

## بررسی رابطه تنظیم هیجانی و خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان

رویا محمدی<sup>۱</sup>، اقبال زارعی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> کارشناسی ارشد روان شناسی عمومی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس

<sup>۲</sup> دانشیار و هیأت علمی گروه روان شناسی دانشگاه هرمزگان

### چکیده

پژوهش حاضر باهدف بررسی رابطه تنظیم هیجانی و خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان انجام گردید. این پژوهش به لحاظ هدف از نوع کاربردی و روش توصیفی- همبستگی استفاده گردید جامعه پژوهشی این تحقیق کلیه کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۴ بودند که از بین آن‌ها ۲۰۰ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده مورد بررسی قرار گرفتند. برای گردآوری داده‌های تحقیق از پرسشنامه‌ی تنظیم هیجانی گراس و جان (۲۰۰۳)، و خودکارآمدی شرر و همکاران (۱۹۸۲) استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل گردیدند. یافته‌ها نشان داد که ۶ درصد از واریانس خودکارآمدی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می‌شود.

**واژه‌های کلیدی:** تنظیم هیجانی، خودکارآمدی، کارمندان ادارات امور مالیاتی.

## مقدمه

یکی از موضوعاتی که در طی دودهی گذشته تلاش و توجهات تجربی و نظری فراوانی را به خود جلب کرده است، بحث هیجانات است. هیجان‌ها همیشه مورد توجه انسان بوده است، زیرا در هر تلاش و در هر اقدام مهم بشری، به طریقی نقش دارند. پیشرفت‌های اخیر در زمینه‌ی روان‌شناسی سلامت، بهداشت روان و طب رفتاری نقش هیجانرا در سلامت و بیماری انسان‌ها مورد توجه قرار داده است (لیا و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). این علاقه و توجه تا حدی می‌تواند به دلیل نقشی باشد که هیجان و تنظیم هیجانی در رفتارهای بیرونی (فردی) ایفا می‌نماید. تنظیم هیجان شامل گستره‌ای از راهبردهای شناختی و رفتاری هشیار و ناهشیار است که جهت کاهش، حفظ یا افزایش یک هیجان صورت می‌گیرد. (گراس، ۲۰۰۱). تنظیم هیجانی به عنوان 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 و پینا، ۲۰۱۰).

به صورت اختصاصی، می‌توان چندین مهارت که در تنظیم هیجانی نقش دارند را تفکیک کرده شامل: (۱) ابراز بدنی و چهره‌ای هیجان (پردازش اطلاعات)؛ (۲) میزان وضوح ابراز هیجان توسط فرد؛ (۳) میزان آگاهی فرد از هیجانانش؛ (۴) آگاهی فرد از محرک هیجانی و دانش او در مورد پیامدهای ابراز آن هیجان در فرهنگ مورد نظر؛ و (۵) توانایی فرد در مورد شدت احساس و بیان یک هیجان می‌شود (شیپمن<sup>۲</sup>، اشنایدر<sup>۳</sup> و برون<sup>۴</sup>؛ ۲۰۰۴). این حوزه‌ها و مهارت‌ها با یکدیگر در تعامل هستند.

وقتی تعادل روانی انسان به هم می‌خورد انسان باید هیجان‌ها را تنظیم کند، تنظیم هیجانی<sup>۵</sup> به شرایطی اشاره دارد که افراد با راهبردهای متفاوت سازگاری و کاهش استرس مانند تفکر درباره چیز دیگر، تلاش برای حفظ آرامش، صحبت جرات‌مندانه و رفتن به خارج از موقعیت خطر سعی در کاهش شدت هیجان‌ها منفی دارند (مک لم<sup>۶</sup>، ۱۳۹۰).

نتایج مطالعات سیمپسان<sup>۷</sup> و استراه<sup>۸</sup> (۲۰۰۴) نشان داد که افراد دارای هوش هیجانی و تنظیم هیجانی بالا احساس اصالت فردی بیشتری می‌کنند. به گفته آلبرت بندورا، خود-کارآیی عبارت است از: «اعتقاد یک نفر به قابلیت‌های خود در سازمان‌دهی و انجام یک‌رشته فعالیت‌های موردنیاز برای مدیریت شرایط و وضعیت‌های مختلف» (بندورا، ۱۹۹۴؛ رجبی، ۱۳۸۵). خود کارآمدی<sup>۹</sup> نیز از عوامل شخصیتی است که بر نحوه رویارویی با فشار محیطی تأثیر می‌گذارد (ابراهیمی مقدم، ۱۳۹۱). خود کارآمدی به افراد کمک می‌کند تا با به کارگیری مهارت‌های خود، در برابر مشکلات و مسائل پیرامون به صورت مطلوبی عمل کنند و احساس موفقیت فردی در آن‌ها ایجاد شده یا افزایش یابد (بندورا<sup>۱۰</sup>، ۱۹۹۸).

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 هیجان‌ها با خود کارآمدی (ابراهیمی مقدم و

<sup>1</sup>Liau<sup>2</sup>Shipman<sup>3</sup>Zeman<sup>4</sup>Brown<sup>5</sup>Emotional regulation<sup>6</sup>Mc lam<sup>7</sup>. Simpson, P. A<sup>8</sup>Stroh, L. K<sup>9</sup>Self- efficacy<sup>10</sup> Bandura

پوراحمد، (۱۳۹۱) و میزان خودکارآمدی در ارتباط است (بندورا، ۲۰۰۶). حال با توجه به مطالب بیان شده این پژوهش به بررسی رابطه تنظیم هیجانی و خودکارآمدی کارکنان امور مالیاتی شهرستان اصفهان می‌پردازد.

### ادبیات تحقیق

تنظیم هیجانی تنها سرکوب هیجانات نیست، بلکه شخص نباید همیشه در یک حالت آرام و ساکن از برانگیختگی هیجانی قرار داشته باشد در عوض تنظیم هیجانی، شامل فرایندهای نظارت و تغییر تجربیات هیجانی شخص است (تامپسون<sup>۱۱</sup>، ۱۹۹۴). هیجانات دارای قدرت بالایی هستند به این صورت که می‌توانند باعث واکنش مثبت یا منفی در افراد شوند. اگر متناسب با شرایط و موقعیت باشند باعث واکنش مثبت و در غیر این صورت باعث واکنش منفی می‌شود؛ بنابراین زمانی که هیجانانگیز یا طولانی می‌شوند و یا با شرایط سازگار نیستند آن زمان نیاز به تنظیم کردن آن‌ها است (گراس<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۳). راهبردهای تنظیم هیجان، زیر مجموعه کوچکی از یکسازه وسیع به نام کفایت هیجانی<sup>۱۳</sup> هستند. کفایت هیجانی به این اشاره دارد که چگونه افراد به‌طور مؤثر با هیجانات و مشکلات دارای بار هیجانی کنار می‌آیند. (کیاروچی<sup>۱۴</sup>، اسکات<sup>۱۵</sup>، دینه<sup>۱۶</sup> و هیون<sup>۱۷</sup>، ۲۰۰۳). دو مؤلفه اصلی این سازه عبارت‌اند از: (۱) توانایی تشخیص هیجانات خود فرد (۲) توانایی مدیریت هیجانات خود

منسینای (۱۹۹۹)، تنظیم هیجانی را به‌صورت تسلسل رویدادها و یا فرایندها مفهوم‌سازی کرده است، به صورتی که مشکل در هر نقطه از تسلسل منجر به شکست در تنظیم هیجانی می‌شود. دیگران پیشنهاد کرده‌اند که اگرچه عوامل به هم وابسته‌اند، اما هیچ عامل خاصی مسئول شکست نیست (به نکات<sup>۱۸</sup>، ۲۰۰۲).

### خودکارآمدی

بندورا خودکارآمدی را به عنوان قضاوت‌های افراد در مورد تواناییها، ظرفیتها و قابلیت هایشان برای انجام یک تکلیف خاص، تعریف میکند. خودکارآمدی به معنای اطمینان فرد از توانمندیهای خود در رسیدن به اهداف مورد نظر است. باورهای "خودکارآمدی" یکی از راههایی است که پژوهشگران انگیزش، درباره قابلیت باورهای دانش آموزان مفهوم سازی کرده اند. در دهه های گذشته، خودکارآمدی به عنوان یک رفتار انگیزشی مهم در پژوهش رفتار انسان، نمایان شده است. اینگونه دریافت شده است که درجات بالای خودکارآمدی به سطوح افزایش یافته عملکرد، در شماری از تکالیف منجر میشود. (هوشمندجا و همکاران، ۱۳۹۳) باورهای خودکارآمدی، که باورها و یا برداشتهای فرد از توانایی خودش در انجام یک تکلیف است، سبب می‌شود تکلیف مورد نظر بصورت مفید و موثر انجام شود. افراد خودکارآمد به فرایند تفکر و تنظیم افراد خود نظارت دارند، تعهدات و مشکلات را کنترل می‌کنند و با موقعیت‌های تهدیدآمیز و چالش برانگیز بیشتر درگیر می‌شوند. آنها مشکلات را چالش می‌بینند نه تهدید، و فعالانه موقعیت جدید را جستجو می‌کنند. یکی از موقعیت‌های چالش برانگیز برای نوجوانان، حوزه تحصیل است. افراد با خودکارآمدی بالا می‌توانند با موقعیت‌های چالش برانگیز بیشتر درگیر شوند. ایشان با کنجکاوی می‌توانند از راه حل‌های مناسب برای حل مشکلات خویش بهره ببرند و از خود استقامت بیشتری برای حل مسائل تحصیلی نشان دهند. (اکبری بطلونگان، ۱۳۹۳)

<sup>11</sup>Thompson

<sup>12</sup>Gross

<sup>13</sup>Emotional competence

<sup>14</sup>Ciarrochi

<sup>15</sup>Scott

<sup>16</sup>Deane

<sup>17</sup>Heaven

<sup>18</sup>Behneche

**پیشینه تحقیق**

ابراهیمی مقدم و پوراحمد (۱۳۹۱) در تحقیق با عنوان " رابطه ابراز گری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری " ۲۰۰ نفر از کارمندان شهرداری شهرستان شهریار که به صورت نمونه گیری خوشه ای انتخاب شده بودند. گزارش کردند که ابراز گری و تنظیم هیجانی و خودکارآمدی، پیش بین های خوبی برای فرسودگی شغلی هستند.

مکتبی، بوستانی و محبی (۱۳۹۰)، به بررسی رابطه هوش هیجانی و منبع کنترل درونی با خودکارآمدی در دانشجویان دانشگاه شهید چمران پرداختند. این پژوهشگران گزارش کردند که بین هوش هیجانی و منبع کنترل درونی با خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

احمدی، نریمانی، ابوالقاسم و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان " بررسی ارتباط هوش هیجانی، سبک اسناد با رضایت از زندگی در زنان شاغل " ۱۲۰ نفر را مورد بررسی قرار دادند. در این بررسی این پژوهشگران گزارش نمودند که بین خودکارآمدی و هوش هیجانی و رضایت زندگی به عنوان یک مؤلفه مثبت ارتباط معناداری دارد.

صبحی قراملکی، امینی، نریمانی و همکاران (۱۳۸۸) در تحقیقی تحت عنوان " رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و سلامت روان و مقایسه آن در دانش آموزان ممتاز و عادی " ۲۴۹ دانش آموز به عنوان نمونه (۱۱۵ دانش آموز ممتاز و ۱۳۴ دانش آموز عادی) به روش نمونه گیری خوشه ای چند مرحله ای انتخاب کردند. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های هوش هیجانی شاته و همکاران، خودکارآمدی شرر و همکاران و سلامت عمومی گلدنبرگ استفاده شد. نتایج نشان داد که هوش هیجانی با خودکارآمدی و سلامت روان در هر دو گروه از دانش آموزان رابطه معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین هوش هیجانی، باورهای خودکارآمدی و سلامت روان دانش آموزان ممتاز و عادی تفاوت معناداری وجود دارد.

همچنین کارادماس<sup>۱۹</sup> (۲۰۰۶) در پژوهشی گزارش کردند که مؤلفه های خوش بینی در هوش هیجانی، رابطه خودکارآمدی و حمایت اجتماعی ادراک شده با جنبه های مختلف به زیستی روانی از جمله رضایت از زندگی را تعدیل می کند و باعث گسترش استفاده از راهبردهای مقابله ای مسئله مدار و تنظیم هیجانات می شود.

گاندر و استوگ<sup>۲۰</sup> (۲۰۰۳) در مطالعه ای در دانشگاه سوئین برن کشور آمریکا به این نکته اشاره کردند که هوش و تنظیم هیجانی بالا پیش بین کننده ی سودمند برای رضایت، کارآمدی شغلی و تعهد سازمانی است.

**روش تحقیق**

این بررسی از نوع پژوهش های توصیفی، از نوع همبستگی؛ و به لحاظ هدف از جمله طرح های کاربردی می باشد جامعه پژوهشی این تحقیق کلیه کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان در سال ۱۳۹۴ را شامل می گردد. در این بررسی از بین کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان، ۲۰۰ کارمند به صورت تصادفی ساده در دو گروه زنان و مردان انتخاب گردیدند.

در این پژوهش برای جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه ؛ تنظیم هیجانی و خود کارآمدی استفاده شد.

<sup>19</sup>Karademas

<sup>20</sup>Gardner & Stough

پرسشنامه تنظیم هیجانی<sup>۲۱</sup>:

این مقیاس را که گراس و جان<sup>۲۲</sup> (۲۰۰۳) تهیه کردند، از ۱۰ گویه تشکیل شده است که دارای دو خرد هم قیاس ارزیابی مجدد (۶ گویه) و فرونشانی (۴ گویه) است. 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.

پرسشنامه خودکارآمدی شرر<sup>۲۳</sup> و همکاران (۱۹۸۲)

برای سنجش این متغیر از پرسش‌نامه‌ی خودکارآمدی شرر و همکاران (GSE) استفاده شده است. در ایران علی نیا ضریب پایایی این آزمون را ۰/۷۴ گزارش کرده‌اند (علی نیا، ۱۳۸۲). بختیاری براتی (۱۳۷۶) برای سنجش روایی‌سازهای مقیاس خودکارآمدی عمومی، نمرات بدست آمده از این مقیاس را با اندازه‌های چندین ویژگی شخصیتی (مقیاس کنترل درونی و بیرونی راتر، خرده مقیاس کنترل شخصی، مقیاس درجه اجتماعی مارلو و کران و مقیاس شایستگی بین فردی روزنبرگ) هم بسته کرد که همبستگی پیش بینی شده بین مقیاس خودکارآمدی و اندازه‌های خصوصیات شخصیتی متوسط (۰/۶۱) و در سطح ۰/۰۵ معنادار و در جهت تایید سازه مورد نظر بود (به نقل از کرامتی و شهرآرای، ۱۳۸۳).

برای تجزیه و تحلیل داده‌های این پژوهش از رگرسیون چند متغیری و ضریب همبستگی استفاده گردید.

یافته‌ها

فرضیه اول پژوهش: تنظیم هیجانی، 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 ۱ و ۲ قابل مشاهده است.

جدول ۱: ماتریس همبستگی بین متغیر خود تنظیمی هیجانی و خودکارآمدی

خودتنظیمی هیجانی منفی		خودتنظیمی هیجانی مثبت		افراد نمونه
<i>P</i>	<i>R</i>	<i>P</i>	<i>R</i>	( <i>N</i> = ۲۰۰)
*۰/۰۱۱	-۰/۱۸۱	**۰/۰۰۹	۰/۱۸۵	خودکارآمدی

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

<sup>21</sup>Emotional regulation scale

<sup>22</sup>John

<sup>23</sup>Scherer

جدول ۲: ضریب رگرسیون خودکارآمدی از روی متغیر خود تنظیمی هیجانی

سطح معنی داری	T	ضرایب غیراستاندارد			متغیر پیش بین	متغیر ملاک
		ضرایب استاندارد	B	SE		
***/۰۰۰۱	۱۰/۲۱۲	-	۴۰/۴۳۳	۳/۹۵۹	مقدار ثابت	
**/۰۲۰	۲/۳۵۱	۰/۱۶۶	۰/۲۱۶	۰/۰۹۲	هیجانی	خودکارآمدی خودتنظیمی مثبت
**/۰۳۲	-۲/۱۶۶	-۰/۱۵۳	-۰/۳۰۷	۰/۱۴۲	هیجانی	خودتنظیمی منفی

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

\*\*Sig.p&lt;0/01 &amp; \*p&lt;0/05

همانطور که نتایج جدول ۱ نشان می دهد همبستگی مثبت معناداری بین خودتنظیمی هیجانی مثبت و خودکارآمدی ( $P<0/01$  و  $r=0/115$ ) و همبستگی منفی معناداری بین خود تنظیمی هیجانی منفی با خودکارآمدی ( $P<0/05$  و  $r=-0/111$ ) وجود دارد.

بر اساس نتایج جدول ۲ مشاهده می شود که ۶ درصد از واریانس خودکارآمدی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می شود که این مقدار با توجه به سطح معناداری ( $p<0/05$ )، معنادار و برای خودتنظیمی هیجانی مثبت در جهت مثبت (بتا=۰/۱۶۶) و خودتنظیمی هیجانی منفی در جهت منفی (بتا=-۰/۱۵۳) است؛ بنابراین این فرضیه که «تنظیم هیجانی، خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان را پیش بینی می کند»، تأیید می شود.

### نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه بین تنظیم هیجانی و خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان گردید. برای دست یابی به چنین منظوری ۲۰۰ نفر به روش نمونه گیری تصادفی ساده مورد بررسی قرار گرفتند. و داده های تحقیق به کمک آزمون رگرسیون تحلیل شدند. نتایج تحقیق نشان داد.

همبستگی مثبت معناداری بین خودتنظیمی هیجانی مثبت و خودکارآمدی و همبستگی منفی معناداری بین خود تنظیمی هیجانی منفی با خودکارآمدی وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد واریانس خودکارآمدی توسط خودتنظیمی هیجانی تبیین می شود که این مقدار معنادار و برای خودتنظیمی هیجانی مثبت در جهت مثبت و خودتنظیمی هیجانی منفی در جهت منفی است؛ بنابراین این فرضیه که «تنظیم هیجانی، خودکارآمدی کارکنان ادارات امور مالیاتی شهر اصفهان را پیش بینی می کند»، تأیید گردید. نتیجه این فرضیه تحقیقاتی با بخشی از نتایج تحقیقاتی کاراداماس (۲۰۰۶)، اوتمن و انوگراه (۲۰۰۹)، گاندر و استوگ (۲۰۰۳)؛ ابراهیمی مقدم و پورا احمد (۱۳۹۱)؛ صبحی قراملکی و همکاران (۱۳۸۸) و مکتبی، بوستانی و محبی (۱۳۹۰)، همسو می باشد که گزارش کردند بین هوش هیجانی، ابراز کردن هیجانات، تنظیم و درک هیجانی دیگران با خودکارآمدی و عملکرد شغلی ارتباط مستقیم و معناداری دارد؛ همسو است

## 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. ابوالقاسمی، ش. کیخای فرزانه، م. (۱۳۹۰). *روان شناسی پزشکی و نوروسایکولوژی*. چاپ اول، تهران: سازمان انتشارات علوم پزشکی جهاد دانشگاهی.
۳. اتکینسون و هیلگارد (۱۹۸۳). *زمینه روانشناسی*. ترجمه محمد تقی براهنی. (۱۳۸۸). تهران: انتشارات رشد.
۴. احمدی، ب. نریمانی، م. ابوالقاسم، ع. آسیایی، م. (۳۸۸). بررسی ارتباط هوش هیجانی، سبک اسناد با رضایت از زندگی در زنان شاغل. *مجله تربیتی و روان شناسی دانشگاه فردوسی*، دوره دهم، شماره ۱، ۱۱۶-۱۲۷.
۵. استوار، ص. امیرزاده خاتونی، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی در شهر شیراز. *فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، سال اول، شماره دوم، ۳۸-۲۳.
۶. اسدی، ج. برجلی، ا. جمهری، ف. (۱۳۸۶). رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو. *تازه ها و پژوهشهای مشاوره*، ۶(۲۲): ۴۱-۵۶.
۷. بیرامی، م. اکبری، ا. قاسم پور، ع. عظیمی، ز. (۱۳۹۱). بررسی حساسیت اضطرابی، فرا نگرانی و مؤلفه های تنظیم هیجانی در دانشجویان بان نشان گان بالینی اضطراب اجتماعی و بهنجار. *فصلنامه مطالعات بالینی*، شماره هشتم، سال دوم، ۶۹-۴۳.
۸. جهانبخش گنجه، س. عریضی سامانی، س. (۱۳۹۱). رابطه تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی با استرس شغلی، عاطفه مثبت و عاطفه منفی کارکنان. *پژوهش های علوم شناختی و رفتاری*، دوره ۲، شماره ۲، ۷۵-۸۵.
۹. حجازیان، ماندانا. (۱۳۸۹). *بررسی رابطه میزان استرس و خویشتن پنداری در دانشجویان برون گرای رشته کامپیوتر دانشگاه آزاد لاهیجان*. پایان نامه کارشناسی، دانشگاه پیام نور آستانه اشرفیه.
۱۰. حسینی، س. ا. (۱۳۸۱). *اصول بهداشت روانی*. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
۱۱. خدایاری فرد، م. (۱۳۸۰). *رابطه عوامل تنش زا و نشانگان تنیدگی و راههای مقابله در نوجوانان*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبایی.
۱۲. 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.
۱۳. دلاور، ع. (۱۳۸۵). *مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی*. تهران: انتشارات رشد.
۱۴. رجبی، غ. (۱۳۸۵). *بررسی پایایی، روایی مقیاس باورهای خود کارآمدی عمومی (GSE-10) در دانشجویان روانشناسی*. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید چمران، اهواز.
۱۵. رضائیان، ع. کشته گر، ع. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی. *پیام مدیریت*، شماره ۲۷: ۳۹-۲۷.
۱۶. رهنما، ز. (۱۳۸۷). *بررسی اثر بخشی آموزش ایمن سازی در برابر استرس بر میزان خوشتن پنداری و کاهش فشار خون زنان باردار شهر گلوگاه*. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی ساری.
۱۷. شکرکن، ح. (۱۳۷۴). *منابع مقاومت در برابر فشار روانی*. مجموعه مقالات اولین سمینار استرس و بیماری های روانی، تهران: دانشگاه علامه طباطبایی.

۱۸. شولتز، دوان. پ. شولتز، سیدنی ال. (۲۰۰۵). *نظریه های شخصیت*. مترجم: سید محمدی، یحیی (۱۳۸۳). تهران؛ انتشارات ویرایش، چاپ هشتم.
۱۹. صبحی قراملکی، ن. امینی، ز. نریمانی، م. برهمند، ت. (۱۳۸۸). *رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و سلامت روان و مقایسه آن در دانش آموزان ممتاز و عادی*. *دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی*، دوره ۰، شماره ۳۵، ۱۰۷-۱۲۲.
۲۰. طارمیان، ف. (۱۳۸۶). *بررسی رابطه سبک های مقابله با استرس با خویشتن پنداری در فرزندان شاهد شهر لاهیجان*. پایان نامه کارشناسی، دانشگاه پیام نور آستانه اشرفیه.
۲۱. طوسی، م. (۱۳۷۵). *فشار در سازمانها*. مدیریت دولتی، دوره جدید، شماره ششم، ۱۴۲-۱۳۶.
۲۲. عبدی، س. (۱۳۸۷). *رابطه سبک های هویت و خودکارآمد پنداری (فردی و جمعی): مقایسه پسران ایرانی و افغانی*. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران
۲۳. علی نیا کروی، ر. (۱۳۸۲). *بررسی رابطه بین خودکارآمدی عمومی و سلامت روان دانش آموزان پایه سوم مقطه متوسطه در شهر بابل*. پایان نامه ی چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۲۴. قاسمپور، ع. ایل بیگی، ر. حسن زاده، ش. (۱۳۹۱). *خصوصیات روان سنجی پرسشنامه تنظیم هیجانی گراسو جاندریک نمونه ایرانی*. ششمین همایش بهداشت روانی دانشجویان، دانشگاه گیلان، ۷۲۴-۷۲۲.
۲۵. کار، آ. آن. (۲۰۰۴). *روان شناسی مثبت علم شادمانی و نیرومندی های انسان*. مترجمین: پاشاشریفی، حسن، نجفی زند، جعفر، ثنایی، باقر. (۱۳۸۵). تهران: سخن.
۲۶. کریمی، ا. کیمیایی، ع. مهدیان، ح. (۱۳۹۱). *بررسی نقش سبک های دلبستگی، هوش هیجانی و استرس شغلی بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه شهر مشهد در سال تحصیلی ۹۰-۱۳۸۹*. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، دوره چهارم، شماره ۱۰، ۴۵-۳۱.
۲۷. کی ریاقو، کریس. (۲۰۰۰). *مهارت استرس در معلمان*. ترجمه منصوره وحدتی احمدزاده. (۱۳۸۴). تهران: انتشارات آگاه.
۲۸. 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.
۲۹. مسعود نیا، م. (۱۳۸۶). *بررسی رابطه خودکارآمدی ادراک شده و راهبردهای مقابله ای در موقعیت های استرس زا*. *مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران*.
۳۰. 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.
۳۱. مهدی زاده گندوانی، پ. پوررضا، ا. اله وردی پور، پ. دوپیکر، ن. (۱۳۹۲). *بررسی رابطه استرس شغلی با خود کارآمدی و تطابق در کارکنان بیمارستان های آموزشی-درمانی شهر تبریز در سال ۱۳۸۹*. *مقاله تحقیقاتی بیمارستان*، سال دوازدهم، شماره ۱، ۵۴-۶۵.
۳۲. هوشمند جا، منیژه، علی جوانمرد؛ سید منصور مرعشی، (۱۳۹۳)، *بررسی رابطه خود کارآمدی و راهبردهای شناختی - فرا شناختی با پیشرفت تحصیلی در دانش آموزان پسر مقطع متوسطه عشایر*، *مطالعات آموزش*، دوره ۸، شماره ۳، بهار ۱۳۹۳، صفحه ۱۸۱-۱۷۱
۳۳. اکبری بلوط بنگان، افضل، (۱۳۹۳)، *رابطه ساده و چندگانه خودکارآمدی، اهداف پیشرفت و انگیزه پیشرفت در پیش بینی پیشرفت تحصیلی دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی سمنان*، *مجله ایرانی آموزش در علوم پزشکی / آذر* ۱۳۹۳، ۱۴(۹)



34. Agha yousefi AR, Alipoor A, Davoudifar A. The effect of Counteract therapy on self-efficacy, stress and burnout Tehran conservatory teachers. *Thought and Behavior* 2008, 3(10):7-16. [Persian]
35. Bandura A. *Self-Efficacy Beliefs of Adolescents*. Charlotte: Information Age. 2006.
36. Bandura, A. & Locke, E.A. (2003). Negative Self- efficacy and goal revisited. *Journal of Applied psychology*. 88,1, 87 – 89.
37. Bandura, A. (1997). *Self- efficacy. The exercises of control*. New York, H.W. Freeman and company.
38. Bandura.A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York. Freeman
39. Beaugard, M. Levesque, J. and Paguette, V. (2004). Neural basis of conscions and voluntrary self- regulation of emotional. In m. Bearegard (Ed.) conscionsness, Emotional self- regulation and the Brain (PP. 163-194).
40. Behncke, L. (2002). Self- regulation: A brief review. *Athetic Insight: The Online Journal Sport Psychology*. 4(1).
41. 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.
42. Bounds, R. (2006). Factors Affecting Perceived Stress in Pre-Hospital Emergency Medical Services. *Journal of Health Promotion*, 4 (2): 113-131
43. 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.
44. Ciarrochi, J., Scott, G., Deane, F., & Heaven, P. (2003). ***Relations between social and emotional competence and mental health: A construct validation study.*** *Personality and Individual Differences*, 38, 1947–1963.
45. Ciarrochi, J., Scott, G., Deane, F., & Heaven, P. (2003). Relations between social and emotional competence and mental health: A construct validation study. *Personality and Individual Differences*, 38, 1947–1963.
46. 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.
47. Cole, P.M., Martin, S.E., & Dennise, T.A. (2004). Emotion Regulation as a scientific construct: Methodological challenges and directions for child development research. *Child Development*, 75, 317-333.
48. Dillon, D.G., Ritchey, M., Johnson, B.D. & La Bar, K.S. (2007). Dissociable Effect of Conscious Emotion Regulation strategies on Explicit and Implicit Memory. *Journal of Emotion*. 7, No. 2. 345-362.
49. Elliot, A.J., Chirkov, V.I., Kim, Y., & Sheldon, K.M. (2001). A cross-Cultural analysis of avoidance (relative to approach Personal goals.) *Psychological Science*, 12, 505-645.
50. 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.
51. Gardner., L. stough, C. (2003). Assessing the relationship between workplace emotional intelligence, Job satisfaction and organizational commitment. *Austvalian Journal of psychology*. Vol 55, P 124, 1/5 P.

52. Garnefski, N., Bon, S. & Kraaij, V. (2003). The Relationship between cognitive Emotion Regulation strategies of adolescents and depressive symptomology a cross different type of life events. *Journal of Youth and Adolescence*, 32, 401-408.
53. Garnefski, N., Kraaij, V., & Spinhoven, P. (2001). Negative Life Events, Cognitive Emotion Regulation and Emotional problems. *Personality and Individual Differences*, 30, 1311-1327.
54. Gelder, Michael. Gath, Dennis. Mayou, Richard. (2000). *Oxford text book of psychiatry*, London: Oxford.
55. Gilboa – Schechtman, E., Avnon, L., Zubery, E., and Jeczmierny, P. (2006). Emotional processing in eating disorders: specific impairment or general distress related deficiency? *Journal of Depression and Anxiety*, 23(6), 331-339.
56. Gross JJ, (2007) editor. *Handbook of emotion regulation*. New York: Guilford Press.
57. Gross JJ. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*. 39(3): 281–91.
58. Gross, J.J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2, 271-299.
59. Gross, J.J. (2001). Emotion regulation in adulthood: Timing is everything. *Current Directions in Psychological Science*. 10, 214–219.
60. 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
- Karademas, E.C. (2006). Self – efficacy, social support and well- being. The mediating role of optimism. *Personality and Individual Differences*, 40, 1281-1290.
61. 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.
62. Gross, J.J., and Butler, E. A. (2003). *Emotion regulation in romantic relationships: The cognitive consequences of concealing feelings*. Sage Journals Online. university of Washington.
63. Hawang, J.E. (2006). *A processing model of emotion regulation in sights from the attachment system*. Doctoral dissertation of philosophy, College of arts and Sciences Georgia State University.
64. Karademas EC. Self-efficacy, social support and well-being: The mediating role of optimism. *Personal Individ Diff*. 2006;40(6):1281-90.
65. Lazarus RS.; Folkman, S. (1995). *Stress, appraisal and coping: From Springer Publishing Company*. New York: USA, 234- 7.
66. Lazarus, R. S. (1993). "From psychological stress to the emotions: A history of changing outlook". *Annual Review of Psychology*, 44; 1-21.
67. Lazarus, R. S., & Launier, R. (1978). "Stress-related transactions between person and environment". In L. A. Pervin & M. Lewis (Eds.), *Internal and external determinants of behavior* (287-327).
68. Marroquín, B. (2011). Interpersonal emotion regulation as a mechanism of social support in depression. *Clinical Psychology Review*, 31, 1276– 1290.
69. Menesini, E. (1999). *Bullying and emotions*. Report of the Working Party. The TMR Network Project. Nature and prevention of bullying: The causes and nature of bullying and social exclusion in school, and ways of preventing them. Retrieved Mar 4, 2006 from [http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2\\_firenze2.html](http://www.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_firenze2.html).

70. Mohammadi M, Boroumand NR. Job stress (means of prevention) 2009.Selselatozahab press.
71. MoiraMikolajczak 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.
72. Morris, A.S., Silk. J.S., Steinberg, L., Mayors, S. &Rabinson, L.R. (2007).The Role of the family context in the development of Emotion Regulation.Social Development. 16, 361-388.
73. 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.
74. Nichols, M. (2009).The essential of family therapy. Boston, Massachusetts: person education Inc.
75. Othman, S., Anugerah, R. (2009).Effects of Emotional intelligenceand 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)).
76. 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 Childe Psychology*, 32(5), 505-518.
77. Pekrun, R., Goatz, T., & Perry, R.P., (2005).Achievement Emotions Questionnaire (AEQ), User, s Mannel,Mannel Version.
78. 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.
79. Rosenberg, J.B. (1983). Structural family therapy.In B.B Wolman and G. striker.Handbook of family and marital therapy. New york: plenum.
80. 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.
81. Salaski, M., Gartwright, S. (2002). Health, performance andemotional intelligence: anexplovatory study of retail managers vol18,PP, 63-68 (from: [http://www.interscience. Wiley.com](http://www.interscience.Wiley.com)).
82. 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.
83. Schroeder, C., Gordon, B. N. (2002). Assessment and treatment of childhood problems A clinician’s Guide. (2nd ed.). The Guilford press.
84. Schroeder, C., Gordon, B. N. (2002). Assessment and treatment of childhood problems A clinician’s Guide. (2nd ed.). The Guilford press.
85. Seligman m M,E,P. walker,E,F, &Rosenhan,D,L (2002) *Relaxtionpsychology*. (4 thed/0. New York: W.W.Norton & company.
86. Selye, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. Reading, MA, USA: Butterworth.
87. Selye, H. (1980). the stress conceptody. ini.l. kutasn, et, al. (eds),*handbook on stress and anxiety san francisco: josses*

# A Probe into the Emotional Adjustment and Self-Efficacy in Isfahan Tax Department Employees

Roya Mohammadi, Eghbal Zarei

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

---

## Abstract

This study seeks to investigate the relationship between emotional intelligence and self-efficacy in Isfahan Tax Department Employees. It is applied in nature and follows a descriptive-correlational approach. The population cohort of this study consists of the employees of Isfahan tax departments in 2015 among whom 200 people were selected by random sampling method for analysis. Gross and John Emotional Regulation questionnaire (1982) and Sherer self-Efficacy Questionnaire (2003) were used for data gathering. The data were analyzed using the multivariate regression method by means of SPSS software. Findings of the study showed that 6 percent of efficacy variance is explained by emotional self-regulation.

**Keywords:** Emotional Regulation, Self-Efficacy, Tax Department Staff

---