

عنوان مقاله: واکاوی اثر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر روش‌های مدیریت استرس شغلی

سعید سعیدا اردکانی - امیررضا کنجکاو منفرد -
سیدمسعود حکاکی - مهديه منصوری

دریافت: ۹۰/۴/۲۸

پذیرش: ۹۰/۹/۲۷

مقاله برای اصلاح به مدت ۵ روز نزد پدیدآوران بوده است

چکیده:

استرس عاملی مهم در بسیاری از آسیب‌های روانی و اجتماعی است که آسیب‌های روانی ناشی از آن، با مدیریت استرس تقلیل‌پذیر است. هوش عاطفی نیز مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارهای محیطی، به ویژه استرس شغلی افزایش می‌دهد. از این‌رو، پژوهش حاضر با هدف شناسایی رابطه بین هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی انجام شده است. این پژوهش، توصیفی - پیمایشی و از نوع کاربردی است و روش جمع‌آوری داده‌ها، کتابخانه‌ای و میدانی است. جامعه آماری پژوهش حاضر، اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد است. برای تحقق اهداف پژوهش و آزمون فرضیه‌ها، از آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. نتایج آزمون همبستگی پیرسون، بیانگر رابطه معنی‌دار بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس است. علاوه بر این، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که مؤلفه‌های آگاهی اجتماعی و خودآگاهی، تأثیر معنی‌داری بر عوامل کنترل‌کننده استرس دارد. به عبارت دیگر، افراد مذکور هنگام رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زا با تجزیه و تحلیل موقعیت و مسائل، بردباری و انطباق با شرایط استرس‌زا و با استفاده از تجربه‌های گذشته و با امید به بهبود موقعیت، توانایی بیشتری در کنترل و مدیریت استرس دارند. در این میان، مؤلفه آگاهی اجتماعی، بیشترین نقش را در تبیین استرس شغلی دارد، به طوری که بیش از ۴۵ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می‌کند.

کلیدواژه‌ها: هوش عاطفی، مدیریت استرس، استرس شغلی، کنترل استرس، دانشگاه یزد

۱. دانشیار، مدیریت بازرگانی،
عضو هیأت علمی دانشگاه یزد
dr.saeida@gmail.com

۲. دانشجوی دکتری مدیریت
بازرگانی - گرایش بازاریابی،
دانشگاه اصفهان

monfared_55@yahoo.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد
مدیریت بازاریابی بین‌الملل،
دانشگاه تربیت مدرس تهران

smhakkaki@gmail.com

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد
مدیریت بازرگانی، دانشگاه
تربیت مدرس

واکاوی اثر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر روش‌های مدیریت استرس شغلی

مقدمه

استرس در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می‌کنند، وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار وارد می‌آورد. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیع‌های شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی، به خوبی بر فرد فشار می‌آورند و وی را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌کنند (رابینز، ۱۳۷۸). در واقع، فشار و استرس کاری علاوه بر مشکلاتی که برای فرد ایجاد می‌کند، پیامدهای نامناسبی نیز برای سازمان‌ها و ادارات دارد (Mesler & Capobianco, 2001). استرس واکنش و عکس‌العمل شخص به محیط پیرامون خود را شامل می‌شود که می‌تواند آثار مثبت و منفی را برای او ایجاد کند. آثار مثبت آن می‌تواند انگیزش، عملکرد و لذت فرد را در محیط کار افزایش دهد و آثار منفی آن می‌تواند باعث ایجاد فشار در فرد شود و پیامدهای فیزیکی، رفتاری و روانی مانند اضطراب، تشویش، نگرانی، کج‌خلقی و بیماری‌های قلبی داشته باشد (Ferrie, 2004, Baehler & Bryson, 2008). شناخت استرس‌های شغلی و عوامل تولیدکننده آن از این‌رو حائز اهمیت است که می‌تواند سلامت جسمی و روانی نیروی کار را مورد تهدید قرار دهد (موسوی‌نسب و همکاران، ۱۳۸۵) و کارکرد اجتماعی آنها را مختل کند که تهدیدی جدی برای عملکرد و بهره‌وری سازمانی محسوب می‌شود (Evans & Kelly, 2004, Glazer & Gyurak, 2008). علاوه بر این مسئله، استرس‌های شغلی مشکلات اقتصادی را برای جوامع مختلف دربر خواهد داشت (Burnard & et al., 2007). اساتید و اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها نیز همانند همه مشاغل دیگر، عوامل استرس‌زای مخصوص به خود را دارند. در الگوهای نظری فعلی نیز بر ماهیت تعاملی استرس شغلی اساتید دانشگاه‌ها تأکید می‌شود. در الگوهای مذکور، نقش مهم متغیرهای میانجی و تعدیل‌کننده مورد توجه قرار گرفته است. از جمله متغیرهایی که با عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی رابطه دارد و از جمله راه‌های مقابله در برابر استرس، هوش عاطفی است. هوش عاطفی که در حال حاضر بیش از هر زمان دیگری مورد توجه اندیشمندان قرار دارد، مفاهیمی را شامل می‌شود که در علم روانشناسی ریشه دارد و در اوایل دهه ۱۹۹۰، به عنوان مجموعه‌ای یکپارچه تحت این

نام مطرح گردید. هوش عاطفی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (Bar-on & Parker, 2000). با توجه به نقش مهم متغیرهای هوش عاطفی در تعدیل و کاهش استرس شغلی، هدف پژوهش حاضر بررسی اثر هوش عاطفی بر عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی است.

مبانی نظری پژوهش

استرس

استرس واژه‌ای است که امروزه همه از آن استفاده می‌کنند، اما آنها عقیده واضحی در این باره ندارند که استرس واقعاً چیست (Miguel & et al., 2007). ادبیات مرتبط با موضوع استرس شغلی متنوع و وسیع است، اما در سال‌های اخیر توافق نظر کمی درباره ماهیت استرس، دلایل گوناگون آن و عواملی وجود دارد که می‌تواند به کنترل آن در محل کار کمک کند. (Cox, 2004; Hoel & et al., 2001) در روانشناسی، استرس به معنی تحت فشار روانی قرار گرفتن تعریف شده است. استرس واکنش بدنی، ذهنی و شیمیایی بدن در برابر رویدادهایی است که موجب ترس، هیجان، دستپاچگی، احساس خطر یا خشم می‌شود. استرس هر نوع محرک یا تغییر در محیط داخلی و خارجی است که ممکن است باعث اختلال در تعادل حیاتی گردد و در شرایط خاص، بیماری‌زا باشد (سلطانی و همکاران، ۱۳۸۷). در حقیقت، تقریباً هر فعالیت فردی در جاتی از استرس را شامل می‌شود. برخی مواقع خوشایند، برخی مواقع ملایم و گاهی نیز پرتنش است. عملاً برخی از قسمت‌های زندگی همه انسان‌ها با استرس طی می‌شود که آنها را در رویارویی با محیط دچار مشکل می‌کند (هاشمی، ۱۳۸۵). انطباق فرد یا مجموعه‌ای از افراد همواره برای رشد، توسعه و حتی برای مواجه شدن با نیازهای هر روزه زندگی ضروری است. از این‌رو، حفاظت و نگهداری از خود، یکی از نیازهای اساسی برای برخورداری از زندگی بدون استرس است. ساختار مذکور در تلاش‌های فرد نیز وجود دارد، مانند انگیزش مطالعه در فرد برای امتحان. بنابراین، اهمیت دارد که بتوانیم بین واکنش به استرس زیان‌آور و غیرزیان‌آور تمایز قائل شویم (Clarke & Ruffin, 1992). بدین ترتیب، سلی استرس را به دو بخش تقسیم می‌کند:

- استرس مطلوب (استرس مثبت): نوعی از استرس که فرد را برای موفقیت برمی‌انگیزد.
- استرس نامطلوب (استرس منفی یا دوگانه): استرسی که فرد را دچار سردرگمی و ضعف می‌کند (Selye, 1956).

واکنش به استرس معمولاً منوط به وقایعی است که به سختی قابل درک است. فردی که



دارای استرس مثبت است، ممکن است در نظر دیگران فردی با استرس منفی جلوه کند. زیرا استرس منفی، واکنشی اکتسابی است. بر این اساس که افراد چگونه محیط اطراف خود را درک و توصیف می‌کنند (Miguel & et al., 2007).

پیشینه پژوهش

از زمان پیدایش سازه هوش عاطفی در ادبیات روانشناسی، سازه مذکور در حیطه‌های مختلفی از جمله کار و محیط کاری مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع، پژوهشگران همواره سعی کرده‌اند که رابطه این سازه را با عوامل مهم و مؤثر در موفقیت شغلی به دست آورند. برای مثال، بر اساس یافته‌های پژوهش‌های متعددی، هوش عاطفی با رضایت شغلی رابطه مستقیم و معناداری دارد که این هوش عاطفی به دلیل افزایش توان همدلی و مقاومت در برابر استرس، عملکرد شغلی را بهبود می‌دهد (Bar-on & Parker, 2000). به اعتقاد گلمن، هوش عاطفی، توانایی مقابله با استرس و تکانه‌ها و تحمل ضربه‌های روانی و مهار آشفستگی روانی است (لطفی، ۱۳۸۵). هوش عاطفی در سلامت افراد اثر مهمی دارد و هنگام مواجهه با وضعیت‌های دشوار، نظیر بیماری‌های سخت، اضطراب و نگرانی از استرس موجود می‌کاهد. یافته‌های پژوهش‌های پیشین در دانشکده پزشکی هاروارد نشان داد که مهارت‌های هوش عاطفی، توانایی مغز را برای مقابله با اضطراب تقویت می‌کند و باعث می‌شود که دستگاه دفاعی بدن در مقابل بیماری‌ها مقاومت بیشتری داشته باشد (رجایی و همکاران، ۱۳۸۵). سیاروچی^۱ و همکاران (۲۰۰۰)، درباره نقش هوش عاطفی در تعدیل استرس و سلامت روانی معتقد بودند که برخی اشکال هوش عاطفی، افراد را از استرس در امان می‌دارد و به سازگاری بهتر می‌انجامد. برای نمونه، توانایی کنترل هیجان با گرایش به حفظ خلق مثبت، ارتباط دارد و از افسردگی پیشگیری می‌کند. آنها نشان دادند نوجوانانی که توانایی کنترل هیجان‌های دیگران را دارند، از حمایت اجتماعی بیشتر و احساس رضایت‌مندی بهتری برخوردارند. سارنی^۲ (۱۹۹۸) نیز در بررسی ۴۰۰ نفر از کارکنان دریافت افرادی که هوش عاطفی بیشتری داشته‌اند، از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردار بوده و عملکرد بهتری داشته‌اند. همچنین به زندگی خوشبین‌تر، در برابر استرس مقاوم‌تر و از پیشرفت و موفقیت بیشتری در زندگی برخوردار بوده‌اند. بر اساس یافته‌های پژوهش سیاروچی و همکاران (۲۰۰۲) درباره هوش عاطفی و رابطه آن با استرس و سلامت روانی، هوش عاطفی، افراد را در برابر استرس

1. Ciarrochi
2. Sarni



محافظت می‌کند و به سازگاری و تطابق بهتر کمک می‌کند، به طوری که مدیریت بهینه‌تر عواطف و هیجان‌های خود و دیگران و احساس رضایتمندی را پدید می‌آورد.

سالووی^۱ (۲۰۰۲)، رابطه هوش عاطفی و مقابله با استرس را بررسی کرده و نتیجه گرفته است که رابطه مثبت و معناداری بین درک هوش عاطفی و کارکرد بین‌فردی و کارکرد روانشناختی وجود دارد. کیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) بیان کرده‌اند که هوش عاطفی، رابطه بین استرس و انطباق روان‌شناختی را تعدیل می‌کند (انطباق روان‌شناختی: ویژگی‌هایی است که با افسردگی، ناامیدی و عقاید خودکشی ارتباط دارد). در پژوهش آلادین^۲ (۲۰۰۳)، در بررسی تأثیر هوش عاطفی بر موفقیت‌های مدیران سرشناس و عادی در هندوستان، نمونه‌ای متشکل از ۹۷ مدیر و ۲۸ دانشجوی رشته مدیریت، مورد بررسی قرار گرفت. بهره هوش عاطفی در دو گروه مذکور، تفاوت معناداری نداشت، اما در مقیاس تحمل استرس، تفاوت معناداری بین دو دسته از مدیران ملاحظه شد. در حجم وسیعی از پژوهش‌ها درباره صنایع، رابطه بین هوش عاطفی و موفقیت‌ها و مشکلات مدیریتی بررسی شده است که تعدادی از آن‌ها در زیر بیان می‌شود: رابطه منفی بین هوش عاطفی و ریاکاری و تکانه‌های پرخاشگرانه مدیران (Davis, 2003)، رابطه مثبت هوش عاطفی با موفقیت در فروش محصولات (Sitarenios, 1999)، رابطه مثبت هوش عاطفی با فقدان بدهی و موفقیت مالی (Bachman & et al., 2000)، و رابطه مثبت بین آموزش هوش عاطفی و ارتقاء تندرستی، بهزیستی و تحمل استرس مدیران (Slaski & Cartwright, 2000).

استرس شغلی

همان‌طور که قبلاً بیان شد، استرس پدیده‌ای پیچیده و فردی و جزء لاینفک زندگی بشر است که گاهی مشکل‌ساز می‌شود و اگر انسان قادر به سازگاری با آن نباشد، جسم و روان او مورد تهدید قرار می‌گیرد (Glazer and Gyurak, 2008). در زندگی همه افراد شاغل، استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار روانی وارد می‌کند (ابراهیمی و همکاران، ۱۳۸۶). فشارهای روانی ناشی از شغل، از جمله استرس‌هایی است که اگر بیش از حد باشد، می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شود، سلامت وی را به خطر اندازد، اهداف سازمانی را تهدید کند و به کاهش کیفیت عملکرد فرد منجر شود (Wang, 1991). استرس شغلی در همه حوزه‌های زندگی و در همه جا با درجه‌های مختلف، پیوسته وجود دارد و تغییراتی که در اعضای بدن بوجود می‌آورد، می‌تواند فعالیت دستگاه ایمنی بدن را مختل کند و تضعیف دستگاه ایمنی، بدن را برای ابتلا به

1. Salovey
2. Alladin

تعداد زیادی از بیماری‌های جسمی و روانی آماده خواهد کرد (انجذاب و فرنیاء، ۱۳۸۱). استرس واکنش فرد را در حوزه اجتماعی، روانشناختی، جسمانی و خانوادگی دچار اختلال می‌کند و ناراضی‌های حرفه‌ای، کاهش تولید، افزایش خطاها، کاهش قدرت تصمیم‌گیری و کندی زمان واکنش را پدید می‌آورد (Burnard & et al., 2007). بر اساس یافته‌های یکی از بررسی‌ها در انجمن پژوهش‌های پرینسون در سال ۱۹۹۷، سه چهارم مستخدمان معتقد هستند که نسبت به نسل گذشته، بیشتر دچار استرس شغلی شده‌اند. فرد شاغل در حوزه معینی، دچار استرس ناشی از شغل می‌شود. در این تعریف، ویژگی‌های فردی و عوامل شغلی دخیل دانسته می‌شود. از آنجایی که فرد و محیط، تأثیری متقابل بر هم دارند، می‌توان گفت که فرایند استرس شغلی نیز در چنین بافت بر هم کنشی پدید می‌آید. پس می‌توان گفت که کنش متقابل میان شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل چنان است که خواسته‌های محیط کار، بیش از توانایی فرد است. بر اساس نظریه معروف کنترل - تقاضا، استرس شغلی وقتی پدید می‌آید که میزان تقاضای روانی کار، زیاد و میزان دامنه تصمیم‌گیری، یا همان کنترل بر کار، کم باشد. بدین ترتیب، برخی مشاغل، استرس بیشتر و برخی استرس کمتری دارند.

هوش عاطفی

یکی از مفاهیم مورد توجه در دهه‌های اخیر، هوش عاطفی است. دلیل آن توانایی فرضی هوش عاطفی فراوان در حل بهتر مسائل و کاهش میزان تعارض‌ها بین آن چیزی است که انسان احساس می‌کند و آنچه که فکر می‌کند. هوش عاطفی به معنی توانایی اداره مطلوب خلق و خوی و وضع روانی و کنترل تکانش‌ها است و هنگام شکست ناشی از عدم دستیابی به هدف، در شخص اندیشه و امید ایجاد می‌کند. پیچیدگی‌های عصر حاضر و سرعت تحولات در حوزه‌های مختلف زندگی، نقش یافته‌های دقیق و علمی روانشناسی را حساس‌تر کرده است (بخشی سورشجانی، ۱۳۸۷). تعاریف هوش عاطفی، متنوع است و درباره معنی دقیق آن، آشفتگی وجود داشته است. زمینه هوش عاطفی، آنچنان در حال رشد است که پژوهشگران حتی تعریف خودشان را درباره آن پیوسته اصلاح می‌کنند (Dulewicz & Higgs, 2000). سالوی و مایر^۱ (۱۹۹۷)، هوش عاطفی را نوعی از هوش اجتماعی دانستند که توانایی مهار هیجان‌های خود و دیگران، متمایز کردن آنها و استفاده از آن اطلاعات را برای هدایت افکار و اعمال فرد شامل می‌شود. آنها بیان کردند هوش عاطفی و هوش اجتماعی با هم مرتبط هستند، اما هوش هیجانی که بیانگر دستکاری هیجان‌ها و محتوای هیجانی است، سازه‌ای متمایز است.

به اعتقاد سالوی و مایر، هوش عاطفی چهار بعد دارد که عبارت است از:

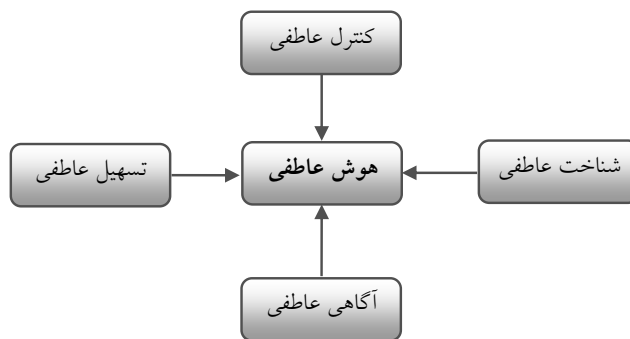
1. Salovey & Mayer

(۱) **آگاهی عاطفی:** بیانگر توانایی اطلاع از عواطفی است که شخص تجربه می‌کند و بیان عواطف و نیازهای عاطفی خود و دیگران.

(۲) **تسهیل عاطفی:** بیانگر توانایی فرد برای استفاده از عواطف در اولویت‌بندی اندیشه‌ها است.

(۳) **شناخت عاطفی:** بیانگر توانایی فرد درک چرخه‌های عاطفی و عواطف پیچیده نظیر احساس هم‌زمان وفاداری و خیانت است. به عبارت دیگر، به توانایی فرد برای تشخیص تبادل‌های احتمالی میان عواطف (برای مثال، تغییر احساس خشم و ناراحتی) شناخت عاطفی گفته می‌شود.

(۴) **کنترل عاطفی:** به توانایی فرد برای توقف یک عاطفه یا به کار نگرفتن آن در شرایط خاص، کنترل عاطفی گفته می‌شود.



نمودار (۱): ابعاد هوش عاطفی

گلمن^۱، هوش عاطفی را ظرفیت آگاهی از احساسات خود و دیگران، برای ایجاد انگیزه در خویشتن، مدیریت بهینه هیجان‌ها در خود و در روابط فردی دانسته است. گلمن معتقد است که افراد با یک هوش عاطفی عمومی به دنیا می‌آیند و هوش عاطفی عمومی، تعیین‌کننده ظرفیت آن‌ها برای یادگیری مهارت‌های هیجانی است (Boyatzis & et al., 2000).

بار-ان^۲ در سال ۱۹۹۷، هوش عاطفی را به عنوان “هوش غیرشناختی” چنین توصیف کرده است: “مجموعه‌ای از مهارت‌های هیجانی و اجتماعی که بر توانایی فرد در مقابله با فشارها و

1. Golman
2. Bar-on

تقاضاهای محیطی تأثیر می‌گذارد.“

به اعتقاد بار-ان (۱۹۹۷)، هوش عاطفی پنج مؤلفه زیر را شامل می‌شود:

۱- مؤلفه‌های درون‌فردی که بیانگر توانایی شخص در آگاهی از هیجان‌ها و کنترل آن‌ها است و موارد زیر را شامل می‌شود: الف- حرمت درک و پذیرش خویشتن و احترام به خود؛ ب- خودآگاهی هیجانی (میزان آگاهی فرد از احساسات خویشتن و فهم این احساسات) ج- جرأت‌مندی (ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع از حق و حقوق خویشتن به شیوه‌ای سازنده) د- استقلال (توانایی رهبری خود، خویشتن‌داری فکری و عملی و رهایی از وابستگی‌های هیجانی) ه- خودشکوفایی (توانایی تشخیص توانایی‌های ذاتی و استعداد انجام کارهایی که شخص نه تنها خواهان انجام آن است، بلکه از توانایی انجام آن نیز برخوردار است و از انجام آن لذت می‌برد).

۲- مؤلفه‌های میان‌فردی که توانایی شخص برای سازگاری با دیگران و اعمال مهارت‌های اجتماعی است و موارد زیر را شامل می‌شود: الف- همدلی (توانایی آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات)؛ ب- مسئولیت اجتماعی (توانایی فرد در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویشتن)؛ ج- ارتباط میان‌فردی (توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت‌بخش متقابل که نزدیکی عاطفی و صمیمیت از ویژگی‌های آن است).

۳- مؤلفه‌های سازگاری که موارد زیر را شامل می‌شود: الف- آزمون واقعیت (توانایی ارزیابی رابطه بین تجربه عاطفی - آنچه فرد احساس کرده - و عینیت‌های موجود - آنچه در عالم واقع وجود داشته است-)؛ ب- انعطاف‌پذیری (توانایی کنار آمدن با هیجان‌ها، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت‌های متغیر)؛ ج- حل مسأله (توانایی تشخیص، خلق و بکارگیری راه‌حل‌های مؤثر) است.

۴- مؤلفه‌های مدیریت استرس که موارد زیر را شامل می‌شود: الف- تحمل استرس (تحمل فرد در برابر رویدادهای ناخوشایند، شرایط تنش‌زا و هیجان‌های شدید)؛ ب- کنترل تنش (توانایی مقاومت فرد در برابر تنش‌ها یا وسوسه و کنترل هیجان‌های خویشتن).

۵- مؤلفه‌های خلق و خوی عمومی که موارد زیر را شامل می‌شود: الف- خوش‌بینی (توانایی توجه به جنبه‌های روشن‌تر زندگی و حفظ نگرش مثبت، حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند)؛ ب- شادکامی (توانایی احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت) (صالحی و وکیلی، ۱۳۸۵).

به‌طور کلی، توانمندی‌های هوش عاطفی الگوی گلمن (۲۰۰۱) در قالب چهار نوع توانایی عمومی و کلی است:

خودآگاهی: توانایی درک احساسات و قوت‌ها و ضعف‌های خود.

خودمدیریتی: توانایی اداره حالات، تنش‌ها و قابلیت‌های درونی خود و سوق دادن آنها به سمت نتایج مثبت.

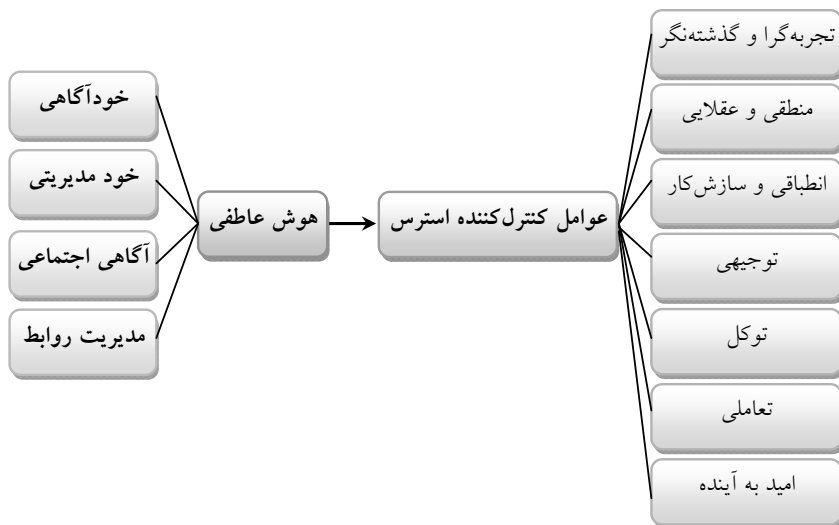
آگاهی اجتماعی: توانایی درک صحیح افراد و گروه‌ها و شناسایی صحیح احساسات دیگران هنگام رویارویی با آنها.

مدیریت روابط (مهارت‌های اجتماعی): توانایی ایجاد عکس‌العمل‌های مطلوب در دیگران. در این وضعیت، فرد می‌تواند ارتباطات خود را با دیگران به طور مؤثر و سازنده به سمت نتایج مثبت هدایت کند.

شایان ذکر است که در پژوهش حاضر از الگوی گلمن استفاده شده است.

الگوی مفهومی پژوهش

در اینجا، بعد از بررسی مبانی نظری که بیشتر از مطالعه ادبیات و پژوهش‌های مربوطه حاصل شد، الگوی مفهومی بایستی طراحی گردد. تدوین چارچوب یا الگوی مفهومی کمک می‌کند تا برای بهبود شناخت خود از پویایی‌های وضعیت، روابط خاصی را مورد بررسی و آزمون قرار دهیم (دانایی فرد و همکاران، ۱۳۸۸). بنابراین بر همین اساس، الگوی مفهومی مورد نظر را می‌توان در شکل زیر مشاهده کرد.



شکل (۱): چارچوب مفهومی پژوهش

منبع: یافته‌های پژوهش

هدف پژوهش

در قرون اخیر، غلبه بر استرس و فشارهای شغلی، به یکی از دغدغه‌های بشر در زندگی روزمره خود تبدیل شده است. بسیاری از فشارها و دغدغه‌های مذکور ناشی از محیط و شرایط کاری افراد است. استرس عاملی مهم در بسیاری از آسیب‌های روانی و اجتماعی است که آسیب‌های روانی ناشی از آن با مدیریت استرس تقلیل‌پذیر است. در این راستا، هوش عاطفی مجموعه‌ای از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارهای محیطی به ویژه استرس شغلی افزایش می‌دهد. بنابراین، هدف اصلی پژوهش حاضر عبارت است از: بررسی رابطه بین هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی در اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد

روش پژوهش

پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی است. همچنین از روش کتابخانه‌ای - میدانی به منظور گردآوری اطلاعات استفاده شده است. با توجه به ماهیت و هدف پژوهش، مناسب‌ترین روش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز، استفاده از پرسشنامه است. بدین منظور از دو پرسشنامه زیر استفاده شد:

۱- **پرسشنامه هوش عاطفی:** به منظور سنجش هوش عاطفی، از پرسشنامه گلمن (۲۰۰۱) استفاده گردید. این پرسشنامه چهار جنبه (خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) را شامل می‌شود.

۲- **پرسشنامه استرس:** این پرسشنامه مبتنی بر پژوهش میگوئل^۱ و همکاران (۲۰۰۷) است. پرسش‌های پرسشنامه مذکور در مصاحبه‌هایی با صاحب‌نظران این حوزه و اساتید دانشگاه مورد بررسی و کنکاش بیشتر قرار گرفت که حاصل آن تصفیه، ترکیب و غنی‌سازی اجزای موجود در پرسشنامه بود. شایان ذکر است که مقیاس اندازه‌گیری پرسشنامه‌های مذکور، طیف هفت‌گزینه‌ای لیکرت است. فرضیه اصلی پژوهش حاضر عبارت است از: بین هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی رابطه وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی به شرح ذیل است:

۱- بین خودآگاهی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی، رابطه وجود دارد.

۲- بین خودمدیریتی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی، استرس شغلی رابطه وجود دارد.

- ۳- بین آگاهی اجتماعی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی، استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۴- بین مدیریت روابط و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی، استرس شغلی رابطه وجود دارد.

جامعه و نمونه پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر، اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد (۳۴۴ نفر) است. در پژوهش حاضر، نمونه‌گیری با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انجام شده است و با هدف تأمین پراکندگی مناسب و گویا بودن نمونه، از همه دانشکده‌های موجود در دانشگاه یزد نمونه انتخاب گردید. برآورد تعداد نمونه مورد نیاز با فرض نمونه‌گیری از جامعه محدود، با استفاده از رابطه زیر انجام شد:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 \sigma_x^2}{\frac{2}{\varepsilon^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 \sigma_x^2}}$$

به منظور برآورد واریانس سنج‌ها، نمونه‌ای اولیه و گویا به حجم ۳۰ نفر تعیین و واریانس آن محاسبه گردید. با در نظر گرفتن مقادیر دقت ۰/۱ و لحاظ کردن سطح اطمینان ۹۵٪، حجم نمونه مورد نیاز ۱۶۰ نفر به دست آمد.

پایایی و روایی پژوهش

برای تعیین پایایی پرسشنامه‌های مذکور، از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. مقدار به دست آمده (۰.۸۴۵) برای پرسشنامه هوش عاطفی، ۰.۸۷۸ برای پرسشنامه استرس) بیانگر سازگاری درونی مناسب ابزار پژوهش است. با توجه به اینکه از پرسشنامه‌های مذکور، بارها در پژوهش‌های متعددی استفاده شده است، روایی آنها مورد تأیید قرار می‌گیرد. با وجود این، با هدف تقویت بنیان ابزار پژوهش، از تحلیل عاملی نیز برای روایی سنجی سازه استفاده گردید. آزمون KMO و بارتلت، از شاخص‌های تأیید صحت و مناسب بودن تحلیل عاملی است که نتایج آن در ذیل بیان شده است.

جدول (۱): آزمون KMO و بارتلت در مورد شاخص‌های پرسشنامه

۰.۷۳۵	شاخص کفایت نمونه‌برداری (KMO)	
۱۹۰.۰۷۹	مقدار آزمون	آزمون بارتلت
۰.۰۰۰	سطح معناداری	

منبع: یافته‌های پژوهش

اگر همبستگی خطی و قوی بین متغیرها وجود داشته باشد، مقدار KMO نزدیک به یک خواهد بود. کایزر مقدار KMO بزرگتر از ۰/۵ را برای تجزیه و تحلیل مفید دانسته است. با توجه به اینکه در این پژوهش، این مقدار برابر با ۰.۷۳۵ است، تجزیه شاخص‌ها به عامل‌ها مناسب است. آزمون بارتلت نیز با سطح معنی‌داری کمتر از ۰/۰۵، بیانگر کفایت مناسب داده‌ها و برازش الگو عاملی پیشنهادی است. در نهایت، مقادیر اشتراکات فراوان و نیز بار عاملی زیاد در جدول ماتریس عوامل چرخش یافته از گروه‌بندی شاخص‌های استخراج شده برای هر متغیر پشتیبانی کرد و سنجه‌های هر متغیر را معنی‌دار نشان داد. علاوه بر این، نظر خبرگان نیز بر نتایج به دست آمده از آزمون تحلیل عاملی صحت گذاشت و روایی ابزار پژوهش را تأیید کرد. عوامل نهایی پرسشنامه استرس بر اساس چرخش عاملی، به ترتیب در جدول زیر بیان شده است:

جدول (۲): نتایج حاصل از تحلیل عاملی

عامل	شرح	نام قراردادی
عامل ۱	تجزیه و تحلیل موقعیت و مسائل	منطقی و عقلایی
عامل ۲	بردباری و انطباق با شرایط استرس‌زا	انطباقی و سازش‌کار
عامل ۳	توجیه	توجیهی
عامل ۴	استفاده از تجربه‌های گذشته	تجربه‌گرا و گذشته‌نگر
عامل ۵	امیدواری به بهبود موقعیت	امید به آینده
عامل ۶	توکل	توکل
عامل ۷	مراوده و کمک گرفتن از دیگران	تعاملی

منبع: یافته‌های پژوهش

تجزیه و تحلیل داده‌ها

در پژوهش حاضر، به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها، از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. با توجه به نرمال بودن توزیع داده‌ها و به منظور بررسی ارتباط بین متغیرها (هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی) از تحلیل همبستگی پیرسون استفاده شد. علاوه بر این، برای بررسی تأثیر ابعاد چهارگانه هوش عاطفی بر استرس، از تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شده است. نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسون را می‌توان در جدول زیر مشاهده کرد.

جدول (۳): نتایج تحلیل ضریب همبستگی

هوش عاطفی				سازه	کنترل‌کننده استرس
مدیریت روابط	آگاهی اجتماعی	خود مدیریتی	خود آگاهی		
۰/۶۸۷**	۰/۷۳۲**	۰/۵۳۱**	۰/۴۷۰**	منطقی و عقلایی	
۰/۶۲۷**	۰/۷۰۶**	۰/۵۴۲**	۰/۵۶۰**	انطباقی و سازش کار	
۰/۴۲۸**	۰/۴۴۱**	۰/۵۳۱**	۰/۴۴۵**	توجهی	
۰/۵۳۹**	۰/۶۲۹**	۰/۴۹۴**	۰/۵۶۰**	تجربه‌گرا و گذشته‌نگر	
۰/۴۴۵**	۰/۷۰۵**	۰/۷۰۵**	۰/۶۲۵**	امید به آینده	
۰/۷۳۲**	۰/۶۳۳**	۰/۶۹۸**	۰/۶۸۰**	توکل	
۰/۷۳۹**	۰/۴۸۳**	۰/۴۹۶***	۰/۵۲۴**	تعاملی	

** معنی‌داری $P < ۰/۰۱$ ، * معنی‌داری $P < ۰/۰۵$

منبع: یافته‌های پژوهش

مطالب جدول (۳) بیانگر معنی‌دار بودن رابطه همه عوامل کنترل‌کننده استرس شغلی در اعضای هیئت علمی با همه ابعاد هوش عاطفی است. از این رو، هر چهار فرضیه پژوهش تأیید گردید. اما، با توجه به اینکه سرمایه‌گذاری بر همه ابعاد هوش عاطفی در بازه‌های زمانی کوتاه‌مدت مقدور نیست و لازم است که تأثیرگذارترین و مهم‌ترین ابعاد از هوش عاطفی که منجر به عملکرد بهتر فرد در موقعیت‌های استرس‌زا می‌شود، شناسایی گردد و برای ارتقای آن‌ها برنامه‌ریزی شود. در این مسیر، لازم است متغیر استرس به عنوان متغیر وابسته در ارتباط با ابعاد چهارگانه هوش عاطفی مورد تحلیل رگرسیون قرار گیرد و نوع ارتباط آن‌ها بررسی شود. از این رو، در اینجا برای پیش‌بینی استرس بر اساس ابعاد هوش عاطفی، از رگرسیون گام به گام استفاده شد. پیش از انجام تحلیل‌های رگرسیون، باید خطی بودن رابطه بین متغیر وابسته استرس و متغیرهای مستقل (ابعاد هوش عاطفی شامل خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی و مدیریت روابط) مورد بررسی قرار گیرد. این کار با استفاده از ترسیم نمودارهای پراکنش انجام شد و خطی بودن آن مورد تأیید قرار گرفت. با این مقدمه، الگوی رگرسیون خطی با استفاده از روش گام‌به‌گام محاسبه شد. نتایج نشان داد که در مرحله اول، بعد "آگاهی اجتماعی" به عنوان تأثیرگذارترین متغیر در الگو وارد شده است و در مرحله بعد، الگو ضمن حفظ این متغیر، بعد "خودآگاهی" را نیز به الگو افزوده است.

ابعاد "خودمدیریتی" و "مدیریت روابط" نیز شرط ورود به الگو را نداشتند. در جدول (۴)، آماره‌های محاسبه شده برای مدل رگرسیونی ملاحظه می‌شود. مقدار ضریب تعیین در الگوی اول، برابر با ۰/۴۵۸ است و در الگوی دوم، مقدار ۰/۶۳۱ به دست آمده است. ضریب مذکور، بیانگر این است که بیش از ۴۵ درصد تغییرات استرس، توسط تغییرات متغیر "آگاهی اجتماعی" و بیش از ۶۳ درصد تغییرات متغیر استرس، از طریق تغییرات دو متغیر "آگاهی اجتماعی و خودآگاهی" تبیین می‌شود.

جدول (۴): ضرایب همبستگی و تعیین الگو رگرسیون

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	آماره‌های اصلاحی مدل		خطای استاندارد تخمین	دوربین - واتسن
			تغییر ضریب تعیین	سطح معنی داری برای اصلاح F		
۱	۰/۶۷۷	۰/۴۵۸	۰/۵۴۳	۰/۰۰۰	۰/۳۱۳۵۵	
۲	۰/۷۹۵	۰/۶۳۱	۰/۶۱۰	۰/۰۰۰	۰/۲۸۷۴۶	۱/۹۹۰

منبع: یافته‌های پژوهش

تحلیل واریانس به منظور آزمون روایی الگوی رگرسیونی نیز انجام شد و نتایج نشان داد که مقدار آماره F برای الگوی یک رگرسیون ۳۰/۴۵۲ و برای الگوی ۲ مقدار ۲۹/۹۵۹ است. سطح معنی داری برای هر دو الگو نیز ۰/۰۰۰ به دست آمد. مقادیر سطح معنی داری در مورد هر دو الگو، بیانگر برآزش مناسب آن است. در نهایت، الگوی نهایی رگرسیون چندگانه جزئی با استفاده از ضرایب غیراستاندارد و استاندارد رگرسیون (ضرایب بتا) بر اساس جدول (۵) نوشته می‌شود.

جدول (۵): ضرایب رگرسیون

رتبه	مقدار ثابت	ضرایب غیراستاندارد		t	سطح معنی داری
		B	خطای استاندارد		
۱	مقدار ثابت	۳/۳۴۱	۰/۰۵۶	۵۹/۹۵۳	۰/۰۰۰
	آگاهی اجتماعی	۰/۳۱۲	۰/۰۵۶	۵/۵۱۸	۰/۰۰۰
۲	مقدار ثابت	۳/۳۴۱	۰/۰۴۷	۷۱/۶۵۲	۰/۰۰۰
	آگاهی اجتماعی	۰/۳۱۲	۰/۰۴۷	۶/۵۹۵	۰/۰۰۰
	خودآگاهی	۰/۱۹۲	۰/۰۴۷	۴/۰۵۲	۰/۰۰۰

منبع: یافته‌های پژوهش

الگوی رگرسیون با استفاده از ضرایب غیراستاندارد:

$$\text{خودآگاهی)} + 0/192 + (\text{آگاهی اجتماعی}) + 0/312 + 3/341 = \text{استرس}$$

الگوی رگرسیون با استفاده از ضرایب استاندارد:

$$\text{خودآگاهی)} + 0/416 + (\text{آگاهی اجتماعی}) = 0/677 = \text{استرس}$$

بحث و نتیجه گیری

استرس پدیده‌ای پیچیده و ضروری در زندگی است که گاهی مشکل ساز می‌شود و اگر انسان قادر به سازگاری با آن نباشد، جسم و روان او مورد تهدید قرار می‌گیرد. در واقع، فشار و استرس کاری علاوه بر مشکلاتی که برای فرد ایجاد می‌کند، پیامدهای نامناسبی را نیز برای سازمان‌ها و ادارات دارد. پیامدهای استرس، بروز بیماری‌های مختلف جسمی و روانی و آسیب‌های اجتماعی مانند کاهش کیفیت و توان کاری، انزوا و رفتارهای منفعلانه یا واکنش‌های تهاجمی و پرخاشگراییانه را شامل می‌شود. استرس می‌تواند باعث کاهش تمرکز فکر، حواس‌پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری شود و از نظر هیجانی موجب خودبیامارنگاری، غیبت از کار، سوءمصرف مواد مخدر و کاهش عزت نفس شود. اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها نیز همانند همه مشاغل دیگر، عوامل استرس‌زای مخصوص به خود را دارند و همواره با این مسائل در ارتباط هستند. استرس و تنش اخلاقی می‌تواند بر کیفیت کاری اساتید و روابط آنها با همکاران و دانشجویان تأثیر گذارد. از این رو، ارائه راهکارهایی به منظور کاهش استرس آنها از اهمیت زیادی برخوردار است. یکی از راه‌های دستیابی به این هدف، کنترل مناسب و صحیح استرس برای اثربخشی و دستیابی به اهداف فردی و سازمانی است. در این میان، هوش عاطفی می‌تواند نقش مهمی در تعدیل و کاهش استرس شغلی داشته باشد. بدین ترتیب، هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه و نقش هوش عاطفی و مؤلفه‌های آن در پیش‌بینی استرس شغلی اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد است.

نتایج تحلیل همبستگی نشان داد که رابطه معنی‌داری بین همه مؤلفه‌های هوش عاطفی (خودآگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی، مدیریت روابط) و استرس شغلی وجود دارد. در نتیجه، فرضیه‌های یک تا چهار تأیید گردید. بدین ترتیب، می‌توان گفت افراد دارای هوش هیجانی فراوان، در برابر رویدادها و شرایط استرس‌زا، از توانایی مقاومت بیشتری برخوردار هستند. به عبارت دیگر، افراد مذکور هنگام رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زا، با تجزیه و تحلیل موقعیت و مسائل (منطقی و عقلایی)، بردباری و انطباق با شرایط استرس‌زا (انطباقی و سازشکار) و با استفاده از تجربه‌های

گذشته (تجربه‌گرا و گذشته‌نگر) و با امیدواری به بهبود موقعیت (امید به آینده) توانایی بیشتری در کنترل و مدیریت استرس دارند. یافته‌های پژوهش حاضر، مشابه نتایج پژوهش ادیبراد (۱۳۸۳) و اسدی (۱۳۸۲) است. ادیبراد در پژوهش خود نتیجه گرفت که آموزش هوش عاطفی، اثر معنی‌داری بر کاهش علائم کلی استرس و نیز عوامل شناختی، عاطفی و رفتاری استرس دارد و باعث افزایش مهارت‌های مقابله با استرس می‌شود. اسدی نیز در پژوهش خود دریافت که هوش عاطفی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری دارد.

نتایج تحلیل رگرسیون برای بررسی مؤلفه‌های هوش عاطفی در تبیین استرس شغلی نشان داد که به ترتیب، مؤلفه‌های آگاهی اجتماعی و خودآگاهی، بیشترین تأثیر معنی‌دار را در پیش‌بینی و کنترل استرس شغلی دارد. آگاهی اجتماعی به عنوان مهم‌ترین مؤلفه، بیش از ۴۵ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می‌کند. افراد همدل با سرخ‌های ظریف اجتماعی و تعامل‌هایی مأنوس و آشنا هستند که بیانگر نیاز و خواسته‌های دیگران باشد. توانایی شخص در تشخیص هیجان‌های و عواطف دیگران (آگاهی اجتماعی) علاوه بر اینکه افراد را در برقراری رابطه و تعامل مؤثر با دیگران یاری می‌کند، نتیجه دیگری نیز در دارد که عبارت است از دستیابی آسان‌تر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی که می‌تواند نقش بسیار مهمی در حفاظت افراد در برابر مشکلات و از جمله استرس داشته باشد. در این فرایند، عوامل "مراوده و کمک گرفتن از دیگران" و "بردباری و انطباق با شرایط استرس‌زا" بیشترین نقش را در کنترل استرس دارد. نتایج پژوهش‌های کیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) نیز نشان داد افرادی که تحت تأثیر حمایت‌های اجتماعی هستند، بهتر با استرس و مشکلات ناشی از آن سازگار می‌شوند و خود را از نتایج منفی و آسیب‌زای آن حفظ می‌کنند. مشابه با نتایج این پژوهش، یافته‌های پژوهش‌های آگوستو لاندو و همکارانش در سال ۲۰۰۶ نیز مؤید این حقیقت است که مؤلفه‌های هوش هیجانی، بر استرس و سلامتی تأثیر می‌گذارد. بر اساس نتایج پژوهش‌های آنها که درباره پرستاران انجام شد، آن دسته از پرستارانی که میزان هوش هیجانی بیشتری دارند، استرس کمتری نیز دارند و به راحتی می‌توانند خود را به لحاظ روانی بازیابی کنند.

هانت و ایوانس^۱ (۲۰۰۴) نیز معتقدند افراد با هوش عاطفی بیشتر، راحت‌تر می‌توانند خود را با شرایط محیطی وقف دهند و در شغل‌های پراسترس، موفق‌تر عمل کنند. علاوه بر این، یافته‌های پژوهش سیاروچی و همکاران (۲۰۰۲) درباره هوش هیجانی و رابطه آن با استرس و سلامت روانی نشان داده است که هوش هیجانی، افراد را در برابر استرس محافظت می‌کند و به سازگاری و

1. Hunt & Evance

تطابق بهتر کمک می‌کند، به‌طوری که مدیریت بهینه‌تر عواطف و هیجان‌های خود و دیگران و احساس رضایتمندی را پدید می‌آورد.

درباره مؤلفه خودآگاهی پیشنهاد می‌شود که افراد ضعف‌ها و قوت‌های خود را تشخیص دهند و احساسات و عواطف خود را آن گونه که رخ می‌دهد، شناسایی کنند، زیرا افرادی که خودآگاهی بیشتری دارند، قادر به ارزیابی منطقی توانایی‌های خود هنگام رویارویی با رویدادهای استرس‌زا هستند و می‌توانند احساسات خود را در هر لحظه خاص تشخیص دهند و به کنترل آن بپردازند. نتیجه آن، مهارت بیشتر در مدیریت و کنترل استرس است و برای کنترل لحظه به لحظه احساسات و درک خویشتن مؤثر است. علاوه بر این، ارائه برنامه‌های آموزشی برای اساتید درباره آموزش هوش عاطفی و نحوه بیان احساسات و عواطف خود، می‌تواند برای بهبود روابط اجتماعی آنها مفید باشد. علاوه بر این، افراد برای ارتقاء و بکارگیری مؤلفه خودمدیریتی، باید هنگام اضطراب و تشویش و قبل از انجام هر عمل نسنجیده، درباره آن فکر کنند. همچنین اثر و نتیجه کنش‌ها و اعمال خود را بر دیگران در نظر بگیرند و استرس و تشویش خود را به نحو مؤثر اداره کنند. در این راستا، فرد باید هنگام رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زا کنترل خود را از دست ندهد و از واکنش‌های منفی مانند عصبانیت و آشفتگی، واکنش‌های غیرعقلایی، استیصال، ناکامی و برخورد احساسی جلوگیری کنند. در نهایت، پس از تجزیه و تحلیل وضعیت به ابراز احساسات بپردازد. درباره مؤلفه آگاهی اجتماعی، افراد باید برای شناسایی احساسات و عواطف دیگران تلاش و بر احساسات آنها تمرکز کنند. این شناخت مستلزم نزدیکی هر چه بیشتر افراد است. در نهایت، ایجاد روابط دوستانه و هدفدار بین افراد و ایجاد شبکه گسترده‌ای از ارتباطات، می‌تواند به افراد در گذر از فشارهای استرس‌زا کمک کند.

پیشنهاد‌های کاربردی

با استناد به نتایج پژوهش‌های سایر پژوهشگران درباره اینکه هوش هیجانی، مهارتی آموختنی است و می‌توان از طریق آموزش، میزان آن را بهبود بخشید، پیشنهاد می‌شود با ایجاد کارگاه‌های آموزشی قابلیت‌های خودآگاهی، خودمدیریتی، آگاهی‌های اجتماعی و سامان‌دهی روابط را در اعضای هیأت علمی بهبود بخشید. همچنین، با ایجاد ساختار مناسب، روش‌ها و رویه‌های روشن، ساده کردن امور، وجود امکانات ضروری آموزش و توجه به عواملی که باعث افزایش روحیه و رفاه آنها و ایجاد روابط صمیمی می‌شود، می‌توان فضای کاری مناسب را ایجاد و عوامل ایجادکننده استرس شغلی را کاهش داد. علاوه بر این، می‌توان هوش عاطفی را یکی از عوامل مهم در گزینش

و استخدام اعضای هیئت علمی و ارتقای شغلی در حین خدمت آنان در نظر گرفت. البته باید توجه کرد که به منظور اداره و کنترل فشار عصبی نمی‌توان نسخه یکسانی را برای همه افراد تجویز کرد. اما مجموعه اقدامات عمومی وجود دارد که از طریق آن، می‌توان فشار عصبی زیاد را کنترل کرد. افرادی که از هوش عاطفی فراوانی برخوردارند، بهتر می‌توانند به کنترل حوادثی بپردازند که استرس زا بوده و ناخوشایند هستند. افراد مذکور، پاسخ‌های سازشی و انطباقی بیشتری به وقایع ناگوار و منفی دارند (سیاروچی و مایر، ۱۳۸۴). شایان ذکر است هر چند که وجود هوش عاطفی در هیأت علمی، برای کاهش استرس شغلی آنها شرط لازم است، اما کافی نیست. زیرا بر اساس نظریه کل‌نگر لازم است سایر عوامل مؤثر در این حوزه، مانند وجود محیط کاری مناسب نیز تأمین و رعایت شود.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

با نظر گرفتن اهمیت تأثیر هوش عاطفی بر مدیریت استرس شغلی پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر در جوامع آماری دیگر مانند سایر صنایع یا دانشگاه‌ها انجام شود و با مقایسه نتایج آن با یافته‌های این پژوهش، اثر محیط جغرافیایی یا ویژگی‌های فرهنگی در این حوزه مشخص گردد. علاوه بر این، پیشنهاد می‌شود در پژوهشی زیربنایی، عوامل مؤثر بر بهبود هوش عاطفی شناسایی و الگویی مناسب برای ارتقای هوش هیجانی افراد طراحی شود.

محدودیت‌های پژوهش

از محدودیت‌های پژوهش حاضر، اجرای پژوهش در نمونه‌ای متشکل از اعضای هیئت علمی دانشگاه یزد است که این مسأله می‌تواند کاهش حوزه تعمیم‌دهی نتایج را پدید آورد. علاوه بر این، پراکندگی واحدها و عدم حضور اعضاء هیئت علمی در برخی از روزها، جمع‌آوری داده‌ها را مشکل می‌کرد. وجود تعصب و گرایش‌های سازمانی نیز ممکن است در بیان پاسخ‌های واقعی تأثیر بگذارد.

الف) فارسی

- ابراهیمی، حسین، نیک‌روش، منصوره، اسکویی، سیده فاطمه و احمدی، فضل‌الله (۱۳۸۶). استرس: واکنش عمده پرستاران به بافت تصمیم‌گیری اخلاقی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران*، ۵۴، ۱۵-۷.
- ادی‌براد، نادر (۱۳۸۳). بررسی تأثیر دو روش ایمن‌سازی در مقابل استرس و آموزش هوش هیجانی در کاهش نشانگان استرس زنان شاغل در حرفه پرستاری و راه‌های مقابله با آن (رساله دکتری). دانشکده علوم تربیتی دانشگاه تربیت معلم.
- اسدی، جوانشیر (۱۳۸۲). بررسی هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان ایران خودرو (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشکده روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی.
- انجذاب، بهناز و فرنیاز، فرحناز (۱۳۸۱). ارتباط استرس شغلی با پاسخ‌های روانی و رفتاری ماماها‌های شاغل در بیمارستان‌های دولتی استان یزد در سال ۱۳۷۸. *مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی - درمانی شهید صدوقی یزد*، ۳، ۳۸-۳۲.
- بخشی سورشجانی، لیلا (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی با سلامت روانی و عملکرد تحصیلی دانشجویان دختر و پسر دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان. *دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه‌ریزی درسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان)*، ۱۹، ۹۷-۱۱۶.
- دانایی‌فرد، حسن، الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل (۱۳۸۸). روش‌شناسی پژوهش کمی در مدیریت، رویکردی جامع. تهران: صفار - اشراقی.
- رابینز، لستیفن. بی (۱۳۷۸). *رفتار سازمانی: مفاهیم، نظریه‌ها و کاربردها*. ترجمه علی پارسائیان و سیدمحمد اعرابی. تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- رجایی، علیرضا، نجات، حمید، هاشمیان، محمدعلی (۱۳۸۵). رابطه بین هوش هیجانی با سلامت روانی در معلمان. *اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۱.
- سلطانی، مرضیه، امین‌الرعایا، مهین، عطاری، عباس (۱۳۸۷). اثر آموزش مدیریت استرس بر پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دبیرستان‌های دخترانه شهر تیران و کرون استان اصفهان. *تحقیقات علوم رفتاری*، ۱(۱)، ۹-۱۶.
- صالحی، محمد. و کیلی، خاتون (۱۳۸۵). رابطه بین هوش هیجانی و سلامت سازمانی مدیران و کارکنان دانشگاه پیام‌نور. در مجموعه مقالات ارائه شده در همایش روانشناسی و جامعه دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
- سیاروچی، فورگاس و مایر، جان (۱۳۸۴). *هوش عاطفی در زندگی روزمره*. ترجمه اصغر نوری و حبیب‌الله نصیری. تهران: انتشارات شهریار.
- لطفی، فرح (۱۳۸۵). هوش هیجانی: واقعیت‌ها و ادعاها. *روانشناسی کاربردی*، ۲.
- موسوی‌نسب، سیدمحمدحسین، تقوی، سید محمدرضا و محمدی، نورالله (۱۳۸۵). خوش‌بینی و ارزیابی

استرس: بررسی دو مدل نظری در پیش‌بینی سازگاری روانشناختی. *مجله دانشگاه علوم پزشکی کرمان*، ۱۳(۲)، ۱۱۱-۱۲۰.

هاشمی، هایده (۱۳۸۵). بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی در سرپرستاران بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی. *اصول بهداشت روانی*، ۲۹ و ۳۰، ۵۶-۵۱.

ب) انگلیسی

- Alladin, T. E. (2003). *Emotional intelligence as an index of managerial success* (doctoral dissertation). Osmania University, Hyberadad, India.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K. & Sitarenios, G. (2000). Emotional intelligence in the collection of debt. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 176-182.
- Baehler, K. & Bryson, J. (2008). Stress, Minister: government policy advisors and work stress. *Journal of Public Sector Management*, 21(3), 257-270.
- Bar-On. R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto, ON: Multi-Health Systems.
- Bar-on, R. & Parker, D. A. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, Development, Assessment, and application at home, School and Workplace*. Sanfrancisco.
- Boyatzis, R., Golman, D. & Rhee, K. (2000). Clustering Competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI). In R. Bar-on & J. D.A. Parker (Eds.). *Handbook of emotional intelligence*. Sanfrancisco: Jossey-Bass.
- Burnard, P., Binti, H. T., Rahim, H. A., Hayes, D. and Edwards, D. (2007). A descriptive study of Bruneian student nurses perceptions of stress. *Nurse Education Today*, 27, 808-818.
- Ciarrochi, J., Chan, Y., & Bajgar, J. (2000). Measuring emotional intelligence in adolescents. *Journal of Personality and Individual Differences*, 31, 1105-1119.
- Ciarrochi, V. Jaseph dean. P. Frank. Anderson, Stephen (2002). Emotional Intelligence Moderaters the relashenship between stress and mental helth. *Journal of personality and Individual differences*, 32 (2), 197-209.
- Clarke, V., Ruffin, C. (1992). Perceived sources of stress among student nurses, Contemporary Nurse. *A Journal for the Australian Nursing Profession*, 1, 35-40.
- Cox, T. (2004). Editorial: work-related stress, risk management and management standards. *Work & Stress*, 18(2), 89-90.

- Davis, N. L. (2003). *Organizational culture and leadership: Analyzing their roles in hypocrisy and workplace aggression*. Dissertation Abstracts International: Section A: The Humanities and Social Sciences, 64 (4-A), 1321.
- Dulewicz V. & Higgs M. (2000). Emotional intelligence – A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15 (4), 341- 372.
- Evans, W. & Kelly, B. (2004). Pre-registration diploma student nurse stress and coping measures. *Nurse Education Today*, 24, 473–482.
- Ferrie, J. E. (2004). *Work Stress and Health: The Whitehall II Study*. Council of Civil Service Unions/Cabinet Office, London.
- Goleman, D. (2001). An EI-Based Theory of performance. In Cherniss, C., and Goleman, D. (Eds). *The Emotionally Intelligent workplace: How to select, measure and improve emotional intelligence in individuals and organizations* (27-44). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Glazer, S and Gyurak, A. (2008). Sources of occupational stress among nurses in five countries. *International Journal of Intercultural Relations*, 32, 49–66.
- Hoel, H., Sparks, K. and Cooper, C. L. (2001). *The Cost of Violence/Stress at Work and the Benefits of a Violence/Stress-free Working Environment*. International Labor Organisation, Geneva.
- Mesler R, Capobianco M. (2001). Psychological factors associated with job stress. Occupational stress. Research institute department of psychiatry. University of California, *Santiago stress news*, 13(4).
- Miguel, B. A., Mary Joyce. C, Jordan. A. (2007). *Common stressful situations and stress management practices among emergency room nurses in selected private hospitals in Marikina city*. Bachelor of Science in Nursing. College of Nursing, AMA School of Medicine.
- Salovey, P. (2002). Emotional States and physical health. *American psychologist*, 110-121.
- Salovey, P. Mayer, J. (1997). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, 9(3), 185-211.
- Sarni, C. (1998). Issues of cultural meaningfulness in emotional. *Developmental Psychology*. 34, 647- 652
- Selye, Hans, MD. (1956). *The Stress of Life*. New York, Toronto, and London: McGraw-Hill Book Company.
- Sitarenios, G. (1999). *Emotional intelligence in the prediction of sales success in the finance industry*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Slaski, M. & Cartwright, S. (2000). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Taylor, G. J., & Bagby, R. M. (2000). Overview of the alexithymia construct.

In R. Bar-on & J. D. A. Parker (Eds.). *Handbook of emotional intelligence*.
Sanfrancisco: Jossey-Bass.

Wang, A. (1991). Stressful and satisfying experiences of adult RN/BSN learners. *Nurse Educator*, 16, 35–36.

فراسد نورست پوهنه
ادوره ۲۵ - بهار ۹۱ - شماره ۱ - پیاپی ۷۹