

رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری با هوش هیجانی و استرس شغلی

فرزانه دباشی^{۱*}، فاطمه یعقوبیان^۲، حسین سماواتیان^۳

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی - سازمانی دانشگاه اصفهان fdabbashi90@gmail.com

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی دانشگاه اصفهان

^۳ عضو هیئت علمی دانشگاه اصفهان

چکیده

کیفیت زندگی کاری، میزانی است که نیازهای شخصی و کاری یک کارکن از طریق مشارکت وی در محیط کار و مادام نیل به اهداف سازمان، برآورده شده است. تحقیقات پیشین نشان داده اند که این ویژگی با استرس شغلی و هوش هیجانی در ارتباط است. هدف از این پژوهش، بررسی رابطه میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با هوش هیجانی و استرس شغلی بود. ابزارهای کیفیت زندگی کاری قاسم زاده (۱۳۸۴)، هوش هیجانی پترایدز و فارنهام (۲۰۰۲) و مقیاس استرس شغلی البوت (۱۹۸۴)، بر روی نمونه ای شامل ۱۲۲ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی اجرا شد. یافته‌های پژوهش حاکی از وجود روابط معناداری میان کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با هوش هیجانی و استرس شغلی بود. با عنایت به این که امکان مداخله در هوش هیجانی و استرس شغلی وجود دارد، می توان چنین نتیجه گیری نمود که کیفیت زندگی کاری کارکنان قابل بهبود است.

کلید واژه‌ها: کیفیت زندگی کاری؛ هوش هیجانی؛ استرس شغلی

مقدمه

توجه به کارکنان به عنوان بزرگترین و مهم ترین دارایی سازمان، پدیده ای است که در دو دهه اخیر رشد فراوان داشته است. این جنبش نیز مانند شماری دیگر از بخش‌های کارآمد مدیریت، سودمندی و کاربردی بالایی دارد و هم اکنون در سراسر کشورهای صنعتی و پیشرفته جهان نفوذ کرده و مبانی اصول کار با کارکنان را دچار تحول شگرف ساخته است. در بسیاری از کشورهای صنعتی غربی این نگرش رو به تزاید وجود دارد که بطور همزمان برای تجارب درونی کارکنان در محیط کار و بهره وری آنان اهمیت قائل شوند، این فلسفه در کیفیت زندگی کاری (Quality of Work Life) مجسم می‌شود. کیفیت زندگی کاری میزانی است که نیازهای شخصی و کاری یک کارکن از طریق مشارکت وی در محیط کار و مادام نیل به اهداف سازمان، برآورده شده است (المالکی، فیتز جرال و کلارک، ۲۰۱۲). تحقیقات پیشین نشان داده اند که این ویژگی زندگی شغلی، با برخی از جنبه‌های مربوط به شغل و شاغل، مانند استرس شغلی و هوش هیجانی در ارتباط است. بعنوان مثال مارک اسلاسکی و کارتوراویت (۲۰۰۲) در مطالعه خود دریافته اند که کیفیت زندگی کاری با هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری دارد. هوش هیجانی (Emotional Intelligence) از جمله متغیرهای مطرح در دنیای کسب و کار است که بطور کلی بعنوان ظرفیت درک و کنترل هیجانات خود و دیگران تعریف می‌شود. این مفهوم نخستین بار به وسیله‌ی سالوی و مایر (۱۹۹۰) اعتبار یافته است اما از نظر تئوری، در طبقه‌ای از هوش اجتماعی و هوش درون فردی و بین فردی قرار می‌گیرد. سالوی و مایر (۱۹۹۰) هوش هیجانی را این چنین تعریف می‌کنند: توانایی کنترل احساسات و هیجانات خود و دیگران برای تمایز قائل شدن بین آنها و استفاده از این اطلاعات برای هدایت فکر و اعمال آنان (احمد نژاد، حسنی، سپهریان آذر و شجاعی، ۱۳۹۱). بر طبق الگوی والتون (۱۹۷۴) کیفیت زندگی کاری شامل ابعاد متعددی مانند توازن زندگی کاری و خانوادگی، امنیت شغلی، بُعد مالی، بُعد اجتماعی و شرایط کاری ایمن و بهداشتی است. احمد نژاد و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی بر روی معلمان رسمی و

حق التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت، ارتباط مثبت معناداری را بین کیفیت زندگی کاری و هوش هیجانی در معلمان رسمی کشف کردند. یافته‌های حاصل از این پژوهش، اهمیت ابعاد کیفیت زندگی کاری، خصوصاً بُعد امنیت شغلی را مجسم می‌سازد. با توجه به نقشی که هوش هیجانی در ایجاد امنیت شغلی، توازن کار-خانواده و بُعد اجتماعی دارد و با توجه به یافته‌های حاصل از پژوهش احمدنژاد و همکاران (۱۳۹۱)، انتظار می‌رود که این متغیر روانشناختی روابط معناداری را با ابعاد کیفیت زندگی کاری نشان دهد. بعلاوه انتظار داریم که کیفیت زندگی کاری با متغیر مهم دیگری که مربوط به جنبه‌های شغلی فرد است نیز روابط معناداری را نشان دهد. این متغیر شغلی بسیار مهم، متغیر استرس شغلی (Job Stress) است. استرس شغلی، کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فرد شاغل است، به گونه‌ای که تقاضاهای محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آنست که فرد بتواند از عهده آن درخواست‌ها برآید. زائوترا، ابلن و رینولدز (۱۹۸۶) در پژوهش خود نشان دادند که استرس شغلی پیش‌بینی کننده‌ای قوی برای متغیر کیفیت زندگی کاری است. به عبارت دیگر آنها کشف کردند که تکرار رویدادهای استرس‌آفرین شغلی، بطور قابل ملاحظه‌ای بر ادراک کارکنان از کیفیت زندگی کاریشان اثر می‌گذارد و در نتیجه باعث می‌شود آنها از این جنبه از زندگی شغلی خود چندان خشنود نباشند. بعلاوه، یکی از رویکردهای انگیزشی در دنیای کاری امروزه، کاربرد برنامه‌های مبتنی بر افزایش کیفیت زندگی کاری است. هدف اصلی این نوع برنامه‌ها تسهیل فشارهایی است که کارکنان اغلب در محیط‌های کاری با آنها روبرو می‌شوند (آگونسانیا و اولورونفی، ۲۰۱۲). با در نظر گرفتن یافته‌های تحقیقات گذشته و باتوجه به اهمیت کیفیت زندگی کاری در بهره‌وری، در پژوهش حاضر، هدف بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با هوش هیجانی و استرس شغلی است.

روش

شرکت‌کنندگان و طرح پژوهش

به منظور دستیابی به اهداف تحقیق، در قالب طرح پژوهشی از نوع همبستگی، ۱۲۲ نفر از کارکنان بخش‌های اصلی شرکت گاز استان اصفهان، با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. میانگین سن شرکت‌کنندگان ۴۱ سال بود، که شامل ۷۲٪ مرد و ۲۸٪ زن بودند که ۱۲٪ مجرد و ۸۸٪ متأهل را شامل می‌شدند. میزان تحصیلات آنان شامل ۲۳٪ دیپلم، ۵/۷٪ فوق دیپلم، ۶۱/۳٪ لیسانس و ۱۰٪ فوق لیسانس بود. همچنین از لحاظ نوع استخدام ۶۷/۲٪ رسمی، ۲۳٪ قراردادی و ۹/۸٪ پیمانی را شامل می‌شدند.

ابزار

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری قاسم زاده (۱۳۸۴): این پرسشنامه دارای ۵۳ سوال است و توسط قاسم زاده (۱۳۸۴) طی دو مرحله ساخته شده است. وی ابتدا طی یک تحقیق توصیفی و از طریق یک پرسشنامه چهارده بُعدی، تأثیر این ابعاد را بر کیفیت زندگی کاری ۶۰ شرکت‌کننده بررسی نموده و سپس هشت بُعدی که بیشترین تأثیر را بر کیفیت زندگی کاری داشته‌اند مشخص کرده است. این ۸ بُعد عبارتند از: روابط انسانی در محیط کار، امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، حقوق و منزلت انسانی، توازن بین کار و زندگی، تعهد کاری، ومسائل مالی و رفاهی. در مرحله دوم با مبنای قرار گرفتن این هشت بُعد، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با ۵۳ سؤال طراحی و تنظیم شده است. نمره گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ تایی لیکرتی می‌باشد (۱=کاملاً مخالفم، ۲=مخالفم، ۳=تأخیر موافقم، ۴=موافقم، ۵=کاملاً موافقم). سوالات ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۳۱، ۳۴، ۳۶، ۳۷ و ۴۲ بصورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. روایی این پرسشنامه توسط ۳ نفر از اساتید مشاوره دانشگاه اصفهان تأیید شده است. قاسم زاده (۱۳۸۴) اعتبار درونی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۹۶ بدست آورده است.

پرسشنامه هوش هیجانی پترایدز و فارنهام (۲۰۰۲): این پرسشنامه دارای ۳۰ سوال است و توسط پترایدز و فارنهام (۲۰۰۲) ساخته شده است. نمره گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف ۷ تایی لیکرتی، از کاملاً مخالفم (۱) تا کاملاً موافقم (۷) می‌باشد. سوالات ۲، ۴، ۵، ۷، ۸، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۶، ۱۸، ۲۲، ۲۵، ۲۶ و ۲۸ به صورت معکوس نمره گذاری می‌شوند. این پرسشنامه چهار بُعد خوش بینی، درک عواطف خود و دیگران، کنترل عواطف، و مهارت اجتماعی را می‌سنجد. با توجه به استفاده مکرر از این پرسشنامه در تحقیقات مختلف، روایی آن به اثبات رسیده است.

پترایزد و فارنهام (۲۰۰۲) اعتبار درونی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ بدست آورده‌اند. مارانی (۱۳۸۲) اعتبار درونی این پرسشنامه را در جامعه آماری دانشجویان و دانش‌آموزان شهر اصفهان، با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ بدست آورده‌است.

پرسشنامه استرس شغلی الیوت (۱۹۹۴): این پرسشنامه دارای ۲۰ سوال است و توسط الیوت (۱۹۹۴) ساخته شده‌است. نمره گذاری این پرسشنامه بر اساس طیف ۴ تایی لیکرتی می‌باشد (هرگز=۱، بعضی اوقات=۲، اغلب=۳، و همیشه=۴). روایی این پرسشنامه توسط الیوت مشخص شده‌است. جهانپخش گنجه (۱۳۸۷) اعتبار درونی این پرسشنامه را با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۲ بدست آورده‌اند.

شیوه اجرا

شیوه‌ی گردآوری داده‌ها به صورت انفرادی بود و هر پرسشنامه جدا اجرا شد که داده‌های گمشده (missing data) وجود نداشته باشد و مدیریت پرسشنامه‌ها به خوبی انجام گیرد. برای اطمینان از دریافت اطلاعات صادقانه و معتبر از شرکت‌کنندگان، به آنها گفته شد که اطلاعات به صورت گمنام و گروهی تحلیل خواهند شد.

نتایج

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و ماتریس همبستگی میان کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با هوش هیجانی و استرس شغلی

متغیرها	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
۱. کیفیت زندگی کاری	۱۶۴/۰۲	۳۰/۰۷											
۲. بُعد روابط انسانی	۳۶/۱۶	۸/۷۸	۰/۸۶**										
۳. بُعد امنیت شغلی	۱۷/۲۳	۷/۸۵	۰/۰۵	-۰/۱۰									
۴. بُعد پیشرفت شغلی	۱۵/۰۳	۵/۱۶	۰/۸۸**	۰/۸۲**	-۰/۱۲								
۵. بُعد مشارکت	۱۰/۸۴	۲/۶۹	۰/۸۱**	۰/۶۷**	-۰/۱۵	۰/۷۸**							
۶. بُعد منزلت انسانی	۱۰/۳۰	۳/۶۹	۰/۸۶**	۰/۶۷**	-۰/۰۹	۰/۷۸**	۰/۸۰**						
۷. بُعد توازن کار-خانواده	۲۵/۴۷	۳/۳۰	۰/۵۷**	۰/۲۱**	۰/۱۱	۰/۳۸**	۰/۵۸**	۰/۴۴**					
۸. بُعد تعهد کاری	۳۰/۹۳	۴/۵۶	۰/۷۳**	۰/۷۳**	-۰/۳۰	۰/۵۵**	۰/۵۰**	۰/۲۷**	۱				
۹. بُعد مسائل مالی	۲۱/۰۲	۶/۶۴	۰/۶۵**	۰/۳۳**	۰/۱۹**	۰/۴۷**	۰/۳۸**	۰/۵۲**	۰/۶۶**	۰/۱۴			
۱۰. هوش هیجانی	۱۴۲/۰۵	۱۶/۸۰	۰/۳۶**	۰/۲۹**	-۰/۰۳	۰/۲۷**	۰/۴۱**	۰/۲۶**	۰/۳۴**	۰/۷۰**	-۰/۱۴		
۱۱. استرس شغلی	۴۲/۳۸	۵/۰۰	۰/۳۴**	-۰/۲۶**	-۰/۶۸**	-۰/۵۰**	-۰/۲۵**	-۰/۴۳**	-۰/۱۲	-۰/۴۱**	۰/۰۳	-۰/۴۷**	۱

** $p < 0.01$

همانطور که در جدول ۱ ملاحظه می‌شود، کیفیت زندگی کاری و برخی ابعاد آن یعنی بُعد روابط انسانی، بُعد پیشرفت شغلی، بُعد مشارکت و بُعد منزلت انسانی، با متغیر هوش هیجانی روابط مثبت معنادار و با استرس شغلی روابط منفی معناداری را نشان می‌دهند ($p < 0.01$). بعلاوه یافته‌ها نشان می‌دهند که بُعد امنیت شغلی با متغیر استرس شغلی رابطه منفی معناداری و بُعد توازن زندگی کاری و خانوادگی با متغیر هوش هیجانی رابطه مثبت معناداری نشان می‌دهد ($p < 0.01$). همچنین یافته‌ها حاکی از وجود رابطه مثبت معنادار بین متغیرهای هوش هیجانی و استرس شغلی می‌باشد ($p < 0.01$).

به‌منظور پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری با استفاده از متغیرهای هوش هیجانی و استرس شغلی، از روش رگرسیون همزمان استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان (برای کیفیت زندگی کاری بعنوان متغیر ملاک) نشان داد که دو متغیر پیش بین (هوش هیجانی و استرس شغلی)، با هم در حدود ۱۷ درصد از کیفیت زندگی کاری را تبیین می‌کنند.

بعلاوه هر یک از ابعاد کیفیت زندگی کاری بعنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون همزمان شدند و از دو متغیر هوش هیجانی و استرس شغلی برای پیش‌بینی آنها استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که تنها بُعد امنیت شغلی، با هر دو متغیر پیش بین روابط چندگانه‌ی معناداری دارد ($p < 0/01$) و این دو متغیر با هم در حدود ۶۳ درصد از بُعد امنیت شغلی را تبیین می‌کنند ($p < 0/01$).

بحث

نتایج این پژوهش حاکی از وجود روابط معناداری میان کیفیت زندگی کاری و برخی ابعاد آن یعنی بُعد روابط انسانی، پیشرفت شغلی، مشارکت و منزلت انسانی، با متغیرهای هوش هیجانی و استرس شغلی بود. بعلاوه یافته‌ها نشان داد که بُعد امنیت شغلی با متغیر استرس شغلی و بُعد توازن زندگی کاری و خانوادگی با متغیر هوش هیجانی روابط معناداری دارند. همچنین یافته‌ها حاکی از وجود رابطه معنادار بین متغیرهای هوش هیجانی و استرس شغلی است. بخشی از این یافته‌ها با نتایج حاصل از پژوهش‌های احمدنژاد و همکاران (۱۳۹۱)، علوی، کاشانی نیا، حسینی و رضاسلطانی (۱۳۹۱)، خاقانی زاده، عبادی، سیرتی نیر و رحمانی (۱۳۸۷)، و زائوترا و همکاران (۱۹۸۶) هماهنگ می‌باشد. برطبق پژوهش احمدنژاد و همکاران (۱۳۹۱) معلمان رسمی نسبت به معلمان حق‌التدریس ادراک بالاتری از امنیت شغلی دارند و این بُعد بر افزایش درک آنان از کیفیت زندگی کاریشان اثر گذار است، و در این بین متغیر هوش هیجانی نیز ایفای نقش می‌کند. در حقیقت معلمان رسمی شناخت بالاتری از خود و قابلیت‌های خود و همچنین دیگران دارند و این سبب می‌شود که آنها در مجموع از زندگی کاری و شخصی خود راضی‌تر بوده و بیشتر احساس کنند که به دلیل ویژگی‌هایی که دارند در سازمان باقی خواهند ماند و سازمان قصد اخراج نمودن آنها را نخواهد داشت.

از دیگر یافته‌های پژوهش وجود رابطه‌ی منفی بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری است، این یافته با نتایج تحقیقی علوی و همکاران (۱۳۹۱) هماهنگ است. این پژوهشگران نشان دادند که اجرای برنامه‌های مدیریت استرس منجر به بهبود توازن بین زندگی کاری و خانوادگی می‌شود. توازن کار - خانواده یکی از ابعاد کیفیت زندگی کاری است و وجود استرس کاری که می‌تواند ناشی از گرانباری یا کم‌باری نقش، عدم شفافیت نقش و همچنین تعارض نقش باشد، به شدت منجر به برهم زدن این تعادل می‌شود. نتایج پژوهش خاقانی زاده و همکاران (۱۳۸۷) نیز موید وجود رابطه بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری (و به خصوص بُعد توازن کار - خانواده) می‌باشد.

با توجه به اهمیت کیفیت زندگی کاری در بهره‌وری کارکنان و با عنایت به این مسئله که این متغیر پر اهمیت دارای ابعاد متعددی است و ادراک هر یک از آنها در نهایت منجر به ادراک کلی از کیفیت زندگی کاری از سوی کارکنان می‌شود، و همچنین با در نظر گرفتن این موضوع که افزایش هوش هیجانی و همچنین کاربرد مدیریت استرس شغلی با استفاده از برنامه‌های مربوط به تحول سازمانی (مانند گروه‌های آموزش حساسیت و مدیریت و آموزش تلقیح استرس) امکانپذیر است، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که امکان افزایش کیفیت زندگی کاری وجود خواهد داشت. باید توجه داشت که نمونه‌ی مورد مطالعه‌ی این پژوهش، کارکنان بخش‌های ستادی اصلی شرکت گاز استان اصفهان بوده‌اند؛ لذا با توجه به نقش مهم زمینه‌ی شغل در کاربرد هوش هیجانی در شغل و همچنین این مسئله که کارکنان صف ممکن است موارد استرس شغلی را بیش از کارکنان ستاد تجربه کنند، در تعمیم یافته‌های این پژوهش باید جانب احتیاط را رعایت نمود. بنابراین به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد این روابط را در کارکنان صف نیز مورد پژوهش قرار دهند.

منابع

- احمدنژاد، محمود؛ حسنی، محمد؛ سپهریان آذر و فیروزه؛ شجاعی، خه بات. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با سازگاری شغلی در بین معلمان رسمی و حق التدریس مقطع ابتدایی شهرستان سردشت در سال تحصیلی ۸۹-۹۰. پژوهش در برنامه‌ریزی درسی. ۵، ۲، ۱۳۳-۱۳۶.
- جهانبخش گنجه، سحر. (۱۳۸۷). اثر (رابطه) تقاضاها و کنترل شغلی در طراحی شغل بر فشار روانی در شغل و سلامت ذهن کارکنان شرکت پتروشیمی اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، منتشر نشده. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان.
- خاقانی زاده، مرتضی؛ عبادی، عباس؛ سیرتی نیر، مسعود و رحمانی، منظر. (۱۳۷۸). بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستان شاغل در بیمارستانهای منتخب نیروهای مسلح. مجله طب نظامی. ۱۰، ۳، ۱۷۵-۱۸۴.
- علوی ارجمند، نسرين؛ کاشانی نیا، زهرا؛ حسینی، محمدعلی و رضاسلطانی، پوریا. (۱۳۹۱). بررسی تأثیر مدیریت استرس بر استرس کاری و تعارض کار - زندگی در پرستاران. مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات) ۴، ۱۸، ۸۱-۹۱.
- قاسم زاده، علی. (۱۳۸۴). تأثیر مشاوره شغلی به شیوه نظریه‌ی سازگاری شغلی دیویس بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، منتشر نشده. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان.
- مارانی، مرضیه. (۱۳۸۲). هنجاریابی پرسشنامه هوش عاطفی پتراپدز و فارنهام در بین دانشجویان و دانش‌آموزان شهر اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، منتشر نشده. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان.
- Almalki, M.J. FitzGerald, G. Clark, M. (2012). Quality of Work Life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: Across-sectional study. *Human Resources for Health*. 10, 30, 1-13.
- Mark Slaski, M. Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*. 18, 63-68.
- Ogunsanya, M. Olorunfemi, A. (2012). Organizational pressure on quality of work life of women in Tertiary Institutions in Lagos State, Nigeria. *International Education Studies*. 5, 6, 36-49.
- Zautra, A.J. Eblen, C. Reynolds, K.D. (1986). Job stress and task interest: Two factors in work life quality. *American Journal of community Psychology*, 14, 4, 377-393.