

بررسی رابطه تنظیم هیجانی و استرس ادراک شده با خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان

رویا محمدی^۱، اقبال زارعی^۲

^۱ کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس

^۲ دانشیار و هیأت علمی گروه روان شناسی دانشگاه هرمزگان

چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه تنظیم هیجانی و استرس ادراک شده با خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان بود. پژوهش حاضر از نوع توصیفی- همبستگی و پیش بین بوده است. جامعه پژوهشی این تحقیق کلیه کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۴ بودند که از بین آن ها ۲۰۰ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب گردیدند. برای گردآوری داده های تحقیق از پرسشنامه ی تنظیم هیجانی گراس و جان (۲۰۰۳)، استرس ادراک شده کوهن و همکاران (۱۹۸۳) و خودکارآمدی شرر و همکاران (۱۹۸۲) استفاده گردید. داده ها با استفاده از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردیدند. یافته نشان داد که ۶ درصد از واریانس خودکارآمدی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می شود که این مقدار با توجه به سطح معنی داری ($p < 0/05$)، معنادار بود. همچنین نتایج نشان داد که ۶/۴ درصد و ۶ درصد از واریانس خودکارآمدی به ترتیب توسط استرس ادراک شده و خودتنظیمی هیجانی تبیین می شود. می توان نتیجه گرفت که کارمندانی که دارای تنظیم هیجانی بالا و استرس ادراک شده پایین، احساس خودکارآمدی بالاتری دارند.

واژه های کلیدی: تنظیم هیجانی، استرس ادراک شده، خودکارآمدی، کارمندان ادارات امور مالیاتی.

مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در زندگی بر کسی پوشیده نیست. کار، علاوه بر تأمین نیازهای مادی انسان، زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز است. بدیهی است آثار سازنده شغل، منوط به این است که فرد در خلال انجام وظایف خود حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه نماید (آقایوسفی، علیپور و داوودی فر، ۲۰۰۸).

با گسترش جنبش روانشناسی مثبت‌نگر^۱ در پنجاه سال گذشته (پیترسن^۲، پارک^۳ و سلیگمن^۴، ۲۰۰۵) و پیامدهای آن اخیراً چرخه تحقیقات و پژوهش‌ها در عرصه روان‌شناسی تغییر کرده است (کار^۵، ۱۳۸۵). روان‌شناسی مثبت در مقابل دید منفی که به دنبال آن مسائل و مشکلاتی از قبیل افسردگی، استرس، اضطراب، افکار خودکشی، مشکلات و بیماری‌های روان‌شناختی است قرار دارد؛ و این رویکرد به دنبال افزایش و بهبود بهزیستی، کیفیت زندگی، شادکامی و خود کارآمدی است (ریف^۶، سینگر^۷ و لاو^۸، ۲۰۰۴). خود کارآمدی^۹ عبارت است از توانایی فرد در انجام یک عمل خاص، در کنار آمدن با یک موقعیت ویژه و در واقع اشاره به این مطلب دارد که فرد تا چه حد توانمندی‌های خود را قبول دارد و به خودباوری رسیده است (بندورا^{۱۰}، ۲۰۰۶). به عبارت دیگر، خود کارآمدی به قضاوت‌های افراد در رابطه با توانایی‌هایشان برای به ثمر رساندن سطوح طراحی‌شده عملکرد اطلاق می‌شود. افراد با خود کارآمدی بالا در موقعیت‌های مختلف زندگی با شناختی که از ضعف و توانایی‌های خود دارند در مواجهه با مشکلات و موانع بهترین راه‌حل را برگزیده و با باور توانمندی خود به‌طور جدی مشکل پیش رو را حل می‌کنند. افرادی که در مواجهه با مشکلات، خودشان را توانمندتر و کارآمد ارزیابی می‌کنند، برای مقابله و کنار آمدن با مشکلشان هم تلاش بیشتری انجام می‌دهند و افرادی که چینی ارزیابی مثبتی از خود ندارند، در برابر چالش‌ها تسلیم شده و به افسردگی، ناکامی و اضطراب دچار می‌شوند (بندورا، ۱۹۹۷).

پژوهش‌ها نشان‌دهنده ارتباط بین خود کارآمدی پایین با اضطراب، افسردگی و سلامت روان پایین هستند (بینایت و بندورا، ۲۰۰۴). خود کارآمدی مؤلفه‌های چندی را در برمی‌گیرد از جمله توانایی در طراحی و برنامه‌ریزی و اجرای آن، تلاش در صورت مواجه شدن با مانع، امتحان کردن کارهای پیچیده، برآمدن از پس مشکلات غیرمترقبه‌ای که پیش می‌آید، اتکا و اعتماد به خود و تلاش بیشتر در صورت مواجه شدن با شکست. به عبارت دیگر، خود کارآمدی دربرگیرنده سبک‌های مقابله‌ای است (کارادماس^{۱۱}، ۲۰۰۶). بندورا خود کارآمدی را در تئوری شناختی اجتماعی خود به‌عنوان یک مفهوم مرکزی ارائه داد که به ادراک توانایی‌ها برای انجام دادن عملی که مطابق میل است، اشاره می‌کند (موریس^{۱۲}، ۲۰۰۲).

یکی از موضوعاتی که در طی دو دهه‌ی گذشته تلاش و توجهات تجربی و نظری فراوانی را به خود جلب کرده است، بحث هیجانانگیز^{۱۳} است. هیجان‌ها همیشه مورد توجه انسان بوده است، این علاقه و توجه تا حدی می‌تواند به دلیل نقشی باشد که هیجان و تنظیم هیجانی در رفتارهای بیرونی (فردی) ایفا می‌نماید. نظریه پردازان و

¹ Positive psychology

² Peterson

³ Park

⁴ Seligman

⁵ Karr

⁶ Ryff

⁷ Singer

⁸ Love

⁹ self-efficacy

¹⁰ Bandura

¹¹ Karademas

¹² Muris

¹³ emotional

دانشمندان مختلف تعاریف متعددی از هیجان ارائه داده‌اند، اما در مجموع می‌توان گفت که هیجان رویدادی پیچیده و چندبعدی است که منجر به در راستای مدل‌های فرایند آمادگی برای عمل می‌شود (پکرون^۱، گاتز^۲ و پری^۳، ۲۰۰۵). تنظیم هیجان شامل گستره‌ای از راهبردهای شناختی و رفتاری هشیار و ناهشیار است که جهت کاهش، حفظ یا افزایش یک هیجان صورت می‌گیرد (گراس^۴، ۲۰۰۱). تنظیم هیجانی به‌عنوان فرایند آغاز، حفظ تعدیل یا تغییر در بروز، شدت یا استمرار احساس درونی و هیجان مرتبط با فرایندهای اجتماعی- روانی، فیزیکی در به انجام رساندن اهداف فرد تعریف می‌شود (ویمز^۵ و پینا^۶، ۲۰۱۰). در واقع تنظیم هیجانی تنها سرکوب هیجان نیست، بلکه شخص نباید همیشه در یک حالت آرام و ساکن ساکن از برانگیختگی هیجانی قرار داشته باشد در عوض تنظیم هیجانی، شامل فرایندهای نظارت و تغییر تجربیات هیجانی شخص است (تامپسون^۷، ۱۹۹۴).

وجود یا عدم مؤلفه‌های مثبت روان‌شناختی بر کیفیت‌های کلی روان انسان تأثیر دارد. یکی از مؤلفه‌های کلی سلامت روان مؤلفه استرس ادراک‌شده است که از ادراک ما از میزان استرس‌های زندگی شامل می‌شود (خلعتبری و عاشوری، ۱۳۹۱). استرس پدیده‌ای که ارتباط آن با سلامت به شکل‌های گوناگون موردبررسی قرار گرفته‌شده است. در ابتدا عقیده اصلی بر این بود که یکی از عوامل مهم در تبیین‌های روان‌شناختی بیماری و سلامت، رخدادهای استرس‌زای زندگی است. پیش‌فرض اصلی این بود که هرچه فرد رخدادهای استرس‌زای بیشتری را تجربه کند، به‌احتمال بیشتری دچار انواع اختلالات و مشکلات می‌شود (سلیگمن و همکاران، ۲۰۰۲). استرس‌زا تنها زمانی رخ می‌دهند که هم موقعیت تهدیدکننده ارزیابی شود و هم منابع ناکافی برای مقابله با موقعیت در دسترس باشد چرا که سبک مقابله بین استرس و کارکرد جسمانی و روان‌شناختی را تعدیل می‌کند (بندورا، ۲۰۰۶). استرس ادراک‌شده می‌تواند تابعی از رخدادهای استرس‌زای عینی فرایندهای مقابله و عوامل شخصیتی و ... باشد.

از آنجاکه شغل و کار کردن در سیستم اداری وابسته به پذیرش شرایط و قوانینی است. بررسی مؤلفه‌های روان‌شناختی نقش اساسی دارد؛ و با توجه به پیشینه نظری و تحقیقاتی می‌توان بیان کرد که تنظیم هیجان با خودکارآمدی (ابراهیمی مقدم و پوراحمد، ۱۳۹۱) و استرس ادراک‌شده با میزان خودکارآمدی در ارتباط است (بندورا، ۲۰۰۶). حال با توجه به مطالب بیان‌شده این پژوهش به بررسی رابطه تنظیم هیجانی و استرس ادراک‌شده با خودکارآمدی کارکنان امور مالیاتی شهرستان اصفهان می‌پردازد.

روش تحقیق

این بررسی از جمله پژوهش‌های توصیفی، از نوع همبستگی و پیش بین بوده است که به بررسی رابطه بین تنظیم هیجانی و استرس ادراک‌شده با خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان می‌پردازد.

جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه پژوهشی این مطالعه کلیه کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۴ بوده است که شامل ۴۰۰ نفر بودند. در این بررسی از بین کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان، ۲۰۰ کارمند به‌صورت تصادفی ساده انتخاب گردیدند. در ضمن برای برآورد حجم نمونه از جدول نمونه‌گیری مورگان استفاده گردید.

¹ Pekrun

² Goatz

³ Perry

⁴ Gross

⁵ Vims

⁶ Pina

⁷ Thompson

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه تنظیم هیجانی^۱:

این مقیاس را که گراس و جان^۲ (۲۰۰۳) تهیه کردند، از ۱۰ گویه تشکیل شده است که دارای دو خرده مقیاس ارزیابی مجدد (۶ گویه) و فرونشانی (۴ گویه) است. پاسخ‌ها بر اساس مقیاس لیکرت هفت‌درجه‌ای و از کاملاً مخالف (۱) تا کاملاً موافق (۷) می‌باشد. ضریب آلفای کرونباخ برای ارزیابی مجدد ۰/۷۹ و برای فرونشانی ۰/۷۳ و اعتبار بازآزمایی بعد از ۳-ماه برای کل مقیاس ۰/۶۹ گزارش شده است (گراس و جان، ۲۰۰۳).

در پژوهش گراس و جان (۲۰۰۳) همبستگی درونی برای ارزیابی مجدد ۰/۷۹ و سرکوبی ۰/۷۳ به دست آمده است. همچنین کارمین و وینگرهوتس (۲۰۱۲) همبستگی درونی برای ارزیابی مجدد ۰/۸۳ و سرکوبی ۰/۷۹ گزارش کرده‌اند. در ایران حسینی (۲۰۱۱) میزان ضریب آلفای کرون باخ ۰/۷۹ برای ارزیابی مجدد گزارش کرده است و در پژوهش رستمی (۱۳۹۲) پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرون باخ برای ارزیابی مجدد ۰/۸۳ و سرکوبی ۰/۷۹ به دست آمد. همچنین در گزارشی دیگر اعتبار اساس روش همسانی درونی (با دامنه آلفای کرون باخ ۰/۶۰ تا ۰/۸۱) و روایی این پرسشنامه از طریق تحلیل مؤلفه اصلی با استفاده از چرخش واریماکس، همبستگی بین دو خرده مقیاس ($r=0/13$) و روایی ملاکی مطلوب گزارش شده است (قاسم پور، ایبل بیگی و حسن نژاد، ۱۳۹۱).

استرس ادراک شده

این مقیاس توسط کوهن و همکاران (۱۹۸۳) ساخته شده و دارای ۱۴ آیتیم است. هر آیتیم بر اساس یک مقیاس لیکرت ۵ درجه‌ای (هیچ، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) پاسخ داده می‌شود. این گزینه‌ها به ترتیب نمره ۰، ۱، ۲، ۳ و ۴ می‌گیرند. مقیاس ذکر شده، دو خرده مقیاس را می‌سند که شامل: ۱) خرده مقیاس ادراک منفی از استرس و ۲) خرده مقیاس ادراک مثبت از استرس می‌باشد. هر کدام از این دو خرده مقیاس، دارای ۷ آیتیم است. ضرایب پایایی همسانی درونی این مقیاس از طریق ضریب آلفای کرون باخ در دامنه‌ای از ۰/۸۶-۰/۸۴ در دو گروه از دانشجویان و یک گروه از افراد سیگاری در برنامه ترک، به دست آمده است. میمورا و گریفث^۳ (۱۳۸۳) در پژوهشی بر روی دانشجویان ژاپنی، ضریب آلفای کرون باخ مقیاس اصلی و مقیاس تجدیدنظر شده ژاپنی را به ترتیب ۰/۸۸ و ۰/۸۱ به دست آوردند (آریاپوریان و کرمی، ۱۳۸۸). در مطالعه خلعتبری و همکاران (۱۳۹۱) ضریب آلفای کرون باخ این پرسشنامه ۰/۸۱ به دست آمده است.

پرسشنامه خودکارآمدی شرر^۴ و همکاران (۱۹۸۲)

برای سنجش این متغیر از پرسشنامه‌ی خودکارآمدی شرر و همکاران (GSE) استفاده شده است. آزمون خودکارآمدی توسط شرر و همکاران باهدف تهیه‌ی ابزاری تحقیقات بعدی و مشخص کردن سطوح متفاوت خودکارآمدی عمومی افراد جامعه ساخته شده است. این پرسشنامه دارای ۱۷ ماده است و برای هر ماده از یک تا پنج امتیاز تعلق می‌گیرد؛ بنابراین بالاترین نمره قابل کسب در این مقیاس ۸۵ و پایین‌ترین نمره ۱۷ است. نمرات بالاتر بیانگر خودکارآمدی قوی‌تر و نمرات پایین‌تر نشان‌دهنده خودکارآمدی ضعیف‌تر است. در ایران علی نیا ضریب پایایی این آزمون را ۰/۷۴ گزارش کرده‌اند (علی نیا، ۱۳۸۲).

¹ Emotional regulation scale

² John

³ Mimora & Griffith

⁴ Scherer

شیوه‌ی نمره‌گذاری پرسش‌نامه‌ی خود کارآمدی به این صورت است که به هر ماده از ۱ تا ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. ماده‌های شماره (۱۵، ۱۳، ۹، ۸، ۳، ۱) از چپ به راست امتیازشان افزایش می‌یابد بقیه ماده‌ها به صورت معکوس و یعنی از راست به چپ امتیازشان افزایش می‌یابد.

یافته‌ها

در این بخش ابتدا به توصیف متغیرهای جمعیت شناختی و متغیرهای پژوهش پرداخته است. مجموعاً ۲۰۰ نفر افراد نمونه مورد پژوهش را تشکیل می‌دادند که میانگین سن آن‌ها ۳۲.۸ سال با انحراف استاندارد ۲.۸۶ بود. توزیع فراوانی وضعیت تحصیلات به تفکیک جنسیت در گروه مورد مطالعه، در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱: توزیع فراوانی تحصیلات به تفکیک جنسیت

جنسیت	فراوانی و درصد	زیر دیپلم و دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	فوق لیسانس و بالاتر	مجموع
زن	تعداد	۲	۲	۶	۳	۱۳
	درصد از گروه	۱۵/۴	۱۵/۴	۴۶/۲	۲۳/۱	۱۰۰
	درصد از کل نمونه	۱	۱	۳	۱/۵	۶/۵
مرد	تعداد	۲۷	۲۰	۸۹	۵۱	۱۸۷
	درصد	۱۴/۴	۱۰/۷	۴۷/۶	۲۷/۳	۱۰۰
	درصد از کل نمونه	۱۳/۵	۱۰	۴۴/۵	۲۵/۵	۹۳/۵
مجموع	تعداد	۲۹	۲۲	۹۵	۵۴	۲۰۰
	درصد	۱۴/۵	۱۱	۴۷/۵	۲۷	۱۰۰

همانطور که در جدول ۱ مشاهده شد از ۲۰۰ نفر اعضای نمونه، ۲۹ نفر زیر دیپلم و دیپلم (۱۴.۵ درصد)، ۲۲ نفر فوق دیپلم (۱۱ درصد)، ۹۵ نفر لیسانس (۴۷.۵ درصد) و ۵۴ نفر فوق لیسانس و بالاتر (۲۷ درصد) بودند. همچنین توزیع فراوانی تحصیلات و درصدهای مربوط به آن به تفکیک جنسیت زن و مرد نیز در جدول فوق قابل مشاهده است. میانگین، انحراف استاندارد، پایایی پرسشنامه‌ها و بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲: میانگین، انحراف استاندارد، پایایی پرسشنامه‌ها و بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد	آماره Z کلموگروف - اسمیرنوف	مقدار احتمال K-S
استرس ادراک شده مثبت	۱۲/۹۹	۵/۲۲	۱/۴۱۹	*۰/۰۳۶
استرس ادراک شده منفی	۱۳/۶۸	۵/۲۹	۱/۰۳	***۰/۲۳۹
خودتنظیمی هیجانی مثبت	۳۳/۴۱	۵/۵۱	۱/۱۸۳	***۰/۱۲۲
خودتنظیمی هیجانی منفی	۱۳/۸۲	۳/۵۶	۰.۹۵۰	***۰/۳۲۸
خودکارآمدی	۴۳/۴۶	۷/۱۱	۰/۶۸۵	***۰/۷۳۵

همانطور که در جدول ۲ مشخص شد، میانگین استرس ادراک شده مثبت در افراد نمونه ۱۲.۹۹، با انحراف معیار ۵.۲۲ می باشد. میانگین متغیر استرس ادراک شده منفی در این افراد ۱۳.۶۸، با انحراف معیار ۵.۲۹ است. همچنین میانگین متغیر خودتنظیمی هیجانی مثبت در آنان ۳۳.۴۱ با انحراف استاندارد ۵.۵۱ و میانگین خودتنظیمی هیجانی منفی در آنان ۱۳.۸۲ با انحراف معیار ۳.۵۶ است. در نهایت میانگین خودکارآمدی آنان ۴۳.۴۶ با انحراف معیار ۷.۱۱ بوده است. همچنین مقادیر احتمال آزمون کلموگروف- اسمیرنوف برای متغیرهای استرس ادراک شده مثبت ($P < 0/036$)، استرس ادراک شده منفی ($P < 0/239$)، خودتنظیمی هیجانی مثبت ($P < 0/122$)، خودتنظیمی هیجانی منفی ($P < 0/328$) و خودکارآمدی ($P < 0/735$) محاسبه شده است. این مقادیر نشان می دهد که توزیع همه متغیرها در نمونه مورد مطالعه نرمال می باشد، بنابراین برای تحلیل نتایج در مورد متغیرهای مذکور می توان از آزمون های پارامتری استفاده نمود.

فرضیه اول: تنظیم هیجانی، خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان را پیش بینی می کند.
برای پاسخ به این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شد که نتایج در جدول ۱ و ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۳: ماتریس همبستگی بین متغیر خودتنظیمی هیجانی و خودکارآمدی

خودتنظیمی هیجانی مثبت		خودتنظیمی هیجانی منفی		افراد نمونه (N=200)
R	P	R	P	
0/185	**0/009	-0/181	*0/011	خودکارآمدی

**Sig.p<0/01 & *p<0/05

همانطور که نتایج جدول ۳ نشان داد همبستگی مثبت معنی داری بین خودتنظیمی هیجانی مثبت و خودکارآمدی ($P < 0/01$) و همبستگی منفی معنی داری بین خودتنظیمی هیجانی منفی با خودکارآمدی ($P < 0/05$) و $r = -0/181$ وجود دارد.

جدول ۴: ضریب رگرسیون خودکارآمدی از روی متغیر خودتنظیمی هیجانی

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضرایب غیراستاندارد			T	سطح معنی داری
		SE	B	β		
خودکارآمدی	مقدار ثابت	۳/۹۵۹	۴۰/۴۳۳	-	۱۰/۲۱۲	**0/0001
	خودتنظیمی هیجانی مثبت	0/092	0/216	0/166	2/351	*0/020
	خودتنظیمی هیجانی منفی	0/142	-0/307	-0/153	-2/166	*0/032

R= 0/244, RS=0/06, ARS= 0/05

**Sig.p<0/01 & *p<0/05

بر اساس نتایج جدول ۴ مشاهده شد که ۶ درصد از واریانس خودکارآمدی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می شود که این مقدار با توجه به سطح معنی داری ($p < 0/05$)، معنادار و برای خودتنظیمی هیجانی مثبت در جهت مثبت (بتا=0/166) و خودتنظیمی هیجانی منفی در جهت منفی (بتا=-0/153) است؛ بنابراین این فرضیه که «تنظیم هیجانی، خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان را پیش بینی می کند»، تأیید می شود.

فرضیه دوم: استرس ادراک شده، خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان را پیش‌بینی می‌کند. برای پاسخ به این فرضیه از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره استفاده شد که نتایج در جدول ۵ و ۶ قابل مشاهده است.

جدول ۵: ماتریس همبستگی بین متغیر استرس ادراک شده و خودکارآمدی

افراد نمونه (N=۲۰۰)		استرس ادراک شده مثبت		استرس ادراک شده منفی	
		P	R	P	R
خودکارآمدی		**۰/۰۰۲	۰/۲۲۰	**۰/۰۰۱	-۰/۲۳۹

**Sig.p<0/01 & *p<0/05

همانطور که نتایج جدول ۵ نشان می‌دهد همبستگی مثبت معنی داری بین استرس ادراک شده مثبت و خودکارآمدی ($P<۰/۰۱$) و همبستگی منفی معنی داری بین استرس ادراک شده منفی با خودکارآمدی ($P<۰/۰۱$ و $r=-۰/۲۳۹$)، وجود دارد.

جدول ۶: ضریب رگرسیون خودکارآمدی از روی متغیر استرس ادراک شده

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضرایب غیراستاندارد			T	سطح معنی داری
		B	SE	B		
خودکارآمدی	مقدار ثابت	۴۲/۴۵	۲/۰۷۶	-	۲۰/۴۵	**۰/۰۰۰۱
	استرس ادراک شده مثبت	۰/۲۵۸	۰/۰۹۷	۰/۱۹۰	۲/۶۷۱	*۰/۰۰۸
	استرس ادراک شده منفی	-۰/۱۹۱	۰/۰۹۵	-۰/۱۳۷	-۱/۷۹۳	*۰/۰۴۷

R= 0/252, RS=0/064, ARS= 0/054

**Sig.p<0/01 & *p<0/05

بر اساس نتایج جدول ۶ مشاهده می‌شود که ۶/۴ درصد از واریانس خودکارآمدی توسط استرس ادراک شده تبیین می‌شود که این مقدار با توجه به سطح معنی داری ($P<۰/۰۱$)، معنی دار و برای استرس ادراک شده مثبت در جهت مثبت (بتا=۰/۱۹۰) و استرس ادراک شده در جهت منفی (بتا=-۰/۱۳۷) است؛ بنابراین این فرضیه که «استرس ادراک شده، خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان را پیش‌بینی می‌کند»، تأیید می‌شود.

بحث و نتیجه گیری

همانطور که نتایج جداول ۳ و ۴ نشان داد همبستگی مثبت معنی داری بین خودتنظیمی هیجانی مثبت و خودکارآمدی و همبستگی منفی معنی داری بین خود تنظیمی هیجانی منفی با خودکارآمدی وجود دارد. همچنین خودتنظیمی هیجانی مثبت، خودکارآمدی را در جهت مثبت و خودتنظیمی هیجانی منفی، خودکارآمدی را در جهت منفی پیش‌بینی می‌کند. نتیجه این فرضیه تحقیقاتی با بخشی از نتایج تحقیقاتی کاراداماس (۲۰۰۶)، اوتمن و انوگراه (۲۰۰۹)، گاردنر و استوگ (۲۰۰۳)؛ ابراهیمی مقدم و پورا احمد (۱۳۹۱)؛ صبحی قراملکی و همکاران (۱۳۸۸) و مکتبی، بوستانی و محبی (۱۳۹۰)، همسو می‌باشد که گزارش کردند بین

هوش هیجانی، ابراز کردن هیجانات، تنظیم و درک هیجانی دیگران با خودکارآمدی و عملکرد شغلی ارتباط مستقیم و معنی داری دارد؛ همسو است. خودکارآمدی در تعیین موفقیت و شکست افراد در سراسر عمر نقش مهمی دارد (بندورا، ۱۹۹۵). این اعتقاد عامل تعیین کننده چگونگی تفکر، رفتار و احساس افراد است (بندورا، ۱۹۹۴). در این میان، هوش هیجانی از جمله مفاهیم روانشناختی است. محققان معتقدند که مؤلفه های مختلف هوش هیجانی، است که با خودکارآمدی رابطه دارد. هوش هیجانی پیش بین مهمی برای باورهای خودکارآمدی است به این معنی که کارمندان که از دانش هیجانی بالایی برخوردارند، در زندگی خویش خرسند و کارآمد بوده و از عادات فکری استفاده می کنند که موجب می گردد افرادی مولد و کارآمد باشند. همچنین نتایج پژوهشی نشان داد که آموزش هوش هیجانی بیانگر اثرات معنی داری بر خودکارآمدی است (مکتبی و همکاران، ۱۳۹۰). پژوهشگران گزارش کرده اند که مولفه های تنظیم هیجانی مانند شناسایی هیجانات، ارزیابی مجدد هیجانات، ابراز هیجانات و دسترسی به هیجانات (سالوی و می، ۱۹۹۷) و باورهای خودکارآمدی نیز بر طرز تفکر افراد، چگونگی رویارویی با مشکلات، سلامت هیجانی، تصمیم گیری، مقابله با استرس و افسردگی تاثیر می گذارد (بندورا و لاکي، ۲۰۰۳). مویرا و الیور (۲۰۰۸) با بررسی ارتباط هوش هیجانی و تنظیم هیجانی و ارزیابی شناختی رویدادهای استرس زا دریافتند که مولفه تنظیم هیجانی و هوش هیجانی بالا با احساس خودکارآمدی ارتباط مستقیم و معنی داری دارد. به این شکل که افراد دارای هوش هیجانی و تنظیم هیجانی در شرایط استرس زا استرس ها و هیجانات منفی را بهتر مدیریت می کنند در نتیجه اعتماد به نفس بالاتری دارند و در شرایط ویژه با استرس احساس خودکارآمدی بالاتری می کنند.

همانطور که نتایج جداول ۵ و ۶ نشان داد، همبستگی مثبت معنی داری بین استرس ادراک شده مثبت و خودکارآمدی و همبستگی منفی معنی داری بین استرس ادراک شده منفی با خودکارآمدی وجود دارد و استرس ادراک شده مثبت خودکارآمدی را در جهت مثبت و استرس ادراک شده منفی، خودکارآمدی را در جهت منفی پیشی بینی می کند. یافته این نتیجه تحقیقاتی با نتایج بندورا و لاکي (۲۰۰۳)، لوتس و سیسکا (۲۰۰۷)، کلارک (۲۰۱۰)، فوی، یوی و سانگ (۲۰۰۹) و بونز (۲۰۰۶) همسو است که نشان دهنده رابطه بین استرس ادراک شده با بین احساس و باورهای خودکارآمدی است. باید اشاره کرد که افراد دارای خودکارآمدی در موقعیت های استرس زا با موقعیت بهتر کنار می آیند و ارزیابی رویدادهای استرس زا را به عنوان چالش و فرصتی برای یادگیری، نه تهدید قلمداد می کنند در نتیجه این افراد در شرایط استرس زا، ادراک کمتری از استرس دارند (مویرا و الیور، ۲۰۰۸). همچنین احساس خودکارآمدی به باورهای افراد در مورد تواناییهایشان در سامان دادن انگیزه ها، منابع اعمال کنترل بر یک رخداد معین اشاره دارد. یکی از جنبه های اساسی در خودکارآمدی شخص این باور است که راه حل کنترل امور را می داند و می تواند بر پیامدهای زندگی خود اثر بگذارد. به ویژه در زمان رویارویی عوامل استرس زا، داشتن احساس کنترل بر شرایط، عامل مهم در سازگاری با موقعیت های گوناگون است. انتظارات افراد از عمل کرد خود در شرایط استرس زا بر استرس ادراک شده افراد تاثیر می گذارد (بندورا، ۱۹۹۷). استرس ادراک شده یک سازه شناختی است از ارزیابی افراد از شرایط های زندگی که کمی برای افراد تنش ایجاد می کند (لازاروس، ۱۹۹۹) و ادراک خودکارآمدی یک سازو کار شناختی است که توانایی کنترل موارد ترسناک را در شخص ایجاد می کند و او را قادر به رویارویی با مشکلات می سازد. درک توانایی باعث می شود که شخص استرس کمتری را احساس کند. لوتس و سیسکا (۲۰۰۷) بیان کردند که بین خودکارآمدی استرس ادراک شده ارتباط مستقیم و معنی داری وجود دارد. با توجه به تحقیقات خودکارآمدی با هیجانات مثبت و احساس توانمندی در انجام کارها ارتباط مستقیم دارد. استرس ادراک شده یعنی افراد در شرایط استرس زا به چه میزان شرایط را قابل کنترل می داند یا توانایی های لازم را برای مقابله با این استرس دارا می باشد یا خیر؟. هنگامی که موقعیت قابل کنترل است، استفاده از سبک های مقابله ای هیجان محور در اینگونه موقعیت ها با فشار روانی همراه است، اما استفاده از سبک های مقابله ای راه حل محور و احساس کنترل در موقعیت به فرد این احساس را می دهد که دارای خودکارآمدی در آن موقعیت می باشد (لازاروس، ۱۹۹۹). همچنین تحقیقات پایین یافته همسو است که

خودکارآمدی نیز به عنوان مولفه ای دیگر می‌تواند با نحوه ادراک استرس افراد از موقعیت‌ها رابطه دارد (کلارک، ۲۰۱۰). بندورا معتقد است حس خودکارآمدی می‌تواند نقش مهمی در رویکرد و نگاه فرد به اهداف، تکالیف و چالش‌هایش داشته باشد (کاین^۱ و همکاران، ۲۰۰۸). در واقع افرادی که دارای خودکارآمدی بالایی دارند نه تنها معتقد هستند که توانایی‌هایشان فراتر از تکالیف و موقعیت‌های دشوار است بلکه به مسائل چالش برانگیز به عنوان تکلیفی برای یادگیری و تبحر می‌نگرند. لذا در برابر تکالیف با کمترین استرس و با علاقه‌مندی عمیق و حس تعهد شدیدی می‌پردازند (کاین و همکاران، ۲۰۰۸). همچنین در تبیین نتایج این یافته تحقیقاتی که کارمندی که خودکارآمدی بالایی دارند به مسائل چالش برانگیز به عنوان چالشی برای یادگیری و تبحر می‌نگرند و علاقه‌مندی عمیقی به فعالیت‌هایی دارند که در آن‌ها مشارکت داشته باشند و حس تعهد شدیدی در قبال فعالیت‌هایشان می‌دهند و به سرعت بر ناکامی خود غلبه می‌کنند. این افراد معتقد هستند که توانایی‌هایشان فراتر از تکالیف و موقعیت‌های دشوار است و به توانایی‌های خود اعتماد دارند و زمانیکه با موانع روبرو می‌شوند از استراتژی‌های شناختی و فراشناختی خود استفاده می‌کنند و استقامت بیشتری نسبت افراد دیگر از خود نشان می‌دهند در نتیجه عملکرد آن‌ها در سطح بالایی است و در انجام امور و کارها استرس کمتری دارند.

منابع

۱. ابراهیمی مقدم، ح. پوراحمدی، ف. (۱۳۹۱). رابطه ابراز گری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری. *مجله طب کار*، دوه ۳، شماره ۳، ۶۲-۷۲.
۲. جهانبخش گنجه، س. عریضی سامانی، س. (۱۳۹۱). رابطه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی با استرس شغلی، عاطفه مثبت و عاطفه منفی کارکنان. *پژوهش‌های علوم شناختی و رفتاری*، دوره ۲، شماره ۲، ۷۵-۸۵.
۳. خلعتبری، ج. عاشوری، آ. (۱۳۸۶). بررسی رابطه هویت کسب شده، شیوه فرزندپروری ادراک شده و میزان امید به زندگی با استرس ادراک شده در دانش آموزان دختر دوره متوسطه دبیرستانهای سماء استان گیلان. *مجله روانشناسی تربیتی*، دانشگاه آزاد واحد تنگابن، سال سوم، شماره اول، ۹۹-۱۰۸.
۴. دلاور، ع. (۱۳۸۵). *مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی*. تهران، انتشارات رشد.
۵. صبحی قراملکی، ن. امینی، ز. نریمانی، م. برهمند، ت. (۱۳۸۸). رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و سلامت روان و مقایسه آن در دانش‌آموزان ممتاز و عادی. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، دوره ۰، شماره ۳۵، ۱۰۷-۱۲۲.
۶. علی نیا کروش، ر. (۱۳۸۲). *بررسی رابطه بین خودکارآمدی عمومی و سلامت روان دانش‌آموزان پایه سوم مقطع متوسطه در شهر بابل*. پایان نامه ی چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۷. قاسم پور، ع. ایل بیگی، ر. حسن زاده، ش. (۱۳۹۱). *خصوصیات روان‌سنجی پرسشنامه تنظیم هیجانی گراس و جان در یک نمونه ایرانی*. ششمین همایش بهداشت روانی دانشجویان، دانشگاه گیلان، ۷۲۴-۷۲۲.
۸. کار، آلان. (۲۰۰۴). *روان‌شناسی مثبت علم شادمانی و نیرومندی‌های انسان*. مترجمین: پاشاشریفی، حسن، نجفی زند، جعفر، ثنایی، باقر. (۱۳۸۵). تهران: سخن.
۹. گل پرور، م. خاکسار، ف. (۱۳۸۹). رابطه بین هوش هیجانی با عملکرد شغلی کارکنان کارخانجات صنعتی شهر اصفهان. *دوماهنامه علمی پژوهشی دانشور رفتار*، ۱۷(۴۰): ۱۹-۳۴.

¹ Cain

۱۰. مکتبی، غ. بوستانی، ف. محبی، م. (۱۳۹۰). رابطه هوش هیجانی و منبع کنترل درونی با خودکارآمدی در دانشجویان دانشگاه شهید چمران. اولین همایش علمی دانشجویان علوم تربیتی ایران.

11. Agha yousefi AR, Alipoor A, Davoudifar A. (2008). The effect of Counteract therapy on self-efficacy, stress and burnout Tehran conservatory teachers. *Thought and Behavior*, 3(10):7-16. [Persian]
12. Bandura A. *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents*. Charlotte: Information Age. 2006.
13. Bandura, A. (1997). Self- efficacy. *The exercises of control*. New York, H.W. Freeman and company.
14. Bandura, A. & Locke, E.A. (2003). Negative Self- efficacy and goal revisited. *Journal of Applied psychology*. 88,1, 87 – 89.
15. Benight. C; Bandura. A. (2004). Social cognitive theory of post traumatic recovery: the role of perceived self-efficacy. *Behavior research and therapy*. 42. 1129-1148.
16. Bounds, R. (2006). Factors Affecting Perceived Stress in Pre-Hospital Emergency Medical Services. *Journal of Health Promotion*, 4 (2): 113-131
17. Cain, A. S., Bardone-Cone, A. M., Abramson, L. Y., Vohs, K. D., & Joiner, T. E. (2008). Refining the Relationships of Perfectionism, Self-Efficacy, and Stress to Dieting and Binge Eating: Examining the Appearance, Interpersonal, and Academic Domains. *Int J Eat Disord*, 00:000–000.
18. Clark, K. D. (2010). *The Relationship of Perceived Stress and Self-Efficacy Among Correctional Employees in Close-Security and Medium-Security-Level Institutions*. Degree of Doctor of Philosophy, Psychology, Walden University.
19. Foo, Maw-Der; Uy, Marilyn A.; and Song, Zhaoli (2009). «ENTREPRENEURIAL AFFECT AND PERCEIVED STRESS: SELF-EFFICACY AND EXPERIENCE AS STRESS BUFFERS». *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 29(5), Article 18.
20. Gardner, L. Stough, C. (2003). Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment. *Australian Journal of psychology*. Vol 55, P 124, 1/5 P.
21. Gross, J.J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.
22. Gross, J.J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*. 10, 214–219.
23. Gross, J.J., John, O.P. (2003). **Individual difference in two emotion regulation processes**: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348-362
24. Karademas, E.C. (2006). Self – efficacy, social support and well- being. The mediating role of optimism. *Personality and Individual Differences*, 40, 1281-1290.
25. Lazarus, R. S. (1999). "From psychological stress to the emotions: A history of changing outlook". *Annual Review of Psychology*, 44;1-21.

26. Lazarus RS.; Folkman, S. (1995). Stress, appraisal and coping: From Spinger Publishing Company. New York: USA, 234- 7.
27. Moira Mikolajczak and Olivier Luminet. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study, *Personality and Individual Differences*, Volume 44, Issue 7, Pages 1445 –1453.
28. Muris, P (2002). Relationships between Self – efficacy and symptoms of anxiety disorders and depression in a normal adolescent sample. *Personality and Individual Differences* 32. pp 337-348.
29. Othman, S., Anugerah, R. (2009). Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success. (from: [http:// mgv. Mim. Edu. my/ MMR/ O 206/ 020606. Htm](http://mgv.Mim.Edu.my/MMR/O206/020606.Htm)).
30. Pardini, D. Lochman, J. Wells, K. (2004). Negative emotions and alcohol use initiation in high- risk boys: The moderating effect of good inhibitory control. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 32(5), 505-518.
31. Peterson, C., Park, N., and Seligman, M.E. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: the full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*. 6:25–41. DOI 10.1007/s10902-004-1278-z.
32. Pekrun, R., Goetz, T., & Perry, R.P., (2005). Achievement Emotions Questionnaire (AEQ), User, s Manual, Manual Version.
33. Ryff CD, Singer BH, Love GD. (2004). Positive health: Connecting well-being with biology. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London*; 359: 1383-1394.
34. Salovey, P., Mayer, J.D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional Intelligence. In C.R. Snyder & S. I. Lopes (Eds.), *Handbook; of Positive, Psychology*. (157 –171). Oxford: Oxford University Press.
35. Selye, H. (1980). the stress conceptody. in i.l. kutasn, et, al. (eds),handbook on stress and anxiety san francisco: josses-bass.
36. Thompson, R.A. (1994). Emotion Regulation: A Theme in Search of definition, *Monographs of the Society for Research in Child Development*, 59.
37. Vim.,B., Pina.,W. (2010).The assessment of emotion regulation improving construct validity in research on psychopathology in yoht. *Journal Of Psychological Behaviour Assessment*,Published Online Do I,10,1007/S 10862-010-9178-5.

Investigate the Relationship between Emotion Regulation and Perceived Stress with Self-Efficacy of Isfahan Tax Affairs Offices

Roya Mohammadi, Eghbal Zarei

*MA of Psychology, Islamic Azad University, Bandar Abbas Branch
Associate Professor of Psychology, Faculty Member of Hoemozgan University*

Abstract

The aim of study is investigate the relationship between emotion regulation and perceived stress with self-efficacy of Isfahan Tax Affairs Offices. The type study is descriptive and correlational. Statistical population study included all Isfahan Tax Affairs Offices in 2014 that contains 400 people. The sample size was estimated by Morgan table 200 people who were selected by simple random sampling. Research instruments were emotional regulation scale, perceived Stress Scale and General Self-Efficacy Scale. Result showed that there is significant positive correlation between positive emotions regulation and self-Efficacy and there is a significant negative correlation between negative emotion regulations and self-efficacy. Also a positive emotional self-regulation, predicts self-Efficacy in positive direction. And negative emotions self-regulating, predicts self-efficacy in negative direction.

Keywords: Emotion Regulation, Perceived Stress, Self-Efficacy
