

تأثیر استرس شغلی بر عملکرد کارکنان بخش درمان با در نظر گرفتن نقش تعدیل کننده هوش هیجانی

عارفه بهنود شریف^۱، سعید خلیلی^{۲*}

۱- کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خراسان رضوی، نیشابور
۲- مدرس و پژوهشگر مرکز مهندسی سیستم‌ها، دانشکده فنی و مهندسی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)

*S.khalili1367@ihu.ac.ir

ارسال: اردیبهشت ماه ۱۴۰۳ پذیرش: خرداد ماه ۱۴۰۳

چکیده

استرس شغلی به عنوان ایجاد تنش و فشارهایی بر کارکنان، در اثر انجام وظایف شغلی تعریف می‌شود. این تنش‌ها ممکن است از طریق شیوه‌های مختلفی مانند حجم بالای کار، زمانبندی نامنظم و غیر اصولی شیفت کاری، فشار اجتماعی از سوی ارباب رجوع یا همکاران و دیگر عوامل ایجاد شود. در چند دهه اخیر استرس شغلی به یک بیماری همه گیر در محیط کار تبدیل شده است. از آنجاکه استرس شغلی می‌تواند تأثیرات منفی بر عملکرد و رضایت کارکنان و جنبه‌های مختلف خروجی سازمان‌ها داشته باشد؛ تعداد زیادی از تحقیقات بر روی استرس شغلی و اثرات آن متمرکز شده است. در این پژوهش با توجه به نقش بسیار مهمی که پرسنل بیمارستان در برقراری ارتباط با بیمار یا همراهان او در فرآیند خدمات رسانی و کسب رضایت آنها برعهده دارند؛ تأثیر استرس شغلی بر عملکرد کارکنان شاغل در یک بیمارستان مورد بررسی قرار گرفته است. هدف این تحقیق بررسی تأثیر استرس بر عملکرد کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع با نقش تعدیل کننده هوش هیجانی در جهت تدوین استراتژی‌های بازاریابی در بیمارستان بنت الهدی مشهد می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، یک پژوهش تحلیلی- پیمایشی است. به منظور جمع آوری اطلاعات، پرسشنامه‌هایی در میان ۱۱۳ نفر از پرسنل تمام وقت بیمارستان بنت الهدی مشهد، به روش نمونه گیری تصادفی ساده توزیع گردید و جهت تجزیه تحلیل داده‌ها از نرم افزار PLS استفاده شده است. بر اساس یافته‌های تحقیق، استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع اثر معنی دار معکوسی دارد. هم چنین هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی این پرسنل با ارباب رجوع اثر معنی دار مثبتی داشته و لذا می‌توان هوش هیجانی را به عنوان تعدیل کننده رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان با ارباب رجوع به حساب آورد.

واژگان کلیدی: استرس، عملکرد کارکنان، هوش هیجانی، بهداشت و درمان.

۱- مقدمه

بیمارستانها از جمله سازمانهای ارائه دهنده خدمات هستند که با ترکیبی از نیروی انسانی ماهر و متخصص و نیمه ماهر وظیفه خدمت رسانی به جامعه را بر عهده دارند و بدلیل تعامل بسیار با جامعه و استفاده از نیروی انسانی متعدد ضرورت دارد تا روش‌های مختلف در مدیریت منابع انسانی بیمارستانها برای خدمت رسانی موثرتر بکار گرفته شود. بنابراین بررسی این تحقیق برای افزایش کارایی نیروی انسانی و اثربخشی خدمات ارائه شده و ارتباط موثرتر کارکنان با ارباب رجوع ضروری می‌باشد. در این میان شناسایی مطلوب و استفاده مناسب از هوش هیجانی می‌تواند نقش تعیین کننده‌ای در کنترل استرس و بهبود عملکرد کارکنان بیمارستانها و رسیدن به این هدف داشته باشد.

متاسفانه در ایران با در اختیار داشتن کادر پزشکی ماهر و دلسوز، اقدامات کافی برای انجام تحقیقات بازار و شناخت نیازها و خواسته های بیماران مراجعه کننده صورت نمی گیرد و همین باعث شده تا خدمات درمانی در بیمارستانها و مطب های خصوصی تنها معطوف به درمان بیماری باشد و اقدامات لازم و کافی برای رضایت بیمار قبل و بعد از شروع فرایند درمان صورت نمی پذیرد. به علاوه شاهد سردرگمی، اتلاف وقت و هزینه، کارکرد غیرمعطف بخش اداری و پذیرش، عدم هماهنگی و ازدحام و فضایی پر از استرس برای بیماران و حتی پزشکان هستیم.

محیط بیمارستانی و مراکز درمانی به خودی خود از محیط های پر استرس و ناآرام به حساب می آید. نگرانی بیمار، احساس ناامنی ناشی از بیماری، روابط قراردادی، دکوراسیون و رنگ آمیزی ها، مشاهده ی چهره های ناشناس، فریاد بیماران دیگر، مشاهده ی مرگ دیگران و ... همگی از موانعی هستند که جلب رضایت بیماران را بدون استفاده از برنامه های کوتاه مدت و بلند مدت بازاریابی با مشکل مواجه می کنند.

با استفاده از تکنیک های بازاریابی می توان به بررسی کاستی ها و همچنین نقاط قوت سازمان پرداخت و با مطالعه ی دقیق بازار هدف بسیاری از این قبیل مشکلات را رفع کرد. توجه به نیازهای مشتریان و مشتری مداری از راه های افزایش اعتماد و افزایش تعداد مراجعین، ارزیابی مثبت و ایجاد جایگاه مناسب برای مراکز درمانی می باشد.

در این پژوهش با توجه به پراسترس بودن محیط کاری پرسنل بیمارستان و با در نظر گرفتن این موضوع که این افراد به علت ارتباط با سلامت و زندگی مردم وظایف بسیار مهمی را در جامعه بر عهده دارند و عملکرد این افراد تاثیر زیادی بر جامعه دارد و این افراد همه روزه با ارباب رجوع و مشتریان زیادی در ارتباط هستند، در این میان هوش هیجانی بالا برای این پرسنل به عنوان نهادی که وظیفه خدمات رسانی به مردم و برقراری امنیت جانی را بر عهده دارد امری ضروری به نظر می رسد. اهمیت این موضوع به قدری است که بتازگی در سراسر دنیا کارهای بسیاری در این باره انجام شده است. هدف این مطالعه بررسی تأثیر استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل شاغل در بیمارستان بنت الهدی مشهد با توجه به نقش تعدیل گر هوش هیجانی آنان در جهت شناخت و تدوین استراتژی های بازاریابی مناسب برای بیمارستان مورد مطالعه است.

با تحقیقات و بررسی هایی که محقق در بیمارستان مورد مطالعه انجام داد به این نتیجه رسید که خدمات خیلی خوب و به موقع ارائه نمی شود و بهره وری بیمارستان و عملکرد کارکنان به ویژه در ارتباط با مراجعان در حد مطلوبی نیست، بطور کلی در این پژوهش به بررسی این موضوع پرداخته می شود که آیا هوش هیجانی پرسنل بیمارستان می تواند کنترل کننده استرس و کاهش دهنده استرس و اضطراب آنان و در نهایت باعث عملکرد ارتباطی بهتر آنان با ارباب رجوع شود.

و بطور خلاصه ما در این تحقیق بدنبال پاسخ به سوال اصلی ذیل هستیم:

آیا هوش هیجانی تعدیل کننده رابطه بین استرس و عملکرد است؟

۲- پیشینه تحقیق

راتور و آهو جا^۱ [۱] در پژوهش خود به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر استرس نقش سازمانی در بخش IT هند پرداختند. اطلاعات از مجموع ۱۶۰ نفر، شامل هم مدیران و غیر مدیران شاغل در دهلی نو و جمع آوری شد، نتایج نشان می دهد ارتباط قوی و منفی بین استرس نقش و هوش هیجانی وجود دارد و هوش هیجانی تاثیر قابل توجهی بر روی استرس سازمانی دارد.

شرما و همکاران^۲ [۲] در پژوهش خود با عنوان استرس به عنوان یک واسطه بین تعارض کار-خانواده و سلامت روانی در میان پرسنل پرستاری: با نقش تعدیل کننده هوش هیجانی به بررسی این موضوع می پردازد که تا چه حد درگیری کار و خانواده باعث استرس در کارکنان پرستاری و تأثیر متعاقب آن بر سلامت روانیشان و همچنین نقش تعدیل کننده هوش هیجانی پرستاران در رابطه بین استرس و سلامت روانی عمل کرده است. پژوهش بر روی ۶۹۳ پرستار در موسسات بهداشتی در هند انجام شد. نتایج نشان داد که استرس به عنوان یک میانجی بین تعارض کار-خانواده پرسنل پرستاری و سلامت روانیشان عمل کرده است. با این حال، سطح

¹ Rathoren& Ahuja

² Sharma et al

هوش هیجانی خود به عنوان یک تعدیل گر بین سطح استرس و سلامت روانی عمل میکند. در نتیجه هوش هیجانی نقش مهمی در کنترل تاثیر استرس بر سلامت روان دارد.

لیندبام [۳] در پژوهش خود تحت عنوان " آیا هوش هیجانی تعدیل کننده رابطه بین سلامت روان و عملکرد کاری می باشد؟" به بررسی نقش هوش هیجانی در رابطه بین دو متغیر پرداخت، جامعه آماری ۱۳۷ نفر از اعضای تیم و سرپرستان در بخش دولتی بریتانیا انتخاب شدند. نتایج نشان می دهد که هوش هیجانی فقط تا حدی تعدیل کننده رابطه بین سلامت روان و عملکرد کاری کارکنان می باشد و همه جنبه های عملکرد شغلی را در نمی گیرد.

یوزگات و همکاران [۴] نقش تعدیل کننده هوش هیجانی را در رابطه بین استرس و عملکرد کاری کارکنان در بخش دولتی استانبول مورد بررسی قرار داد، این مطالعه در میان ۴۲۴ کارمند بخش دولتی به منظور بررسی رابطه بین استرس شغلی و عملکرد شغلی با توجه به هوش هیجانی به عنوان یک متغیر تعدیل کننده انجام شد. این نیز با در نظر گرفتن مطالعه قبلی در زمینه استرس شغلی و عملکرد کاری که در صنعت مالی تایوانی انجام شده بود تکرار گردید. نتیجه الگوی در سراسر هر دو نمونه مشابه بود، نشان داد که در حالی که بین استرس شغلی و عملکرد شغلی رابطه منفی وجود دارد در این بین هوش هیجانی تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی و تعدیل این رابطه دارد.

وو [۵] اثرات هوش هیجانی در رابطه بین استرس شغلی و عملکرد کاری در یک نمونه از کارکنان در بخش مالی تایوان مورد بررسی قرار داد. داده ها از ۱۰۰ موسسات مالی برتر تایوان جمع آوری شد، نتایج پژوهش نشان داد که هوش هیجانی تاثیر مثبتی بر عملکرد شغلی و تعدیل این رابطه دارد. استرس شغلی ارتباط منفی معنی داری با عملکرد شغلی دارد در حالی که هوش هیجانی رابطه مثبت و معناداری با عملکرد شغلی دارد. در این رابطه، کارکنان با هوش هیجانی بیشتر به احتمال زیاد بیش از کارمندان با هوش هیجانی کم قادر به کاهش و یا تغییر اثرات منفی بالقوه استرس شغلی بر عملکرد شغلی می شوند.

پرنیتیک و کینگ^۱ [۶] در پژوهش خود به بررسی تاثیر هوش هیجانی بر عملکرد خدماتی کارکنان خط مقدم کازینو پرداخت. پژوهش بر روی ۱۵۲ نفر از کارکنان خط مقدم کازینو در استرالیا انجام شد، محققان به یک رابطه ی مثبت بین هوش هیجانی و عملکرد شغلی که شامل کار احساسی و خدمات به مشتریان می باشد، دست یافتند. نتایج نشان می دهد که هوش هیجانی پیش بینی کننده معنی دار از عملکرد خدماتی کارکنان خط مقدم کازینو برای رسیدن به سهم بیشتر در بازار است.

بیویس و همکاران^۲ [۷] در پژوهش خود تحت عنوان بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد پرستاران به بررسی این رابطه در میان دانشجویان پرستاری پرداخت. جامعه آماری ۸۷ نفر از دانشجویان پرستاری در یک محیط دانشگاهی بود که نمونه شامل مرد (۹۱٪)، زن (۹٪)، با متوسط سن ۲۴ سال بود. هوش هیجانی دانشجویان در حد متوسط بود و همچنین عملکرد آنان نیز در حد متوسط به دست آمد. نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی و عملکرد پرستاران رابطه مستقیمی برقرار است.

هاشمی [۸] در پژوهش خود که به منظور بررسی رابطه هوش هیجانی و عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ انجام گرفت، تعداد ۴۵ نفر از مدیران راهور تهران بزرگ در این پژوهش مشارکت نمودند. یافته های پژوهش نشان داد که بین ویژگیهای جمعیت شناختی و ابعاد هوش هیجانی رابطه معنی داری وجود ندارد ولی بین ابعاد هوش هیجانی (خود کنترلی، خود آگاهی، خود انگیزی، هوشیاری اجتماعی و مهارت های اجتماعی) با عملکرد مدیران راهور رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

منصور و همکاران [۹] در پژوهشی به بررسی رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه شهید بهشتی پرداخته که نمونه آماری شامل ۲۱۶ نفر از کارکنان واحدهای مختلف دانشگاه به روش تصادفی انتخاب شدند که یافته ها نشان داد بین هوش هیجانی و استرس شغلی کارکنان دانشگاه رابطه منفی معناداری وجود دارد و بین استرس شغلی و مولفه های هوش هیجانی به خصوص اعتماد به نفس، روابط بین فردی، واقعیت آزمایی، انعطاف پذیری، کنترل تکانه و شادکامی همبستگی منفی معناداری وجود دارد. و همچنین نشان داد که عزت نفس و شادکامی بهترین پیش بینی کننده های استرس شغلی هستند.

¹ Prentice & King

² Beauvais

خانه شناس و همکاران [۱۰] در پژوهش خود که با عنوان بررسی ارتباط عوامل استرس زای روانی-اجتماعی کار با عملکرد در بین ۳۵۰ کارکنان بانک انجام داد، تمام کارکنان شعب بانک در این مطالعه شرکت کردند. نتایج مطالعه نشان داد که شیوع استرس در بین کارکنان بانک در حد متوسط بود. همچنین همبستگی منفی و معناداری بین استرس در "حیطه وظیفه" و "حیطه سازمانی اجتماعی" با عملکرد شغلی وجود داشت. در میان مقیاسهای استرس در حیطه سازمانی اجتماعی، مقیاس فرهنگ سازمانی و رهبری ارتباط منفی و معنادار بالایی با عملکرد شغلی نشان دادند. با توجه به نتایج به دست آمده، حیطه سازمانی اجتماعی میتواند به عنوان عامل اصلی افت بهره وری مورد توجه قرارگیرد.

سرفرازی و معمارزاده [۱۱] در پژوهش خود به بررسی تأثیر هوش عاطفی در بهبود کیفیت عملکرد مدیران در دانشکده علوم پزشکی استان فارس پرداختند، برای جامعه آماری ۱۰۰ نفر از مدیران ارشد، میانی و عملیاتی دانشگاه علوم پزشکی استان فارس انتخاب شدند، و به این نتیجه دست یافتند که هوش عاطفی باعث بهبود عملکرد مدیران می شود. هوش عاطفی سبب افزایش قدرت کار فردی و گروهی در افراد، تصمیم گیری راحت تر، بهبود روابط با مشتریان، افزایش خلاقیت افراد در حل تعارض ها و مشکلات و افزایش مهارت های کار گروهی می شود. از یافته های پژوهش می توان نتیجه گرفت که بین هوش عاطفی و کیفیت عملکرد مدیران رابطه معنی داری وجود دارد.

نوریان و همکاران [۱۲] در پژوهشی به بررسی تأثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر استرس و اضطراب پزشکان و پرستاران شاغل در بخش های مراقبت های ویژه پرداختند، مطالعه بر روی ۱۰۶ پزشک و پرستار شاغل در بخش های مراقبت های ویژه انجام شد. این مطالعه نشان داد که پرستاران و پزشکان استرس و اضطراب زیادی را تجربه می کنند و توانایی تأثیرگذاری آموزش مولفه های هوش هیجانی و اطلاعات مربوط به هوش هیجانی در محل کار می تواند در سازگاری با استرس و یا اضطراب شغلی تأثیر بسزایی داشته باشد، همچنین نتایج این پژوهش نشان دهنده ارتباط مثبت افزایش هوش هیجانی با کاهش استرس شرکت کنندگان بود.

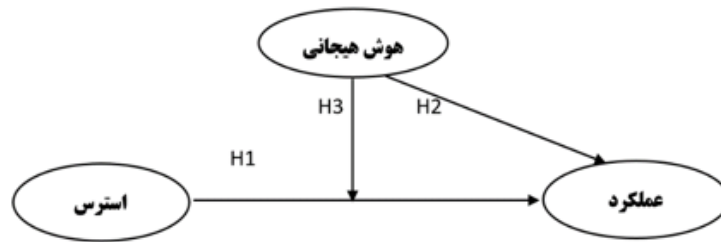
ابراهیمی و جوادی [۱۳] در پژوهش خود به بررسی رابطه استرس نقش با مشتری مداری و عملکرد شغلی فروشندگان در خرده فروشی ها پرداختند، جامعه آماری این تحقیق فروشندگان صنایع مبلمان خانگی در تهران بودند، نمونه گیری به روش خوشه ای انجام گرفت و از مجموع فروشندگان صنایع مبلمان خانگی ۲۷۳ نمونه انتخاب گردید. نتایج این پژوهش نشان داد که بین متغیر استرس نقش با عملکرد شغلی رابطه معنادار منفی وجود دارد. همچنین بین متغیر استرس نقش و مشتری مداری نیز رابطه معنادار منفی وجود دارد.

باعزت و شریف زاده [۱۴] در پژوهش خود به بررسی رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه پرداختند، جامعه آماری پژوهش شامل تمامی کارکنان شاغل دانشگاه مازندران در سال ۹۰ بودند که از میان آنها ۶۴ نفر به طور تصادفی انتخاب شدند. یافته ها نشان داد مولفه های هوش هیجانی، (۱۷ درصد) و مولفه های هوش معنوی (۳۱ درصد) تغییرات مربوط به استرس شغلی کارکنان دانشگاه را تبیین می کنند. بر مبنای نتایج این پژوهش میتوان گفت هم هوش هیجانی و هم هوش معنوی بر استرس شغلی کارکنان تأثیرگذارند ولی هوش معنوی بیشتر از هوش هیجانی میتواند پیش بینی کننده مناسبی برای استرس شغلی باشند.

ایران زاده و همکاران [۱۵] در پژوهش خود به بررسی رابطه ی هوش هیجانی مدیران با عملکرد آنان در گروه صنعتی بهمن پرداختند، که جامعه آماری آن را کلیه مدیران و سرپرستان گروه صنعتی بهمن به تعداد ۶۰ نفر تشکیل دادند برای برآورد حجم نمونه جدول مورگان و روش نمونه برداری طبقه ای نسبتی به کار رفته و تعداد ۵۲ نمونه برآورد گردید. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی و مؤلفه های خود آگاهی، مهارتهای خود مدیریتی، آگاهی اجتماعی با عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود دارد و مؤلفه های مهارت اجتماعی، خود مدیریتی و آگاهی اجتماعی به صورت مستقیم عملکرد مدیران را تبیین می کنند.

حافظی و همکاران [۱۶] در پژوهشی به بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان پالایشگاه بیدبلند پرداخته اند. به این منظور ۲۰۰ نفر از کارکنان به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. فرصه اصلی تحقیق عبارت از این بود که بین هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی رابطه وجود دارد. نتایج رگرسیون نشان داد که هوش هیجانی و مدیریت زمان به طور

معنی داری استرس شغلی را تبیین می کند، همچنین از بین مولفه های هوش هیجانی، خود کنترلی، همدلی و خودآگاهی به ترتیب و مدیریت زمان نقش معنی داری در پیش بینی استرس شغلی دارند. با توجه به مساله تحقیق و مطالبی که در قسمت تشریح بیان موضوع ارائه شد و ارتباط بین مفاهیم و متغیرها که وو (۲۰۱۱) و یوزگات (۲۰۱۳) مورد مطالعه قرار داده اند، در شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش که اقتباس شده از مدل وو (۲۰۱۱) است ارائه می گردد:

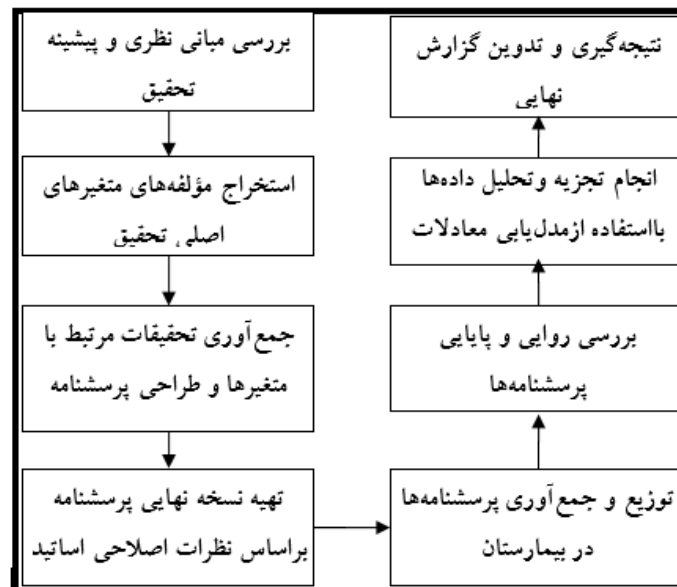


شکل ۱- مدل پژوهش اقتباس شده از وو (۲۰۱۱)

۳- روش تحقیق و مدل پیشنهادی

۳-۱- مراحل انجام تحقیق

به طور کلی مراحل انجام تحقیق حاضر در قالب شکل ۲ قابل ملاحظه است. در ادامه به طور خلاصه مراحل مذکور شرح داده شده است.



شکل ۲- مراحل انجام تحقیق

همانطور که در نمودار ملاحظه می شود انجام تحقیق با بررسی مبانی نظری و پیشینه شروع گردید. در این بررسی ضمن مشخص و محدود شدن موضوع، متغیرهای تحقیق شناسایی شد و مدل مفهومی طراحی گردید. بر اساس مدل مفهومی فرضیات تحقیق تدوین شد. در مرحله بعد مؤلفه های متغیرهای تحقیق، از مدل وو (۲۰۱۱) و یوزگات (۲۰۱۳) استخراج گردید و سؤالات هر مؤلفه بدست آمد. سپس سؤالات مذکور بر اساس نظرات خبرگان دانشگاهی پالایش شد و از نظر روایی صوری مورد تأیید قرار گرفت. پس از نهایی شدن سؤالات پرسشنامه، اقدام به توزیع پرسشنامه ها در بیمارستان بنت الهدی مشهد گردید. نحوه ی جمع آوری نیز به این صورت بود که محقق شخصاً به بیمارستان مراجعه کرده و با یاری مدیر IT پرسشنامه ها را در اختیار پرسنل قرار می داد. مرحله بعد بررسی روایی سازه و پایایی ابزار تحقیق بود که توسط نرم افزار SPSS.18 صورت گرفت. سپس اطلاعات جمع آوری شده، با استفاده از روش مدل یابی معادلات ساختاری و توسط نرم افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتیجه گیری و نوشتن گزارش نهایی نیز پایان بخش انجام تحقیق حاضر بود.

۳-۲- روش و ابزار گردآوری داده‌ها

روش گردآوری اطلاعات این پژوهش به صورت کتابخانه‌ای و میدانی می‌باشد. جهت تدوین مبانی نظری و پیشینه تحقیق از روش کتابخانه‌ای و جهت گردآوری داده‌ها از جامعه آماری با استفاده از پرسشنامه از روش میدانی استفاده می‌شود.

• پرسشنامه استرس

این پرسشنامه شامل ۶ گویه می‌باشد که در آن برای سنجش استرس از پرسشنامه پارکر و دکوتیس^۱ (۱۹۸۳) اندازه‌گیری شد. سطح اندازه‌گیری بر اساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت می‌باشد، به طوری که در آن ۱، ۲، ۳، ۴، و ۵ نشان دهنده "کاملاً مخالف"، "مخالف"، "نظری ندارم"، "موافق" و "کاملاً موافق" است. سوالات این پرسشنامه در جهت منفی تنظیم شده است، که نتایج کاملاً مخالف و مخالف استرس پایین تر کاری را نشان می‌دهد.

• پرسشنامه هوش هیجانی

این پرسشنامه شامل ۱۴ سوال می‌باشد که برای سنجش هوش هیجانی از تست هوش SREIT که توسط اسکات و همکارانش (۱۹۹۸) مورد استفاده قرار گرفت، بکار رفته است. از شرکت کنندگان خواسته به هر یک از موارد را با استفاده از مقیاس لیکرت ۵ نقطه‌ای (۱ = کاملاً مخالف، ۲ = مخالف، ۳ = نظری ندارم، ۴ = موافق، ۵ = کاملاً موافق) پاسخگو باشند (اسکات و همکاران، ۲۰۰۹). سوالات این پرسشنامه به جز یک سوال (سوال ۱۸) در جهت مثبت تنظیم شده است، که نتایج موافق و کاملاً موافق نشان دهنده هوش هیجانی بالاتر می‌باشد.

• پرسشنامه عملکرد

این پرسشنامه شامل ۵ سوال می‌باشد که برای سنجش عملکرد کاری کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع که توسط دابینسکی^۲ و متسون (۱۹۷۹) اندازه‌گیری شد و توسط سینگ، وربک و رودس^۳ (۱۹۹۶) اصلاح شد، استفاده شده است. از شرکت کنندگان خواسته شد تا به هر یک از ۵ آیتم با استفاده از مقیاس ۵ نقطه‌ای لیکرت (۱ = خیلی ضعیف، ۲ = ضعیف، ۳ = متوسط، ۴ = خوب، ۵ = عالی) پاسخ دهند. سوالات این پرسشنامه در جهت مثبت تنظیم شده است، که نتایج خوب و عالی نشان دهنده عملکرد بهتر کارکنان در ارتباط با ارباب رجوع می‌باشد.

جدول ۱ - نحوه تخصیص سوالات به عامل (متغیر)

متغیرها	سوالات مربوط به هر متغیر
استرس	۱-۶
هوش هیجانی	۷-۲۰
عملکرد	۲۱-۲۵

پس از جمع‌آوری، سوالات توسط پژوهشگر مورد بررسی و پالایش قرار گرفت و مواردی که تکراری بودند، حذف شدند. در نهایت یک پرسشنامه جامع که تاثیر استرس بر عملکرد کارکنان با نقش تعدیل کننده هوش هیجانی را مورد سنجش قرار می‌دهد تهیه و تدوین شد و به تأیید اساتید رسید. ضمن اینکه روایی و پایایی ابزار نیز مورد توجه بوده که به دلیل اهمیت موضوع در بخش بعد به صورت جداگانه مورد بحث واقع شده است.

۳-۳- روایی^۴ و پایایی^۵ پرسشنامه

برای آنکه بتوان به نتایج اندازه‌گیری اطمینان نمود و به عبارت ساده ادعا نمود که داده‌های حاصل از اندازه‌گیری قابل اعتماد هستند، اندازه‌گیری باید دارای دو خصوصیت باشد: روایی و پایایی. در این قسمت به بررسی روایی و پایایی پرسشنامه بکار گرفته شده در جمع‌آوری اطلاعات خواهیم پرداخت.

¹ DeCotiis

² Dubinsky

³ Verbeke & Rhoads

⁴ Validity

⁵ Reliability

• روایی

سؤالی که در آزمون روایی مطرح می‌شود این است که آیا آنچه مشاهده و ثبت می‌شود یا مورد پرسش قرار می‌گیرد، واقعاً همان هدف اصلی و تعیین شده تحقیق است یا نه؟ (اتسلندر^۱، ۱۳۷۱). به عبارت دیگر مفهوم روایی یا اعتبار به این سؤال پاسخ می‌دهد که ابزار اندازه‌گیری تا چه حد خصیصه مورد نظر را می‌سنجد. همچنین روایی یا اعتبار معرف درجه‌ایست که یک وسیله می‌تواند یک متغیر را بر اساس تعریف خاصی سنجش کند.

برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری روایی صوری، روایی سازه، روایی همگرا مورد بررسی قرار گرفته است. روایی صوری به وسیله اطمینان از سازگاری بین شاخص‌های اندازه‌گیری و ادبیات موجود ایجاد شده است، این روایی توسط نظرسنجی از استادان حاصل شد. روایی سازه برای بررسی دقت و اهمیت نشانگرهای انتخاب شده است که نشان می‌دهد که آیا نشانگرها ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری سازه‌های مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌آورند. چنانچه مقدار بار عاملی بیشتر از ۰/۳ و مقدار قدر مطلق آماره T بزرگ تر از ۱/۹۶ باشد، در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که نشانگرها ساختار عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری سازه‌های مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌کنند (چین، ۲۰۰۳). جهت بررسی روایی سازه تحلیل عاملی تأییدی مورد استفاده قرار گرفته است (هومن، ۱۳۸۷). تمام نشانگرهای سازه‌های مورد مطالعه به دلیل بیشتر بودن مقدار آماره t از ۱/۹۶ و نیز بیشتر بودن مقادیر بارهای عاملی از ۰/۳، از اهمیت لازم برای اندازه‌گیری سازه‌های خود برخوردار هستند. لذا روایی سازه که برای بررسی دقت و اهمیت نشانگرهای انتخاب شده است، نشان می‌دهد که نشانگرها، ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری ابعاد مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌آورند.

برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری علاوه بر روایی سازه از شاخص روایی همگرا استفاده شده است. روایی همگرا به این اصل بر می‌گردد که شاخصهای هر سازه با یکدیگر همبستگی زیادی داشته باشند. برای اعتبار همگرایی از معیار AVE^۲ استفاده شده است مقدار این ضریب از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۵ پذیرفته شده است. با توجه به نتایج جدول ذیل می‌توان نتیجه گرفت که شاخصهای هر سازه با یکدیگر همبستگی زیادی دارا می‌باشند.

جدول ۲ - نتایج اعتبار همگرایی

متغیرها	روایی همگرا (AVE)
استرس	0/522
عملکرد	0/518
هوش هیجانی	0/515

• پایایی

قابلیت اعتماد یا پایایی یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری و جمع‌آوری داده‌ها است. یک فرایند اندازه‌گیری و ابزار مربوط به آن، زمانی پایاست که در صورت تکرار اندازه‌گیری، همیشه همان نتایج و مقادیر به‌دست آید (اتسلندر، ۱۳۷۱). قابلیت اعتماد یعنی ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به‌دست می‌دهد. برای اندازه‌گیری پایایی از شاخصی به نام ضریب پایایی استفاده می‌شود و این کمیت بین صفر و یک تغییر می‌کند. ضریب پایایی صفر، معرف عدم پایایی و ضریب پایایی یک، معرف پایایی کامل است.

مشهورترین ابزار برای آزمون قابلیت اعتماد پرسشنامه، یا همان پایایی، ضریب آلفای کرونباخ است که به منظور محاسبه سازگاری درونی ابزار اندازه‌گیری از جمله پرسشنامه‌هایی که ویژگی‌های مختلفی را می‌سنجند، به کار می‌رود. در تحقیق حاضر آزمون پایایی توسط نرم‌افزار انجام شد. با توجه به اینکه برای پژوهش‌های علوم انسانی ضریب آلفای بالاتر از ۰/۷ قابل قبول است می‌توان نتیجه گرفت که پایایی پرسشنامه تحقیق خوب است چرا که تمامی ضرایب بدست آمده برای پرسشنامه تحقیق حاضر بالاتر از ۰/۷ می‌باشد. در این قسمت مقدار ضریب بدست آمده برای متغیرهای تحقیق ارائه شده است.

¹ etslander

² Average variance extracted

جدول ۳- ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای اصلی تحقیق

متغیرها	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی مرکب (CR)
استرس	۰/۸۱۸	۰/۷۵۲
عملکرد	۰/۷۶۸	۰/۸۴۲
هوش هیجانی	۰/۸۴۹	۰/۸۷۱
ضریب پایایی کل گویه های پژوهش = ۰/۸۲۴		

۳-۴- متغیرهای تحقیق

در تحقیقات علمی برای پاسخ دادن به سوالات تحقیق و یا آزمون فرضیه ها، تشخیص و متغیرها امری ضروری است. متغیرها را معمولاً از نظر نقش آن ها در تحقیق می توان به ۶ دسته تقسیم کرد: متغیر مستقل، متغیر وابسته، متغیر واسطه ای، متغیر تعدیل کننده، متغیر کنترل و متغیر مداخله گر (سرمد و دیگران، ۱۳۷۹). در این پژوهش متغیرهای ذیل آورده شده است:

• متغیر مستقل^۱

متغیر متحرک، درون داد است که بوسیله پژوهشگر اندازه گیری، دستکاری یا انتخاب می شود تا تاثیر یا ارتباط آن با متغیر دیگری معین شود (دلاور، ۱۳۹۰)، در این پژوهش متغیر مستقل استرس می باشد.

• متغیر وابسته^۲

متغیر وابسته، متغیری است که هدف محقق تشریح یا پیش بینی تغییر پذیری در آن است. به عبارت دیگر یک متغیر اصلی است که در قالب یک مساله برای تحقیق مورد بررسی قرار می گیرد. با تجزیه و تحلیل متغیر وابسته، با شناسایی عوامل موثر بر آن، می توان پاسخ ها یا راه حل هایی را برای مسئله شناخت. (خاکی، ۱۳۸۳). در این پژوهش عملکرد پرسنل متغیر وابسته می باشد.

• متغیر تعدیل گر^۳

متغیر مستقل دومی است که تصور می شود اگر ظاهر شود، میزان تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را کمتر می نماید (تقی زاده و تار، ۱۳۹۱). و تعدیل کننده رابطه بین دو متغیر است، که در این تحقیق متغیر تعدیل کننده هوش هیجانی می باشد.

۳-۵- روش تجزیه و تحلیل

مقصود اصلی از تحلیل، تنظیم و خلاصه کردن داده ها به صورت اطلاعاتی روشن، خوانا، مستدل و تفسیرپذیر است، به گونه ای که بتوان روابط موجود در مسائل پژوهش را کشف و بررسی کرده و آن ها را آزمود. تفسیر، بر پایه یافته ها و نتایج حاصل از تحلیل، درباره روابط مورد مطالعه، استنباط به عمل می آورد و درباره روابط، نتیجه گیری می کند. تفسیر مقصود تحلیل است (هومن، ۱۳۸۶). در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS. 20 برای آمار توصیفی که شامل جداول و نمودارها، شاخص های گرایش مرکزی و پراکندگی، فراوانی ها و ... که بیشتر در تحلیل تک متغیره مورد استفاده قرار گرفته است و از نرم افزار PLS1 برای آمار استنباطی استفاده می شود، بدین صورت که از معادلات ساختاری و روشهای مختلف آماری استفاده می شود. از آنجایی که در تحقیق حاضر متغیر تعدیل کننده وجود دارد که می بایستی اثرش بر روی متغیر وابسته و روابط بین متغیر وابسته و مستقل مورد بررسی قرار گیرد، استفاده از مدل معادلات ساختاری ضرورت می یابد. در ادامه این روش معرفی می گردد.

۳-۶- مدل یابی معادلات ساختاری^۴

در مطالعات حوزه علوم انسانی و اجتماعی، تجزیه و تحلیل داده های پژوهش طبق فرآیندی با قالب کلی مشخص و یکسان صورت می پذیرد که مرتبط با آن روش تحلیل آماری متعددی تا به حال معرفی شده است. در این میان، مدل سازی معادلات ساختاری

¹ Independent Variable

² Dependent Variable

³ moderat Variable

² Structural Equation Model: SEM

(SEM) که در اواخر دهه شصت میلادی معرفی شد، ابزاری در دست محققین جهت بررسی ارتباط میان چندین متغیر در یک مدل را فراهم می‌ساخت. قدرت این تکنیک در توسعه نظریه‌ها باعث کاربرد وسیع آن در علوم مختلف از قبیل بازاریابی، مدیریت منابع انسانی، مدیریت استراتژیک و سیستم اطلاعاتی شده است. یکی از مهمترین دلایل استفاده زیاد پژوهشگران از SEM، قابلیت آزمون تئوری‌ها در قالب معادلات میان متغیرهاست. دلیل دیگر لحاظ نمودن خطای اندازه‌گیری توسط این روش است که به محقق اجازه می‌دهد تا تجزیه و تحلیل داده‌های خود را با احتساب خطای اندازه‌گیری گزارش دهد. قسمت تابع ساختاری یا تحلیل مسیر، روابط مفروض بین متغیرهای مکنون را به نمایش می‌گذارد. در مدل‌یابی معادله ساختاری، سلسله‌مراتبی علی مطرح می‌شود که در آن، یک متغیر ممکن است علت احتمالی متغیرهای دیگر باشد، اما به‌طور قطع، معلول آن‌ها نیست. به بیان دیگر، ترتیب متغیرها به گونه‌ای است که متغیری در بالای سلسله‌مراتب، ممکن است علت متغیر مرتبه پایین‌تر از خود باشد، اما بعید است که متغیر پایین‌تر، متغیر بالاسری خود را علت باشد. در روش‌شناسی معادله ساختاری، دو دسته ضرایب مختلف بین متغیرهای مکنون برآورد می‌شوند که عبارتند از:

- الف) ضریب گاما (γ)**؛ که معرف ضریب رگرسیونی بین یک متغیر مکنون برون‌زا و یک متغیر مکنون درون‌زا است.
ب) ضریب بتا (β)؛ که معرف ضریب رگرسیونی بین یک متغیر مکنون درون‌زا و یک متغیر مکنون برون‌زای دیگر است.
 بنابراین با توجه به مزیت‌های گفته شده، در این تحقیق از این تکنیک جهت آزمون فرضیات استفاده شد.

۴- تحلیل نتایج

در این بخش داده‌های گردآوری شده توسط پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته و در خصوص فرضیات مطرح شده نتیجه‌گیری آماری شده است. این پژوهش شامل سه فرضیه است که با استفاده از نرم افزار Smart pls تجزیه و تحلیل شده‌اند. در این بخش ابتدا به توصیف آماری داده‌های حاصل از اجرای پرسشنامه پرداخته شده و سپس مفروضات مطرح شده مورد آزمون قرار گرفته است. به منظور توصیف داده‌های مذکور با استفاده از نرم افزار SPSS، شاخص‌های فراوانی، درصد فراوانی بدست آمده و در سطح استنباطی پس از بررسی پایایی و روایی پرسشنامه، برای بررسی روابط از مدل‌یابی معادلات ساختاری (SEM) استفاده شده است. یکی از تکنیک‌های مورد استفاده SEM کمترین مربعات بخشی (PLS) که بر روی واریانس بین سازه‌ها تمرکز کرده است (وو، ۲۰۱۰).

۴-۱- بررسی توصیفی متغیرهای پژوهش

در این قسمت متغیرهای پژوهش از دیدگاه پاسخ دهندگان بررسی شده است. بر اساس نتایج جدول ۴، میانگین نظر پاسخ دهندگان در رابطه با شاخص استرس ۲/۸۶۱ و انحراف استاندارد آن ۰/۸۲۵، میانگین شاخص هوش هیجانی ۳/۸۳۹ و انحراف استاندارد آن ۰/۴۹۶ و میانگین شاخص عملکرد ۳/۸۷۶ و انحراف استاندارد آن ۰/۴۹۲ می‌باشد. در نتیجه می‌توان گفت میانگین استرس پاسخ دهندگان کمتر از حد متوسط و میانگین متغیرهای هوش هیجانی و عملکرد بیشتر از حد متوسط می‌باشد.

جدول ۴- آمار توصیفی مربوط به متغیرها از دیدگاه پاسخ دهندگان

متغیرها	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
استرس	۱	۴/۸۳	۲/۸۶۱	۰/۸۲۵
هوش	۱	۴/۷۹	۳/۸۳۹	۰/۴۹۶
عملکرد	۲/۴۰	۵	۳/۸۷۶	۰/۴۹۲

۴-۲- مدل‌یابی معادله ساختاری

در تحقیقاتی که هدف، آزمون مدل خاصی از رابطه بین متغیرهاست از تحلیل مدل معادلات ساختاری (SEM) استفاده می‌شود. این مدل یک رویکرد جامع برای آزمون فرضیات درباره روابط متغیرهای مشاهده شده و مکنون است (هومن، ۱۳۸۷: ۶۰). یکی از تکنیک‌های مورد استفاده SEM کمترین مربعات بخشی (PLS) که بر روی واریانس بین سازه‌ها تمرکز کرده است (وو، ۲۰۱۰).

در PLS پارامترهای ساختاری و اندازه‌گیری از طریق یک رویه تکراری تخمین زده می‌شوند که رگرسیون ساده و چندگانه را به وسیله کمترین مربعات معمولی (OLS) ترکیب می‌کند. بنابراین از هرگونه فرض هم توزیعی متغیرهای مشاهده شده اجتناب می‌ورزد. اندازه نمونه مورد نیاز در PLS کوچک است (پینتو، ۲۰۰۸) این تکنیک ارزیابی همزمان روایی و پایایی ابزار اندازه‌گیری سازه‌های تئوریک را فراهم می‌سازد. برای ارزیابی مدل‌های سنجش و ساختاری با سازه‌های چند شاخصی با اثرات مستقیم و غیرمستقیم نیز مورد استفاده قرار می‌گیرد (چوا و چن، ۲۰۰۹). یک مدل معادله ساختاری به طور کلی از دو نوع مدل اندازه‌گیری^۱ و مدل ساختاری^۲ تشکیل شده است. مدل اندازه‌گیری نحوه سنجش یک متغیر پنهان را با استفاده از دو یا تعداد بیشتری متغیر مشاهده شده تعریف می‌کند و در واقع مجموعه‌ای از متغیرهای مشاهده شده را به مجموعه‌ی کوچکتری از متغیرهای نهفته مرتبط می‌کند. مدل ساختاری روابط میان متغیرهای پنهان درونی و بیرونی را نشان می‌دهد و امکان ارزیابی جهت و شدت اثرات علی میان این متغیرها را فراهم نماید. بنابراین بر مبنای مدل‌های اندازه‌گیری، محقق تعریف می‌کند که کدام متغیرهای مشاهده شده اندازه‌گیرنده کدام متغیرهای پنهان هستند و بر پایه مدل‌های ساختاری مشخص شده است که کدام متغیرهای مستقل دارای تاثیر بر کدام متغیر وابسته هستند.

۳-۴- بررسی روایی مدل

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، در مرحله اول به بررسی پایایی و روایی مدل و در مرحله دوم به بررسی مدل ساختاری می‌پردازیم.

۴-۴- سنجش پایایی پرسشنامه

پایایی یا قابلیت اعتماد، یکی از ویژگی‌های فنی ابزار اندازه‌گیری است. مفهوم یاد شده با این امر سر و کار دارد که ابزار اندازه‌گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج مشابهی به دست می‌دهد. دامنه ضریب قابلیت اعتماد بین صفر تا یک می‌باشد و هر چه این ضریب به سمت یک میل کند از پایایی بیشتری برخوردار است. و مقادیر بالای ۰/۷ این ضریب بیانگر پایایی پرسشنامه می‌باشد و مقادیر کمتر از ۰/۶ نامطلوب ارزیابی شده است.

جدول ۵- نتایج پایایی پرسشنامه

متغیرها	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی مرکب (CR)
استرس	۰/۸۱۸	۰/۷۵۲
عملکرد	۰/۷۶۸	۰/۸۴۲
هوش هیجانی	۰/۸۴۹	۰/۸۷۱

با توجه به اینکه آلفای کرونباخ و ضریب پایایی مرکب در تمامی متغیرهای پرسشنامه بیشتر از ۰/۷ می‌باشد بنابراین می‌توان گفت پرسشنامه از پایایی خوبی برخوردار است.

۵-۴- بررسی روایی مدل اندازه‌گیری

برای تأیید روایی ابزار اندازه‌گیری روایی صوری، روایی سازه، روایی همگرا مورد بررسی قرار گرفته است. روایی صوری به وسیله اطمینان از سازگاری بین شاخص‌های اندازه‌گیری و ادبیات موجود ایجاد شده است، این روایی توسط نظرسنجی از استادان حاصل شد. روایی سازه برای بررسی دقت و اهمیت نشانگرهای انتخاب شده است که نشان می‌دهد که آیا نشانگرها ساختارهای عاملی مناسبی را جهت اندازه‌گیری سازه‌های مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می‌آورند. چنانچه مقدار بار عاملی بیشتر از ۰/۳ و مقدار قدر مطلق آماره T بزرگ‌تر از ۱/۹۶ باشد، در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان نتیجه گرفت که نشانگرها ساختار عاملی مناسبی

¹ Measurement Model

² Structural Model

را جهت اندازه گیری سازه های مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می کنند. جهت بررسی روایی سازه تحلیل عاملی تاییدی مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج تحلیل عاملی تاییدی در جدول زیر نشان داده شده است.

جدول ۶- نتایج تحلیل عاملی تاییدی متغیرها

خطای استاندارد (SE)	آماره T	بار عاملی	سوالات	متغیرها
۰/۲۹۳	۲/۴۴۵	۰/۷۱۷	q1	استرس
۰/۳۴۵	۲/۵۱۳	۰/۸۶۸	q2	
۰/۳۴۲	۲/۲۱۱	۰/۷۵۶	q3	
۰/۱۳۹	۴/۹۲۹	۰/۶۸۷	q4	
۰/۱۱۲	۵/۵۶۴	۰/۶۲۵	q5	
۰/۱۲۸	۵/۱۴۴	۰/۶۵۶	q6	
۰/۱۶۴	۳/۹۶۷	۰/۶۴۹	q7	هوش هیجانی
۰/۰۶۳	۱۱/۰۹۷	۰/۷۰۳	q8	
۰/۰۶۹	۱۰/۲۲۲	۰/۷۰۵	q9	
۰/۱۴۱	۵/۴۲۸	۰/۷۶۵	q10	
۰/۱۸۰	۴/۳۸۳	۰/۷۸۸	q11	
۰/۰۸۷	۷/۰۹۸	۰/۶۱۸	q12	
۰/۰۸۲	۷/۴۳۲	۰/۶۰۹	q13	
۰/۰۷۹	۸/۹۵۱	۰/۷۰۸	q14	
۰/۰۷۹	۶/۹۶۶	۰/۵۴۸	q15	
۰/۰۴۷	۱۵/۴۴۱	۰/۷۲۲	q16	
۰/۱۲۲	۶/۰۶۷	۰/۷۳۸	q17	
۰/۱۳۶	۵/۷۶۸	۰/۷۸۴	q18	
۰/۱۰۶	۷/۷۰۶	۰/۸۱۶	q19	
۰/۰۹۳	۸/۹۳۴	۰/۸۳۳	q20	
۰/۰۳۶	۲۱/۵۴۹	۰/۷۷۳	q21	عملکرد
۰/۰۴۴	۱۶/۷۵۲	۰/۷۴۴	q22	
۰/۰۸۳	۷/۳۹۵	۰/۶۱۵	q23	
۰/۰۵۹	۱۲/۶۶۸	۰/۷۴۷	q24	
۰/۰۶۰	۱۱/۸۱۷	۰/۷۰۹	q25	

بر اساس نتایج جدول فوق مشخص شده است که تمام نشانگر های سازه های مورد مطالعه به دلیل بیشتر بودن مقدار آماره t از ۱/۹۶ و نیز بیشتر بودن مقادیر بارهای عاملی از ۰/۳، از اهمیت لازم برای اندازه گیری سازه های خود برخوردار هستند. لذا روایی سازه که

برای بررسی دقت و اهمیت نشانگر های انتخاب شده است، نشان می دهد که نشانگر ها، ساختار های عاملی مناسبی را جهت اندازه گیری ابعاد مورد مطالعه در مدل تحقیق فراهم می آوردند.

برای تایید روایی ابزار اندازه گیری علاوه بر روایی سازه از شاخص روایی همگرا استفاده شده است. روایی همگرا به این اصل بر می گردد که شاخصهای هر سازه با یکدیگر همبستگی زیادی داشته باشند. برای اعتبار همگرایی از معیار^۱ AVE استفاده شده است مقدار این ضریب از ۰ تا ۱ متغیر است که مقادیر بالاتر از ۰/۵ پذیرفته شده است.

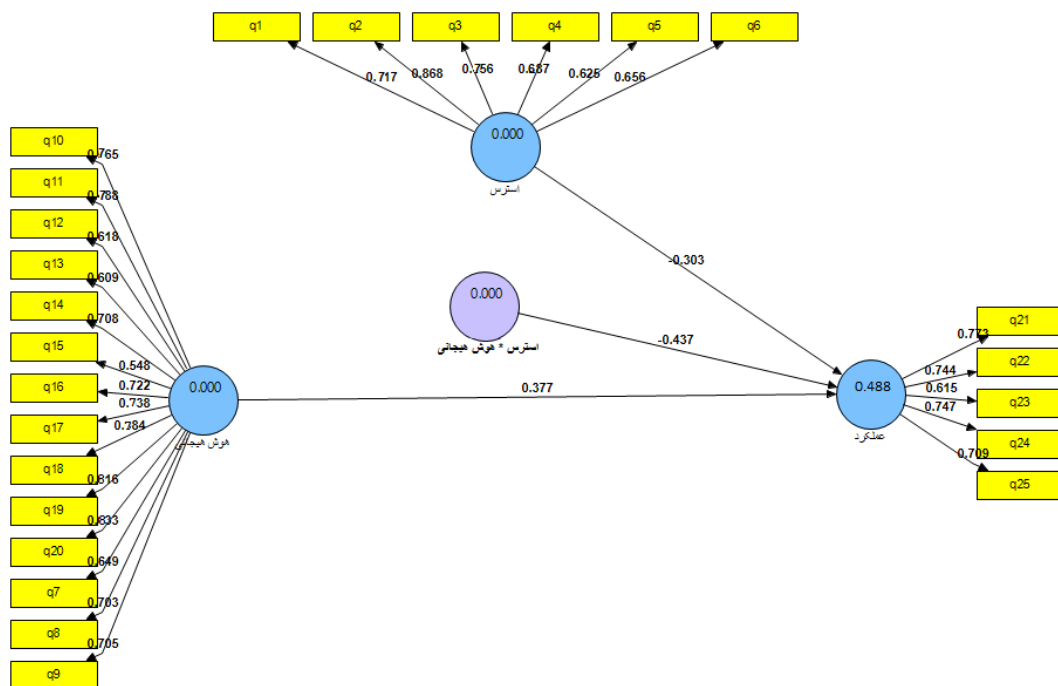
جدول ۲- نتایج اعتبار همگرایی

متغیرها	روایی همگرا (AVE)
استرس	۰/۵۲۲
عملکرد	۰/۵۱۸
هوش هیجانی	۰/۵۱۵

با توجه به نتایج جدول فوق می توان نتیجه گرفت که شاخصهای هر سازه با یکدیگر همبستگی زیادی دارا می باشند. با توجه به تأیید پایایی و روایی پرسشنامه در قسمت بعد فرضیه ها با استفاده از ابعاد تأیید شده بررسی شده است.

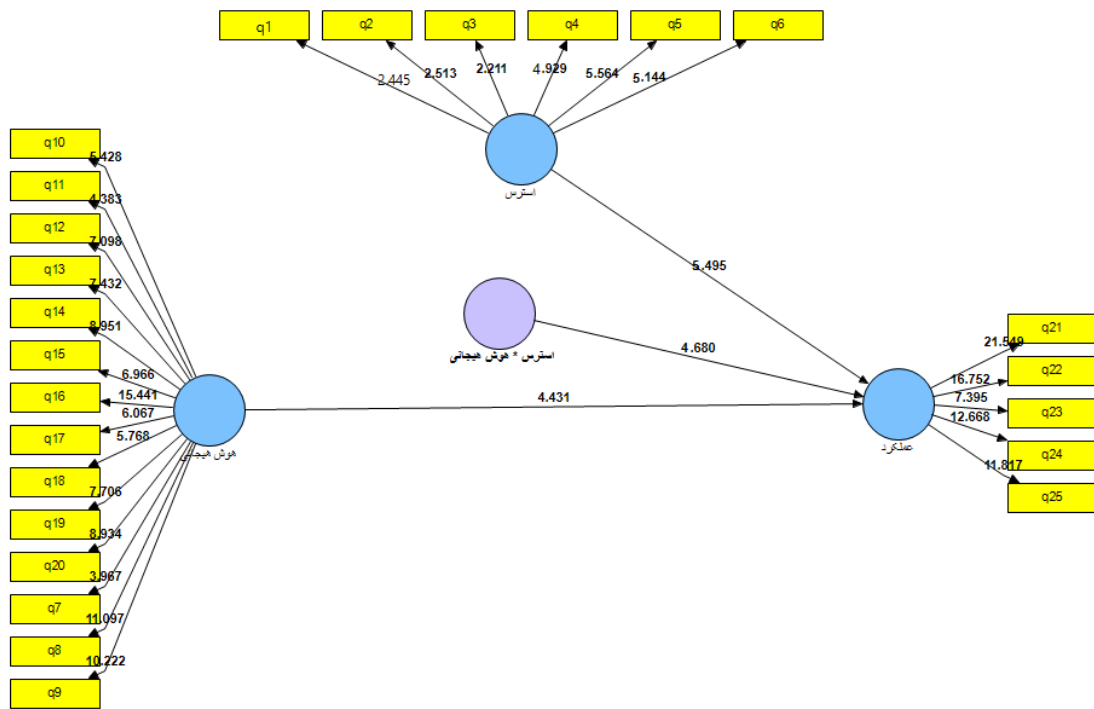
۴-۶- بررسی فرضیات

شکل های ۳ و ۴ مدل های تحقیق را نشان می دهند. ضرایب موجود در این نمودارها به دو دسته تقسیم می شوند. دسته اول روابط بین متغیرهای پنهان (بیضی) و متغیرهای آشکار (مستطیل) می باشند که این روابط را اصطلاحاً بارهای عاملی گویند با توجه به بارهای عاملی می توان گفت سهم کدام متغیر در اندازه گیری سازه مربوطه بیشتر است و سهم کدام متغیر کمتر. به بیان دیگر متغیری که بارعاملی بزرگتری داشته باشد سهم بیشتری در اندازه گیری سازه مربوطه دارد و متغیری که بار عاملی کمتری داشته باشد، سهم کمتری را دارد و دسته دوم روابط بین متغیرهای پنهان و پنهان هستند که تحت عنوان ضرایب مسیر نام برده می شوند و برای آزمون فرضیات استفاده می شوند. تمامی ضرایب با استفاده از آماره t آزمون می گردند. این آماره (t-value) زمانی معنادار می باشد که مقدار قدر مطلق آن بیشتر از ۱/۹۶ باشد.



شکل ۳- ضرایب مسیر و بار عاملی مدل پژوهش

¹ Average variance extracted



شکل ۴- نتایج آزمون t مدل پژوهش

۴-۷- ضریب تعیین و شاخص برازش مدل

قدرت پیش بینی مدل طراحی شده، با استفاده از مقدار واریانس توضیح داده (R^2) برای متغیرهای وابسته تحلیل شده است. تحلیل ضریب تعیین به درک این موضوع که چه اندازه از واریانس متغیر وابسته توسط مجموعه ای از پیش بینی کننده ها قابل تعیین است، کمک می نماید. ضریب تعیین بین صفر و یک در نوسان است و به این صورت توجیه میشود که اگر برابر صفر باشد یعنی خط رگرسیون هرگز نتوانسته است تغییرات متغیر تابع را به تغییرات متغیر مستقل نسبت دهد اگر ضریب تعیین برابر یک باشد، یعنی خط رگرسیون دقیقاً توانسته است تغییرات متغیر وابسته را به تغییرات متغیر مستقل نسبت دهد. طبق نتایج به دست آمده ضریب تعیین مدل برابر با ۰/۴۸۸ می باشد که بیانگر این است که ۴۸/۸ درصد تغییرات متغیر وابسته عملکرد توسط متغیرهای هوش هیجانی و استرس تبیین می شود. به منظور سنجش مدل و برازندگی آن شاخص های برازندگی مدل بررسی شده است. منظور از برازش مدل این است که تا چه حد مدل با داده های مربوطه سازگاری و توافق دارد در تحلیل معادلات ساختاری متعاقب انجام تخمین پارامترها و قبل از تفسیر آنها باید از برازندگی مدل اطمینان شود معیار کلی که برای روش حداقل مربعات جزئی در نظر گرفته شده است (Gof) نام دارد. چنانچه این شاخص ها بزرگتر یا مساوی با ۰/۵ باشند، مدل مناسب می باشد. در جدول زیر میزان شاخص های نیکویی برازش به تصویر کشیده شده است که بیانگر مناسب بودن مدل اول می باشد.

جدول ۸- میزان شاخص نیکویی برازش مدل پژوهش

میزان شاخص نیکویی برازش (GOF)	
شاخص مطلق	۰/۵۰۳
شاخص نسبی	۰/۶۰
شاخص مدل بیرونی	۰/۸۵
شاخص مدل درونی	۰/۷۱

با توجه به تأیید برازش مدل در قسمت بعد به آزمون و بررسی فرضیه های مربوطه با استفاده از ابعاد تأیید شده پرداخته شده است.

• **فرضیه اول: استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع اثر معنی داری دارد.**

در بررسی اثر استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع، همانطور که در شکل ۳ ملاحظه شده است، ضریب مسیر برابر با $0/303$ - است که مقداری منفی می باشد و مقدار قدر مطلق آماره t برابر با $5/495$ است (شکل ۴) که از عدد $1/96$ بیشتر می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت استرس بر عملکرد ارتباطی اثر معنی دار معکوسی دارد و در نتیجه فرضیه اول پژوهش پذیرفته شده است.

جدول ۹- ضریب مسیر و آماره T برای فرضیه اول

ضریب مسیر	آماره $ T $	خطای استاندارد	نتیجه
$-0/303$	$5/495$	$0/055$	پذیرش فرضیه

• **فرضیه دوم: هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع اثر معنی داری دارد.**

در بررسی اثر هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع، همانطور که در شکل ۵ ملاحظه شده است، ضریب مسیر برابر با $0/377$ است که مقداری مثبتی می باشد و مقدار قدر مطلق آماره t برابر با $4/431$ است (شکل ۵) که از عدد $1/96$ بیشتر می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی اثر معنی دار مثبتی دارد و در نتیجه فرضیه دوم پژوهش پذیرفته شده است.

جدول ۱۰- ضریب مسیر و آماره T برای فرضیه دوم

ضریب مسیر	آماره $ T $	خطای استاندارد	نتیجه
$0/377$	$4/431$	$0/055$	پذیرش فرضیه

• **فرضیه سوم: هوش هیجانی رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع را تعدیل می کند.**

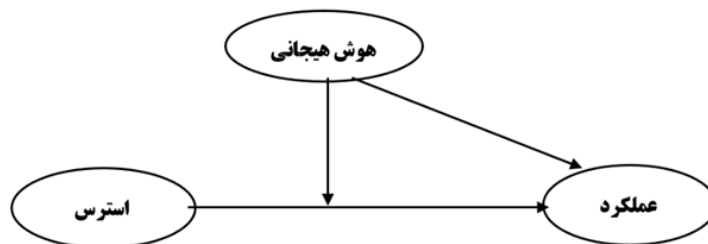
در بررسی اثر تعدیلگر هوش هیجانی بر روی رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع، همانطور که در شکل ۳ ملاحظه می شود، میزان اثر تعدیل گر هوش هیجانی برابر با $0/437$ - است. مقدار قدر مطلق آماره t برابر با $4/680$ است (شکل ۴) که از عدد $1/96$ بیشتر می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت اثر تعدیلگر هوش هیجانی بر روی رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی معنی دار می باشد و در نتیجه فرضیه سوم پژوهش پذیرفته می شود.

جدول ۱۱- ضریب مسیر و آماره T برای فرضیه سوم

ضریب مسیر	آماره $ T $	خطای استاندارد	نتیجه
$-0/437$	$4/680$	$0/093$	پذیرش فرضیه

۴-۸- مدل نهایی تحقیق پس از آزمون فرضیات

تمام فرضیات پژوهش تایید شد پس مدل نهایی تحقیق همانند مدل اولیه می باشد و مدل اولیه تحقیق تایید می شود.



شکل ۵- مدل نهایی تحقیق

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

در سالهای اخیر، نقش استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل در رابطه با ارباب رجوع در مشاغل خدماتی جهت بالا بردن کیفیت خدمات، بیش از پیش برجسته شده است. محققان در این رشته اذعان کرده اند که به کارگیری نیروی کار با استرس پایین تر می تواند عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. از این رو، فرضیه ۱ تاثیرگذاری استرس بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع را مطرح می کند که در این تحقیق با توجه به مقدار قدر مطلق آماره t برابر با $5/495$ است که از عدد $1/96$ بیشتر می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت استرس بر عملکرد ارتباطی اثر معنی دار معکوسی دارد و در نتیجه فرضیه اول پژوهش تایید شده است. این نتیجه با یافته های مطالعه ابطحی و الوانی (۱۳۷۱) و توکلی (۱۳۷۴) و همچنین با یافته های چن و سیلورسون و کلرادو (۲۰۰۸) هم خوانی دارد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که هرچقدر استرس کارکنان بیشتر باشد، روحیه آنها ضعیفتر، انگیزه آنها کمتر و نهایتاً عملکرد آنها ضعیفتر می باشد. استرس شغلی می تواند عواقب سوء برای هر دو فرد و شرکت تولید کند که کاهش سطح انگیزه و عملکرد، و کاهش سود آوری از آن است. افراد تحت تاثیر فشار روانی، امکان دارد دچار حالت انفعالی گردند که در آن صورت رها کردن کار و جدیت، از دست دادن علاقه و ناامیدی از نشانه های آن می باشد. پرخاشگری نیز از علائم ناکامی و فشارهای طولانی است. افسردگی یکی دیگر از علائم فشارهای روانی است که فرد اعتماد به نفس خود را از دست می دهد و نسبت به مسائل نگرشی منفی پیدا می کند. این افراد احساس کم ارزشی می کنند و خود را افراد بدبخت می بینند. افراد افسرده روحیه ای خمود و خسته دارند و معمولاً گوشه گیر هستند. اگرچه فرد ساعتها کار می کند نتیجه کارش چشمگیر و رضایت بخش نیست. امروزه نقش هوش هیجانی در عملکرد شغلی و ارتباطی پرسنل در رابطه با ارباب رجوع در سازمانها بخصوص سازمانهای خدماتی غیر قابل انکار است. در این رشته محققان اذعان کرده اند که به کارگیری نیروی کار با هوش هیجانی بالا می تواند عملکرد کارکنان را تحت تاثیر قرار دهد. از این رو فرضیه ۲ تاثیرگذاری هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع را مطرح می کند که در این تحقیق با توجه به مقدار قدر مطلق آماره t برابر با $4/431$ است که از عدد $1/96$ بیشتر می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت هوش هیجانی بر عملکرد ارتباطی اثر معنی دار مثبتی دارد و در نتیجه فرضیه دوم پژوهش پذیرفته شده است. این نتیجه با یافته های بی فورت و هاتراپ (۲۰۰۳)، کارملی (۲۰۰۳) و یوزگات (۲۰۱۳) هم خوانی دارد. بنابراین می توان نتیجه گرفت که کارکنان با هوش هیجانی بالا می توانند احساسات خود را با در نظر گرفتن حفظ حالت ذهنی مثبت بروز دهند که این می تواند به بهبود کار و عملکرد شغلی بهتر منجر شود. فرضیه ۳ تحقیق بیان می کند که هوش هیجانی رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع را تعدیل می کند. در بررسی اثر تعدیلگر هوش هیجانی بر روی رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی پرسنل بیمارستان بنت الهدی با ارباب رجوع را با در نظر گرفتن t برابر با $4/680$ است که از عدد $1/96$ بیشتر می باشد در نتیجه با اطمینان ۹۵ درصد می توان گفت اثر تعدیلگر هوش هیجانی بر روی رابطه بین استرس و عملکرد ارتباطی معنی دار می باشد و در نتیجه فرضیه سوم پژوهش پذیرفته می شود. تحقیقات در زمینه نقش تعدیل کننده هوش هیجانی در رابطه بین استرس و عملکرد کمیاب است اما بطور کلی این نتیجه با یافته های سیاروچی، دین، و اندرسون (۲۰۰۲) هم خوانی دارد.

۶- پیشنهادات برای تحقیقات آتی

- ✓ پیشنهاد می شود تحقیقات آتی از روش های کیفی مثل مصاحبه با افراد، مشاهده استفاده شود.
- ✓ پیشنهاد می شود تحقیقات آتی جنبه های دیگر روانشناختی که در این جا مورد بررسی قرار نگرفت مانند: خلاقیت، انگیزش و ... را بررسی کنند.
- ✓ پیشنهاد می شود تحقیقات آتی در سایر جوامع و از جمله در سایر شهرهای ایران انجام شود.

۷- منابع

1. Rathore. S, Ahuja. V, (2015), Examining the impact of Emotional Intelligence on Organizational Role Stress: An empirical study of the Indian IT sector, *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 6(1), pp: 51-63.
2. Sharma. J, Dhar. R. L, Tyagi. A, (2015), Stress as a mediator between work-family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence, *Applied Nursing Research*.
3. Lindebaum. D, (2013), Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study, *European Management Journal*, Vol. 31, pp: 538- 548.
4. Yozgat. U, S. Yurtkoru, E. Bilginoglu, (2013), Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence, *social and behavioral sciences*, 75, PP: 518-524.
5. Wu. Yu-CHI, (2011), Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: the role of emotional intelligence, social behavior and personality, 39, pp: 21-32.
6. Prentice. C, B. King, (2011), The influence of emotional intelligence on the service performance of casino frontline employees, *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 11, pp: 49 - 66.
7. Beauvais. A. M, Brady. N, E. O'Shea .R, Quinn Griffin .M. T.(2011), Emotional intelligence and nursing performance among nursing students, *Nurse Education Today*, Vol. 31, pp: 396-401.
۸. هاشمی، نظام؛ صادقی، محمد صادق؛ شکیب، مهدی؛ قنبری، علی؛ ۱۳۹۲، رابطه هوش هیجانی با عملکرد مدیران راهور تهران بزرگ، فصلنامه مطالعات مدیریت بر آموزش انتظامی، شماره سوم، سال ششم.
۹. منصور، لادن؛ ملاشریفی، شیدا؛ وخشور، حسن؛ ۱۳۸۹، رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه شهید بهشتی، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، شماره ۵، دوره دوم.
۱۰. خانه شناس، فرین؛ الهیاری، تیمور؛ خلخالی، حمیدرضا؛ ۱۳۹۲، بررسی ارتباط عوامل استرس زای روانی- اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک، فصلنامه انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، شماره ۳، دوره ۱.
۱۱. سرفرازی، مهرزاد؛ معمارزاده، غلامرضا؛ ۱۳۸۹، بررسی تاثیر هوش هیجانی بر بهبود کیفیت عملکرد مدیران، پژوهشنامه مدیریت هوش هیجانی.
۱۲. نوریان، خیرالله؛ گاسپاریان، خاچاتور؛ شریف، فرخنده؛ ذوالعدل، محمد؛ مقیمی، مسعود؛ حسینی، ناز آفرین؛ ۱۳۹۰، تاثیر آموزش مولفه های هوش هیجانی بر استرس و اضطراب پزشکان و پرستاران شاغل در بخش های مراقبت های ویژه، مجله ارمغان دانش، شماره ۵، دوره ۱۶.
۱۳. ابراهیمی، عبدالحمید؛ جوادی، مجید؛ ۱۳۹۰، بررسی رابطه استرس با مشتری مداری و عملکرد شغلی فروشندگان در خرده فروشی ها، مجله مدیریت بازاریابی، شماره ۱۳.
۱۴. باعزت، فرشته؛ شریف زاده، حکیمه السادات؛ ۱۳۹۱، رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه، فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، شماره ۱۳، دوره چهارم، صص ۶۸-۵۵.
۱۵. ایران زاده، سلیمان؛ خدیوی، اسداله؛ مشاط زادگان، مریم؛ ۱۳۹۲، رابطه هوش هیجانی مدیران با عملکرد آنان در گروه صنعتی بهمن، فصلنامه مدیریت بهره وری، شماره ۲۷، سال هفتم.
۱۶. حافظی، فریبا؛ افتخار، زهرا؛ شجاعی، رضا؛ ۱۳۹۰، رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز بیدبلند، مجله یافته های نو در روان شناسی، شماره ۱۹، سال ششم.