

## راهبرد اثربخش مقابله با استرس شغلی

( مطالعه موردی: بررسی نقش هوش هیجانی در پیشگیری و کاهش استرس شغلی کارکنان در دانشگاه های آزاد اسلامی و

پیام نور الیگودرز)

سید سعید حسینی<sup>\*۱</sup>، خلیل غفاری<sup>۲</sup>

(۱) عضو هیأت علمی دانشگاه پیام نور الیگودرز

(۲) عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد الیگودرز

\*نویسنده مسول: Hosseiniseyedsaeed@yahoo.com

تاریخ دریافت مقاله ۹۳/۲/۱۱ تاریخ آغاز بررسی مقاله ۹۳/۴/۱۷ تاریخ پذیرش مقاله ۹۳/۶/۱۰

### چکیده

هوش هیجانی توانایی آگاهی، تنظیم و به کار گیری هیجانان به منظور کمک به حل مشکلات و داشتن زندگی شخصی و شغلی اثر بخش می باشد. از سوی دیگر، استرس شغلی که امروزه به یکی از پرهزینه ترین مشکلات محیط های کاری تبدیل شده است، زمانی رخ می دهد که الزامات شغلی با توانایی ها، منابع و نیازهای کارکنان مطابقت نداشته باشد. به نظر می رسد، هوش هیجانی عامل مهمی در سازگاری کارکنان با شغل و شرایط اشتغال و استفاده درست و منطقی از هیجانان در محیط کار می باشد و می تواند در کاهش استرس شغلی کارکنان مؤثر باشد. این پژوهش به مطالعه رابطه هوش هیجانی و استرس شغلی در کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور الیگودرز می پردازد. جامعه آماری پژوهش، کارکنان دانشگاه های آزاد و پیام نور شهرستان الیگودرز و نمونه پژوهش، ۵۰ نفر از کارکنان علمی و اداری دو دانشگاه (۲۵ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد و ۲۵ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور) می باشند که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیده است. ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه هوش هیجانی بار-آن و پرسشنامه استرس شغلی زایس می باشد. در این پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی، ضریب همبستگی پیرسون و آلفای کرونباخ در نرم افزار SPSS-15 استفاده شده است. تحلیل آماری یافته های پژوهش، مبین آن است که بین هوش هیجانی و استرس شغلی در کارکنان دانشگاه های آزاد و پیام نور تفاوت معنی داری وجود ندارد.

کلید واژگان: هوش هیجانی، استرس شغلی، کارکنان دانشگاه

### مقدمه

همخوانی ندارد، می تواند باعث ایجاد استرس در وی شود. به طور کلی، استرس شغلی نوعی استرس است که با محیط کاری یا عوامل موجود، مؤثر و مرتبط با محیط کاری فرد ارتباط دارد. (هارگریور، ۱۳۸۷). استرس شغلی می تواند به عنوان پاسخهای فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می دهد که الزامات شغلی با توانایی ها، منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد. استرس شغلی کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه ایست که خواسته های محیط کار بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها بر آید. (راس، آلتایمر، ۱۳۷۷: ۱۷).

هوش هیجانی دربردارنده آگاهی، تنظیم و بیان درست دامنه ای از هیجانان است. هوش هیجانی موجب آگاهی افراد از هیجانان و احساسات و نقاط قوت و محدودیتهای خود می گردد. هوش هیجانی تعیین می کند چگونه رفتار خود را اداره کنیم، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاییم و چگونه تصمیماتی بگیریم که به نتایج مثبت ختم شوند. از سوی دیگر، امروزه استرس شغلی به یکی از پرهزینه ترین مشکلات محیط های کاری تبدیل شده است. تغییر ناگهانی و بدون برنامه در فعالیت های شغلی فرد و یا به کارگیری او دراموری که با توانایی ها و مهارت های او

## ضرورت و اهمیت تحقیق

افرادی که هوش هیجانی خود را تقویت می کنند، قادر خواهند شد تا در شرایط و موقعیتهای دشوار و نگران کننده، به درستی تصمیم بگیرند و رفتار نمایند. هوش هیجانی به ما کمک می کند که چگونه رفتار خود را اداره کنیم، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار بیاییم و چگونه تصمیماتی بگیریم که به نتایج مثبت ختم شوند. این، امری می تواند نقش بسیار عمده و مهمی در کاهش و رفع استرس شغلی که یکی از رایج ترین و پرهزینه ترین مشکلات سازمان ها و محیط های کاری محسوب می شود، ایفا نماید.

مطالعه و شناخت رابطه و تأثیر هوش هیجانی در استرس شغلی، که این پژوهش به آن می پردازد، می تواند ما را در دستیابی به شیوه های منطقی و مناسب حل و رفع برخی مشکلات و مسائل سازمانی مربوط به استرس شغلی کارکنان کمک نماید. این پژوهش، با ارایه راهکارهایی برای بهبود و افزایش هوش هیجانی و کاهش استرس شغلی کارکنان، می تواند مدیران سازمان ها و از جمله دانشگاه ها را در کاهش هزینه های ناشی از استرس شغلی کارکنان و استفاده بهینه از منابع و امکانات سازمانی یاری نماید.

**هدف اصلی پژوهش:** بررسی رابطه هوش هیجانی بر استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور.

**سؤال اصلی پژوهش:** آیا بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور تفاوت معنی داری وجود دارد؟

**فرضیه اصلی پژوهش:** بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور تفاوت معنی داری وجود دارد.

## هوش و هیجان

هوش یکی از جذاب ترین و جالب ترین فرایندهای روانی است که از دیرباز در مباحث فلسفی و روان شناسی به عنوان قسمتی از عقل و خرد به کار می رفته است. برای هوش تعاریف مختلفی ارائه شده که از آن میان می توان به

مضمون: « ظرفیت به کارگیری تفکر انتزاعی و توانایی در سازگاری و انطباق با محیط» اشاره نمود، که برای هدف این پژوهش مناسب می نماید.

از سوی دیگر، در تعریف هیجان آمده که هیجان نوعی حالت احساسی است که خودآگاه و ارادی می باشد و طی آن حالت هایی چون شادی، غم، ترس، تنفر و ... تجربه می شود و با حالت هایی چون شناخت یا انگیزش اراده تفاوت دارد. (سیاروچی<sup>۱</sup>، فورگاس و مایر، ۱۳۸۳: ۴). البته هیجان ها را به هیچ عنوان نباید در مقابل هوش قرار داد؛ به نظر می رسد که آنها خود یکی از مراتب بالای هوش باشند.

اگرچه هرگاه صحبت از هوش می شود، بهره هوشی در ذهن متجلی می گردد، اما باید توجه داشت که نوع دیگری از هوش نیز وجود دارد که به نظر می رسد در مقایسه با بهره هوشی سهم بیشتری در موفقیت افراد داشته باشد. احساسات و هیجانات در مقایسه با بهره هوشی معیار واقعی تری برای سنجش هوش و تبیین موفقیت های انسان در جنبه های مختلف زندگی می باشد. هوش هیجانی بر خلاف بهره هوشی قابل یادگیری است.

البته بهره هوشی و هوش هیجانی قابلیت های متضادی نیستند، بلکه بیشتر می توان گفت که از یکدیگر متمایزند. در واقع، میان بهره هوشی و برخی جوانب هوش هیجانی همبستگی مختصری وجود دارد، هر چند این ارتباط فقط به اندازه ای است که روشن کند این دو قلمرو اساساً مستقل هستند. (حبیبی، ۱۳۹۰: ۱۵). در مطالعه و توجه به انسان به عنوان مهمترین عامل تحول و توسعه جوامع، باید به عقل و احساس او به طور همزمان توجه گردد. اگر عقل و احساس انسان به موازات هم رشد کنند، انسانی پویا، هوشمند، اندیشمند و متعادل پرورش می یابد که رشد، توسعه، تغییر و تحول جوامع در گرو وجود و حضور او می باشد.

<sup>۱</sup> . ciarrochi

تعاریف هوش هیجانی:

طبق نظر مایر، کارسو<sup>۱</sup> و سالوی<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) هوش هیجانی با قابلیت درک هیجانها، توانایی تشخیص معانی هیجانها و روابط آن‌ها و حل مساله بر اساس آن‌ها ارتباط دارد. (مایر، ۱۳۸۵: ۳۳).

به عقیده بار-آن<sup>۳</sup> (۱۹۹۷) هوش هیجانی عبارت است از آرایه‌ای از قابلیت‌ها، شایستگی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی که بر توانایی شخص تاثیر می‌گذارد تا برای کنار آمدن با اضطراب‌ها و فشارهای محیطی به موفقیت برسد. طبق نظر گلمن<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) هوش هیجانی عبارت است از ظرفیت یا توانایی سازماندهی احساسات و هیجانها خود و دیگران، برانگیختن خود و کنترل موثر احساسات خود استفاده از آن‌ها در روابط با دیگران.

از نظر وانگ و هاوارد<sup>۵</sup> (۲۰۰۱) هوش هیجانی به عنوان توانایی فرد در احساس و ابراز، درک و تنظیم پاسخ‌های هیجانی نشأت گرفته از درون خود و دیگران است. (برادبری، گریوز، ۱۳۸۴: ۳۱-۳۰).

بنابراین، هوش هیجانی عاملی مهم و مؤثر برای پیش‌بینی عملکرد فرد در محیط کار بوده و مهارت‌های هوش هیجانی راهبردی است که با آن می‌توان برای حل مشکلات و مهار و کنترل به موقع وضعیت‌های دشوار اقدام نمود. کسانی که هوش هیجانی خود را به کار می‌گیرند با محیط اطراف خود سازگاری بیشتری دارند، اعتماد به نفس بالایی نشان می‌دهند و از توانایی‌های خود آگاهی دارند.

گلمن به نقل از سالوی توصیف‌مبنایی خود از هوش هیجانی را در پنج توانایی اصلی به شرح ذیل تبیین می‌نماید:

۱- **شناخت عواطف شخصی:** خودآگاهی و تشخیص هر احساسی است به همان گونه که بروز می‌نماید. توانایی نظارت بر احساسات در هر لحظه برای به دست آوردن بینش و ادراک. افرادی که در مورد احساسات خود اطمینان و قطعیت دارند بهتر می‌توانند زندگی خود را هدایت کنند.

۲- **به کارگیری درست هیجانها:** قدرت تنظیم احساسات خود توانایی است که بر حس خودآگاهی متکی می‌باشد. افرادی که در آن مهارت زیادی دارند با سرعت بسیار بیشتری می‌توانند ناملازمات را پشت سر بگذارند. این توانایی، به از بین بردن تهدیدهای محیطی و یا کم کردن ضعف‌های درونی کمک می‌کند.

۳- **برانگیختن خود:** افراد دارای این مهارت در هر کاری که به عهده می‌گیرند بسیار مولد و اثر بخش خواهند بود. برای عطف توجه برانگیختن شخصی، تسلط به نفس خود و برای خلاق بودن لازم است سکان رهبری هیجانها را در دست گرفت.

۴- **شناخت عواطف دیگران:** همدلی، اساس مهارت مردم است. کسانی که از همدلی بالایی برخوردار باشند به علایم اجتماعی ظریفی که نشان دهنده نیازها یا خواسته‌های دیگران است توجه بیشتری نشان می‌دهند. این توان آنها را در مسئولیت‌های مدیریتی که مستلزم مراقبت و توجه به دیگرانند موفق می‌سازد.

۵- **حفظ ارتباطها:** بخش عمده‌ای از هنر برقراری ارتباط، مهارت کنترل عواطف است. اینها مهارت‌هایی هستند که محبوبیت رهبری اثر بخشی بین فردی را تقویت می‌کنند.

#### توسعه هوش هیجانی:

به منظور توسعه و بهبود هوش هیجانی در افراد، می‌توان اقداماتی نظیر آن چه در ادامه ذکر می‌شود را انجام داد:

۱- ارزیابی الزامات شغلی از حیث مهارت‌های عاطفی کارکنان.

۲- ارزیابی افراد از حیث توانایی آن‌ها در شناخت آگاهی‌های هیجانی خود.

۳- کنترل آمادگی و کسب اطمینان خاطر از آمادگی کارکنان برای بهبود سطح هوش هیجانی.

4 . Goleman

5 . Wang , Howard

1 carsuo

2 Salovey

3 . Bar.on

مهارتهایی که در حضور دیگران به دست می آیند، یعنی: آگاهی اجتماعی و مدیریت رابطه.

آگاهی اجتماعی عبارت است از توانایی حدس زدن دقیق هیجان های دیگران و فهمیدن اینکه واقعاً آنها چه احساسی دارند. مدیریت رابطه عبارت است از توانایی به کارگیری آگاهی از هیجان های خود و هیجان های دیگران برای مدیریت و اداره کردن ارتباطات و تعاملات اجتماعی. مدیریت رابطه پیوندی است که در طول زمان با دیگران به وجود می آید. (برادبری، گریوز، ۱۳۸۴: ۲۳-۲۱).

### استرس شغلی

استرس شغلی می تواند به عنوان پاسخهای فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ دهد که الزامات شغلی با توانایی ها، امکانات و نیازهای کارکنان مطابقت نداشته باشد. همچنین، استرس شغلی عبارت است از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فرد شاغل، میزان بیش از حد خواست ها و انتظارات محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن، به طوری که فرد نتواند از عهده آن ها برآید. (الوانی، ۱۳۷۹: ۳۸).

به طور کلی، استرس شغلی عبارت است از هر گونه فشار روانی ناشی از تعارضات شغلی، عدم انطباق انتظارات و الزامات شغلی با امکانات و توانایی های افراد و موانع ارتباطی و مشکلات موجود در تعاملات و روابط سازمانی که در محیط های کار به کارکنان وارد می گردد. اگرچه اهمیت تفاوت های فردی را نمی توان نادیده گرفت، بنابر شواهد موجود، شرایط و موقعیت های محل کار، در بروز استرس شغلی در افراد بسیار موثر و طراحی مجدد کار را می توان یکی از مهمترین اقدامات پیشگیرانه دانست.

**عوامل استرس شغلی در محیط کار:** به طور کلی، عواملی که باعث بروز استرس شغلی در محیط کار می شوند را می توان به سه دسته کلی تقسیم نمود:

۴- انگیزش کارکنان در رسیدن به این باور مفید و لازم بودن یادگیری و آموزش برای آنان.

۵- ترغیب افراد به تهیه یک طرح یادگیری متناسب با اهداف کارکنان و اهداف سازمان.

۶- تأکید و تمرکز بر اهداف و فعالیت های قابل کنترل و مشخص.

۷- تأکید و توصیه به کارکنان در زمینه چگونگی پندآموزی از اشتباهات و خطاها گریز ناپذیر.

۸- اظهار نظر در خصوص عملکرد کارکنان (باز خورد عملکرد).

۹- ترویج صبر و شکیبایی در زمینه کسب مهارت ها و شایستگی های هوش هیجانی.

۱۰- ایجاد تضمین و معیارهای مناسب ارزیابی دستاوردها و ارزیابی بر اساس آن معیارها. (آرمسترانگ<sup>۱</sup>، ۱۳۸۱: ۲۷۰-۲۶۷).

### هوش هیجانی ابزاری مؤثر و کارآمد در مدیریت سازمان ها

**قابلیت فردی:** قابلیت فردی محصول توانایی در دو مهارت مهم یعنی خود-آگاهی و خود-مدیریتی است. این مهارتها بیشتر روی خود فرد تمرکز می کنند تا تعامل ها و کنش های متقابل با دیگران.

خود-آگاهی عبارت است از توانایی در درک صحیح و دقیق هیجانها در همان لحظه ای که روی می دهند. خود-آگاهی، واکنش های عادی افراد نسبت به رویدادها، مشکلات و دیگران را شامل می شود. خود-مدیریتی وابسته به خود-آگاهی افراد می باشد و دومین عامل اصلی در قابلیت فردی است. خود-مدیریتی یعنی توانایی استفاده از هیجان ها برای انعطاف پذیری و مدیریت و رهبری مثبت رفتار خود.

**قابلیت اجتماعی:** قابلیت اجتماعی بر توانایی درک کردن دیگران و مدیریت کردن روابط تمرکز می کند. قابلیت اجتماعی محصول مهارتهای هوش هیجانی است،

<sup>1</sup> Aramstrang

وظایفی مواجه شود که قبلاً تصویری برای انجام آنها در ذهن نداشته است.

ب- ویژگیهای شغل: ویژگیهای شغل که بر استرس شغلی کارکنان تأثیر دارند را می توان به چهار دسته: آهنگ کار، تکرار کار، نوبت کاری و ویژگیهای مربوط به وظیفه تقسیم بندی نمود.

ج- روابط میان فردی: کیفیت روابط کارکنان در محیط کار می تواند بر بروز و میزان استرس شغلی کارکنان تأثیر داشته باشد.

د- ساختار و جو سازمانی: محیط های کاری که ساختارهای آن ها قدرت تصمیم گیری بیشتری به کارکنان خود می دهند، استرس شغلی کمتری در کارکنان ایجاد می کنند.

ه- شیوه مدیریت منابع انسانی: شیوه کار در مدیریت منابع انسانی محیط های کار، می تواند بر میزان استرس شغلی وارده بر کارکنان تأثیر داشته باشد.

و- فناوری و خصوصیات مادی: متغیرهای مادی محیط های کار، زمانی موجب بروز استرس شغلی در کارکنان می شوند که حداقل شرایط زیستی نیز فراهم نباشد. (علی پور، ۱۳۹۰: ۳). همچنین، تغییرات مداوم و استفاده از روش ها و تکنولوژی جدید، ممکن است موجب بروز و افزایش استرس شغلی در میان کارکنان گردد.

#### پیامدهای منفی استرس شغلی:

استرس شغلی موجب بروز برخی پیامدهای منفی جسمانی، روانی و رفتاری در افراد می گردد و فشارهای روانی حاصل از آن به اشکال مختلف در رفتار فردی و سازمانی افراد در محیط های کار ظهور می کنند؛ برخی از این رفتارها عبارتند از: زود رنجی یا پرخاشگری در برخورد با همکاران و یا مراجعین، بی تفاوتی نسبت به کار، عدم تمرکز بر کار و ناتوانی در تصمیم گیری، کاهش خلاقیت، فقدان اعتماد به نفس، ناراحتی و خستگی مفرط، افزایش

۱- عوامل فردی: مثل تضاد در نقش، ابهام در نقش، تعارض در هدف های فردی، اتفاقات غیر منتظره شخصی و مسائل اقتصادی.

۲- عوامل سازمانی: شامل ساختار سازمانی، فرآیندهای سازمانی، خط مشی های سازمانی، عوامل ارتباطی، الزامات شغلی، شرایط فیزیکی سازمان و مراحل حیات سازمان.

۳- عوامل محیطی: شامل عوامل اقتصادی، عوامل سیاسی و عوامل تکنولوژیکی. (ساعتچی، ۱۳۸۱: ۶۱).

علاوه بر این تقسیم بندی کلی، مهم ترین عواملی که در محیط های کار موجب بروز استرس شغلی می شوند، عبارتند از:

الف- ویژگی های نقش: در بررسی ویژگی های نقش، چهار ویژگی مهم یعنی ابهام نقش، گرانباری نقش، کم باری نقش و ناسازگاری نقش مطرح می شوند:

- ابهام نقش<sup>۱</sup>: نامشخص بودن انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد، ابهام نقش نامیده می شود. ابهام نقش در واقع زمانی به استرس می انجامد که فرد را از بهره وری و پیشرفت شغلی باز می دارد.

- گرانباری نقش یا بار اضافی نقش<sup>۲</sup>: گرانباری یا بار اضافی نقش به این معنی است که از فرد کارها و وظایفی بیشتر از شغلش خواسته شود. چنانچه فرد نتواند از عهده انجام این کارها و وظایف اضافی برآید، دچار استرس خواهد شد.

- کم باری نقش<sup>۳</sup>: کم باری نقش یعنی این که در محیط کار از مهارت ها و توانایی های فرد به طور کامل استفاده نمی شود. به بیان دیگر، مهارت ها و توانایی های فرد، کمتر از اندازه ممکن به کار گرفته می شود. (راس آلتایمر، ۱۳۷۷: ۱۴۵).

- تعارض نقش<sup>۴</sup> یا ناسازگاری نقش: تعارض یا ناسازگاری نقش هنگامی اتفاق می افتد که پذیرش مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر، در تضاد و تعارض قرار دارد. به بیان دیگر، فرد در محیط کار خود، با

<sup>3</sup> Role Under Load

<sup>4</sup> Role Confility

<sup>1</sup> Role Ambiguity

<sup>2</sup> Role Over Load

از ارزیابی را برای اصلاح یا تغییر مسیر استراتژی مداخله، استفاده می کند. (علی پور، ۱۳۹۰: ۶-۵).

### پژوهش های انجام شده درباره هوش هیجانی و استرس

#### شغلی

- علی صادقیان پژوهشی تحت عنوان « بررسی رابطه بین هوش هیجانی و سلامت روانی و نقش آنها در تبیین استرس شغلی معلمان شهرستان ملکان» در سال ۱۳۸۹ در شهرستان ملکان انجام داده است. جامعه آماری این پژوهش معلمان شهرستان ملکان و نمونه پژوهش ۲۰۰ نفر از معلمان شامل ۱۱۶ نفر مرد و ۸۴ نفر زن که با نمونه گیری نمونه گیری تصادفی طبقه ای انتخاب شده اند. ابزار اندازه گیری و جمع آوری اطلاعات عبارت بود از پرسشنامه استرس شغلی کریاکو و ساتکلیف، هوش هیجانی سبیریاشرینگ و پرسشنامه سلامت عمومی و اطلاعات و داده ها به وسیله روش های آمار توصیفی از قبیل توزیع فراوانی، میانگین و انحراف معیار و آماراستنباطی شامل همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، آزمون آنالیز واریانس یک راهه و تحلیل رگرسیون گام به گام تحلیل گردیده است. نتایج پژوهش با تأیید فرضیه اصلی پژوهش، بیانگر این بود که بین هوش هیجانی و سلامت روانی رابطه معنی داری وجود دارد.

- علی اکبر نصراللهی پژوهشی با عنوان « بررسی رابطه هوش هیجانی و استرس شغلی در کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور» در سال ۱۳۸۹ در شهر تهران انجام داده است. جامعه پژوهش، کارکنان دانشگاه پیام نور و نمونه پژوهش ۱۹۰ نفر از کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور بوده که با روش نمونه گیری خوشه ای مرحله ای انتخاب شده اند. فرضیه اصلی پژوهش: « بین هوش هیجانی و استرس شغلی در کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور رابطه معنی داری وجود دارد» بوده است. ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن و پرسشنامه استرس شغلی زایس و برای تجزیه و تحلیل داده ها از شاخص های آمار توصیفی نظیر انحراف معیار و درصد تراکمی و برای آزمون فرضیه های پژوهش از آماراستنباطی مشتمل بر ضریب همبستگی پیرسون،

اشتباهات، ناتوانی در تحمل اطرافیان و تمایل به انزوا، کاهش بهره وری و افزایش ضایعات در محیط کار. (گلایبان، ۱۳۹۱: ۸).

#### پیشگیری از استرس شغلی:

اگر چه ارائه یک راه حل کلی و جامع برای پیشگیری از استرس شغلی ممکن نیست، اما با ایجاد آگاهی عمومی درباره استرس شغلی و اطمینان از حمایت مدیران و مشارکت کارکنان می توان به آمادگی برای پیشگیری از استرس شغلی دست یافت. فرایند پیشگیری از استرس شغلی شامل سه مرحله می باشد: تعیین یا شناسایی مشکل، طراحی و اجرای مداخله و ارزیابی.

تعیین یا شناسایی مشکل: برای شناسایی مشکلات موجود در سازمان در ابتدا باید به اندازه سازمان و منابع در دسترس آن توجه کرد. روش به کار رفته برای جمع آوری اطلاعات و داده ها باید شامل درک کارمندان از شرایط کاری آنها باشد و سطح استرس، سلامت و رضایت را در بر می گیرد. فهرست شرایط کاری که ممکن است منجر به استرس شود، علائم هشدار دهنده و تأثیرات استرس شغلی نقاط شروع خوبی را برای تصمیم گیری در مورد اطلاعات و داده های جمع آوری شده فراهم می کند. معیارهای عینی مانند غیبت، بیماری، میزان جابه جایی کارکنان و مشکلات عملکردی می توانند دلایلی بر وجود استرس شغلی باشند.

طراحی و اجرای مداخله ها: بعد از شناخت و تعیین منابع استرس در کار، مرحله طراحی و اجرای استراتژی مداخله تنظیم می شود. برخی مداخله ها ممکن است به سرعت اجرا شوند، مانند: بهبود ارتباطات و آموزش مدیریت استرس و برخی مداخله ها نظیر طراحی مجدد شغل، ممکن است احتیاج به زمان اضافه برای اجرا داشته باشند.

۳- ارزیابی: ارزیابی مرحله مهمی در فرایند پیشگیری است و برای بررسی این که آیا مداخله اثرات مطلوب را به وجود آورده و تغییرات در مسیر مطلوب قرار دارند، بسیار ضروری می باشد. البته فرایند پیشگیری از استرس شغلی با ارزیابی خاتمه نمی یابد؛ بلکه پیشگیری از استرس شغلی باید همانند یک فرایند مستمر نگریسته شود که اطلاعات حاصل

ابزار جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن و پرسشنامه استرس شغلی دیویس، رابینز و مک کی بوده و اطلاعات و داده های جمع آوری شده توسط روش های آماری استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، آزمون آنالیز واریانس یک راهه و تحلیل رگرسیون گام به گام تجزیه و تحلیل گردیده است. نتایج حاصل از پژوهش نشان می دهد که عامل هوش هیجانی در تبیین و تغییر پراکندگی و تغییرات متغیر استرس شغلی ۶۱٪ تأثیر دارد.

### روش اجرای تحقیق

**روش تحقیق:** این تحقیق از نظر هدف، کاربردی بوده و روش پژوهش، زمینه یابی و پیمایشی است.

**جامعه، نمونه و روش نمونه گیری:** جامعه آماری پژوهش، کارکنان علمی و اداری دانشگاه های آزاد و پیام نور شهرستان الیگودرز و نمونه پژوهش، ۵۰ نفر از کارکنان علمی و اداری دو دانشگاه (۲۵ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد و ۲۵ نفر از کارکنان دانشگاه پیام نور) می باشند که با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیده است.

**ابزار جمع آوری اطلاعات:** ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش، پرسشنامه هوش هیجانی بار- آن و پرسشنامه استرس شغلی زایس می باشد

ضریب همبستگی پرسشنامه استرس شغلی و هوش هیجانی برابر  $r = -0/48$  و اعتبار پرسشنامه ها نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش دو نیمه کردن به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۶۵ می باشد.

**روش های آماری مورد استفاده:** در این پژوهش، برای تحلیل اطلاعات و داده ها از آمار توصیفی مشتمل بر توزیع فراوانی، شاخص گرایش مرکزی میانگین، انحراف معیار و واریانس داده ها و آمار استنباطی شامل تحلیل رگرسیون، ضریب همبستگی و آزمون t (T-test) استفاده می شود. بدین منظور نرم افزار تحلیلی SPSS-15 مورد استفاده قرار می گیرد.

رگرسیون گام به گام و آزمون تفاوت بین دو همبستگی از گروه های مستقل استفاده شده است. نتایج و یافته های پژوهش، مبین آن است که « بین هوش هیجانی و استرس شغلی در کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور رابطه معنی داری وجود دارد.

- رضا عباس آبادی در سال ۱۳۸۸ در شهر تهران پژوهشی تحت عنوان « تأثیر هوش هیجانی مدیران بر استرس شغلی کارکنان» انجام داده است. جامعه پژوهش، کارکنان شرکت سهامی خاص دیداس، تعداد نمونه ۵۰ نفر از کارکنان و روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. فرضیه اصلی پژوهش عبارت بود از: «هوش هیجانی مدیران بر استرس شغلی کارکنانشان تأثیر دارد». ابزار جمع آوری اطلاعات و داده ها در این پژوهش، پرسشنامه هوش هیجانی برادبری و گریوز برای سنجش هوش هیجانی، ابزار سنجش آمادگی روانی اوتاوا (OMSAT 3) برای سنجش عملکرد روانی و مجموعه ای از آزمون های حرکتی (آزمون های تعادل ایستا، تعادل پویا، دقت، هماهنگی دو دست) برای سنجش عملکرد حرکتی بود. در این پژوهش، برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده ها از شاخص های آمار توصیفی از جمله انحراف معیار، درصد، درصد تراکمی و برای آزمون فرضیه های پژوهش از آماراستنباطی شامل ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، آزمون t گروه های مستقل و آزمون تفاوت بین دو همبستگی از گروه های مستقل استفاده شده است. طبق یافته های پژوهش، هوش هیجانی به عنوان یک عامل مهم در سازگاری کارکنان با شغل و شرایط اشتغال و استفاده صحیح از هیجانها در محیط کار، در کاهش استرس شغلی کارکنان مؤثر می باشد.

- فتح الله اسدی در سال ۱۳۸۵ در شهر تهران، پژوهشی با عنوان « بررسی رابطه هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان شرکت ایران خودرو» انجام داده است. جامعه پژوهش، کارکنان شرکت ایران خودرو، نمونه پژوهش تعداد ۱۵ نفر از کارکنان و روش نمونه گیری تصادفی ساده بوده است. فرضیه اصلی پژوهش عبارت بود از: « بین هوش هیجانی و استرس شغلی رابطه معنی داری وجود دارد».

## تحلیل آماری اطلاعات و داده ها

جدول ۱: توزیع فراوانی نمرات هوش هیجانی و عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

سطوح پاسخها	کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملا مخالفم
هوش هیجانی	تعداد ۱۵	۸	۱	۱	—
	درصد ۶۰	۳۲	۴	۴	—
استرس شغلی	تعداد ۱۵	۱۰	—	—	—
	درصد ۶۰	۴۰	—	—	—

جدول ۲: تحلیل رگرسیون چند متغیره بین متغیرهای هوش هیجانی و متغیر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معنی داری	R <sup>2</sup>	R
رگرسیون	۱۱۵۷/۵۷۶	۵۷۸/۸۸	۸/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۴۲۵	۰/۷۴۱
باقیمانده	۱۳۱۷/۴۶۲	۱۹/۹۴				
جمع	۲۴۷۵/۰۳۸					

جدول ۳: ضرایب رگرسیون تأثیر هوش هیجانی در عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

متغیر	B	ضریب استاندارد نشده B	Beta	T	سطح معنی دار
هوش هیجانی	۰/۴۶۱	۰/۱۱۸	۰/۴۴۱	۴/۷۰	۰/۰۳۷۳

جدول ۴: توزیع فراوانی نمرات هوش هیجانی و عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

سطوح پاسخها	کاملا موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملا مخالفم
هوش هیجانی	تعداد ۱۵	۹	۱	—	—
	درصد ۶۰	۳۶	۴	—	—
استرس شغلی	تعداد ۲۰	۵	—	—	—
	درصد ۸۰	۲۰	—	—	—

جدول ۵: تحلیل رگرسیون چند متغیره بین متغیر هوش هیجانی و متغیر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معنی داری	R <sup>2</sup>	R
رگرسیون	۲۱۵۷/۸۶۱	۱۰۷۸/۹۳۰۵	۲۰/۸۸	۰/۰۰۰	۰/۴۳۱	۰/۶۳۸
باقیمانده	۲۲۶۵/۹۲۵	۵۶/۶۴۸۱۲۵				
جمع	۵۲۲۳/۷۸۶					

در جدول شماره ۳، آزمون t بیانگر معنی دار بودن اثر متغیر هوش هیجانی بر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور می باشد و ضرایب Beta نشان دهنده اهمیت متغیر در این رابطه است. در این پژوهش، هوش هیجانی به طور مستقیم بر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد. بدین ترتیب می توان

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۷۴۱، می توان گفت که متغیر هوش هیجانی، با متغیر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور همبستگی دارند. همچنین، با توجه به ضریب تعیین می توان گفت ۴۲ درصد عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور توسط متغیر هوش هیجانی پیش بینی می شود.



تعیین می‌توان گفت ۴۳ درصد عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد توسط متغیر هوش هیجانی پیش‌بینی می‌شود. میزان  $F$  به دست آمده و معنی دار بودن آن، نشان‌دهنده این است که می‌توان از طریق هوش هیجانی، میزان عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد را پیش‌بینی نمود.

نتیجه گرفت که بین هوش هیجانی و عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به ضریب همبستگی  $0.638$ ، می‌توان گفت که متغیر هوش هیجانی با متغیر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد همبستگی دارد. همچنین، با توجه به ضریب

جدول ۶: ضرایب رگرسیون تأثیر هوش هیجانی در عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

متغیر	B	ضریب استاندارد نشده B	Beta	T	سطح معنی دار
هوش هیجانی	۰/۲۹۵	۰/۱۴۱	۰/۳۲۱	۳/۰۸۹	۰/۰۴۷

جدول ۷: توزیع فراوانی نمرات هوش هیجانی و عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

سطوح پاسخها	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملاً مخالفم
تعداد	۱	۷	۳	۱۲	۲
درصد	۴	۲۸	۱۲	۴۸	۸
تعداد	۳	۶	۱	۱۱	۴
درصد	۱۲	۲۴	۴	۴۴	۱۶

جدول ۸: تحلیل رگرسیون چند متغیره بین متغیر هوش هیجانی و متغیر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معنی داری	$R^2$	R
رگرسیون	۱۵۸۵/۸۷۹	۵۸/۷۴	۱۱/۳۵	۰/۰۰۰	۰/۶۴	۰/۹۳۶
باقیمانده	۱۸۰۴/۹۲۳	۲۴/۷۲۵				
جمع	۳۳۹۰/۸۰۲					

جدول ۹: ضرایب رگرسیون تأثیر هوش هیجانی در عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

متغیر	B	ضریب استاندارد نشده B	Beta	T	سطح معنی دار
هوش هیجانی	۰/۶۳۲	۰/۱۶۲	۰/۵۹۵	۵/۳۴۳	۰/۰۵

جدول ۱۰: توزیع فراوانی نمرات هوش هیجانی و عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

سطوح پاسخها	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملاً مخالفم
تعداد	۱۵	۸	۱	۱	—
درصد	۶۰	۳۲	۴	۴	—
تعداد	۱۵	۷	۲	۱	—
درصد	۶۰	۲۸	۸	۴	—

جدول ۱۱: تحلیل رگرسیون چند متغیره بین متغیرهای هوش هیجانی و متغیر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معنی داری	R <sup>2</sup>	R
رگرسیون	۱۲۶۲/۷۶۵	۴۸۱/۷۳	۸/۲۸	۰/۰۰۰	۰/۴۶۷	۰/۷۴۱
باقیمانده	۱۴۱۲/۲۶۴	۱۸۷۳/۹۴				
جمع	۲۶۷۵/۰۳۸					

جدول ۱۲: ضرایب رگرسیون تأثیر هوش هیجانی در عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

متغیر	B	ضریب استاندارد نشده	Beta	T	سطح معنی دار
هوش هیجانی	۰/۴۶۱	۰/۱۱۸	۰/۴۳۴	۳/۹۰	۰/۰۳۶۵

جدول ۱۳: توزیع فراوانی نمرات هوش هیجانی و عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

سطوح پاسخها	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملاً مخالفم
تعداد	۲	۱۳	۶	۳	۱
درصد	۸	۵۲	۲۴	۱۲	۴
تعداد	۳	۷	۳	۸	۴
درصد	۱۲	۲۸	۱۲	۳۲	۱۶

جدول ۱۴: تحلیل رگرسیون چند متغیره بین متغیر هوش هیجانی و متغیر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معنی داری	R <sup>2</sup>	R
رگرسیون	۱۴۸۴/۸۷۹	۵۹/۷۱	۱۱/۳۵	۰/۰۰۰	۰/۶۴	۰/۹۳۶
باقیمانده	۱۵۴۸/۵۸۷	۲۶/۵۷۲				
جمع	۳۰۳۲/۸۰۲					

جدول ۱۵: ضرایب رگرسیون تأثیر هوش هیجانی در عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور

متغیر	B	ضریب استاندارد نشده	Beta	T	سطح معنی دار
هوش هیجانی	۰/۶۳۲	۰/۱۶۲	۰/۵۹۵	۵/۳۴۳	۰/۰۵

جدول ۱۶: توزیع فراوانی نمرات هوش هیجانی و عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

سطوح پاسخها	کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملاً مخالفم
هوش هیجانی	۱۰	۷	۳	۴	۱
درصد	۴۰	۲۸	۱۲	۱۶	۴
تعداد	۶	۷	۱۰	۱	۱
درصد	۲۴	۲۸	۴۰	۴	۴

جدول ۱۷: تحلیل رگرسیون چند متغیره بین متغیر هوش هیجانی و متغیر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	میانگین مجموع مجزورات	F	سطح معنی داری	R <sup>2</sup>	R
رگرسیون	۲۲۴۵/۷۵۰	۱۹۷۸/۹۰۲۵	۲۰/۸۸	۰/۰۰۰	۰/۴۱۳	۰/۶۴۲
باقیمانده	۲۱۳۲/۳۱۴	۵۳/۶۳۷۳۲۵				
جمع	۴۳۷۷/۰۶۴					

جدول ۱۸: ضرایب رگرسیون تأثیر هوش هیجانی در عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد

متغیر	B	ضریب استاندارد نشده B	Beta	T	سطح معنی دار
هوش هیجانی	۰/۲۹۵	۰/۱۴۱	۰/۳۱۸	۲/۰۹۴	۰/۰۳۸

کارکنان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد. بنابراین، به این نتیجه می‌رسیم که هوش هیجانی بر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد و بین هوش هیجانی و عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۶۸۳، می‌توان گفت که متغیر هوش هیجانی با متغیر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد همبستگی دارند. همچنین، با توجه به ضریب تعیین می‌توان گفت ۴۶ درصد عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد توسط متغیر هوش هیجانی تبیین و پیش بینی می‌شود.

در جدول شماره ۱۲، آزمون t بیانگر معنی دار بودن اثر متغیر هوش هیجانی بر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد می‌باشد و ضرایب Beta نشان دهنده اهمیت متغیر در این رابطه است. در این پژوهش، هوش هیجانی به طور مستقیم بر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد تأثیر دارد. بدین ترتیب، می‌توان نتیجه گرفت که بین هوش هیجانی و عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۹۳۶، می‌توان گفت که متغیر هوش هیجانی با متغیر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور همبستگی دارد. همچنین، با توجه

طبق جدول شماره ۶، آزمون t بیانگر معنی دار بودن اثر متغیر هوش هیجانی بر میزان عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد می‌باشد و ضرایب Beta نشان‌دهنده اهمیت متغیر است. در این پژوهش، هوش هیجانی به طور مستقیم بر عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد تأثیر دارد. با در نظر گرفتن ضرایب Beta ضریب همبستگی هوش هیجانی، ۰/۳۲۱ می‌باشد. بدین ترتیب، بین هوش هیجانی و عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۹۳۶، می‌توان گفت که متغیر هوش هیجانی با متغیر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور همبستگی دارند. همچنین، با توجه به ضریب تعیین می‌توان گفت ۶۴ درصد عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور توسط متغیر هوش هیجانی تبیین و پیش بینی می‌شود. میزان F به دست آمده و معنی دار بودن آن، مبین این است که می‌توان از طریق هوش هیجانی، میزان عوامل فردی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور را پیش‌بینی نمود.

در جدول شماره ۹، آزمون t بیانگر معنی دار بودن اثر متغیر هوش هیجانی بر عوامل سازمانی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور می‌باشد و ضرایب Beta نشان دهنده اهمیت متغیر در این رابطه است. در این پژوهش، هوش هیجانی به طور مستقیم بر عوامل سازمانی استرس شغلی

## نتیجه گیری

### فرضیه اصلی تحقیق

فرضیه اصلی پژوهش عبارت است از: بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور تفاوت معنی داری وجود دارد. چون در سطح معناداری بزرگتر از ۰/۰۵، مقدار  $t$  حاصله از  $t$  بحرانی کوچکتر است، بنابراین فرضیه صفر تأیید و فرضیه تحقیق رد می شود. به بیان دیگر، بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد و پیام نور تفاوت معنی داری وجود ندارد. میانگین این دو گروه مورد مطالعه نیز به یکدیگر نزدیک (۳/۲ و ۳/۱) می باشد.

### فرضیه های فرعی تحقیق

طبق یافته های پژوهش: بین متغیر هوش هیجانی و مؤلفه های سه گانه استرس شغلی یعنی: عوامل فردی، عوامل سازمانی و عوامل محیطی در کارکنان دانشگاه آزاد و همچنین در کارکنان دانشگاه پیام نور الیگودرز رابطه معنی داری وجود دارد.

## منابع

- آرمسترانگ، مایکل (۱۳۸۱). مدیریت استراتژیک منابع انسانی، ترجمه: سید محمد اعرابی و داود ایزدی، انتشارات پژوهشهای فرهنگی.
- آقاپار، سیروس و شریفی درآمدی، پرویز (۱۳۸۵). هوش هیجانی (کاربرد هوش هیجانی در قلمرو هیجان). چاپ اول. انتشارات سپاهان
- استورا، ج.ب. (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس (بیماری جدید تمدن). ترجمه: پری رخ دادستان. تهران. انتشارات مدرسه
- اسدی، جوانشیر (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و سلامت و روان کارکنان شرکت ایران خودرو. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی
- اکبرزاده، نسرين (۱۳۸۳). هوش هیجانی (دیدگاه سالووی و دیگران). چاپ اول. انتشارات فارابی
- الوانی، سید مهدی (۱۳۷۹)، مدیریت عمومی، تهران، انتشارات نی
- الیاسی، حسین (۱۳۸۹). هوش هیجانی و راهکارهای تقویت آن، جلد اول، چاپ اول، نشر گلشن.

به ضریب تعیین می توان گفت ۶۴ درصد عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور توسط متغیر هوش هیجانی پیش بینی می شود. باتوجه به میزان  $F$  به دست آمده و معنی دار بودن آن، نتیجه می گیریم که می توان به وسیله هوش هیجانی، عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور را پیش بینی نمود.

طبق جدول شماره ۱۵، آزمون  $t$  بیانگر معنی دار بودن اثر متغیر هوش هیجانی بر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور می باشد و ضرایب  $Beta$  نشان دهنده اهمیت متغیر در این رابطه است. در این پژوهش، هوش هیجانی به طور مستقیم بر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور تأثیر دارد. بنابر این، می توان نتیجه گرفت که بین هوش هیجانی و عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه پیام نور رابطه معنی داری وجود دارد.

باتوجه به ضریب همبستگی ۰/۶۴۲. می توان گفت که متغیر هوش هیجانی با متغیر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد همبستگی دارد. همچنین، باتوجه به ضریب تعیین می توان گفت ۴۱ درصد عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد توسط متغیر هوش هیجانی پیش بینی می شود. میزان  $F$  به دست آمده و معنی داری آن بیانگر این است که می توان از طریق هوش هیجانی عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد را پیش بینی کرد.

در جدول شماره ۱۸، آزمون  $t$  بیانگر معنی دار بودن اثر متغیر هوش هیجانی بر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد می باشد و ضرایب  $Beta$  نشان دهنده اهمیت متغیر است. در این پژوهش هوش هیجانی به طور مستقیم بر عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد تأثیر دارند. با در نظر گرفتن ضرایب  $Beta$  ضریب همبستگی هوش هیجانی، ۰/۳۱۸ می باشد. بدین ترتیب، بین هوش هیجانی و عوامل محیطی استرس شغلی کارکنان دانشگاه آزاد رابطه معنی داری وجود دارد.

- بار- آن، ریون (۱۳۸۵). هوش هیجانی و خود شکوفایی. ترجمه جعفر نجفی زند. مجموعه مقالات هوش هیجانی در زندگی روزمره- کندو کاو علمی - چاپ اول. انتشارات سخن
- ۹- برادبری، تراویس؛ گریوز، جین؛ (۱۳۸۴). هوش هیجانی (مهارتهاو آزمونها)؛ ترجمه مهدی گنجی، تهران: ساوالان.
- ۱۰- خائف الهی، احمد علی و دوستار، محمد (۱۳۸۲). ابعاد هوش هیجانی، ماهنامه مدیریت و توسعه، شماره ۱۸.
- زندان، آر. راس و الیزابت ام. آلتمایر، (۱۳۷۷). استرس شغلی، ترجمه غلام رضا خواجه پور، چاپ اول، تهران: سازمان مدیریت صنعتی.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۷)، بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی)، تهران: ویرایش.
- شامرادلو، مهران؛ (۱۳۸۳). مقایسه نقش هوش هیجانی و هوش شناختی در پیش بینی پیشرفت تحصیلی دانش آموزان پیش دانشگاهی شهر تهران؛ اندیشه خانواده شماره ۱۳ و ۱۴.
- فرامرزی، فاطمه (۱۳۸۷). تاثیر آموزش مدیریت هوش هیجانی بر استرس شغلی معلمان مدارس استثنایی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم.
- قائدی، غلامحسین؛ ثابتی، آزاده؛ رستمی، رضا؛ شمس، جمال؛ (۱۳۸۶). دو ماهنامه علمی پژوهش دانشور پزشکی، شماره ۷۴.
- علی پور، لطف اله (۱۳۹۰). استرس شغلی، چاپ اول، تهران، انتشارات گلشن.
- کران ول وارد، جین (۱۳۸۰). مدیران و غلبه بر استرس. ترجمه امیر رشیدی و عبدالرضا نیک جعفری. تهران: مرکز نشر و تحقیقات قلم آشنا.
- ۱۸- کیاروچی، جوزف، فوگارس، جوزف جان مایر، (۱۳۸۵). هوش عاطفی در زندگی روزمره. ترجمه اصغر نوری امامزاده‌ای و حبیب ا... نصیری. اصفهان. نشر نوشته.
- ۱۹- گلابیان، طیبه (۱۳۹۱). استرس شغلی، چاپ اول، تهران: انتشارات پژوهشهای فرهنگی.
- گلמן، دانیل (۱۳۸۲) هوش هیجانی؛ توانایی محبت کردن و محبت دیدن، ترجمه نسرین پارسا، تهران: انتشارات رشد.
- گلמן، دانیل. (۱۳۸۳). ویژگی‌های یک رهبر. ترجمه مریم شریفیان، ماهنامه گزیده مدیریت، شماره ۳۶.
- گنجی، حمزه (۱۳۸۴). راهنمای عملی روان‌شناسی تجربی. چاپ دهم. تهران: نشر ساوالان.
- مایر، جان. د. سیاروچی، جوزف و جوزف پ. فورگاس (۱۳۸۵). هوش هیجانی در زندگی روزمره. ترجمه جعفر نجفی زند مجموعه مقالات هوش هیجانی در زندگی روزمره، چاپ اول. انتشارات سخن.
- مجد تیموری، فریبا. (۱۳۸۶). هوش هیجانی، فراشناخت و مهارتهای خود کنترلی، خود بهبود بخشی. مجله فرهنگ آموزش. سال سوم بهار و تابستان ۸۶.
- نخعی نیازی، اعظم. (۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی و استرس شغلی در معلمان تربیت بدنی و غیر تربیت بدنی، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه پیام نور.
- هارگریور، جرارد؛ (۱۳۸۷). مدیریت استرس؛ ترجمه مرتضی مقدمی پور،
- Ciarrochi, J., Dean. F., Anderson, S. (2002), Emotional Intelligence Moderates The Relationship Between Stress And Mental Health. Personality and Individual Differences, 32, P 197.
- Cole, P. M., MARTIN, S. E., Dennis, T. A. (2004). Emotion Regulation AS A Development Research. Child Development, 75, P 317.
- Bar- on R. (2000). The emotional quotient inventory (EQ-I): A test of emotional intelligence. Toronto, Canada: multi- health system.

---

Quarterly Journal of Educational Psychology

Islamic Azad University Tonekabon Branch

Vol. 5, No. 3, fall 2014, No 19



Journal of Educational  
Psychology

---

**Effective strategy to deal with job stress  
(case study examines the role of emotional intelligence in preventing and  
reducing job stress and Noor Islamic Azad University Aligudarz)**

**S.Saeed Hosieni<sup>1\*</sup>, Khalil Ghafari<sup>2</sup>**

- 1) Assistant professor of Payam-e-Noor, Aligodarz, Iran
- 2) Assistant professor of Islamic Azad University, Aligodarz, Iran

**\*Corresponding author: Hosseiniseyedsaeed@yahoo.com**

---

**Abstract**

Emotional intelligence is the ability to learn, adjust and use emotions to help solve problems and have a personal life and career is effective. On the other hand, job stress, which is now one of the most costly problems in the workplace has become that occur when job requirements with the ability, resources and does not match the needs of employees. This study analyzes the relationship between emotional intelligence and job stress in employees and Payam Noor University pays Aligudarz. The population under study, university staff and PNU city Aligudarz and the study sample, 50 scientific and administrative personnel of two universities (25 employees and 25 employees of the University PNU), characterized by random sampling. Simple been selected. The data collected in this study, questionnaire Bar-on Emotional Intelligence and Job Stress Questionnaire Zeiss is. In this study, exploratory and confirmatory factor analysis, Pearson correlation coefficient and Cronbach's alpha software was used SPSS-15. Statistical analysis findings, indicate that between emotional intelligence and job stress among university staff and PNU there is no significant difference.

**Key words:** Emotional intelligence, stress, university staff

---