

دانشگاه علامه طباطبائی

دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی

پایان نامه

جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد رشته مشاوره شغلی

عنوان

بررسی اثر بخشی آموزش مولفه های هوش میجانی بر کاهش استرس شغلی و افزایش خودکارآمدی کارکنان شهرداری منطقه ۷

استاد راهنما

دکتر عبدالله شفیق آبادی

استاد مشاور

دکتر ابوالفضل کرمی

استاد داور

دکتر کیومرث فرخنجش

پروفسور

آرزو فروهر

دیماه ۱۳۸۹

هو المحبوب

تقدیم به پدر عزیزم

که آرامش وجودم از اوست

و مادر نازنینم

که گرمای وجودم از اوست

و به تمامی آنانی که مرادیدند و شنیدند

والا ترین مراتب ساس و قدر دانی

از محضر استاد اهنمای

بزرگوارم جناب آقای دکتر عبدالله شفیع آبادی

که افتخار ساگردی ایشان

از ارزنده ترین بختات تحصیل است

و استاد مشاور ارجمندم جناب آقای دکتر ابوالفضل کرمی

که دقت نظرشان همیشه راه کشایم بود

و نیز ساس فراوان از

استاد کرامی جناب آقای دکتر کیومرث فرخنجش

که پژوهش مراد اوری کردند.

فهرست مطالب

فصل اول (کلیات پژوهش)

مقدمه	۹
بیان مسئله	۱۲
اهمیت و ضرورت تحقیق	۱۵
اهداف تحقیق	۱۶
فرضیه های تحقیق	۱۶
تعریف مفاهیم تحقیق	۱۶

فصل دوم (ادبیات و پیشینه پژوهش)

مقدمه	۲۰
هوش هیجانی	۲۱
مدلهای هوش هیجانی	۲۱
کفایت و صلاحیت هیجانی، اجتماعی در محیط کار	۲۵
چرا بر روی هوش هیجانی در کار تمرکز می کنند	۲۶
هوش هیجانی در محیط سازمانی	۲۷
نحوه استفاده از هوش هیجانی در کار	۲۸
استرس شغلی	۲۸
مدلهای استرس	۲۹
عوامل ایجاد کننده استرس شغلی	۳۲
نشانه ها و علائم استرس شغلی	۳۶
اثرات استرس شغلی	۳۷
استرس شغلی و عملکرد	۳۸

۴۰.....	راههای مقابله با استرس
۴۳.....	خودکارآمدی و نظریه شناختی – اجتماعی بندورا
۴۴.....	تعریف خودکارآمدی
۴۴.....	انواع خودکارآمدی
۴۵.....	ابعاد خودکارآمدی
۴۶.....	منابع باورهای خودکارآمدی
۴۸.....	خودکارآمدی بالا و پایین
۴۹.....	اثرات خودکارآمدی
۵۱.....	رشد خودکارآمدی
۵۲.....	راهبردهای بهبود خودکارآمدی
۵۳.....	نمونه تحقیقات انجام شده در داخل و خارج از ایران

فصل سوم (روش اجرای پژوهش)

۵۷.....	مقدمه
۵۷.....	طرح تحقیق
۵۷.....	جامعه آماری
۵۷.....	روش نمونه گیری
۴۸.....	روش جمع آوری اطلاعات
۶۰.....	متغیرهای پژوهش
۶۰.....	روش تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

فصل چهارم (تجزیه و تحلیل داده های پژوهش)

۶۲.....	مقدمه
۶۳.....	یافته های توصیفی

یافته های استنباطی ۶۴

فصل پنجم (بحث و نتیجه گیری)

مقدمه ۷۱

یافته های پژوهش ۷۲

بحث و نتیجه گیری ۷۵

محدودیت‌های پژوهش ۷۶

پیشنهاد‌های کاربردی ۷۷

پیشنهاد‌های پژوهش ۷۷

منابع ۷۹

ضمائم ۸۵

فصل اول

گلیات پزوہش

اشتغال برای ادامه زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب ناپذیر است. زندگی هر فرد از طریق کار کردن تامین می شود و خودکفایی هر کشور به میزان عملکرد شاغلین آن بستگی دارد. رضایت شغلی و کارکردن در محیطی عاری از استرس از جمله نیازهای روانی محسوب می شود و ارضای نیازهای روانی نیز عامل بسیار مهمی در افزایش کارایی و رضایت شغلی است (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

در دوران کنونی سازمانها جایگاه والا و برجسته ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا کرده اند. بسیاری از فعالیتهای اساسی و حیاتی مربوط به زندگی انسانها در سازمانها انجام می گیرد و زندگی بدون وجود سازمانهای گوناگون آموزشی، صنعتی، خدماتی، بازرگانی، سیاسی، نظامی و ... تقریباً غیر مقدور است (میچل^۱، ۱۹۸۷؛ ترجمه شکرکن، ۱۳۸۳).

صاحبنظران و اندیشمندان مدیریت معتقدند که هر سازمان از سه نوع سرمایه اصلی تشکیل شده است:

۱- سرمایه مادی

۲- سرمایه مالی

۳- سرمایه انسانی

مهمترین سرمایه هر سازمان نیروی انسانی آن می باشد، چرا که بدون وجود نیروی انسانی سرمایه های مادی و مالی کاری از پیش نخواهند برد (راس و آلتمایر^۲، ۱۹۹۴؛ ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵).

عنایت به جنبه های گوناگون منابع انسانی که نقش بنیادینی را در کامیابی برنامه های توسعه ایفا می کنند از اهمیت ویژه ای برخوردار است. در این راستا، مبحث استرس به ویژه در ارتباط با کار و اشتغال که بخش عمده زندگی انسان را در بر می گیرد بسیار حائز اهمیت است (سعیدی، ۱۳۸۰).

از آنجائیکه ذات و طبیعت کار با سرعت بسیار بالایی در حال تغییر است، هم اکنون بیش از هر زمان دیگری استرس شغلی تهدیدی جدی برای سلامت کارکنان و به نوبه خود سلامت سازمانها به شمار می رود (ساتر^۳ و مورفی، ۲۰۰۲).

در این میان برخی مشاغل دارای استرس بیشتری هستند به خصوص آنهایی که به طور مستقیم با خطر مواجه هستند مثل نیروهای پلیس و آتش نشانها و یا مشاغلی که با مراجعان بسیار سرو کار دارد و یا آن دسته از مشاغلی که دارای محدودیت زمانی هستند و نیز اگر که یک شغل با استعدادها و تواناییها، منابع و نیازهای کارکنان هم

1- Michel

2- Ross, M.J & Altmayer

3- Sauter, s & Murphy, L

خوانی نداشته باشد. در نهایت استرس شغلی منجر به ضعف سلامتی و آسیب می گردد (رندال^۱، ۲۰۰۴).

از این رو توجه به محیطهای شغلی و شرایط کارکنان امری است که موجب بالابردن کیفیت کار، حفظ سلامتی و بهداشت کارکنان در جهت بهره وری بیشتر و بهتر می شود. با توجه به تاثیر استرس شغلی بر زندگی کارکنان و دست اندرکاران اینگونه سیستمها، باید عوامل مرتبط با استرس شغلی را دریافته و جهت ارتقا و پیشرفت سطح کارایی کارکنان برنامه ریزی کرد (سعیدی، ۱۳۸۰).

موقعیتهای فشارزای زندگی همواره می تواند بر میزان توانایی افراد در کنار آمدن با شرایط گوناگون موثر باشد و تداوم شرایط دشوار به نوبه خود موجب بروز یا تشدید نابسامانیهای جسمانی و روانی شود. در چنین فضایی انسان ناگزیر است تا برای مقابله با پیامدهای ناشی از فشارهای زندگی به جستجوی راهکارهای موثرتر باشد. از این رو وجود سبک خاص شناختی یعنی همان باورها یا کسب صفاتی که بتوانند شدت عوامل فشارزای زندگی را کاهش دهند، اهمیت ویژه ای می یابند (شفرو مارتین^۲، ترجمه: بلورچی، ۱۳۷۵).

همه ما انسانها دارای نظام باورهایی هستیم که دنیای ما را شکل می دهد و به تجارب ما معنی می بخشد. نظام باورها در انسانها از یک سو سبب بهبود رفتار، کسب سلامتی، رضایت خاطر از زندگی و خشنودی می گردند و کیفیت زندگی انسانها را ارتقا می دهند و از سوی دیگر به نظر می رسد بسیاری از مشکلات و مسائلی که افراد در زندگی با آنها مواجه می شوند و تجربه می کنند، منتج از این باورها باشند (حجازی، ۱۳۸۲).

باورهای خودکارآمدی از جمله این نظام باورها هستند که نقش بنیادینی در کیفیت زندگی آدمی و ایجاد تعادل بین ابعاد مختلف آن را بر عهده دارد. خودکارآمدی ادراک شده به تعدد مهارتهای شخصی مربوط نمی شود، بلکه به آنچه شخص باور دارد که تحت شرایط خاص می تواند انجام دهد مربوط می شود (بندورا^۳، ۱۹۹۴).

وقتی فرد معتقد است آنچه که بر عهده اش گذاشته شده است را به نحو احسن می تواند انجام دهد، کمتر دچار استرس می شود. در روانشناسی، آموزش باورهای خودکارآمدی بیشتر به عنوان پیش بینی کننده ثابت نتایج رفتاری اثبات شده اند تا هر ساختار انگیزشی دیگری، به طور واضح این مهم نیست که یک نفر چقدر توانایی دارد بلکه این مهم است که یک نفر تا چه حد توانایی باور کردن خود را دارد (پاجاریز^۴، ۲۰۰۲).

-
- 1- Randal
 - 3-Shefer & Martine
 - 2- Bandura,A
 - 4-Pajares, F

بندورا (۱۹۹۷) معتقد است که فرآیندهای شناختی به دلیل خود ارزیابی های مختل کننده و بخصوص، از نظر احساس و خودکارآمدی ضعیف یا ناکارآمدی درک شده نیز نقشی در آسیب شناسی روانی بازی می کنند. خودکارآمدی ادراک شده برداشتی است که در آن فرد می تواند به انجام تکلیفی بپردازد که لازمه یک موقعیت است و یا با آن انطباق دارد. در ناکارآمدی ادراک شده، فرد احساس می کند که قادر نیست تکلیفی را به انجام برساند که لازمه یک موقعیت است و یا با خواسته های آن موقعیت در انطباق است. بنابراین در نظریه شناختی- اجتماعی این ناکارآمدی ادراک شده است که نقش اصلی را در ایجاد فشار و استرس بر روی افراد بازی می کند (نقل از پروین و جان^۱، ۲۰۰۱؛ ترجمه جوادی و کدیور، ۱۳۸۱).

بارلو (۱۹۹۱) معتقد است افراد دارای برداشت ضعیف از خودکارآمدی در مواجهه با خطر بالقوه، فشار زیادی را تجربه می کنند. رویداد تهدید کننده به خودی خود استرس زا نیست بلکه این ادراک ناکارآمدی در انطباق با آن موقعیت است که موجب این هیجان می شود. فرد ناکارآمد به جای تمرکز بر آنچه که در انطباق با آن موقعیت می تواند انجام دهد، توجه خود را به ناکامی در آینده و ناتوانی در انطباق با آن متمرکز می کنند (نقل از پروین و جان، ۲۰۰۱؛ ترجمه جوادی و کدیور، ۱۳۸۱).

از دیگر سو گلمن بیان می کند که مهارتهای هیجانی در عملکرد شغلی نقش بسیار مهمتری را نسبت به قابلیت های شناختی و تخصصی تکنیکی ایفا می کنند (گلمن^۲، ۱۹۹۵؛ ترجمه ابراهیمی و جوینده، ۱۳۸۳).

بار- آن^۳ (۲۰۰۰) نیز معتقد است از آنجا که هوش هیجانی، توانایی فرد را در سازگاری و مقابله موثر با فشارها و مقتضیات زندگی و محیط کار افزایش می دهد لذا به نظر می رسد که بتوان با آموزش مولفه های هوش هیجانی میزان موفقیت افراد را در زندگی و محیط کار بالا برد (بار- آن، ۲۰۰۵).

بررسی های دیگر نیز نشان می دهد هوش هیجانی ساختاری است که ارتباط بین استرس و فشارهای زندگی و سلامت روانشناختی را تعدیل می کند به این معنی که، کسانی که در توجه هیجانی نمرات بالاتری کسب می کنند استرس کمتری را گزارش می کنند. همچنین افرادی که از شیوه های فعال مواجهه با استرس سود می برند، توانایی بازسازی هیجانی بالاتری را دارند (مایر و سالووی^۴، ۲۰۰۲).

-
- 1- Parvin & Jaan
 - 2- Goleman.D
 - 3- Bar – on, R
 - 4- Mayer,J. D & Salovey,P

بیان مسئله:

در فرآیند فعالیتهای مختلف جوامع انسانی در حقیقت این نیروی انسانی است که نقش استراتژیک و اصلی را ایفا می کند. انقلاب صنعتی که خود نقطه عطفی در شکل گیری تمدن جدید به شمار می آید از جهات مختلف حائز اهمیت و شایان توجه است چرا که در کنار پیشرفتهای صنعتی از ساده ترین شکل کارگاه های تولیدی تا مجتمع های عظیم صنعتی، امروزه مسائل و معضلات بیشماری نیز ایجاد کرده است. کهولتهای زود هنگام و بیماریهای روانی که ناشی از عدم وجود شرایط کاری مطلوب است جز لاینفک فعالیتهای اقتصادی و صنعتی شده است. همه اینها موجب اتلاف سرمایه های انسانی سازمانها و رویاها و آرزوهای آنها گردیده و انسانها را بر آن داشته تا برای حفظ سلامتی خود به چاره جوییهای اساسی دست یازند و از هیچ کوششی دریغ نوزند(علوی، ۱۳۸۳).

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییرات و تحولات، زندگی افراد و بهزیستی آنان را در معرض خطر قرار داده، فشار روانی یا استرس می باشد که در زندگی امروزی بیش از هر زمان دیگری است. با توجه به زندگی ماشینی و در نظر گرفتن بحرانهای پشت سر هم و تحولات سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و بحران کار و بی ثباتی در تمام ارکان جامعه، آنچه بر هم اثر می گذارد تغییرات و فشارهای ناشی از آن است، گروهی از صاحب نظران رفتاری، استرس را بیماری شایع قرن نامگذاری کرده اند. شاید به راستی هم دوران ما عصر استرس و فشار عصبی است. دوره ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض عوامل موجود استرس زا قرار گرفته و مسائل مشکلات بیشماری از هر طرف او را احاطه کرده است. امروزه در ایران نیز سازمانهای مختلف با مشکلات و مسائل عدیده و پیچیده ای رو به رو هستند که یکی از مهمترین آنها(که غالباً توجه در خوری بدان نمی شود) استرس یا فشار عصبی و روانی است در حالیکه تاثیرات آن در ابعاد مختلف سازمانها کاملاً مشهود است(محمد خانی، ۱۳۸۰).

و اما آنچه آثار و عوارض انواع استرس به ویژه استرس شغلی را ملموستر و برجسته تر می کند بیان آماری آنها است. هر چند تعیین هزینه هایی که استرسهای شغلی برای فرد و سازمان و جامعه ایجاد می کند، دشوار است اما تردیدی نیست که چنین هزینه هایی سنگین است. یک بیماری روانی مانند افسردگی که ممکن است نتیجه استرس شغلی باشد، خسارتهایی را به شکل مخارج درمان و از دست رفتن ساعات کار و تولید وارد می کند. دیگر هزینه های ناشی از استرس شغلی در واقع آثار عملکرد شاغل در محیط کار را نشان میدهد. برای نمونه غیبت از کار یکی از مشکلات واقعا هزینه آور است. بسیاری از حادثه های ضمنی کار ممکن است بر اثر استرسهای شغلی اتفاق بیفتد(علوی، ۱۳۸۳).

استرس شغلی نه تنها عملکرد فردی و سازمانی افراد را تحت تاثیر خود قرار می دهد بلکه تاثیرات آن به طور محسوس در سراسر محیط سازمانی گسترده می شود و چه بسا بسیاری از فرآیندهای سازمانی را مختل نماید. لطمه ای که از استرس به زندگی افراد وارد می شود به اضافه هزینه واقعی اقتصادی، گویای آن است که استرس شغلی مشکلی است که ابعاد اقتصادی باور نکردنی دارد و شایان توجه بسیار است(راس، آلتمایر؛ ترجمه: خواجه پور، ۱۳۸۵).

به همین دلیل در یکی دو دهه اخیر در کشورهای صنعتی و پیشرفته و حتی در کشورهای در حال توسعه موضوع استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه و زمینه تحقیقات بسیاری واقع شده است و بسیاری از شرکتها با تمهیداتی از جمله برنامه کمک به کارکنان (EAP) کوشیده اند به طور جدی از استرس شغلی جلوگیری یا با آن مقابله کنند. در دهه های اخیر بر تاثیر هیجان در کارکرد شخصیت و سلامت روان تاکید فراوانی شده است و مطالعات روز افزونی به منظور بررسی اینکه افراد چگونه با حوادث هیجانی و استرس زا کنار می آیند و تاثیرات ضمنی این روشها بر سلامت جسمی و روانی چیست صورت می گیرد. موفقیت در زندگی بر توانایی شخصی بر تجارب هیجانی اش و سایر اطلاعات دارای بار عاطفی و ارائه پاسخ به شیوه های سازگارانه از نظر هیجانی نسبت به استنباطهای الهام گرفته از استدلال درباره موفقیت گذشته و آینده وابسته است (مایر و سالووی، ۲۰۰۲).

پیتر سالووی و همکارانش در تعریفی از هوش هیجانی، آن را "توانایی در پردازش اطلاعات عاطفی که شامل ارزیابی صحیح عواطف خود و دیگران و همچنین ابراز مناسب عواطف و تنظیم سازگارانه عواطف به نحوی که به بهبود جریان زندگی منجر شود" معرفی کرده اند (نوری امام زاده ای، ۱۳۸۳).

در مورد نقش و تاثیر هوش هیجانی در محیط کار می توان گفت که شناسایی عواطف موجب کسب آگاهی نسبت به آنها می شود و زمینه درک صحیح عواطف دیگران را فراهم می کند. کاربرد عواطف موجب تولید عقاید، بروز یک احساس یا تقویت روح همکاری گروهی می شود. درک و فهم هیجانها و عواطف موجب کسب بینش نسبت به انگیزه های افراد شده، ما را نسبت به نقطه نظرها و دیدگاههای دیگران آگاهتر می نماید. در نهایت مدیریت عواطف به ما اجازه می دهد تا عواطف خود را بپذیریم و از اطلاعات ارزشمند به دست آمده، به صورت سازنده ای استفاده نماییم (گلمن، ۱۹۹۸).

از دیگر سو بررسی ویژگیهای رویدادهای فشارزا محققان را بر آن داشت تا به بررسی خصیصه های فردی نیز بپردازند چرا که بدون آگاهی از رگه های شخصیتی فردی، پیش بینی پیامدهای یک رویداد امکان پذیر نیست. رفتارنگرهای آمریکایی نشان داده اند که ادراک فشار روانی توسط افراد به دو مقوله از متغیرها وابسته است:

۱- عوامل شخصی مانند آستانه دریافت های زیست شناختی و روان شناختی، هوش، توانایی کلامی، سرمایه گذارهای روانشناختی و باور به حاکم بودن بر سرنوشت خویش.

۲- عوامل بیرونی مانند سن، تحصیلات، درآمد، اشتغال حرفه ای و جز آن. بر اساس نظر این محققان، افرادی که بیش از حد دیگران دارای صفات پسندیده، تخصصی و توانایی هستند بهتر می توانند با موقعیتهای فشارزا مقابله کنند (همتی، ۱۳۸۱).

بندورا نیز بیان می دارد که نحوه عمل ما در یک محیط تعیین می کند که چه جنبه هایی از آن محیط بر ما تاثیر می گذارد، حتی از این فراتر رفته و می گوید: این رفتار است که می تواند محیط را بسازد. بنابر این طبق نظر بندورا افراد می توانند با عمل کردن به شیوه های متفاوت بر محیط اثر بگذارند و این محیط تاثیر پذیرفته نیز به نوبه

خود رفتار بعدی آنها را تحت تاثیر خود قرار می دهد. البته بندورا متذکر می شود که گرچه بین افراد، محیط و رفتار کنش متقابل وجود دارد هر یک از این اجزا در یک زمان معین می توانند نسبت به اجزای دیگر تاثیر گذارتر باشند(هرگنهان و السون، ترجمه سیف، ۱۳۸۵).

یکی از جهات فعال پژوهش در زمینه فشار روانی مربوط به شماری از ویژگیهای شخصیتی و متغیرهای موقعیتی است که می توانند به پیش بینی این موضوع بپردازند که چه کسانی به احتمال زیاد تحت تاثیر پیامدهای نامطلوب فشار روانی قرار می گیرند و چه کسانی قرار نمی گیرند. باورهای خودکارآمدی در برابر فشار روانی می توانند به عنوان یک عامل تعدیل کننده عمل کنند. بندورا، بر ادراک فرد از کارآمدی شخصی به عنوان میانجی شناختی تاکید می کند. شخص در حین انجام یک عمل، به داوری در مورد قابلیتهای خود می پردازد و این داوری از قابلیتها بر تفکر، هیجان، عاطفه و رفتار اثر می گذارد(شوارز و شولز^۱، ۲۰۰۵).

خودکارآمدی به باورهای فرد نسبت به توانایی هایش گفته می شود که شامل عملکرد موثر فرد در دامنه ای از موقعیتهای استرس زا می باشد(شوارزر، ۱۹۹۲).

وقتی فرد معتقد است آنچه که بر عهده اش گذاشته شده را به نحو احسن می تواند انجام دهد، کمتر دچار استرس می شود. در روانشناسی، آموزش باورهای خودکارآمدی بیشتر به عنوان پیش بینی کننده ثابت نتایج رفتاری اثبات شده اند تا هر ساختار انگیزشی دیگری. به طور واضح این مهم نیست که یک نفر چقدر توانایی دارد بلکه این مهم است که یک نفر تا چه حد توانایی باور کردن خود را دارد(پاجاریز، ۲۰۰۲).

از این رو با توجه به اهمیت و ضرورت حفظ و ارتقاء سلامت روان کارکنان در محیطهای کاری، هدف از این پژوهش آموزش مولفه های هوش هیجانی که عبارتند از:

- ۱- خودآگاهی
- ۲- خودکنترلی یا مدیریت خود
- ۳- مهارتهای اجتماعی
- ۴- همدردی
- ۵- خودانگیزی(گلمن، ۱۹۹۸)

به کارکنان می باشد تا به این سوال پژوهش پاسخ داده شود که: آیا با آموزش مولفه های هوش هیجانی به کارکنان شهرداری می توان آثار و نتایج استرس شغلی را کاهش و میزان خودکارآمدی را نیز به عنوان عاملی تعدیل کننده در برابر فشار روانی افزایش داد؟

1- Schwarzer, R & Schoulz, U

اهمیت و ضرورت تحقیق:

فشار روانی که در رابطه با کار یا شغل فرد به وجود می آید موجب نارضایتی فرد از کارش می شود و در حالت‌های روانی این فشار به صورت اضطراب، خستگی و طفره رفتن از کار خود را نشان می دهد. نتیجه این حالات در افراد به تغییرات خلق و خو و دیگر حالات عاطفی و در ارتباط با عملکرد شغلی به کاهش عزت نفس، ناتوانی در تمرکز و اتخاذ تصمیم و نارضایتی از شغل متجر می شود. عواقب فشار روانی نیز می تواند در کنش سازمان اثرات منفی شدید داشته باشد (پورسیف، ۱۳۸۵).

در اهمیت فشار عصبی همین بس که اولاً: فشار عصبی بر روی کارکنان و مدیران سازمانها تاثیرات نامطلوب جسمی و روانی داشته و این مسئله باعث می شود تا نقش مدیران و کارکنان سازمانها به حداقل رسیده و اثر بخشی و کارایی آنان کاهش یابد و ثانیاً: فشار عصبی وارده بر کارکنان و مدیران در بیشتر مواقع قابل پیشگیری بوده و با کنترل آن می توان عملکرد انسانها را در اجتماع و سازمانها بهبود بخشید (باهر، ۱۳۸۲).

مطالعات نشان دهنده این است که هزینه تنیدگی ناشی از کار برای کارمندان و نیز خانواده هایشان بسیار سنگین است؛ در ایالات متحده آمریکا ۱۲٪ از مرخصی های استعلاجی، ناشی از بیماریهای قلبی و عروقی است. وزارت بهداشت انگلستان در گزارش (۱۹۸۶) نشان می دهد که تقریباً ۸/۲۱ میلیون روز کار به دلیل اختلال روانپزشکی یا روانشناختی از دست رفته است (ملازم، ۱۳۸۴).

موسسه ملی بهداشت شغلی آمریکا گزارش داده است که پریشانی روانی جزء ده بیماری و جراحات مرتبط با شغل در کشور ایالات متحده بوده است. در این گزارش آمده است که سلامت نیروی انسانی یکی از معنادارترین موضوع های زمان به حساب می آید. از این رو در دنیای کنونی استرس به عنوان یکی از آفات نیروی انسانی شناخته شده است. اثرات مخرب استرس بر زندگی فردی و اجتماعی بسیار وسیع بوده و کارکنان یکی از آسیب پذیرترین قشرها در برابر استرس هستند (سعیدی، ۱۳۸۰).

در این میان برخی مشاغل دارای استرس بیشتری هستند به خصوص آنهایی که به طور مستقیم با خطر مواجه هستند مثل نیروهای پلیس و آتش نشانها و یا مشاغلی که با مراجعان بسیار سرو کار دارد و یا آن دسته از مشاغلی که دارای محدودیت زمانی هستند و نیز اگر که یک شغل با استعدادها و تواناییها، منابع و نیازهای کارکنان هم خوانی نداشته باشد. در نهایت استرس شغلی منجر به ضعف سلامتی و آسیب می گردد (رنдал، ۲۰۰۴).

با توجه به تاثیر استرس بر محیط کار و مخصوصاً سلامت فرد واضح است که پژوهش حاضر درباره شیوه های آموزش بر کاهش استرس شغلی و به تعبیر دیگر ارتقاء و بهبود هوش هیجانی کارکنان شهرداری که به دلیل سروکار داشتن با مراجعین بسیار، فشار زیادی را تحمل می کنند تا چه اندازه می تواند ضروری باشد.

اهداف تحقیق:

- ۱- تعیین اثر بخشی آموزش مولفه های هوش هیجانی در روابط بین فردی کارمندان.
- ۲- تعیین اثر بخشی آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش علاقه شغلی کارمندان.
- ۳- تعیین اثر بخشی آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش خودکارآمدی کارمندان.
- ۴- تعیین اثر بخشی آموزش مولفه های هوش هیجانی در کاهش شکایات جسمانی ناشی از استرس شغلی کارمندان.
- ۵- تعیین اثر بخشی آموزش مولفه های هوش هیجانی در کاهش نشانگان کلی استرس شغلی کارمندان.
- ۶- تعیین نوع رابطه بین خودکارآمدی عمومی و کاهش نشانگان کلی استرس کارمندان.

فرضیه های تحقیق:

- ۱- آموزش مولفه های هوش هیجانی در روابط بین فردی کارمندان شهرداری موثر است.
- ۲- آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش علاقه شغلی کارمندان شهرداری موثر است.
- ۳- آموزش مولفه های هوش هیجانی در افزایش خودکارآمدی عمومی کارمندان شهرداری موثر است.
- ۴- آموزش مولفه های هوش هیجانی در کاهش شکایات جسمانی ناشی از استرس شغلی کارمندان شهرداری موثر است.
- ۵- آموزش مولفه های هوش هیجانی در کاهش نشانگان کلی استرس شغلی کارمندان شهرداری موثر است.
- ۶- بین افزایش خودکارآمدی عمومی و کاهش نشانگان کلی استرس رابطه معکوس وجود دارد.

تعریف مفاهیم تحقیق:

الف: تعریف نظری

هوش هیجانی^۱: "نظم بخشیدن به تواناییهای هیجانی، شخصی و اجتماعی وابسته به هم در فرد تا بتواند بطور فعالانه و اثر بخش از عهده تقاضاها و فشارهای روزمره برآید" (بار-آن، ۲۰۰۵).

1-emotional intelligence

خودکارآمدی^۱: "قضاوت‌های افراد در رابطه با توانایی‌هایشان برای به ثمر رساندن سطوح طراحی شده عملکرد" (بندورا، ۱۹۹۷).

استرس شغلی^۲: "حالتی است ناشی از یک واکنش ناسازگار در برابر رخدادها و محرک‌های شغلی که بار سنگین روانی و جسمانی بیش از توان فرد به او وارد می‌سازد و می‌تواند پدید آورنده بیماری‌های جسمانی- روانی باشد" (الوانی، ۱۳۷۷).

روابط بین فردی: "توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایت بخش متقابل که به وسیله نزدیکی عاطفی، صمیمیت، محبت کردن و محبت گرفتن توصیف می‌شود" (بار-آن، ۱۹۹۸)

علاقه شغلی: "عبارت است از احساس رضایت از شغل، تلاش در جهت پیشرفت شغلی، احساس تناسب میان شغل و فرد، احساس هماهنگی میان توانمندی‌های فرد و انتظارات شغلی، برنامه ریزی شغلی مناسب و احساس امنیت و آرامش در محیط کار" (رحیمی، ۱۳۸۶)

وضعیت جسمانی: "عبارت است از شکایت‌های جسمانی، احساس خستگی، احساس ناراحتی یا شادابی" (رحیمی، ۱۳۸۶)

نشانه‌گان کلی استرس: بیهوشی و بی‌نوم (۱۹۷۸) سه دسته از نشانه‌هایی که در شرایط استرس شغلی بروز می‌کنند را نام برده‌اند: نشانه‌های روانی، نشانه‌های جسمانی و نشانه‌های رفتاری؛ نشانه‌های روانی آن دسته از مشکلات عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند. نشانه‌های جسمانی که تشخیص آنها مشکلتر است و شرایط کاری معینی با بیماری‌ها و ناراحتی‌های جسمانی معینی همراه هستند. از جمله این بیماری‌ها می‌توان بیماری‌های قلبی- عروقی، زخم‌های دستگاه گوارش، بیماری‌های پوستی، سردرد و ناراحتی‌های تنفسی و ... را نام برد.

نشانه‌های رفتاری به دو دسته تقسیم می‌شوند: دسته اول نشانه‌هایی هستند که می‌توان گفت به طور مستقیم متوجه خود فرد شاغل است مثل خودداری از کارکردن، پرخوری یا بی‌اشتهایی، رفتارهای ستیزه جویانه در برابر همکاران و دسته دوم نشانه‌های هستند که پیامدشان به سازمان یا تشکیلات اداری بر می‌گردد از جمله غیبت از کار و رها کردن شغل، افزایش حادثه‌های ناشی از کار و فقدان بهره‌وری (راس و آلتمایر، ترجمه خواجه پور، ۱۳۸۵)

ب: تعاریف عملیاتی

خودکارآمدی: "نمره‌ای که فرد از اجرای مقیاس خودکارآمدی شرر^۳ و همکاران (۱۹۹۲) به دست می‌آورد."

-
- 1-self – efficacy
 - 2- Job stress
 - 3- Sherer

استرس شغلی: "نمره ای که فرد از پرسشنامه مقیاس استرس شغلی فیلیپ رایس^۱ (۱۹۹۲) کسب می کند و شامل مولفه های روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علاقه شغلی می باشد."

روابط بین فردی: "نمره ای که فرد از پاسخ به سوالات ۱ الی ۲۶ پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ رایس به دست می آورد."

علاقه شغلی: "نمره ای که فرد از پاسخ به سوالات ۴۴ الی ۵۷ پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ رایس به دست می آورد."

شکایات جسمانی: "نمره ای که فرد از پاسخ به سوالات ۲۷ الی ۴۳ پرسشنامه استرس شغلی فیلیپ رایس به دست می آورد."

آموزش مولفه های هوش هیجانی: "این مولفه ها شامل ۵ مولفه خودآگاهی، خودکنترلی، مهارت های اجتماعی، همدردی و خودانگیزی می باشند که طی ۸ جلسه ۲ ساعته آموزش داده می شود."

1- Raiss,PH

فصل دوم

ادبیات و پیشینه پژوهش

مقدمه:

در این فصل به بررسی و بیان تعاریف، پیشینه و تاریخچه پژوهش‌های انجام شده در زمینه هوش هیجانی، استرس شغلی و خودکارآمدی پرداخته می‌شود.

استرس بخش جدایی ناپذیر زندگی امروز است. انسان معاصر در هر موقعیتی که باشد استرس را تجربه می‌کند و آثار زیانبار آن را متحمل می‌شود. استرس جنبه‌های مختلف زندگی فرد از جمله جنبه‌های شناختی، عاطفی، روانی و جسمی او را تحت تاثیر قرار می‌دهد. دلایل غیر قابل انکار بیانگر این واقعیت است که استرس بر سلامت جسمی، روانی و نحوه انجام کار اثرات منفی و غیر قابل جبرانی دارد که برای فرد و یا سازمان بسیار پر هزینه است و به همین دلیل است که بحث استرس در مدیریت منابع انسانی از اهمیت و جایگاه ویژه‌ای برخوردار است زیرا استرس باعث غیبت‌های مکرر، بی‌دقتی در انجام وظیفه، سوانح و حوادث ضمن کار و در نهایت فرسودگی شغلی می‌شود (سعیدی، ۱۳۸۰).

بندورا بیان می‌دارد که نحوه عمل ما در یک محیط تعیین می‌کند که چه جنبه‌هایی از آن محیط بر ما تاثیر می‌گذارد و حتی از این فراتر رفته و می‌گوید: این رفتار است که می‌تواند محیط را بسازد. بنابر این طبق نظر بندورا افراد می‌توانند با عمل کردن به شیوه‌های متفاوت بر محیط اثر بگذارند و این محیط تاثیر پذیرفته نیز به نوبه خود رفتار بعدی آنها را تحت تاثیر خود قرار می‌دهد. البته بندورا متذکر می‌شود که گرچه بین افراد، محیط و رفتار کنش متقابل وجود دارد هر یک از این اجزا در یک زمان معین می‌توانند نسبت به اجزای دیگر تاثیر گذارتر باشند (هرگنهان و السون، ترجمه سیف، ۱۳۸۵).

امروزه بیش از دهه‌های گذشته مطالعات و مشاهدات در حیطه روان‌شناسی ما را به سوی نگاه چند وجهی به عملکرد انسانها در طول زندگی خود هدایت می‌کند. از جمله دستاوردهای اخیر توجه به عامل هوش هیجانی و نقش آن به عنوان یک عامل بسیار مهم در پیشرفت و سرنوشت فرد می‌باشد.

به عقیده گلمن هر گونه نقص در هوش هیجانی می‌تواند صدماتی را به بار آورد و در زندگی اجتماعی و تربیت فرزندان و یا حتی وضعیت جسمانی فرد مشکلاتی را ایجاد کند فقدان هوش هیجانی می‌تواند تفکر را مقهور سازد و موقعیتهای حرفه‌ای افراد را مختل کند (گلمن^۱، ۱۹۹۵).

بار-آن^۲ (۲۰۰۰) نیز معتقد است از آنجا که هوش هیجانی توانایی فرد در سازگاری و مقابله موثر با فشارها و مقتضیات زندگی و محیط کار را افزایش می‌دهد، لذا به نظر می‌رسد که بتوان با آموزش مولفه‌های هوش هیجانی میزان موفقیت آنان را برای رو به رو شدن با موقعیتهای فشارزا در زندگی و محیط کار بالا برد.

1- Golman,D

2-Bar – on,R