مقاله اصیل پژوهشی

بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی در مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز

حسن نقی‌زاده[1]- محسن توکلی[2]- محمدرضا میری[3]- حسین اکبرزاده[4]

چکیده

زمینه و هدف: هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیر شناختی است که توانایی فرد را در مقابله با فشارهای محیطی بویژه تنش ناشی از کار افزایش می‌دهد. مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی انجام شد.

روش تحقیق: این پژوهش به صورت توصیفی و بر روی ۲۰۰ نفر از مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز در سال ۱۳۸۶ انجام شد. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه‌های استانداردشده هوش هیجانی و تنش شغلی جمع‌آوری گردید. اطلاعات حاصل با استفاده از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون گام به گام، آزمون تی و آنالیز واریانس یک طرفه در سطح معنی‌داری $P<۰/۰۵$ مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

یافته‌ها: تفاوت معنی‌داری در میزان هوش هیجانی و تنش شغلی در دو جنس مشاهده شد ($P<۰/۰۵$). همچنین رابطه معکوس معنی‌داری بین هوش هیجانی با تنش شغلی مشاهده گردید ($P<۰/۰۵$). مؤلفه‌های هوش هیجانی، بویژه خود آگاهی، همدلی، خودانگیزی در پیش‌بینی تنش شغلی نقش معنی‌داری داشت.

نتیجه‌گیری: برخورداری از زیر مؤلفه‌های هوش هیجانی منجر به کاهش تنش شغلی خواهد شد. پیشنهاد می‌گردد کلیه سازمان‌ها، بویژه سازمان‌های پزشکی، برای ارتقا و بهبود هوش هیجانی و کاهش تنش شغلی نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی لازم مبادرت ورزند.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، تنش شغلی، مدیران، کارکنان

مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی بیرجند. ۱۳۸۸؛ ۱۶(۴): ۵۷-۶۴

دریافت: ۱۳۸۷/۹/۳۰ اصلاح نهایی: ۱۳۸۸/۴/۱۶ پذیرش: ۱۳۸۸/۴/۱۷

[1] نویسنده مسؤول؛ گروه تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تفت

آدرس: یزد- تفت- گروه تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تفت

تلفن: ۰۹۱۳۳۵۸۷۱۹۹ نمابر: ۶۲۲۳۲۴۱-۰۳۵۲ پست الکترونیکی: h_nagizadeh@yahoo.com

[2] گروه تربیت بدنی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تفت

[3] استادیار گروه آموزشی بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند

[4] گروه تربیت بدنی دانشگاه یزد

مقدمه

هوش هیجانی یک دسته از توانایی‌ها و مهارت‌های غیرشناختی است که توانایی موفقیت فرد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد و در این رهگذر عاملی که به نظر می‌رسد با تنش شغلی مدیران و کارکنان رابطه داشته باشد و از راه‌های مقاومت و مقابله در برابر تنش می‌باشد، متغیر هوش هیجانی است (۲،۱). به نظر Antonakis، عناصر هوش هیجانی شامل عناصر درونی (خود آگاهی، خود کنترلی، احساس استقلال و ظرفیت، خودشکوفایی و قاطعیت) و عناصر بیرونی (روابط بین فردی، سهولت در همدلی و احساس مسؤولیت) از مهمترین ویژگی‌های مدیران سازمان‌ها در پیشبرد اهداف سازمان به شمار می‌روند (۳). از زمان ظهور سازه[1] هوش هیجانی در ادبیات روانشناسی، این سازه در حیطه‌های مختلفی مورد بررسی قرار گرفته است؛ از جمله کار و محیط کاری. نتایج تحقیق بشارت و همکاران نشان داد که هوش هیجانی همبستگی مثبت و معنی‌داری با موفقیت تحصیلی دانش‌آموزان دارد (۴). رستگار نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین هوش هیجانی با مدیریت زمان معلمان مقطع متوسطه، رابطه مستقیم معنی‌دار و با تنش شغلی آنها، رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد (۵)؛ همچنین نتایج تحقیقات Kafetsios و همکاران نشان داد زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی بویژه احساس استقلال و ظرفیت، خودشکوفایی و خودکنترلی، در پیش‌بینی تنش شغلی و رضایت شغلی نقش معنی‌داری دارند (۶).

در تحقیق دیگری، فرقدانی ارتباط بین هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی را در دانشجویان دختر دانشگاه علامه طباطبایی در سال ۸۴-۸۳ مورد بررسی قرار داد. نتایج نشان داد، بین متغیر هوش هیجانی (خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی) و سازگاری اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد (۷). نتایج تحقیق Jensen بر روی پرستاران بخش‌های داخلی و جراحی بیمارستان‌های آموزشی، حاکی از آن است که بین رفتارهای مدیریت زمان و تنش شغلی همبستگی معکوس وجود دارد (۸). نتایج تحقیق Tette نیز مشخص ساخت که هوش هیجانی با پرخاشگری، رفتارهای بزهکارانه، تنش و افسردگی در دانش‌آموزان دبیرستانی، همبستگی معکوس معنی‌داری دارد (۹).

به عقیده Ciarrochi همه شاخص‌های توانمندی هیجانی و عوامل تنش‌زا، پیش‌بینی‌کننده‌های سلامتی اجتماعی و روانی هستند (۱۰).

Lyons و همکاران نشان دادند که بین موفقیت شغلی با زیر مؤلفه‌های هوش هیجانی (خود آگاهی، احساس مسؤولیت، قاطعیت) در درون سازمان، ارتباط مستقیم معنی‌داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، افزایش زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی باعث افزایش موفقیت شغلی می‌گردد (۱۱). در پژوهشی که Siu به منظور مقایسه هوش هیجانی و ناامیدی پسران نوجوان هنگ‌کنگ که دارای مشکلات رفتاری بودند، انجام داد، مشخص شد که بین هوش هیجانی و ناامیدی آنها رابطه معکوس معنی‌دار وجود دارد؛ ولی در مورد پسران نوجوان عادی بین ناامیدی آنها تفاوتی گزارش نشد (۱۲). بر اساس تحقیقات Schutte که به بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی و سلامتی پرداخت، هیچ‌یک از مؤلفه‌های هوش عاطفی با تنش شغلی، زوال شخصیت، فرسودگی عاطفی و افت عملکرد، رابطه‌ای ندارند (۱۳). این یافته مؤید این است که هیچ‌یک از توانمندی‌های هوش هیجانی، به تنهایی برای کاهش منابع تنشی و ناهنجاری‌های عاطفی کافی نیست (۱۳)؛ همچنین Chan در بررسی رابطه هوش هیجانی و تنش شغلی آموزگاران چینی، تنها بین دو مؤلفه هوش عاطفی (استقلال و خود ابرازی) با تنش شغلی رابطه معنی‌داری مشاهده کرد، و بین سایر مؤلفه‌های هوش عاطفی با تنش شغلی رابطه معنی‌داری گزارش نکرد (۱۴).

[1] *مفاهیم پیچیده‌ای که در سطح بالایی از تجرید (انتزاع) قرار دارند و به صورت مستقیم قابل مشاهده نیستند، سازه (Construct) نامیده می‌شوند.*

نیروی انسانی هر کشور، بزرگترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های سازمان‌های موجود در جوامع خویش، محسوب می‌شوند. مدیران و کارکنان سازمان‌های پزشکی به عنوان عناصر تأثیرگذار در ارائه خدمات درمانی و افزایش عملکرد سازمان مربوطه و نهادینه‌سازی آن، نقش مهمّی را ایفا می‌کنند. اطلاع از نگرش و مهارت‌های آنها در هوش هیجانی و تنش شغلی بسیار حائز اهمیت می‌باشد.

مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه بین هوش هیجانی و تنش شغلی در بین مدیران و کارکنان، و توجیه مسؤولین و دست‌اندرکاران مدیریتی بر لزوم توجه بیشتر به هوش هیجانی به عنوان مؤلفه‌ای مهم، برای بهبود تنش شغلی و بهبود عملکرد مدیران و کارکنان پزشکی صورت گرفت.

روش تحقیق

جامعهٔ مورد نظر این مطالعه توصیفی را مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز در سال ۱۳۸۶ که داوطلب شرکت در تحقیق بودند، تشکیل داد. از مجموع ۱۳۴۴ نفر، در مجموع ۲۵۰ نفر برای شرکت در تحقیق اعلام آمادگی کردند که بر اساس نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. با توجه به اهداف پژوهش، از سه پرسشنامه زیر برای گردآوری بخشی از اطلاعات استفاده گردید:

۱- پرسشنامه اطلاعات شخصی (محقق ساخته) که روایی و پایایی آن توسط متخصصان آمار به تأیید رسید.

۲- پرسشنامه هوش هیجانی Siberia/Shiring که شامل ۳۳ سؤال با مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای است. این پرسشنامه توسط منصوری در سال ۱۳۸۰ بر روی دانشجویان دانشگاه‌های تهران بررسی و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ به‌دست آمده است (۱۵). در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ محاسبه شد.

۳- پرسشنامه تنش شغلی، که بر اساس مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای از طیف هرگز تا تقریباً همیشه، درجه‌بندی شده است. این پرسشنامه در سال ۱۳۸۱ بر روی کارکنان زن دانشگاه الزهرا(س) هنجاریابی شده است و پایایی آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و روایی ملاکی آن برابر با ۰/۷۱ محاسبه شده است (۱۶). در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه با استفاده از روش آلفا ۰/۸۳ محاسبه شده است.

پرسشنامه‌ها پس از توجیه افراد مورد مطالعه در مورد اهداف طرح، بین نمونه‌ها توزیع و به‌صورت خودایفا تکمیل گردید. پرسشنامه‌هایی که به صورت ناقص پر شده بودند، از تحقیق کنار گذاشته شدند. اطلاعات لازم پرسشنامه‌های حائز شرایط، استخراج و جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها، در اختیار متخصص آماری قرار گرفت.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آمار توصیفی و استنباطی استفاده گردید. به منظور سازمان دادن، خلاصه کردن و طبقه‌بندی نمرات خام و توصیف اندازه‌های نمونه و تنظیم جدول توزیع فراوانی، از آمار توصیفی و در بخش آمار استنباطی با توجه به اهداف پژوهش و برآورد شاخص‌ها و پیش‌بینی آن، از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام و برای مقایسه بین گروه‌ها از آزمون تی و آنالیز واریانس یک طرفه در سطح معنی‌داری $P<۰/۰۵$ استفاده گردیده است. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات و محاسبه نتایج از نرم‌افزار آماری SPSS ویرایش ۱۵ و Minitab استفاده شد.

یافته‌ها

این مطالعه بر روی ۲۰۰ نفر انجام شد. جدول ۱ شاخص‌های جمعیت‌شناختی جامعه مورد مطالعه را به صورت فراوانی مطلق و نسبی نشان می‌دهد.

نتایج حاصله از آزمون آنالیز واریانس یک طرفه نشان داد که متغیرهای هوش هیجانی و تنش شغلی بین گروه‌ها بر اساس شغل (مدیران، پرستاران و کادر اداری) تفاوت

معنی‌داری نداشته است (جدول ۲).

نتایج آزمون تی حاکی از آن است که بین دو گروه بر اساس جنسیت (مرد و زن) از نظر متغیرهای هوش هیجانی و تنش شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد (P<۰/۰۵)، (جدول ۳). بر اساس آزمون همبستگی پیرسون، بین هوش هیجانی و تنش شغلی بر اساس شغل یعنی مدیران (P=۰/۰۴، r=−۰/۳۲)، پرستاران (P=۰/۰۴، r=−۰/۲۹) و کادر اداری (P=۰/۰۳، r=−۰/۳۲) رابطه معکوس معنی‌دار وجود داشت. بر اساس جنس، تنها در جامعه زنان مورد مطالعه رابطه مستقیم معنی‌داری مشاهده شد (P=۰/۰۴، r=۰/۵۱). اما این رابطه در میان مردان، معکوس و غیر معنی‌دار بود (P=۰/۳۴، r=−۰/۴۲)؛ همچنین رابطه معکوس معنی‌داری بین تنش شغلی با زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی به جز خود آگاهی، مشاهده گردید (جدول ۴).

جدول ۵، رگرسیون گام به گام تنش شغلی را از روی مؤلفه‌های هوش هیجانی نشان می‌دهد. چنانچه از نتایج رگرسیون مشخص است، در گام اول متغیر خود انگیزی وارد معادله پیش‌بینی شده است، به طوری که خود انگیزی به تنهایی ۵۲٪ از تغییرات تنش شغلی را پیش‌بینی می‌کند.

در گام دوم متغیر همدلی و خودانگیزی وارد معادله شده و میزان ضریب تبیین به ۷۸٪ افزایش پیدا کرده است. در گام سوم سه متغیر خود آگاهی، همدلی و خودانگیزی وارد معادله شده که ضریب تبیین را به ۸۴٪ افزایش داده است. متغیرهای خود کنترلی و مهارت‌های اجتماعی به دلیل این که نقش معنی‌داری در پیش‌بینی تنش شغلی نداشتند، وارد معادله پیش‌بینی نشدند؛ بنابراین می‌توان نتیجه گرفت از بین متغیرهای پیش‌بینی به ترتیب متغیرهای خودانگیزی، همدلی و خود آگاهی بیشترین نقش را در پیش‌بینی تنش شغلی دارند.

جدول ۱- توزیع فراوانی متغیرهای جمعیت‌شناختی افراد مورد مطالعه

متغیر		فراوانی (درصد)
جنس	مرد	۱۱۰ (٪۵۵)
	زن	۹۰ (٪۴۵)
وضعیت ازدواج	متأهل	۱۵۳ (٪۷۶/۵)
	مجرد	۴۷ (٪۲۳/۵)
وضعیت اقتصادی	زیر متوسط	۳۱ (٪۱۵/۵)
	متوسط	۷۴ (٪۳۷)
	بالای متوسط	۹۵ (٪۴۷/۵)
وضعیت سلامتی	سالم	۱۳۰ (٪۶۵)
	نسبتا سالم	۵۴ (٪۲۷)
	بیمار	۱۶ (٪۸)
گروه سنی	۴۰-۲۵ سال	۱۲۰ (٪۶۰)
	۶۰-۴۰ سال	۸۰ (٪۴۰)

جدول ۲- مقایسه میانگین نمره هوش هیجانی و تنش شغلی بر حسب شغل در افراد مورد مطالعه

متغیر	شغل	میانگین و انحراف معیار	سطح معنی‌داری
هوش هیجانی	مدیران	۱۲۳±۱۹/۲۸	۰/۰۸۹
	پرستاران	۱۱۸±۱۶/۲۴	
	کادر اداری	۱۱۷±۱۴/۲۷	
تنش شغلی	مدیران	۴۷±۱۸/۳۳	۰/۰۶۵
	پرستاران	۵۳±۲۲/۱۱	
	کادر اداری	۵۵±۲۲/۳۴	

جدول ۳- مقایسه میانگین نمره هوش هیجانی و تنش شغلی بر حسب جنس در افراد مورد مطالعه

متغیر	جنس	میانگین و انحراف معیار	سطح معنی‌داری
هوش هیجانی	مرد	۱۹۸±۳۴/۲۱	۰/۰۳۸*
	زن	۱۵۲±۲۷/۳۶	
تنش شغلی	مرد	۴۷±۱۸/۳۳	۰/۰۴۹*
	زن	۵۳±۲۲/۱۱	

* در سطح α=۰/۰۵ معنی‌دار است.

جدول ٤- برآورد ضریب همبستگی پیرسون بین تنش شغلی با زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی

رابطه زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی با تنش شغلی	خودآگاهی	خودکنترلی	همدلی	مهارت‌های اجتماعی	خودانگیزی
ضریب همبستگی	−۰/۰۲	−۰/۷۶	−۰/۶۷	−۰/۶۶	−۰/۵۱
سطح معنی‌داری	۰/۰۶	۰/۰۴*	۰/۰۲*	۰/۰۴*	۰/۰۳*

* در سطح α=۰/۰۵ معنی‌دار است.

جدول ۵- رگرسیون گام به گام تنش شغلی از روی زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی

گام‌های تحلیل	متغیر	R^2	f	B
۱	خودانگیزی	۰/۵۲	۲۵۷/۹	−۰/۷۲
۲	خودانگیزی همدلی	۰/۷۸	۲۵۸/۷	−۰/۶۲ −۰/۳۸
۳	خودانگیزی همدلی خودآگاهی	۰/۸۴	۲۵۶/۳	−۰/۶۴ −۰/۴۲ −۰/۱۶

بحث

در این پژوهش بین هوش هیجانی و تنش شغلی مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز بر اساس جنسیت (مرد و زن) ارتباط معکوس معنی‌داری مشاهده شد. این یافته بیانگر این است که افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند، از توانایی مقاومت در برابر رویدادها و موقعیت‌های فشارزا برخوردار هستند. نتایج تحقیقات Rogres و Slaski در بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی و تحلیل‌رفتگی نشان داد، که افراد بهره‌مند از سلامتی خوب و دارای تعاملات اجتماعی بالا از هوش هیجانی توانمند و مثبت در رویایی با مشکلات مربوط به زندگی، جامعه و حتی تنش صورت گرفته در محیط کاری، برخوردار هستند (۱۷،۲). در این راستا، نتایج تحقیقات Landa و Lu که به بررسی هوش هیجانی و تنش شغلی پرستاران بخش‌های داخلی پرداختند، نشان داد که بین هوش هیجانی با تنش شغلی و فرسودگی عاطفی، رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد؛ به عبارت دیگر، با افزایش هوش هیجانی نمونه مورد مطالعه، تنش شغلی و فرسودگی عاطفی در آنها کاهش داشته است که با نتایج تحقیق حاضر، همخوانی دارد؛ همچنین نشان داده شد که بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه مستقیم معنی‌دار وجود دارد (۱۹،۱۸). وضعیت اقتصادی بالای متوسط (درآمد ماهیانه)، وضعیت سلامتی بالای ۶۰٪، احساس مسؤولیت‌پذیری، تعامل اجتماعی خوب و متعاقباً افزایش مهارت و نگرش مثبت داشتن در زیرمؤلفه‌هایی مانند خودانگیزی، همدلی و خودآگاهی را می‌توان از دلایل این همخوانی دانست؛ زیرا ثابت شده است که بهره‌مندی از عوامل یاد شده در بالا، نه تنها باعث افزایش هوش هیجانی می‌گردد، بلکه عوامل تنش‌زا را در محیط کاری و نسبت به شغل آینده، کاهش می‌دهد. در تحقیقی که توسط حدادی و همکاران انجام شد، همبستگی معنی‌داری بین هوش هیجانی با سلامت روان و پیشرفت تحصیلی به‌دست آمد (۱). پس به نظر می‌رسد که هوش هیجانی نقش بسیار مؤثری در سلامتی روانی دارد و برخورداری از هوش هیجانی بالا نقش بسیار مؤثری در کاهش تنش دارد و از اثرات سوء آن ممانعت می‌نماید.

Nikolaou و همکاران رابطه هوش هیجانی را با منابع فشارهای شغلی و اثرات آن در نمونه‌ای از مشاغل مؤسسات سلامت ذهنی بررسی نمودند (۲۰). نتایج به‌دست آمده توسط این محققین، حاکی از عدم وجود رابطه معنی‌دار بین هوش عاطفی و تنش‌های شغلی بود که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی ندارد. علل این عدم همخوانی را می‌توان به دامنه سنی پایین‌تر شرکت‌کنندگان (۲۰-۳۰ سال)، وضعیت اقتصادی متوسط و زیر متوسط (۶۰٪)، عدم احساس امنیت نسبت به داشتن شغل آینده، داشتن اعتقاد و باور کمتر به نقش مؤلفه‌های هوش عاطفی در پیشبرد اهداف سازمانی (۳۰٪) و عدم تعامل اجتماعی و روانی سازنده در محیط زندگی شرکت‌کنندگان در مطالعه Nikolaou، نسبت داد؛ در حالی که شاخص‌های بیان شده، در مطالعه فعلی برعکس بود.

هوش عاطفی به همراه تعهد سازمانی ممکن است بتواند در جهت کاهش تنش شغلی عمل کند؛ بنابراین کارکنان سازمان‌ها می‌توانند از آموزش هوش هیجانی به عنوان بخشی از برنامه سازمان یافته مدیریت تنش، بهره ببرند (۲۰).

نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیونی نشان داد که زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی چون خودآگاهی، همدلی و خود انگیزی، با تنش شغلی رابطه معنی‌داری دارند. خودانگیزی در میان این عوامل نقش مهمتری را بازی می‌کند و اشخاص

کارآمد در این حوزه می‌توانند از عوامل تنش‌زای منفی نظیر ناامیدی، اضطراب، تحریک پذیری اجتناب کنند. این افراد در زندگی کمتر با مشکل مواجهه می‌شوند و یا در صورت بروز مشکل با سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل‌زا و ناراحت‌کننده به شرایط مطلوب بازگردند (۲۲،۲۱). این رفتارها حاکی از این است که خودانگیزی بالا در افراد با هوش هیجانی بالا به علت جلوگیری از قرار دادن افراد در موقعیت‌های تنش‌زا و یا بازگرداندن سریع وی به شرایط ایده‌آل و مطلوب می‌تواند از تنش محافظت کند.

فرقدانی در تحقیق خود به این نتیجه رسید که بین متغیر هوش هیجانی و سازگاری اجتماعی و مؤلفه‌های هوش هیجانی (خودانگیزی، خودآگاهی، خودکنترلی، هوشیاری اجتماعی، مهارت‌های اجتماعی و ارتباطی) و سازگاری اجتماعی رابطه معنی‌داری وجود دارد (۷). آگاهی از هیجانات خود از نظر Antonakis محور اصلی هوش هیجانی است. از مهمترین ویژگی‌های این قابلیت (آگاهی از هیجانات خود)، مهارت بیشتر در کنترل و نظم‌بخشی به احساسات و هیجانات خود است که رابطه معکوس با افسردگی و ناامیدی دارد (۳).

نتایج تحقیقات Cote و همکاران که رابطه تنش شغلی با هوش هیجانی و تحلیل‌رفتگی را در ۲۲۳ نفر از مدیران مرد بیمارستان‌ها و مراکز سلامت عمومی شهر تورنتو بررسی نمودند، با نتایج تحقیق حاضر مغایرت دارد (۲۳). آنها در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که از بین زیرمؤلفه‌های هوش هیجانی، تنها سه زیرمؤلفه واقع‌گرایی، عزت نفس و خود ابرازی با تنش شغلی رابطه معنی‌داری دارد و بین سایر مؤلفه‌ها هیچ رابطه معنی‌داری وجود نداشت (۲۳). آنها همچنین بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و تحلیل‌رفتگی رابطه معکوس معنی‌داری مشاهده کردند؛ هدفی که به دلیل ماهیت تحقیق حاضر، در این مطالعه به بررسی آن پرداخته نشد. علل مغایرت نتایج Cote با تحقیق حاضر را می‌توان به جنسیت (فقط مردان)، شرکت در دوره‌های آموزشی هوش هیجانی، تعهد سازمانی، وضعیت اقتصادی (درآمد ماهیانه) و سلامتی بالای ۸۵٪ نسبت داد؛ در حالی که شرکت‌کنندگان تحقیق حاضر، از هر دو جنس و بدون سابقه شرکت در دوره‌های آموزشی بودند.

همدلی یا هوشیاری اجتماعی نیز به عنوان یکی از متغیرهای مهمّ در پیش‌بینی تنش و توانایی شخص در تشخیص هیجانات و عواطف دیگران است. افراد همدل با ارتباطات ظریف اجتماعی و تعامل‌هایی که بیانگر نیاز و خواسته‌های دیگران باشد مأنوس و آشنا هستند. این توانایی علاوه بر این که افراد را در برقرای رابطه و تعامل مؤثر با دیگران یاری می‌کند، نتیجه دیگری نیز در پی دارد که عبارت است از دستیابی آسان‌تر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی که خود می‌تواند نقش بسیار مهمّی در حفاظت افراد در برابر مشکلات و از جمله تنش ایفا کند (۲۴). در این ارتباط Benson و همکاران، تحقیقی را بر روی ۱۲۶ نفر از جراحان و کارآموزان جراحی انجام دادند (۲۵). نتایج نشان داد که برای جراحان جوان، ارتباط تحلیل‌رفتگی و تنش شغلی با هوش هیجانی معکوس، ولی معنی‌دار نبوده است؛ در حالی که برای جراحان در مرز بازنشستگی، این رابطه به صورت معکوس معنی‌دار بود؛ در نهایت آنها نتیجه گرفتند که تحلیل رفتگی و تنش شغلی، موضوعات دردسرساز مهمی برای شغل جراحی، با قابلیت‌های بالای آسیب‌رسانی فردی، روانی و اجتماعی است (۲۵).

بنابراین در کلّ با نگاهی به نتایج تحقیق حاضر و تحقیقات گذشته، این نتایج مغایر را می‌توان به عواملی مانند جنسیت، وضعیت اقتصادی شرکت‌کنندگان، وضعیت بهداشتی و سطح تحصیلات، تعداد نمونه تحقیق، عدم احساس امنیت نسبت به شغل آینده، ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات و غیره ... نسبت داد.

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش و وجود رابطه معنی‌دار هوش هیجانی و تنش شغلی، به نظر می‌رسد توجه به هوش

هیجانی برای بهبود بهداشت روانی و در نتیجه کاهش تنش شغلی بسیار مؤثر و ارزشمند باشد؛ بنابراین پیشنهاد می‌گردد کلیه سازمان‌ها، بویژه سازمان‌های پزشکی برای ارتقا و بهبود هوش هیجانی و کاهش تنش شغلی نسبت به برگزاری دوره‌های آموزشی در زمینه‌های هوش هیجانی و تنش شغلی مبادرت ورزند؛ زیرا در این برنامه‌ها سعی بر این است که مدیران و کارکنان آموزش‌های لازم را در زمینه کنترل خود و محیط، تقویت عزت نفس و آموزش مهارت‌های مقابله‌ای و غیره ... کسب کنند.

تقدیر و تشکر

این تحقیق با مساعدت‌های بی‌دریغ معاونت پژوهشی، مدیران و کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی تبریز به اجرا در آمده است، از این رو از زحمات و مساعدت‌های آنان و متخصصین دانشگاه قدردانی می‌شود.

منابع:

1- Hadadi K, Rahmani AA, Azari R, Ahmadi F. The comparative analysis of the relationship between exciting intelligence, psychological health and educational progress among shah0ed and non-shahed students of Tehran University. [Dissertation]. Iran. Tehran. Faculty of Psychology, University of Tehran. 2007. [Persian]

2- Rogers P, Qualter P, Phelps G, Gardner K. Belief in the paranormal, coping and emotional intelligence. Pers Individ Dif. 2006; 41(6): 1089-1105.

3- Antonakis J, Ashkanasy NM, Dasborough MT. Does leadership need emotional intelligence? The Leadership Quarterly. 2009; 20(2): 247-61.

4- Beshart MA. Psychometric properties of Farsi version of the Emotional Intelligence Scale-41(FEIS-41). Pers Individ Dif. 2007: 43(5): 991-1000.

5- Rastegar M, Memarpour S. The relationship between emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers. System. 2009; 37(4): 700-7.

6- Kafetsios K, Zampetakis LA. Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. Pers Individ Dif. 2008; 44(3): 712-2.

7- Farghdani A. The analysis of the relationship between exciting intelligence and social adaptability of B.A female students of faculty of psychology and educational science, Alameh Tabatabyi University. [Dissertation]. Iran. Tehran. Faculty of psychology. Alameh Tabatabyi University. 2004. [Persian]

8- Jensen AR, Wright AS, Lance AR, O'Brien KC, Pratt CD, Anastakis DJ, et al. The emotional intelligence of surgical residents: a descriptive study. Am J Surg. 2008; 195(1): 5-10.

9- Tett RP, Fox KE. Confirmatory factor structure of trait emotional intelligence in student and worker samples. Pers Individ Dif. 2006; 41(6): 1155-1168.

10- Ciarrochi J, Deane FP, Anderson S. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. Pers Individ Dif. 2002; 32(2): 197-209.

11- Lyons JB, Schneider TR. The influence of emotional intelligence on performance. Pers Individ Dif. 2005; 39(4): 693-703.

12- Siu AF. Trait emotional intelligence and its relationships with problem behavior in Hong Kong adolescents. Pers Individ Dif. 2009; 47(6): 553-557.

13- Schutte NS, Malouff JM, Thorsteinsson EB, Bhullar N, Rooke SE. A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. Pers Individ Dif. 2007; 42(6): 921-933.

14- Chan DW. Emotional Intelligence and Components of Burnout among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong. Teaching and Teacher Education. 2006; 22(8): 1042-1054.

15- Mansuri B. The norm-seeking of Siberia/shiring exciting intelligence questionnaire among M.A students of Tehran universities. [Dissertation]. Iran. Tehran. Faculty of physical education. Alameh Tabatabyi University. 2001. [Persian]

16- Baezat F, Adibdar N. The analysis of the relationship between intelligence, time management and employment stress of female employees. [Dissertation]. Iran. Tehran. Alzahra University of Tehran. [Persian]

17- Slaski M, Cartwright S. Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. Stress and Health. 2003; 19(4): 233-239.

18- Augusto Landa JM, López-Zafra E, Berrios Martos MP, Aguilar-Luzón Mdel C. The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: a questionnaire survey. Int J Nurs Stud. 2008; 45(6): 888-901.

19- Lu KY, Chang LC, Wu HL. Relationships between professional commitment, job satisfaction, and work stress in public health nurses in Taiwan. J Prof Nurs. 2007; 23(2): 110-6.

20- Nikolaou I, Tsaousis I. Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. International Journal of Organizational Analysis. 2002; 10(4): 327-342.

21- Brouwers A, Tomic W. A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. Teaching and Teacher Education. 2000; 16(2): 239-53.

22- Gerits L, Derksen JL, Verbruggen A.B, Katzko M. Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behaviour problems. Pers Individ Dif. 2005; 38(1): 33-43.

23- Cote S, Saks AM, Zikic J. Trait affect and job search outcomes. Journal of Vocational Behavior. 2006; 68(2): 233-252.

24- Lin YH, Chen CY, Lu SY. Physical discomfort and psychosocial job stress among male and female operators at telecommunication call centers in Taiwan. Appl Ergon. 2009; 40(4): 561-8.

25- Benson G, Ploeg J, Brown B. A cross-sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. Nurse Educ Today. 2009. [Epub ahead of print]

Abstract *Original Article*

Relationship between emotional intelligence and job stress among managers and employees of teaching hospitals affiliated to Tabriz University of Medical Sciences and Health Care

H. Naghizadeh[1], M. Tavakkoli[2], M. Miri[3], H. Akbarzadeh[4]

Background and Aim: Emotional intelligence covers a range of abilities and non-cognitive skills that increase an individual's success in fighting against environmental stress contingency, especially job stress. The aim of the present study was to find out the relationship between emotional intelligence and job stress.

Materials and Methods: This study was a descriptive one which was done on 200 subjects selected from the managers and employees of Tabriz University of Medical Sciences and Health Care in 2007. Standard emotional intelligence and job stress questionnaires were used to gather data. The obtained information was analyzed by means of statistical tests including Pearson's correlation, step-by-step regression, T-test and ANOVA at the significant level of $P<0.05$.

Results: It was found that there was a significant difference in emotional intelligence and job stress between the two genders ($P<0.05$). Besides, a reverse significant correlation was observed between emotional intelligence and job stress ($P<0.05$). Various components of emotional intelligence, particularly self-consciousness, sympathy, and self-motivation, had a significant role in anticipating job stress.

Conclusion: Having favorable components of emotional intelligence will lead to reduction of job stress. Thus, it is suggested that all organizations, especially medical services, hold requisite educational courses to promote and increase emotional intelligence and decrease job stress.

Key Words: Emotional intelligence, job stress, hospital managers, hospital employees

Journal of Birjand University of Medical Sciences. 2010; 16(4): 57-64

Received: 30.9.2008 Last Revised: 7.7.2009 Accepted: 8.7.2009

[1] Corresponding Author; Department of Physical Education & Sport Sciences, University of Islamic Azad Branch of Taft, Ir. h_nagizadeh@yahoo.com
[2] Department of Physical Education & Sport Sciences, University of Islamic Azad Branch of Taft, Iran
[3] Assistant Professor, Birjand University of Medical Sciences, Iran
[4] Department of Physical Education & Sport Sciences, University of Yazd, Iran