

بررسی رابطه بین طرح واره ناسازگار اولیه بر استرس شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی

سعیده میرشکاری^۱، مریم میرشکاری^۲، بهنام رازقی^۳، نجمه پرنیان^۴
^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت. فارس ایران.
^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد مرودشت. فارس ایران.
^۳ کارشناسی ارشد روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد مرودشت. فارس ایران.
^۴ کارشناس ارشد روانشناسی تربیتی، دانشگاه پیام نور واحد یاسوج. ایران.

نام نویسنده مسئول:

سعیده میرشکاری

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۵

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین طرح واره ناسازگار اولیه بر استرس شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی است. روش تحقیق توصیفی- پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه پژوهش کارکنان مخابرات شهرستان مرودشت استان فارس می باشند که تعداد ۷۰ نفر است و با توجه به در دسترس بودن و محدود بودن، تمام شماری شد. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه ای و میدانی است و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار *plis3* استفاده شد که طبق نتایج حاصل از پژوهش، بین طرح واره ناسازگار اولیه بر استرس شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. بین طرح واره ناسازگار اولیه و استرس شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی رابطه معنی داری وجود دارد.

واژگان کلیدی: طرح واره، ناسازگار اولیه، استرس شغلی، هوش هیجانی.

مقدمه

طرحواره های ناسازگار اولیه، الگوهای هیجانی و شناختی خودآسیب رسان، در فرد هستند که در ابتدای رشد و تحول، در ذهن شکل گرفته و در مسیر زندگی تکرار می شوند (یانگ و همکاران، ۱۳۹۶). در واقع آن ها باورهایی هستند که افراد درباره خود، دیگران و محیط دارند و به طور معمول از ارضا نشدن نیازهای اولیه به خصوص نیازهای عاطفی در دوران کودکی سرچشمه می گیرند (زانگ و هه، ۲۰۱۰). آن ها الگوها یا درونمایه ای عمیق و فراگیری هستند که از خاطره ها، هیجان ها، شناخت واره ها و احساس های بدنی که ریشه در دوران کودکی دارند، به وجود می آیند و در مسیر زندگی تداوم داشته و به شدت ناکارآمد هستند (رولفس و همکاران، ۲۰۱۳).

اگرچه، فرد می داند طرحواره منجر به ناراحتی وی می شود، ولی با طرحواره احساس راحتی می کند و همین احساس راحتی، فرد را به این نتیجه می رساند که طرحواره اش درست است. افراد به سمت وقایعی کشانده می شوند که با طرحواره هایشان همخوانی دارند و به همین دلیل تغییر طرحواره ها سخت است. نتیجه چنین دیدگاهی، این است که طرحواره بر پردازش تجارب بعدی تأثیر می گذارد. طرحواره ها نقش عمده ای در تفکر، احساس، رفتار و نحوه برقراری ارتباط با دیگران بازی می کنند و به گونه ای متناقض و اجتناب ناپذیر، زندگی بزرگسالی را به شرایط ناگوار دوران کودکی می کشانند که غالباً برای فرد زیان بخش بوده است (کار و فرانسیس، ۲۰۱۰).

در بیشتر الگوها و نظریه های استرس شغلی و همچنین نتایج تحقیقات مختلف بر نقش اصلی متغیرهای سازمانی (فیزیکی و روانشناختی) تأکید بسیاری شده و بخش قابل محظه ای از استرس کارکنان را زاییده شرایط کار و مولد روابط و فرهنگ سازمانی می دانند. براین اساس نوع کار، نقشی که افراد باید ایفا کنند، خواسته های همکاران، ساختار سازمانی، مدیریت یا رهبری و دیگر عوامل سازمانی در میزان فشار وارده بر فرد دخیل اند. استرس شغلی باعث کاهش کارایی فعالیت های روزانه و اختلال در جریان عادی زندگی می گردد و بر کارایی فردی و سازمانی اثر می گذارد و میزان شیوع آن در ایران بین ۲۳% تا ۵۰% است (دلاور، ۱۳۹۰).

فشارها و استرس هاش شغلی بر نیروهای سازمانی، هزینه های هنگفتی را به سازمان وارد می آورند و ممکن است عوارض زیادی را در پی داشته باشند و تحریک و تلاش انسان را متزلزل ساخته و موجب عدم کارایی و بهره وری و استفاده بهینه از امکانات و در نهایت اثیر بخشی سازمان ها شوند، یکی از عوامل موثر بر عملکرد افراد در سازمان ها، استرس در سازمان ها است که سلامت و بهداشت بسیاری از افراد را در معرض خطر قرار داده است. بدین لحاظ در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمان به یکی از مباحث اصلی رفتار سازمانی تبدیل شده است (بابایی فرد و همکاران، ۱۳۹۷).

هوش هیجانی به نوعی درک دقیق هیجان های خود فرد و همچنین تعبیر دقیقی از حالات هیجانی دیگران می باشد به طوری که فرد به چه میزان از هیجان و احساسات خود آگاهی دارد و توانایی کنترل و اداره کردن آنان را دارد. پژوهش بنسن و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد هوش هیجانی ظرفیت عملکردی مؤثری در ایجاد روابط رضایت بخش میان فرد و عملکرد خوب در شرایط فشار کاری دارد و افراد باهوش هیجانی بالاتر در برقراری روابط توانمندترند و از عملکرد بهتری برخوردارند. هوش هیجانی استفاده هوشمندانه از عواطف است. به فرد کمک می کند با استفاده آگاهانه از عواطف، توانایی تمایز بین عواطف و احساس را کنترل و از این اطلاعات به عنوان راهنمایی برای فکر و عمل استفاده کند هوش هیجانی به عنوان یک عامل سازمان دهنده برای تفکر و برنامه ریزی که بتواند در شرایط آسیب زا به کمک انسان آمده و مانع از آسیب دیدگی و اضمحلال وی زیر فشار سنگین مسایل و مشکلات گردد به اثبات رسیده است. هوش هیجانی عاملی است مؤثر در انتخاب و اثربخشی استراتژی مقابله با استرس. هوش هیجانی به عنوان یک پدیده مورد توجه نه تنها حاوی جنبه تئوریک روان شناختی است، بلکه در میدان عمل با ارتقای آن می توان برای بسیاری از مشکلات نهفته زندگی پاسخ های مناسبی یافت (اکبرزاده و همکاران، ۲۰۱۲).

مبانی نظری

¹ Zhang, D. H. & He

² Roelofs

³ Carr, S. N. & Francis

طرح واره ناسازگار اولیه

این مفهوم از روانشناسی شناختی نشئت گرفته است. طرحواره‌های ناسازگار اولیه را می‌توان باورهای عمیق و تزلزل ناپذیری و الگوهای هیجانی و شناختی خود آسیب رسانی در دوران کودکی دانست که درباره خود، دیگران و جهان اطراف که در ذهنمان شکل گرفته‌اند. این طرحواره‌ها نقش تعیین‌کننده‌ای در شکل‌گیری احساس ما درباره خودمان دارند. این باورها علی‌رغم آسیبی که به ما می‌زنند، در پناه آن‌ها احساس امنیت می‌کنیم، زیرا به ما قدرت پیش‌بینی پذیری و اطمینان آفرینی می‌دهند (یانگ و گلوکسو، ۱۳۹۰). رفتارهای ناسازگار در پاسخ به این طرحواره‌ها شکل می‌گیرند، اما بخشی از آن‌ها محسوب نمی‌شوند (یانگ و گلوکسو، ۱۳۹۰). باید توجه داشت که تمام طرحواره‌ها بر پایه وقایع آسیب‌رسان یا بدرفتاری دوران کودکی شکل نگرفته‌اند و ریشه تحولی وقایع آسیب‌زا ندارند، اما همه آن‌ها محل زندگی سالم هستند. اغلب طرحواره‌ها، نتیجه تجارب زیان بخشی محسوب می‌شوند که فرد در سیر دوران کودکی و نوجوانی دائماً با این تجارب روبرو بوده است. اثر این تجارب ناگوار در سیر تحول با یکدیگر جمع می‌شوند و منجر به شکل‌گیری یک طرحواره کاملاً ناسازگار تمام‌عیار می‌شود. این طرحواره‌ها، نقش عمده‌ای در تفکر، احساس، رفتار و نحوه برقراری ارتباط افراد با دیگران بازی می‌کنند و به گونه‌ای متناقض و اجتناب‌ناپذیر، زندگی بزرگسالی را به شرایط ناگوار دوران کودکی می‌کشاند که غالباً برای آن‌ها زیان‌بخش بوده است. در مدل یانگ، ارائه‌دهنده نظریه طرحواره‌های ناسازگار اولیه، هجده طرحواره ناسازگار براساس پنج نیاز هیجانی ارضاء نشده تقسیم می‌شوند که به شرح زیر است:

حوزه اول: بریدگی و طرد؛ شامل رهاشدگی - بی‌ثباتی، بی‌اعتمادی - بدرفتاری، محرومیت هیجانی، نقص - شرم انزوای اجتماعی - بیگانگی، حوزه دوم: خودگردانی و عملکرد مختل؛ شامل وابستگی - بی‌کفایتی، آسیب‌پذیری نسبت به ضرر یا بیماری، خود تحول نیافته - گرفتار، شکست، حوزه سوم: محدودیت‌های مختل؛ شامل استحقاق - بزرگمنشی، خویشنداری و خود انضباطی ناکافی، حوزه چهارم: دیگر جهت‌مندی؛ شامل اطاعت، ایثار، پذیرش جویی - جلب توجه و حوزه پنجم: گوش به زنگی بیش از حد و بازداری؛ شامل منفی‌گرایی - بدبینی، بازداری هیجانی، معیارهای سرسختانه - عیبجویی افراطی و تنبیه (یانگ، کلوکسو و ویشار، ۱۳۹۰).

آنچه فریش در نظریه کیفیت زندگی خود، به عنوان عوامل خطر ساز یا آسیب‌پذیری معرفی می‌کند، در حقیقت در نظریه یانگ، معادل هر یک از طرحواره‌های ناسازگار اولیه است که به این شکل بیان شده است: هر یک از سبک‌های شناختی تعمیم‌یافته یا صفات شخصیتی چون روان‌نژندی - منفی‌گرایی عاطفی، توجه معطوف به خویشستن، صفاتی چون احترام به خویشستن پایین، سبک‌های اسنادی بدبینانه یا افسرده در تفسیر علل رویدادهای منفی، طرحواره‌های شناختی منفی، خودکار آمدی پایین، بدبینی، درون‌گرایی خصوصاً مردم‌آمیزی کم و گرمای ارتباطی کم، امیدواری پایین و کمال‌گرایی یا گرایش به داشتن معیارهای بالا و غیرواقع بینانه برای موفقیت یا رضایت‌مندی در حیطه‌های ارزشمند زندگی است (فریش، ۱۳۹۰).

استرس و شغل

تقریباً همه مردم، زمانی به استرسی که با شغل آنان مرتبط است، دچار می‌شوند. اغلب این استرس‌ها جزئی و کوتاه مدت است و تاثیر کمی بر فرد دارد؛ اما برای بسیاری از مردم، استرس شدید و طولانی مدت است. چه عواملی شغل را استرس‌زا می‌کند؟

وظایف محوله ممکن است موجب ایجاد استرس شوند. اول این که امکان دارد حجم کار خیلی زیاد باشد. بعضی افراد خود را ملزم به انجام دادن کارهای سخت و طولانی مدت می‌بینند، به دلیل آن که یا به پول آن نیاز دارند یا آن که تصور می‌کنند رئیس شان از آنان راضی نخواهد بود. نتایج پژوهش‌های نشان داده که حجم زیاد کار با تعداد حوادث و مشکلات بهداشتی مرتبط است (بلانچارد، ۱۳۸۹). دوم این که، بعضی از کارها بیش از فعالیت‌های دیگر استرس‌زا هستند. برای مثال کارهای

تکراری که از توانایی های کارگر در آن ها استفاده نمی شوند، موجب استرس می شوند. مساله دیگری که امکان دارد استرس زاد باشد، ارزشیابی کار کارمند است، فرایندی که هم برای رئیس و هم کارمند مشکل است (کید، ۲۰۱۰). جنبه های دیگری از شغل نیز ممکن است موجب افزایش استرس کارمندا و کارگران شوند. به عنوان مثال استرس می تواند در نتیجه موارد زیر ایجاد گردد:

۱. محیط فیزیکی
سر و صدا، حرارت، رطوبت و روشنایی شدید می تواند موجب افزایش استرس شود (بلانچارد، ۱۳۸۹).
۲. کنترل نداشتن بر قسمت هایی از کار
کنترل کم بر مراحل یا سرعت کار، موجب ایجاد استرس می شود (تورکینگتون، ۱۳۹۳).
۳. روابط میان فردی ضعیف
در صورتی که رئیس یا همکاران، تندخو، از خود راضی، بی تفاوت یا سخت گیر باشند، استرس شغلی نیز زیاد خواهد بود (کید، ۲۰۱۰).
۴. ارتقا و تایید ناکافی
در صورتی که کارمندان مورد تایید رئیس قرار نگیرد یا به ارتقای شغلی که تصور می کردند لیاقتش را دارند، دست نیابند، احساس استرس خواهند کرد (تورکینگتون، ۱۳۹۳).
۵. از دست دادن شغل
افرادی که شغل خود را در خطر می بینند یا آن را از دست می دهند، دچار استرس می شوند. کارگرانی که احساس می کنند امکان دارد اخراج شوند یا جزء کارگران مازاد بر نیاز قرارگیرند احساس امنیت شغلی نمی کنند و این امیر، به ویژه اگر امید چندانی به یافتن کاری دیگه نداشته باشند موجب استرس می شود (تورکینگتون، ۱۳۹۳).

مفهوم هوش هیجانی

پیشینه هوش هیجانی به نظریه هوش اجتماعی ثروندایک در سال ۱۹۲۰ بر می گردد. پروفیسورای - ال ثروندایک استاد دانشکده روان شناسی دانشگاه کلمبیا اولین کسی بود که برای مهارت های مربوط به هوش هیجانی نامی در نظر گرفت. او عبارت هوش اجتماعی را برای اولین بار وضع کرد، چرا که به عقیده او هوش اجتماعی نشان دهنده قابلیت ها و توانایی های فردی است که به خوب کنار آمدن با دیگران و روابط اجتماعی موفق منجر می شود. در سال ۱۹۵۰ دکتر آبراهام مازلو مقاله ای در زمینه ارتقاء نیازهای هیجانی، جسمی، معنوی و روانی نوشت که بعد از دوره رنسانس انقلاب و تحول عظیمی در زمینه تجلیل از مکتب انسان گرایی به وجود آورد. بین سال های ۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰ نظریه مازلو موجب رشد و تحول علوم مربوط به توان و استعداد انسان ها گردید (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۹۵). خیلی زود تحقیقات وسیع و دامنه داری شکل گرفت، از جمله تحقیقاتی که بین سال های ۱۹۸۰ تا ۱۹۹۰ در دانشگاه بیل انجام گرفت و ارتباط میان هوش هیجانی را با میزان موفقیت های شغلی و شخصی، توسط پیتر سالووی و جان مایر در مقاله ای در سال ۱۹۹۰ مطرح شد که در آن مقاله هوش هیجانی را از نظر علمی هوش، تحت عنوان هوش هیجانی آزمون پذیر و قابل اندازه گیری می دانستند. با مطرح شدن هوش هیجانی در سال ۱۹۹۵ توسط دانیل گلمن در پرفروش ترین کتابش که سازمان های زیادی از آن استقبال کردند، در سال ۱۹۸۸ او کتابی با عنوان کارکرد هوش هیجانی به چاپ رساند که با عنوان پرفروش ترین کتاب سال شناخته شد. در سال ۱۹۹۷ گروه مطالعات شش ثانیه ای به دنبال کشف بهترین روش اجرایی بودند تا بتوانند در قالب آن تمرینات هوش هیجانی را عملی کنند، تعریف هوش هیجانی آن ها عبارت بود از توانایی کسب نتایج بهینه و دلخواه در اثر برقراری رابطه با دیگران و خودتان است، سه حوزه مدل شش ثانیه شامل خودت را بشناس، خودت انتخاب کن، خودت را وقف دیگران کن، به همراه هشت مهارت ویژه است.

رویکرد شش ثانیه ای بازتاب دیدگاه دکتر دیوید کارسو است و هدفش تلفیق فکر و احساسات با یکدیگر است. یکی دیگر از محققان مشهور که نتایج مطالعاتش دکتر دانیل گلن را تحت تاثیر قرار داد، دکتر آنتونیو داماسو است که در زمینه نحوه کارکرد هیجان و عواطف در مغز و نقش آنها در شکل گیری احساس افراد یکسان سازی تصمیمات و هدایت گر تصمیمات عقلایی است او می گوید احساس هوشیارانه از هیجان و عاطفه سرچشمه می گیرد (آقایار و شریفی درآمدی، ۱۳۹۵).

احساسات به عنوان یک بخش اساسی و جدایی ناپذیر زندگی کاری، هم برای کارمندان و هم برای مشتریان شناخت شده اند. هوش هیجانی مفهومی است که به رفتارهای هوشمندانه‌ی مرتبط با احساسات اشاره دارد. این مفهوم معانی ضمنی بخصوصی برای مدیریت خدمات رودرو با مشتریان، در زمانی که این برخورد احساسی تلقی شود، دارد. کارمندان نه تنها برای مدیریت عملکرد خود، بلکه برای تنظیم حالت روحی و رفتار مشتری که ادراکات مشتری از کیفیت عملکرد شرکت را شکل می دهد، با این رفتارها سروکار دارند (پرنیتیک، ۲۰۱۶^۵). امروزه کارکنان به علت تغییرات دائمی و مستمر، ابهامات و حجم اطلاعات زیاد، متحمل فشار روانی زیادی می شوند. این امر کاملاً روشن است که قابلیت های هیجانی ترکیبی معجزه آسا هستند که حیات و بقای سازمان را تضمین کرده و افراد توانمند و دارای عملکرد عالی را از دیگران جدا می سازد (طبری و قربانی، ۱۳۸۸).

مفهوم هوش هیجانی نشان می دهد که چرا دو نفر با بهره هوشی یکسان ممکن است به درجات متفاوتی از موفقیت در زندگی دست یابند و عنصر بنیادین از رفتار انسان است که جدا و متفاوت از بهره هوشی عمل می کند. تحقیقات نشان می دهد که از مجموع موفقیت های زندگی، ۲۰٪ به بهره هوشی و ۸۰٪ به هوش هیجانی بستگی دارد (طبری و قربانی، ۱۳۸۸).

بعلاوه، از آنجاکه کارکنان فروش باید مهارت هایی را کسب کنند که آنها را قادر می سازد روابط فروشنده - خریدار را به گونه ای سودآور حفظ کند، هوش هیجانی به عنوان عاملی حیاتی در فروش اثربخش شناخته می شود. هوش هیجانی تأثیری قوی بر توسعه ی روابط فروشنده - خریدار دارد چراکه تعاملات بین فردی، یا رفتاری که منجر به آن می گردد در خلأ عاطفی صورت نمی گیرد. تحقیقات نشان دهنده ی اهمیت روابط خریدار - فروشنده در نتایج عملکرد است که در زمینه ی فروش شامل رفتار فروش است؛ که روابط فروشنده - خریدار که با عنوان "رفتارهای فروش رابطه ای" نیز از آن یاد می شود را تشکیل می دهد (کادیک و همکاران، ۲۰۱۶^۶).

مفهوم هوش هیجانی اولین بار بر اساس ارزیابی های تاین (۱۸۷۱) از استعداد های انسانی متداول و نیاز به اندازه گیری جنبه های فکری افراد برای فراهم کردن درک مفهومی از استعداد های انسان مطرح شد (هندون و ویمپر، ۲۰۱۷) مفهوم سازی توانایی ذهنی هوش هیجانی مایر و همکاران (۲۰۰۰) اشاره می کند که هوش هیجانی نشان دهنده ی فصل مشترک توانایی ذهنی عمومی و احساسات است. با توجه به نوع اطلاعات در نظر گرفته شده، هوش هیجانی با توانایی ذهنی عمومی (احساسی در مقابل شفاهی، نمادین، یا ریاضی) متفاوت است. از دیدگاه نظری، هوش هیجانی باید به کارمندان در توسعه ی روابط بین فردی قویتر و مهارت های رهبری که منجر به دریافت حقوق و دستمزد بالاتر می شود، کمک کند (هندون و همکاران، ۲۰۱۷^۷).

پیشینه پژوهش

بابایی فرد و همکاران (۱۳۹۷) به بررسی رابطه طرحواره های ناکارآمد اولیه و راهبردهای مقابله با استرس شغلی در کارمندان پرداختند. این پژوهش در مقوله طرح های توصیفی (همبستگی) قرار دارد. تعداد ۱۱۴ نفر از کارمندان بخش تولید نرم افزار شرکت های خصوصی نرم افزاری و کامپیوتری به روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه های طرحواره های ناکارآمد اولیه یانگ، مقابله با موقعیت های استرس زا اندلر و پارکر و استرس شغلی کان و همکاران را تکمیل نمودند. اطلاعات جمع آوری شده با استفاده از آزمون های اماری توصیفی، ضریب همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون گام به گام تحلیل شد. یافته ها نشان دادند که رابطه مستقیم و معنی دار بین میزان استرس شغلی کارمندان و راهبردهای اجتنابی وجود دارد، در حالی که رابطه معکوس و معنی داری بین استرس شغلی و راهبردهای مساله ای مشاهده شد. همچنین راهبرد مقابله ای

⁵ Prentice⁶ Kadic⁷ Hendon

هیجانی سهم معنی داری در پیش بینی استرس شغلی نداشت. بعلاوه، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام حاکی از آن بود که طرحواره های محرومیت هیجانی، معیارهای سرسخت گیرانه، ایثار و انزوای اجتماعی، توان تبیین ۰/۳۴ از واریانس استرس شغلی کارمندان را به طور معنی داری دارا هستند. ($p < 0.05$) در مجموع یافته های این پژوهش نشان داد که طرحواره های ناسازگار اولیه و راهبردهای مقابله ای به میزان قابل توجهی استرس شغلی را در کارمندان پیش بینی می کند.

ساده (۱۳۹۷) به بررسی نقش میانجی هوش هیجانی در رابطه طرحواره های ناسازگار اولیه و سبک های مقابله ای پرداختند. روش پژوهش همبستگی و جامعه آماری تمامی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلام شهر بودند که با روش نمونه گیری طبقه ای سهمی از بین ۲۲۳۰۰ نفر بر طبق جدول مورگان ۳۸۰ نفر انتخاب و توسط پرسشنامه های هوش هیجانی شرینگ (۱۹۹۶)، طرحواره یانگ (فرم کوتاه) (۱۹۹۸)، اجتناب یانگ و ریگ (۱۹۹۶) و جبران یانگ (۱۹۹۵) مورد ارزیابی قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل داده ها با مدل های آماری تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر نشان داد مدل برازش مناسبی با داده ها دارد و در واقع هوش هیجانی در رابطه با طرحواره های ناسازگار اولیه و سبک های مقابله ای دانشجویان نقش میانجی داشته و طرحواره های ناسازگار اولیه بر هوش هیجانی دانشجویان اثر مستقیم و معنادار دارد. می توان نتیجه گرفت دانشجویانی که از طرحواره های ناسازگار اولیه بیشتر استفاده می کنند، هوش هیجانی کمتری دارند. طرحواره های ناسازگار اولیه با سبک های مقابله ای در دانشجویان رابطه مثبت و طرحواره های ناسازگار اولیه بر سبک های مقابله ای دانشجویان اثر مستقیم و معنادار داشت.

کیسان دخت و پارسامعین (۱۳۹۷) به بررسی رابطه طرح واره های ناسازگار اولیه و سبک های رهبری با فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستان میلاد پرداخت. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع زمینه یابی می باشد. جامعه آماری متشکل از کلیه مدیران و کارکنان بیمارستان میلاد، بر اساس اطلاعات رسمی اخذ شده از کارگزینی که ۴۶۰ نفر بوده اند. با توجه به کوچک بودن جامعه آماری در این تحقیق به ازاء هر مدیر ۹ نفر کارمند حوزه همان مدیر انتخاب شدند که شامل ۳۰ مدیر و تعداد ۲۷۰ نفر کارمند که در مجموع ۳۰۰ نفر انتخاب گردیدند. روش نمونه گیری هدفمند و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد سبک های رهبری و برای متغیر طرحواره ناسازگار اولیه از فرم کوتاه پرسشنامه ی طرحواره یانگ که ۷۵ سوالی استفاده گردید. نتایج حاکی از آن بود که میان متغیرهای طرحواره اولیه و سبک های رهبری با فرسودگی شغلی رابطه وجود داشت. بین طرح واره اولیه واز خودبیگانگی همبستگی معناداری ۰,۷۶۸ و میان طرحواره اولیه و مولفه خستگی عاطفی همبستگی معناداری با ۰,۸۴۲ میان طرح واره اولیه و پیشرفت فردی با توجه به مقدار ۲۰,۶۵۲ همبستگی کمتری نسبت به دو مولفه قبلی داشت. بین سبک های رهبری و از خودبیگانگی همبستگی معناداری ۰,۶۵۰ و بین سبک های رهبری و خستگی عاطفی همبستگی معناداری با توجه مقدار ۲ محاسبه شده ۰,۸۴۰ و میان سبک های رهبری و پیشرفت فردی با توجه به مقدار ۲۰,۶۶۷ همبستگی بود.

گوزل و همکاران (۱۳۹۵) به مطالعه مروری طرحواره های ناسازگار اولیه پرداختند. روش پژوهش از نوع مروری بوده و از اسناد، مقالات و پژوهش های گذشته در این حوزه استفاده شده است. یافته های پژوهشی حاکی از بررسی های متعدد پژوهشگران داخلی و خارجی درباره موضوع طرحواره ها دارد اما نتایج نشان می دهند که بررسی طرحواره ها با دیگر متغیرهای مربوط به خصوص در میان کودکان در کشور ما نیازمند بررسی های بیشتر پژوهشگران می باشد.

اصرار الحق و همکاران^۸ (۲۰۱۷) در مطالعه ی خود به بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد شغلی معلمان در بخش آموزش و پرورش می پردازد؛ نمونه شامل ۱۶۶ معلم از دانشگاه های استان پنجاب پاکستان انتخاب شده است. قابلیت پایایی و روایی متغیرها به وسیله مدلسازی معادلات ساختاری و PLS مورد آزمایش قرار گرفته است، نتایج نشان داده اند که هوش هیجانی تأثیر قابل توجهی بر عملکرد شغلی معلمان دارد.

سونی و مکوث^۹ (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای به بررسی ارتباط هوش هیجانی، سازگاری کارکنان خط مقدم و نتایج کار بر روی ۵۱۷ نفر از کارکنان خط مقدم صنعت برق هند پرداخته‌اند؛ این تحقیق ارتباط مثبت بین هوش هیجانی و سازگاری کارکنان خط مقدم را نشان می‌دهد همچنین سازگاری کارکنان خط مقدم نیز بر نتایج شغلی تأثیر مثبت دارد.

شیخ و سوسانتو^{۱۰} (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای به بررسی رابطه بین هوش هیجانی (EI)، سبک مدیریت تضادها (CMS) و عملکرد شغلی با استفاده از نمونه‌ای ۲۴۴ نفری از کارمندان دولتی اندوزی می‌پردازد؛ این مطالعه نشان می‌دهد که سبک یکپارچه‌سازی بخشی تقریباً رابطه‌ی بین هوش هیجانی و عملکرد را تعدیل می‌کند، همچنین نتایج نشان می‌دهد که تأثیر هوش هیجانی در عملکرد در سازمان‌های دولتی مشابه سازمان‌های خصوصی است.

روش تحقیق

روش تحقیق توصیفی-پیمایشی از نوع همبستگی است. جامعه پژوهش کارکنان مخابرات شهرستان مرودشت استان فارس می‌باشند که تعداد ۷۰ نفر است و با توجه به در دسترس بودن و محدود بودن، تمام شماری شد. روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی است و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه است که برای سنجش طرح واره ناسازگار اولیه از پرسشنامه طرح واره یانگ استفاده شد. نسخه اصلی پرسشنامه طرح واره ها (YSQ)، توسط یانگ برای اندازه گیری طرح واره های ناسازگار اولیه (۱۹۹۴) ساخته شده است. شکل کوتاه پرسشنامه طرح واره ها (YSQ-SF) برای اندازه گیری ۱۵ طرح واره ناسازگار اولیه (یانگ، ۱۹۹۸) بر اساس فرم اصلی ساخته شد. این طرح واره ها عبارتند از: محرومیت هیجانی، طرد/ بی ثباتی، بی اعتمادی / بد رفتاری، انزوای اجتماعی / بیگانگی، نقص / شرم، شکست، وابستگی/بی کفایتی، آسیب پذیری نسبت به بیماری، خود تحول نایافته / گرفتار، اطاعت، فداکاری، بازداری هیجانی، معیارهای سرسختانه/ بیش انتقادی، استحقاق / بزرگ منشی و خودکنترلی ناکافی. برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه نقش‌های شغلی در سال ۱۹۸۷ توسط اسپو برای ارزیابی استرس فرد از شش بُعد: بار کاری نقش، بیکفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت و محیط فیزیکی تهیه و مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه شامل ۶۰ سوال می باشد و برای سنجش هوش هیجانی از پرسشنامه هوش هیجانی شرینگ استفاده می شود که در این پرسشنامه پنج مولفه خودآگاهی، خودکنترلی، خودانگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت اجتماعی اندازه گیری می‌شود. در پرسشنامه هوش هیجانی، سوالات ۱، ۹، ۱۵، ۲۰، ۲۱، ۲۶، ۳۱ خودانگیزی، سوالات ۶، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۲۴، ۲۷، ۳۲، ۳۳ خودآگاهی، سوالات ۲، ۵، ۱۱، ۱۶، ۱۸، ۲۳، ۳۰ خودکنترلی، سوالات ۳، ۴، ۱۷، ۲۲، ۲۵، ۲۹ هوشیاری اجتماعی و سوالات ۷، ۸، ۱۳، ۱۹، ۲۸ مهارت اجتماعی فرد پاسخ دهنده را می‌سنجد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار pls3 استفاده شد.

یافته ها

یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که از بین افراد نمونه ۲۸ نفر زن ۴۵ نفر مرد می باشند. قابل ذکر است که اکثریت پاسخ‌دهندگان مرد می باشند. مدرک تحصیلی افراد نمونه ۶ نفر فوق دیپلم، ۴۵ نفر لیسانس و ۲۲ نفر فوق لیسانس می‌باشد. قابل ذکر است که مدرک تحصیلی اکثریت پاسخ‌دهندگان لیسانس می باشند. از بین افراد نمونه ۵ نفر کمتر از ۳۰ سال، ۶ نفر ۳۰-۳۵ سال، ۲۳ نفر ۳۶-۴۰ سال، ۲۸ نفر ۴۱-۴۵ سال و ۱۱ نفر بالاتر از ۴۵ سال دارند.

⁹ Sony, M. & Mekoth

¹⁰ Shih, H. A. & Susanto

جدول (۱). میزان اعتبار

میانگین واریانس استخراج شده (AVE)	پایایی مرکب	CR	آلفا کرونباخ	
54۷0/	0/911	0/901	0/896	استرس شغلی
70۷0/	0/950	0/954	0/946	طرح واره ناسازگار اولیه
0/503	0/937	0/938	0/928	هوش هیجانی

در نرم افزار pls از آزمون هایی برای تست اعتبار مدل اندازه گیری استفاده می شود، آزمون ها به قرار زیر می باشد.

۱. آزمون های پایایی

۱-۱: آزمون آلفای کرونباخ: مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۵ نشانگر پایایی قابل قبول است (کرونباخ، ۱۹۵۱). با توجه به مقادیر ضریب آلفای کرونباخ در جدول ۱ پایایی مدل مورد تأیید است.

۲-۱: آزمون پایایی ترکیبی (CR): معیار این شاخص برای بررسی همسانی درونی مدل اندازه گیری مقدار ۰/۷ به بالا می باشد. مقدار پایایی ترکیبی برای هر سازه بالای ۰/۷ نشانگر وجود پایایی درونی می باشد (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). با توجه به مقادیر پایایی ترکیبی در جدول ۱، پایایی ترکیبی مدل تأیید می شود.

۳-۱: پایایی اشتراکی (communality): مقدار پایایی اشتراکی بالاتر از ۰/۵ قابل قبول است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳). با توجه به مقادیر پایایی اشتراکی در جدول ۱، مدل از پایایی اشتراکی برخوردار است.

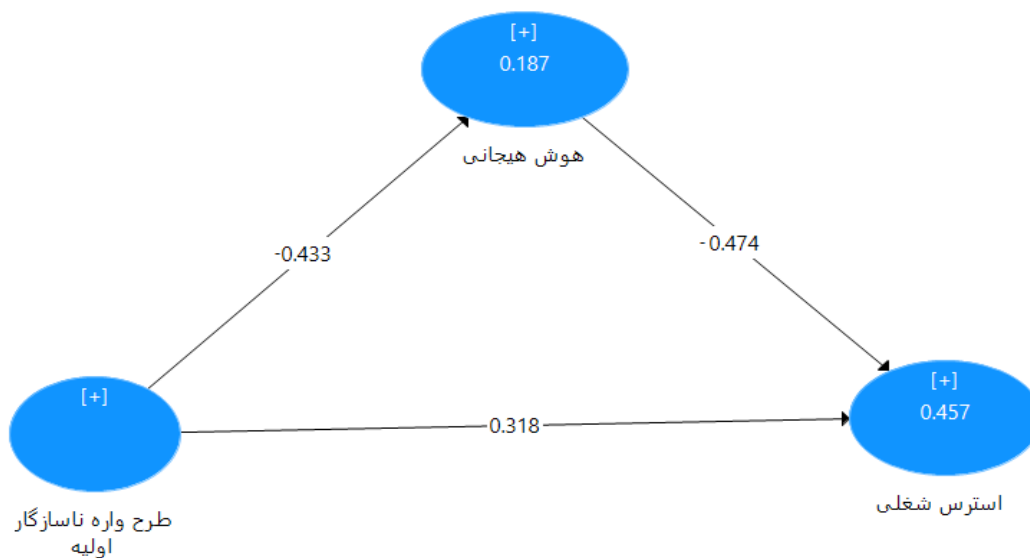
جدول (۲). ماتریس سنجش روایی واگرا به روش فورنل و لارکر

هوش هیجانی	طرح واره ناسازگار اولیه	استرس شغلی	
		0/612	استرس شغلی
	0/608	0/595	طرح واره ناسازگار اولیه
0/709	0/433	0/524	هوش هیجانی

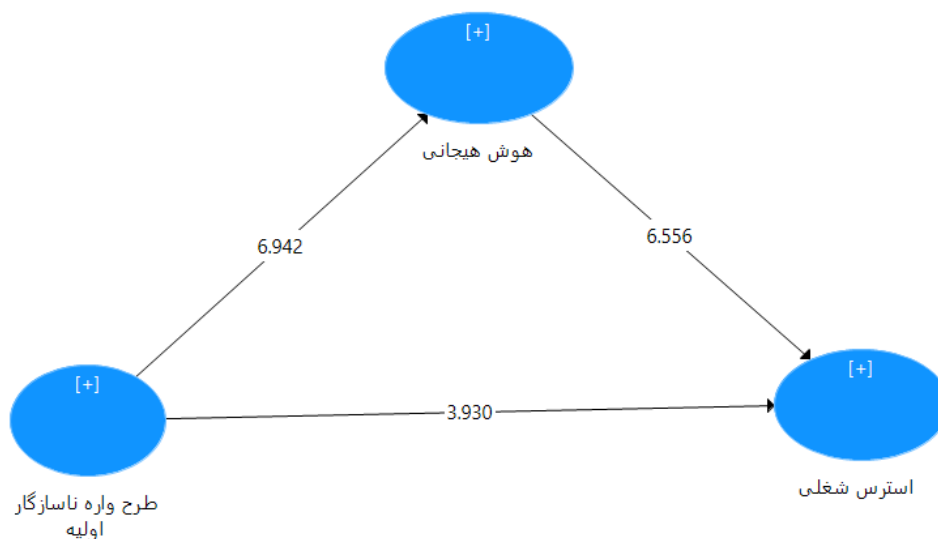
روایی واگرا: برای تست روایی واگرا از آزمون فورنل و لارکر استفاده می شود. روایی واگرای قابل قبول یک مدل حاکی از آن است که یک سازه در مدل تعامل بیشتری با شاخص های خود دارد تا با سازه های دیگر. فورنل و لارکر (۱۹۸۱) بیان می کنند: روایی واگرا وقتی در سطح قابل قبول است که میزان AVE برای هر سازه بیشتر از واریانس اشتراکی بین آن سازه و سازه های دیگر در مدل باشد. در PLS، بررسی این امر به وسیله یک ماتریس صورت می گیرد، مدل در صورتی روایی واگرایی قابل قبولی دارد که اعداد مندرج در قطر اصلی از مقادیر زیرین خود بیشتر باشند (داوری و رضازاده، ۱۳۹۳، ۸۴). مقادیر مربوط با آزمون فورنل و لارکر در جدول ۲ گزارش شده است که بیانگر اعتبار قوی مدل است.

تحلیل عامل تاییدی

مدل اندازه گیری تحقیق در حالت تخمین ضرایب استاندارد و در حالت معناداری ضرایب استاندارد در شکل های ۱ و ۲ نشان داده شده است و ضرایب معناداری سوالات خارج از محدوده ۱/۹۶ تا ۱/۹۶- قرار دارد، لذا مدل قابل قبول است.



شکل (۱). مدل ساختاری تحقیق در حالت ضرایب استاندارد



شکل (۲). مدل ساختاری تحقیق در حالت معناداری ضرایب استاندارد

بین طرح واره ناسازگار اولیه بر استرس شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به مقدار T-VALUE گزارش شده در شکل ۲ در رابطه با معناداری (خارج از محدوده ۱.۹۶ تا -۱.۹۶) بین طرح واره ناسازگار اولیه و استرس شغلی (۳.۹۳۰) رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد و ضریب مسیر در شکل ۱، ضریب مسیر برابر ۰.۳۱۸ است.

بین طرح واره ناسازگار اولیه و استرس شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی رابطه معنی داری وجود دارد. در مدل های حاوی یک متغیر میانجی، دو نوع میانجی گری ممکن است در نظر گرفته شود. نوع اول میانجی کامل است که در آن رابطه بین متغیر مستقل بر وابسته تنها به صورت مستقیم و از طریق متغیر میانجی است، به عبارتی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته معنی دار نیست. میانجی گری جزئی نوع دیگر از میانجی است که در آن رابطه بین متغیر مستقل و وابسته

از دو طریق مستقیم و غیر مستقیم است، به عبارتی رابطه بین متغیر مستقل و وابسته نیز معنی دار می باشد (داوری و رضا زاده، ۱۳۹۳، ۱۸۷). با توجه به مقدار T-VALUE گزارش شده در شکل ۲ در رابطه با معناداری (خارج از محدوده ۱.۹۶ تا ۱.۹۶-) بین طرح واره ناسازگار اولیه و استرس شغلی (۳.۹۳۰) رابطه مثبت و مستقیمی وجود دارد و در رابطه با نقش میانجی بین طرح واره ناسازگار اولیه و هوش هیجانی (۶.۹۴)، بین هوش هیجانی و استرس شغلی (۶.۵۵۶) است و ضریب مسیر در شکل ۱، بین طرح واره ناسازگار اولیه و هوش هیجانی (-۰.۴۳۳) و بین هوش هیجانی و استرس شغلی (-۰.۴۷۴) است و رابطه معکوس است.

نتیجه گیری

طبق نتایج، بین طرح واره ناسازگار اولیه بر استرس شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. از آنجا که محیط کاری نیز به عنوان قسمتی مهم از زندگی که با استرس نیز همراه است و فرد در آن الگوهای فراگرفته شده را پیاده می کند، بستری برای نشان دادن و بروز طرحوارهها است پس باید سعی شود تا استرس در محیط های شغلی به حداقل خود برسد. بعضی از حوزه های طرح واره های ناسازگار اولیه باعث بروز تنش در پرسنل و تکرار این تنش ها باعث بروز استرس شغلی می گردد. از آنجایی که لازمه یک محیط کاری پویا و سازنده در هر سازمانی شناخت مدیران از کارمندان خود و همچنین شناخت افراد از خود، همکاران و مدیر می باشد در صورتی افراد بتوانند ریشه های رفتارهای ناهنجار خود و دیگران را بشناسند و با تامل و بدون شتابزدگی نسبت به رفتار همکاران و اطرافیان خود واکنش نشان دهند باعث تعالی جو سازمانی و پیشبرد اهداف سازمان می شوند؛ بنابراین مدیران اجرایی می توانند برای جلوگیری از استرس شغلی پرسنل خود محیطی را فراهم کنند تا پرسنل بدون هیچگونه نگرانی و اضطراب مسائل و مشکلات خود را در میان بگذارند. طبق نتایج بین طرح واره ناسازگار اولیه و استرس شغلی با نقش میانجی هوش هیجانی رابطه معنی داری وجود دارد. افراد دارای طرح واره ناسازگار از هوش هیجانی کمتری برخوردارند و همین امر سبب می شود در موقعیت های تنش زا به خوبی نتوانند رفتار کنند، پس باید سعی شود طرح واره ناسازگار اولیه کاهش یابد. ارضا نشدن نیازهای هیجانی در طول رشد و شکل گیری طرح واره ناسازگار هیجانی در فرد منجر به کاهش هوش هیجانی می شود و از سویی ارضانشدن هیجانات سبب می شود فرد درک درستی از هیجانات خود نداشته باشد و نتواند پاسخ مناسبی در راستای هیجانات خود و کاهش آن ها داشته باشد و همین امر سبب میشود استرس شغلی فرد نیز بیشتر شود، پس سازمان باید سعی کند به هیجانات افراد و ارضا آن ها توجه کند.

منابع و مراجع

- [۱] آقاییار، سیروس، شریفی درآمدی، پرویز. (۱۳۹۵)، هوش هیجانی سازمانی، انتشارات سپاهان
- [۲] بابایی فرد مریم؛ کتایون فخرآوری؛ سمیه علی نسب؛ الهام قنبری (۱۳۹۷). رابطه طرحواره های ناکارآمد اولیه و راهبردهای مقابله با استرس شغلی در کارمندان؛ فصلنامه تخصصی پیام فرهیختگان (علوم تربیتی).
- [۳] بلانچارد، کنت (۱۳۸۹)، مدیریت استرس، مترجم بهزاد رضانی، انتشارات اوحدی، چاپ اول.
- [۴] تورکینگتون، کارول (۱۳۹۳)، مدیریت استرس برای افراد پرمشغله، مترجم رقیه بلالی و همکار، انتشارات بعثت، چاپ اول.
- [۵] دلاور، علی (۱۳۹۰) "مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی"، انتشارات رشد.
- [۶] ساده، راضیه سادات، (۱۳۹۷)، نقش میانجی هوش هیجانی در رابطه طرحواره های ناسازگار اولیه و سبک های مقابله ای، یازدهمین کنفرانس بین المللی روانشناسی و علوم اجتماعی، تهران،
- [۷] طبری، مجتبی؛ قربانی، مهرناز. (۱۳۸۸). نقش هوش هیجانی بر شیوه تصمیمگیری مدیران. مدیریت: پژوهشگ.
- [۸] کیسان دخت، اعظم و پارسامعین، کورش، (۱۳۹۷)، رابطه طرح واره های ناسازگار اولیه و سبک های رهبری با فرسودگی شغلی کارکنان بیمارستان میلاد، پانزدهمین همایش پژوهش های نوین در علوم و فناوری،
- [۹] گوزل، صدیقه و کوچک انتظار، رویا و دولت آبادی، شیوا، (۱۳۹۵)، مطالعه مروری طرحواره های ناسازگار اولیه، دومین همایش ملی سبک زندگی و خانواده پایدار، تهران
- [۱۰] یانگ، جفری و کلسکو، ژانت. (۱۳۹۰). زندگی خود را دوباره بیافرینید (حسن حمید پور، الناز پیرمرادی و ناهید گلی زاده، مترجمان) تهران: انتشارات ارجمند.
- [۱۱] یانگ، جفری؛ کلسکو، ژانت و ویشار، مار جوری (۱۳۹۰). طرحواره درمانی (حسن حمید پور و زهرا اندوز، مترجمان) تهران: انتشارات ارجمند
- [12] Akbarizadeh F, Bagheri F, Hatami H R, Hajivandi A. Relationship between nurses spiritualintelligence with hardiness and general health. Behbood,2012,15(6); 466-472(Persian).
- [13] Asrar-ul-Haq, M. Anwar, S. & Hassan, M. (2017). Impact of emotional intelligence on teacher' s performance in higher education institutions of Pakistan. *Future Business Journal*, 3(2), 87-97.
- [14] Benson G, Ploeg J, A cross-sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. 2010;30(1):49-53.
- [15] Carr, S. N. & Francis, A. J. P. (2010). Do Early Maladaptive Schemas Mediate the Relationship Between Childhood Experiences and Avoidant Personality Disorder Features? A Preliminary Investigation in a Non-Clinical Sample. *Cognitive Therapy and Research*, 34 (4): 343–358.
- [16] Hendon, M. Powell, L. Wimmer, H. (2017). Emotional intelligence and communication levels in information technology professionals. *Computers in Human Behavior*. No 71. 165-171.
- [17] Kadic-Magljajlic, S. Kadic-Magljajlic, S. Vida, I. Vida, I. Obadia, C. Obadia, C. & Plank, R. (2016). Clarifying the influence of emotional intelligence on salesperson performance. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 31(7), 877-888.
- [18] kidd, jenifer m. (۲۰۱۰) surviving the career doldrums. Icdl.Uncg. Edu/ ft/ html.
- [19] Prentice, C. (2016) Leveraging employee emotional intelligence in casino profitability. *Journal of Retailing and Consumer Services*. No 33. 127-134

- [20] Roelofs, J. Onckels, L. & Muris. (2013). Attachment Quality and Psychopathological Symptoms in Clinically Referred Adolescents: The Mediating Role of Early Maladaptive Schema. *Journal of Child Family Studies*, 22 (3):377-385
- [21] Shih, H. A. & Susanto, E. (2010). Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations. *International Journal of Conflict Management*, 21(2), 147-168
- [22] Sony, M. & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20-32
- [23] Young, J. E. (2005). Young Schema Questionnaire– Short Form. New York: Schema Therapy Institute.
- [24] Zhang, D. H. & He, H. L. (2010). Personality traits and life satisfaction: A Chinese case study. *Social Behavior and Personality*, 38 (8), 1119-1122.