

اثر هوش هیجانی بر مدیریت استرس

الهام خسروی پور^{۱*}

۱- دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر، خوزستان، ایران

*Gmail: khosravipour1400@gmail.com

چکیده:

امروزه در بسیاری از محیط‌های کاری گوناگون به دلیل تغییرات و فشارهای ناشی از زندگی ماشینی، تحولات سیاسی، اجتماعی و اقتصادی، افراد با فشارهای عصبی مختلف و بسیاری عوامل استرس‌زا مواجه می‌شوند که این عوامل باعث ایجاد و گسترش بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی می‌شوند. توجه به سلامت روان، توجه به مجموعه عواملی است که از ایجاد بسیاری از اختلالات شناختی، احساسی و رفتاری از جمله فشارهای کاری و عوامل استرس‌زا پیشگیری می‌کنند. یکی از موضوعات مربوط به سلامت روان، موضوع هوش هیجانی است که با شناخت احساسات، هیجانات و درک و مدیریت آنان سروکار دارد و ابعاد و مولفه‌های موثری از جمله مولفه‌های مدیریت استرس را شامل می‌شود. مقاله حاضر که به شیوه‌ی مروری و با کمک منابع کتابخانه‌ای و اینترنتی تهیه شده تلاش دارد به اثرات هوش هیجانی در مدیریت استرس افراد بپردازد. در پایان پیشنهادهایی در این زمینه ارائه شده است.

واژگان کلیدی: هوش هیجانی، استرس، استرس شغلی، مدیریت استرس

The impact of emotional intelligence on stress management

Abstract:

Today, in many different work environments, due to changes and pressures caused by machine life, political, social and economic developments, people face various stresses and many stressors which these factors cause the development and spread of many physical and mental illnesses. Attention to mental health is a set of factors that prevent many cognitive, emotional and behavioral disorders, including work pressures and stressors. One of the topics related to mental health is the issue of emotional intelligence, which deals with recognizing emotions and feelings, understanding and managing them, and has effective dimensions and components, including components of stress management. The present article, which has been prepared in a review manner with the help of library and internet resources, tries to deal with the effects of emotional intelligence in managing stress. At the end, suggestions in this field are presented.

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

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
اندر کار آموزش و پرورش استان خوزستان
معاونت آموزش و پرورش شهرستان مهاباد - دانشگاه خوارزمی

اسفندماه ۱۴۰۰ - بندرعباس

۱- مقدمه:

سلامت روانی یکی از بنیادین‌ترین مفاهیم اجتماعی بوده و عبارت است از مجموعه عواملی که در پیشگیری از ایجاد یا پیشرفت روند وخامت اختلالات شناختی، احساسی و رفتاری در انسان نقش مؤثری دارند. رسانی (۱۹۹۹) سلامت روان را حالت ذهنی، همراه با سلامت هیجانی نسبتاً رهاشده از نشانه‌های اضطراب و ناتوانی در برقراری روابط سازنده، مقابله با خواسته‌ها و محرک‌های تنش‌زای زندگی می‌داند. یکی از موضوعات روانی که در سالهای اخیر توجه بسیاری را به خود جلب کرده، **هوش هیجانی** است. (پورسلطانی زرنندی و همکاران، ۱۳۹۴). امروزه میان صاحب‌نظران این توافق وجود دارد که هوش هیجانی در موفقیت افراد در حیطه‌های مختلف زندگی نقش بسزایی دارد. در مقابله با درخواست‌ها و فشارها در محیط کار نیز افرادی که هوش هیجانی بالاتری دارند کمتر دچار استرس می‌شوند. (الله یاری، ۱۴۰۰). افرادی که از هوش هیجانی بالایی برخوردارند، هنگام تجربه نوع خاصی از حالات عاطفی، قادرند هیات آن را به درستی تشخیص دهند، بعلاوه این افراد قادرند نوع حالت عاطفی که دیگران تجربه می‌نمایند را نیز تشخیص دهند. (شاه قاسمی و اسماعیلی شاد، ۱۳۹۷).

احساسات و هیجانات بر تمامی زوایای زندگی روزمره افراد تأثیرگذار هستند. از یک سو هیجانات می‌توانند به روحیه کاری بالاتری نسبت به سایر همکاران منجر شوند و از سوی دیگر می‌توانند مخرب باشند. هیجاناتی که به خوبی مدیریت شوند سبب اعتماد، تعهد و همچنین افزایش، بهره‌وری، نوآوری و دستاوردهای فردی، گروهی و سازمانی بالاتر می‌شوند. (فهمیم دوین و اسداللهی، ۱۳۹۴). هوش هیجانی نوعی آمادگی، مهارت و توانایی است که عمیقاً بر توانایی‌های فرد تأثیر می‌گذارد تا بتواند برانگیخته شود، احساسات خود را کنترل کند و روابط خود را با دیگران مدیریت کند. همچنین توانایی شناسایی، ارزیابی و کنترل احساسات خود، دیگران و گروه هاست. به گفته سبحانی نژاد و یوزباشی (۱۳۸۷)، افراد دارای هوش هیجانی می‌توانند پیامدهای مثبت و منفی را تشخیص دهند، خلاق تر باشند و عواطف و احساسات خود را در جهت حل مشکلات خود هدف قرار دهند. (مصطفا و همکاران، ۲۰۲۰).

نیروی انسانی سالم، عامل اصلی تداوم، موفقیت و تحقق اهداف سازمان است، اما در سازمانهای امروزی، بخاطر تغییرات به وجود آمده، انجام وظایف، محتوای شغل، اضافه کاری، ارتباطات فردی، گروهی و با سرپرستان، نقشهای کاری چندانکه، عدم توجه به نیازهای کارکنان و غیره، نیروی انسانی در معرض فشارهای عصبی گوناگونی قرار دارد که عامل بسیار مهمی در مشکلات روانی، جسمی و رفتاری کارکنان محسوب می‌شود. در حقیقت استرس با بسیاری از بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط داشته، یا در ایجاد، تحول و گسترش آن نقش دارد. (نقاشیان و همکاران، ۱۳۹۸). استرس بیماری شایع قرن ۲۱ است که در شرایط مختلف بر انسان تأثیر می‌گذارد. یکی از عمده‌ترین دلایل ایجاد استرس در زندگی، شغل می‌باشد. کوپر معتقد است از آنجایی که گروه بیشماری از مردم درگیر کار در بیرون از خانه هستند، تحقیقات در زمینه استرس باید بر استرس شغلی تمرکز یابد. سازمان ملل متحد در سال ۱۹۹۲، استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و چندی بعد سازمان جهانی بهداشت، آن را مشکلی همه گیر در جهان اعلام نمود. از آنجایی که ذات و طبیعت کار با سرعت بسیار بالایی در حال تغییر است، هم اکنون استرس شغلی بیش از هر زمان دیگری تهدیدی جدی برای سلامت کارکنان و سازمانها به شمار می‌رود. مطالعات روانشناسانی چون **گاردنر، سالووی، مایر، بارون، گلن** و غیره نشان می‌دهد که هوش هیجانی در حیطه‌های بسیاری کارایی دارد. اثبات شده که هوش هیجانی یک عامل سازماندهنده برای تفکر و برنامه‌ریزی می‌باشد که در شرایط آسیب‌زا به کمک انسان آمده و مانع از صدمه دیدن و نابودی فرد تحت فشار سنگین مسائل و مشکلات می‌گردد. هوش هیجانی با مدیریت عواطف و احساسات کارکنان و تسهیل تبادل احساسات مثبت بین آنها از اثرات منفی فشارهای شغلی کاسته و افراد را در برابر فرسودگی زود هنگام که رابطه‌ای دوسویه با سلامت روانی دارد، مقاوم می‌سازد. (حیدری فرد و همکاران، ۱۳۹۹).

¹ Mustafa et al



مطالعات نشان داده است که کارمندانی که نمرات بالاتری در معیارهای هوش هیجانی دارند، در معیارهای عملکرد بین فردی، توانایی های رهبری و مدیریت استرس نیز رتبه بالاتری دارند. (چری، ۲۰۲۰). شناسایی عواطف موجب کسب آگاهی نسبت به آنها شده، زمینه درک صحیح عواطف دیگری را فراهم می‌نماید. درک و فهم عواطف موجب کسب بینش نسبت به انگیزه های افراد شده و مردم را نسبت به نقطه نظرات و دیدگاه های دیگران آگاه تر می‌نماید. در نهایت مدیریت عواطف اجازه می‌دهد تا عواطف پذیرفته شود و از اطلاعات ارزشمند به دست آمده از آن به صورت سازنده ای استفاده شود. امید است که مشاوران محیط های کاری، افکارشان را درباره اینکه چه مهارتها، خصیصه ها و توانش هایی باید مورد مطالعه قرار گیرد یا آموزش داده شود یا گزینش کارکنان براساس آنها صورت گیرد گسترش و توسعه دهند. هوش هیجانی می‌تواند بر موفقیت فرد در سازمان تاثیر گذارد و عاملی کلیدی در ایجاد فضای کاری است که موجبات رشد و پرورش کارکنان را فراهم می‌سازد. (محمدخانی و جراحی، ۱۳۹۳).

۲- هوش هیجانی:

ریگیو و ریچارد هوش هیجانی را **اظهار نمودن هیجانات** (توانایی ارتباط غیرکلامی در ارسال پیامهای هیجانی)، **حساسیت هیجانی** (مهارت دریافت و تفسیر اظهارات هیجانی یا غیرکلامی دیگران) و **کنترل هیجانی** (کنترل و تنظیم در بیان هیجانات و برقراری ارتباطات کلامی) تعریف می‌کنند. **بارن**^۲ هوش هیجانی و اجتماعی را نظم بخشیدن به تواناییهای هیجانی، شخصی و اجتماعی وابسته به هم تعریف می‌کند که باعث می‌شود به طور فعالانه و اثربخش از عهده تقاضاها و فشارهای روزمره برآمد و معتقد است که هوش هیجانی شامل ۵ مولفه کلی **مهارتهای درون فردی، مهارتهای بین فردی، مهارتهای سازگاری، مهارتهای مدیریت استرس (مهارت‌نیدگی) و مهارتهای خلق عمومی** است. هوش هیجانی موجب پردازش مناسب اطلاعاتی می‌شود که بار هیجانی دارند و استفاده از آنها برای هدایت فعالیت های شناختی مانند حل مساله و تمرکز انرژی بر رفتارهای لازم ضرورت دارد. دانشمندان به این نتیجه رسیده اند که از طریق هوش منطقی می‌توان رابطه یا کاری را آغاز کرد اما دوام آوردن آن به هوش هیجانی بستگی دارد. (فروهر و همکاران، ۱۳۹۳).

۳- ابعاد هوش هیجانی از نظر مایر، سالووی و گولمن:

هوش هیجانی، اولین بار توسط **مایر و سالووی** (۱۹۹۰) مفهوم سازی و مطرح شد و از آن زمان به ویژه در زمینه روانشناسی اجتماعی اهمیت یافت. (اوگاجی، ۲۰۱۲). **پیتز سالووی**، هوش هیجانی را نوعی از پردازش اطلاعات هیجانی می‌داند که شامل ارزیابی درست هیجان و احساس در خود و دیگران، بیان صحیح احساس و تنظیم انطباقی احساسات است به شیوه ای که سطح زندگی بهبود یابد. (امین بیدختی، ۱۳۸۹). در واقع، طبق این تعریف، هوش هیجانی با توانایی درک احساسات، احساسات مرتبط با هیجان، درک اطلاعات عاطفی آنها و مدیریت آنها سروکار دارد. (سنچولی و همکاران، ۲۰۱۶). در سال ۱۹۹۹ **مایر و همکاران** این تعریف را بهبود بخشیدند. **مایر و همکاران** وی هوش عاطفی را نوعی توانایی می‌دانند که به شناخت مفهوم عواطف و روابط آن ها، استدلال و حل مسائل بر مبنای آنها می‌پردازد. هوش عاطفی شامل ظرفیت درک عواطف، تلفیق احساسات مربوط به عواطف، درک اطلاعات این عواطف و مدیریت آنهاست. **گولمن** در کتاب معروف خود با عنوان **"هوش عاطفی"** در سال ۱۹۹۵ هوش عاطفی را این چنین بیان می‌کند: ظرفیت یا توانایی سازماندهی

¹ Cherry

² Bar-on

³ Mayer and Salovey

⁴ Ugoji

⁵ Sanchooli et al

⁶ Goleman

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراةكل آموزش و پرورش استان خوزستان
معاونت آموزش و پرورش شهرستان مهاباد - دانشگاه هرمزگان

اسفندماه ۱۳۹۰ - بندرعباس

احساسات و عواطف خود و دیگران برای برانگیختن خود و کنترل موثر احساسات خود استفاده از آن در روابط با مدیران. **گولمن ابعاد (توانمندیهای) هوش هیجانی را به شرح زیر تعریف می‌کند:**

- ۱- **خود آگاهی** : شامل ویژگی هایی از قبیل آگاهی هیجانی و اعتماد به خود
 - ۲- **خودتنظیمی** : شامل خود کنترلی، قابلیت اطمینان و نوآوری
 - ۳- **خود انگیزی** : شامل سائق پیشرفت، ابتکار و خوش بینی
 - ۴- **همدلی**: شامل صفاتی فاقد فهمیدن دیگران و آگاهی سیاسی
 - ۵- **مهارت‌های اجتماعی**: شامل ویژگیهای تأثیرگذاری، مدیریت تعارض و قابلیت های تیمی
- از نظر **گولمن** سه مولفه مذکور درون فردی هستند یعنی برای سایرین نامرئی بوده و در درون فرد رخ می‌دهد و مولفه های دیگر بین فردی بوده و به آنچه که بین فرد و مردم اتفاق می‌افتد، مربوط می‌شود و در رفتار قابل مشاهده است. (امین بیدختی، ۱۳۸۹).

هوش هیجانی به تشریح پنج مؤلفه زیر را شامل می‌شود:

۱. **مؤلفه های درون فردی** که بیانگر توانایی شخص در آگاهی از هیجانها و کنترل آنها است و موارد زیر را شامل می شود:
 - الف- حرمت درک و پذیرش خویشتن و احترام به خود؛
 - ب- خودآگاهی هیجانی (میزان آگاهی فرد از احساسات خویشتن و فهم این احساسات).
 - ج- جرأت مندی (ابراز احساسات، باورها، افکار و دفاع از حق و حقوق خویش به شیوه ای سازنده).
 - د- استقلال (توانایی رهبری خود، خویشتن داری فکری و عملی و رهایی از وابستگی های هیجانی).
 - ه- خودشکوفایی (قابلیت تشخیص توانایی های ذاتی و استعداد انجام کارهایی که شخص نه تنها خواهان انجام آن است، بلکه از توانایی انجام آن نیز برخوردار است و از انجام آن لذت می‌برد).
۲. **مؤلفه های میان فردی** که توانایی شخص در سازگاری با دیگران و اعمال مهارت‌های اجتماعی است و موارد زیر را شامل می‌شود:
 - الف- همدلی (توانایی آگاهی از احساسات دیگران و درک و تحسین آن احساسات)؛
 - ب- مسئولیت اجتماعی (توانایی فرد در معرفی خود به عنوان عضوی مفید و سازنده و دارای حس همکاری در گروه اجتماعی خویش)؛
 - ج- ارتباط میان فردی (توانایی ایجاد و حفظ روابط رضایتبخش متقابل که نزدیکی عاطفی و صمیمیت از ویژگی های آن است).
۳. **مؤلفه های سازگاری** که موارد زیر را شامل می‌شود:
 - الف- آزمون واقعیت (توانایی ارزیابی رابطه بین تجربه عاطفی -آنچه فرد احساس کرده - و عینیت‌های موجود - آنچه در عالم واقع وجود داشته است)؛
 - ب- انعطاف پذیری (توانایی کنار آمدن با هیجانها، افکار و رفتارهای فرد در شرایط و موقعیت‌های متغیر)؛
 - ج- حل مسأله (توانایی تشخیص، خلق و بکارگیری راه حل‌های مؤثر) است.
۴. **مؤلفه های مدیریت استرس** که موارد زیر را شامل می‌شود:
 - الف- تحمل استرس (تحمل فرد در برابر رویدادهای ناخوشایند، شرایط تنش زا و هیجانهای شدید)؛
 - ب- کنترل تنش (توانایی مقاومت فرد در برابر تنش ها یا وسوسه و کنترل هیجانهای خویش).
۵. **مؤلفه های خلق و خوی عمومی** که موارد زیر را شامل می‌شود:

الف- خوشبینی(توانایی توجه به جنبه های روشن تر زندگی و حفظ نگرش مثبت، حتی هنگام وجود احساسات منفی و ناخوشایند)؛

ب- شادکامی (توانایی احساس رضایت از خود و دیگران، سرزندگی و ابراز احساسات مثبت).(اردکانی و همکاران، ۱۳۹۰).

۴- استرس و پیامدهای آن:

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییرات و تحولات، زندگی افراد و بهزیستی آنان را در معرض خطر قرار می‌دهد، فشار روانی یا استرس است. باتوجه به زندگی ماشینی و در نظر گرفتن بحران های متوالی و تحولات سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و بحران کار و بی ثباتی در تمام ارکان جامعه، تغییرات و فشارهای ناشی از آن نمود زیادی یافته اند. گروهی از صاحب نظران رفتاری، استرس را بیماری شایع قرن نام گذاری کرده اند. شاید به راستی هم دوران فعلی، عصر استرس و فشار عصبی است. دوره ای که در آن انسان بیش از هر زمان دیگری در معرض وجود عوامل استرس زا قرار گرفته و مسایل و مشکلات بیشماری از هر طرف او را احاطه کرده است. (خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۳). استرس عبارت است از واکنش بدن به تغییراتی که مستلزم سازگاری یا پاسخ فیزیکی، ذهنی یا احساسی است. انسانها استرس را از اوان زندگی و حتی قبل از تولد درک می‌کنند. حتی میزان معقولی از استرس برای زنده ماندن انسان ضروری به نظر می‌رسد. جنبه خوب استرس، برانگیزاننده هیجان، انگیزش، خلاقیت و موجب نیل به موفقیت و افزایش بهره وری است. در مقابل جنبه بد آن می‌تواند منجر به دلزدگی، شکست، پریشانی، احساس فشار، عملکرد ضعیف و کاهش بهره وری و در حالت تهدید کننده می‌تواند منجر به بروز علائم بالینی نظیر زخم معده، حمله قلبی، اختلالات عصبی و حتی خودکشی شود.(زمردی و همکاران، ۱۳۹۷).

استرس شغلی به صورت پاسخدهی جسمی و هیجانی زیان آور تعریف شده است و زمانی به وجود می‌آید که خواسته‌های شغلی فراتر از توانایی ها، نیازها یا منابع فرد شاغل باشد. استرس شغلی که اگر بیش از حد باشد می‌تواند پیامدهای منفی، جسمانی، هیجانی و رفتاری ایجاد کند، اهداف سازمانی را مورد تهدید قرار داده و سبب کاهش بهره وری گردد.(حاجی حسنی، ۱۳۹۷).

امروزه، اهمیت رویدادهای استرس زا در بروز مشکلات متعدد فردی و اجتماعی بر کمتر کسی پوشیده است. استرس بخش غیر قابل انکار زندگی روزمره است که می‌تواند بر بهداشت جسم و روان موثر باشد. برخی بر این عقیده اند که استرس با غالب بیماریهای آدمی در رابطه است و چنانچه به نحو مطلوب اداره نشود، پیامدهای نامطلوب رنج، بیماری و صرف هزینه های گزاف را در پی دارد.(آرامش و همکاران، ۱۳۹۶).

۵- دیدگاه های موجود در خصوص تاثیر هوش هیجانی:

دو دیدگاه مهم **باور به توانا بودن** و **ثانیاً توانای واقعی بودن**. دو دیدگاه مهم در مورد ماهیت هوش هیجانی در نظر گرفته می‌شوند که به صراحت به آنها گفته می‌شود:

- هوش هیجانی مبتنی بر **صفت یا ویژگی** (باور داشتن به توانایی عاطفی/خودکارآمدی خود)
- هوش هیجانی مبتنی بر **توانایی** (از لحاظ شایستگی عاطفی)

هوش هیجانی مبتنی بر **ویژگی** مهمتر است زیرا افراد همیشه بر اساس **باورهای** خود در مورد توانایی خود عمل می‌کنند تا توانایی های واقعی خود. اما برای قضاوت در مورد **عملکرد** انسان، هوش هیجانی مبتنی بر **توانایی** بهترین شاخص است. **بارن** رویکردی حتی جامع را در پیش گرفت و هوش هیجانی را به عنوان "مقطعی از شایستگی‌ها، مهارت‌ها و تسهیل کننده‌های عاطفی و اجتماعی مرتبط با هم تعیین کرد که تعیین می‌کنند افراد چقدر خودشان را به طور مؤثر درک و

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراةكل آموزش و پرورش استان خوزستان
معاونت آموزش و پرورش خوزستان میاب دانشگاه خوزستان

اسفندماه ۱۳۹۰ - بندرعباس

بیان می‌کنند، دیگران را درک می‌کنند و با آنها ارتباط برقرار می‌کنند، و با خواسته‌های روزانه کنار می‌آیند". پارکر و همکاران (۲۰۱۶) چهار بعد هوش هیجانی را با استفاده از مدل بارن ارائه می‌دهند که عبارتند از:

- ۱- درون فردی (شناخت احساسات خود).
- ۲- بین فردی (همدلی با دیگران).
- ۳- انطباق پذیری (توانایی مناسب ترین تناسب با احساسات فرد با توجه به موقعیت ها و شرایط پویا).
- ۴- مدیریت استرس (توانایی کنترل یا مقاومت در برابر یک برانگیزاننده ی ناگهانی). (باقاتایان و همکاران، ۲۰۱۷).

۶- نقش موثر هوش هیجانی در مدیریت و کاهش استرس:

استرس بسته به عامل استرس زا به شکل های مختلفی نمود می‌یابد. عوامل استرس زا پیشگامان استرس هستند. آنها استرس ایجاد نمی‌کنند، اما تمایل به ایجاد استرس دارند (مثال، سر و صدا، موسیقی، جمعیت، کار). استرس از حاد (شرایط استرس کوتاه مدت مانند انتظار برای مصاحبه، آماده شدن برای امتحانات، سفر با هواپیما) تا مزمن (شرایط استرس طولانی مدت مانند از دست دادن عزیز، اختلاف یا طلاق والدین، ناتوانی دائمی و غیره) متغیر است. خوشبختانه، راهبردهای موثر مدیریت استرس می‌توانند اثرات بد استرس را کاهش دهند. راهبردهای مدیریتی مانند مدیتیشن، ورزش، رژیم غذایی، تمدد اعصاب، شوخ طبعی و حتی داروهای تجویزی نشان داده شده است که بر استرس برتری دارند. اخیراً مفهومی شناسایی شده که دربردارنده استراتژی‌های مدیریت استرس موردنظر و عرضه شده بوده و مستلزم استفاده از مهارت‌های افراد برای فعال کردن شبکه‌های اجتماعی سالم و قوی در میان دوستان، خانواده‌ها، وابستگی‌ها و سایر افراد مرتبط است که به کاهش تجربه ذهنی استرس کمک می‌کند و به عنوان هوش هیجانی تعریف شده است. (اوجاجی، ۲۰۱۲).

مدیریت استرس در مورد توانایی شما برای تحمل موقعیت ها و محیط های استرس زا بدون از هم گسیختگی است. فشار برای اکثر افراد بخشی از زندگی روزمره است و مقدار معینی از فشار فرد را در طول روز تحت تأثیر قرار می‌دهد. مدیریت استرس به طور فعال با استرس مقابله می‌کند، سطح عملکرد کار را حتی تحت فشار زیاد یا رقابت حفظ می‌کند، فرد مولد خواهد بود و کنترل امور را حفظ می‌کند. (هایدن، ۲۰۱۸). از زمان پیدایش سازه ی هوش هیجانی در ادبیات روانشناسی، سازه مذکور در حیطه های مختلفی از جمله کار و محیط کاری مورد بررسی قرار گرفته است. در واقع، پژوهشگران همواره سعی کرده اند که رابطه این سازه را با عوامل مهم و مؤثر در موفقیت شغلی به دست آورند. یافته های پژوهشهای پیشین در دانشکده پزشکی هاروارد نشان داد که مهارتهای هوش هیجانی، توانایی مغز را برای مقابله با اضطراب تقویت می‌کند و باعث می‌شود که دستگاه دفاعی بدن در مقابل بیماریها مقاومت بیشتری داشته باشد. (اردکانی و همکاران، ۱۳۹۰).

استرس شغلی موقعیتی است که از تعامل میان افراد و مشاغل حاصل می‌شود و وجه مشخصه آن تغییراتی است که در درون افراد رخ می‌دهد و آن ها را وا می‌دارد تا از نحوه عمل بهنجار خود انحراف جویند، بر سلامتی افراد تأثیر می‌گذارد، کیفیت زندگی را کاهش می‌دهد و احتمال وقوع مصدومیت های ناشی از کار را بیشتر می‌کند. مطالعات فراوانی نشان دهنده نقش استرس شغلی در بروز علائم بیماری، جا به جایی زیاد نیروی کار و بازنشستگی زودرس آن ها بوده است. هوش هیجانی، از جمله عواملی است که با شناخت فرد از خود و دیگران، ارتباط با دیگران، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآوردن خواسته های اجتماعی لازم است، ارتباط دارد و یک توانمندی تاکتیکی در عملکرد فردی محسوب می‌شود. لذا توانایی افراد برای تشخیص درست هیجانها و عواطف خود و دیگران و پاسخ متناسب به آنها و همچنین برانگیختن، آگاهی و

¹ Parker et al

² Baqtayan et al

³ Ugoji

⁴ Hayden

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراک آموزش و پرورش استان خوزستان
معاونت آموزش و پرورش خوزستان - دانشگاه خوزستان

اسفندماه ۱۳۰۰ - بندرعباس

نظم بخشیدن و کنترل پاسخهای هیجانی می‌تواند زمینه ساز رفتار مناسب تر و استرس کمتر در محیط کار باشد. از طرفی فاکتورهایی مانند سن، گروه شغلی و تحصیلات نیز می‌توانند بر استرس افراد موثر باشند. (الله یاری، ۱۴۰۰). مطالعات نشان می‌دهد هوش هیجانی نه تنها به افراد کمک می‌کند تا تعارضات سازمانی را بهتر مدیریت کنند؛ افراد را در برابر استرس محافظت می‌نماید و به سازگاری و تطابق بهتر آنان کمک می‌کند. افراد دارای هوش هیجانی بالا مهارت بیشتری در درک احساسات دیگران و پاسخگویی به آنها همراه با همدلی و شفقت دارند. این افراد قادر هستند که به راحتی با دیگران دوست شوند. آنها شرکای بهتر، همکاران بهتر و رهبران بهتری هستند. تحقیقات نشان داده است که هوش هیجانی می‌تواند تعاملات بین فردی مثبتی تولید کند. پر واضح است که بسیاری از تعارضات و استرسها به طور موثر و خلاقانه بدون مدیریت احساسات حل نخواهند شد. جنبه های گوناگون هوش هیجانی می‌توانند عامل حیاتی موفقیت در سازمان ها باشند و در موارد رهبری، تصمیم گیری، برقراری ارتباط، کار گروهی، خلاقیت و نوآوری، جلب اعتماد مشتری، تاثیرگذار باشند. (جنابادی و ناستی زایی، ۱۳۹۴).

محققان بلژیکی دو دلیل اصلی برای محدود کردن استرس با کمک هوش هیجانی کشف کردند. **اول**، آنها دریافتند که افراد با هوش هیجانی محیط خود را متفاوت ارزیابی می‌کنند. به گفته دکتر میکولاجزاک^۱، آنها "به ویژه تمایل دارند که به دنبال روزنه‌ی امید باشند، افکار یا خاطرات خوشایند را برای مقابله با وضعیت عاطفی فعلی خود فراخوانی کنند، به این فکر کنند که برای رسیدگی به مشکل چه اقداماتی باید انجام دهند، و آن را مطرح می‌کنند". با توجه به چشم انداز موجود، به نظر می‌رسد کمتر احتمال دارد که فاجعه‌سازی کنند یا خودشان را برای وقوع مشکل و/یا ناتوانی در حل آن سرزنش کنند. **دوم**، و **شاید مهم‌تر از همه**، افراد با احساسات خوب، به احتمال زیاد یک راهبرد مقابله‌ای "متمرکز بر مشکل" را انتخاب می‌کنند. هر مشکلی که فرد با آن مواجه می‌شود، دو انتخاب را پیش روی وی قرار می‌دهد: به مشکل رسیدگی کند یا سر خود را در شن فرو کند به این امید که مشکل خود به خود حل شود. افرادی که از استراتژی مقابله ای متمرکز بر مشکل استفاده می‌کنند، به جای نادیده گرفتن آن، توجه خود را به حل آن معطوف می‌کنند. این رویکرد انطباقی برای حل مشکلات باعث از بین بردن علت استرس و کاهش میزان استرس می‌شود. مردم به همین دلیل از مشاغل چالش برانگیز، جدول کلمات متقاطع و سودوکو لذت می‌برند—حل مشکلات از نظر ذهنی محرک است. (برادبری، بی تا).

هوش هیجانی شامل شناخت و کنترل هیجانهای خود است؛ به عبارت دیگر، شامل توانایی انجام استدلال دقیق در مورد احساسات عاطفی، برای ارتقای سطح تفکر است. ویژگیهای هوش هیجانی همچون درک، توصیف، فهم و مدیریت احساس، موجب مقابله کارآمد با استرسهای روزانه و اتفاقات مهم زندگی می‌شود و نتایجی همچون کیفیت مطلوب روابط، رضایت شغلی و سلامت روانی را در پی دارد. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که هوش هیجانی رابطه منفی با ناراحتی روانشناختی داشته و رابطه مثبتی با کیفیت زندگی و رضایت از زندگی دارد. استرس شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش بهره‌وری در سازمانها و ایجاد عوارض جسمی و روانی در کارکنان بوده و امروزه در میان کارمندان سازمانها و نهادهای مختلف بسیار رایج است. (پورسلطانی زرنندی و همکاران، ۱۳۹۴). هوش هیجانی از راه های مقاومت و مقابله در برابر تنش است و "چیزی" در درون هریک از افراد بوده که تا حدی نامحسوس است. هوش هیجانی تعیین می‌کند چگونه رفتار اداره شود، چگونه با مشکلات اجتماعی کنار آمد و چگونه تصمیماتی گرفته شود که به نتایج مثبت ختم شوند. مقابله موفقیت آمیز با موقعیت های استرس زا در مرکز سازه ی هوش هیجانی قرار دارد. هوش هیجانی اگر فقط بتواند، به عنوان یک ویژگی شخصی که از مقابله انطباقی (و سایر تنظیمات هیجان) پیروی می‌کند شناخته شود، از محبوبیت علمی برخوردار است. (خیراندیش و همکاران، ۱۳۹۳).

¹ Mikolajczak

² Bradberry

هشتمین همایش ملی تازه‌های روانشناسی مثبت



وزارت آموزش و پرورش
انراة كل آموزش و پرورش اسان خوركان
معاونت آموزش و پرورش خورستان مهاباد دانشگاه خوركان

اسفندماه ۱۳۰۰ - بندرعباس

۷- نتیجه گیری و پیشنهادها:

نتایج مطالعات مختلف نشان می‌دهد افراد با درجه بالاتری از معیارهای هوش هیجانی، در عملکرد بین فردی و مدیریت استرس نمرات بالاتری دارند. آثار منفی استرس می‌تواند شکست، احساس فشار، عملکرد ضعیف و کاهش بهره‌وری باشد. لذا اداره‌ی مطلوب استرس می‌تواند از بروز این موارد جلوگیری کند. مقابله موفقیت آمیز با موقعیت‌های استرس‌زا در مرکز سازه‌ی هوش هیجانی قرار دارد. ویژگی‌های هوش هیجانی همچون درک، توصیف، فهم و مدیریت احساس، موجب مقابله کارآمد با استرس‌های روزانه و اتفاقات مهم زندگی می‌شود و نتایجی همچون کیفیت مطلوب روابط، رضایت شغلی و سلامت روانی را برای افراد در پی دارد.

لذا باتوجه به اهمیت مطالب ذکر شده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- برگزاری سمینارهای علمی و کارگاه‌های آموزشی لازم جهت آشنا ساختن کارکنان و مدیران سازمانها با اهمیت استرس شغلی، مدیریت استرس و نقش مولفه‌های هوش هیجانی در این رابطه
- طبق نتایج تحقیقات متعدد، باتوجه به وجود تاثیر مثبت هوش هیجانی بر مدیریت استرس در میان کارکنان، انجام پژوهشهای علمی بیشتر در زمینه سنجش و ارزیابی سطح مولفه‌های هوش هیجانی افراد و استرس شغلی در میان کارکنان سازمانهای مختلف در جهت بررسی موضوع و شناسایی و تقویت آنها توصیه می‌شود.
- انجام پژوهش‌ها در زمینه بررسی عوامل موثر دیگر بر مدیریت استرس

منابع:

۱. آرامش، ف و همکاران. (۱۳۹۶). بررسی رابطه هوش‌های معنوی و هیجانی با استرس شغلی حسابرسان. فصلنامه علمی پژوهشی دانش حسابداری و حسابرسی مدیریت، سال ۶، شماره ۳۲.
۲. اردکانی، س و همکاران. (۱۳۹۰). واکاوی اثر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر روشهای مدیریت استرس شغلی. فرایند مدیریت توسعه، دوره ۲۵، شماره ۱، پیاپی ۷۹.
۳. الله یاری، ا و همکاران. (۱۴۰۰). پیش بینی استرس شغلی با استفاده از هوش هیجانی: مدل شبکه عصبی مصنوعی و رگرسیون. فصلنامه بهداشت و ایمنی کار، جلد ۱، شماره ۳، صص ۵۲۸-۵۱۶.
۴. امین بیدختی، ع. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی با رضایت شغلی کارکنان ادارات دولتی شهرستان سمنان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال ۴، شماره ۳، صص ۴۶-۳۱.
۵. پورسلطانی زرنندی، ح و همکاران. (۱۳۹۴). نقش استرس در ارتباط هوش هیجانی با سلامت روانی در داوران لیگ برتر فوتبال ایران. مدیریت ورزشی، دوره ۷، شماره ۴، صص ۵۷۳-۵۵۹.
۶. جناآبادی، ح و ناستی زایی، ن. (۱۳۹۴). رابطه هوش عاطفی پرستاران با مدیریت تضاد و استرس شغلی آنان. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال ۴، دوره ۴، شماره ۳.
۷. حاجی حسنی، م. (۱۳۹۷). استرس شغلی در کارکنان شهرکرد: نقش پیش بین هوش هیجانی و خودتمایز یافتگی. بهداشت کار و ارتقاء سلامت، سال ۲، شماره ۲.
۸. حیدری فرد، م و همکاران. (۱۳۹۹). هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان ستادی و مراکز بهداشتی- درمانی شهری اندیمشک. مجله مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دوره ۷، شماره ۴، صص ۵۲-۴۴.
۹. خیراندیش، م و همکاران. (۱۳۹۳). رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی با استرس شغلی: مطالعه موردی. فصلنامه مطالعات منابع انسانی، سال ۳، شماره ۱۲، صص ۲۸-۱.

۱۰. زمردی، م و همکاران.(۱۳۹۷). اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی(مطالعه موردی). فصلنامه آموزش، مشاوره و روان درمانی، دوره ۷، صص ۶۱-۷۵.
۱۱. شاه قاسمی، ح و اسماعیلی شاد،ب.(۱۳۹۷). بررسی رابطه ابعاد هوش عاطفی و رفتار شهروندی سازمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیروان. دو فصلنامه جامعه شناسی آموزش و پرورش، شماره ۱۰، صص ۱۹۸-۱۸۶.
۱۲. فروهر، آ و همکاران.(۱۳۹۳). تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی. فصلنامه افق دانش، دوره ۲۰، شماره ۴.
۱۳. فهیم دوین، ح و اسداللهی، ا.(۱۳۹۴). رابطه هوش عاطفی با جامعه پذیری سازمانی و کار گروهی در کارشناسان تربیت بدنی. مطالعات مدیریت ورزشی، شماره ۲۹، صص ۲۲۰-۲۰۹.
۱۴. محمدخانی، ک و جراحی، م.(۱۳۹۳). نقش هوش های فرهنگی و عاطفی در بهبود عملکرد کارکنان(مورد مطالعه: مرکز ملی مطالعات جهانی شدن). فصلنامه مطالعات علوم اجتماعی دانشگاه آزاد شوشتر، سال ۸، شماره ۳، پیاپی ۲۶، صص ۲۳۰-۲۰۱.
۱۵. نقاشیان، ن و همکاران.(۱۳۹۸). نقش متغیر تعدیل کننده هوش هیجانی بر فرسودگی و استرس شغلی در معلمان مدارس کودکان دارای نیازهای خاص. مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، سال ۶۲، صص ۵۳۲-۵۲۶.
16. Baqutayan, Sh et al.(2017). The Relationship between Stress and Emotional Intelligence among Postgraduate Students: The Case Study at Perdana School of Science, Technology and Innovation Policy (STI Policy), University Technology Malaysia. Int J Behav Sci Vol.11, No.2, Summer.
17. Bradberry, T.(without date). Squashing Stress with Emotional Intelligence. Availablie on: <https://www.talentsmarteq.com/articles/Squashing-Stress-with-Emotional-Intelligence-887708668-p-1.html>.
18. Cherry, k.(2020). Utilizing Emotional Intelligence in the Workplace. <https://www.verywellmind.com/utilizing-emotional-intelligence-in-the-workplace-4164713>.
19. Hayden, R.(2018). Developing Emotional Intelligence – Part 14 – Stress Management. Available on: <https://www.learningcog.com/developing-emotional-intelligence-part-14-stress-management>.
20. Mustafa, Kh et al.(2020). Quality of Life and Emotional Intelligence among University Lecturers. 10th International Visible Conference on Educational Studies & Applied Linguistics.
21. Sanchooli, M et al.(2016). The Effect of Emotional Intelligence Training on the Quality of Life in Asthmatic Patients. Int J Basic Sci Med;1(2), pp:67-71.
22. Ugoji, F.(2012). Perceived Emotional Intelligence and Stress Management among Undergraduate Students. Ife PsychologJA,20(2), September 2012.