

پیش بینی استرس شغلی بر اساس جوسازمانی، هوش هیجانی و تیپ های شخصیتی

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۲/۱۱ - تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۳/۱۰

خلاصه

مقدمه: تحقیقات در ارتباط با حوزه روان شناسی مورد علاقه بسیاری از دانشمندان در راستای بهره‌وری سازمانی می‌باشد. بنابراین هدف از پژوهش حاضر پیش بینی استرس شغلی بر اساس جوسازمانی، هوش هیجانی و تیپ های شخصیتی بود.

روش کار: روش پژوهش توصیفی - همبستگی و جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارمندان شاغل در ادارات برق مناطق ۲۲ گانه تهران بزرگ در سال ۱۳۹۸ بود. بدین منظور از بین کارکنان مناطق ۲۲ گانه تهران بزرگ با روش خوشه‌ای تصادفی ۱۳ منطقه انتخاب شد و تعداد کل کارکنان این ۱۳ منطقه ۳۱۶ نفر بود که همه آنها به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استرس شغلی HSE (۱۹۹۰)، جو سازمانی هالپین و کرافت (۱۹۶۳)، هوش هیجانی سبیریا شرینگ (۱۹۹۸)، تیپ شخصیتی نئو (۲۰۰۵) استفاده شد. برای تحلیل داده‌ها از همبستگی پیرسون و نرم افزار SPSS-26 استفاده شد.

نتایج: جو سازمانی اثر مستقیم ($\beta = -0.39$) و معناداری بر استرس شغلی داشت ($p < 0.01$). جوسازمانی نقش میانجیگرانه معناداری در رابطه بین ویژگی های شخصیتی با استرس شغلی دارد. هوش هیجانی ($\beta = -0.08$) بر کاهش استرس شغلی تاثیر مستقیم و معنی داری دارد ($p = 0.049$). اثر غیرمستقیم هوش هیجانی به واسطه جوسازمانی بر استرس شغلی معنادار است ($p < 0.05$).

نتیجه گیری: با توجه به یافته‌های به دست آمده می‌توان گفت تیپ‌های شخصیتی و هوش هیجانی با میانجیگری جوسازمانی بر استرس شغلی تاثیر دارند.

کلمات کلیدی: استرس شغلی، تیپ‌های شخصیتی، جو سازمانی، هوش هیجانی

الهام مظلومی^۱

فریبرز درتاج*^۲

محمد عسگری^۳

حمید ملایی^۴

^۱ دانشجوی دکتری، گروه روانشناسی عمومی، واحد زرنند،

دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

^۲ استاد، گروه روان‌شناسی تربیتی، گروه روانشناسی و علوم

تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران (نویسنده مسئول)

^۳ دانشیار، گروه روان‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران،

ایران

^۴ استادیار، گروه روانشناسی، واحد زرنند، دانشگاه آزاد اسلامی،

کرمان، ایران

Email: f_dortaj@yahoo.com

مقدمه

پدیده استرس شغلی به مسئله‌ای شایع و پرهزینه در سازمانها تبدیل شده است و تقریباً همه افراد با آن مواجه شده‌اند. استرس شغلی به استرس ناشی از تقاضاهای شغلی بیش از حد اشاره دارد که بر منابع فرد غلبه کرده و یکی از خطرات اصلی در محیط کار محسوب می‌شود (۱). استرس یکی از عوامل کاهش میزان بهره‌وری در محیط‌های حرفه‌ای و خانوادگی است و جنبه‌های مختلف زندگی فرد را از جمله جنبه‌های شناختی، عاطفی، روانی و حتی جسمی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. استرس نه تنها فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد بلکه عوارض آن دامنگیر سازمان و محیط حرفه‌ای نیز می‌شود به طوریکه باعث بروز غیبت‌های مکرر و نهایتاً فرسودگی شغلی می‌شود. ازاینرو توجه به این موضوع از اهمیت خاصی برخوردار است (۲). می‌توان گفت، با پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمانها و افزایش میزان بار کاری و مسئولیت بر میزان استرس شغلی کارکنان افزوده شده است. علاوه بر این، هنگامی که کارکنان قادر به مهار کردن استرس نیستند، آنها احتمالاً تعارض بین شغل و فعالیت شخصی خود را تجربه خواهند کرد (۳). از طرف دیگر نحوه مدیریت احساسات کارکنان سازمان بحث مهمی است و هوش هیجانی کاربرد هوشمندانه احساسات می‌باشد که مجموعه‌ای از مهارتها و ویژگیهای فردی را شامل می‌شود. افراد برخوردار از سطوح بالای هوش هیجانی دارای توانایی ارتباطی و مهارتهای اجتماعی توسعه یافته بوده و قادر می‌باشند رفتارهای خود را آگاهانه هدایت نمایند. هوش هیجانی در محیط کار دارای اهمیت زیادی می‌باشد (۴). بررسی‌ها نشان می‌دهند افرادی که دارای هوش هیجانی بالایی هستند از نظر اجتماعی متوازن، خوش برخورد و بشاش‌اند؛ در برابر افکار نگران کننده یا ترس‌آور مقاوم‌اند و در زمینه خدمت به مردم یا حل مشکلات، قبول مسئولیت و برخورداری از دیدگاهی اخلاقی، ظرفیتی قابل توجه دارند و در ارتباط خود با دیگران همدلی و توجه نشان می‌دهند (۵).

یافته‌ها نشان می‌دهد که همه افراد واکنشهای یکسانی به محرکهای فیزیکی و روانشناختی در محیط کار از خود نشان نمی‌دهند. لذا، این ادعا شکل گرفت که استرس ممکن است بر

اثر متغیرهای تعدیل کننده‌ای همچون ویژگیهای فردی و شخصیتی افزایش یا کاهش یابد (۶). با توجه به این که شخصیت یک متغیر کلیدی در تصمیم‌گیری‌های سازمانی است که باید در هر ارزیابی مورد توجه قرار گیرد.

شخصیت مجموعه‌ای از ویژگی‌های انسانی است که می‌تواند به عنوان ویژگی‌های شخصی مرتبط با جنبه‌های مختلف رفتاری نیز نامیده شود. هر فردی دارای مجموعه خاصی از ویژگی‌ها است که می‌تواند به الگوهای رفتاری تکراری، عقلانی و احساسی طبقه بندی شود. نظریه صفت بر کمی‌سازی این ویژگی‌ها تاکید دارد. همه این مدل‌های ویژگی‌ها و ویژگی‌های شخصی به عنوان «ویژگی‌های شخصیتی» نام‌گذاری می‌شوند. افراد با مجموعه‌ای از ویژگی‌های متنوع، هر زمان که با شرایط خاصی مواجه می‌شوند، واکنش‌های متفاوتی نشان می‌دهند (۷). رفتار انسان محصول ویژگی‌های شخصیتی است که از تعامل بین مدل‌های مختلف شناختی حاصل می‌شود (۸). از طرفی سازمان و جو حاکم بر آن نقش مهمی در واکنشها و رفتارهای فردی کارکنان ایفا می‌کند (۹). ویژگی‌های درونی که یک سازمان را از سازمان دیگر متمایز ساخته و روی رفتار افراد آن تاثیر می‌گذارد، و نیز به ادراکات مشترک از خط مشی‌ها، عادات و رویه‌های رسمی و غیررسمی، جو سازمانی نامیده می‌شود و متأثر از سازمان رسمی، غیررسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی است. این جو به وسیله ادراکات کارکنان و توصیف‌های آنان از ویژگیهای درونی سازمان سنجیده می‌شود (۱۰). اگر چه پژوهش‌هایی در این زمینه صورت گرفته است اما به صورت منظم مورد توجه و بررسی قرار نگرفته است. بنابراین پژوهش حاضر با توجه به حساسیت مسئله به پیش بینی استرس شغلی براساس جوسازمانی، هوش هیجانی و تیپ‌های شخصیتی می‌پردازد.

روش کار

روش پژوهش توصیفی - همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل تمامی کارمندان شاغل در ادارات برق مناطق ۲۲ گانه تهران بزرگ در سال ۱۳۹۸ می‌باشند. برای انتخاب گروه نمونه ابتدا از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد، به گونه‌ای

در مورد پایایی پرسشنامه مذکور، جرابکت (۱۹۹۶) با دو نیمه کردن و آلفای کرونباخ، پایایی ۰/۹۴ و ۰/۹۱ را به دست آورد

پرسشنامه تیپ شخصیتی نئو

پرسشنامه ویژگی های شخصیتی نخستین بار برای ارزیابی ویژگی های شخصیتی افراد سالم ساخته شد و هنجار اصلی آن نیز بر روی نمونه هایی از افراد بهنجار تهیه گردید. اما پژوهش های بعدی نشان داد که این آزمون می تواند در موارد دیگری از جمله مشاوره و بررسی وضعیت روانی نیز کاربرد داشته

آزمون پنج عاملی شخصیت فرم تجدید نظر شده نیز توسط گروس (۱۳۸۰) در ایران به زبان فارسی ترجمه و بر روی دانشجویان ایرانی هنجاریابی شده است و یکی از پرسشنامه های شخصیتی است که بر اساس تحلیل عوامل ساخته شده و از جدیدترین آزمون ها در این زمینه می باشد. این پرسشنامه پنج عامل اصلی شخصیت و شش خصوصیت در هر عامل را می سنجد. این دو جنبه یعنی پنج عامل اصلی و سی رویه آن ارزیابی جامعی از شخصیت بزرگسال ارایه می دهد. فرم کوتاه این پرسشنامه فرم دیگری به نام نئو یک پرسشنامه ۶۰ سؤالی است و برای ارزیابی پنج عامل اصلی شخصیت (عصبیت، برونگرایی، پذیرش، توافق و وظیفه شناسی) به کار می رود.

سئوالات این مقیاس بر روی طیف لیکرت پنج بخشی از یک تا پنج نمره گذاری می شود و هر عامل با داشتن دوازده ماده نمره ای از یک تا ۶۰ دارد. استفاده از این پرسشنامه در پژوهش حاضر مورد تایید و تاکید اساتید قرار گرفته است که نشان از روایی بالای این پرسشنامه دارد. باز آزمایی با میانگین ۰/۷ تا ۰/۷۶ را برای روی ۲۶ مورد نیز ضرایب همبستگی بین ۰/۵۳ تا ۰/۷۶ را برای مقیاس های آزمون گزارش شده است. ضرایب آلفا برای مقیاس ها بین ۰/۷۱ تا ۰/۸۳ محاسبه شده است. در مطالعه حاضر پایایی این پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت که ضرایب پایایی این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای بعد عصبیت (۰/۷۰)، برای بعد برونگرایی (۰/۷۶)، بعد پذیرش (۰/۷۴)، بعد توافق (۰/۸۱) و برای بعد وظیفه شناسی (۰/۸۳) بدست آمد.

که از بین ادارات برق در مناطق ۲۲ گانه تهران بزرگ ۱۳ منطقه به صورت تصادفی انتخاب شدند و پرسش نامه ها بین کارشناسان این ۱۳ منطقه توزیع شد و از بین کارشناسان، ۳۱۶ نفر به این پرسش نامه ها پاسخ دادند و حجم نمونه ۳۱۶ نفر است که شامل ۲۴۷ مرد و ۶۹ زن می باشد.

در این پژوهش از چهار پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد: پرسشنامه استرس شغلی HSE (۱۹۹۰)، جو سازمانی هالپین و کرافت (۱۹۶۳)، هوش هیجانی سیبیریا شرینگ (۱۹۹۸)، تیپ شخصیتی نئو (۲۰۰۵).

پرسشنامه جو سازمانی

برای ارزیابی جو سازمانی از پرسشنامه هالپین و کرافت استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۳۲ سؤال است که هشت مولفه: روحیه ی گروهی، مزاحمت، صمیمیت، علاقمندی، ملاحظه گری، فاصله گیری، نفوذ و پویایی، تاکید بر تولید را می سنجد و توسط اساتید دانشگاه مورد تأیید قرار گرفته است

پرسشنامه هوش هیجانی

پرسشنامه هوش هیجانی شامل متغیر «هوش هیجانی» هست که توسط پرسشنامه سیبیریا شرینگ اندازه گیری شده است. منظور از هوش هیجانی در این تحقیق نمره ای است که فرد در آزمون هیجانی سیر یا شرینگ (۱۹۹۶) بدست می آورد. این پرسشنامه شامل ۳۳ گویه در قالب ۵ بعد خودانگیزی، خود آگاهی، خود تنظیمی، همدلی و مهارت های اجتماعی بوده و بوسیله مقیاس ۵ امتیازی لیکرت (شامل ۱: کاملاً مخالفم و ۵: کاملاً موافقم) اندازه گیری می شود. پنج مؤلفه آزمون هوش هیجانی عبارتند از: خود آگاهی، خود کنترلی، خودانگیزی، هوشیاری اجتماعی، مهارت های اجتماعی.

سازنده ی مقیاس، روایی پرسشنامه را از طریق روایی همزمان و روایی سازه آن از طریق همسانی درونی و تحلیل عاملی و همگرا بررسی کرد. جرابکت (۱۹۹۶) این آزمون را روا و پایا معرفی کرد. منصور (۱۳۸۰) برای تعیین روایی از سنجش روایی سازه استفاده کرد و بر اساس نتایج آن (۶۲٪ = ۲) می توان گفت که آزمون هوش هیجانی سیبیریا شرینگ سازه کافی برخوردار است.

پرسشنامه استرس شغلی

پرسشنامه استرس شغلی ابزاری است که از سوی سازمان اجرایی سلامت و ایمنی شغلی انگلستان برای اندازه گیری شاخص های استرس شغلی در دهه نود میلادی تولید و تا به امروز بارها مورد بررسی و بهینه سازی قرار گرفته است. این پرسشنامه به دفعات در ایران مورد استفاده و بررسی قرار گرفته است و اعتبار و روایی آن مطلوب ارزیابی گردیده است. پرسشنامه استرس شغلی موسسه سلامت و ایمنی (HSE) دارای ۳۵ سوال با هفت حیطه می باشد. این ابزار در اواخر دهه ۱۹۹۰ میلادی توسط موسسه سلامت و ایمنی انگلستان به منظور سنجش استرس شغلی کارگران و کارمندان انگلیسی ساخته شد. در سال ۲۰۰۴ سازمان اجرایی بهداشت و ایمنی انگلستان در قالب مجموعه ای از استانداردهای مدیریتی این پرسشنامه را با نام، ابزار تعیین کننده HSE ارائه داد. این پرسشنامه بر اساس مدل نیاز - کنترل - حمایت کاراسک ایجاد شده و در سال ۲۰۰۴ نسخه جدید و بازنگری شده این پرسشنامه توسط کازین و همکاران ارائه شده است. هفت حیطه

مورد سنجش در این پرسشنامه عبارتند از: نیاز، کنترل، حمایت، روابط، نقش، تغییر، تقاضا
برای تجزیه و تحلیل نتایج پژوهش از شاخص های آمار توصیفی و همچنین روش های آماری همبستگی پیرسون استفاده شد.

نتایج

نتایج نشان داد که از ۳۱۶ نمونه مورد مطالعه ۷۸/۲٪ نفر از آنها مرد و ۲۱/۸٪ نفر آنها زن بودند؛ همچنین ۲۳/۱ نفر مجرد و ۷۶/۹٪ نفر متأهل بودند. ۲/۵٪ از آنها دارای تحصیلات زیردیپلم، ۲۶/۶٪ دیپلم، ۱۱/۴٪ فوق دیپلم، ۳۹/۶٪ کارشناسی و ۱۸/۴٪ کارشناسی ارشد و ۱/۶٪ دارای تحصیلات دکتری داشتند. ۲/۵٪ بین ۲۰ تا ۲۵ سال، ۱۹/۹٪ بین ۲۶ تا ۳۰ سال، ۲۹/۱٪ بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۱/۲٪ بین ۳۶ تا ۴۰ سال و ۲۷/۲٪ بالاتر از ۴۰ سال سن داشتند. میانگین و انحراف معیار سنی نمونه مورد مطالعه $36/67 \pm 7/15$ بود.

جدول ۱. ماتریس همبستگی بین متغیرها

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. استرس شغلی	۱/۰۰							
۲. هوش هیجانی	۰/۳۴**	۱/۰۰						
۳. روان نژندی	۰/۳۸**	۰/۴۵**	۱/۰۰					
۴. برونگرایی-دروننگرایی	-۰/۱۳*	-۰/۱۷**	-۰/۲۱**	۱/۰۰				
۵. گشودگی	-۰/۱۲*	-۰/۲۹**	-۰/۳۶**	۰/۲۴**	۱/۰۰			
۶. توافق پذیری	-۰/۳۴**	-۰/۲۹**	-۰/۵۶**	۰/۱۱	۰/۲۲**	۱/۰۰		
۷. وظیفه شناسی	-۰/۳۶**	-۰/۳۸**	-۰/۵۰**	۰/۲۰**	۰/۴۲**	۰/۴۷**	۱/۰۰	
۸. جوسازمانی	-۰/۵۱**	-۰/۲۷**	-۰/۲۴**	۰/۲۰**	۰/۰۹	۰/۲۴**	۰/۲۹**	۱/۰۰

** در سطح ۰/۰۱ معنی دار است. * در سطح ۰/۰۵ معنادار است.

کمترین بارعاملی را دارد حذف نمود که در این صورت قاعده به طور کامل رعایت می شود. اما از آنجایی که محقق بایستی تا حد امکان از حذف سؤالات خودداری نموده تا چارچوب نظری پژوهش وی تغییر اساسی نکند، از این رو با اغماض می توان معیارهای بزارش مدل را کنترل نمود. لذا می توان اظهار داشت که در مدل فوق، سازه های متغیرهای مکنون در مدل تقریباً تعامل

جدول ۱ نتایج بررسی روایی واگرا را به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱) نشان می دهد. همانطور که مشاهده می شود، مقدار جذر AVE متغیرهای مکنون در پژوهش حاضر که در خانه های موجود در قطر اصلی ماتریس قرار گرفته اند، تقریباً نزدیک و برابر مقادیر همبستگی که در خانه های زیرین و چپ قطر اصلی هستند. البته برای بیشتر شدن جذر AVE می توان سؤالاتی که

که با افزایش جو سازمانی استرس شغلی کاهش می‌یابد. لذا جو سازمانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر مستقیم دارند و این فرضیه همسو است با نتایج پژوهش اولکسا-ماروکسا (۱۱)، آرتز و همکاران (۱۲)، باون و همکاران (۱۳) همراستا می‌باشد

دومین یافته پژوهش حاکی از اثر مستقیم هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی می‌باشد. با توجه به نتایج می‌توان گفت، اثر مستقیم هوش هیجانی معنادار است. این فرضیه تایید می‌شود. ضمن اینکه علامت منفی بیانگر این است که با افزایش هوش هیجانی استرس شغلی کاهش می‌یابد. لذا هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر مستقیم دارند. همچنین این نتیجه با نتایج سالووی و همکاران (۱۴)، خدابخشی (۱۵)، داوسون و تامپسون (۱۶) همراستا می‌باشد.

همچنین نتایج نشان داد که تیپ‌های شخصیتی بر استرس شغلی تأثیر غیر مستقیم دارد. اثر غیرمستقیم ویژگی‌های شخصیتی بر استرس شغلی معنادار بود. از این رو، فرضیه فرعی سوم تأیید می‌گردد. نتیجه این فرضیه همسو است با نتیجه پژوهش‌های خدابخشی و همکاران (۱۵) و واندروال و همکاران (۱۷) همراستا می‌باشد.

هوش هیجانی و جو سازمانی بر استرس شغلی تأثیر مستقیم دارند و معنادار است ($p < 0/05$). این بدین معنی است که ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی به واسطه‌ی جو سازمانی می‌تواند بر استرس شغلی اثرگذار باشد. لذا این فرضیه نیز تایید می‌شود. تأثیر هوش هیجانی بر روان‌نژندی تأثیری معکوس بود به این معنا که با افزایش هوش هیجانی روان‌نژندی شخص کاهش می‌یابد و بر تیپ‌های شخصیتی برون‌گرایی- درون‌گرایی، گشودگی به تجربه، توافق‌پذیری و وظیفه‌شناسی تأثیری مثبت داشته است به این معنی که با افزایش هوش هیجانی هر یک از تیپ‌های شخصیتی ذکر شده بیشتر بروز می‌کنند.

استرس یک پدیده عمومی است که در همه جا وجود دارد و یک مشکل و چالش اساسی در محیط‌های کاری است. پژوهش‌ها نشان می‌دهد که حدود ۱۰ درصد نیروی کار کشورهای توسعه یافته از استرس رنج می‌برند (۱۸). یافته پژوهش حاضر نشان داد که مدل ساختاری فرضی عوامل پیش‌بینی کننده استرس شغلی با داده‌های تجربی برازش قابل قبولی دارد. مدل ساختاری طراحی

بیشتری با سوالات خود دارند تا با سازه‌های دیگر. به بیان دیگر روایی واگرایی مدل در حد قابل قبول است.

جو سازمانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر مستقیم دارد. مطابق با جدول ۱، نتایج نشان می‌دهد که اثر غیر مستقیم تیپ‌های شخصیتی بر استرس شغلی با میانجیگری جو سازمانی معنادار است ($p < 0/05$)، اما اثر غیرمستقیم و مستقیم هوش هیجانی بر استرس شغلی معنادار نیست؛ همچنین شاخص‌های نیکویی برازش مدل، می‌توان نتیجه گرفت که جو سازمانی در رابطه بین تیپ‌های شخصیتی با استرس شغلی نقش میانجیگرانه معناداری ایفا می‌کند. اما در رابطه بین هوش هیجانی با استرس شغلی نقش میانجیگرانه معناداری ندارد. از این رو، این فرض رد می‌شود.

دیگر نتایج نشان داد که جو سازمانی اثر مستقیم ($\beta = -0/37$) و معناداری بر استرس شغلی دارد ($p < 0/01$). لذا فرضیه فرعی اول تأیید می‌شود.

تیپ‌های شخصیتی با نقش واسطه‌ای جو سازمانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر غیرمستقیم دارد. همان‌گونه در جدول ۱ مندرج است، اثر غیرمستقیم ویژگی‌های شخصیتی به واسطه‌ی جو سازمانی بر استرس شغلی معنادار بود ($p < 0/05$). این بدین معنی است که جو سازمانی نقش میانجیگرانه معناداری در رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با بر استرس شغلی دارد.

هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر مستقیم دارد. با توجه به نتایج جدول ۱ می‌توان گفت، اثر مستقیم هوش هیجانی ($\beta = 0/13$) معنادار نیست ($p = 0/105$).

هوش هیجانی با نقش واسطه‌ای جو سازمانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر غیرمستقیم دارند. همانطور که یافته‌های جدول ۱ نشان می‌دهد، اثر غیرمستقیم هوش هیجانی به واسطه‌ی جو سازمانی بر استرس شغلی معنادار نیست ($p > 0/05$).

بحث و نتیجه گیری

اولین یافته پژوهش حاکی از اثر مستقیم جو سازمانی بر کاهش استرس شغلی می‌باشد. نتایج یافته‌ها نشان داد که جو سازمانی اثر مستقیم و معناداری بر استرس شغلی دارد. لذا فرضیه فرعی اول تایید می‌شود. ضمن اینکه علامت منفی بیانگر این است

شوند در واقع شکست و موفقیت در کار به منزله شکست و موفقیت گروه تلقی شده و به یک میزان بین افراد گروه تقسیم می شود. همچنین در جو سازمانی مطلوب چون افراد دارای یک هدف مشترک هستند، نسبت به هم احساس تعلق بیشتری می کنند که موجب بهبود روابط کاری می شود که این خود منجر به صرف انرژی کمتر و احساس بهتر و استرس کمتر در محیط کار می شود (۶). تأثیر غیرمستقیم جو سازمانی با تیپ های شخصیتی برون گرایی - درون گرایی، گشودگی به تجربه و توافق پذیری بر استرس شغلی رد شد.

تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی تأیید شد. ضمن اینکه علامت منفی بیانگر این است که با افزایش هوش هیجانی استرس شغلی کاهش می یابد. لذا هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر مستقیم دارند. در تبیین این یافته ها میتوان گفت که با توجه به اینکه مدیریت استرس و توانایی سازگاری، دو عنصر اصلی هوش هیجانی هستند (۱۹)، به نظر می رسد افراد با هوش هیجانی بالا توانایی بهتری در کنترل و تعدیل استرس و فشارهای روانی دارند؛ زیرا کنترل هیجانات به طور مستقیم با کنترل استرس در ارتباط است. هوش هیجانی بالا با افزایش توانایی افراد در برقراری یک ارتباط سالم می تواند باعث کاهش استرس شده و فرد را قادر می سازد تا منابع استرس را سریعتر شناسایی کند و به مقابله با آنها پردازد.

میزان تأثیر مستقیم هوش هیجانی بر هر یک از تیپ های شخصیتی تأیید شد. تأثیر هوش هیجانی بر روان نزدی تأثیری معکوس بود به این معنا که با افزایش هوش هیجانی روان نزدی شخص کاهش می یابد. و بر تیپ های شخصیتی برون گرایی - درون گرایی، گشودگی به تجربه، توافق پذیری و وظیفه شناسی تأثیری مثبت داشته است به این معنی که با افزایش هوش هیجانی هر یک از تیپ های شخصیتی ذکر شده بیشتر بروز می کنند. میزان تأثیر مستقیم تیپ های شخصیتی روان نزدی و وظیفه شناسی بر استرس شغلی تأیید شد. و تأثیر مستقیم سایر تیپ های شخصیتی بر استرس شغلی رد شد. از آنجا که هوش هیجانی مجموعه ای از توانمندیها در زمینه خود آگاهی، شناخت و کنترل عواطف، خودانگیختگی و همدلی و آگاهی اجتماعی است، افرادی که

شده این پژوهش، پیش بینی کننده مناسبی برای پیشگیری از ایجاد استرس شغلی می باشد. این یافته ها در خصوص تأثیر متفاوت مؤلفه های مختلف جو سازمانی و هوش هیجانی و تیپ های شخصیتی بر روی کاهش استرس شغلی می باشد. در تبیین این یافته میتوان گفت که افراد با هوش هیجانی بالا راهبردهای مقابله ای کارآمد را انتخاب می کنند زیرا این افراد حالت هیجانی و احساسات خود خود را کنترل کرده و در نتیجه کمتر دچار استرس می شوند (۱۴).

اولین یافته مبنی بر این است که جو سازمانی، هوش هیجانی و تیپ های شخصیتی روان نزدی و وظیفه شناسی بر کاهش استرس شغلی تأثیر دارند. و این به این معنی است که اگر جو سازمان ها مطلوب باشند و سطح هوش هیجانی کارکنان در سطح مطلوبی باشد می تواند هم روی روان نزدی و هم وظیفه شناسی افراد تأثیر مستقیم و مثبتی بر جای گذارد. همچنین نتیجه گرفته شد که جو سازمانی بر کاهش استرس شغلی تأثیر مستقیم دارند به عبارتی هر قدر کارکنان سازمان با اضطراب بیشتری در جو سازمانی خود رو به رو باشند، طبیعتاً استرس شغلی آنها افزایش خواهد یافت و این امر می تواند به نوبه خود بر عملکرد آنها در سازمان تأثیر داشته باشد (۳).

نتایج پژوهش حاضر نشان داد جو سازمانی و تیپ های شخصیتی اثر مستقیم روی استرس شغلی دارد و میزان تأثیر مستقیم جو سازمانی بر هر یک از تیپ های شخصیتی تأیید شد. تأثیر جو سازمانی بر روان نزدی تأثیری معکوس بود. و بر تیپ های شخصیتی برون گرایی - درون گرایی، گشودگی به تجربه، توافق پذیری و وظیفه شناسی تأثیری مثبت داشته است. میزان تأثیر مستقیم تیپ های شخصیتی روان نزدی و وظیفه شناسی بر استرس شغلی تأیید شد. تأثیر مستقیم سایر تیپ های شخصیتی بر استرس شغلی رد شد.

میزان تأثیر غیرمستقیم و منفی جو سازمانی روی تیپ شخصیتی روان نزدی بر استرس شغلی تأیید شد. تأثیر غیرمستقیم و منفی جو سازمانی با تیپ شخصیتی وظیفه شناسی تأیید شد. هنگامیکه افراد به صورت گروهی در جو سازمانی خوب کار می کنند، وقتی به مشکل برخورد می کنند نیازی نیست که به تنهایی با آن روبرو

می‌باشد. لذا تأثیر جوسازمانی بر کاهش استرس شغلی با وظیفه شناسی بیشتر از هوش هیجانی است. در نهایت تأثیر جوسازمانی بر کاهش استرس شغلی بیشتر از تأثیر هوش هیجانی بر کاهش استرس شغلی می‌باشد.

بیشترین تأثیر مؤلفه‌های جوسازمانی بر کاهش استرس شغلی مؤلفه صمیمیت و کمترین تأثیر مربوط به مؤلفه مزاحمت می‌باشد که این تأثیر منفی است یعنی با افزایش بهبود مؤلفه‌های جوسازمانی استرس شغلی کاهش می‌یابد.

هوش هیجانی از طریق تأثیر بر روی سلامت روان می‌تواند عامل مهمی برای پیش بینی عملکرد افراد در محیط کار باشد و چنانچه بتوان از طریق دوره‌های آموزش هوش هیجانی کارکنان و پرسنل ادارات مختلف را بهبود بخشید ممکن است در کارایی عملکرد آنان اثر بگذارد. مطالعات متعددی در زمینه ارتباط هوش هیجانی با سلامت جسمانی و روانی انجام گرفته است. نتایج به دست آمده حاکی از آن است که هوش هیجانی هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیر مستقیم با سلامت روان ارتباط دارد. هر کدام از اجزای هوش هیجانی به نحوی به کیفیت سلامت روان تأثیر دارند. هوش هیجانی را به عنوان عاملی برای افزایش آمادگی روانی افراد به منظور ایجاد عملکرد بهتر مفید تشخیص داده و آن را در حوزه‌های مهم روان شناسی سازمانی، کاربردی می‌دانند.

از آن جا که مهارت‌های هیجانی نقش مهمی را در زندگی شغلی افراد بازی می‌کنند، لذا پرورش چنین مهارت‌هایی در شاغلین ادارات می‌تواند نقش بسزایی را در موفقیت آن‌ها و افزایش کارایی و بهره‌وری آنها به همراه داشته باشد. هوش هیجانی در راستای سلامت فردی و در کلیه مناسبات انسانی موثر و سودمند است بویژه برای مشاغلی که مستلزم روابط و تأثیر گذاری بیشتر است. اشتغال در ادارات برق به خاطر حساسیت بالایی که شاغلین در این ادارات دارند، از مشاغلی است که توانایی هوش هیجانی بیشتری را می‌طلبد. تأثیرگذاری در شغل افراد مستلزم هماهنگی بین ارباب رجوع و کارکنان و احساس صمیمیت و اشتیاق در روابط و پاسخگویی به افراد می‌باشد. پژوهش‌های انجام گرفته نشان می‌دهند که ایجاد تعامل مناسب بین

نمره بالایی در هوش هیجانی دارند می‌توانند درک عمیق و روشنی از احساسات و هیجانات و نقاط قوت خود داشته باشند. اشخاص کارآمد در این حیطه بهتر می‌توانند از هیجانات منفی نظیر ناامیدی، اضطراب، تحریک‌پذیری رهایی یابند و در فراز و نشیب‌های زندگی کمتر با مشکل مواجه می‌شوند و یا در صورت بروز مشکل به سرعت می‌توانند از موقعیت مشکل به شرایط مطلوب بازگردند (۲۰). بنابراین تأثیر معکوس هوش هیجانی بر روان‌نژندی دور از ذهن نخواهد بود.

میزان تأثیر غیرمستقیم و منفی هوش هیجانی با تیپ شخصیتی روان‌نژندی بر استرس شغلی تأیید شد. تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی با تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی تأیید شد. و این تأثیر منفی است به این معنا که با افزایش هوش هیجانی و افزایش وظیفه‌شناسی استرس شغلی کاهش می‌یابد. تأثیر غیرمستقیم هوش هیجانی با تیپ‌های شخصیتی برون‌گرایی- درون‌گرایی، گشودگی به تجربه و توافق‌پذیری بر استرس شغلی رد شد. هوش هیجانی بالا با افزایش توانایی افراد در برقراری یک ارتباط سالم می‌تواند باعث کاهش استرس شده و فرد را قادر می‌سازد تا منابع استرس را سریعتر شناسایی کند و به مقابله با آنها پردازد و به نظر می‌رسد هوش هیجانی تأثیر زیادی بر توانایی افراد در مقابله با استرس دارد. از طرف دیگر همه افراد واکنش‌های یکسانی به محرک‌های فیزیکی و روانشناختی در محیط کار از خود نشان نمی‌دهند. لذا، استرس ممکن است بر اثر متغیرهای تعدیل‌کننده‌های همچون ویژگی‌های فردی و شخصیتی افزایش یا کاهش یابد (۲۱).

بر طبق نتایج ملاحظه شد که تأثیر غیرمستقیم جوسازمانی و هوش هیجانی با تیپ‌های شخصیتی برون‌گرایی- درون‌گرایی، گشودگی به تجربه، توافق‌پذیری بر کاهش استرس شغلی رد شد. تأثیر کل جوسازمانی بر استرس شغلی با تیپ شخصیتی روان‌نژندی و تأثیر کل هوش هیجانی بر استرس شغلی با تیپ شخصیتی روان‌نژندی می‌باشد. لذا تأثیر جوسازمانی بر کاهش استرس شغلی با روان‌نژندی بیشتر از هوش هیجانی است. همچنین تأثیر کل جوسازمانی بر استرس شغلی با تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی و تأثیر کل هوش هیجانی بر استرس شغلی با تیپ شخصیتی وظیفه‌شناسی

از محدودیت‌هایی که محقق در انجام این پژوهش با آنها مواجه بود می‌توان گفت که این مطالعه فقط بر روی کارکنان شرکت توزیع برق تهران بزرگ انجام گرفت. بنابراین در تعمیم یافته‌ها به جمعیت‌های دیگر احتیاط شود. با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت که مدیران ادارات برق تهران و شهرستان‌ها برای افزایش هوش هیجانی کارکنان و کاهش استرس کارکنان و هم برای رساندن جو سازمانی به سطح مطلوب، اقداماتی در زمینه متغیرهای روان‌شناختی جو سازمانی به عمل آورند.

تشکر و قدردانی

این مقاله، استخراج شده از بخشی از رساله‌ی دکتری تخصصی مصوب دانشکده‌ی روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرنند کرمان است. از اساتید راهنما، مشاور و تمامی کسانی که در این تحقیق همکاری نموده‌اند کمال تشکر را دارم.

تعارض منافع

این مطالعه فاقد تضاد منافع می‌باشد.

ارباب رجوع و کارکنان، نشانگر این است که آنان در تعامل بین خود دوستی، شادی، اشتیاق، علاقه‌مندی و راحتی بیشتری را احساس می‌کنند و در کل، وجود همزمانی زیاد در یک کنش متقابل، به این معناست که افراد درگیر یکدیگر را درک می‌کنند و تمایل به رفع نیازهای یکدیگر دارند.

از نتایج فرضیه اصلی نتیجه می‌گیریم میزان استرس شاغلین ارتباط مستقیمی با جو سازمانی، هوش هیجانی و تیپ‌های شخصیتی دارد یعنی هر چه افراد هوش هیجانی خود را بالاتر ببرند و بر روی جو سازمانی سازمان‌ها کار شود که به سطح مطلوب برسد و هنگام انتخاب افراد از فرد مناسب برای هر مسئولیت استفاده شود هم از میزان استرس فردی افراد کاسته می‌شود و هم استرس شغلی و استرس سازمانی به شکل چشم‌گیری کاهش می‌یابد. و اشتغال در چنین سازمان‌هایی هم میزان کارایی افراد را بالاتر می‌برد و هم باعث ایجاد آرامش و سلامت روان در تک تک افراد می‌شود و این افراد با تعهد و علاقه و اشتیاق بیشتری به انجام مسئولیت‌های خود می‌پردازند.

References

- Liu J, Lambert EG, Jiang S, Zhang J. A research note on the association between work-family conflict and job stress among Chinese prison staff. *Psychology, Crime & Law*. 2017;23(7):633-46.
- Saljuqi S. Investigating the relationship between teachers' perceptions of organizational structure, managers' leadership style, and organizational climate with the level of job stress in schools in two districts of Bandar Abbas city. Bandar Abbas: Bandar Abbas Islamic Azad University.; 2017.
- Zarjou s, Taleghani G, Ahmadbeygi B. Investigating the Relationship between Job Stress and the intention to stay with the Moderating Role of Organizational Climate. *Governance and Development Journal*. 2021;1(2):27-41.
- Suleman Q, Hussain I, Syed MA, Parveen R, Lodhi IS, Mahmood Z. Association between emotional intelligence and academic success among undergraduates: a cross-sectional study in KUST, Pakistan. *PloS one*. 2019;14(7):e0219468.
- letafat s, karimitaheer. The Effect of Perception-Justice, Emotional-Intelligence and Social Capital on Intra-Organizational Entrepreneurship of Quds Municipality Employees. *Urban Management Studies*. 2022;14(50):75-85.
- goodarzi s, samavatiyan h, noouri a. Determining and Designing of the structural model of the relationships between the five fits(person-Job, person-organization, Person-vocation, person-group and person-career) with job stress considering moderating role of personality. *Psychological Achievements*. 2021;28(1):1-24.
- Ashill NJ, Semaan RW, Gibbs T, Gazley A. Personality trait determinants of frontline employee customer orientation and job performance: a Russian study. *International Journal of Bank Marketing*. 2020;38(5):1215-34.
- Kamdar D, Van Dyne L. The joint effects of personality and workplace social exchange relationships in predicting task performance and citizenship performance. *Journal of applied psychology*. 2007;92(5):1286.

9. Ghosh D, Sekiguchi T, Gurunathan L. Organizational embeddedness as a mediator between justice and in-role performance. *Journal of Business Research*. 2017;75:130-7.
10. Tavangarmarvasti Z, Mohmadifar MA, Aminbaidokhti AA. Designing a structural model of organizational justice, determining antecedents (organizational climate, emotional intelligence, organizational ethical values) and outcomes (organizational entrepreneurship). *The Journal Of Psychological Science*. 2020;19(86):171-81.
11. Oleksa-Marewska K. Organizational climate as a mediating factor between occupational stress and prosocial organizational behaviours in knowledge-based organizations. 2020.
12. Arnetz BB, Lucas T, Arnetz JE. Organizational climate, occupational stress, and employee mental health: mediating effects of organizational efficiency. *Journal of occupational and environmental medicine*. 2011:34-42.
13. Bowen P, Govender R, Edwards P. Structural equation modeling of occupational stress in the construction industry. *Journal of Construction Engineering and Management*. 2014;140(9):04014042.
14. Salovey P, Grewal D. The science of emotional intelligence. *Current directions in psychological science*. 2005;14(6):281-5.
15. Khodabakhshi M. Predicting occupational stress for women working in the bank with assessment of their organizational commitment and personality type. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2013;84:18. 59-63.
16. Dawson BF, Thompson NJ. The effect of personality on occupational stress in veterinary surgeons. *Journal of Veterinary Medical Education*. 2017;44(1):72-83.
17. Van der Wal RA, Wallage J, Bucx MJ. Occupational stress, burnout and personality in anesthesiologists. *Current Opinion in Anesthesiology*. 2018;31(3):351-6.
18. Haider Y, Supriya M. Career management: A view through stress window. *International Review of Business Research Papers*. 2007;3(5):182-92.
19. Bar-On R, editor EQ-i BarOn Emotional Quotient Inventory: A Measure of Emotional Intelligence: Facilitator's Resource Manual 1998: MHS.
20. Ashrafi K, Kavousian J, Kadivar P, karimi k. The role of emotional intelligence and five personality factors in Predicting Components of goal achievement. *Knowledge & Research in Applied Psychology*. 2019;20(4):101-12.
21. Ireland JL, Boustead R, Ireland CA. Coping style and psychological health among adolescent prisoners: A study of young and juvenile offenders. *Journal of adolescence*. 2005;28(3):411-23.

*Original Article***Predicting Job Stress Based on Organizational Climate, Emotional Intelligence and Personality Types**

Received: 01/05/2022 - Accepted: 31/05/2022

Elham Mazloomi¹
Fareiborz Dortaj^{2*}
Mohammad Asgari³
Kazem Nematolazadeh Mahani⁴

¹PhD Student, Department of General Psychology, Zarand Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

² Professor, Department of Educational Psychology, Department of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran (Corresponding Author)

³ Associate Professor, Department of Psychology, Allameh tabatbaee University, Tehran, Iran

⁴ Associate Professor, Department of Psychology, Zarand Branch, Islamic Azad University, Kerman, Iran

Email: f_dortaj@yahoo.com

Abstract

Introduction: Research related to the field of psychology is of interest to many scientists in line with organizational productivity. Therefore, the purpose of this research was to predict job stress based on organizational climate, emotional intelligence and personality types.

Methods: Descriptive-correlation research method and the statistical population of this research included all employees working in electricity departments of 22 districts of Greater Tehran in 2018. For this purpose, 13 regions were selected from among the employees of the 22 regions of Greater Tehran by random cluster method, and the total number of employees in these 13 regions was 316, all of whom were selected as samples. To collect data, HSE occupational stress questionnaire (1990), Halpin and Croft's (1963) organizational climate, Siberian Schering's emotional intelligence (1998), and Neo's personality type (2005) were used. Pearson correlation and SPSS-26 software were used for data analysis.

Results: Organizational climate had a direct ($\beta=0.39$) and significant effect on job stress ($p<0.01$). Organizational climate has a significant mediating role in the relationship between personality traits and job stress. Emotional intelligence ($\beta=0.08$) has a direct and significant effect on reducing occupational stress ($p=0.049$). The indirect effect of emotional intelligence through organizational climate on job stress is significant ($p<0.05$).

Conclusion: According to the obtained findings, it can be said that personality types and emotional intelligence have an effect on occupational stress through the mediation of organizational climate.

Keywords: Occupational Stress, Personality Types, Organizational Climate, Emotional Intelligence