



"Research Article"



10.30495/QJOPM.2022.1965510.3428

## The Mediating Role of Emotional Intelligence in the Relationship between the Stress Caused by Covid-19 and Productivity of South Khorasan Gas Company's Employees

*Samira Pour(Ph.D.)<sup>1\*</sup>, Negar Kargar<sup>2</sup>, Mehdi Rashidi(Ph.D.)<sup>3</sup>*

(Receipt: 2022.08.14- Acceptance:2022.10.23)

### Abstract

The main purpose of this study was to investigate the effect of the stress caused by Covid 19 on individual performance with a mediating role of emotional intelligence. The present study is an applied research in terms of purpose and a descriptive-correlational research in terms of data collection procedure. This research was conducted among 250 employees of South Khorasan Gas Company. Using Cochran's formula, the number of sample size was 152 people who were selected by simple random sampling procedure. The required data was gathered using standard questionnaires; for the questions related to the stress caused by Covid-19 Thorsen et al.'s questionnaire (2010), for the questions related to individual performance the Romas Villagrasa questionnaire (2019), and for the questions related to emotional intelligence the Weng and Lau questionnaire (2002) were used. In addition to using standard questionnaires, the face validity of the data collection instrument was approved by the relevant experts. Moreover, the reliability of the final questionnaire, measured by Cronbach's alpha, was reported to be 0.805 and favorable. The data were analyzed using SPSS and AMOS software and the hypotheses were tested using structural equation modeling. The results of the data analysis showed that the stress caused by Covid-19 has a negative effect on the personal performance of employees and their emotional intelligence. Additionally, it was found that emotional intelligence has a positive significant effect on the employees' individual performance and that their emotional intelligence has a mediating role in the relationship between the stress caused by Covid-19 and their individual performance.

**KeyWords:** stress, Covid 19, individual performance, emotional intelligence.

---

1.Assistant Professor of Organizational Behavior Management, University of Birjand, Birjand, Iran

\*.Corresponding Author: s.pour@birjand.ac.ir

2.Graduated from Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran

3.Assistant Professor, Department of Public Administration, Payame Noor University, Tehran, Iran



10.30495/QJOPM.2022.1965510.3428



## میانجی‌گری هوش هیجانی در رابطه میان استرس در دوران کووید-۱۹ و بهره‌وری کارکنان شرکت گاز خراسان جنوبی

سمیرا پور<sup>۱\*</sup>، نگار کارگر<sup>۲</sup>، مهدی رشیدی<sup>۳</sup>

(دریافت: ۱۴۰۱/۰۵/۲۳- پذیرش نهایی: ۱۴۰۱/۰۸/۰۱)

### چکیده

هدف اصلی این پژوهش، بررسی تأثیر استرس بر عملکرد فردی در دوران کووید ۱۹ با نقش میانجی هوش هیجانی می‌باشد. مطالعه حاضر از نظر هدف، جزو تحقیقات کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات، جزو تحقیقات توصیفی می‌باشد. این پژوهش در میان کارکنان شرکت گاز خراسان جنوبی به تعداد ۲۵۰ نفر انجام گرفته است. با استفاده از فرمول کوکران، تعداد حجم نمونه ۱۵۲ نفر به دست آمد که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. داده‌های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد جمع‌آوری شده است. برای سؤالات مربوط به استرس ناشی از کووید ۱۹ از پرسشنامه تورسن و همکاران (۲۰۱۰)، برای سؤالات مربوط به متغیر عملکرد فردی از پرسشنامه روماس ویلاگراسا (۲۰۱۹) و همچنین برای سؤالات مربوط به متغیر هوش هیجانی از پرسشنامه ونگ و لائو (۲۰۰۲) استفاده شده است. برای بررسی روایی صوری ابزار گردآوری داده‌ها، ضمن استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد، از نظر و تأیید صاحب‌نظران کمک گرفته شد و همچنین پایایی پرسشنامه نهایی نیز با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۰۵ و مطلوب گزارش شد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای آماری SPSS و AMOS تحلیل شدند و فرضیات به روش مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج حاصل از تحلیل داده‌ها نشان داد که استرس ناشی از کووید-۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان و هوش هیجانی آنان تأثیر منفی دارد؛ در حالی که هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان، اثر مثبت و معناداری دارد و همچنین هوش هیجانی در رابطه بین استرس ناشی از کووید-۱۹ و عملکرد فردی کارکنان نقش میانجی ایفا می‌کند.

**واژه‌های کلیدی:** استرس، کووید ۱۹، عملکرد فردی کارکنان، هوش هیجانی.

۱. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران.

\* نویسنده مسؤول: s.pour@birjand.ac.ir

۲. دانش آموخته گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران negar7992@gmail.com

۳. استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران mehdirashidi@pnu.ac.ir

## مقدمه

متأسفانه، وضعیتی که ما امروز تجربه می‌کنیم و ناشی از همه‌گیری کووید-۱۹ است، بی‌تردید منجر به گسیختگی‌های گسترده‌ای خواهد شد. برای اپیدمی‌ها که سابقه‌ای به قدمت تاریخ بشر دارند، در مدت زمان بسیار کوتاهی به دلیل تعامل جوامع با یکدیگر، بیماری به مناطق جدیدی گسترش یافت و منجر به مرگ بسیاری (هزاران یا حتی میلیون‌ها نفر) در مناطقی شد که قبل از آن هرگز چنین چیزی را ندیده بودند (بیلماز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). این ویروس که اولین بار در دسامبر ۲۰۱۹ در ووهان چین مشاهده شد، به ویروس کرونا معروف است. این نوع جدید ویروس کرونا، سلامت کل جهان را تهدید می‌کند و پس از گسترش سریع آن در جهان «همه‌گیری» اعلام شده است که به معنای یک اپیدمی جهانی است (ارر<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰). اپیدمی کووید-۱۹ در مدت زمان کوتاهی به بیش از ۲۰۰ کشور از جمله کشور ما رسید و باعث آلوده شدن میلیون‌ها انسان به بیماری شد و صدها هزار نفر جان خود را از دست دادند. در این اپیدمی، بهداشت، اقتصاد، آموزش، سیاست، روابط حقوقی، فناوری-دیجیتال، روابط بین الملل و زندگی اجتماعی به طور گسترده‌ای تحت تأثیر قرار گرفت و همچنان تحت تأثیر قرار دارد. بدون شک، یکی از مناطقی که به طور قابل توجهی تحت تأثیر همه-گیری قرار گرفته است، زندگی کاری است (کاواس و دولی<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰؛ کاراکاش<sup>۵</sup>، ۲۰۲۰). اگرچه تدابیری جهت جلوگیری از شیوع همه‌گیری در زندگی کاری اتخاذ شده است (از قبیل مدل کار انعطاف پذیر و از راه دور، کاهش ساعات کار، سیستم کاری مبتنی بر شیفت، جلسات و آموزشهای مجازی و غیره)، ولی این اقدامات برای همه بخش‌ها و همه کارمندان قابل استفاده نمی‌باشد. علاوه بر این، هنوز روش درمانی مؤثری برای این بیماری یافت نشده و واکسیناسیون سراسری برای عموم مردم نیز انجام نشده است. این شرایط عدم اطمینان، باعث اضطراب و ترس در بسیاری از کارمندان شده است (دومان<sup>۶</sup>، ۲۰۲۰).

یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران در مدیریت عملکرد کارکنان در سطوح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای آنهاست تا با مسئولیت‌پذیری و احساس تعهد، وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه‌ای داشته باشند. عملکرد فردی کارکنان بر رفتار یا اعمال کارکنان تاثیرگذار است (فو و دشپانده<sup>۷</sup>، ۲۰۱۴). عملکرد فردی یک کارمند در زندگی کاری،

1. Covid-19
2. Yilmaz
3. Erer
4. Kavaz & Develi
5. Karakaş
6. Duman
7. Fu & Deshpande

مهمترین معیار عملکرد برای مشاغل است؛ زیرا یک کسب و کار تنها به اندازه عملکرد کارمند خود موفق است (تایفون و جاتیر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). عملکرد کارکنان تحت تأثیر عوامل زیادی قرار دارد؛ در این زمینه، تصور می‌شود که ترس از کووید-۱۹ که ما امروز تجربه می‌کنیم نیز باعث ایجاد استرس در کارکنان می‌شود و بر عملکرد آن‌ها تأثیر منفی می‌گذارد. دلیل این امر این است که کسانی که تحت تأثیر استرس کار می‌کنند، نمی‌توانند خود را وقف کار و محل کار خود کنند؛ زیرا هم از نظر فیزیولوژیکی و هم از نظر روحی احساس ناراحتی می‌کنند. بنابراین، نمی‌توان انتظار داشت کسی که تحت فشار استرس و ترس از کووید-۱۹ است، عملکرد بالایی از خود نشان دهد (ارر، ۲۰۲۰).

هوش هیجانی<sup>۲</sup> به عنوان قوه‌ای برای درک، تسهیل، فهم و مدیریت احساسات خود و دیگران توصیف می‌شود (مایر<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). فقدان این صلاحیت در چنین وضعیتی با استرس روزمره‌ای که بشریت در آن غرق شده است، ممکن است به عواقب شدیدی در آینده تبدیل شود (دریگاس و چارا<sup>۴</sup>، ۲۰۲۰). طبق نظریه منابع و خواسته‌های شغلی، ویژگی‌های خاص کار (به عنوان مثال، خواسته‌های شغلی و منابع شغلی) با نتایج کار (به عنوان مثال، رفاه، عملکرد کار) مرتبط است (باکر و دیمورتی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۷). امروزه تحقیقات نشان می‌دهد که بسیاری از افراد که از نظر بهره‌وری هوشی نمره بالایی کسب کردند در محیط کار و خانواده چندان موفق نبودند و برعکس افرادی که نمره بهره‌وری پایین داشتند در محیط کار، افرادی موفق و سازگار به شمار می‌رفتند؛ علت این امر به سطح هوش هیجانی فرد ارتباط پیدا می‌کند. هوش هیجانی از طریق یادگیری اجتماعی آموخته می‌شود. همچنین تحقیقات نشان می‌دهد که موفقیت‌های زندگی حرفه‌ای ۲۰ درصد به بهره‌وری هوشی و ۸۰ درصد به هوش هیجانی بستگی دارد (ایران‌زاده و همکاران، ۱۳۹۲). در حقیقت، احساسات دارای ویژگی‌های متقاعدکننده‌ای هستند که ما را وسوسه می‌کنند تا به روشی یا روش‌های دیگری عمل کنیم (بابا<sup>۶</sup>، ۲۰۲۰؛ وان کلیف<sup>۷</sup> و دیگران، ۲۰۱۵). افراد با ضریب هوشی بالا (ضریب احساسی): (۱) توانایی آگاهی از احساساتی را که در یک موقعیت خاص تجربه می‌کنند دارند؛ بنابراین بدون اغوا کردن با اقدام بر اضطراب، آن‌ها را مدیریت می‌کنند. (۲) ضمن حمایت بیشتر از سایر افراد تحت تأثیر استرس، به بهبود سایر احساسات منفی کمک می‌کنند. (۳) نه تنها نسبت به

1. Tayfun & Çatır

2. Emotionally Intelligent

3. Mayer

4. Drigas & Chara

5. Bakker & Demerouti

6. Baba

7. Van Kleef

استرس، بلکه با هر نوع احساسات برهم زننده، سازگارتر هستند (آلنازی<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰؛ بابا، ۲۰۲۰؛ دروسکات<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۵؛ میشرآ و موهاپاترا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). در مقابل، افراد با ضریب احساسی کمتر، نمی‌توانند احساسات خود را بشناسند و درک کنند و در نتیجه ممکن است در برچسب زدن به وضعیت احساسی خود با مشکلاتی روبرو شوند که به نوبه خود، منجر به کاهش توانایی در تنظیم استرس درک شده آنها شده و در نتیجه، ناتوان شدن در اجتناب از پیامدهای وسیع آن را در پی دارد (بابا، ۲۰۲۰؛ دراسکات، ۲۰۰۵؛ میشرآ و موهاپاترا، ۲۰۱۰). هوش هیجانی بیشتر مکانیزمی را ارائه می‌دهد که می‌تواند به عنوان «مهار کننده استرس» عمل کند (دریگاس و چارا، ۲۰۲۰؛ لیا<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۱۹؛ مائریدا-لوپز<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۹) بنابراین، شواهد کافی برای ارتباط بین شرایط استرس‌زا و عملکرد و همچنین، نقش تعدیل‌کننده هوش هیجانی بین خواسته‌های کار و نتایج کار وجود دارد (سوته، ۲۰۱۴). ادغام ذهنیت‌هایی که هوش هیجانی را پرورش می‌دهند، می‌تواند به افراد در بهبود سطح استرس و استفاده خلاقانه از احساسات منفی در طول یک بیماری همه‌گیر برای پیشرفت مثبت کمک کند. محققان استرس (ریچ، ۲۰۰۶) مدل «سی‌اس-۳» را توسعه داده‌اند تا در شرایط استرس‌زا تاب آوری را کنترل کنند که شامل کنترل، انسجام و ارتباط می‌باشد. این‌ها عناصر مشخصه هوش هیجانی در سطوح بالاتر هستند. همه‌گیری کووید-۱۹ ما را به شرایط بحرانی مشابه مانند شیوع سارس- که در آن بسیاری از بیماری‌های روانی ثبت شده بود- باز می‌گرداند (شیانگ<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). همان علائم منفی در طول شیوع ویروس ابولا و شیوع آنفلوآنزای «اچ-ان‌آی-۱»<sup>۷</sup> نیز گزارش شده بود (کامارا<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۱۷؛ تاها<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴). در این مرحله، هوش هیجانی مطرح می‌شود و نقش آن کاتالیزوری است برای عدم ترس و نگرانی، بلکه مدیریت بهتر از هر جهت (باین<sup>۱۱</sup>، ۱۸۹۴). توجه به احساسات و نیازهای دیگران، نشان دهنده هوش هیجانی است.

- 
1. Alonazi
  2. Druskat
  3. Mishra & Mohapatra
  4. Lea
  5. Merida-Lopez
  6. Reich
  7. Xiang
  8. HINI
  9. Kamara
  10. Taha
  11. Bain

مطالعات نشان می‌دهد که هوش هیجانی، استرس را کاهش می‌دهد و اعتماد را تقویت می‌کند. رضوانی و همکاران (۲۰۱۹) در بین توسعه‌دهندگان نرم افزارهایی که بر روی پروژه‌های سیستم‌های اطلاعاتی کار می‌کنند، تأثیر هوش هیجانی را بررسی کرده‌اند و مشخص گردیده است که شرایط کاری آن‌ها چالش برانگیز و دقیق است و سطح استرس نیز افزایش یافته است (رضوانی و خسروی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹). علاوه بر این، نقش غالب احساسات در رهبری و جو کار مشهود بوده است (آشکاناسی و دوریس<sup>۲</sup>، ۲۰۱۷). هوش هیجانی می‌تواند نقش مهمی در مذاکرات و میانجی‌گری‌هایی که ممکن است در آن‌ها استرس ایجاد شود، ایفا کند. مذاکره کننده یا میانجی مؤثر علاوه بر در نظر گرفتن جنبه‌های اقتصادی، سیاسی و فیزیکی فرآیند، باید از احساسات خود و دیگران که در این پروسه شرکت می‌کنند، آگاه باشد و آن‌ها را مدیریت کند (کلی و کامینسکین<sup>۳</sup>، ۲۰۱۶). برروکال و همکاران (۲۰۰۶) همبستگی بین هوش هیجانی، اضطراب و افسردگی در نوجوانان را مورد بررسی قرار داده‌اند (فرناندز-برروکال<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). مطالعه آن‌ها نشان داده که مهارت‌های عاطفی عامل مهمی برای سازگاری بهتر روانی است. علاوه بر این، رابطه هوش هیجانی گزارش شده با سطوح افسردگی و اضطراب منفی بوده است.

نتایج تحقیقات سادوی<sup>۵</sup> و همکاران (۲۰۲۱) نشان داده که هوش هیجانی در بهبود اثربخشی کار مؤثر است و نقش هوش هیجانی را به عنوان یک متغیر محافظتی که می‌تواند از سلامت شغلی محافظت کند تقویت می‌کند. نتایج نارایانامورتی<sup>۶</sup> و همکاران (۲۰۲۱) نشان داده که پیامدهای کاری کووید-۱۹ (به عنوان مثال محیط کار در منزل، ناامنی شغلی و ارتباط مجازی) بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد. هو و ژانگ<sup>۷</sup> (۲۰۲۱) به پژوهشی با عنوان «همه‌گیری کووید-۱۹ و عملکرد شرکت: شواهد بین کشورها» پرداخته‌اند و با استفاده از داده‌های مالی در شرکت‌های مختلف در سراسر جهان، تأثیر کووید ۱۹ را بر عملکرد شرکت ارزیابی کرده‌اند. نتایج نشان داده که عملکرد قطعی در طی بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ بدتر شده است. اثرات نامطلوب کووید ۱۹ در کشورهایی که دارای سیستم‌های بهداشت بهتر، سیستم‌های مالی پیشرفته‌تر و مؤسسات بهتر هستند، کمتر مشهود است.

- 1.Rezvani & Khosravi
- 2.Ashkanasy & Dorris
- 3.Kelly & Kaminskien
- 4.Fernandez-Berrocal
- 5.Sadovyy
- 6.Narayanamurthy
- 7.Hu & Zhang

سرانجام، عدم اطمینان اثر نامطلوب بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ را تقویت می‌کند. مارتینز<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۱) به بررسی نقش هوش هیجانی و مراقبت از خود در درک استرس در هنگام شیوع کووید ۱۹ پرداختند. نتایج تحقیقات ارر (۲۰۲۰) نشان می‌دهد که بین ترس از کووید ۱۹ و عملکرد کارکنان رابطه منفی، متوسط و معنی داری وجود دارد. امینی، دری گیو و احمدی زهرانی (۱۴۰۱) در پژوهشی با عنوان «شناسایی عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری کارکنان دورکاری در دوران بیماری کووید-۱۹ با استفاده از تکنیک‌های فازی» و با استفاده از روش دلفی فازی، عوامل مؤثر بر ارتقای بهره‌وری کارکنان دورکاری در قالب مدلی با ۷ بعد و ۲۱ شاخص را شناسایی کردند. نتایج نشان داده که عوامل فیزیولوژیکی، دارای بیشترین اهمیت و عوامل فئاورانه، دارای کمترین اهمیت در میان عوامل اصلی و میزان تأثیر وضعیت جسمی و جنسیت کارکنان، دارای بیشترین اهمیت و کیفیت کار، دارای کمترین اهمیت در میان شاخص‌های فرعی هستند. گنج‌نمای واقع (۱۴۰۱) با هدف بررسی نقش میانجی تعهدات عاطفی در تأثیر رهبری اصیل بر عملکرد فردی کارکنان بخش ستادی آموزش و پرورش استان گیلان پژوهشی انجام داده است؛ یافته‌های تحقیق نشان داده که رهبری اصیل بر تعهد عاطفی و عملکرد فردی کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان گیلان تأثیر معناداری دارد. تقوایی یزدی (۱۴۰۰) پژوهشی با عنوان «ارائه مدل استرس شغلی و تأثیر آن بر عملکرد شخصی و خانوادگی کارکنان فرماندهی نیروی انتظامی استان مازندران» انجام داده است؛ یافته‌های این پژوهش نشان داده که ابعاد استرس‌زای شغلی از بیشترین به کمترین، به ترتیب مربوط به ابعاد محیطی استرس‌زای شغلی، ابعاد سازمانی استرس‌زای شغلی و ابعاد فردی استرس‌زای شغلی است. همچنین، کارکنان نیروی انتظامی از نظر عملکرد شخصی و خانوادگی در سطح بالاتر از متوسط قرار داشتند. بر اساس نتایج این پژوهش، لازم است تدابیر و برنامه‌هایی برای کاهش و رفع این مسئله به منظور ارتقای کمیّت و کیفیّت و تحقق مسؤلیت‌های اجتماعی سازمان به کار گرفته شود.

بهمنی (۱۳۹۹) طی پژوهشی نشان داد استرس ابتلا به کرونا بر فرسودگی شغلی پرستاران تأثیر معناداری دارد؛ همچنین استرس ابتلا به کرونا رابطه میان نوبت کاری و فرسودگی شغلی را تسهیل می‌کند. نوبت‌های کاری همراه با استرس ابتلا به کرونا و تعداد زیاد مراجعات و بستری‌ها، منجر به عدم تمرکز و فقدان انرژی جهت انجام اهداف شغلی می‌شود. عدم تعادل، منجر به خستگی، عملکرد ضعیف، کاهش کیفیت زندگی و در نهایت فرسودگی می‌شود.

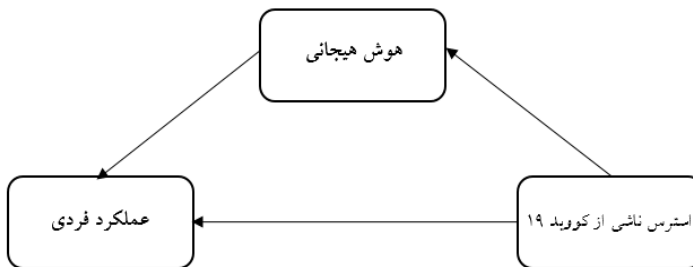
توسعه سازمان‌ها - اعم از انتفاعی و غیر انتفاعی - تا حد زیادی به استفاده صحیح از نیروی انسانی بستگی دارد؛ هر چه سازمان‌ها گسترده‌تر شوند، مسایل مربوط به این سرمایه عظیم نیز بیشتر

می‌شود. همچنین، ارتقای عملکرد کارکنان یکی از دغدغه‌های اصلی سازمان‌های دولتی است. از آنجا که شرکت گاز استان خراسان جنوبی با حدود ۲۵۰ نفر پرسنل، در حال خدمت‌رسانی به این استان می‌باشد، لذا نظارت بر عملکرد فردی کارکنان و ارزیابی آنها امری ضروری است. شایان ذکر است که این سازمان در بیانیهٔ مأموریت خود به تکیه بر سرمایه‌های انسانی شایسته اشاره کرده است و از آنجا که عملکرد فردی هر یک از کارکنان در مجموع عملکرد کل سازمان را مشخص می‌کند و با توجه به شرایط پیش رو که بیماری کووید-۱۹ همچنان وجود دارد، خلاء پژوهشی در این زمینه و در این سازمان احساس می‌شود. این پژوهش به دنبال یافتن پاسخی برای این سؤال است که آیا هوش هیجانی می‌تواند بر رابطه بین استرس ناشی از کووید ۱۹ و عملکرد فردی کارکنان شرکت گاز استان خراسان جنوبی تأثیرگذار باشد؟

اهداف تحقیق شامل موارد زیر بوده است:

بررسی تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان؛ بررسی تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی؛ بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان؛ بررسی نقش میانجی هوش هیجانی در رابطه بین استرس دوران کووید ۱۹ و عملکرد فردی کارکنان.

با بررسی پیشینه‌های موجود، مدل مفهومی پژوهش برگرفته از مطالعه صورت گرفته توسط ارر (۲۰۲۰) به شکل زیر می‌باشد:



شکل شماره ۱: مدل مفهومی پژوهش

Figure 1: Conceptual model of research

## ابزار و روش

این پژوهش از نظر نوع هدف، کاربردی است. همچنین از نظر نوع گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی می‌باشد. جامعهٔ مورد مطالعهٔ این پژوهش، کارکنان شرکت گاز خراسان جنوبی است. با توجه به آمار این سازمان، تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان در شرکت گاز خراسان جنوبی مشغول به کار می‌باشند. طبق فرمول کوکران، ۱۵۲ نفر از کارکنان به صورت تصادفی ساده برای شرکت در



پژوهش انتخاب شدند. اطلاعات اولیه این پژوهش به روش میدانی و از طریق پرسشنامه -که جواب‌های آن به صورت پنج گزینه‌ای با طیف لیکرت (کاملاً مخالفم، مخالفم، بی‌نظم، موافقم و کاملاً موافقم) طراحی شده‌اند- به دست آمده و اطلاعات ثانویه آن که شامل مبانی نظری و سابقه مطالعات پیشین می‌باشد، از طریق مطالعات کتابخانه‌ای جمع آوری شده است. برای سوالات مربوط به استرس در دوران کووید ۱۹، از پرسشنامه تورسن<sup>۱</sup> و همکاران، (۲۰۱۰)، برای سوالات متغیر عملکرد فردی، از پرسشنامه روماس ویلاگراسا<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) و همچنین برای سوالات مربوط به متغیر هوش هیجانی، از پرسشنامه ونگ و لاو<sup>۳</sup> (۲۰۰۲) استفاده شده است. برای بررسی روایی صوری ابزار گردآوری داده‌ها، ضمن استفاده از پرسشنامه‌های استاندارد، از نظر و تأیید صاحب‌نظران نیز استفاده شده است. پایایی پرسشنامه نهایی نیز با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۰۵ و مطلوب گزارش شد. برای بررسی و توصیف ویژگی‌های عمومی پاسخ‌دهندگان از روش‌های آمار توصیفی؛ مانند جداول توزیع فراوانی و میانگین استفاده شده است. با استفاده از مدل معادلات ساختاری، مدل مفهومی پژوهش آزمون و برازش آن مشخص شده است. برای بررسی اثر میانجی از آزمون سوبل استفاده شده است. برای پردازش داده‌های آماری مربوط به پرسشنامه از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ و نرم‌افزار AMOS نسخه ۲۲ استفاده گردیده است.

## یافته‌ها

تحلیل داده‌های توصیفی نشان می‌دهد: از نظر جنسیت، ۷۴٪ حجم نمونه را مردان و ۲۶٪ را زنان تشکیل داده‌اند. از نظر سن، ۱۶٪ پاسخگویان زیر ۳۰ سال، ۲۷٪ بین ۳۱ تا ۳۵ سال، ۲۵٪ بین ۳۶ تا ۴۰ سال، ۲۳/۵ درصد بین ۴۱ تا ۴۵ سال، ۴/۵ درصد ۴۶ تا ۵۰ سال و ۴٪ بالای ۵۰ سال سن داشتند. از لحاظ تحصیلات ۱۰٪ پاسخگویان دارای مدرک دیپلم، ۱۶٪ دارای مدرک فوق دیپلم، ۵۱٪ دارای مدرک کارشناسی و حدود ۲۳٪ دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر هستند. از لحاظ سابقه خدمت ۱۸٪ پاسخگویان سابقه کاری کمتر از ۵ سال دارند، ۲۳٪ بین ۵ تا ۱۰ سال، ۳۹٪ بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۶٪ بین ۱۶ تا ۲۰ سال، ۲٪ بین ۲۱ تا ۲۵ سال خدمت کرده‌اند و ۲٪ پاسخگویان بالای ۲۵ سال سابقه خدمت داشته‌اند.

- 1.Thoresen
- 2.Ramos Villagrasa
- 3.Wong & Law

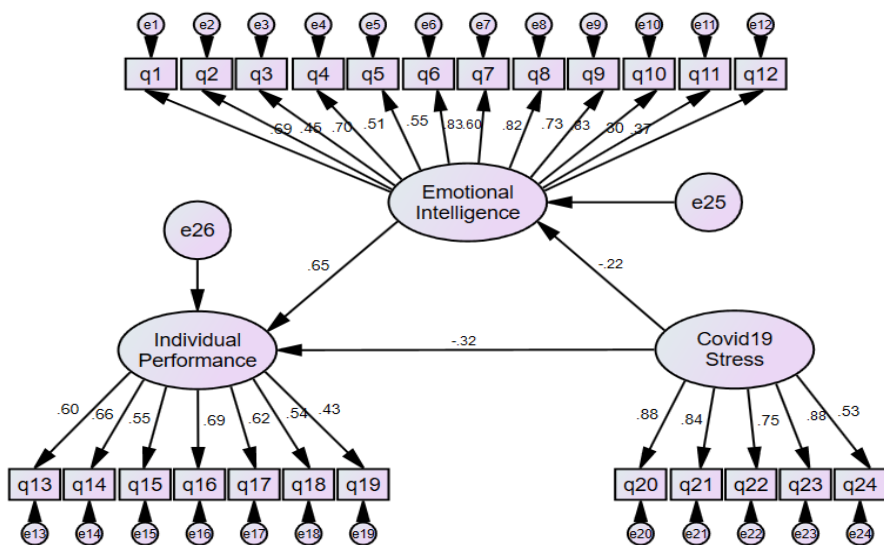
برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیات از مدل معادلات ساختاری در نرم‌افزار AMOS استفاده شد و تاثیرات میانجی با استفاده از آزمون سوپل سنجیده شد. ابتدا به بررسی وضعیت نرمال بودن توزیع داده‌ها در جدول ۱ پرداخته شده است:

جدول شماره ۱: آزمون بررسی نرمال بودن توزیع متغیرهای پژوهش

Table 1: Test to check the normality of the research products

نتیجه	کشیدگی	چولگی	متغیر
Result	Elongation	crookedness	variable
نرمال <b>normal</b>	-0.165	0.143	استرس در دوران کووید-۱۹ <b>stress during covid-19</b>
نرمال <b>normal</b>	0.417	0.121	هوش هیجانی <b>Emotional Intelligence</b>
نرمال <b>normal</b>	-0.229	-0.134	عملکرد فردی <b>Individual performance</b>

با توجه به اینکه چولگی و کشیدگی متغیرها در بازه مطلوب (۲، -۲) قرار دارد، بنابراین توزیع متغیرهای پژوهش، نرمال است (ابارشی و حسینی، ۱۳۹۱).



شکل شماره ۲: مدل معادلات ساختاری

Figure 2: Structural Equation Modeling

در جدول زیر بار عاملی و سطح معنادار روابط میان متغیرهای مدل مفهومی تحقیق ارائه شده است. همانطور که از جدول شماره ۲ ملاحظه می‌شود، سطح معناداری روابط میان متغیرهای تحقیق از ۰/۰۵ کمتر است که نشان‌دهنده معنادار بودن این روابط و تایید تمامی فرضیه‌ها می‌باشد.

جدول شماره ۲: ضرایب مشاهده شده در مدل معادلات ساختاری

Table 2: Observed coefficients in the structural equation model

سطح خطا Error level	سطح معنادار significance level	تخمین غیراستاندارد Non-standard estimate	بارعاملی استاندارد Standard factor load	روابط Relationships
0.066	0.024	1.027	-0.32	تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان The impact of stress during the Covid-19 era on individual employee performance
0.08	0.03	1.121	-0.22	تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی The effect of stress on emotional intelligence during the Covid-19 era
0.185	0.000	0.611	0.65	تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان The effect of emotional intelligence on the individual performance of employees

			تاثیر هوش هیجانی بر رابطه بین استرس در دوران کووید ۱۹ و عملکرد فردی کارکنان
-	0.000	-	0.31
			The effect of emotional intelligence on the relationship between stress in the era of Covid-19 and the individual performance of employees

معیارهای علمی قابل قبول برای تأیید مدل تدوین شده با استفاده از داده‌های به دست آمده، خود بحث اصلی در «شاخص‌های برازش مدل» را تشکیل می‌دهد. در شاخص‌های نیکویی برازش هر چه مقدار آن شاخص‌ها افزایش می‌یابد نشانه‌ای از حمایت قوی‌تر داده‌ها از مدل تفسیر می‌شود. به منظور بررسی مناسبیت مدل، از شاخص‌های برازش زیر استفاده شده است:

جدول شماره ۳: شاخص‌های برازش مدل

Table 3: Model fit indices

مقدار گزارش شده	حد مطلوب	شاخص
Reported value	desired limit	Indicator
0.073	$0.08 \geq$	ریشه دوم برآورد واریانس خطای تقریب RMSEA
0.83	$\geq 0.8$	شاخص نرم‌شده برازندگی (NFI)
0.81	$\geq 0.8$	شاخص برازندگی فزاینده (IFI)
0.92	$\geq 0.8$	شاخص برازندگی تطبیقی (CFI)
0.055	Close to zero	میانگین مجذور پس‌ماندها RMR
0.86	$\geq 0.8$	شاخص برازندگی GFI
0.89	$\geq 0.8$	شاخص برازندگی AGFI
1.336	$3 \geq$	نسبت کای اسکوتر به درجه آزادی CMIN/DF

آزمون فرضیه اول: استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد. همانطور که از جدول ۲ ملاحظه می‌شود، بارعاملی استاندارد تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان مقدار  $0.32 -$  بدست آمده است؛ چون این مقدار منفی بوده و از  $0.3 -$  بیش‌تر است می‌توانیم بگوییم تأثیر از نوع منفی می‌باشد (ابارشی و حسینی، ۱۳۹۱). همچنین مقدار

سطح معنادار در جدول خروجی ۰/۰۲۴ می‌باشد چون از ۰/۰۵ کوچک‌تر است، نشان‌دهنده معنادار بودن رابطه است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر معکوس و معناداری دارد؛ لذا فرضیه اول تأیید می‌شود. تأثیر منفی (معکوس) به این معناست که با افزایش استرس در دوران کووید-۱۹، عملکرد فردی کارکنان کاهش می‌یابد.

آزمون فرضیه دوم: استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی اثر معناداری دارد. بارعاملی استاندارد تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی مقدار ۰/۲۲- به دست آمده است؛ چون این مقدار، منفی بوده می‌توانیم بگوییم تأثیر از نوع منفی می‌باشد. ولی چون مقدار آن از ۰/۳- کم‌تر است می‌توان گفت این تأثیر بسیار ناچیز است. همچنین مقدار سطح معنادار در جدول خروجی ۰/۰۳۰ می‌باشد و چون از ۰/۰۵ کوچک‌تر است، نشان‌دهنده معنادار بودن این رابطه است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی اثر معکوس و معنادار- ولی با شدت کمتر- دارد؛ لذا فرضیه دوم تأیید می‌شود و این بدان معناست که با افزایش استرس در دوران کووید-۱۹، هوش هیجانی کارکنان مقدار بسیار کمی کاهش می‌یابد.

آزمون فرضیه سوم: هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد. بارعاملی استاندارد تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان مقدار ۰/۶۵ گزارش شده است؛ چون این مقدار مثبت بوده و از ۰/۳ بیش‌تر است می‌توانیم بگوییم تأثیر از نوع مثبت می‌باشد. همچنین مقدار سطح معنادار در جدول خروجی ۰/۰۰۰ می‌باشد و چون از ۰/۰۵ کوچک‌تر است، نشان‌دهنده معنادار بودن رابطه است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد، لذا فرضیه سوم تأیید می‌شود.

آزمون فرضیه چهارم: هوش هیجانی بر رابطه بین استرس در دوران کووید ۱۹ و عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد.

برای استنباط وجود تأثیرات متغیر میانجی بر رابطه بین دو متغیر از آزمون سوبل به شرح زیر استفاده می‌شود:

$$z - \text{value} = \frac{a \times b}{\sqrt{(b^2 \times S_a^2) + (a^2 \times S_b^2) + (S_a^2 \times S_b^2)}} \quad (1)$$

در این رابطه:

$a =$  ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی

$b =$  ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته

$S_a =$  خطای استاندارد مسیر متغیر مستقل و میانجی

$S_b =$  خطای استاندارد مسیر متغیر میانجی و وابسته

مقدار  $Z$  باید از آماره آزمون در سطح خطای ۵٪ یعنی ۹۶/۱ بزرگتر باشد تا وجود متغیر میانجی پذیرفته شود. برای جایگذاری مقادیر بالا از ضرایب مسیر و برای خطای استاندارد به دست آمده از مدل معادلات ساختاری استفاده شده است:

$$(S_b = 0.185, S_a = 0.080, b = 0.65, a = -0.22)$$

$$-0.22 \times 0.65$$

$$\sqrt{(0.65^2 \times 0.080^2) + (0.22^2 \times 0.185^2) + (0.080^2 \times 0.185^2)} \\ = -2.188$$

از آنجا که قدر مطلق مقدار آماره  $Z$  بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد، بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که استرس در دوران کووید ۱۹ از طریق هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر معناداری دارد، لذا فرضیه چهارم تأیید می‌شود.

### بحث و نتیجه‌گیری

با اطلاع یافتن از ویژگی‌های شخصیت و شناخت علایق و نگرش‌های منابع انسانی در زمینه فعالیت‌های گوناگون، می‌توان هدایت صحیح را اعمال کرد و حداکثر رضایت‌مندی از انجام فعالیت را برای فرد به وجود آورد و علاوه بر تأمین بهداشت روانی، مانع از هدر رفتن نیروی انسانی شد (یوسف، ۲۰۱۶). استرس در دوران کووید ۱۹ از عواملی است که می‌تواند بر بهداشت روانی کارکنان تأثیرگذار باشد. با توجه به نتایج حاصل از تحلیل داده‌های این پژوهش نتایج و پیشنهادها به تفکیک هر فرضیه ارائه شده است:

نتیجه‌گیری آزمون فرضیه اول: استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد.

بارعاملی استاندارد تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان مقدار ۰/۳۲- به دست آمده است؛ چون این مقدار منفی بوده و از ۰/۳- بیش‌تر است می‌توانیم بگوییم تأثیر از نوع منفی می‌باشد. همچنین مقدار سطح معنادار در جدول خروجی ۰/۰۲۴ می‌باشد چون از ۰/۰۵

کوچک‌تر است، نشان‌دهنده معنادار بودن رابطه است (ابارشی و حسینی، ۱۳۹۱). بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که استرس در دوران کووید ۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر معکوس و معناداری دارد، لذا فرضیه ۱ تأیید می‌شود. تأثیر منفی (معکوس) به این معناست که با افزایش استرس در دوران کووید-۱۹، عملکرد فردی کارکنان کاهش می‌یابد.

موقعیت‌های استرس‌زای زندگی مانند بیماری‌های همه‌گیر می‌توانند پیامدهای منفی قابل توجهی بر سلامت روان و عملکرد روانی فرد داشته باشند. استرس، اضطراب، آشفتگی ذهنی، محرومیت اجتماعی و افسردگی چند نمونه از این مسائل روحی و روانی هستند (بیلدریم و ارسلان<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰). بروکس<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۰) همچنین بیان می‌کنند که تجربیات قرنطینه به دلیل کووید-۱۹ منجر به استرس، ترس و ناامیدی در افراد می‌شود. به طور مشابه، عدم اطمینان ناشی از کووید-۱۹ نیز با تغییرات قابل توجهی در روال زندگی روزانه ما همراه است که می‌تواند استرس، افسردگی و اضطراب را افزایش دهد (ارسلان<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۰؛ طلایی<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۲۰؛ مرگل و شوتزوئل<sup>۵</sup>، ۲۰۲۱). به همین ترتیب، یک مرور سیستماتیک اخیر در مورد همه‌گیری کووید-۱۹ و سلامت روان توسط ویندگارد و بنروس<sup>۶</sup> (۲۰۲۰) و یک پژوهش مروری در مورد اثرات سلامت روان مرتبط با کووید-۱۹ در محیط کار توسط جیورجی<sup>۷</sup> و همکاران (۲۰۲۰) به این نتیجه رسیدند که کووید-۱۹ منجر به افزایش سطح افسردگی، اضطراب و کیفیت پایین خواب شده است.

سازمان‌ها به کارکنانی با عملکرد خوب نیاز دارند (رانی<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۱۳؛ منسا<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). با این حال، حفظ ثبات در عملیات، خود در شرایط خارجی نامشخص - که می‌تواند بر رفاه کارکنان آن‌ها تأثیر بگذارد- برای سازمان‌ها دشوار می‌شود. این شرایط نامطمئن، مانند همه‌گیری کووید-۱۹، می‌تواند استرس ایجاد کند و عملکرد کارکنان را مختل کند. (کارول<sup>۱۰</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت: استرس در دوران کووید-۱۹ بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر دارد و موجب کاهش عملکرد فردی کارکنان می‌شود. نتایج حاصل از این پژوهش با مطالعات سادوی

1. Yildırım & Arslan
2. Brooks
3. Arslan
4. Talaei
5. Mergel & Schützwahl
6. Vindegaard & Benros
7. Giorgi
8. Rani
9. Mensah
10. Carroll

و همکاران (۲۰۲۱)، نارایانامورتی و همکاران (۲۰۲۱)، بیلدریم و ارسلان (۲۰۲۰) و ارر (۲۰۲۰) همسویی دارد.

نتیجه‌گیری آزمون فرضیه دوم: استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی اثر معناداری دارد. بارعاملی استاندارد تأثیر استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی مقدار  $0/۲۲-$  به دست آمده است؛ چون این مقدار منفی بوده می‌توانیم بگوییم تأثیر از نوع منفی می‌باشد. ولی چون مقدار آن از  $0/۳-$  کم‌تر است می‌توان گفت این تأثیر بسیار ناچیز است. همچنین مقدار سطح معنادار در جدول خروجی  $0/۳۰$  می‌باشد چون از  $0/۰۵$  کوچکتر است، نشان‌دهنده معنادار بودن رابطه است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد که استرس در دوران کووید ۱۹ بر هوش هیجانی اثر معکوس و معنادار- ولی با شدت کم‌تر- دارد، لذا فرضیه ۲ تأیید می‌شود. به این معناست که با افزایش استرس در دوران کووید-۱۹ هوش هیجانی کارکنان مقدار بسیار کمی کاهش می‌یابد.

استرس‌های ناشی از شغل، مسائلی از قبیل احساس ناامنی شغلی، فشار کاری و عوامل مرتبط با محیط کار، تعارض نقش و ابهام نقش را در برمی‌گیرد (سیوارد، ۲۰۰۷). به طور کلی استرس با توجه به تغییرات و واکنش‌های خاصی که محرک‌های استرس‌زا در شناخت، هیجان، رفتار و فیزیولوژی ایجاد می‌کنند، توصیف می‌شود (استورا، ۱۳۷۷). بر اساس رویکردهای شناختی، محرک‌های استرس‌زا به خودی خود عامل بروز مشکل یا بیماری نیستند، بلکه چگونگی واکنش افراد در برابر آن‌ها و نحوه ارزیابی موقعیت، عامل تعیین کننده می‌باشد (لازاروس و فولکمن، ۱۹۸۴).

نتایج تحقیق تساسیز و نیکولاو<sup>۳</sup> (۲۰۰۵) نشان داده که بین هوش هیجانی و سلامت روانشناختی و جسمانی رابطه وجود دارد و آنهایی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، سلامت روانشناختی بیشتری دارند. پر، باریبال، فیتزپاتریک و روبرتز<sup>۴</sup> (۲۰۱۱) رابطه مثبت آن با بهزیستی روانی و شایستگی ادراک شده و رابطه منفی آن را با استرس ادراک شده گزارش کردند. تحقیق سیاروچی، دین و اندرسون<sup>۵</sup> (۲۰۰۲) نشان داده است که هوش هیجانی افراد را در برابر استرس محافظت می‌نماید و به سازگاری و تطابق بهتر کمک می‌کند. پائو و کوچر<sup>۶</sup> (۲۰۰۳) در تحقیق بر روی دانشجویان دندانپزشکی رابطه منفی بین هوش هیجانی و استرس ادراک شده را به دست آوردند؛ بنابراین می‌توان گفت که هوش هیجانی و استرس ناشی از کووید-۱۹ رابطه منفی دارند.

- 1.Seward
- 2.Lazaurus & Folkman
- 3.Tsaousis & Nikolaou
- 4.Por, Barriball, Fitzpatrick & Roberts
- 5.Ciarrochi, Deane & Anderson
- 6.Pau & Croucher



نتایج این فرضیه با پژوهش‌های سادوی و همکاران (۲۰۲۱)، مارتینز و همکاران (۲۰۲۱) و باریبال و همکاران (۲۰۱۱) همسویی دارد.

نتیجه‌گیری آزمون فرضیه سوم: هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد. بارعاملی استاندارد تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان مقدار  $0/65$  گزارش شده است. چون این مقدار مثبت بوده و از  $0/3$  بیش‌تر است می‌توانیم بگویم تأثیر از نوع مثبت می‌باشد. همچنین مقدار سطح معنادار در جدول خروجی  $0/000$  می‌باشد چون از  $0/05$  کوچک‌تر است، نشان‌دهنده معنادار بودن رابطه است. بنابراین با اطمینان  $95\%$  می‌توان ادعا کرد که هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری دارد، لذا فرضیه ۳ تأیید می‌شود.

تاکنون پژوهش‌های بسیاری درباره هوش هیجانی و عملکرد کارکنان انجام گرفته است و بیانگر آنند که هوش هیجانی بالا به شادمانی، زندگی کارآمدتر و عملکرد بهتر در محیط کاری منجر می‌شود. گلمن در کتاب معروف خود به نام هوش هیجانی، نقش هوش هیجانی را در عرصه کار بویژه صنعت و سازمان نشان داد و به این نتیجه رسید که با توجه به اینکه هوش هیجانی تقریباً همه جنبه‌های زندگی کاری را تحت تأثیر قرار می‌دهد، پس افرادی که از هوش هیجانی بالاتری برخوردارند، دارای عملکرد بهتری خواهند بود. عباس آبادی در پژوهش خود با عنوان «بررسی تأثیر هوش هیجانی بر عملکرد کارکنان» نشان داد حدود ۴۸ درصد تغییرات عملکرد فردی کارکنان به سطح هوش هیجانی آنها نسبت داده می‌شود. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی بر عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد. نتایج این پژوهش با مطالعات فوق و همچنین مطالعات ار (۲۰۲۰)، دهقانی‌سلطانی و همکاران (۱۳۹۶) و اسدالله‌پور و همکاران (۱۳۹۸) همسویی دارد.

نتیجه‌گیری آزمون فرضیه چهارم: هوش هیجانی بر رابطه بین استرس در دوران کووید ۱۹ و عملکرد فردی کارکنان اثر معناداری دارد.

عملکرد شغلی کارکنان خدماتی در ارائه خدمات با کیفیت بالا، کسب رضایت مشتری و کار تکراری طولانی مدت، بسیار مهم است. بهبود در عملکرد کارکنان فرایندی است که بواسطه آن، مشتریان به‌طور خودآگاه تلاش می‌کنند، شکست‌های خدماتی را به شکلی مؤثر جبران کنند. سالووی و میر (۱۹۹۰) استدلال می‌کنند که پاسخ هیجانی و تأثیر آن بر رفتار، تحت تأثیر توانایی فرد در مدیریت پاسخ هیجانی آنهاست. افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، تأثیر هیجانات بر رفتارشان را برای ارتقای پیامدهای بسیار مؤثر، مدیریت می‌کنند. هوش هیجانی عملکرد کارکنان را به‌خاطر توانایی شان در تغییر از حالات منفی به مثبت، افزایش می‌دهد (آبراهام، ۲۰۰۰). مدیرانی که نمرات

هوش هیجانی بالاتری دارند از پیامدهای ناشی از استرس کمتری رنج می‌برند و سلامتی و رفاه بهتری دارند. کارکنانی که هوش هیجانی بالایی دارند، عموماً در تنظیم هیجانات خود و اثر گذاشتن بر هیجانات دیگران برای افزایش تعاملات مثبت، مهارت بیشتری دارند. این امر می‌تواند باعث به‌وجود آمدن رفتارهای شهروندی سازمانی بیشتری شود که به عملکرد فردی کارکنان کمک می‌کند. نرخ‌های بیشتر هوش هیجانی به متخصصان کمک می‌کند تا استرس در دوران کووید-۱۹ را با عمل به عنوان یک عامل محافظتی در برابر پیامدهای مضر آن و در امتداد پیشرفت کمک به تثبیت و حفظ کیفیت عملکرد افراد در محل کار، به حداقل برسانند (سادوی و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که هوش هیجانی بر رابطه استرس در دوران کووید-۱۹ و عملکرد فردی کارکنان نقش میانجی دارد. نتایج حاصل از این فرضیه با مطالعات سادوی و همکاران (۲۰۲۱)، آلونازی (۲۰۲۰)، رضوانی و همکاران (۲۰۲۰)، سانچز-گومز و برسو (۲۰۲۰) همسویی دارد.

### پیشنهاد‌های کاربردی

بر اساس نتایج آزمون فرضیه اول پژوهش، پیشنهاد می‌شود شرکت گاز خراسان جنوبی با اعمال پروتکل‌های بهداشتی نظیر ضدعفونی کردن مداوم محل کار کارکنان، رعایت فاصله اجتماعی و سایر مواردی که از سوی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی اعلام می‌شود، از استرس این همه‌گیری برای کارکنان بکاهد و پست‌هایی را که امکان دورکاری در آن‌ها وجود دارد، شناسایی و به گونه‌ای تدبیر نماید تا کارکنان بتوانند فعالیت‌های کاری خود را از طریق دورکاری انجام دهند. همچنین در این راستا و با توجه به وجود شرایط استرس‌زا در دوران کووید ۱۹، پیشنهاد می‌گردد مدیران با تدبیر و عقلانیت بیشتر به اداره امور سازمان بپردازند و تا جایی که مقدور است، سایر استرس‌های شغلی را - که به دلایل دیگر مانند سخت‌گیری‌های بی‌مورد، فعالیت‌های زائد سازمانی تعریف شده، بی‌اعتمادی به مدیران و ... برای کارکنان وجود دارد- حذف و یا کم کنند و از این طریق عملکرد فردی کارکنان را بهبود بخشند.

با توجه به نتیجه آزمون فرضیه دوم، پیشنهاد می‌شود شرکت گاز خراسان جنوبی دوره‌های آموزشی -ترجیحاً به صورت آنلاین- به منظور افزایش هوش هیجانی و غلبه بر استرس برای کارکنان برگزار کند و فشارهای کاری و استرس‌های محیطی برای کارکنان را به حداقل برساند. همچنین پیشنهاد می‌گردد تا مدیران شرکت گاز خراسان جنوبی، از طریق فعالیت‌های مربی‌گرایانه و حمایتی در سازمان مانند دلجویی از کارکنان طردشده در سازمان، تسلیت گفتن و همدردی با کارکنان داغ‌دیده بر اثر بیماری کووید ۱۹، حمایت شغلی، آموزش‌های مؤثر و ... در راستای کاهش استرس کارکنان اثربخش باشند.

مبتنی بر نتیجه آزمون فرضیه سوم پژوهش نیز پیشنهاد می‌گردد مدیران در هنگام استخدام کارکنان خود به ابعاد هوش عاطفی توجه نمایند و آن را در مراحل گزینش و انتخاب خود مبنای عمل قرار دهند. همچنین کارکنان، عادت‌های کاری قدیمی را فراموش کنند و به جای آن عادت‌های اثربخش‌تری در مهارت کنترل احساسات منفی و مثبت در محل کار فراگیرند. در این زمینه سازمان و مدیران می‌توانند از مشاوره و هم‌فکری روان‌شناسان و یا مؤسسه‌های مشاوره شغلی بهره بگیرند؛ چراکه به نظر می‌رسد در ایران آزمون‌های روان‌شناختی در مراحل استخدام کارکنان کمتر مورد استفاده قرار می‌گیرد و این موضوع می‌تواند زمینه به‌کارگیری کارکنان با هوش هیجانی پایین را به دنبال داشته باشد که همانطور که نتیجه آزمون این فرضیه نیز نشان داد عملکرد فردی را متأثر می‌سازد.

در راستای نتیجه به دست آمده از آزمون فرضیه چهارم پژوهش، پیشنهاد می‌شود کارکنان بر روی کارشان تمرکز کنند و افکار منفی در خصوص بیماری همه‌گیر کووید-۱۹ را از خود دور کنند؛ تا حد ممکن تعاملات با همکارانشان را به صورت مجازی و از طریق تلفن و اینترنت ادامه دهند و همچنین بر استرس‌های ناشی از این بیماری همه‌گیر غلبه کنند. کارکنان می‌توانند اهداف کاری خود را با نظر مدیران تعیین کنند و با به روز نگه داشتن مهارت‌های خود، به فعالیت در شرکت بپردازند. در این زمینه پیشنهاد می‌گردد تا مدیران از طریق تعیین اهداف کوتاه‌مدت و ابلاغ آن به کارکنان و پررنگ نمودن اهداف کاری و توجه به مسائل اصلی سازمان با رعایت معقول موارد بهداشتی و ایمنی و سلامتی کارکنان، فعالیت‌های کاری را در کانون توجه افراد سازمان قرار دهند و از این طریق، تنش‌ها و استرس‌های غیرمعقول کارکنان را کاهش دهند تا به تبع آن، عملکرد فردی و بهره‌وری کلی سازمان بهبود یابد.

### سپاسگزاری

نویسندگان مقاله از تمامی افراد مورد مطالعه که همکاری لازم را در جمع‌آوری اطلاعات داشته‌اند، کمال تشکر و قدردانی را دارند.

### تضاد منافع:

نویسندگان هیچگونه تعارض منافع ندارند.

## References

- Abraham, R. (2000), The role of job controls as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence-outcome relationships. *Journal of Psychology*, 134(2): 169-184. **doi:10.1080/00223980009600860**
- Alonazi, W. B. (2020). The impact of emotional intelligence on job performance during COVID-19 crisis: A cross-sectional analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13, 749-757. **doi:10.2147%2FPRBM.S263656.**
- Amini, A.; Dorri Giv, R. & Ahmadi Zahrani, M. (2022). Identifying Factors Affecting Teleworking Productivity During COVID-19 Pandemic Using Fuzzy Techniques. *Productivity Management*, 2(61), 101-138. [In Persian] **doi:10.30495/qjopm.2022.1938636.3213.**
- Arslan, G., Yıldırım, M., Tanhan, A., Buluş, M., and Allen, K. A. (2020). Coronavirus stress, optimism-pessimism, psychological inflexibility, and psychological health: psychometric properties of the Coronavirus stress measure. *Int. J. Ment. Health Addict.* 19(6):2423-2439. **doi:0.1007/s11469-020-00337-6.**
- Asadollahpour, M.; Tajari, J. & Paqa, A.A. & Sadeghi, A. (2018). Investigating the relationship between emotional intelligence and job performance considering the mediating role of organizational justice and job security of employees of Omid Entrepreneurship Fund of Golestan Province. The fourth national conference on accounting, management and financial engineering with emphasis on regional and world paradigms, Tehran, 1-14. [In Persian]
- Ashkanasy, N. M., & Dorris, A. D. (2017). Emotions in the workplace. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 67-90. **doi:10.1146/annurev-orgpsych-032516-113231.**

- Baba, M. M. (2020). Navigating COVID-19 with emotional intelligence. *International Journal of Social Psychiatry*, 66(8), 810-820. **doi:10.1177%2F0020764020934519.**
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. **doi:10.1037/ocp0000056.**
- Brooks, S.K., Webster, R.K., Smith, L.E., Woodland, L., Wessely, S., Greenberg, N., et al., 2020. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet* 395, 912-920.
- Carroll, D., Lovallo, W. R., and Phillips, A. C. (2009). Are large physiological reactions to acute psychological stress always bad for health. *Soc. Personal. Psychol. Compass* 3(5), 725–743 **doi:10.1111/j.1751-9004.2009.00205.x.**
- Ciarrochi, J., Deane, F.P., & Anderson S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Journal of Personality and Individual Differences*, 32(2), 197-209. **doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00012-5.**
- Cote, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 459–488. **doi:10.1146/annurev-orgpsych-031413-091233.**
- Dehghani Soltani, M.; Shiri, A.; Faraji, E. & Farsizadeh, H. (2016). The effect of emotional intelligence on employee performance in the hotel industry: the mediating role of acting strategies and emotional burnout. *tourism management studies*, 12(37), 71-94. [In Persian] <https://www.sid.ir/paper/202613/fa>
- Drigas, A., & Chara, P. (2020). The need for emotional intelligence training education in critical and stressful situations: The case of Covid-19. *International Journal of Recent Contributions from Engineering, Science & IT (iJES)*, 8(3), 20–35. **doi:10.3991/ijes.v8i3.17235.**

- Druskat, V. U., Mount, G., & Sala, F. (Eds.). (2005). Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individuals and groups, 1-340.
- Duman, N. (2020). Üniversite öğrencilerinde COVID-19 korkusu ve belirsizliğe tahammülsüzlük. *The Journal of Social Science*, 4(8), 426-437. **doi:10.30520/tjsosci.748404**
- Erer, Beyza, (2020), Impact of Covid-19 Fear on Employee Performance, *Journal of Current Researches on Social Sciences*, 10(4), 845-852. **doi:10.26579/jocress.412**
- Fernandez-Berrocal, P., Alcaide, R., Extremera, N., & Pizarro, D. (2006). The role of emotional intelligence in anxiety and depression among adolescents. *Individual Differences Research*, 4(1), 16–27.
- Fernández-Berrocal, P., Salovey, P., Vera, A., Extremera, N., & Ramos, N. (2005). Cultural influences on the relation between perceived emotional intelligence and depression. *International Review of Social Psychology*, 18(1), 91-107.
- Fu, W. & Deshpande, S. p. (2014) The impact of Caring Climate, job satisfaction, and organizational commitment on job performance of employees in a china's Insurance Company. *Journal of business Ethics*, 124(2), 339-349. **doi:10.1007/s10551-013-1876-y.**
- Ganjnama vaghe, k. (2022). The effect of authentic leadership on the individual performance of employees of the education and training department with a focus on emotional performance (case study of the employees of the education and training department of Gilan province). *Psychology studies and educational sciences*, 4(35), 95-110. [In Persian]
- Giorgi, G., Lecca, L. I., Alessio, F., Finstad, G. L., Bondanini, G., Lulli, L. G., & Mucci, N. (2020). COVID-19-related mental health effects in the workplace: A narrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7857. **doi:10.3390%2Fijerph17217857**

- Hu, Sh., & Zhang, Y. (2021), COVID-19 pandemic and firm performance : Cross-country evidence. *International Review of Economics & Finance*, 74, 365-372. doi:10.1016/j.iref.2021.03.016
- Iranzadeh, S.; Khedevi, A. & Mushatzadegan, M. (2013). The relationship between managers' emotional intelligence and their performance in Bahman Industrial Group in 2012. *Productivity Management*, 7(27), 113-131. [In Persian] dor: 20.1001.1.27169979.1392.7.4.5.0
- Kamara, S., Walder, A., Duncan, J., Kabbedijk, A., Hughes, P., & Muana, A. (2017). Mental health care during the Ebola virus disease outbreak in Sierra Leone. *Bulletin of the World Health Organization*, 95(12), 842-847. doi:10.2471/blt.16.190470
- Karakaş, M. (2020). Covid-19 salgınının çok boyutlu sosyolojisi ve yeni normal meselesi. *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi*, 40(1), 541-573. doi:10.26650/SJ.2020.40.1.0048
- Kavas, N.B., & Develi, A. (2020). Çalışma yaşamındaki sorunlar bağlamında Covid-19 pandemisinin kadın sağlık çalışanları üzerindeki etkisi. *Uluslararası Anadolu Sosyal Bilimler Dergisi*. 4(2), 84-112.
- Kelly, E. J., & Kaminskienė, N. (2016). Importance of emotional intelligence in negotiation and mediation. *International Comparative Jurisprudence*, 2(1), 55-60. doi:10.1016/j.icj.2016.07.001
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1986). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer-Verlag, 1-456.
- Lea, R. G., Davis, S. K., Mahoney, B., & Qualter, P. (2019). Does emotional intelligence buffer the effects of acute stress? A systematic review. *Frontiers in Psychology*, 10, 810. doi:10.3389/fpsyg.2019.00810.
- Martins, E.; Luis, E. O.; Fernández-Berrocal, P., Martínez, M., , Sarrionandia, A., (2021), The role of emotional intelligence and self-care in the stress perception during COVID-19 outbreak: An intercultural moderated

- mediation analysis. *Personality and Individual Differences*, 177, 110679. **doi:10.1016/j.paid.2021.110679**
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. *Emotion Review*, 8(4), 290–300. **doi:10.1177/1754073916639667.**
- Mensah, J. K., Bawole, J. N., and Wedchayanon, N. (2016). Unlocking the “black box” in the talent management employee performance relationship: evidence from Ghana. *Manag. Res. Rev.* 39, 1546–1566. **doi:10.1108/MRR-08-2015-0190**
- Mergel, E., and Schützwahl, M. (2021). A longitudinal study on the COVID-19 pandemic and its divergent effects on social participation and mental health across different study groups with and without mental disorders. *Soc. Psychiatry Psychiatr. Epidemiol.* 56, 1459–1468. **doi:10.1007/s00127-021-02025-9**
- Mérida-López, S., Bakker, A. B., & Extremera, N. (2019). How does emotional intelligence help teachers to stay engaged? Cross-validation of a moderated mediation model. *Personality and Individual Differences*, 151(4), Article 109393. **doi:10.1016/j.paid.2019.04.048**
- Mishra, P. S., & Mohapatra, A. D. (2010). Relevance of emotional intelligence for effective job performance: An empirical study. *Vikalpa*, 35(1), 53–62. **doi:10.1177% 2F0256090920100104.**
- Moroń, M., & Biolik-Moroń, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168, 1-11. **doi:10.1016/ j. paid.2020.110348**
- Narayanamurthy, G., Tortorella, G., (2021), Impact of COVID-19 outbreak on employee performance – Moderating role of industry 4.0 base technologies, *Int. J. Production Economics* 234, 1-10. **doi:10.1016/j.ijpe.2021.108075**



- Tsaousis, I., & Nikolaou, I. (2005). Exploring the relationship of emotional intelligence with physical and psychological health functioning. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 21(2), 77–86. doi:10.1002/smi.1042
- Pau, A.K., & Croucher, R. (2003). Emotional intelligence and perceived stress in dental undergraduates, *Journal of Dental Education*, 67(9), 1023-1028.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31(8), 855-860.  
**doi: 10.1016/j.nedt.2010.12.023**
- Ramos Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fern´andez del R´ıo, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the individual work performance questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35 (3), 195–205. **doi:10.5093/jwop2019a21.**
- Rani, A. A., Abidin, I., and Hamid, M. R. (2013). The impact of spiritual intelligence on work performance: case studies in government hospitals of east coast of Malaysia. *The Macrotheme Review*. 2(3), 46–59.
- Rezvani, A., & Khosravi, P. (2019). Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects. *International Journal of Information Management*, 48, 139-150. **doi:10.1016/ j. ijinfomgt.2019.02.007**
- Reich, J. W. (2006). Three psychological principles of resilience in natural disasters. *Disaster Prevention and Management*, 15(5):793-798.  
**doi:10.1108/09653560610712739**
- Sadovyy, M. & Sanchez-Gomez, M & Bres´o, E. (2021). COVID-19: How the stress generated by the pandemic may affect work performance through the moderating role of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*. 180, 1-8. 110986. 10.1016/j.paid.2021.110986.
- Sanchez-Gomez, M., & Bres´o, E. (2020). In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout.

- International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(5), 1-13. Article 5373. **doi:10.3390/ijerph17155373.**
- Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer, & O. H'ammig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach* (pp. 43-68). Dordrecht: Springer. **doi:10.1007/978-94-007- 5640-3\_4**
- Seward, J.P.(2007). Occupational stress, In: LaDou J. (ed.). *Current Occupational and Environmental Medicine*. New York: MC Grow Hill, 579-594.
- Taha, S., Matheson, K., Cronin, T., & Anisman, H. (2014). Intolerance of uncertainty, ap-praisals, coping, and anxiety: The case of the 2009 H 1 N 1 pandemic. *British journal of health psychology*, 19(3), 592-605. **doi:10.1111/bjhp.12058**
- Talae, N., Varahram, M., Jamaati, H., Salimi, A., Attarchi, M., Kazempour Dizaji, M., et al. (2020). Stress and burnout in health care workers during COVID-19 pandemic: validation of a questionnaire. *J. Public Health*, 30(3):531-536. **doi: 10.1007/s10389-020-01313.**
- Tayfun, A., & Çatır, O. (2013). Örgütsel sessizlik ve çalışanların performansları arasındaki ilişki üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 114-134.
- Thoresen, S., Tambs, K., Hussain, A., Heir, T., Johansen, V. A., & Bisson, J. I. (2010). Brief measure of posttraumatic stress reactions: Impact of Event Scale-6. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 45(3), 405-412. **doi:10.1007/s00127-009-0073-x**
- Van Kleef, G. A., van den Berg, H., & Heerdink, M. W. (2015). The persuasive power of emotions: Effects of emotional expressions on attitude formation and change. *Journal of Applied Psychology*, 100(4), 1124-1142. **doi:10.1037/a pl0000003.**

- Vindegard, N., and Benros, M. E. (2020). COVID-19 pandemic and mental health consequences: systematic review of the current evidence. *Brain Behav. Immun.* 89, 531–542. doi: **10.1016/j.bbi.2020.05.048**
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274. doi: **10.1016/S1048-9843(02)00099-1**.
- Xiang, Y. T., Yang, Y., Li, W., Zhang, L., Zhang, Q., Cheung, T., & Ng, C. H. (2020). Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. *The Lancet Psychiatry*, 7(3), 228-229. doi: **10.1016/s2215-0366(20)30046-8**.
- Yazdi Taghvaei, M. (2021). Presenting the job stress model and its impact on the personal and family performance of Mazandaran police force command staff. *Police Management Studies*, 16(1), 127-150. [In Persian]
- Yıldırım, M., and Arslan, G. (2020). Exploring the associations between resilience, dispositional hope, preventive behaviours, subjective well-being, and psychological health among adults during early stage of COVID-19. *Curr. Psychol.* 41(8):5712-5722. doi: **10.1007/s12144-020-01177-2**
- Yılmaz, E. (2017). 1847-1848 kolera salgını ve Osmanlı coğrafyasındaki etkileri. *Avrasya İncelemeleri Dergisi*, 6(1), 23–55. doi: 10.26650/jes371499.
- Yousef, D. A. (2016), Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes Toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 40(1), 77-88. doi: **10.1080/01900692.2015.1072217**.