

بررسی رابطه هوش هیجانی، استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان آب و فاضلاب شیراز

(سارا سلطانیان کارشناس ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی)

چکیده: این مقاله بخشی از پایان نامه مورد حمایت شرکت آب و فاضلاب شیراز تحت عنوان :

بررسی رابطه هوش هیجانی، استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان آب و فاضلاب شیراز

میباشد و در این تحقیق بررسی رابطه هوش هیجانی، استرس شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت آب و فاضلاب شیراز مورد بررسی و نتایج آن طبق روش های تحلیل آماری مورد بررسی قرار گرفته است .

با توجه به تحقیقات انجام شده و یافته های به دست آمده از این تحقیق در میابیم که نیروی انسانی در هر سازمانی جدای از آنکه ابزاری برای توسعه و پیشرفت سازمان تلقی می شود، خود نیز با مسائل پیچیده ای ناشی از عوامل سازمانی روبروست. در جهان پیچیده صنعتی امروز هر روز تعداد بیشتری از نیروی انسانی درگیر عوامل سازمانی شده و به عنوان با ارزش ترین منبع در سازمان دچار تزلزل شده است و سازمان را از لحاظ کمی و کیفی تحت تأثیر قرار می دهد. عوامل متعددی وجود دارد که می تواند سازمان را به بالندگی رسانیده یا از آن دور کند. یکی از این عوامل هوش هیجانی می باشد.

تعاریف :

تعریف هوش هیجانی (یا هوش عاطفی) :

نوعی پردازش اطلاعات عاطفی و شامل ارزیابی صحیح عواطف در خود و دیگران است بدین معنا که فرد نسبت به عواطف خود و تأثیر آنها آگاهی و شناخت کامل داشته و از عواطف به عنوان ابزار مناسبی برای بیان رابطه بین احساسات و آنچه که فکر و یا انجام میدهند و یا میگویند استفاده میکند.

همچنین فرد دارای هوش هیجانی فردی آگاه بوده که توانایی تنظیم سازگاران عواطف را دارا ست بدین معنی که این فرد دارای افکار واضح و روشن و در شرایط فشارزا تمرکز خود را حفظ میکند.

(مایر، سالووی^۱، ۱۹۹۳، به نقل از نصرالله پور ۱۳۸۶).

خصوصیت فرد دارای هوش هیجانی :

فرد به هر اندازه دارای هوش هیجانی باشد به همان مقدار از خصوصیات مرتبط با آن بهره مند خواهد شد.
ما به کمک هوش هیجانی میتوانیم چهره انسانیمان را کامل تر کنیم

(خائف الهی و دوستار، ۱۳۸۲)

ابعاد مهارتی فرد دارای هوش هیجانی:

یک کارمند با هوش هیجانی بالا در دو بعد مهم و کلیدی مهارت پیدا میکند :

الف (مهارت در اینکه افراد چگونه خودشان را مدیریت کنند(شایستگی شخصی)

ب (مهارت در اینکه چگونه روابط بین خود و دیگران را مدیریت کنند(شایستگی اجتماعی).

(الهوردی، ۱۳۸۳)

تعریف استرس شغلی:

عدم هماهنگی بین نیازمندیهای یک شغل با ظرفیت ها و قابلیت ها و نیازهای فرد

توضیح اینکه تفاوت های فردی عمده ای در کنترل موقعیت های استرس زا وجود دارد و در موقعیتی

ممکن است فردی دارای استرس بالا، در حالی که در همان موقعیت ، فردی دیگر ممکن است به هیچ وجه استرس نداشته باشد.

شناخت استرس های شغلی و عوامل تولید کننده آن از این بابت حائز اهمیت است که می تواند سلامت

جسمانی و روانی نیروی کار را مورد تهدید قرار دهد و کارکردهای اجتماعی آن را مختل نماید که این خود تهدیدی جدی بر عملکرد بهره وری سازمان به حساب می آید.

(رئیزی و توکلی، ۱۳۸۱).

تعریف رضایت شغلی :

تعریف اول : حالت عاطفی شادی بخش یا مثبت ناشی از ارزیابی شغل یا تجربه های شغلی فرد میباشد.

بدین معنا که فردی که رضایت شغلی او در سطحی بالا است، نسبت به شغل یا کار خود نگرشی مثبت

دارد و برعکس کسی که از کار خود راضی نیست (رضایت شغلی ندارد) نسبت به کار و شغل خود نگرشی

منفی دارد

(سلیمانی ۱۳۷۹)

تعریف دوم: رضایت شغلی عبارت است از تفاوت بین مقدار مزایا و پاداشی که کارمند دریافت می کند و آنچه را که به نظرش می بایست دریافت می کرد.

(استیفن پی. رابینز)

تعداد نمونه : ۳۰۰ نفر از کارکنان شرکت آب و فاضلاب شیراز به صورت تصادفی انتخاب و به عنوان نمونه تحقیق مورد سنجش قرار گرفتند.

– نتایج تحقیق

۱- نتیجه اول : بین هوش هیجانی و رضایت شغلی رابطه وجود دارد:

بدین معنا که کارمندان دارای هوش هیجانی بالا به علت این که نسبت به کنترل عواطف آگاهی و شناخت بیشتری دارند رضایت شغلی بیشتری نیز نسبت به کار دارا می باشند. به این دلیل که آنها دارای افکار واضح و روشن بود و در شرایط فشار کار تمرکز خود را حفظ و نسبت به کارمندان با هوش هیجانی پایین سازگارتر می باشد.

۲- نتیجه دوم : بین هوش هیجانی و استرس شغلی رابطه وجود دارد.

بدین معنی که افراد که دارای هوش هیجانی بالا به علت توانایی کنترل موقعیت های استرس زا قدرت بیشتری جهت رفع استرس وارده دارند و می توانند عواقب زیان بار آن را به حداقل برسانند، نهایتاً به علت افزایش توان همدلی و مقاومت این افراد در برابر استرس عملکرد شغلی شان را بهبود می بخشند.

۳- نتیجه سوم : بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد:

بدین معنا که هر چه رضایت شغلی افزایش پیدا می کند استرس شغلی کاهش پیدا می کند. اگر استرس افراد از یک سطح معین فراتر رود موجب عدم تمرکز در کار، نارضایتی شغلی و کاهش بهره وری خواهد شد و نتیجتاً فرد در سازمان با ارزیابی وضعیت خود هر چه محیط را بر پایه عدل و انصاف بیشتر ببیند و همچنین بین خواسته های خود و منابع تامین کننده تعادل را تشخیص دهد احساس استرس کمتری می کند که نتیجه آن رضایت شغلی بیشتر است .

۴- نتیجه چهارم: هوش هیجانی قادر به پیش بینی رضایت شغلی و استرس شغلی میباشد:

بدین معنا که هوش هیجانی می تواند موجب یک محیط کاری مطبوع و دلپذیر بوده و بر رضایت شغلی کارمندان و کارآمدی مدیران و پیشرفت سازمان تاثیر بگذارد. هوش هیجانی به عنوان یک کاهنده استرس ناشی از کار، تاثیر مثبتی بر روی بازدهی کارمندان و رضایت شغلی آنان دارد. کارکنانی که دارای هوش هیجانی بالاتری هستند می توانند به طور موثرتری نا کامی و هیجانات روانی را تشخیص دهند. در نتیجه آنها را در جهت کاهش استرس کنترل کنند.

نتیجه کلی :

این پژوهش و پژوهشهای دیگری که در مورد هوش هیجانی انجام شده، نشانگر اهمیت و نقش هوش هیجانی به عنوان یک رفتار سازمانی که باعث بهبود اثربخشی عملکرد شغلی افراد میباشد و نهایتاً بهبود اثربخشی سازمانی را در پی دارد و جا دارد که مسؤلان و مدیران سازمانها آن را مد نظر قرار دهند. ضرورت بررسی میزان تحمل فشارهای ناشی از کار توسط پرسنل یکی از اصلی ترین دغدغه های مدیریت در هر سازمان می باشد. که با توجه به ویژگی های فردی پرسنل می تواند مورد بررسی قرار گیرد. در شرکت آب فاضلاب شیراز ضرورت اعتنا به این موضوع درک و این پژوهش نیز بر این مبنا استوار و نهایتاً به این نتیجه منجر گردید. که، کارمندان دارای هوش هیجانی بالا دارای رضایت شغلی بیشتر و استرس شغلی کمتری می باشند، همچنین محیط دارای استرس کمتر برای کلیه کارمندان رضایت شغلی بیشتری ایجاد می کند.

نکته جالب دیگر این تحقیق ویژگی مهم در خصوص پرسنل شرکت آب و فاضلاب شیراز این است که پرسنل با هوش هیجانی بالا دارای آینده نگری بیشتری نسبت به سایر کارکنان برای پیش بینی استرس های احتمالی بوده و با این ویژگی این کارکنان می توانند به گونه ای موثر ناکامی های احتمالی را تشخیص و در زمینه کنترل فشارهای ناشی از آن اقدام نمایند.

لذا با توجه به نقش و اهمیت رضایت شغلی و استرس شغلی و نقش هوش هیجانی در تبیین و پیش بینی رضایت شغلی و استرس شغلی که تحقیقات دیگری بر آن صحنه می گذارند، پیشنهاد می شود مدیران به این دو مقوله توجه بیشتری داشته و حداقل هر دو سال یک بار به سنجش سطح استرس و رضایت کارکنان خود

