

## اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی (مطالعه موردی)

مریم زمردی<sup>۱</sup>، پری ناز بنی سی<sup>۲\*</sup>، شهربانو جلائی<sup>۳</sup>

### چکیده

مقدمه: پژوهش حاضر به دنبال سنجش اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان شرکت کارگزاری بورس اوراق بهادار بود.

روش: برای این منظور ۲۵ نفر از کارکنان یک شرکت کارگزاری به عنوان نمونه تحقیق انتخاب شده و مورد سنجش استرس شغلی، با استفاده از پرسشنامه استرس شغلی اسپیلبرگر، رضایت شغلی، با استفاده از پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا، و هوش هیجانی، با استفاده از پرسشنامه بار-آن، قرار گرفتند. پس از یک دوره آموزش مدیریت استرس، مجدداً متغیرهای یادشده در باره‌ی ایشان مورد سنجش قرار گرفت. داده‌های جمع آوری شده، توسط نرم افزار اکسل تبدیل به بانک اطلاعاتی شد و خلاصه آنها در نرم افزار اس.پی.اس.اس مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت.

یافته‌ها: نتیجه آزمون نرمال بودن داده‌ها با آزمون شاپیرو ویلک نشان داد که دو متغیر استرس شغلی و رضایت شغلی دارای تابع توزیع نرمال هستند اما متغیر هوش هیجانی از توزیع نرمال برخوردار نیست. نهایتاً برای آزمون فرض‌های آماری در باره‌ی دو متغیر اول از آزمون t برای نمونه زوجی و برای متغیر سوم از آزمون ویلکاکسون استفاده شد. نتیجه حاصل از آزمون فرضیه‌ها، اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر کاهش استرس شغلی و افزایش رضایت شغلی را تأیید کرد اما اثربخشی این آموزش بر هوش هیجانی کارکنان مورد تأیید قرار نگرفت. اثر متغیر تعدیل‌گر سن با استفاده از آزمون فرضیات در دو نمونه پایین‌تر و بالاتر از ۳۰ سال صورت گرفت. اثر بخشی آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی در نمونه زیر ۳۰ سال تأیید و در نمونه بالای ۳۰ سال رد شد. در هر دو نمونه، اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر کاهش سطح استرس شغلی تأیید شد.

نتیجه گیری: آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان شرکت کارگزاری بورس اوراق بهادار اثربخش بوده است.

واژگان کلیدی: مدیریت استرس، رضایت شغلی، هوش هیجانی، کارکنان شرکت کارگزاری بورس اوراق بهادار

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد روان شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران غرب، تهران، ایران

<sup>۲</sup> استادیار دانشگاه آزاد واحد تهران غرب، تهران، تهران، ایران نویسنده مسئول . parenazbanisi2017@gmail.com

<sup>۳</sup> استادیار دانشگاه آزاد واحد تهران غرب، تهران، تهران، ایران

طبق تعریف، استرس عبارت است از واکنش بدن به تغییراتی که مستلزم سازگاری یا پاسخ فیزیکی، ذهنی یا احساسی است. انسانها استرس را از اوان زندگی و حتی قبل از تولد درک می‌کنند. حتی میزان معقولی از استرس برای زنده ماندن انسان ضروری به نظر می‌رسد (میدلبروکز و آدیج، ۲۰۰۸). جنبه خوب استرس، برانگیزاننده‌ی هیجان، انگیزش، خلاقیت و موجب نیل به موفقیت و افزایش بهره‌وری است. در مقابل جنبه بد آن می‌تواند منجر به دلزدگی، شکست، پریشانی، احساس فشار، عملکرد ضعیف و کاهش بهره‌وری و در حالت تهدید کننده می‌تواند منجر به بروز علائم بالینی نظیر زخم معده، حمله قلبی، اختلالات عصبی و حتی خودکشی شود (لوکر و گرگسون، ۱۹۹۷).

تحقیقات دانشگاهی نشان می‌دهند که برانگیختگی ناشی از استرس با اکثر بیماریهای ناشی از سبک زندگی جوامع امروزی در ارتباطند به گونه‌ای که دست کم در ۵۰ درصد از بیماریها دخالت داشته است (جیردانو، دوروتی و اورلی، ۲۰۰۹). به نقل از یانگ و والش، (۲۰۰۵).

جیردانو و همکارانش، محرک‌های تنش‌زا و عوامل ایجاد کننده استرس در زندگی را در هر یک از عوامل جسمی، هیجانی، ذهنی، اجتماعی یا معنوی می‌دانند که می‌تواند واقعی یا خیالی باشد اما به هر حال پاسخ به آنها همواره واقعی است. از نظر ایشان فراوانی تعداد پاسخهای فیزیکی به استرس، شدت پاسخ و دوام (طول مدت پاسخ) به استرس در تحلیل ما از استرس وارد شده به فرد موثر است (جیردانو، دوروتی و اورلی، ۲۰۰۹).

رضایت شغلی از طریق دو مؤلفه، یعنی رضایت شغلی عاطفی و شناختی سنجیده می‌شود. رضایت شغلی عاطفی به احساسات عاطفی فرد نسبت به کار خود اشاره می‌کند (تامسون و فایو، ۲۰۱۳). رضایت شغلی شناختی به سطح رضایتمندی فرد از برخی جنبه‌های شغلی، از قبیل دستمزد، ساعات کار، همکاران، مزایا و غیره اشاره دارد (واو، ۲۰۱۳). تعهد سازمانی نیز نوعی پیوند روان شناختی بین کارمند و سازمان است که احتمال ترک داوطلبانه سازمان را کاهش می‌دهد و متشکل از سه بعد تعهد عاطفی، تعهد مستمر و تعهد هنجاری است. تعهد عاطفی به ارتباط مثبت عاطفی بین یک کارمند و سازمان اشاره دارد. تعهد مستمر، برعکس تعهد عاطفی برآمده از حس تعلق کارمند به سازمان نیست، بلکه ناشی از این واقعیت است که ادامه حضور نسبت به ترک سازمان، منفعت بیشتری برای آن‌ها دارد (ولیشکوویچ و همکاران، ۲۰۱۴).

هنگامی که کارکنان از مشاغل خود راضی یا به سازمان خود متعهد نیستند، تمایل به جابه‌جایی و چرخش شغلی به آرامی رشد میکند و کارکنان را به اتخاذ رفتارهای غیرقانونی (به عنوان مثال تمایل به بیماری، تأخیر یا غیبت) جستجوی فرصت‌های شغلی دیگر؛ و در نهایت تصمیم به ترک سازمان سوق می‌دهد. جابه‌جایی شغلی زمانی رخ می‌دهد که " کارکنان سازمان فعلی خود را ترک و نقش‌ها و موقعیت‌های جدیدی را در سازمان‌های دیگر یا سازمان خود اتخاذ کنند (نوعی دخت و همکاران، ۲۰۰۷).

گاردنر معتقد است که هوش با توانایی تحلیل و نیز برخورداری از کارایی در محیطی طبیعی و واقعی ارتباط دارد. پس از بیان این مفهوم، هوش به مقوله گسترده‌تر و کاربردی‌تر تبدیل شد و ابهام و راز تنوع آن از میان رفت و به پدیده‌ای عملی تغییر شکل یافت و نقش آن به طرق مختلف در زندگی مردم مشاهده شد (اسحاق‌نیا، ۱۳۸۶). از سوی دیگر در رویکرد جدید مدیریت فرهنگ سازمانی، کار تیمی و نحوه همکاری مدیر و کارکنان با دیگران اهمیت خاصی دارد. در واقع تمرکز اصلی بر رشد و پرورش افراد است تا از این رو بهره‌وری سازمان نیز افزایش یابد. لذا به طور عام مدیران و کارکنانی مدنظر سازمان‌ها و به طور خاص سازمان‌های ورزشی هستند که از توانمندی‌های اجتماعی و مهارت‌های ارتباطات برخوردار باشند،

شنونده و سخنگوی خوبی باشند و با درک احساسات خود و دیگران در بیان و، انتقال احساسات به خوبی عمل کنند (هادیزاده مقدم، ۱۳۸۸).

استرس شغلی یا به عبارتی استرس محیط کار، از جمله موضوعات چالش برانگیز برای سازمانهای امروزی است. کار هم جنبه‌های کیفی دارد و هم کیفی و هر دو می‌توانند استرس ایجاد کنند و جای شگفتی نیست که کار و روابط بین همکاران، مافوق و زیردستان همواره در سطوح بالای مقیاس عوامل استرس‌زای روزانه قرار می‌گیرند. تحقیقات نشان می‌دهد که استرس در رتبه‌ی دوم بیماریهای مرتبط با کار در ایالات متحده قرار داشته و ۲۰ تا ۲۵ درصد از حجم شکایات بهداشت حرفه‌ای را شامل می‌شود (جیردانو، دوروتی و اورلی ۲۰۰۹ به نقل از کوپر ۲۰۰۰).

لوریر، ترون و مومل (۲۰۱۷) معتقدند تواتر قرار گیری در معرض استرس شغلی و کمبود مهارتهای مدیریت استرس با ضعف سلامت روانی افراد ارتباط دارد. کیانی و دیگران (۱۳۹۵) در تحقیقی به بررسی تأثیر آموزش مدیریت استرس و تنظیم هیجانی بر رضایت شغلی پرستاران پرداخته اند. تحقیق آنها بیانگر اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر ارتقای رضایت شغلی به صورت کلی و همچنین در خرده مقیاس‌های نوع کار، سرپرستی، فرصت ارتقاء و روابط با همکاران است. تحقیقات دیگری نیز در باره‌ی مدیریت استرس و تأثیر آن بر جنبه‌های مختلف زندگی سازمانی افراد صورت گرفته است. عمده‌ی این تحقیقات به ویژه تحقیقاتی که در داخل کشور صورت گرفته است، جامعه هدف خود را کارکنان مشاغل مختلف کادر درمانی و به ویژه پرستاران انتخاب کرده اند. در نگاهی کلی می‌توان این تحقیقات را در سه دسته جای داد. **دسته نخست** شامل تحقیقاتی است که می‌کوشند تأثیر مدیریت استرس را در کاهش تبعات بیماری و کمک به بهزیستی بیماران بررسی نمایند. نمونه‌هایی از این موضوع را می‌توان در کارهای ادوای، فتحی مرغملکی و مدملی (۱۳۹۶)، معزز، نریمانی، حاجلو، ابوالقاسمی و سوادی اسکویی (۱۳۹۵)، رحیمی، ثابت و سهرابی (۱۳۹۵)، فریدحسینی، ترکمنی، ناهیدی و ناهیدی (۱۳۹۵)، حبیبی، حبیبی، ملک زاده و قنبری (۱۳۹۵)، استابر، پترمن، بچمن، و همپل (۲۰۰۷)، عطاری، امینی و حقیقی (۲۰۰۶)، سقایی، امید، هاشمی دهکردی و صفوی (۲۰۱۷)، عطا و دوگان (۲۰۱۸) مشاهده کرد. با این حال تا کنون تحقیقی در باره مدیریت استرس و اثربخشی آن بر رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان شرکت‌های کارگزاری بورس اوراق بهادار صورت نگرفته است. بنا بر این در تحقیق حاضر به دنبال آن هستیم که این موضوع را مورد بررسی قرار دهیم که «آیا آموزش مدیریت استرس تغییری در سطح استرس شغلی کارکنان شرکت کارگزاری مورد بررسی ایجاد می‌کند؟ و آیا این گونه آموزشها می‌تواند اثربخشی معناداری در سطح رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان شرکت مزبور داشته باشد؟» چنانچه مشخص شود که آموزش مهارتهای مدیریت استرس (در این تحقیق به روش شناختی - رفتاری)، اثرگذاری مثبتی بر رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان این شرکتها دارد، نتایج تحقیق را می‌توان برای بهبود این مؤلفه‌ها در شرکت مورد بررسی و سایر شرکت‌های کارگزاری نیز به کارگرفت.

## روش

پژوهش حاضر از نظر اهداف، تحقیقی کاربردی و از حیث روش، یک مطالعه شبه آزمایشی<sup>۱</sup> است که در آن از طرح پیش آزمون و پس آزمون برای نمونه زوجی استفاده شده است. سطح استرس شغلی کارکنان شرکت کارگزاری بورس اوراق بهادار با استفاده از پرسشنامه استرس شغلی اسپیلبرگر سنجیده شده، کارکنان دارای سطح استرس شغلی متوسط به بالا شناسایی شده، رضایت شغلی ایشان با استفاده از پرسشنامه مینه سوتا و هوش هیجانی آنها به کمک پرسشنامه بار-آن سنجیده شده است. سپس آزمودنی ها طی ۵ هفته، در ۱۰ جلسه آموزشی، تحت ۲۰ ساعت آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری فردی و گروهی قرار گرفته اند. پس از آن مجدداً سطح رضایت شغلی و هوش هیجانی ایشان مورد سنجش قرار گرفته اند. به منظور تجزیه و تحلیل نتایج حاصل از آموزش مدیریت استرس، از آزمون های آماری مناسب برای نمونه های زوجی استفاده کرده ایم. جامعه آماری پژوهش عبارت بود از تمامی ۷۴ نفر کارکنان شرکت کارگزاری مورد بررسی. با توجه به ساختار شبه آزمایشی تحقیق، انتخاب نمونه با استفاده از روشهای آماری نظیر استفاده از جدول مورگان یا فرمول کوکران، عملاً ممکن است به حجم نمونه بالا منجر شود. لذا برای تحقق هدف تحقیق، یعنی سنجش اثربخشی مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی، افراد دارای استرس شغلی پایین در نمونه گیری کنار گذاشته می شوند و کارکنان دارای سطح استرس شغلی متوسط به بالا انتخاب می شوند. بنابر این روش نمونه گیری تصادفی نبوده و از روش غیرتصادفی هدفمند قضاوتی استفاده می شود.

## یافته ها

جدول ۱. نتیجه آزمون آماری تی برای نمونه زوجی

آماره های مربوط به متغیرهای زوجی					
	میانگین	تعداد	انحراف معیار	خطای معیار	
زوج ۱	استرس-پیش	۱۶۰,۲۸	۲۵	۳۲,۴۶۲	۶,۴۹۲
	استرس-پس	۱۵۱,۶۰	۲۵	۳۳,۲۳۵	۶,۶۴۷

میانگین نمره استرس شغلی کارکنان پس از آموزش مدیریت استرس از ۱۶۰ به ۱۵۱ کاهش یافته و اما انحراف معیار با افزایش جزئی همراه بوده است.

جدول ۲. همبستگی نمونه زوجی

	تعداد	همبستگی	ضریب معناداری
زوج ۱ استرس-پیش و استرس-پس	۲۵	۰,۹۷۸	۰,۰۰۰

<sup>۱</sup> - quasi-experiment

جدول ۳ میانگین نمره استرس شغلی کارکنان قبل و بعد از آموزش

سطح معناداری (۲ دنباله)	درجه آزادی	تی	تفاضل زوجی		
			تفاوت بین فواصل اطمینان ۹۵٪		
			خطای معیار	انحراف معیار	میانگین
۰,۰۰۰	۲۴	۶,۲۲۳	۱۱,۵۵۹	۵,۸۰۱	۱,۳۹۵
			حد پایین	حد بالا	
			۶,۹۷۴	۸,۶۸۰	استرس-پیش و استرس-پس

نتیجه حاصل از آزمون آماری بیانگر آن است که فرضیه صفر رد شده و فرضیه پژوهش جایگزین تأیید می‌شود. به عبارتی میانگین نمره استرس شغلی کارکنان قبل و بعد از آموزش تفاوت معناداری دارد. به عبارت دیگر، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود و «آموزش مدیریت استرس بر کاهش استرس شغلی کارکنان شرکت کارگزاری اثربخش بود».

نتیجه آزمون آماری تی برای نمونه زوجی به شرح جداول ذیل بود.

جدول ۴. آماره های مربوط به متغیرهای زوجی

خطای معیار	انحراف معیار	تعداد	میانگین	زوج ۲	
				رضایت-پیش	رضایت-پس
۱,۷۳۴	۸,۶۶۹	۲۵	۶۳,۳۶	۵۳,۵۲	
۲,۰۴۲	۱۰,۲۱۱	۲۵			

آماره آزمون بیانگر آن است که بین نمره رضایت شغلی کارکنان قبل و بعد از آموزش مدیریت استرس تفاوت معناداری وجود دارد: نتیجه حاصل از آزمون آماری بیانگر آن است که فرضیه تهی رد شده و فرضیه جایگزین تأیید می‌شود. به عبارتی میانگین نمره رضایت شغلی کارکنان قبل و بعد از آموزش تفاوت معناداری دارد. به عبارت دیگر، فرضیه اصلی پژوهش تأیید می‌شود: «آموزش مدیریت استرس بر افزایش رضایت شغلی کارکنان شرکت کارگزاری اثربخش بوده است».

### بحث و نتیجه گیری

جامعه‌ی آماری پژوهش عبارت بود از تمامی ۷۴ نفر کارکنان شرکت کارگزاری مورد بررسی که با توجه به سنجش انجام گرفته بر اساس پرسشنامه استرس شغلی ۳۰ نفر کارکنان دارای سطح استرس شغلی متوسط به بالا به عنوان نمونه مورد بررسی انتخاب شدند. در فرایند انجام تحقیق و با توجه به غیبت و پاسخگویی ناقص برخی از مشارکت کنندگان، نهایتاً تعداد نمونه به ۲۵ نفر کاهش یافت. اعضای نمونه همگی به جز یک نفر تحصیلات کارشناسی و بالاتر داشتند و ۸۰ درصد آنها را آقایان تشکیل می‌دادند. سطح استرس شغلی شرکت کنندگان و همچنین میزان رضایت شغلی و هوش هیجانی ایشان را قبل و بعد از آموزش مدیریت استرس سنجیدیم. به این منظور از پرسشنامه های استرس شغلی اسپیلبرگر، رضایت شغلی مینه سوتا و هوش هیجانی بار-آن استفاده شد. سپس با استفاده از نرم افزار اکسل بانک اطلاعاتی خود را تشکیل داده و نمره‌های نهایی محاسبه شده در اکسل را به نرم افزار SPSS منتقل کرده و آزمونهای آماری مختلفی را برای سنجش نرمال بودن توزیع داده ها و همچنین آزمون فرضیات آماری به کار گرفتیم. نتیجه آزمون فرض های انجام گرفته به شرح ذیل است: آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی کارکنان شرکت کارگزاری اثربخش است. هرچند فرضیه های اصلی تحقیق حاضر، که در عنوان تحقیق نیز درج شده است، اثر بخشی آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی است، با این حال سنجش سطح استرس شغلی بعنوان یک متغیر میانی ضرورت داشت. چون، همانطور که در مدل مفهومی تحقیق نشان دادیم مکانیزم اثر آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی از طریق کاهش سطح استرس شغلی اتفاق می افتد.

از آنجا که فرضهای آماری تحقیق را در سطح اطمینان ۹۵ درصد مورد آزمون قرار داده‌ایم، سطح معناداری مدنظر ما ۵ درصد (۰,۰۵) می‌باشد. نتیجه حاصل از آزمون فرض آماری نشان می‌دهد که سطح معناداری به دست آمده از آزمون  $t$  کمتر از ۰,۰۵ و در حد صفر است. بنابراین فرضیه صفر رد شده و فرضیه جایگزین تأیید می‌شود. یعنی: آموزش مدیریت استرس در کاهش استرس شغلی کارکنان شرکت کارگزاری اثر بخش بوده است.

از نظر تنوریک «آموزش مدیریت استرس به کارکنان، این امکان را به آنها می‌دهد که با استرس محیط کار خود بهتر کنار بیایند. آموزش راهبردهای مقابله باعث پیشگیری از مشکلات جدی روانشناختی می‌شود. به عنوان مثال آموزش مهارت‌های شناختی-رفتاری، با این هدف صورت می‌گیرد که ارزیابی افراد از شرایط و پاسخ ایشان به شرایط استرس‌زا را تغییر دهد. فهم بهتر و استفاده از مهارت‌ها و راهبردهای مدیریت استرس باعث می‌شود تا کارکنان دانش بهتری کسب کنند و کنترل خود بر شرایط محیطی را افزایش دهند و در نتیجه انرژی و وقت کمتری در شرایط استرس‌زا صرف نمایند. یا مثلاً اجرای مهارت‌های آرمیدگی، فرد را به حالت کنترل باز می‌گرداند و سطح انرژی فرد را تجدید می‌کند تا شرایط تکرار شونده‌ی استرس‌زای بعدی نتوانند ذخیره انرژی پایان‌پذیر او را تحلیل ببرند. اگر افراد بتوانند استرس را مدیریت کنند، نوعاً عواقب منفی استرس کاهش می‌یابد. تکنیک‌های مدیریت استرس توانایی فرد را برای مقابله با شرایط یا پدیده‌های خاص افزایش داده و این موضوع به نوبه‌ی خود منابع در اختیار وی را حفظ کرده و سلامت روانی را افزایش می‌دهد.» (کرول و دیگران، ۲۰۱۷: به نقل از ایوانشویچ و همکاران، ۱۹۹۰؛ چاردسون و روتشتاین، ۲۰۰۸؛ و باند و بونس، ۲۰۰۰)

نتیجه حاصل از آزمون این فرضیه با یافته‌های مطالعات متعددی، همخوانی دارد. از نظر نگارنده مهم‌ترین و جدیدترین آنها را می‌توان پژوهش کرول، دبلر و نوئش (۲۰۱۷) دانست که در مجله اروپایی کار و روانشناسی سازمانی<sup>۱</sup> (با ضریب تأثیر<sup>۲</sup> ۲,۶۴) منتشر شده است. آنها در یک فراتحلیل، که نتیجه کار ۱۲۹ پژوهش را تحلیل می‌کرد، نهایتاً ۴۳ پژوهش انجام شده بر روی ۲۲,۸۸۲ نفر کارکنان شرکت‌های مختلف را که دارای تمامی شرایط یک پژوهش کامل بود انتخاب کردند. یافته‌های ایشان نشان می‌دهد که سه روش مرسوم آموزش مدیریت استرس در دنیا (شامل آموزش مهارت‌های شناختی-رفتاری<sup>۳</sup>، فنون آرمیدگی<sup>۴</sup> و آموزش مهارت‌های مدیریت استرس چندگانه<sup>۵</sup>) باعث کاهش شدت نشانه‌های استرس و در نتیجه جلوگیری از تبدیل آنها به مشکلات جدی روانی می‌شود... با این حال با توجه به اینکه پژوهش حاضر در فضای کاری کشور ایران انجام شده است، اشاره به نتایج تحقیقات انجام گرفته در داخل کشور نیز ضروری به نظر می‌رسد.

دیده‌ور و دیگران (۱۳۹۴) در تحقیق خود ۸۰ نفر از پرستاران دو بیمارستان را، در دو گروه ۴۰ نفری مورد و گواه، تحت آزمون قرار دادند. آنها دریافتند که آموزش مدیریت استرس به شیوه PRECEDE باعث شد تا میانگین نمره استرس شغلی گروه مورد، به شکل معناداری کاهش یابد. در پژوهشی دیگری، خدیوی و دیگران (۱۳۹۲) در مطالعه‌ای که به روش پیش‌آزمون و پس‌آزمون با دو گروه آزمایش و گواه بر روی ۵۰۰ نفر از کارکنان یک شرکت صنعتی انجام دادند، به این نتیجه دست یافتند که ۱۰ جلسه آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی-رفتاری باعث ایجاد تفاوت معناداری بین گروه آزمایش و گواه، از نظر سطح استرس شغلی، شده است. سایر تحقیقات اشاره شده در فصل اول نیز کمابیش نتایج مشابهی را تأیید می‌کنند که از ذکر مجدد آنها خودداری می‌کنیم.

1 European Journal of Work and Organizational Psychology

2 Impact Factor

3 cognitive-behavioral skills training

4 relaxation techniques

5 multiple SMT

نتیجه حاصل از آزمون فرض آماری نشان می‌دهد که سطح معناداری به دست آمده از آزمون  $t$  کمتر از  $0,05$  و در حد صفر است. بنابراین فرضیه صفر رد شده و فرضیه جایگزین تأیید می‌شود. یعنی: آموزش مدیریت استرس در افزایش رضایت شغلی کارکنان شرکت کارگزاری اثر بخش بوده است. به عبارت دیگر فرضیه دوم تحقیق تأیید شده است.

هرچند این موضوع پیش از این در شرکتهای کارگزاری بورس اوراق بهادار سنجیده نشده است اما نتیجه تحقیق مطابق با یافته های مطالعات مختلفی است که تعداد زیادی از آنها را در فصل اول و دوم بیان کردیم و در اینجا فقط اشاره ای به نتایج آنها کفایت. در داخل کشور می توان تحقیقات زیر را نام برد: پژوهش کیانی و دیگران (۱۳۹۵) در باره اثربخشی آموزش مدیریت استرس و تنظیم هیجانی بر رضایت شغلی پرستاران، یافته های مقدم دیزج هریک، اصل فتاحی و تقی زاده (۱۳۹۳) مبنی بر اثربخش بودن آموزش مدیریت استرس بر سلامت روان، رضایت شغلی و کیفیت خواب کارکنان شرکت پتروشیمی تبریز، نتایج پژوهش سلیمان نژاد (۱۳۸۰) مبنی بر اینکه بین استرس شغلی و رضایت شغلی رابطه منفی وجود دارد و آموزش کارکنان به منظور شناخت، کنترل و پیش بینی عوامل استرس زا، مؤثر خواهد بود.

از بین تحقیقات خارجی نیز باید مجدداً به فراتحلیل کرول، دبلر و نوئش (۲۰۱۷) اشاره کرد. نتایج تحقیق مزبور به روشنی رابطه مثبت بین آموزش مدیریت استرس و رضایت شغلی را تأیید می‌کند. همانطور که اشاره شد، پژوهش یادشده حاصل بررسی ۱۲۹ پژوهش از میان رساله‌ها و پایان‌نامه‌ها، مقالات چاپ شده در مجلات معتبر، مقالات ارائه شده در سمینارها و گزارش‌های تحقیقی است که در نهایت منجر به انتخاب ۴۳ پژوهش کاملاً مرتبط با موضوع اثربخشی مدیریت استرس در محیط کار شده است. غنای پژوهش یادشده به گونه‌ایست که ما را از تکرار مجزای نتایج حاصل از پژوهشهای مورد استفاده آن بی‌نیاز می‌کند.. (کرول و همکاران، ۲۰۱۷)

نتیجه حاصل از آزمون فرض آماری نشان می‌دهد که سطح معناداری به دست آمده از آزمون ویلکاکسون بیشتر از  $0,05$  است. بنابراین فرضیه صفر تأیید شده و فرضیه جایگزین رد می‌شود. نتیجه آزمون، اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر هوش هیجانی کارکنان شرکت کارگزاری را تأیید نمی‌کند. به عبارت دیگر فرضیه سوم تحقیق تأیید نشده است.

این بخش از تحقیق مستقیماً دارای پیشینه داخلی و خارجی نبوده و فرضیه تحقیق بر مبنای استنباط از تحقیقات پیشین شکل گرفته است. تحقیقات منصور، ملاشریفی و وخشور (۱۳۸۹)، رستمی، موقری، تقوی لاریجانی و مهران (۱۳۹۵)، سام و دیگران (۱۳۹۴)، گاسپاریان و دیگران (۱۳۹۰)، بیرانوند، کمیلی و حیدری (۱۳۹۴) و دهشیری (۱۳۸۳) عمدتاً مؤید وجود رابطه بین هوش هیجانی و استرس شغلی و همچنین سبکهای مقابله با استرس در مشاغل مختلف است. هیچکدام از ایشان مستقیماً اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر هوش هیجانی را بررسی نکرده‌اند. از آنجا که شناخت عواطف، به کاربردن درست هیجانها و برانگیختن خود از جمله مؤلفه های هوش هیجانی هستند، انتظار داشتیم که آموزش شناختی مدیریت استرس تأثیر معناداری در بهبود سطح هوش هیجانی داشته باشد اما این فرض با استفاده از نمونه مورد آزمون در شرکت کارگزاری تأیید نشد.

هرچند، زمانی که نمونه مورد بررسی را به دو نمونه سنی کمتر از ۳۰ سال و بالاتر ۳۰ سال تقسیم کردیم، نتایج مؤید اثر بخشی آموزش مدیریت استرس بر هوش هیجانی نمونه کمتر از ۳۰ سال بود که تأثیر متغیر تعدیل گر ((سن آزمودنیها)) را نشان می‌داد. دلیل این موضوع را از نظر تنوریک می‌توان در نظریات یادگیری جستجو کرد. در یادگیری مشاهده ای بیان می‌شود که از جمله متغیرهای اثرگذار بر ((فرایند توجه)) (که شرط یادگیری مشاهده ای یا سرمشق گیری است)، ویژگیهای

خاص نظیر جنس و سن افراد است. به همین دلیل افرادی از نمونه که دارای سن پایین تری هستند آموزش پذیری بیشتری داشته و تأثیر آموزش را می توان در اندیشه و رفتار ایشان مشاهده کرد.

این پژوهش به منظور سنجش اثر بخشی آموزش مدیریت استرس بر رضایت شغلی و هوش هیجانی کارکنان یک شرکت کارگزاری بورس اوراق بهادار صورت گرفت. نتیجه آزمون فرضیات در فصل چهارم نشان داد که آموزش مدیریت استرس بر استرس شغلی کارکنان و رضایت شغلی ایشان اثر بخش است اما اثر بخشی آن بر هوش هیجانی کارکنان تأیید نشد. گلمن هوش هیجانی را مجموعه ای از توانایی های قابلیت ها و مهارت های اکتسابی می داند و معتقد است که ارتقای آن نیاز به تدابیر خاصی دارد تواناب مدیریت استرس به تنهایی نمی تواند عامل مهمی در افزایش یا کاهش آن باشد. هوش هیجانی کارمندان صرفاً با بالا رفتن سنوات در خدمت و سال های حضور در محل کار افزایش نمی یابد بلکه فرد باید بخشی از آن را به طور ذاتی داشته باشد و بخشی را از طریق آموزش بیاموزد.

تقسیم سنی نمونه مورد بررسی به افراد زیر ۳۰ سال و بالای ۳۰ سال نشان داد که در نمونه زیر ۳۰ سال، آموزش مدیریت استرس هم در رضایت شغلی و هم در هوش هیجانی اثر بخش بود اما در نمونه بالای ۳۰ سال نه در رضایت شغلی و نه در هوش هیجانی اثربخشی آن تأیید نشد. در هر دو نمونه، آموزش مدیریت استرس بر کاهش سطح استرس شغلی کارکنان اثربخش بود.



## منابع

- آزاد مرزآبادی، اسفندیار و طرخورانی، حمید (۱۳۸۶). بررسی ارتباط بین استرس های شغلی و رضایت مندی شغلی کارکنان. *علوم رفتاری*، ۱(۲)، ۱۲۱-۱۳۰.
- آنتونی، مایکل، آیرنسون، گیل و اشنایدرمن، نیل. (۲۰۰۷). *راهنمای عملی مدیریت استرس به شیوه شناختی-رفتاری*. (ترجمه سیدجواد آل محمد، سولماز جوکار و حمید طاهر نشاط دوست). (۱۳۸۸). اصفهان: نشر جهاد دانشگاهی. ۷۰-۷۵
- اداوی، احمد؛ فتحی مرغملکی، رضا و مدملی، یعقوب (۱۳۹۶). تاثیر آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی رفتاری بر استرس ادراک شده زنان مبتلا به پرفشاری خون. *آموزش پرستاری*، ۶(۱)، ۵۶-۶۲.
- اسحاق نیا، مهرناز (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین رشته های تحصیلی و هوش چندگانه با نگرش نسبت به رشته های تحصیلی دانش آموزان پیش دانشگاهی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی (ره) ۲۱-۳۸
- اسکاش، حمیدرضا، صرافزاده، شیدا، مرادی پور، مرتضی، نظری کمال، مینا، روح الهی، محبوبه و ارغایی، عبدالرضا (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری بر فرسودگی شغلی و رضایت زناشویی کارکنان هلال احمر. *امداد و نجات*، ۷(۳)، ۲۱-۲۶.
- بازوند، کیومرث، کاشف، میرمحمد و اسمعیلی، محمدرضا (۱۳۹۱). رابطه هوش هیجانی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان اداره کل تربیت بدنی استان لرستان. *مدیریت ورزشی*، ۵(۴)، ۱۲۵-۱۴۳.
- باعزت، فرشته و شریف زاده، حکیمه السادات (۱۳۹۱). رابطه هوش معنوی و هوش هیجانی با استرس شغلی کارکنان دانشگاه. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۱۳)، ۵۵-۶۸.
- بیرانوند، نورالدین، کمیلی ثانی، حسین و حیدری، حشمت اله (۱۳۹۴). بررسی رابطه هوش هیجانی با سبک های مقابله با استرس در پرستاران. *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، ۴(۳)، ۴۰-۴۹.
- ثمیری، علی اکبر و طهماسبی، فهیمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه هوش هیجانی و پیشرفت تحصیلی در دانشجویان. *فصلنامه اصول بهداشت روانی*، ۹(۳۵و۳۶)، ۱۲۱-۱۲۸.
- جعفری، عیسی، کمرزین، حمید، کردمیرزا، عزت الله و سیفی زاده، ولی (۱۳۹۴). نقش بهزیستی معنوی و راهبردهای مقابله با استرس در پیشبینی رضایت شغلی پرستاران. *مجله بالینی پرستاری و مامایی*، ۴(۱)، ۵۰-۵۸.
- جیردانو، دانیل، دوروتی، دوسک و اورلی، جورج (۲۰۰۹). مهار استرس. (ترجمه گروه مترجمان) (۱۳۹۶). تهران: نشر اوحدی. ۶۰-۶۵.
- چینی فروشان، مسعود، طاهر نشاط دوست، حمید و عابدی، محمدرضا (۱۳۹۵). اثر بخشی مداخله گروهی مدیریت استرس به شیوه شناختی رفتاری بر اضطراب امتحان پسران داوطلب کنکور سراسری. *مطالعات روانشناسی بالینی*، ۶(۱۲۳)، ۱۴۸-۱۳۳.
- حبیبی، ژاله، حبیبی، مجتبی، ملک زاده معانی، مونا و قنبری، نیکزاد (۱۳۹۵). اثر بخشی مدیریت استرس به شیوه شناختی- رفتاری بر ارتقای کیفیت زندگی زنان دارای سرطان پستان. *پژوهشهای روانشناسی بالینی و مشاوره*، ۶(۲)، ۹۶-۱۱۰.

حمید، نجمه، مهرابی زاده، مهناز و کریمی، سمیه (۱۳۹۲) بررسی اثربخشی مدیریت استرس به شیوه شناختی-رفتاری بر فرسودگی شغلی پرستاران زن شاغل در برخی بیمارستان های علوم پزشکی اهواز با کنترل نوبت کاری. *مجله علمی پزشکی جندی شاپور*، ۱۲(۶) ۷۰۵-۷۱۴.

خدادادی، مهدی و دولتیار باستانی، رضا (۱۳۸۶) *استرس شغلی: راههای پیشگیری و شیوه های مقابله*. تهران: مؤسسه انتشارات مدبر. ۲۰-۲۶

خدوی، میثم، زرگر، یداله، داودی، ایران، عیدی بایگی، مجید و احمدیان، علی (۱۳۹۲). اثربخشی درمان مدیریت استرس به شیوهی شناختی - رفتاری بر کاهش استرس شغلی و ابعاد آن در کارکنان یک شرکت صنعتی. *فصلنامه تازه های روانشناسی سازمانی/صنعتی*، (۱۶)، ۸۳-۹۰.

رابینز، ا. و جاج، ت. (۱۳۸۹) رفتار سازمانی، ترجمه: زارع، ح.، چاپ دوم، تهران: نص. خوش روش، وحید، پورمحسن، معصومه و خیاط، سمیرا (۱۳۹۴). تاثیر آموزش مدیریت استرس بر میزان سازگاری اجتماعی کارکنان زن بیمارستان های علوم پزشکی رشت. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان*، ۱۴(۳) ۲۳۵-۲۴۴. خیراندیش، مهدی، رضایی منش، بهروز و فلاح، هوشنگ (۱۳۹۳). رابطه ابعاد شخصیت و هوش هیجانی با استرس شغلی؛ مطالعه موردی. *فصلنامه مطالعات منابع انسانی*، ۳(۱۲)، ۱-۲۸.

دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۳) بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه. *تازه ها و پژوهشهای مشاوره*، ۴(۱۲)، ۵۳-۶۴.

دیده ور، مهناز، جلیلی، زهرا، ضاربان، ایرج، بخشانی، نورمحمد و شهرکی پور، مهناز (۱۳۹۴)، تاثیر آموزش مدیریت استرس مبتنی بر الگوی precede بر استرس شغلی پرستاران بیمارستان های شهرستان ایرانشهر. *گامهای توسعه در آموزش پزشکی*، ۱۲(۳)، ۴۷۲-۴۸۴.

رابینز، استیفن (بی تا)، *مبانی رفتار سازمانی*. (ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی) (۱۳۹۶). تهران: دفتر پژوهشهای فرهنگی.

راس، رندال و آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۵). *استرس شغلی*. (ترجمه غلامرضا خواجه پور)، (۱۳۸۵). تهران: نشر بازتاب. ۵۰-۵۴ رحیمی، کاوه، حسین ثابت، فریده و سهرابی، فرامرز (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش تاب آوری و مدیریت استرس بر کاهش استرس ادراک شده و تغییر نگرش به مصرف مواد در بین زندانیان مرد وابسته به مواد. *مطالعات روانشناسی بالینی*، ۶(۲۲)، ۶۵-۴۷.

رستمی، معصومه، موقری، محمدرضا، تقوی لاریجانی، ترانه و مهران، عباس (۱۳۹۵). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و سبک های مقابله با استرس در پرستاران بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمانشاه. *مجله پژوهش پرستاری ایران*، ۱۱(۱)، ۵۱-۶۱.

رنگریز، حسن، الوانی، سیدمهدی و خاکسار، مریم (۱۳۹۳). *خودکارآمدی و استرس شغلی منابع انسانی در هزاره سوم*. تهران: انتشارات دانشگاه علوم اقتصادی. ۳۴-۴۰

سام، شیما، ناظری، مسعود، سام، عباس، رفیعی، فروزان و شهروان، آرش (۱۳۹۴). بررسی و مقایسه ی میزان استرس، افسردگی و هوش هیجانی در دانشجویان رشته های علوم پزشکی و دانشجویان رشته های فنی - مهندسی. *فصلنامه ی مرکز مطالعات و توسعه علوم پزشکی*، ۶(۳)، ۲۲۰-۲۲۸.

- سبحانی نژاد، مهدی و یوزباشی، علیرضا (۱۳۸۷). هوش هیجانی و مدیریت در سازمان (مبانی نظری، شیوه های آموزش و ابزارهای سنجش). تهران: یسطرون. ۲۰-۲۴
- سلیمان نژاد، حمیرا (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین استرس حرفه ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمانهای دولتی شهر ایلام. *مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی ایلام*، ۱۲(۴۴و۴۵): ۳۴-۳۹.
- شیرازی، محبوبه، آزادی، فاطمه، شریعت، مامک، نیرومنش، شیرین، شیرازی، محمود (۱۳۹۵). بررسی اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر کاهش آن در سه ماهه اول بارداری. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۷۴(۷)، ۴۹۹-۴۹۳.
- طوسی، محمد علی (۱۳۷۵) *فرهنگ سازمانی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- غلامپور، محمد، طالب پور، مهدی، امیر نژاد، سعید و حسینی، سیدعماد (۱۳۸۹). ارتباط بین رضایت شغلی با تعهد سازمانی در مدیران و معاونین تربیت بدنی دانشگاه ها و مؤسسات آموزش عالی کشور. *پژوهش نامه علوم ورزشی*، ۶(۱۲)، ۳۸-۲۵.
- فتحی آشتیانی، علی، پیرزادی، حجت، شکوهی یکتا، محسن و تولایی، سیدعباس (۱۳۹۴). تاثیر برنامه آموزش مدیریت استرس و مهارتهای ارتباطی بر بهبود سلامت روانی پرستاران و کارکنان بیمارستان: یک مطالعه ی آزمایشی. *نشریه پرستاری ایران*، ۲۷(۹۰ و ۹۱)، ۱-۱۳.
- فریدحسینی، فرهاد، ترکمنی، مرضیه، لایق، پوران، ناهیدی، یلدا و ناهیدی، مهسا (۱۳۹۵). اثربخشی مدیریت استرس به شیوه شناختی - رفتاری بر اضطراب، افسردگی و کیفیت زندگی بیماران مبتلا به پسونیازیس، *مجله دانشکده پزشکی مشهد*، ۵۹(۵)، ۳۴۴-۳۳۷.
- قدیری بهرام آبادی، فرزانه، میکاییلی منیع، فرزانه (۱۳۹۴). اثربخشی آموزش مدیریت شناختی - رفتاری استرس بر بهزیستی روان شناختی و رضایت از مدرسه دختران نوجوان. *ارمغان دانش*، ۲۰(۵)، ۴۳۳-۴۴۳.
- کرد میرزا نیکوزاده، عزت الله و شمس زهرایی، شیوا (۱۳۹۶) اثربخشی آموزش برنامه مدیریت استرس به سبک لرن بر سبکهای تفکر فعالان بورس اوراق بهادار. مقاله ارائه شده در چهارمین کنفرانس بین المللی نوآوریهای اخیر در روانشناسی، مشاوره و علوم رفتاری، تهران: دانشگاه نیکان. ۹۹-۱۰۴
- کیانی، جمیله، عباسی، فرزاد، پاکیزه، علی، قلی زاده، بهزاد و درویشی، شهرزاد (۱۳۹۵). تاثیر آموزش مدیریت استرس و تنظیم هیجانی بر رضایت شغلی پرستاران. *فصلنامه پرستار و پزشک در رزم*، ۴(۱۲)، ۱۴۷-۱۵۵.
- گاسپاریان، خاچاتور، نوریان، خیراله، شریف، فرخنده، ذوالعدل، محمد، مقیمی، مسعود و حسینی، نازآفرین (۱۳۹۰) تاثیر آموزش مؤلفه های هوش هیجانی بر استرس و اضطراب پزشکان و پرستاران شاغل در بخشهای مراقبت ویژه. *ارمغان دانش*، ۶(۵) ۴۷۲-۴۷۹.
- گلمن، د. (۱۳۸۷) *هوش عاطفی*. (ترجمه حمیدرضا بلوچ) (۱۳۸۷) تهران: جیحون.
- لوکر، تری و گرگسون، الگا (۱۳۸۹). *خودآموز مدیریت استرس*. (ترجمه مهدی رضایی و محسن ژکان) (۱۳۸۹) تهران: دانژه.
- محمدزاده، عباس و مهروژان، آرمن (۱۳۷۵). *رفتار سازمانی "نگرش اقتضایی"*. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی.
- مظفری، محمدمهدی و مقدم. ناهید (۱۳۹۵). تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی. مقاله ارائه شده در کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول، مرکز توسعه اطلاعات کاربردی، قزوین: دانشگاه بین المللی امام خمینی. ۴۰۰-۴۰۴

معزز، رقیه، نریمانی، محمد، حاجلو، نادر، ابوالقاسمی، عباس و سوادی اسکویی، داریوش (۱۳۹۵). اثربخشی مدیریت استرس شناختی - رفتاری در میزان فراوانی حملات صرعی نوجوانان مبتلا به صرع. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه*، ۱۴(۹)، ۷۶۷-۷۷۴.

مقدم دیزج هریک، نادر، اصل فتاحی، بهرام و تقی زاده، هوشنگ (۱۳۹۲). اثربخشی آموزش مدیریت استرس بر سلامت روان، رضایت شغلی و کیفیت خواب کارکنان نوبتکار و روزکار شرکت پتروشیمی تبریز. *مدیریت بهره وری*، ۷(۲۷)، ۱۵۲-۱۳۳.

مقیم، سید محمد (۱۳۹۶). *مبانی سازمان و مدیریت*. نشر راه دان، تهران، ایران: ۵۸۴  
منتظری خادم، وحیده، جباری، زهرا، شهریاری، میترا، حقایق، سیدعباس و هاشمی، حسن (۱۳۹۵). اثر بخشی مدیریت استرس به شیوه شناختی - رفتاری بر شاخص های روانی و فیزیولوژیکی مادران متقاضی سزارین. *تحقیقات علوم رفتاری*، ۱۴(۲)، ۲۳۵-۲۲۹.

منصور، لادن، ملاشریفی، شیدا و وخشور، حسن (۱۳۸۹). رابطه بین استرس شغلی و هوش هیجانی در بین کارکنان دانشگاه شهید بهشتی. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۲(۵)، ۲۷-۹.  
مورهد، گرگوری و گریفین، ریکی (۱۳۹۵). *رفتار سازمانی*. (ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده). (۱۳۹۵). تهران: مروارید.

مهانیان خامنه، مهری، برجعلی، احمد و سلیمی زاده، محمدکاظم (۱۳۸۵). بررسی رابطه هوش هیجانی و رضایت زناشویی. *مجله روانشناسی*، ۱۰(۳۹)، ۳۰۸-۳۲۰.  
مهری نژاد، سید ابوالقاسم، مکرمی، مرضیه و استوار، زهره (۱۳۹۴). اثر آموزش مدیریت استرس به شیوه درمان شناختی - رفتاری بر سازگاری زناشویی در همسران جانبازان جنگ تحمیلی مبتلا به اختلال استرس پس از سانحه. *فصلنامه علوم اعصاب شفای خاتم*، ۳(۱۴)، ۷۱-۸۰.

میرسپاسی، ناصر (۱۳۷۵) *مدیریت منابع انسانی و روابط کار: نگرشی راهبردی (استراتژیک)*. تهران: نشر شروین.  
نوغانی دخت بهمنی، مسعود ایمانیان و سید کمال الدین حسینی. (۲۰۰۷). بررسی میزان رضایت شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان خراسان رضوی و عوامل موثر بر آن. *علوم اجتماعی*.  
هوشمند نقابی، وکیلی فرد، خلیلی عراقی، طالب نیا، قدرت اله. (۲۰۱۸). تبیین مقایسه ای مدل های قیمت گذاری دارایی سرمایه ای کلاسیک و رفتاری در بازار سرمایه ایران. *اقتصاد مالی*، ۱۱(۴۱)، ۸۵-۱۲۲.

یارمحمدیان، یارمحمدیان. (۲۰۰۹). رابطه ویژگی های شخصیتی با رفتار تیپ **A** با استفاده از آزمون شخصیت آیزنک. *پژوهش های روانشناسی بالینی و مشاوره*، ۷(۲).

Alzahem, A.M., Van der Molen, H.T., & De Boer, B.J. (2015). Effectiveness of a Dental Students Stress Management Program. *Health Professions Education* 1, 34-42.

Arora, S., Aggarwal, R., Moran, A., Sirimanna, P. & Sevdalis, N. (2011). Mental Practice: Effective Stress Management Training for Novice Surgeons. *Journal of the American College of Surgeons*, 212, 225-233.

Ata, E.E., & Doğan, S. (2018). The Effect of a Brief Cognitive Behavioural Stress Management Programme on Mental Status, coping with Stress Attitude and Caregiver

- Burden While Caring for Schizophrenic Patients. *Archives of Psychiatric Nursing*, 32, 112-119.
- Attari, A., Sartippour, M., Amini, M., & Haghghi, S. (2006). Effect of stress management training on glycemic control in patients with type 1 diabetes. *Diabetes Research and Clinical Practice*, 73, 23-28.
- Carrico AW, Antoni MH, Duran RE, Ironson G, Penedo F, Fletcher MA, Klimas N, Schneiderman N. Reductions in depressed mood and denial coping during cognitive behavioral stress management with HIV-Positive gay men treated with HAART. *Ann Behav Med*. 2006; 31(2):155-64.
- Farhadian M. Assessment of Relationship between professional Stresses with nurses' job satisfaction in section of intensive care unit of hospitals affiliated to Tehran University of Medical Science. (Dissertation). Tehran: Faculty of Medical Sciences of Tehran; 1996. (Persian)
- George, J.M., & Jones, G.R. (2011). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. Upper Saddle River, N. J.: Prentice Hall.
- Klinik Community Health Centre, (2010) *Stress & Stress Management*. , Canada: Winnipeg MB.
- Kröll, C., Doebler, P., & Nüesch, S. (2017). Meta-analytic evidence of the effectiveness of stress management at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22, 423-428.
- Lorber M, Treven S, & Mumel D. *Leadership Behavior Predictor of Employees' Job Satisfaction and Psychological Health. Exploring the Influence of Personal Values and Cultures in the Workplace*: IGI Global; 2017.
- Mache, S.; Danzer, G., Klapp, B., & Groneberg, D.A. (2015). An Evaluation of a Multicomponent Mental Competency and Stress Management Training for Entrants in Surgery Medicine. *Journal of Surgical Education*, 72, 1102-1108.
- Mbah SE, Ikemefuna C. Job satisfaction and employees' turnover intentions in total Nigeria plc. in Lagos State. *IJHSS* 2012;2(14):275-87.
- Middlebrooks, J.S. & Audage, N.C. (2008). *The effects of childhood stress on health across the lifespan*. Centers for Disease Control and Prevention, Atlanta: National Center for Injury Prevention and Control.
- Pedrazza, M.; Berlanda, S.; Trifiletti, E. & Bressan, F. (2016). Exploring Physicians' Dissatisfaction and Work-Related Stress. *Frontiers In Psychology*, 7, 1-13.
- Richardson, K.M. (2017), *Managing employee stress and wellness in the new millennium*. *Home Health Care Services Quarterly*, 36, 96-111.
- Saghaei, M.; Omid, P., Hashemi Dehkordi, E., & Safavi, P. (2017). The effectiveness of cognitive-function stress management training in glycemic control in children and in mental health of mother caring for child with type 1 diabetes mellitus, *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*, 11, s925-s928.
- Solinger ON, Van Olffen W, Roe RA. Beyond the three-component model of organizational commitment. *JAP* 2008;93(1):70.
- Stafford-Brown, J. & Pakenham, K.I. (2012). The Effectiveness of an ACT Informed Intervention for Managing Stress and Improving Therapist Qualities in Clinical Psychology Trainees. *Journal of Clinical Psychology*, 68, 592-613.
- Stauber, T., Petermann, F., Bachmann, H., Bachmann, C. & Hampel, P., (2007). Cognitive-behavioral stress management training for boys with functional urinary incontinence. *Journal of Pediatric Urology*, 3, 276-281.

- Thompson ER, Phua FT. A brief index of affective job satisfaction. *GOM* 2012;37(3):275-307
- Veličković VM, Višnjić A, Jović S, Radulović O, Šargić Č, Mihajlović J, et al. Organizational commitment and job satisfaction among nurses in Serbia: A factor analysis. *Nursing outlook* 2014;62(6):415-27
- Wu L. The antecedents of customer satisfaction and its link to complaint intentions in online shopping: An integration of justice, technology, and trust. *IJIM* 2013;33(1):166-76
- Umair Manzoor, M.; Usman, M.; Naseem, M.A. & Shafiq, M.M. (2011). A Study of Job Stress and Job Satisfaction among Universities Faculty in Lahore, Pakistan. *Global Journal of Management and Business Research*, 11,13-16.

## The Effectiveness of Stress Management Training on Job Satisfaction and Emotional Intelligence (Case Study)

Maryam Zomorodi<sup>1</sup>, Parinaz Banisi<sup>2\*</sup>, Shahrbanoo Jalaei<sup>3</sup>

### Abstract

**Introduction:** The present study sought to measure the effectiveness of stress management training on job satisfaction and emotional intelligence of the employees of the stock exchange brokerage firm.

**Method:** For this purpose, 25 employees of a brokerage firm were selected as the sample of the research and assessed by occupational stress, using Spielberger Job Stress Questionnaire, job satisfaction, using the Minnesota Job Satisfaction Questionnaire, and Emotional Intelligence, using Bar-it questionnaire. After a stress management training period, again, the variables mentioned were measured. Collected data was converted to Excel by Excel software and analyzed by SPSS software.

**Results:** The results of the normalization of data with Shapiro-Wilk test showed that two variables of occupational stress and job satisfaction have normal distribution function, but the emotional intelligence variable does not have normal distribution. Finally, for testing the statistical assumptions about the first two variables, t test was used for the paired sample and for the third variable, Wilcoxon test was used. The results of the hypothesis test confirmed the effectiveness of stress management training on reducing job stress and increasing job satisfaction, but the effectiveness of this training on the emotional intelligence of the staff was not confirmed. The effect of the age moderator variable was obtained using the hypothesis test in two samples below and above 30 years. The effectiveness of Stress Management Training on job satisfaction and emotional intelligence was confirmed in a sample below 30 years of age and rejected in a sample over 30 years of age. In both samples, the effectiveness of stress management training was confirmed on the reduction of occupational stress level.

**Conclusion:** Stress management training has been effective on job satisfaction and emotional intelligence of the employees of stock exchange brokerage firm.

**Keywords:** Stress Management, Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Employees of the Stock Exchange Brokerage Company

---

<sup>1</sup> Master of General Psychology, Islamic Azad University, Tehran West Branch, Tehran, Iran.

<sup>2</sup> Assistant Professor, Islamic Azad University, Tehran, Iran. [parenazbanisi2017@gmail.com](mailto:parenazbanisi2017@gmail.com)

<sup>3</sup> Assistant Professor of Islamic Azad University Tehran University, Tehran, Iran.