

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

The Relationship between Emotional Intelligence, Spiritual
Intelligence and Occupational Stress among Bank Employees

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۴/۷/۱۲، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۵/۱۰/۲۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۲/۲

M. Dowlati., (M.A) & H. Rezghi Shirsavar.,
(Ph.D)

مریم دولتی^۱ و هادی رزقی شیرسوار^۲

Abstract: The purpose of this research is to study the relationship between emotional intelligence, spiritual intelligence and occupational stress of Melli bank employees. This research is a correlation. Its statistical population is Melli bank staff of Semnan province (470 people) that with using simple random sampling, 212 samples were selected. To collect the data, Bar-On Emotional intelligence (1997), Amram and Dryer spiritual intelligence (2007) and job stress HSE (2008) questionnaires were used. Pearson correlation test results showed that, there is an inverse relationship between emotional intelligence, spiritual intelligence and occupational stress. Regression results showed almost 69 percent of stress variance is explained by emotional intelligence and spiritual intelligence. Structural equation modeling also showed occupational stress is explained by emotional intelligence and spiritual intelligence. Emotional intelligence and spiritual intelligence are important factors in reducing occupational stress that managers with improving them in the staff can help to increasing organizations' productivity. It also recommended the authorities to assess the level of emotional intelligence and spiritual intelligence of people, employ those who have more emotional intelligence and spiritual intelligence.

Keywords: Bank employees, Emotional intelligence, Occupational stress, Spiritual intelligence.

چکیده: هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک ملی است. روش پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری آن کارکنان بانک ملی استان سمنان (۴۷۰ نفر) است که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۱۲ نفر به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های هوش هیجانی باران (۱۹۹۷)، هوش معنوی آمرام و درایر (۲۰۰۷) و استرس شغلی HSE (۲۰۰۸) استفاده شده است. نتایج به‌دست‌آمده از آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین هوش عاطفی و هوش معنوی و استرس شغلی رابطه معکوس وجود دارد. هم‌چنین نتایج حاصل از رگرسیون نشان داد تقریباً ۶۹ درصد از واریانس استرس به‌وسیله متغیرهای هوش عاطفی و هوش معنوی تبیین می‌شود. مدل معادلات ساختاری نیز نشان داد که هوش عاطفی و هوش معنوی، استرس شغلی را تبیین می‌کند. نتایج نشان داد هوش عاطفی و هوش معنوی از عوامل مهم در کاهش استرس شغلی محسوب می‌شوند که مدیران و مسئولان می‌توانند با تقویت آن‌ها در کارکنان به افزایش بهره‌وری سازمان‌ها کمک کنند. هم‌چنین به مسئولان پیشنهاد می‌شود با ارزیابی میزان هوش عاطفی و هوش معنوی افراد، کسانی را استخدام کنند که بهره بیشتری از هوش عاطفی و هوش معنوی دارند.

کلید واژه‌ها: استرس شغلی، کارکنان بانک، هوش عاطفی، هوش معنوی.

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی

maryamdowlati@yahoo.com

واحد گرمسار، گرمسار، ایران.

۲. نویسنده مسئول: استادیار، گروه مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد

Rezghih@yahoo.com

گرمسار، گرمسار، ایران

مقدمه

استرس در بسیاری از جنبه‌های زندگی انسان نقش ایفا می‌کند. انسان‌ها تقریباً همواره در معرض استرس قرار دارند؛ استرسی که ممکن است ناشی از عوامل مختلف باشد، همچون مشکلات مالی، درگیری عاطفی با شریک عاطفی^۱ یا تلاش بیش از حد برای پایان دادن به پروژه کاری قبل از موعد مقرر. در سازمان‌ها، استرس تهدیدی بالقوه برای حفظ بهره‌وری و رشد محسوب می‌شود. از این‌رو ارتباط بین استرس و عملکرد شغلی به موضوع مطالعاتی رایجی تبدیل شده است. هم زندگی شخصی افراد و هم محیط کار می‌توانند منبع استرس باشند (کارلتون و مندرسون^۲، ۲۰۱۴). استرس شغلی بر سلامت تأثیر منفی دارد. بنابر گزارش مؤسسه آمریکایی استرس^۳ بسیاری از اختلالات روانی و جسمانی از جمله افسردگی، اضطراب، سکت قلبی، سکت مغزی، فشار خون بالا، اختلالات سیستم ایمنی که احتمال ابتلا به عفونت را افزایش می‌دهد، بیماری‌های ویروسی از تبخال و سرماخوردگی معمولی گرفته تا برخی سرطان‌ها، همچنین رماتیسم مفاصل و ... با استرس مرتبط هستند (www.stress.org).

صاحب‌نظران هوش عاطفی^۴ و هوش معنوی^۵ را توانایی غلبه بر بحران‌ها و فشارهای روزانه تعریف کرده‌اند. گلمن^۶، هوش عاطفی را توانایی تشخیص احساسات خود و دیگران، ایجاد انگیزه در خود و دیگران و مدیریت صحیح هیجانات و روابط تعریف کرده است (پارسا، ۱۳۹۱). حسینیان گفته است هوش هیجانی با شناخت فرد از خود و دیگران، ارتباط با دیگران، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون ارتباط دارد و یک توانمندی تاکتیکی در عملکرد فردی محسوب می‌شود (حسینیان، قاسم‌زاده و نیکنام، ۱۳۹۰).

پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که میان هوش معنوی و هدف زندگی، رضایت از زندگی و سلامت همبستگی بالایی وجود دارد (باعزت و شریف‌زاده، ۱۳۹۱). جورج^۷ (۲۰۰۶) گفته است که افراد با هوش معنوی بالا دارای اعتماد به‌نفس بیشتر، منطقی‌تر، آرام‌تر (دارای نگرانی کمتر) و خواهان برقراری ارتباط با دیگران در سطح عمیق‌تر هستند. امونز^۸ (۲۰۰۰) هوش معنوی را به عنوان «مجموعه‌ای از ظرفیت‌ها و توانایی‌ها که فرد را برای حل مشکلات و دستیابی به اهداف

-
1. Romantic Partner
 2. Carlton & Manderson
 3. American Institute of Stress
 4. Emotional Intelligence
 5. Spiritual Intelligence
 6. Golman
 7. George
 8. Emmons

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

در زندگی روزمره خویش قادر می‌سازد» تعریف کرده است. آمرام^۱ (۲۰۰۷) در تعریف هوش معنوی آن را به عنوان «توانایی بکارگیری منابع معنوی به‌گونه‌ای که بتواند سلامتی و عملکرد روزانه فرد را بهبود بخشد» معرفی می‌کند.

همچنین بنا به گزارش مؤسسه ملی برای ایمنی و سلامت شغلی (NIOSH)^۲ کارکنان بانک از قبیل تحویلداران، رئیس، مدیران و سرپرستان، در فهرست پست‌های استرس‌زا قرار دارند. کارکنان مؤسسات مالی از جمله بانک‌ها به دلیل حساسیت زیاد کار، سروکارداشتن با سرمایه‌های مردم، محدودیت‌های حرکتی، برخورد با افراد گوناگون از طبقات اجتماعی مختلف با افکار و انتظارات گوناگون، سبک‌های رهبری مدیران و نبود ارتباطات مفید و حرفه‌ای میان کارکنان، استرس شغلی زیادی را تجربه می‌کنند. مطالعات متعددی در جوامع غربی در زمینه استرس شغلی در بخش بانکداری صورت گرفته است؛ اما مطالعات داخلی محدود است. نتایج به‌دست‌آمده از این مطالعات محدود هم حاکی از این است که درصد بالایی از کارمندان بانک استرس شغلی زیادی را تجربه می‌کنند (خانه‌شناس، الهیاری و خلخالی، ۱۳۹۲).

پژوهش‌هایی نیز دربارهٔ رابطهٔ هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی در محیط‌های دیگر انجام شده است که در زیر به نمونه‌هایی از آن‌ها اشاره می‌شود:

چرن وان^۳، دونی^۴ و استو^۵ (۲۰۱۴) به پژوهشی دربارهٔ ارتباط بین هوش عاطفی، خستگی، به تعویق انداختن کارها و استرس شغلی پرداختند. نمونهٔ این پژوهش را کارمندان تمام وقت از صنایع و سازمان‌های مختلف تشکیل می‌دادند و این نتایج کسب شد: نمرات بالای هوش عاطفی به‌طور معناداری با میزان استرس شغلی، به‌تعویق‌انداختن کارها و خستگی رابطهٔ منفی دارد. همچنین رابطهٔ مثبتی میان میزان استرس شغلی و میزان خستگی و میزان به‌تعویق‌انداختن کارها وجود دارد.

کومار و کومار^۶ (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی نقش معنویت کاری در تعدیل ارتباط میان استرس شغلی و سلامت کارکنان مدیر در هند را بررسی کردند. یافته‌های آن‌ها نشان داد معنویت کاری، ارتباط منفی بین استرس و سلامت را تعدیل می‌کند. به‌علاوه، استرس بر سلامتی اثر منفی دارد؛ درحالی‌که معنویت به‌طور مثبتی با سلامتی همبستگی دارد. هم‌چنین یافته‌ها از اهمیت معنویت

-
1. Amram
 2. The National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)
 3. Chern Wan
 4. Downey
 5. Stough
 6. Kumar & Kumar

در کار برای بهبود وضعیت سلامت از طریق فراهم آوری جوی سالم و کار معنادار برای کارکنان حمایت می‌کند.

بلیس^۱، کستلیوس^۲، کوتویا^۳ و زورناتزی^۴ (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان استرس شغلی و هوش عاطفی کارکنان بانک در یونان، استرس شغلی تجربه شده و ارتباط آن با هوش عاطفی و عوامل جمعیت‌شناختی را بررسی کردند. به‌ویژه میزان هوش عاطفی و حس استرس شغلی در میان کارکنان نمونه مورد پژوهش بطور جداگانه و در ارتباط با یکدیگر بررسی شد. به‌علاوه تأثیر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی بر حس استرس شغلی و میزان هوش عاطفی کارکنان نیز بررسی شد. آنها همچنین بررسی کرده‌اند که ابعاد فردی هوش عاطفی می‌تواند میزان استرس شغلی این افراد را پیش‌بینی کند یا خیر. نتایج این مطالعات نشان داده است که استرس شغلی در میان کارکنان بانک‌های یونان، احتمالاً تحت تأثیر بعضی عوامل جمعیت‌شناختی قرار دارد و بعضی ابعاد فردی هوش عاطفی تا حدی آن را پیش‌بینی می‌کند.

آرتنز^۵، ونتیمیگلیا^۶، بیچ^۷، دی‌مارینیس^۸ و لوک^۹ (۲۰۱۳) به پژوهشی با این هدف که آیا ارزش‌ها و فعالیت‌های معنوی در محل کار، استرس و خستگی شغلی را کاهش می‌دهد و سلامت روان را بهبود می‌بخشد، پرداختند. نتایج پژوهش آنها بدین شرح است: تحلیل عاملی ارتباط نمونه‌های (سؤال‌های) معنوی با این دو مفهوم را تأیید کرد. در مدل رگرسیون لجستیک نیز ارزش‌های معنوی محل کار به‌گونه مثبتی با سلامت روان و استرس شغلی رابطه داشتند. به‌علاوه فعالیت‌های معنوی در کار به‌طور مثبتی با خستگی شغلی کمتر ارتباط داشتند. در نتیجه ارزش‌ها و فعالیت‌های معنوی و پذیرش چنین فعالیت‌هایی، احتمالاً سلامت روان را بهبود می‌بخشد و استرس را کاهش می‌دهد.

چابرا و چابرا^{۱۰} (۲۰۱۳) در بررسی رابطه هوش عاطفی و استرس شغلی کارکنان نیروی امنیتی هند، به این نتیجه دست یافتند که بین هوش عاطفی و استرس شغلی همبستگی منفی

-
1. Bleis
 2. Koustelios
 3. Koutiva
 4. Zournatzi
 5. Arnetz
 6. Ventimiglia
 7. Beech
 8. DeMarinis
 9. Lökk
 10. Chhabra & Chhabra

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

وجود دارد؛ در نتیجه با استفاده از هوش عاطفی و کاهش استرس شغلی، سلامت روانی و جسمانی و به تبع آن کارایی افراد مذکور بهبود می‌یابد.

هم‌چنین نیکولائو و سیوسس^۱ (۲۰۰۲) در پژوهشی با عنوان اثرات هوش عاطفی بر استرس و تعهد سازمانی، نمونه‌ای متشکل از متخصصان مؤسسه سلامت روان را بررسی کردند. نتایج آنها نشان داد بین هوش عاطفی و استرس شغلی همبستگی منفی وجود دارد؛ افرادی که در مجموع نمرات بیشتری در هوش عاطفی کسب کردند، کمتر از استرس شغلی رنج می‌بردند.

نتایج پژوهش آزادمرزآبادی، هوشمندجا و پورخلیل (۱۳۹۲) درباره رابطه بین معنویت سازمانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان یک دانشگاه نظامی، نشان‌دهنده رابطه معنادار و منفی بین معنویت سازمانی و استرس شغلی و رابطه معنادار و منفی میان هوش معنوی و استرس شغلی بود.

پژوهش سعیدآردکانی، کنجکاو منفرد، حکاکی و منصوری (۱۳۹۱) با عنوان واکاوی اثر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر روش‌های مدیریت استرس شغلی نشان‌دهنده رابطه معنادار بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس بود.

باعتز و شریف‌زاده (۱۳۹۱) نیز رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه را بررسی کردند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان داد مؤلفه‌های هوش هیجانی (۱۷ درصد) و مؤلفه‌های هوش معنوی (۳۱ درصد) تغییرات مربوط به استرس شغلی کارکنان دانشگاه را تبیین می‌کنند و هوش معنوی عامل مناسبتری برای پیش‌بینی استرس شغلی است.

نتایج پژوهش کشاورزی و یوسفی (۱۳۹۱) درباره رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با تاب‌آوری دانشجویان نشان داد که نمرات کلی هوش عاطفی و هوش معنوی به‌طور مثبت و معنی‌داری نمره کلی تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند؛ اما هوش عاطفی پیش‌بینی‌کننده قوی‌تر تاب‌آوری است.

منصور، ملاشریفی و خسور (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارکنان دانشگاه شهید بهشتی، دریافتند که بین استرس شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی معناداری وجود دارد.

با توجه به تأثیر منفی استرس بر عملکرد شغلی و نبود تحقیقی در خصوص تأثیر دو عامل هوش عاطفی و هوش معنوی در محیط بانک، به‌عنوان محیطی پراسترس که کاهش کارایی افراد

1. Nikolaou & Tsaousis

را به دنبال دارد، تحقیق در این باره ضروری به نظر می‌رسد. پژوهش حاضر می‌تواند سازمان‌ها را در جهت مدیریتی بهتر، سلامت کارکنان و بهبود عملکرد آنها و افزایش رضایت مشتریان یاری رساند. پژوهش حاضر در پی بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با کاهش استرس شغلی کارکنان بانک ملی استان سمنان در سال ۱۳۹۴ است که در آن میزان تأثیر هر یک از دو عامل هوش عاطفی و هوش معنوی بر کاهش استرس شغلی بررسی می‌شود.

سؤال‌های پژوهش

سؤال اصلی

بین هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی چه رابطه‌ای وجود دارد؟

سؤالات فرعی

۱. بین هوش عاطفی و استرس شغلی چه رابطه‌ای وجود دارد؟
۲. بین هوش معنوی و استرس شغلی چه رابطه‌ای وجود دارد؟
۳. با چه مدلی می‌توان از طریق هوش عاطفی و هوش معنوی، استرس شغلی را پیش‌بینی کرد؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، از نوع توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش، کارکنان بانک ملی استان سمنان هستند که تعداد آن‌ها (بدون احتساب کارکنان خدماتی در سال ۱۳۹۴) ۴۷۰ نفر بود و با استفاده از جدول مورگان و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۲۱۲ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در ابتدا کارکنان خدماتی به دلیل متفاوت بودن حیطه وظایف آنها با سایر کارکنان و به تبع آن نوع و میزان استرس شغلی تجربه شده، از جامعه آماری حذف شدند و سپس نمونه‌گیری انجام شد.

ابزار پژوهش

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های هوش هیجانی و هوش معنوی و استرس شغلی استفاده شده است. ویژگی‌های این پرسشنامه‌ها به شرح زیر است:

۱. پرسشنامه نود سؤالی هوش هیجانی بار- آن (۱۹۹۷) که شامل مقیاس‌های استقلال، خودشکوفایی، خودآگاهی هیجانی، عزت نفس، خودابرازی، همدلی، مسئولیت‌پذیری، روابط بین فردی، تحمل فشار روانی، کنترل تکانش، واقع‌گرایی، انعطاف‌پذیری، حل مسئله، خوش‌بینی و خوشبختی است.

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

منظور از استقلال سؤالات ۱ تا ۶، خودشکوفایی سؤالات ۷ تا ۱۲، خودآگاهی هیجانی سؤالات ۱۳ تا ۱۸، عزت نفس سؤالات ۱۹ تا ۲۴، خودابرازی سؤالات ۲۵ تا ۳۰، همدلی سؤالات ۳۱ تا ۳۶، مسئولیت پذیری سؤالات ۳۷ تا ۴۲، روابط بین فردی سؤالات ۴۳ تا ۴۸، تحمل فشار روانی سؤالات ۴۹ تا ۵۴، کنترل تکانش سؤالات ۵۵ تا ۶۵، واقع گرایی سؤالات ۶۱ تا ۶۶، انعطاف پذیری سؤالات ۶۷ تا ۷۲، حل مسئله ۷۳ تا ۷۸، خوش بینی سؤالات ۸۴ تا ۷۹ و خوشبختی سؤالات ۸۵ تا ۹۰ است.

سموعی و همکاران، روایی پرسشنامه را سنجیده‌اند و نتایج حاصل از آزمون آن‌ها نشان داد که آزمون از اعتبار و روایی مناسبی برخوردار است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شده است. میزان پایایی پرسشنامه برابر با ۰/۷۶ بود.

اعتبار و روایی پرسشنامه: این آزمون دارای ۱۱۷ سؤال و ۱۵ مقیاس می‌باشد که بار- آن بر روی ۳۸۳۱ نفر از ۶ کشور (آرژانتین، آلمان، هند، نیجریه و آفریقای جنوبی) که ۴۸/۸ درصد آنان مرد و ۵۱/۲ درصد آنان زن بودند، اجرا و به‌طور سیستماتیک در آمریکای شمالی هنجاریابی کرد. نتایج حاصل از هنجاریابی نشان داد که آزمون از حد مناسبی از اعتبار و روایی برخوردار است.

مراحل هنجاریابی در اصفهان پس از مکاتبه با سازنده پرسشنامه و دریافت نسخه‌ای از پرسشنامه اصلی، کلیه سؤالات، ترجمه و ویراستاری گردید. سپس متن ترجمه شده به زبان انگلیسی برگردان شد و دو فرم اولیه مقایسه گردید. نهایتاً در متن ترجمه شده اصلاحاتی صورت گرفت. سپس نسخه‌هایی تکثیر شد و در اختیار اساتید دانشگاه قرار گرفت و نظرات کارشناسانه آن‌ها لحاظ گردید.

جهت مشخص نمودن روایی صوری و انجام دادن مطالعه مقدماتی، تعداد ۳۰ آزمون در اختیار دانشجویان رشته‌های مختلف قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد موارد مبهم و نامأنوس را مشخص نمایند. پس از رفع ابهامات و نواقص، فرم دیگری تنظیم شد و بر روی ۵۰۰ نفر از دانشجویان دختر و پسر رشته‌ها و سنین مختلف (۱۸ تا ۴۰ سال) در دانشگاه‌های آزاد و دولتی (اصفهان، علوم پزشکی اصفهان و آزاد واحد خوراسگان) در دو جنس و به‌صورت انفرادی و حضوری اجرا شد.

در مرحله دوم اجرا، تحلیل اطلاعات در حیطه‌های زیر انجام پذیرفت:

۱. تحلیل عاملی سؤالات: سؤالاتی که همبستگی بالا و معنی‌داری نسبت به هم داشتند مربوط به یک مفهوم و در یک مقیاس در نظر گرفته شدند و سؤالات دارای همبستگی پایین، مفاهیم دیگری را دنبال نمودند.

۲. همسانی درونی سؤالات: محاسبه ضریب همبستگی بین تک تک سؤالات و نمره کل

آزمون، نشان دهنده همبستگی پایین و معکوس بین بعضی سؤالات و نمره کل پرسشنامه بوده است؛ بدین معنی که سؤالات ماده‌های ضعیفی برای سنجش متغیر موردنظر (هوش هیجانی) می‌باشند یا بنا به دلایلی، خوب طراحی یا نمره گذاری نشده‌اند. بعضی از این سؤالات حذف و بعضی تغییر یافت.

۳. پایایی آزمون از طریق محاسبه آلفای کرونباخ برای دانشجویان پسر ۰/۷۴، برای دانشجویان دختر ۰/۶۸ و برای کل افراد ۰/۹۳ محاسبه گردید.

۴. پایایی آزمون در روش دو نیمه کردن برای دانشجویان پسر ۰/۶۶، برای دانشجویان دختر ۰/۵۷ و برای کل افراد ۰/۷۸ محاسبه گردید (به دلیل طولانی بودن پرسشنامه و تعداد زیاد سؤالات، این روش سنجش از دقت کمتری برخوردار است).

۵. ضریب پایایی به روش بازآزمایی (اجرای مجدد به فاصله ۳ هفته) ۰/۶۸ گزارش گردید (این روش جهت سنجش ویژگی‌هایی مناسب است که از ثبات و پایداری بیشتری برخوردارند). پس از انجام برخی تغییرات در متن اصلی پرسشنامه، حذف یا تغییر بعضی سؤالات و تنظیم مجدد سؤالات هر مقیاس، پرسشنامه از ۱۱۷ سؤال به ۹۰ سؤال تقلیل یافت. بنابراین لازم گردید در مورد کیفیت روانسنجی فرم جدید نیز اقداماتی به عمل آید.

آزمون نهایی در سومین مرحله اجرا: در مرحله سوم، از بین جامعه آماری مدنظر (دانشگاه اصفهان، علوم پزشکی اصفهان و دانشگاه آزاد خوراسگان) به همان ترتیب مرحله دوم، دانشجویان در رشته‌های مختلف و از بین دوجنس‌گزینش شدند و فرم جدید آزمون همراه با فرم مصاحبه مجزایی که وضعیت عاطفی و هیجانی فرد را به‌طور مستقیم می‌سنجد به‌صورت انفرادی و حضوری اجرا گردید. در مرحله سوم، تحلیل اطلاعات در حیطه‌های زیر انجام پذیرفت:

۱. همسانی درونی سؤالات هر مقیاس: نتایج حاصل از ضریب همبستگی حاکی از رابطه مستقیم و معنی‌دار بین سؤالات هر مقیاس با نمره کلی آن مقیاس است. بدین معنی که سؤال مدنظر همان چیزی را می‌سنجد که مقیاس مربوطه در نظر دارد (این ۹۰ سؤال، در مرحله دوم اجرا، به‌عنوان مرتبط‌ترین و معنادارترین سؤالات شناسایی شدند و برای فرم نهایی پرسشنامه، انتخاب گردیدند).

از بین ۹۰ سؤال مذکور، تنها سؤال شماره ۶۳ «تمایل دارم به دیگران بپیوندم» ارتباط ضعیفی با نمره کل مقیاس و نمره کل پرسشنامه داشت. این سؤال در مقیاس «استقلال» طراحی شده و هدف طراح از انتخاب سؤال مذکور این بوده است که اشخاصی که از استقلال پایینی برخوردارند، شناسایی گردند؛ ولی پاسخگویان این سؤال را با در نظر گرفتن مفهوم «برقراری رابطه اجتماعی و مناسب با دیگران» پاسخ داده‌اند. بنابراین، این سؤال، همزمان مفاهیم مختلفی را دنبال کرده و نیاز به ویراستاری دارد.

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

۲. همبستگی هر سؤال با نمره کل آزمون: در این مرحله تحلیل، تنها سؤال ۶۳ با نمره کل آزمون رابطه معکوس و ضعیفی نشان داد که بنابر توضیح ارائه شده، ویراستاری این سؤال در جهت مفهوم اصلی آن تغییر یافت.

۳. همبستگی بین نمره کل هرمقیاس و نمره کل پرسشنامه: نتایج نشان داد بین میانگین نمره هریک از مقیاس‌ها و میانگین نمره کل آزمون رابطه مستقیم و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی تمام مقیاس‌های موجود در پرسشنامه با متغیر هوش هیجانی، دارای رابطه مستقیم هستند.

۴. پایایی آزمون از طریق محاسبه آلفای کرونباخ: میزان آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۹۳ گزارش گردید. این میزان (آلفای محاسبه شده در مرحله سوم) با آلفای محاسبه شده در مرحله دوم پرسشنامه (فرم ۱۱۷ سؤالی) یکسان به دست آمد. باتوجه به این که در مرحله سوم تعدادی سؤال حذف یا تغییر نمود. یادآوری این نکته حایز اهمیت است که تقلیل تعداد افراد نمونه و کاهش سؤالات در میزان پایایی آزمون تأثیرگذار است.

۵. پایایی آزمون به روش اجرای فرم موازی یا همتا: همزمان با اجرای آزمون هوش هیجانی، مصاحبه‌ای سازمان‌یافته در رابطه با میزان و تنوع هیجان‌ها، عواطف، ویژگی‌های فردی و احساسی از گروه مطالعه به عمل آمد. سعی شد سؤالات مصاحبه طوری طراحی گردد که در زمینه هوش غیرشناختی افراد (بعد عاطفی، اجتماعی و شخصیتی آن‌ها) اطلاعات مناسبی به دست آید. بعد از اجرای دو فرم (مصاحبه و پرسشنامه)، پرسشنامه نمره‌گذاری گردید. تحلیل نتایج رابطه بین اطلاعات حاصل از مصاحبه و پرسشنامه در نرم افزار SPSS، رابطه را در سطح ۰/۰۰۱ معنی‌دار نشان داد.

۶. پایایی آزمون به روش زوج - فرد: مطابق با این روش، پایایی آزمون ۰/۸۸ گزارش گردید که در سطح $p < ۰/۰۰۰۱$ معنادار است (سموعی، ۱۳۸۱).

نحوه نمره‌گذاری: از آن‌جا که گزینه‌ها بر روی یک طیف ۵ درجه‌ای لیکرت تنظیم شده‌اند، نمره‌گذاری از پنج به یک (کاملاً موافقم ۵ و کاملاً مخالفم ۱) و در بعضی سؤالات با محتوای منفی یا معکوس از یک به پنج (کاملاً موافقم ۱ و کاملاً مخالفم ۵) انجام می‌شود. نمره کل هر مقیاس، برابر با مجموع نمرات هریک از سؤالات آن مقیاس و نمره کل آزمون برابر با مجموع نمرات ۱۵ مقیاس است. کسب امتیاز بیشتر در این آزمون، نشانگر موفقیت بیشتر فرد در مقیاس مدنظر یا در کل آزمون و برعکس است.

۱. پرسشنامه هوش معنوی آمرام و درایر (۲۰۰۷) که شامل هفت مؤلفه هوشیاری (آگاهی، صداقت)، خوبی (زیبایی، قدرشناسی)، جهت‌گیری درونی (بصیرت و قوه درک، استقلال و آزادی)، معنا و مفهوم (هدف، خدمت‌کردن)، وجود و شخصیت (تجسم، بینش و بصیرت)،

حقیقت و صداقت (پذیرش و قبول، متفکر، خوش بینی، مسالمت‌آمیز، پذیرش خود) و تمامیت و کلیت (تقدس و پاکی، وابستگی، مقدس و روحانی، خود برتر، تمرین و ممارست، خودداری) است.

این پرسشنامه شامل هشتاد و سه سؤال است که در این میان هوشیاری ۸ سؤال (۱ تا ۸)، خوبی ۸ سؤال (۹ تا ۱۶)، جهت گیری درونی ۷ سؤال (۱۷ تا ۲۳)، معنا و مفهوم ۸ سؤال (۲۴ تا ۳۱)، وجود و شخصیت ۸ سؤال (۳۲ تا ۳۹)، تمامیت و کلیت ۲۵ سؤال (۴۰ تا ۶۴) و حقیقت و صداقت ۱۸ سؤال (۶۵ تا ۸۲) را در بر می‌گیرد.

حسینی، روایی پرسشنامه را سنجیده است و نتایج حاصل از آزمون وی نشان داد که آزمون از اعتبار و روایی مناسبی برخوردار است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شد. میزان پایایی پرسشنامه برابر ۰/۷۲ بود.

نحوه نمره‌گذاری: گزینه‌ها از یک تا پنج نمره می‌گیرند (هرگز نمره ۱ و همیشه نمره ۵) و سؤالات معکوس به‌صورت معکوس (هرگز نمره ۵ و همیشه نمره ۱) نمره‌گذاری می‌شوند.

۱. سومین ابزار پرسشنامه استرس شغلی HSE (۲۰۰۸) است که شامل سی و پنج عبارت و هفت زیر مقیاس است. زیرمقیاس تقاضا شامل ۸ عبارت (سؤالات ۱ تا ۸)، کنترل ۶ عبارت (سؤالات ۹ تا ۱۴)، حمایت مسئولین ۵ عبارت (سؤالات ۱۵ تا ۱۹)، حمایت همکار ۴ عبارت (سؤالات ۲۰ تا ۲۳)، ارتباط ۴ عبارت (سؤالات ۲۴ تا ۲۷)، نقش ۵ عبارت (سؤالات ۲۸ تا ۳۲) و تغییرات ۳ عبارت (سؤالات ۳۳ تا ۳۵) است.

نحوه نمره‌گذاری: گزینه‌ها از پنج تا یک نمره می‌گیرند (هرگز نمره ۵ و همواره نمره ۱) و سؤالات معکوس به‌صورت معکوس (هرگز نمره ۱ و همواره نمره ۵) نمره‌گذاری می‌شوند. میانگین نمرات عبارات هر زیر مقیاس بیانگر مقدار اندازه‌گیری شده هر زیرمقیاس است که دارای دامنه تغییرات از ۱ تا ۵ بوده و در آن ۱ حالت مطلوب و ۵ حالت پراسترس و نامطلوب است.

آزاد روایی پرسشنامه راسنجیده است و پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ سنجیده شد. میزان پایایی پرسشنامه برابر ۰/۸۴ بود.

یافته‌ها

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها از نظر جنسیت، سابقه شغلی و میزان تحصیلات به شرح زیر است:

تقریباً ۸۵ درصد از آزمودنی‌ها، مرد و ۱۵ درصد از آن‌ها زن بودند. ۱۲/۷ درصد کمتر از ۵ سال، ۴۸/۱ درصد، ۶ تا ۱۵ سال، ۲۹/۷ درصد، ۱۶ تا ۲۵ سال و ۹/۴ درصد بیشتر از ۲۵ سال سابقه

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

شغلی داشتند. مدرک تحصیلی ۱۵/۱ درصد از آن‌ها، دیپلم یا فوق دیپلم، ۶۳/۷ درصد کارشناسی و ۲۱/۲ درصد کارشناسی ارشد بود.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از دو روش آزمون‌های آماری کلاسیک و مدل معادلات ساختاری و از دو نرم افزار SPSS و AMOS استفاده شده است. در ابتدا برای اینکه مشخص شود توزیع داده‌ها نرمال است یا خیر، از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد.

جدول ۱. نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف مرتبط با پرسشنامه‌های سه‌گانه

پژوهش جهت تعیین توزیع نرمال و یا غیر نرمال داده‌ها

هوش معنوی	استرس شغلی	هوش عاطفی		
۲۱۲	۲۱۲	۲۱۲	تعداد	
۲۹۰,۵۵۱۹	۱۳۳,۰۰۴۹۴۲	۳۳۳,۰۳۵۰۴۲	میانگین	پارمترهای نرمال
۲,۲۷۴۵۵۵۱	۱,۲۵۷۵۳۶۱	۸,۴۳۸۵۱	انحراف معیار	
.۰۳۷	.۰۵۳	.۱۲۲	مطلق	حداکثر اختلاف میانگین
.۰۳۷	.۰۲۴	.۰۸۳	مثبت	
-.۰۳۶	-.۰۵۳	-.۱۲۲	منفی	
.۵۳۴	.۷۶۶	.۷۸۳	عدد Z کولموگروف-اسمیرنوف	
.۹۳۸	.۶۰۰	.۵۰۳	سطح معنی داری (بصورت دو دامنه)	

$\alpha > 0.05$ (آلفا)

جدول بالا نشان می‌دهد که توزیع نمره‌های گروه نمونه، نرمال یا نزدیک به نرمال است؛ چرا که احتمال معناداری در سه متغیر شناسایی شده، از سطح معناداری ۰/۰۵ بزرگتر است؛ بنابراین فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها پذیرفته می‌شود و برای آزمون فرضیه‌های تحقیق می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون به سؤال اول پاسخ داده‌ایم: بین هوش عاطفی و استرس شغلی کارکنان نمونه مورد پژوهش چه رابطه‌ای وجود دارد؟

جدول ۲. همبستگی بین هوش عاطفی و استرس شغلی

هوش عاطفی	استرس شغلی	
۱	-.۲۴۵*** .۰۰۰۰۰	همبستگی پیرسون سطح معنی‌داری (بصورت دودامنه)
۲۱۲	۲۱۲	تعداد
-.۲۴۵***	۱	
.۰۰۰		همبستگی پیرسون سطح معنی‌داری (بصورت دودامنه)
۲۱۲	۲۱۲	تعداد

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون در سطح اطمینان ۹۹٪ نشان می‌دهد بین دو متغیر رابطه معکوس وجود دارد. ضریب همبستگی محاسبه شده نیز ۰/۲۴۵- است. برای پاسخ‌گویی به سؤال دوم یعنی رابطه بین هوش معنوی و استرس شغلی کارکنان نیز از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد.

جدول ۳. همبستگی بین هوش معنوی و استرس شغلی

هوش معنوی	استرس شغلی	
۱	-.۲۹۸***	همبستگی پیرسون
	.۰۰۰	سطح معنی‌داری (بصورت دودامنه)
۲۱۲	۱۶۰	تعداد
-.۲۹۸***	۱	همبستگی پیرسون
.۰۰۰		سطح معنی‌داری (بصورت دودامنه)
۱۶۰	۱۶۰	تعداد

نتایج حاصل از اجرای آزمون همبستگی پیرسون در سطح اطمینان ۹۹٪ نشان می‌دهد بین دو متغیر رابطه معکوس وجود دارد. ضریب همبستگی محاسبه شده نیز ۰/۲۹۸- است.

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

در نهایت با استفاده از رگرسیون خطی و تحلیل عاملی تأییدی سؤال سوم را پاسخ داده‌ایم که با چه مدلی می‌توان رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی را با استرس شغلی کارکنان پیش‌بینی کرد.

جدول ۴. رگرسیون خطی

متغیر وارد شده/حذف شده			
مدل	متغیر وارد شده	متغیر حذف شده	روش
۱	^a هوش معنوی، هوش عاطفی	۰	اینتر
استرس شغلی: متغیر وابسته. b. تمامی متغیرهای مورد نیاز وارد شده است. a.			

نتایج حاصل از جدول بالا نشان می‌دهد که برای تحلیل داده‌ها از روش OLS (حداقل مربعات معمولی) استفاده شده است. در ضمن برای اجرای مدل، کلیه متغیرها یک‌جا وارد معادله شدند.

جدول ۵. خروجی نمایی مدل رگرسیون

مدل	R	مربع R	مربع R تصحیح شده	تخمین خطای انحراف معیار
۱	^a ۷۱۴	۰.۶۹۸	۰.۶۸۷	۱۲,۲۸۹۰۵
هوش معنوی، هوش عاطفی، (عرض از مبدا): پیش بین. a.				

جدول بالا نشان می‌دهد که مقدار مربع R تصحیح شده ۰/۶۸۷ است و بدین معنی است که تقریباً ۶۹ درصد از واریانس استرس به‌وسیله متغیرهای هوش عاطفی و هوش معنوی تبیین می‌شود.

جدول ۶. نتایج آزمون F

b آنوا					
مدل	خلاصه مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۲۵۸۴.۹۷۵	۲	۱۲۹۲.۴۸۸	۸۱.۵۵۸	۰۰۰. a
مانده	۲۳۷۱۰.۲۶۸	۱۵۷	۱۵۱.۰۲۱		
مجموع	۲۶۲۹۵.۲۴۴	۱۵۹			

مقدار $(R^2 = 0/687)$ نشان‌دهنده آن است که مدل رگرسیون به‌خوبی می‌تواند برای پیش‌بینی استفاده شود. هم‌چنین برای بررسی وجود رابطه خطی بین متغیر پیش‌بین (مستقل) و ملاک (وابسته)، از آزمون F که آن را آزمون F رگرسیون کلی نیز می‌نامند، استفاده شده است که مطابق جدول بالا F برابر با $81/558$ است. باتوجه به اینکه سطح معناداری مشاهده شده $0/000$ است، می‌توان گفت بین متغیرهای مورد پژوهش رابطه‌ای کاملاً خطی وجود دارد.

جدول ۷. تحلیل رگرسیون هوش عاطفی و هوش معنوی

ضریب تأثیر ^a					
سطح معنی داری	ضریب تأثیر استاندارد شده		ضریب تأثیر استاندارد نشده		مدل
	t	بتا	خطای انحراف معیار	عرض از مبدأ	
.000	۱۴,۳۵۰		۷,۵۴۲	۱۰۸,۲۳۱	(عرض از مبدا) ۱
.000	-۲,۲۸۳	-.۹۶۷	.۶۳۷	-.۸۱۷	هوش معنوی
.000	-۳,۴۰۸	-۱,۴۶۹	.۶۳۷	-.۵۰۹	هوش عاطفی

استرس شغلی: متغیر وابسته a.

نتایج حاصل از جدول بالا نشان می‌دهد، ضریب بتای مربوط به متغیرهای هوش معنوی و هوش عاطفی منفی است که در این میان میزان بتای محاسبه‌شده برای متغیر هوش معنوی برابر با $0/967-$ و متغیر هوش عاطفی برابر با $1/469-$ است. در نهایت معادله رگرسیونی محاسبه‌شده در این پژوهش به شرح زیر است:

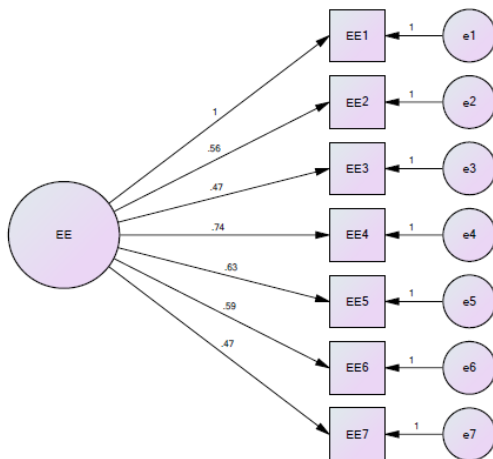
$$(\text{هوش معنوی} \times 0/967-) + (\text{هوش عاطفی} \times -1/469-) + 108/231 = \text{استرس شغلی}$$

به‌علاوه برای تأیید مدل نهایی، آزمون تحلیل عاملی تأییدی نیز اجرا شده است. نتایج حاصل از اجرای این آزمون به شرح زیر است:

مدل مناسب برای متغیر هوش عاطفی

نتایج حاصل از اجرای آزمون تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد شاخص‌های برازش مدل برای متغیر هوش عاطفی در حد مطلوب است.

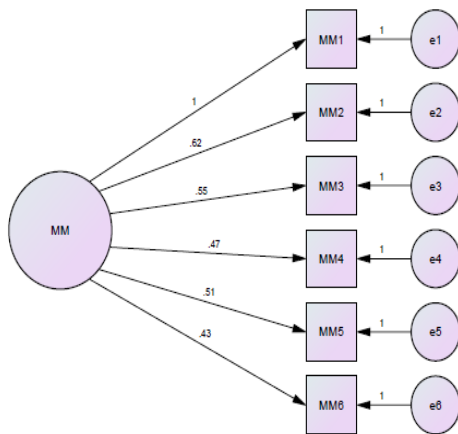
رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک



GFI: 0.92 , IFI: .94 , RMSEA: 0.0002, CHI-square: 120.54 , P-value:0.000

مدل مناسب برای متغیر هوش معنوی

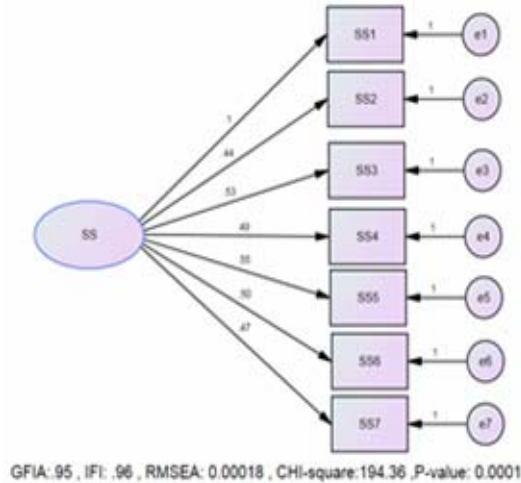
نتایج حاصل از اجرای آزمون تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد شاخص‌های برازش مدل برای متغیر هوش معنوی در حد مطلوب است.



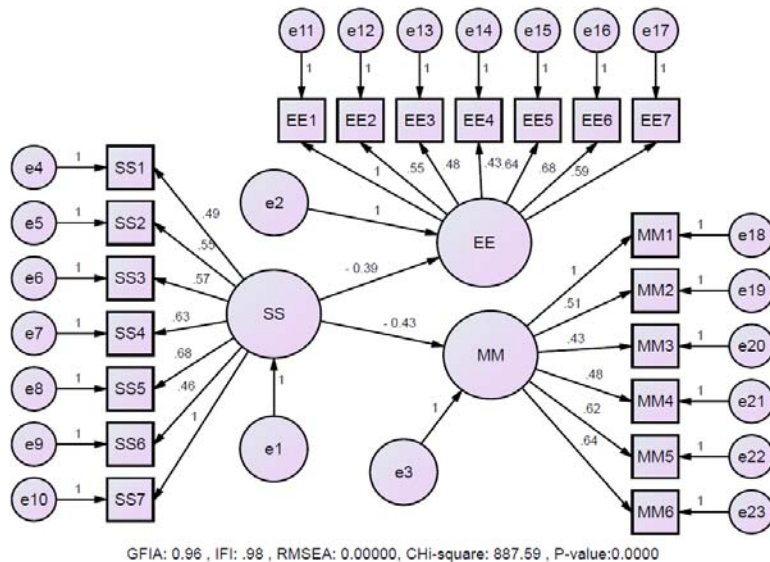
GFI: 0.91 , IFI: .93 , RMSEA: 0.0001, CHI-square: 181.27 , P-value:0.0000

مدل مناسب برای متغیر استرس شغلی

نتایج حاصل از اجرای آزمون تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد شاخص‌های برازش مدل برای متغیر استرس شغلی در حد مطلوب است.



مدل ساختاری نهایی پژوهش



رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

نتایج حاصل از اجرای آزمون تحلیل عاملی تأییدی نشان می‌دهد شاخص‌های برآزش مدل نهایی برای متغیرهای مورد بررسی در حد مطلوب است. در ضمن نتایج مدل نهایی نشان می‌دهد بین متغیر استرس شغلی و هوش هیجانی همبستگی $0/39-$ و بین متغیر استرس شغلی و متغیر هوش معنوی همبستگی $0/43-$ وجود دارد. مدل تأییدی نیز همانند مدل رگرسیونی نشان‌دهنده رابطه منفی متغیرهای هوش هیجانی و هوش معنوی با متغیر استرس شغلی است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک بود. نتایج این پژوهش نشان داد که بین دو متغیر هوش عاطفی و استرس شغلی رابطه معکوس وجود دارد که با نتایج پژوهش وان و همکاران (۲۰۱۴) مطابق است. پژوهش آن‌ها نشان داد نمرات بالای هوش عاطفی به‌طور معناداری با میزان استرس شغلی رابطه منفی دارد. این نتیجه با نتیجه تحقیقات بلیس و همکاران (۲۰۱۳) نیز مطابق است. آن‌ها در پژوهش خود نشان دادند که بعضی ابعاد فردی هوش عاطفی تاحدی استرس شغلی کارکنان بانک را پیش‌بینی می‌کند. همچنین این نتایج با نتایج تحقیقات چابرا و همکاران (۲۰۱۳) که نشان‌دهنده همبستگی منفی بین هوش عاطفی و استرس شغلی بود، همسو است. در نتیجه با استفاده از هوش عاطفی و کاهش استرس شغلی، سلامت روانی و جسمانی و به تبع آن کارایی افراد مذکور بهبود می‌یابد. نتایج پژوهش با نتایج پژوهش نیکولائو و همکاران (۲۰۰۲) که حاکی از همبستگی منفی بین هوش عاطفی و استرس شغلی بود همسو است. همچنین نتایج به‌دست آمده با نتایج پژوهش سعید اردکانی و همکاران (۱۳۹۱) هم‌راستا است. نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها با عنوان واکاوی اثر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر روش‌های مدیریت استرس شغلی نشان‌دهنده رابطه معنادار بین مؤلفه‌های هوش عاطفی و عوامل کنترل‌کننده استرس بود. آن‌ها همچنین دریافته‌اند افراد مدنظر، هنگام رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زا با تجزیه و تحلیل موقعیت و مسائل، بردباری و انطباق با شرایط استرس‌زا و با استفاده از تجربه‌های گذشته و با امید به بهبود موقعیت، توانایی بیشتری در کنترل و مدیریت استرس دارند. این نتایج با یافته‌های کشاورزی و همکاران (۱۳۹۱) هم‌خوانی دارد. آن‌ها در پژوهش خود نشان داده‌اند هوش عاطفی به‌طور مثبت و معنی‌داری تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند و ابعاد شایستگی فردی، انسجام خانوادگی و ارتباط با دوستان در متغیر تاب‌آوری از طریق خوش‌بینی، پیش‌بینی‌شدنی بودند. نتیجه پژوهش با نتایج منصور و همکاران (۱۳۸۹) نیز مطابق است. آن‌ها در پژوهش خود دریافته‌اند که بین استرس شغلی و هوش هیجانی رابطه منفی معناداری وجود دارد و بین استرس شغلی و مؤلفه‌های هوش

هیجانی، به خصوص اعتماد به نفس، روابط بین فردی، واقعیت‌آزمایی، انعطاف‌پذیری، کنترل تکانه و شادکامی همبستگی منفی معناداری وجود دارد. به علاوه عزت نفس و شادکامی بهترین پیش‌بینی‌کننده‌های استرس شغلی هستند.

هم‌چنین نتایج حاکی از رابطه معکوس بین هوش معنوی و استرس شغلی بود که با یافته‌های پژوهش

کومار و همکاران (۲۰۱۴) هم‌راستا است. پژوهش آن‌ها نشان داد که معنویت کاری، ارتباط منفی بین استرس و سلامت را تعدیل می‌کند. به علاوه، استرس بر سلامتی اثر منفی دارد؛ در حالی که معنویت به‌طور مثبتی با سلامتی همبستگی دارد. بنابراین، معنویت در کار برای بهبود وضعیت سلامت از طریق فراهم‌آوری جوی سالم و کار معنادار برای کارکنان اهمیت دارد. این نتایج با نتایج پژوهش آرتنز و همکاران (۲۰۱۳) نیز همسو است. آن‌ها نیز در پژوهش خود دریافتند که ارزش‌های معنوی محل کار به‌گونه مثبتی با سلامت روان و استرس شغلی رابطه دارد. به اعتقاد آن‌ها ارزش‌ها و فعالیت‌های معنوی و پذیرش چنین فعالیت‌هایی، احتمالاً سلامت روان را بهبود می‌بخشد و استرس را کاهش می‌دهد. نتایج پژوهش با یافته‌های آزادمرزآبادی و همکاران (۱۳۹۲) نیز مطابق است. نتایج پژوهش آن‌ها نشان‌دهنده رابطه منفی و معنادار بین هوش معنوی با استرس شغلی با ضریب همبستگی بود. نتایج به دست آمده با پژوهش باعزت و شریف زاده (۱۳۹۱) نیز مطابقت دارد. آن‌ها نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که هوش معنوی ۳۱ درصد تغییرات مربوط به استرس شغلی کارکنان را تبیین می‌کند. به علاوه، هوش معنوی بیشتر از هوش هیجانی استرس شغلی را پیش‌بینی می‌کند. به علاوه این نتایج با یافته‌های کشاورزی و همکاران (۱۳۹۱) که در پژوهش خود نشان داده‌اند هوش معنوی به‌طور مثبت و معنی‌داری تاب‌آوری را پیش‌بینی می‌کند، همخوانی دارد. هم‌چنین، ابعاد شایستگی فردی، انسجام خانوادگی و ارتباط با دوستان در متغیر تاب‌آوری از طریق معناسازی شخصی، پیش‌بینی می‌شود.

به‌علاوه اجرای رگرسیون خطی در این پژوهش نشان داد که تقریباً ۶۹ درصد از واریانس استرس با متغیرهای هوش عاطفی و هوش معنوی تبیین می‌شود. این نتیجه با یافته‌های باعزت و شریف‌زاده (۱۳۹۱) مطابق است. آن‌ها در پژوهش خود با عنوان رابطه هوش هیجانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه نشان دادند که هوش هیجانی ۱۷ درصد و هوش معنوی ۳۱ درصد تغییرات مربوط به استرس شغلی کارکنان را تبیین می‌کند و هوش معنوی عامل مناسب‌تری برای پیش‌بینی استرس شغلی است.

به‌طور کلی، استرس شغلی زیاد تهدیدی بالقوه برای حفظ بهره‌وری و رشد سازمان‌ها محسوب می‌شود؛ استرس شغلی بر سلامت، رضایت شغلی، توانایی انجام امور و در نتیجه کارایی

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

فرد اثرات منفی می‌گذارد و مدیران را با مسائل و چالش‌های متعددی مواجه می‌سازد؛ بنابراین یافتن راه‌های پیشگیری از نتایج مخرب استرس شغلی و توانایی مقابله با آن ارزشمند است. نتایج این پژوهش نشان داد که استرس را می‌توان از طریق هوش عاطفی و به‌ویژه هوش معنوی مدیریت کرد. هوش عاطفی و هوش معنوی مهارت‌هایی هستند که با استفاده از آن‌ها، انسان‌ها می‌توانند بر موقعیت‌های بحرانی غلبه و مشکلات را حل کنند. انسان‌های باهوش از نظر عاطفی و معنوی مسائل را با واقع‌بینی و انعطاف‌پذیری ارزیابی می‌کنند و بهترین تصمیم را می‌گیرند. افراد باهوش‌تر از نظر معنوی شناخت عمیق‌تری از خود دارند، خود را موجودی غیرمادی می‌دانند، از رسالت انسان در این دنیا آگاه هستند و هدف‌های واقعی زندگی را کشف کرده‌اند؛ در نتیجه نگاه فراتری به زندگی دارند که به آن‌ها توانایی مواجهه و مقابله با مسائل را می‌دهد. از آنجا که هوش عاطفی و هوش معنوی از طریق تمرین رشد می‌یابند، مدیران و مسئولان می‌توانند با تقویت آن‌ها در کارکنان، به‌ویژه کارکنان نمونه مورد پژوهش، توانایی حل مسائل و مدیریت استرس را در کارکنان پرورش دهند و به افزایش بهره‌وری سازمان‌ها کمک کنند.

در ارتباط با محدودیت‌های پژوهش می‌توان به مبتنی بودن آن بر پرسشنامه اشاره کرد که احتمال دارد به دلیل طولانی بودن پرسشنامه و برخی ملاحظات سازمانی، پاسخ‌ها واقعی و صادقانه نباشند؛ البته تلاش بر آن بوده است که با در اختیار قراردادن فرصت زیاد برای پاسخ‌گویی، از مشکل طولانی بودن پرسشنامه تا حدودی کاسته شود. هم‌چنین، از آن‌جاکه جامعه آماری این پژوهش محدود به کارکنان بانک ملی استان سمنان است، تعمیم نتایج این پژوهش به دیگر جوامع آماری دیگر باید با احتیاط صورت گیرد. به‌علاوه تعمیم یافته‌ها درباره میزان استرس شغلی به بانک‌های خصوصی امکان‌پذیر نیست؛ چرا که ممکن است میزان استرس شغلی کارکنان بانک‌های دولتی و خصوصی متفاوت باشد.

پیشنهاد‌های کاربردی

به مسئولان پیشنهاد می‌شود: در زمان استخدام کارکنان، میزان هوش عاطفی و هوش معنوی افراد را ارزیابی کنند و افرادی استخدام شوند که از هوش عاطفی و هوش معنوی بالاتری برخوردارند. هم‌چنین از مشاوران و روانشناسان دعوت کنند تا ضرورت و جایگاه هوش عاطفی و هوش معنوی را به کارکنان بشناسانند و راه‌های پرورش هوش عاطفی و معنوی را به آن‌ها آموزش دهند.

پیشنهاد به پژوهش‌های آینده

پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی در یکی از بانک‌های خصوصی اجرا شود. دیگر آنکه در پژوهش‌هایی به تأثیر آموزش هوش عاطفی و هوش معنوی بر مدیریت استرس شغلی پرداخته شود.

منابع

آزادمرزآبادی، اسفندیار؛ هوشمندجا، منیجه؛ و پورخلیل، مجید. (۱۳۹۲). رابطه بین معنویت سازمانی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان یک دانشگاه، *مجله طب نظامی*، سال پانزدهم، شماره ۱ (پیاپی ۵۵).

با عزت، فرشته؛ و شریف‌زاده، حکیمه‌السادات. (۱۳۹۱). رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، سال چهارم، شماره ۱۳، زمستان، صص: ۵۵-۶۸.

حسینیان، سیمین؛ قاسم زاده، سوگند؛ نیکنام، ماندانا. (۱۳۹۰). پیش بینی کیفیت زندگی معلمان زن بر اساس متغیرهای هوش هیجانی و هوش معنوی، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، شماره ۹، زمستان، ۱۳۹۰، صص: ۴۲-۶۰.

خانه‌شناس، فرین؛ الهیاری، تیمور؛ و خلخالی، حمیدرضا. (۱۳۹۲). بررسی ارتباط عوامل استرس‌زای روانی-اجتماعی کار با عملکرد شغلی در بین کارکنان بانک، *مجله ارگونومی (فصلنامه انجمن ارگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران)*، سال اول، شماره ۳.

سعیداردکانی، سعید؛ کنجکاو منفرد، امیررضا؛ حکاک، سید مسعود؛ و منصوری، مهدیه. (۱۳۹۱). واکاوی اثر مؤلفه‌های هوش عاطفی بر روش‌های مدیریت استرس شغلی، *فصلنامه فرآیند مدیریت و توسعه*، دوره ۲۵، شماره ۷۹، بهار، صص: ۵۵-۲۶.

کشاورزی، سمیه؛ و یوسفی، فریده. (۱۳۹۱). رابطه بین هوش عاطفی، هوش معنوی و تاب‌آوری، *مجله روانشناسی*، سال شانزدهم، شماره ۳، پاییز، صص: ۲۹۹-۳۱۸.

گلن، دانیل. (۱۳۹۱). کاربرد هوش هیجانی در محیط کار. ترجمه نسرين پارسا. انتشارات رشد. منصور، لادن؛ ملاشریفی، شیدا؛ و خشور، حسن. (۱۳۸۹). رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارمندان دانشگاه شهید بهشتی، *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، شماره ۵، زمستان، صص: ۹-۲۸.

Amram, Yosi. (2007). Theseven dimensions of spiritual intelligence: An ecumenical, gounded theory. Institute of transpersonal psychology.

[http://www.yosiamram.net/papers/\(http://www.yosiamram.net/docs/7_Dimensions_of_SI_APA_confr_paper_Yosi_Amram.pdf\)](http://www.yosiamram.net/papers/(http://www.yosiamram.net/docs/7_Dimensions_of_SI_APA_confr_paper_Yosi_Amram.pdf)

Arnetz, Bengt B.; Ventimiglia, Matthew; Beech, Pamela; DeMarinis, Valerie; Lökk, Johan; Arnetz, Judith E.. (2013). Spiritual values and practices in the workplace and

- employee stress and mental well-being. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 10(3): pp271-281.
<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/14766086.2013.801027>
- Bleis, Dimitriou; Koustelios, Athanasios; Koutiva, Maria; Zournatzi, Eleni. (2013). Occupational Stress and Emotional Intelligence among Greek Bank Employees. *International Journal of Human Resource Studies*, 3(4): pp79-101.
<http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijhrs/article/view/4372>
- Carlton, Cameron; Manderson, Gregory. (2014). Life stress, work stress, and job performance: does conscientiousness make a difference?. A thesis presented to the department of psychology California state university, Long Beach. in partial fulfillment of the requirements for the degree Master of Science in psychology option in industrial and organizational psychology.
<http://pqdopen.proquest.com/doc/1622145743.html?FMT=ABS>
- Chern Wan, Howe; A. Downey, Luke; Stough, Con. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65: pp86-90.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886914000348>
- Chhabra, Monja; Chhabra, Bindu. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian border security force personnel, police practice and research: *An International Journal*, 14(5): pp355-370.
<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15614263.2012.722782#.VfLmOhGqqk>
- Emmons, Rober.A. (2000). Is spirituality an Intelligence? Motivation, Cognition, and the Psychology of Ultimate Concern, *The International Journal for the Psychology of Religion*, (10) 1: pp3-26.
http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/S15327582IJPR1001_2
- George, Mike. (2006). Practical application of spiritual intelligence in the workplace. *Human Resource Management International Digest*, 14 (5): pp3-5.
<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09670730610678181>
- Kumar, Vineet; Kumar, Sandeep. (2014). Workplace spirituality as a moderator in relation between stress and health: An exploratory empirical assessment. *International Review of Psychiatry*, 26(3): pp344-351.
<http://www.tandfonline.com/doi/full/10.3109/09540261.2014.924909>
- Nikolaou, Loannis; Tsaousis, Loannis. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10 (4): pp327-342.
<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/eb028956>
www.stress.org

پیوست

پاسخ‌دهنده گرامی

با سلام

این پرسشنامه به منظور بررسی استرس شغلی و راه‌های مدیریت آن طراحی شده است. اطلاعاتی که شما ارائه می‌کنید می‌تواند تصویر صحیحی در این زمینه ارائه دهد؛ لذا خواهشمند است به‌طور صریح و صادقانه به پرسش‌ها پاسخ دهید.

اطلاعات شما کاملاً محرمانه خواهند ماند و تنها پژوهشگر به آنها دسترسی خواهد داشت. ضمن آرزوی توفیق و بهروزی برای جنابعالی، سپاسگزارم که وقت خود را در اختیار بنده می‌گذارید. همچنین از سازمان شما و همکاریتان در پیشبرد این پژوهش قدردانی می‌کنم.

با تشکر

سن: _____ جنسیت: _____ وضعیت تاهل: _____
سابقه کار: _____ تحصیلات: _____ تاریخ اجرا: _____

لطفاً در این چند صفحه که پیش‌روی دارید، بر اساس نوع رفتار و احساس خویش در طی ۶-۱۲ ماه گذشته، گزینه موردنظر خود را انتخاب کنید.

پرسشنامه هوش معنوی

ردیف	عبارت	هرگز	به ندرت	ناحدوی معمولاً	اغلب	همیشه یا تقریباً همیشه
۱	به هنگام فعالیت یا مکالمه، من می‌توانم افکار و احساسات خود را کنترل کنم.					
۲	به مرگ ایمان دارم و بر اساس آن، رفتار و عقاید و مسیر زندگی‌ام را مشخص می‌کنم.					
۳	در هنگام بحث و مشاجره می‌توانم به موضوع از دید دیگران نگاه کنم، حتی اگر خودم مخالف نظر آنها باشم.					
۴	من برای حل مشکلاتم تمام نظرات دیگران، حتی آنهایی که متضاد با نظرات خودم باشد می‌شنوم و در نهایت به یک راه حل معقول می‌رسم.					
۵	در بحث‌ها و مکالمات، چندین مرتبه مکث می‌کنم تا موقعیت را مرور، مشاهده و ارزیابی کنم.					
۶	سعی در جستجو و پیدا کردن نقاط ضعف خویش دارم.					

				۷	نظراتی دارم که به نظرم درست و کامل‌اند؛ اما گاهی با هم در تضاد و تناقض هستند.
				۸	حتی در حین بحث و کشمکش با دیگران، من به دنبال نکات مثبت و مشترک و حفظ ارتباط هستم.
				۹	در هر کاری به زیبایی آن اهمیت می‌دهم، توجه می‌کنم و از آن لذت می‌برم.
				۱۰	من زندگی را زیبا می‌بینم و این احساس را تحسین می‌کنم.
				۱۱	به دنبال راه‌هایی هستم تا بتوانم استعدادهای خود را بروز دهم.
				۱۲	به نظر من زندگی یک فرصت و نعمت است، سعی می‌کنم بیشترین استفاده را از هر لحظه آن ببرم.
				۱۳	به خودم یادآوری می‌کنم که جنبه‌های مثبت زندگی‌ام را ببینم و همیشه شاکر باشم.
				۱۴	حتی زمانی که محدودیت‌های زیادی برای انتخاب دارم، باز هم احساس آزادی می‌کنم.
				۱۵	سعی می‌کنم همه فعالیت‌هایم را با یک احساس شادی همراه کنم.
				۱۶	چون نمی‌توانم هدف و معنایی برای زندگی‌ام پیدا کنم، دچار افسردگی می‌شوم.
				۱۷	من سعی می‌کنم بر اساس آنچه که واقعاً هستم، رفتار کنم.
				۱۸	از وجود یک فطرت پاک در درونم آگاه هستم.
				۱۹	برای من بعضی از ارزش‌ها خیلی مهم است و بر اساس آن رفتار می‌کنم.
				۲۰	گاهی که نیاز است تصمیمات بدون برنامه‌ریزی بگیرم، احساس خوبی پیدا می‌کنم.
				۲۱	هرگاه بر آنچه که می‌دانم حقیقت دارد پافشاری می‌کنم دچار مشکل می‌شوم.
				۲۲	به عرف، انتظارات و قوانینی که وجود دارد اعتقاد ندارم و مقابله با آنها برایم مشکل ایجاد می‌کند.
				۲۳	چون از قوانین پیروی می‌کنم، آن‌طور که باید موفق نیستم.
				۲۴	سعی کردم هدف از خلقت را بدانم و بر اساس آن اهداف زندگی‌م را تعیین کنم.
				۲۵	تحصیلم برای من یک امر مقدس و ارزشمند است.
				۲۶	احساس می‌کنم وظیفه دارم محبت‌م را به دیگران ابراز کنم.

				از مشکلات و سختی‌ها زندگی‌ام درس می‌گیرم.	۲۷
				پیشرفت در تحصیل را به عنوان مهم‌ترین دلیل برای خوب درس خواندنم می‌دانم.	۲۸
				گرفتن پاداشهای نقدی می‌تواند بیشترین انگیزه را در انجام فعالیت‌هایم به من بدهد.	۲۹
				من برای خودم اهداف بزرگی تعیین کرده‌ام و بر اساس آن فعالیت‌های زندگی‌م را برنامه‌ریزی می‌کنم.	۳۰
				احساس می‌کنم کارها و فعالیت‌های من جزء کوچکی است در جهت خدمت به مجموعه بزرگ جهان.	۳۱
				در زندگی روزانه‌ام از طبیعت دور هستم.	۳۲
				از وقایع کوچک زندگی مثل دوش گرفتن، مسواک زدن یا غذا خوردن و ... لذت می‌برم.	۳۳
				به طبیعت خیلی علاقه دارم و سعی می‌کنم زمانی در روز یا هفته را در طبیعت بگذرانم.	۳۴
				به خواب‌هایم توجه می‌کنم، زیرا فکر می‌کنم آنها نشانه‌هایی برای تعیین مسیر زندگی‌ام هستند.	۳۵
				در هنگام انجام فعالیت‌های روزانه‌ام نسبت به هر آنچه در اطرافم اتفاق می‌افتد آگاهم.	۳۶
				من معمولاً به مسایلی که دیگران بیان نمی‌کنند اما حس می‌کنم که وجود دارند، توجه می‌کنم.	۳۷
				به هنگام گرفتن تصمیمات مهم، من به منافع مادی و دنیوی خود اهمیت زیادی می‌دهم.	۳۸
				وقتی با کسی صحبت می‌کنم عمیقاً به حرف‌هایی که می‌زند یا حرف‌هایی که نمی‌تواند بزند گوش می‌دهم.	۳۹
				برای اینکه بتوانم مشکل خود را حل کنم تلاش می‌کنم، آرامش ظاهری و درونی خود را حفظ کنم.	۴۰
				احساس می‌کنم من جزئی از یک جهان وسیع و بزرگ هستم.	۴۱
				از نظر من زندگی در جهان خلقت یک فرایند تکرار شونده است. بنابراین من می‌توانم از تجربیات موجود در زندگی‌ام بهره ببرم.	۴۲
				در جهت گسترش آگاهی دیگران تلاش می‌کنم.	۴۳
				من از تجربیات خوب و شگفت‌انگیزم در جهت گرفتن ایده برای حل مسایل روزانه‌ام استفاده می‌کنم.	۴۴
				من فقط مسائلی که از لحاظ منطقی قابل اثبات باشند را قبول دارم و نسبت به مسائل مرموز بی‌توجهم.	۴۵

				به هنگام مواجهه با چالشها و مشکلات روزانه ایمانم قوی تر می شود.	۴۶
				سعی می کنم برای حل مشکلاتم به آنها از بالا بنگرم و دید کلی تری داشته باشم.	۴۷
				برای بهتر شدن کارها و امور زندگیم تلاش می کنم.	۴۸
				من سعی می کنم از طریق ارتباط با دیگران تاثیرات مثبتی بر آنها داشته باشم.	۴۹
				با دیگران با مهربانی و دلسوزی برخورد می کنم.	۵۰
				فکر می کنم در زندگی اختیار ندارم و نیاز به تلاش زیادی هم ندارم زیرا سرنوشتم از قبیل رقم خورده است.	۵۱
				در امور روزانه و ارتباطاتم، به آنچه که قابل بیان نمی باشد مثل تجربیات روانی خاص یا احساسات وصف نشدنی اهمیت می دهم.	۵۲
				در زندگی روزانه ام احساس می کنم، منبع و سرچشمه زندگی، حاضر و جاری است.	۵۳
				من اهدافم را فراتر از این دنیای مادی و اهداف مادی طراحی می کنم.	۵۴
				به یک نفس دانا و یا بالاتر در درون خود آگاهی دارم که برای راهنمایی گرفتن بدان گوش می کنم.	۵۵
				احساس می کنم یک نیروی برتر و ماورایی، مسیر واقعی و درست زندگی را به من نشان می دهد.	۵۶
				در زندگی ام به انجام اعمال روحی و معنوی مثل نماز خواندن، دعا کردن، یوگا و... می پردازم تا بتوانم با دشواری زندگی مبارزه کنم.	۵۷
				از اشیاء و مکانها برای ارتباط با نیروی مقدس و ماورایی که به آن اعتقاد دارم استفاده می کنم.	۵۸
				به هنگام تغییر مراحل مختلف زندگیم از آداب و سنن و مراسم مذهبی استفاده خواهم کرد.	۵۹
				دوست دارم دیگران با من به شکل خاص و ویژه ای رفتار کنند.	۶۰
				درستکار بودن برایم بسیار مهم است.	۶۱
				در لحظات سخت زندگیم، به داستانها، کلمات قصار، تعالیم یا دیگر نکات پندآموز روی می آورم.	۶۲

۶۳	زمانی از روز یا هفته را به تفکر در مورد خویش اختصاص می‌دهم.
۶۴	به هنگام مشاهده نقاط قوت و ضعف دیگران سعی می‌کنم از آنها در جهت تکامل شخصیت خود بهره‌گیرم.
۶۵	در زندگی انتظار بدترین وقایع را دارم و معمولاً هم برایم اتفاق می‌افتد.
۶۶	حتی در موقعیت‌های آشفته نیز من کنترل و هوشیاری خود نسبت به موقعیت را حفظ می‌کنم.
۶۷	با وقایعی که دوست ندارم اتفاق بیفتند مقابله می‌کنم، حتی اگر بدانم که نیاز است رخ بدهند.
۶۸	زمانی که حقیقت موضوعی را درک نمی‌کنم و نمی‌فهمم، دچار یاس و ناامید می‌شوم.
۶۹	شدیداً با تجربه کردن چیزهایی که به نظرم ناخوشایند می‌آید، مخالف می‌کنم.
۷۰	حتی تصور اینکه نتوانم به نتایج دلخواه خود دست یابم هم مرا آزار می‌دهد.
۷۱	فکر می‌کنم خیلی قدرت انتخاب محدود است، بنابراین زندگی کوچک و محدودی دارم.
۷۲	در هماهنگ کردن فعالیتها و اهداف مختلف زندگی دچار مشکل می‌شوم.
۷۳	نسبت به آنان که به من بدی کردند، تنفر دارم.
۷۴	من در هنگام انجام فعالیت‌هایم، تمرکز را از دست می‌دهم.
۷۵	دوست دارم بیشتر از اینکه به زمان حال توجه کنم، در مورد گذشته و آینده‌ام فکر کنم.
۷۶	همیشه اطمینان دارم که همه کارها به بهترین نحو انجام خواهند گرفت.
۷۷	خودم را آنگونه که هستم با تمام محدودیتها و مشکلات می‌پذیرم.
۷۸	ترس‌ها و نگرانی‌هایم بر تصمیم‌گیری‌هایم تاثیر می‌گذارند.
۷۹	حتی وقتی محیط و امور اطراف من آشفته و نگران‌کننده است، باز هم آرامش درونی خود را حفظ می‌کنم.
۸۰	وقتی مسائل مطابق میل رخ ندهد، ناراحت می‌شوم.
۸۱	در رابطه با دیگران نمی‌دانم چگونه خود واقعی‌ام باشم.
۸۲	فکر می‌کنم خودم بدترین دشمنم هستم.
۸۳	به تمام سؤالات بالا صادقانه و در نهایت تلاشم پاسخ دادم.

پرسشنامه هوش عاطفی

ردیف	عبارت	کاملاً موافقم	موافقم	تا حدوی	مخالفم	کاملاً مخالفم
۱	شغلی را ترجیح می‌دهم که حتی الامکان، من تصمیم‌گیرنده باشم.					
۲	هنگام کارکردن با دیگران، بیشتر پیرو افکار آنها هستم تا خودم.					
۳	ترجیح می‌دهم دیگران برایم تصمیم بگیرند.					
۴	تصمیم‌گیری برایم مشکل است.					
۵	در انجام دادن کارها و امور مختلف به دیگران وابسته‌ام.					
۶	فکر می‌کنم من به دیگران بیشتر احتیاج دارم تا دیگران به من.					
۷	می‌توانم برای معنی دادن به زندگی تا حد امکان تلاش کنم.					
۸	در چند سال گذشته کمتر کاری را به نتیجه رسانده‌ام.					
۹	از کارهایی که انجام می‌دهم، راضی نیستم.					
۱۰	هیچ چیز در من علاقه ایجاد نمی‌کند.					
۱۱	حتی الامکان کارهایی را به عهده می‌گیرم که برایم لذت‌بخش هستند.					
۱۲	در مورد آن چه می‌خواهم در زندگی انجام دهم، فکر مشخص و خوبی ندارم.					
۱۳	نسبت به هیجان‌هایم آگاهی دارم.					
۱۴	به سختی می‌توانم احساسات عمیقم را با دیگران درمیان بگذارم.					
۱۵	به سختی می‌فهمم چه احساسی دارم.					
۱۶	از احساسی که دارم آگاهم.					
۱۷	حتی هنگام آشفتگی از آنچه در من اتفاق می‌افتد، آگاهم.					
۱۸	به سختی می‌توانم از امور برداشت صحیحی داشته باشم.					
۱۹	بیشتر مواقع به خودم اطمینان دارم.					
۲۰	برای خودم احترام قائل هستم.					
۲۱	نمی‌توانم خودم را این طور که هستم بپذیرم.					
۲۲	از اندام و ظاهر خود راضی هستم.					
۲۳	از شیوه نگرش و فکرم راضی هستم.					
۲۴	هنگام بررسی نقاط ضعف و قوتم باز هم در مورد خودم احساس خوبی دارم.					
۲۵	هنگامی که از دیگران خشمگین می‌شوم، نمی‌توانم با آنها در این مورد بحث کنم.					
۲۶	می‌توانم مخالفتم را با دیگران ابراز نمایم.					

۲۷	نه گفتن برایم مشکل است.
۲۸	به نظر دیگران، من نمی‌توانم احساسات و افکارم را بروز دهم.
۲۹	مشکل می‌توانم از حق خودم دفاع کنم.
۳۰	می‌توانم به راحتی افکارم را به دیگران بگویم.
۳۱	به‌خوبی می‌توانم احساسات دیگران را درک کنم.
۳۲	دوستانم می‌توانند مسائل خصوصی خودشان را با من درمیان بگذارند.
۳۳	به اتفاقی که برای دیگران می‌افتد، توجه دارم.
۳۴	نسبت به احساسات دیگران حساس هستم.
۳۵	دیدن رنج دیگران برایم سخت است.
۳۶	از جریحه‌دار کردن احساسات دیگران، خودداری می‌کنم.
۳۷	کمک کردن به دیگران را دوست دارم.
۳۸	به سختی می‌توانم فکرم را در مورد مسائل تغییر دهم.
۳۹	به کودک گمشده کمک می‌کنم، حتی اگر همان موقع جای دیگری کار داشته باشم.
۴۰	اگر لازم باشد با زیرپا گذاشتن قانون از موقعیتی فرار کنم، این کار را انجام می‌دهم.
۴۱	قادر هستم احترام به دیگران را حفظ کنم.
۴۲	به نظر من، پایبندی یک شهروند به قانون مهم است.
۴۳	به راحتی با دیگران دوست می‌شوم.
۴۴	به خوبی با دیگران همراهی می‌کنم.
۴۵	روابط صمیمی با دوستانم برای هردو طرفمان اهمیت دارد.
۴۶	با دیگران رابطه خوبی دارم.
۴۷	به نظر دیگران، من فردی اجتماعی هستم.
۴۸	با دوستانم رابطه صمیمی برقرار می‌کنم.
۴۹	می‌توانم بدون تنش زیاد، با مشکلات مقابله کنم.
۵۰	نمی‌توانم بخوبی فشارها را تحمل کنم.
۵۱	احساس می‌کنم کنترل اضطراب برایم مشکل است.
۵۲	می‌دانم در شرایط دشوار چگونه آرامشم را حفظ کنم.
۵۳	رویارویی با مسائل ناخوشایند برایم مشکل است.
۵۴	مضطرب هستم.
۵۵	کنترل خشم برایم مشکل است.
۵۶	عصبی بودنم مشکل ایجاد می‌کند.
۵۷	دیگران به من می‌گویند هنگام بحث، آرام‌تر صحبت کنم.
۵۸	کم صبر هستم.
۵۹	بدجوری خشمگین می‌شوم.
۶۰	هنگام عصبانیت زود از کوره در می‌روم.
۶۱	سعی می‌کنم بدون خیال‌پردازی، واقعیت امور را در نظر بگیرم.
۶۲	دیگران نمی‌فهمند که من چه فکری دارم.

۶۳	تمایل دارم با آنچه در اطرافم می گذرد روبه رو نشوم و از برخورد با آنها طفره می روم.
۶۴	در تصورات و خیال پردازی هایم غرق می شوم.
۶۵	تمایل به مبالغه گویی دارم.
۶۶	به سختی می توانم احساساتم را بیان کنم.
۶۷	شروع دوباره برایم سخت است.
۶۸	به سختی می توانم فکرم را در مورد مسائل تغییر دهم.
۶۹	به آسانی با شرایط جدید سازگار می شوم.
۷۰	می توانم عادات قبلی ام را تغییر دهم.
۷۱	معمولاً ایجاد تغییر در زندگی روزانه برایم سخت است.
۷۲	اگر مجبور به ترک وطنم باشم، سازگاری برایم دشوار خواهد بود.
۷۳	به نظر من برای غلبه بر مشکلات باید گام به گام پیش رفت.
۷۴	هنگام رویارویی با یک موقعیت دشوار، دوست دارم تا حد ممکن در مورد آن اطلاعات جمع آوری کنم.
۷۵	هنگام مواجهه با یک مشکل، اولین کاری که انجام می دهم دست نگه داشتن و فکر کردن است.
۷۶	هنگام تلاش برای حل یک مشکل، راه حل های ممکن را در نظر می آورم، سپس بهترین را انتخاب می کنم.
۷۷	هنگام حل کردن مسائل، به سختی می توانم در مورد انتخاب بهترین راه حل تصمیم گیری کنم.
۷۸	هنگام روبه رو شدن با شرایط دشوار سعی می کنم در مورد راه حل های ممکن فکر کنم.
۷۹	معتقدم توانایی تسلط بر شرایط دشوار را دارم.
۸۰	به اغلب کارهایی که انجام می دهم خوش بین هستم.
۸۱	حتی در موقعیتهای دشوار ، معمولاً برای ادامه کار انگیزه دارم.
۸۲	معمولاً انتظار دارم مشکلات به خوبی ختم شوند، هر چند گاهی چنین نمی شود.
۸۳	به توانایی ام برای مقابله با دشوارترین مسائل اطمینان دارم.
۸۴	قبل از شروع کارهای جدید معمولاً احساس می کنم شکست خواهم خورد.
۸۵	لذت بردن از زندگی برایم مشکل است.
۸۶	خندیدن برایم سخت است.
۸۷	فرد با نشاطی هستم.
۸۸	از زندگی ام راضیم.
۸۹	اهل شوخی هستم.
۹۰	افسرده هستم.

در پرسشنامه زیر، مواردی درباره مسائل شغلی مطرح شده است. لطفاً عبارات زیر را به دقت مطالعه کرده و میزان مسائل و مشکلاتی که در محیط کار با آن روبرو هستید را مشخص نمائید.

پرسشنامه استرس شغلی

ردیف	عبارت	ردیف	به ندرت	بعضی اوقات	اغلب	همواره
۱	گروه‌های مختلف در محل کار از من کارهایی می‌خواهند انجام دهم که ترکیب کردن آنها سخت است.					
۲	فرصت کافی برای انجام دادن کارها و وظایفم را ندارم.					
۳	باید خیلی سخت کار کنم.					
۴	به علت حجم زیاد کار، باید از انجام برخی از وظایفم غفلت کنم.					
۵	وقت کافی برای استراحت ندارم.					
۶	تحت فشار قرار دارم که ساعات طولانی کار کنم.					
۷	باید با سرعت زیاد کار کنم.					
۸	فرصتی که برای کاری می‌دهند، واقعی و کافی نیست.					
۹	می‌توانم تصمیم بگیرم چه زمانی استراحت کنم.					
۱۰	درباره سرعت عمل در کارهایم اختیار دارم.					
۱۱	از حق انتخاب در انجام کارهایم برخوردارم.					
۱۲	از این انتخاب برخوردارم که در محیط چه کارهایی انجام دهم.					
۱۳	روی کاری که می‌کنم نظرانی دارم.					
۱۴	ساعات کارم می‌تواند تغییرپذیر باشد.					
۱۵	درباره کارهایم اظهار نظر دیگران را دریافت می‌کنم.					
۱۶	در برخورد با مشکل می‌توانم روی کمک مدیرم حساب کنم.					
۱۷	درباره مطلبی که مرا ناراحت کرده می‌توانم با رئیس صحبت کنم.					
۱۸	هنگام انجام کارهایی که از نظر روحی سنگین است کمکم می‌کنند.					
۱۹	سرپرست من در محل کار، مرا تشویق می‌کند.					
۲۰	زمانی که با مشکل کاری مواجهم، همکارانم کمکم می‌کنند.					
۲۱	در صورت نیاز همکارانم کمکم می‌کنند.					
۲۲	از احترام لازم و کافی از سوی همکارانم در محل کار برخوردارم.					
۲۳	همکارانم آماده اند به مشکلات کاری‌ام توجه کنند.					
۲۴	با تحمل الفاظ زشت و کردار نامطلوب دیگران در معرض آزارم.					
۲۵	میان همکارانم نوعی برخورد و تنش وجود دارد.					
۲۶	در محل کار در معرض اذیت قرار دارم.					
۲۷	روابط در محل کار من دچار تنش است.					
۲۸	به روشنی آگه‌م در محل کار چه انتظاراتی از من دارند.					

رابطه هوش عاطفی و هوش معنوی با استرس شغلی کارکنان بانک

					می‌دانم چه روشی را برای انجام دادن کارهایم به کار ببندم.	۲۹
					به وظایف و مسئولیت‌هایم آگاهی دارم.	۳۰
					نسبت به اهداف و دیدگاه‌های محیط کار خود واقفم.	۳۱
					واقفم کاری که انجام می‌دهم چه بخشی از اهداف سازمان را تشکیل می‌دهد.	۳۲
					وقتی تغییراتی در کارها به وجود می‌آید به روشنی به عملی بودن آن آگاهم.	۳۳
					در محیط کار من، درباره تغییرات همواره با کارکنان مشورت می‌شود.	۳۴
					از فرصت کافی برخوردارم تا از مدیر درباره تغییرات پرسش کنم.	۳۵