

یافته های نو در روان شناسی

سال ششم. شماره ۱۹. تابستان ۱۳۹۰

صفحات مقاله: ۳۵-۱۹

تاریخ وصول: ۱۳۹۰/۴/۱۲ - تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۹/۱

## رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز ییدبلند

دکتر فریبا حافظی \*

دکتر زهرا افتخار \*

رضا شجاعی \*\*

### چکیده

پژوهش حاضر به بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان پالایشگاه ییدبلند پرداخته است. به این منظور ۲۰۰ نفر از کارکنان به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش عبارت بودند از پرسشنامه استرس شغلی، هوش هیجانی و مدیریت زمان. فرضیه اصلی تحقیق عبارت از این بود که بین هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی رابطه وجود دارد. نتایج رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی و مدیریت زمان به طور معنی داری استرس شغلی را تبیین می کند این دو متغیر با هم ۵۷ درصد واریانس استرس شغلی را تبیین میکنند. همچنین از بین مولفه های هوش هیجانی، خود کنترلی، همدلی و خودآگاهی به ترتیب و مدیریت زمان نقش معنی داری در پیش بینی استرس شغلی دارند.

واژه های کلیدی: هوش هیجانی، مدیریت زمان و استرس شغلی

---

\* دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، استادیار گروه روان شناسی، اهواز، ایران

\*\* دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اهواز، دانشجوی کارشناسی ارشد روان شناسی، اهواز، ایران (نویسنده مسئول)

## مقدمه

با توجه به اینکه حداقل یک سوم عمر ما در محیط کار سپری می شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می گیرد. استرس ناشی از کار یا استرس شغلی می تواند در سلامت و خشنودی انسان ها علاوه بر کار آیی موثر افتد. افرادی که تحت استرس های زیاد باشند به طور کلی از سلامت و خشنودی کمتری برخوردار خواهند بود. در زندگی همه ی افراد که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار میکنند استرس وجود دارد و به گونه های مختلف بر آن ها فشار وارد می آورد. تحولات شغلی نظیر تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، یا کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی های اجتماعی موضوع هایی هستند که به خوبی بر فرد فشار می آورند و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می سازند (رابینز، ۱۳۷۲).

با آغاز قرن بیستم محققان بسیاری از علوم مختلف به بحث در مورد ماهیت انسان پرداخته اند تا بدانند چرا افراد در بعضی مواقع به اعمالی دست می زنند که هیچ توجیه منطقی ندارد. تلاش های مایو که در واقع آغازگر جنبشی نوین در عرصه مدیریت بود به مکتب رفتارگرایان مشهور گشت باعث شد که مدیران و نخبگان توجهی ویژه به عامل روحیه و هیجانات انسانی در داخل و خارج سازمان بکنند. در گذشته هیجانات را پرهج و مرج، انفاقی، غیر عقلانی و ناپخته تلقی می کردند. همچنین هیجانات و عقل را متضاد یکدیگر می دانستند ولی امروزه شرایط به نحو متفاوتی تغییر کرده است. (همان منبع،)

اکبرزاده (۱۳۸۳) معتقد است در دیدگاه نوین بر خلاف تصور گذشته، هیجانات و هوش در مقابل یکدیگر نیستند بلکه احساسات و هیجانات می توانند در خدمت عقل باشند.

گلמן (۱۳۸۲) با مطرح ساختن پژوهش هایی که در زمینه مغز و رفتار انجام شده است نشان می دهد عوامل دیگری دست اند کارند که موجب می شوند افرادی که دارای بهره هوشی بالا هستند در زندگی موفقیت های چندانی بدست نیاورند اما کسانی که هوش متوسطی دارند در مسیر موفقیت قرار گیرند. این عوامل جنبه دیگری از هوشمندی را شامل می شود که گلמן آن را هوش هیجانی می خواند. هوش هیجانی توانایی شناخت، درک و تنظیم هیجان ها و استفاده از آنها در زندگی است که موجبات برانگیختن افراد و استفاده از هیجانات را در روابط با دیگران فراهم می کند (گلמן، ۱۹۹۸). همچنین طبق گفته مایر و همکاران (۱۹۹۹) هوش هیجانی توانایی تشخیص معنای هیجانات و روابط آنها و استدلال و حل مساله توسط هیجانات است. در حقیقت احساسات و هیجانات، بر هر چیزی که انجام می دهیم تاثیر گذاشته و بویژه در محیط سازمانی منجر به رفاقت و صمیمیت در بین اعضای تیم شده و بهره وری سازمان را افزایش می دهد. رابینز (۲۰۰۲) معتقد است امروزه برای بهبود عملکرد سازمان ها می توان از دانش مربوط به احساسات و هیجانات استفاده کرد و این دانش در فرایند انتخاب کارکنان در سازمان، تصمیم گیری، انگیزش، رهبری، تعارضات بین فردی و رفتارهای غیر طبیعی در محل کار به افراد کمک می کند. همچنین به گفته منت و همکاران (۲۰۰۹) توانایی های هوش هیجانی می توانند در محیط کار نقش مهمی داشته باشند.

بنابراین هوش هیجانی تاثیر غیر قابل انکاری را در موفقیت سازمان ها ایفاء می کند. از طرفی می دانیم که موفقیت سازمان بهینه از زمان و کوشش برای اجرای آن با جدیت و تلاش تمام و اجازه ندادن به دخالت ناروای امور و حادثه ها در جریان اجرای برنامه است (نیلی پور، ۱۳۸۴) بروکز (۱۹۸۱) مدیریت زمان را به

معنای مدیریت بر خود و فعالیت ها در رابطه با زمان می داند. همچنین طبق گفته ادوین و مارسیا (۲۰۰۴)، مدیریت زمان بهترین نحوه استفاده از وقت گرانمایه برای رسیدن به اهداف شخصی و شغلی است که ارتباط مستقیمی را بین انجام وظائف روزانه از یک طرف و اطمینان از رضایت شخصی و پیشرفت از طرف دیگر ایجاد می کند.

مدیریت زمان هم به نوبه خود به عوامل متعددی از جمله عوامل درونی، عوامل شخصیتی، عوامل محیطی و غیره بستگی دارد. یکی از عوامل درونی بسیار مهم در وجود مدیران که بر توانایی آنان در هدایت رفتار، افکار، ارتباط موثر با همکاران، سرپرستان، مشتریان و استفاده از زمان در چگونگی انجام دادن کار برای ارتقای نتایج اثر می گذارد، هوش هیجانی است (وی سینگر، ۲۰۰۰)، اسلاسکی و کاتریت (۲۰۰۲) معتقدند هوش هیجانی با مدیریت با مدیریت زمان رابطه مستقیم و قابل ملاحظه ای دارد و همچنین می تواند باعث بهبود عملکرد گروه شود.

بشارت (۱۳۸۶) در پژوهشی به بررسی رابطه ابعاد شخصیت (نوروزگرایی، برونگرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی) و هوش هیجانی پرداخت. ۴۴۳ نفر (۲۳۷ دختر و ۲۰۶ پسر) از دانشجویان رشته های مختلف دانشگاه تهران در این پژوهش شرکت کردند. از آزمودنیها خواسته شد مقیاس شخصیت PI-R-NEO و مقیاس هوش هیجانی را تکمیل کنند. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و ابعاد برون گرایی، تجربه پذیری، همسازی و وظیفه شناسی همبستگی مثبت معنی دار و بین هوش هیجانی و نوروزگرایی همبستگی منفی معنی دار وجود دارد. تحلیل رگرسیون داده ها نشان داد که تنها دو بعد برون گرایی و نوروزگرایی می توانند تغییرات مربوط به هوش هیجانی را به ترتیب در جهت مثبت و منفی پیش بینی کنند. مکانیسم های "تنظیم عواطف"، "آمادگی برای تجربه های مثبت" و "آمادگی برای تجربه های منفی" همبستگی های ابعاد شخصیت و هوش هیجانی را توجیه و تبیین می کنند.

حیدری تفرشی، دلفان آذری (۱۳۸۸) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن پرداختند. جامعه آماری این پژوهش را کلیه دانشجویان مشغول به تحصیل در نیم سال اول ۸۹-۸۸ تشکیل می دهند که ۲۳۹۰۰ نفر هستند و به صورت نمونه گیری طبقه ای تصادفی ساده با استفاده از جدول مرگان ۳۸۴ نفر انتخاب شده است. ابزار پژوهش مذکور ۲ پرسشنامه استاندارد سریا شرینگ و کالات است که ضریب آلفای کرونباخ در هوش هیجانی ۰/۸۹ و مهارت های مقابله با استرس ۰/۹۲ می باشد. ابعاد اصلی هوش هیجانی با عنایت به مبانی نظری به ۵ مولفه تقسیم می شود: ۱. خودآگاهی ۲. مدیریت بر خود ۳. آگاهی اجتماعی ۴. مهارت های اجتماعی ۵. خودانگیزی. مولفه های اصلی مهارت های مقابله با استرس به دو دسته کلی تقسیم می شود: ۱. مهارت های کنارآیی متمرکز بر مساله ۲. مهارت های کنارآیی متمرکز بر هیجان. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های آماری توصیفی و استنباطی شامل (ضریب همبستگی، تحلیل واریانس، آزمون فریدمن) استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که ۱. بین مولفه خودآگاهی هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس هیچ رابطه ای وجود ندارد. ۲. بین مولفه خودانگیزی هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس رابطه معنی داری وجود دارد. ۳. بین مولفه همدلی هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس رابطه معنی داری وجود دارد. ۴. بین مولفه مهارت های اجتماعی هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس رابطه معنی داری وجود دارد. ۵.

بین مولفه خودتنظیمی هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس رابطه معنی داری وجود ندارد. آزمون فریدمن رتبه بندی مولفه ها را این گونه بیان می کند: ۱. خود آگاهی، ۲. خودتنظیمی، ۳. همدلی، ۴. مهارت های اجتماعی و ۵. خودانگیختگی.

مزینانی (۱۳۸۸) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و استرس در مدیران آموزش و پرورش پرداخت. وی دریافت که هوش هیجانی می تواند استرس های زندگی را بهتر کنترل کرده و با کاهش استرس منجر به استفاده بهینه از زمان گردد. وی توان افراد را مولفه ای ضروری برای تغییر محیط های کاری استرس زا و عدم ترک این محیط کار دانست.

همتیان (۱۳۸۷) در تحقیقی به بررسی رابطه بین مدیریت زمان و مهارت های مدیریتی مدیران مدارس یاسوج پرداخت. بر اساس یافته های این تحقیق بین مدیریت زمان و میزان هر کدام از مهارت های فنی، انسانی و ادراکی مدیران مدارس رابطه وجود دارد. همچنین بین مدیریت زمان مدیران و ویژگی های جمعیت شناختی آنان فقط سابقه مدیریت و سن با مدیریت زمان مدیران رابطه معنی داری داشته است.

قنبری زرنندی، غفاری مجلج، هاشمی رزینی (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان «رابطه هوش هیجانی و باورهای معرفت شناختی با خلاقیت» انجام داده اند. هدف از این تحقیق، شناسایی ارتباط متغیرهای هوش هیجانی و باورهای معرفت شناختی با خلاقیت در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه شهرستان کرج در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷ می باشد. هوش هیجانی و باورهای معرفت شناختی به عنوان متغیرهای مؤثر بر خلاقیت در نظر گرفته شدند. این متغیرها دارای ماهیت شناختی و فردی هستند و اساس انتخاب آنها نیز بدین جهت بوده که تأثیر متغیرهای شناختی-فردی مؤثر بر خلاقیت مکشوف شود. جامعه آماری مورد مطالعه را کلیه دانش آموزان پسر مقطع متوسطه شهرستان کرج که در مجموع آنها تقریباً ۴۳ هزار نفر است، تشکیل می دهد. بر همین اساس تعداد ۱۲۰ نفر از آنها از طریق نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای از چهار منطقه آموزشی به عنوان نمونه انتخاب شدند. اطلاعات متغیرها و عوامل از آزمون های هوش هیجانی سبیریا شرینگ (۱۹۹۵)، آزمون خلاقیت گیلفورد (۱۹۸۷) و آزمون باورهای معرفت شناختی شومر (۱۹۹۲) به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون جهت مشخص کردن رابطه متغیرهای مدنظر با خلاقیت و از رگرسیون گام به گام جهت شناسایی سهم تبیینی هر یک از متغیرها استفاده شد: نتایج حاکی از آن است که خلاقیت دانش آموزان با شش متغیر پیش بین، رابطه معنادار (با جهت مثبت) در سطح ۰/۰۱ دارند. بیشترین میزان همبستگی معنادار مربوط به متغیر «خود آگاهی» و کمترین مقدار نیز متعلق به متغیر «باورهای معرفت شناختی» می باشد؛ یعنی بیشترین میزان پیش بینی متغیر ملاک به متغیر «خود آگاهی» با مقدار ۰/۵۰۱ و کمترین میزان آن مربوط به باورهای معرفت شناختی با مقدار ۰/۱۱۶ می باشد. این نتیجه گویای آن است که متغیر «خود آگاهی» بیشترین تأثیر و متغیر «باورهای معرفت شناختی» کمترین تأثیر را بر روی متغیر ملاک دارد.

ناظم فتاح، قائد محمدی (۱۳۸۷) در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت زمان مدیران دانشگاه آزاد اسلامی به منظور آرایه الگویی مناسب برای مدیریت زمان مدیران بر اساس هوش هیجانی آنان پرداختند. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مدیران دانشگاه آزاد اسلامی تشکیل می دهد. که از میان آنها تعداد ۵۵۴ نفر به روش تصادفی چندمرحله ای به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل

پرسش نامه هوش هیجانی سیبیریا شرینگ و پرسشنامه محقق ساخته مدیریت زمان است. نتایج حاصل از رگرسیون چندمتغیری خطی نشان داد که: ۱- بین هوش هیجانی و مدیریت زمان رابطه وجود دارد. ۲- الگوی مدیریت زمان بر اساس هوش هیجانی مدیران به قرار زیر است:

$$\text{خودانگیزختگی} \times 0/017 + \text{خود آگاهی} \times 0/26 + 0/017 = \text{مدیریت زمان}$$

ترکان (۱۳۸۶) در مورد رابطه بین رهبری تحولی و هوش هیجانی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان نشان داد که بین رهبری و تحولی و هوش هیجانی از نظر مدرک تحصیلی در مدیران تفاوت معنی داری وجود نداشت، اما با سابقه مدیریت رابطه معنا داری وجود داشت. نتایج همچنین نشان داد که افراد در مقطع لیسانس هوش هیجانی بالاتری نسبت به افراد در مقطع دیپلم داشتند.

جمشید ملک آرا (۱۳۸۶) در پژوهشی به بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی پرداخت. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی بوده است. ابزارهای اندازه گیری این پژوهش دو پرسشنامه فرسودگی شغلی (مزلچ) و پرسشنامه مدیریت زمان (عزیزی مقدم) بوده است. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داده است که در سطح ۰/۰۱ رابطه معنی داری بین مدیریت زمان و فرسودگی شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین کلیه ابعاد مدیریت زمان به غیر از بعد نه گفتن با فرسودگی شغلی رابطه معنی دار دارند.

دیواندری (۱۳۸۵) طی تحقیق بر روی ۱۲۰ نفر از مدیران شرکت ایران خودرو دریافت که رابطه معنا داری بین مدیریت زمان و خود آگاهی نسبت به زمان در مدیران وجود دارد. وی فعالیت ذهنی در جهت خود آگاهی نسبت به زمان را برای مدیریت زمان گام اول و گام دوم را کسب قدرت و مهارت لازم برای تسخیر زمان عینی به منظور تغییر شرایط بیرونی می داند. خود آگاهی نسبت به وجود زمان که امری کیفی، نسبی و شدیداً وابسته به تفاوت های فردی است، در احساسات درونی افراد نسبت به حقایق بیرونی ریشه دارد.

هاشمی زاده (۱۳۸۴) به بررسی رابطه رفتارهای مدیریت زمان و استرس شغلی در سرپرستان بخش های داخلی و جراحی بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی پرداخت. وی دریافت که بین تنش های شغلی این سرپرستان با مهارت آنان در رابطه با مدیریت زمان و اداره آن رابطه وجود دارد. نتایج نشان داد دارا بودن رفتارهای مدیریت زمان سبب کاهش تنیدگی شغلی می گردد. لذا پیشنهاد می گردد کلیه سازمان ها جهت کاهش تنیدگی و در نتیجه ارتقاء کیفیت به برقرای دوره های آموزشی مدیریت مبادرت ورزند

علوی (۱۳۸۴) در تحقیقی به بررسی مهارت های مدیریت زمان در مدیران مدارس شهر یاسوج پرداخت. وی مهارت های مدیریت زمان را به دو شکل، فردی و سازمانی معرفی کرده و به این نتیجه دست یافت که بین مهارت های فردی مدیریت زمان با خود آگاهی همبستگی وجود دارد. این کارشناس ارشد مدیریت آموزشی بیان داشت که علاقه به پر کاری بیش از حد در به کارگیری اصول مدیریت زمان موثر نخواهد بود مگر فرد از وجود این نیازها و شیوه ها و الگوهای رفتاری آگاهی داشته باشد. وی بیان میدارد اصلی ترین عامل اتلاف وقت، عدم آگاهی افراد از روحيات و خلیقاتشان است و از آنجا که هر فرد با توجه به الگوهای رفتاریش، روش هائی را برای تقسیم وقت خود در نظر می گیرد، پس خود می تواند عامل اصلی اتلاف وقت محسوب شود.

مکنریو و همکاران (۲۰۰۹) مطالعه تجربی اثرات آشکار تجربه، خوداثری، قوه درک بازخورد مدیران و رهبران روی هوش هیجانی و پیامدهای یادگیری آن را بر نمونه ۱۳۵ نفری از مدیران اقتصادی در یک طرح تحقیق گروه کنترل/رفتار انجام دادند. یافته ها بیان می دارد که توسعه رهبری از یادگیری هوش هیجانی ناشی می شود که به چندین متغیر وابسته است. قوه دریافت بازخورد مدیران و رهبران مستقیماً با یادگیری هوش هیجانی مرتبط بود در حالی که عمل متقابل خود اثر-قوه دریافت بازخورد و خود اثری-تجربه، پیش گوئی کننده های یادگیری هوش هیجانی آنها بودند. یافته ها اظهار می کند که مدیران زن داوطلبان بهتری برای یادگیری هوش هیجانی هستند.

بار- آن (۲۰۰۶) با پژوهشی که انجام داد دریافت که زنان مهارتهای بین فردی بیشتری نسبت به مردان داشتند، اما مردان از ظرفیت درون فردی بالاتری برخوردار بودند، همچنین در این پژوهش نتایج حاکی از این بود که هیچ گونه اختلاف مهمی در هوش هیجانی و اجتماعی بین نژادهای قومی مختلف در آمریکای شمالی وجود ندارد. بار- آن بیان می کند: مؤلفه های هوش هیجانی و اجتماعی قابل آموزش و یادگیری می باشند و این مؤلفه ها با روشهای آموزش صحیح در زمانی کوتاه قابل پیشرفت هستند.

برین (۲۰۰۷) طی تحقیقی دریافت کلید موفقیت در مدیریت زمان، شناسایی و فهم موقعیت های بحرانی، خود تنظیمی و انعطاف پذیر بودن در مقابل این شرایط است و میان استفاده صحیح از زمان با انعطاف پذیر بودن در مقابل شرایط بحرانی رابطه وجود دارد. وی بیان کرد بسیاری از مردم ادعا می کنند کار آنها در موقعیت بهتر و نمایان تر است، اما متأسفانه نتایج تحقیقات دلالت بر این دارد که این مسائل به ندرت جواب مثبت دریافت می کنند. همچنین به دلیل تاثیر برنامه ها و اولویت هاست که وظایف مهم و اساسی در طولانی مدت مورد توجه قرار می گیرد و مردم سطح بالایی از استرس را تحمل می کنند و مجبورند وظایف را شناسایی و به بهتری نحو انجام دهند.

چارلس (۲۰۰۷) به بررسی رابطه میان مدیریت زمان و آموزش مهارت های اجتماعی مدیران آموزشگاه ها پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد میان مدیریت زمان با مهارت های اجتماعی و آموزش آن رابطه معناداری وجود دارد. برنامه برای اینکه از نظر اجتماعی معتبر باشد بوسیله ۱۰ سرپرست بیرونی مورد قضاوت قرار گرفت و نتایج نشان داد استفاده از ۲ سرپرست آموزشگاه، مقدار زمان اختصاص داده شده برای انجام کارها را کاهش داده و بدون کاهش کیفیت، ارزیابی خدمات را افزایش داده است.

بر اگیتی و چرایستل (۲۰۰۷) در مروری بر روی ۳۲ مطالعه تجربی در مدیریت زمان و راهبرد های آن در طی سال های ۲۰۰۴-۱۹۸۲ به این نتیجه دست یافتند که بین مدیریت زمان و مشاهده، کنترل زمان، رضایت شغلی، سلامتی، هوش بین فردی، بهداشت و استرس های خنثی ارتباط مثبتی وجود دارد. ارتباط این مسائل با کار و اجرای امور آکادمی هنوز شفاف نشده است. در مورد آموزش مدیریت زمان چنین به نظر می رسد که باعث مهارت های مدیریت زمان می گردد. در مرور این تحقیقات چندین محدودیت در باب مدیریت زمان آشکار شده که مهمترین آنها نبود تعریف جامع از مدیریت زمان و بهره برداری از آن در راه های مختلف می باشد.

سنداک (۱۹۸۵) در تحقیقی بر روی ۲۵۰ سرپرست، چند عمل مدیران ارشد که موانعی را برای سود آوری و اعمال مدیریت زمان ایجاد می کنند عبارت از ملاقات های غیر ضروری و تقدم های مبهم معرفی کرد. او

اشاره می کند مدیریت زمان ضعیف در یک سازمان ضررها و ضایعات جبران ناپذیری را به وجود می آورد. برای غلبه بر این ضررها هر شخصی باید از مهارت های مدیریت زمان صحیح آگاه بوده و توانائی مدیریت صحیح تحولات و تغییرات را برای غلبه بر این ضررها داشته باشد علاوه بر این تلف کننده های زمان باید تشخیص داده شده و با تلاش همه کارمندان سازمان برطرف شوند.

### فرضیه های تحقیق

- ۱- بین هوش هیجانی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۱-۱ بین خود آگاهی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۱-۲ بین خود کنترلی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۱-۳ بین همدلی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۱-۴ بین مهارت های اجتماعی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۲- بین مدیریت زمان و استرس شغلی رابطه وجود دارد.
- ۳- بین هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی رابطه چند گانه وجود دارد.

### روش پژوهش

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند امیدیه بودند که در سال ۱۳۸۹ مورد بررسی قرار گرفتند. نمونه این تحقیق مشتمل بر ۲۰۰ نفر از جامعه مذکور بودند که برای انتخاب آنها از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده گردید.

### ابزار پژوهش

در این پژوهش به منظور اندازه گیری متغیرهای مورد نظر از ابزارهای زیر استفاده شده است:

الف) پرسشنامه هوش هیجانی

ب) پرسشنامه مدیریت زمان

ج) پرسشنامه استرس (فشار) شغلی

الف) پرسشنامه هوش هیجانی

این آزمون توسط تراویس و گریوز (ویرایش و هنجاریابی حمزه، گنجی، تهران (۱۳۸۴) تهیه شد.) و چهار مهارت خود آگاهی (از سؤال ۶-۱)، خود مدیریتی (۷-۱۵)، آگاهی اجتماعی (۲۰-۱۶) و مدیریت رابطه (۲۸-۲۱) را اندازه میگیرد. در این آزمون ۶ گزینه که برای پاسخ وجود دارد. (هرگز نمره ۱، به ندرت نمره ۲، گاهی نمره ۳، معمولاً نمره ۴، تقریباً همیشه نمره ۵ و همیشه نمره ۶) دارند که در سؤالهای ۲۸-۲۰-۱۵-۱۴-۶ به صورت معکوس نمره گذاری میشوند.

### پایایی و روایی آزمون:

برای تعیین اعتبار این آزمون دانشجویان دوره ی کارشناسی و کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن و ساوه تحت آزمایش قرار گرفته اند. ضریب پایایی به دست آمده بین نمرات دو نوبت اجرا و برای

چهار مهارت تشکیل دهنده ی هوش هیجانی و جمع کل نمرات هوش هیجانی به شرح زیر است. هوش هیجانی ۰/۹۰ و خرده مقیاسهای خود آگاهی ۰/۷۳، خودمدیریتی ۰/۸۷، آگاهی اجتماعی ۰/۷۸، مدیریت رابطه ۰/۷۶ بوده و همه ی ضرایب در سطح ۰/۹۹ معنی دار و تعداد آزمودنی ها در این محاسبه ۳۶ نفر بوده است. به علاوه آزمون در گروه ۲۸۴ نفری دیگری (۱۴۵ نفر پسر، ۱۳۹ نفر دختر)، فقط یک بار اجرا شده و ضریب پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای گروههای پسران و دختران و کل گروه ۰/۸۸ به دست آمده است. همه ی سئوالات با کل آزمون همبستگی مثبت و معنی داری دارند. حذف هیچ یک از سئوالات باعث افزایش چشمگیر پایایی کل آزمون نمی شود. همه ی ضرایب به دست آمده در سطح ۰/۹۹ معنی دار است. برای تعیین روایی این آزمون به همراه آزمون هوش هیجانی بار-اون در یک گروه ۹۷ نفری اجرا شده و ضریب همبستگی ۰/۶۸ به دست آمده که باز در سطح ۰/۹۹ معنی دار است. علاوه بر این اعتبار و روایی آزمون مورد تأیید است. در تحقیق حاضر، ضرایب پایایی پرسشنامه هوش هیجانی با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب برابر با ۰/۸۳ و ۰/۷۸ می باشد که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه یاد شده است (جدول ۳-۶ را ملاحظه نمائید).

جدول ۳-۶: ضرایب پایایی پرسشنامه هوش هیجانی در تحقیق حاضر

شاخص آماری		ضرایب پایایی
مقیاس		
کل پرسشنامه		۰/۸۳
هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی		۰/۶۶
هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی		۰/۶۵
هوش هیجانی در زمینه همدلی		۰/۶۳
هوش هیجانی در زمینه مهارتهای اجتماعی		۰/۶۷
تنصیف		۰/۷۸
آلفای کرونباخ		۰/۵۶
تنصیف		۰/۵۰
آلفای کرونباخ		۰/۶۰
تنصیف		۰/۶۷
آلفای کرونباخ		۰/۷۲

همانطوری که در جدول ۳-۶ ملاحظه می شود ضرایب پایایی پرسشنامه هوش هیجانی بین ۰/۵۰ تا ۰/۸۳ نوسان دارد.

#### ب) پرسشنامه مدیریت زمان

این پرسشنامه توسط «کوئین و همکاران» طراحی شده است (مقیم ۱۳۸۴). این پرسشنامه شامل ۱۲ سؤال که به صورت بلی و خیر جواب داده میشوند در این پرسشنامه تعداد جوابهای مثبت (بله ها) در سؤالهای ۲، ۳، ۵، ۷، ۸، ۱۰ و ۱۲ به هر یک از آنها امتیاز (+) داده می شود و سؤالهای ۱، ۴، ۶، ۹ و ۱۱ به سؤالهای جواب منفی (خیر +) امتیاز تعلق میگیرد. در این آزمون هر چه امتیاز کل بیشتر باشد رفتار فرد با خطوط راهنمایی که در مدیریت زمان ارائه گردید نزدیکی دارد.

در تحقیق حاضر، ضرایب پایایی پرسشنامه مدیریت زمان با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب برابر با ۰/۷۲ و ۰/۳۰ می باشد که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه مذکور است.

اسماعیل آرزغ (۱۳۸۹) در پایان نامه خود با عنوان رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با عملکرد شغلی در



کارکنان مناطق نفت خیز جنوب (شرکت بهره برداری نفت و گاز آغاچاری) از پرسشنامه مذکور استفاده نموده و پایایی آن را با استفاده از روش آلفای کرونباخ  $0/71$  و با روش تنصیف برابر با  $0/76$  گزارش کرده اند. همچنین ضریب روایی این پرسشنامه با استفاده از روش روایی همزمان برابر  $0/45$  در سطح معنی داری  $0/01$  محاسبه شده است. روایی صوری این پرسشنامه توسط محقق و اساتید راهنما و مشاور تایید و قابل استفاده می باشد.

### ج) پرسشنامه استرس (فشار) شغلی

این پرسشنامه توسط اورلی و گیردانو طراحی شده است و اعتبار و پایایی آن توسط محققین اصلی به ترتیب برای اعتبار  $I=0/4$  و پایایی آن به روش تنصیف  $I=0/75$  گزارش شده است (مقیمی ۱۳۸۴).

این پرسشنامه شامل ۱۴ سوال چهار گزینه ای به صورت الف، ب، ج، د میباشد که به ترتیب به هر کدام نمره ۱، ۲، ۳ و ۴ تعلق می گیرد. خانم شیما پیمان فقیه (۱۳۸۳) در تحقیقی با عنوان بررسی نقش عواملی از قبیل ابهام نقش - تعارض نقش و محیط فیزیکی در ایجاد استرس شغلی در کارکنان شرکت سیمان بهبهان از پرسشنامه مذکور استفاده نموده و پایایی آن را با استفاده از روش آلفای کرونباخ  $0/77$  و با روش تنصیف برابر با  $0/82$  گزارش کرده اند. همچنین ضریب روایی این پرسشنامه با استفاده از روش روایی همزمان برابر  $0/43$  در سطح معنی داری  $0/01$  محاسبه شده است.

در تحقیق حاضر، ضرایب پایایی پرسشنامه استرس (فشار) شغلی نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه گردید که به ترتیب برابر با  $0/70$  و  $0/75$  می باشد که بیانگر ضرایب پایایی قابل قبول پرسشنامه مذکور است.

### روش اجرا

پس از کسب مجوزهای لازم و مشخص شدن اعضای نمونه و هماهنگی با مسئولین ذیربط، طبق برنامه ریزی قبلی، محقق پس از حضور اعضای نمونه در محل مناسب و برقراری ارتباط و کاهش حساسیت آزمودنی ها راجع به پرسشنامه ها و دلایل انتخاب آنها در نمونه، توضیحات لازم از سوی محقق راجع نحوه تکمیل پرسشنامه ها ارائه گردیده و آزمودنی ها اقدام به تکمیل پرسشنامه ها نموده اند. از آزمودنی ها خواسته شد اگر در تکمیل پرسشنامه ها با ابهامی مواجه شده از پژوهشگر بخواهند توضیح بیشتری بدهد. در خاتمه از همکاری آزمودنی ها تقدیر و تشکر به عمل آمد.

### روش تحلیل داده ها

به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق از روشهای آماری زیر استفاده شده است:

- ۱- روشهای آمار توصیفی مانند محاسبه فراوانی، درصد، میانگین، انحراف معیار.
- ۲- ضریب همبستگی پیرسون
- ۳- رگرسیون چند متغیری
- ۴- تحلیل واریانس چند متغیری (مانوا)
- ۵- آزمون های تعقیبی شفه و LSD

۶- روش های آلفای کرونباخ و تنصیف جهت محاسبه ضرایب پایایی جهت تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از نرم افزار کامپیوتری «SPSS» نسخه هفدهم استفاده شده است. ضمناً برای کلیه فرضیه ها سطح معنی داری  $P < 0/05$  در نظر گرفته شده است.

### یافته های پژوهش

هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس (فشار) شغلی کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند می باشد.

یافته های توصیفی این پژوهش شامل شاخص های آماری مانند میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره آزمودنی های نمونه برای کلیه متغیرهای مورد مطالعه در جدول ۱ ارائه شده اند.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره آزمودنی ها در متغیرهای تحقیق

تعداد	حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	شاخص های آماری	
					متغیرها	
۲۰۰	۱۵۶	۹۰	۱۳/۰۳	۱۲۱/۷۹	هوش هیجانی	
	۳۵	۱۲	۳/۴۹	۲۶/۰۹	هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی	متغیرها
	۵۴	۲۳	۵/۲۵	۳۸/۸۰		
	۳۰	۱۵	۳/۴۳	۲۳/۱۴		
	۴۲	۱۹	۴/۱۴	۳۳/۷۷		
	۱۲	۲	۱/۷۷	۷/۸۷	مدیریت زمان	
	۵۶	۲۹	۵/۰۹	۴۱/۸۸	استرس (فشار) شغلی	

همان طوری که در جدول ۱ مشاهده می شود در متغیر هوش هیجانی میانگین و انحراف معیار کارکنان به ترتیب ۱۲۱/۷۹ و ۱۳/۰۳، در متغیر هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی ۲۶/۰۹ و ۳/۴۹، در متغیر هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی ۳۸/۸۰ و ۵/۲۵، در متغیر هوش هیجانی در زمینه همدلی ۲۳/۱۴ و ۳/۴۳، در متغیر هوش هیجانی در زمینه مهارت های اجتماعی ۳۳/۷۷ و ۴/۱۴، در متغیر مدیریت زمان ۷/۸۷ و ۱/۷۷ و در متغیر استرس (فشار) شغلی میانگین و انحراف معیار کارکنان به ترتیب ۴۱/۸۸ و ۵/۰۹ می باشد.

فرضیه اول: بین هوش هیجانی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۱-۱: بین هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۱-۲: بین هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۱-۳: بین هوش هیجانی در زمینه همدلی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

فرضیه ۱-۴: بین هوش هیجانی در زمینه مهارت های اجتماعی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۲ ضرایب همبستگی ساده بین هوش هیجانی و مؤلفه های آن با استرس (فشار) شغلی کارکنان

تعداد نمونه	سطح معنی داری p	ضریب همبستگی r	شاخص آماری	متغیر ملاک
			متغیر پیش بین	
۲۰۰	۰/۰۱	-۰/۷۱	هوش هیجانی	استرس (فشار) شغلی
	۰/۰۱	-۰/۰۳	هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی	
	۰/۰۰۲	-۰/۷۶	هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی	
	۰/۰۰۱	-۰/۶۶	هوش هیجانی در زمینه همدلی	
	۰/۰۱	-۰/۶۷	هوش هیجانی در زمینه مهارت های اجتماعی	

همانطور که در جدول ۲ مشاهده میشود بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان رابطه منفی وجود دارد ( $r = -0.71$  و  $p < 0.01$ ) و فرضیه اول تأیید می گردد. بنابراین داده های جدول ۲ بین هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی با استرس شغلی رابطه معنی داری مشاهده نشد.  $r = -0.03$  و  $p < 0.01$  بنابراین فرضیه ۱-۱ رد شد.

هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری مشاهده می شود ( $p = 0.002$  و  $r = -0.76$ ). بنابراین فرضیه ۱-۲ تأیید می گردد. به عبارت دیگر، هر چه هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی کارکنان افزایش می یابد به همان اندازه استرس (فشار) شغلی آنان کاهش پیدا می کند. بین هوش هیجانی در زمینه همدلی و استرس (فشار) شغلی کارکنان نیز رابطه منفی معنی داری وجود دارد ( $p < 0.001$  و  $r = -0.66$ ). بنابراین فرضیه ۱-۳ تأیید می گردد. به عبارت دیگر، افزایش هوش هیجانی در زمینه آگاهی اجتماعی کارکنان با کاهش استرس (فشار) شغلی آنان همراه شده است. همچنین بین هوش هیجانی در زمینه مهارت های اجتماعی و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد ( $p < 0.01$  و  $r = -0.67$ ). بنابراین فرضیه ۱-۴ تأیید می گردد. فرضیه دوم: بین مدیریت زمان و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

جدول ۳: ضرایب همبستگی ساده بین مدیریت زمان با استرس (فشار) شغلی کارکنان

تعداد نمونه N	سطح معنی داری P	ضریب همبستگی (r)	شاخص آماری	متغیر ملاک
			متغیر پیش بین	
۲۰۰	۰/۰۱	-۰/۵۴	مدیریت زمان	استرس (فشار) شغلی

همان طوری که در جدول ۳ ملاحظه می شود بین مدیریت زمان و استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد ( $p < 0.01$  و  $r = -0.54$ ). بنابراین فرضیه دوم تأیید می گردد.

فرضیه سوم: بین هوش هیجانی) خود آگاهی، خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی) و مدیریت زمان با استرس (فشار) شغلی کارکنان رابطه چند گانه وجود دارد.

**جدول ۴: ضرایب همبستگی چند گانه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس (فشار) شغلی کارکنان با روش ورود (enter)**

متغیر ملاک	شاخص آماری	همبستگی چند گانه MR	ضریب تعیین RS	ضرایب رگرسیون (β)		
				نسبت F	احتمال p	
	متغیرهای پیش بین			۱	۲	۳
استرس (فشار) شغلی	۱- هوش هیجانی	۰/۷۱	۰/۵۰	B=۰/۷۱ t=۱۲/۵۰ p<۰/۰۰۱		
	۲- مدیریت زمان	۰/۷۶	۰/۵۷	B=-۰/۳۰ t=۵/۹۰ P<۰/۰۰۱	B=-۰/۵۸ t=۱۰/۸۰ P<۰/۰۰۱	F=۲۴/۲۰۳ P<۰/۰۰۱
گام	متغیر	MR	RS	F	P	B
۱	خود کنترلی	۰/۷۶	۰/۵۷	۲۴/۲۷۹	۰/۰۰۱	۲۲/۸۱
۲	خود کنترلی همدلی	۰/۸۵	۰/۷۳	۱۸/۲۶۷	۰/۰۰۱	۱۸/۴۰
۳	خود کنترلی همدلی خود آگاهی	۰/۸۷	۰/۷۶	۸۹/۲۰۸	۰/۰۰۱	۱۷/۳۶
۴	خود کنترلی همدلی خود آگاهی مدیریت زمان	۰/۸۸	۰/۷۸	۱۴/۱۸۴	۰/۰۰۱	۱۶/۴۲

\*\*p<۰/۰۰۱

همان طوری که در قسمت «الف» جدول ۴ ملاحظه می شود، طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش ورود مکرر، ضریب همبستگی چند متغیری برای ترکیب خطی هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس (فشار) شغلی کارکنان برابر با MR=۰/۷۶، و RS=۰/۵۷ که در سطح ۰/۰۰۱ معنی دار می باشد. بنابراین فرضیه سوم تأیید می گردد. با توجه به مقدار ضریب تعیین (RS)، مشخص شده است که ۵۷ درصد واریانس استرس (فشار) شغلی توسط متغیرهای پیش بین قابل تبیین می باشد.

چنانچه از نتایج رگرسیون مشخص است متغیر خود کنترلی به تنهایی ۵۷ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می کند. در گام دوم متغیر همدلی وارد معادله شد و میران ضریب تبیین به ۷۳ درصد افزایش یافت. در گام سوم متغیر خود آگاهی وارد معادله شد و ضریب تبیین به ۷۶ درصد رسید و در گام چهارم مدیریت زمان

به عنوان آخرین متغیری که نقش معنی داری در پیش بینی استرس شغلی دارد وارد شد و میزان ضریب تبیین به ۷۸ درصد رسید.

متغیر مهارت اجتماعی به دلیل اینکه نقش معنی داری در پیش بینی استرس شغلی نداشته است وارد معادله پیش بینی نشد. بنابراین می توان نتیجه گرفت از میان متغیر های پیش بین به ترتیب خود کنترلی، همدلی، خود آگاهی و مدیریت زمان بیشترین نقش را در پیش بینی استرس شغلی دارند.

### بحث و نتیجه گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز بید بلند می باشد.

فرضیه اول: بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۱-۱: بین هوش هیجانی در زمینه خود آگاهی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۱-۲: بین هوش هیجانی در زمینه خود کنترلی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۱-۳: بین هوش هیجانی در زمینه همدلی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

فرضیه ۱-۴: بین هوش هیجانی در زمینه مهارت های اجتماعی و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می شود، بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد ( $r = -0.71$   $p < 0.01$ ).

لذا این فرضیه تأیید می شود. به عبارت دیگر با افزایش هوش هیجانی، استرس شغلی کارکنان کاهش می یابد. همچنین بین مولفه های هوش هیجانی (خود کنترلی، همدلی و مهارت های اجتماعی) با استرس شغلی کارکنان رابطه منفی معنی داری وجود دارد. بنابراین فرضیه های ۱-۲ و ۱-۳ و ۱-۴ تأیید می شود و از طرفی رابطه معنی داری بین خود آگاهی و استرس شغلی مشاهده نشد بنابراین فرضیه ۱-۱ تأیید نشد ( $p < 0.01$ ) و  $r = -0.03$ ). نتایج بدست آمده هماهنگ با یافته های ادیب راد (۱۳۸۳) و اسدی (۱۳۸۲) است. تحقیقات نشان می دهد افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند در ارتباطات بسیار موفق تر از دیگران عمل می کنند این افراد از قابلیت عاطفی و خود آگاهی بالایی برخوردارند و هیجانات خود و دیگران را درک و به شکل اثر بخشی با آن برخورد می کنند، و نسبت به توانایی های خود واقع بین هستند چون سابقه درخشانی در برخورد با موقعیت های گوناگون دارند. از این رو توانایی تنظیم و ابراز صحیح احساسات در شرایط استرس، که به منزله رها شدن از بار سنگین هیجانهای منفی می باشد را دارند. این افراد با آرامش خاطر به جوانب موقعیتها توجه میکنند و از اطلاعات به دست آمده برای حل مشکلات استفاده می کنند و برای کاهش استرس ها برنامه ریزی میکنند. این افراد میتوانند از دانش خود در زمینه احساسات بهره بگیرند و در برخورد با مشکلات و حوادث استرس زا به ارزیابی و حل مسئله می پردازند (دهشیری، ۱۳۸۲).

نتایج تحلیل رگرسیون برای بررسی خرده فرضیه های هوش هیجانی در تبیین استرس شغلی نشان داد که مولفه های خود کنترلی، همدلی و خود آگاهی تأثیر معنی داری در پیش بینی استرس شغلی دارند. خود کنترلی به عنوان مهم ترین مولفه به تنهایی ۵۷ درصد تغییرات استرس شغلی را تبیین می کند. اشخاص کار آمد در این حوزه می توانند از هیجان های منفی مثل ناامیدی، اضطراب، تحریک پذیری اجتناب کنند. این افراد در

زندگی کمتر با مشکل مواجه می شوند و در صورت بروز مشکل، با سرعت می توانند از موقعیت مشکل زا و ناراحت کننده به شرایط مطلوب باز گردند (گلمن، ۱۹۹۸).

این رفتارها حاکی از آن است که خود کنترلی بالا در افراد با هوش هیجانی بالا به علت جلوگیری از قرار دادن فرد در موقعیت های تنش زا و باز گرداندن سریع \*\*\* به شرایط ایده آل و مطلوب می تواند افراد را از استرس محافظت کند \*\*\* که با نتایج تحقیق کارسون (۲۰۰۰)، کیاروچی و همکاران (۲۰۰۰)، ادیب راد (۱۳۸۳) همخوانی دارد.

همدلی یا هوشیاری اجتماعی به عنوان یکی از متغیرهای مهم در پیش بینی استرس، توانائی شخص در تشخیص هیجانات و عواطف دیگران است. افراد همدل با سر نخ های ظریف اجتماعی و تعامل هائی که بیانگر نیاز و خواسته های دیگران باشد مانوس هستند. این توانائی علاوه بر اینکه افراد را در برقراری رابطه و تعامل موثر با دیگران یاری می کند، نتیجه دیگری نیز در پی دارد که عبارت است از دستیابی آسان تر و بهتر به منابع حمایت اجتماعی که خود می تواند نقش بسیار مهمی در حفاظت افراد در برابر مشکلات و از جمله استرس ایفا کند. همچنان که تحقیقات کیاروچی و همکاران (۲۰۰۰) نشان دادند افرادی که تحت تاثیر حمایت های اجتماعی هستند بهتر با استرس و مشکلات ناشی از آن سازگار می شوند و خود را از نتایج منفی و آسیب زای آن حفظ می کنند.

اگرچه نتایج تحلیل همبستگی پیرسون نشان داد که خود آگاهی همبستگی معنی داری با استرس شغلی ندارد ولی نتایج رگرسیون نشان داد که این مولفه از هوش هیجانی نیز به عنوان یک متغیر تعدیل کننده نقش معنی داری در پیش بینی استرس شغلی دیگران دارد. آگاهی از هیجانات خود از نظر گلمن (۱۹۹۸) محور اصلی هوش هیجانی است. از مهم ترین ویژگیهای افراد این قابلیت مهارت بیشتر در کنترل و هدایت وقایع زندگی است، توانائی کنترل و نظم بخشی به احساسات و هیجانات خود در این افراد مطابق تحقیق کیاروچی (۲۰۰۰) رابطه معکوسی با افسردگی، ... و ناامیدی دارد و این افراد با افکار خوش بینانه تر و امیدوارانه تری به استرس و وقایع ناگوار پاسخ می دهند و همین امر ممکن است توجیهی در تاثیر این مولفه هوش هیجانی در تعیین استرس شغلی باشد.

فرضیه دوم بین مدیریت زمان و استرس شغلی کارکنان رابطه وجود دارد، همان طور که در جدول ۳ مشاهده می شود بین مدیریت زمان و استرس شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد، بنابراین فرضیه دوم تایید میگردد. به عبارت دیگر با افزایش مدیریت زمان، استرس شغلی کارکنان کاهش می یابد. این یافته با پژوهش های قبلی چون باعزت و ادیب راد (۱۳۸۳) مطابقت دارد مدیریت زمان می تواند از طریق حذف عوامل استرس زای زمانی، استرس شغلی را کاهش دهد. انجام کار زیاده از حد و فقدان کنترل، بزرگ ترین منابع استرس زای زمانی هستند. برای کنترل موثر زمان و حذف عوامل استرس زای زمانی، مدیریت زمان با دو دسته مهارت ایفای نقش می کند: یک دسته آن ها بر استفاده کارآمد از اوقات روز تاکید می کند و دسته دیگر بر استفاده از زمان در بلند مدت تمرکز دارد. به طور کلی یافته های پژوهشی بیانگر اهمیت نقش هوش هیجانی و مدیریت زمان به عنوان مهار کننده های استرس شغلی در محیط کار هستند.

فرضیه سوم: بین هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی رابطه چند گانه وجود دارد. همانطور که در جدول ۴ مشاهده می شود که  $MR=0/76$  و  $RS=0/57$  در سطح  $P<0/001$  معنی دار است.

بنابراین فرضیه سوم تایید می شود. با توجه به مقدار ضریب تعیین (RS)، مشخص شد ۵۷ درصد واریانس استرس شغلی توسط متغیرهای پیش بین قابل تبیین می باشد و همچنین میتوان گفت که از بین متغیرهای پیش بین به ترتیب متغیرهای خود کنترلی، همدلی، خود آگاهی و مدیریت زمان بیشترین نقش را در پیش بینی استرس شغلی دارند. این یافته با نتیجه تحقیق دهشیری (۱۳۸۲) در پژوهشی با عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه" که نتیجه گرفته بود که هوش هیجانی و مدیریت زمان به طور معنی داری استرس شغلی معلمان را پیش بینی می کند همسو می باشد.

جدول ۴ نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه مربوط به هوش هیجانی (خود آگاهی، خود کنترلی، همدلی و مهارت های اجتماعی) و مدیریت زمان با استرس شغلی را با روش مرحله ای نشان می دهد طبق نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون با روش مرحله ای، از میان متغیرهای ذکر شده برای پیش بینی استرس شغلی به ترتیب متغیرهای خود کنترلی، همدلی، خود آگاهی و مدیریت زمان بیشترین نقش را در پیش بینی استرس شغلی دارند و سایر متغیرها نقشی در پیش بینی استرس شغلی ندارند.

### منابع

- اسماعیل، آ. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان شرکت نفت مناطق جنوب، پایان نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.
- اکبرزاده، ن. (۱۳۸۳). هوش هیجانی (دیدگاه سالوی و دیگران). چاپ اول. انتشارات فارابی.
- باعزت، ف. و ادیب راد، ن. و اسدی. (۱۳۸۳). بررسی رابطه مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان زن، دانشگاه الزهراء، طرح پژوهشی، چاپ نشده، دانشگاه شهید بهشتی.
- بشارت، م. (۱۳۸۶). بررسی رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی، مطالعات تربیتی و روان شناسی مهر، دوره ۸، شماره ۲ صص ۹۴-۷۹.
- بنی هاشمیان ک. (۱۳۸۵). رابطه هوش هیجانی، سبک رهبری و کارآمدی مدیران مدارس. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده دانشگاه تربیت مدرس.
- ترکان، م. (۱۳۸۶). رابطه بین رهبری تحولی و هوش هیجانی مدیران دبیرستان های دخترانه شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- جمشید ملک آرا، ب. (۱۳۸۸). بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی در سال مالی ۱۳۸۶، مالیات بهار، دوره جدید ۷، شماره ۵۲، صص ۸۱-۹۸.
- حیدری نفرشی، غ. و دلفان آذری، ق. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و مهارت های مقابله با استرس دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن، فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی، دوره دوم شماره ۲، صص ۱۵-۲۴.
- دهشیری، غ. (۱۳۸۲). بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه. نشریه تازه ها و پژوهش های مشاوره، ۱۲: ۴۶-۵۳.
- دیواندری، ع. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین مدیریت زمان با مهارت های خود آگاهی نسبت به آن در مدیران

- شرکت ایران خودرو. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس .
- علوی، (۱۳۸۴). بررسی و ارزیابی تطبیقی مهارت های مدیریت زمان در ارتقاء خدمات مدیران مدارس شهر یاسوج. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی ..
- قنبری زرنندی، غفاری مجلج، هاشمی رزینی (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی و باورهای معرفت شناختی با خلاقیت در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه شهرستان کرج. فصلنامه روانشناسی تربیتی، شماره ۱ پاییز ۱۳۸۸، صص ۸۹-۱۱۲
- گلن، د. (۱۳۸۲). هوش هیجانی. ترجمه ن پارسا. تهران: رشد، ۴۲۳ صفحه .
- گلن، د. بویاتزیس، ر، مک کی، آ. (۱۳۸۵). هوش هیجانی در مدیریت و رهبری سازمانی. ترجمه ب ابراهیمی. تهران: سازمان مدیریت صنعتی، ۳۶۶ صفحه .
- مایر، ج. کیاروچی، ج، فورگا، س. (۱۳۸۵). هوش هیجانی در زندگی روزمره. ترجمه ج نجفی زند. در مجموعه مقالات هوش هیجانی در زندگی روزمره - کاندو کاوی علمی. چاپ اول انتشارات سخن .
- مزینانی، ف. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و استرس در مدیران آموزش و پرورش. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه اصفهان .
- مقیمی، م. (۱۳۸۴). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی، انتشارات ترمه.
- ناظم، ف و قائدمحمدی، م (۱۳۸۷). رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان مدیران دانشگاه آزاد اسلامی، فصلنامه اندیشه های تازه در علوم تربیتی، دوره ۳، شماره ۱۹، صص ۱۱-۲۷.
- نیلی پور، م. (۱۳۸۴). مدیریت زمان. جلد ۱. قم: نشر سلسبیل .
- هاشمی زاده، ه. (۱۳۸۴). رابطه رفتارهای مدیریت زمان و تنیدگی شغلی در سرپرستان بخش های داخلی و جراحی بیمارستان های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی. پایان نامه کارشناسی ارشد علوم پزشکی شهید بهشتی پرستاری و مامایی .

- Bar-on, R. (2006). The Emotional Quotient Inventory (EQ-I). A measure of Emotional intelligence. (2<sup>nd</sup> ed).
- Brian, T. (2007). plan and prioritize. Arlington, united states: sage .
- Brigitte, J, & Christel, G. (2007). Time Management. Personnel Review, 36( 2), 255-276.
- Brooks, J. (1981). Improving managerial. Productivity. 15(47), 1- 6.
- Carson, K. (2000). Measuring Emotional intelligence: Development and validation of an instrument. The Journal of Behavioral and Applied Management Review, 12, 238- 268
- Charles, A. (2007). Time management training for school psychologists. Rutgers U, Graduate School of Applied & Professional Psychology. Piscataway, 12(5), 1-10.
- Ciarrochi, V., & Joseph, P., & Frank, K., & Anderson, S. (2000). Emotional Intelligence Moderates the relationship between stress and mental health. Journal of Personality and Individual Differences, 32, 197-209
- Edwin A, & Marcia P. (2004). Improving Productivity Through more effective Time.
- Forgas, J. P, Ciarrochi, J, & Mayer, J. (2001). Emotional Intelligence In Everydaylife. publishing of- fice: psychologypress. Available from: [http://www.science?\\_ob=Article URL&\\_udi=B6W4M-4538PB44](http://www.science?_ob=Article URL&_udi=B6W4M-4538PB44).
- Goleman D. (1998). Working with the Emotional intelligence. A Bantam Book Mount G, sala



- 
- F,Druskt V.(2009) .Linking Emotional intelligence and Performance at Work: Current Research Evidence With Individuals and Groups. The American Gournal of Psychology, ,122(1),131
- McEnrue, P, Groves K, & Shen, W.(2009).Emotional intelligence Development leveraging individual characteristics. The Journal of Management Development, 28(2),150.
- Robbins, S.(2002).Organizational behavior (9 th ed).Prentice-hall,Inc
- Slaski M, & Cartwright S.(2002) .Health,performance and emotional intelligence: An Exploratory study for retail managers. Stress and health,18, 63-68. Availablefrom:doi.wiley.com/10.1002/smi.926.
- Sondak, A .(1985). The Multiplier Effect of Good TimeManagement. Supervisory Management, 30(4), 33,4.
- Weisinger, H .(2000). Emotional. Intelligence at work, 34 (5), 626-627.

---

## The Relationship between Emotional Intelligence and Time Management with Job Stress among the Workers of Bid Boland Refinery

\* F. Hafezi  
\* Z. Eftekhar  
\*\* R. Shojaee

### Abstract

Present research is about finding out the relationship between emotional intelligence and time management with job stress among the workers of Bid Boland refinery. For this research 200 workers have been chosen randomly. Tools for the research consist of job stress questionnaire, emotional intelligence and time management. Regression results show that emotional intelligence and time management meaningfully approves job stress. These two variables approve the job stress variation by 75%. Also among the emotional intelligence matters, self-control, harmony and self-awareness and time management play meaningful roles in prediction of job stress.

**Keywords:** emotional intelligence, time management, job stress

---

\* Faculty member, Ahvaz Branch , Islamic Azad University, Ahvaz, Iran

\*\* MA in Psychology, Ahvaz Branch , Islamic Azad University, Ahvaz, Iran