emotional intelligence, psychological well-being and burnout of active and in-training teachers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(6), 3514.
- Moroń, M., & Biolik-Moroń, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168, 110348.
- O'Connor, P. J., Hill, A., Kaya, M., & Martin, B. (2019). The measurement of emotional intelligence: A critical review of the literature and recommendations for researchers and practitioners. *Frontiers in psychology*, 10, 1116.
- Serrat, O., & Serrat, O. (2017). Understanding and developing emotional intelligence. *Knowledge solutions: Tools, methods, and approaches to drive organizational performance*, 329-339.
- Zhao, W., Liao, X., Li, Q., Jiang, W., & Ding, W. (2022). The relationship between teacher job stress and burnout: a moderated mediation model. *Frontiers in Psychology*, 12, 6499.
- منابع
- حیدری فرد، مریم، خفایی، مرتضی، رخشانی، طیبیه، فرارویی، محمد. (۱۳۹۹). هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان ستادی و مراکز بهداشتی - درمانی شهری اندیمشک. *مجله مهندسی بهداشت حرفه ای*. ۷(۴)، ۴۴-۵۲.
- شاهد حسین، سمانه، خان محمدی، محمدحامد، محمودیان دستنایی، طاهره. (۱۳۹۸). تبیین رابطه هوش هیجانی با انواع شیوه های مدیریت سود با تأکید بر خود شیفتگی مدیران. *دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت*، ۸(۳۲)، ۲۷۳-۲۸۴.
- عقیلی، سید مجتبی، امیری، محدثه. (۱۴۰۱). اثربخشی درمان مبتنی بر پذیرش و تعهد بر خودکارآمدی، استرس شغلی، تنظیم هیجان و فشار خون اولیه معلمان، *مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۹(۲).
- فیروزی، محمدرضا، محمدی، مهنوش، نیکدل، فریبرز. (۱۳۹۵). نقش پیش‌بینی‌کننده هوش هیجانی و سبک‌های فرزندپروری ادراک‌شده در شادکامی دانش‌آموزان. *پژوهش نامه روانشناسی مثبت*، ۲(۴)، ۳۹-۵۰.
- ملکی، بهرام (۱۴۰۱). تأثیر هوش هیجانی در کاهش وابستگی به شبکه‌های اجتماعی دانش‌آموزان، *ماهنامه جامعه‌شناسی سیاسی ایران*، ۵(۱۲)، ۱۴۴۵-۱۴۶۱.
- وثوقی، شهرام، داوری، مجتبی، ابراهیمی، حسین، ابولقاسمی، جمیله، طالبی، مرتضی. (۱۴۰۱). بررسی ارتباط میان هوش هیجانی و استرس شغلی با رفتار ایمنی صادرکنندگان مجوز کار در یکی از صنایع نفت، *مجله مهندسی بهداشت حرفه ای*، ۹(۱)، ۲۹-۳۶.
- Abdelmohsen, S. R., Khired, Z. A., El-Ma'doul, A. S., Barakat, A. M., & Kasemy, Z. A. (2021). Emotional Intelligence and

Investigating the effect of emotional intelligence on the job stress of locomotive drivers and train bosses

(Case study: conductors and heads of trains of the General Directorate of Eastern Railway)

Mehdi Baghai

Master's Degree in Industrial Management, Operations Research, Azad University, Firozko

Abstract

The aim of the current research is to investigate the effect of emotional intelligence on the job stress of locomotive drivers and train heads (case study: conductors and train heads of the Eastern Railway General Administration). The research method is a correlational research type and the statistical population of the research includes conductors and train heads of the General Directorate of Eastern Railway. Simple random sampling method and the sample size is estimated to be 80 people using Morgan's table. In order to collect data, OSIPW standard questionnaire for job stress and Sorbonne University questionnaire for emotional intelligence test were used. For data analysis, descriptive statistics and inferential statistics have been used. The obtained results indicate that emotional intelligence had a positive and significant effect on job roles. Among the components of emotional intelligence, the components of recognizing and expressing emotions and emotional decision-making had a positive and significant effect on job roles. Also, the results show that all components of emotional intelligence have a positive effect on job roles.

Keywords: emotional intelligence, job stress, locomotive drivers, train bosses, Eastern Railway General Administration

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی