

Effect of Learning the Emotional Intelligence Parameters on Increasing the Self-Efficiency and Decreasing the Career Stress

Foruhar A.* MSc, Eslami M.¹ MSc, Sadeghi M.² MSc

*Counseling Department, Psychology Faculty, Allameh Tabatabaiee University, Tehran, Iran

¹Psychology Department, Psychology & Educational Sciences Faculty, AlZahra University, Tehran, Iran

²Psychology Department, Psychology Faculty, Sciences & Researches Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Abstract

Aims: Emotions and how to deal with them are part of the human personality and affect her health. Ability to evaluate and express our emotions, emotion regulation of ourselves and the others and operation of emotion is called "emotional intelligence". This study aimed to determine the effect of emotional intelligence component training on self-efficacy enhancement and reduction of occupational stress.

Materials & Methods: The semi-experimental research was done on Tehran municipality employees in 2010. Purposeful cluster sampling was done and 30 people who had a high score of occupational stress and low occupational stress were selected and randomly assigned to experimental and control groups. Data collected by the Self-Efficacy Beliefs Questionnaire developed by Scherer and colleagues and the Occupational Stress Inventory developed by Philip L. Rice. Data were analyzed by software SPSS 16 using descriptive statistics and independent T-test and Pearson's correlation coefficient.

Findings: Self-efficacy mean score of experimental group was 64.9 ± 6.2 in post-test which had a significant difference with pre-test score (51.9 ± 8.5) of this group ($t=5.1$; $p=0.05$). The mean score of general symptoms of stress of experimental group was 25.7 ± 6.8 in post-test which was significantly different from its pre-test score (32.1 ± 5.6). A negative correlation was observed between self-efficacy increase and occupational stress symptoms reduction ($r=-0.223$; $p=0.033$).

Conclusion: Teaching emotional intelligence components can increase the belief of self-efficacy and reduce the syndromes of occupational stress.

Keywords

Emotional Intelligence [<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/68056348>];

Burnout, Professional [<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/68002055>];

Self Efficacy [<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/mesh/68020377>]

* Corresponding Author

Tel: +982632305530

Fax: +982188957948

Address: 4th Floor, No. 2, Sane'ei Dead End, 5th Street, Dr. Fatemi Street, Tehran, Iran

aforuhar1390@gmail.com

Received: October 15, 2014

Accepted: December 31, 2014

ePublished: February 19, 2015

تاثیر آموزش مولفه‌های هوش هیجانی بر افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی

آرزو فروهر* MSc

گروه مشاوره، دانشکده روان‌شناسی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

منصوره اسلامی MSc

گروه روان‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه الزهراء، تهران، ایران

منصوره صادقی MSc

گروه روان‌شناسی، دانشکده روان‌شناسی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

اهداف: هیجان‌ها و نیز چگونگی کنارآمدن با آنها بخشی از شخصیت آدمی هستند و بر سلامت وی تاثیر می‌گذارند. توانایی ارزیابی و ابراز هیجان‌ها خود، تنظیم هیجان‌ها خود و دیگران و بهره‌برداری از هیجان‌ها "هوش هیجانی" خوانده می‌شود. هدف از این پژوهش، بررسی تاثیر آموزش مولفه‌های هوش هیجانی بر افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی بود.

مواد و روش‌ها: این پژوهش نیمه‌تجربی در جامعه آماری کارمندان شهرداری شهر تهران در سال ۱۳۸۹ انجام شد. نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای هدفمند انجام شد و ۳۰ نفر از کسانی که نمره استرس شغلی بالا و خودکارآمدی پایین داشتند، انتخاب و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جای داده شدند. از پرسش‌نامه باورهای خودکارآمدی شرر و همکاران و مقیاس استرس شغلی رایس برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. پس از ورود داده‌ها به نرم‌افزار SPSS 16، از آمار توصیفی و آزمون T مستقل و ضریب همبستگی پیرسون برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها: میانگین نمره خودکارآمدی گروه آزمایش در پس‌آزمون $64/9 \pm 6/2$ بود که اختلاف معنی‌داری با نمره پیش‌آزمون این گروه ($51/9 \pm 8/5$) داشت ($t=5/1$; $p=0/05$). میانگین نمره نشانگان کلی استرس در پس‌آزمون گروه آزمایش $25/7 \pm 6/8$ بود که اختلاف معنی‌داری با پیش‌آزمون این گروه ($32/1 \pm 5/6$) داشت. همبستگی منفی معنی‌داری بین افزایش خودکارآمدی و کاهش نشانگان کلی استرس مشاهده شد ($p=0/003$; $r=-0/223$).

نتیجه‌گیری: آموزش مولفه‌های هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش باور خودکارآمدی و کاهش نشانگان استرس شغلی شود.

کلیدواژه‌ها: هوش هیجانی؛ فرسودگی شغلی، حرفه‌ای؛ خودکارآمدی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۳/۰۸/۲۴

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۱۰

*نویسنده مسئول: aforohar1390@gmail.com

مقدمه

از میان موجوداتی که در کره زمین زندگی می‌کنند، انسان از ویژگی‌های منحصر به فردی برخوردار است. احساسات، عواطف،

هیجان و توانایی قضاوت درباره رفتارهای خود و دیگران و تصمیم‌گیری بر اساس این قضاوت‌ها، تنها بخشی از این ویژگی‌هاست که باعث سنگین‌شدن مسئولیت انسان شده است [1]. هیجان‌ها و نیز چگونگی کنارآمدن با آنها بخشی از شخصیت آدمی هستند و بر سلامت وی تاثیر می‌گذارند [2]. توانایی ارزیابی و ابراز هیجان‌ها خود، تنظیم هیجان‌ها خود و دیگران و بهره‌برداری از هیجان‌ها "هوش هیجانی" خوانده می‌شود که اولین بار توسط مایر و سالووی مطرح شد [3].

ریگیو و ریچارد [4] هوش هیجانی را "اظهارنمودن هیجان‌ها (توانایی ارتباط غیرکلامی در ارسال پیام‌های هیجانی)، حساسیت هیجانی (مهارت دریافت و تفسیر اظهارات هیجانی یا غیرکلامی دیگران) و کنترل هیجانی (کنترل و تنظیم در بیان هیجان‌ها و برقراری ارتباطات کلامی)" تعریف می‌کنند. بازن هوش هیجانی و اجتماعی را نظم‌بخشیدن به توانایی‌های هیجانی، شخصی و اجتماعی وابسته به هم تعریف می‌کند که باعث می‌شود به‌طور فعالانه و اثربخش از عهده تقاضاها و فشارهای روزمره برآییم و معتقد است که هوش هیجانی شامل ۵ مولفه کلی مهارت‌های درون‌فردی، مهارت‌های بین فردی، مهارت‌های سازگاری، مهارت‌های مهارت‌تبدلی و مهارت‌های خلق عمومی است [5].

هوش هیجانی موجب پردازش مناسب اطلاعاتی می‌شود که بار هیجانی دارند و استفاده از آنها برای هدایت فعالیت‌های شناختی مانند حل مساله و تمرکز انرژی بر رفتارهای لازم، ضرورت دارد [3]. دانشمندان به این نتیجه رسیده‌اند که از طریق هوش منطقی می‌توان رابطه یا کاری را آغاز کرد، اما دوام آوردن آن به هوش هیجانی بستگی دارد [6]. از این رو ضرورت آموزش مهارت‌های هوش هیجانی بر همگان به حدی است که از آن به‌عنوان جنبش سوادآموزی هوش هیجانی یاد می‌شود [7]. بازن [5] نیز معتقد است از آن جا که هوش هیجانی، توانایی فرد را در سازگاری و مقابله موثر با فشارها و مقتضیات زندگی و محیط کار افزایش می‌دهد، به نظر می‌رسد که بتوان با آموزش مولفه‌های هوش هیجانی میزان موفقیت افراد را در زندگی و محیط کار بالا برد. تاسکات و همکاران، پویرازلی و یونیس بین آموزش هوش هیجانی و سلامت روان همبستگی مثبتی گزارش کرده‌اند [7]. ترینداد و جانسون، حسینی‌نسب و رحیم‌زاده و پشم‌فروش و آقامیری نشان داده‌اند که هوش هیجانی با ازدواج موفق، رضایت از زندگی و پیشرفت شغلی و تحصیلی رابطه دارد [6]. بیرامی [7] آموزش هوش هیجانی را باعث افزایش خودکارآمدی می‌داند. خودکارآمدی محور نظریه بندورا [8] است؛ اعتقاد به قابلیت‌های فردی در سازمان‌دهی و انجام اعمالی که در موقعیت‌های آینده ضروری هستند. از نظر یاجارز [9] خودکارآمدی داوری فرد درباره قابلیت‌های خود برای سازماندهی و اجرای دوره‌های عمل مورد نیاز برای دستیابی و به‌ثمررساندن سطح عملکرد و پیشرفت است. در تعریف دیگر، خودکارآمدی به باورهای

افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی بر فرد، انجام کار و محیط کار، واضح است که انجام پژوهش حاضر با هدف آموزش هوش هیجانی و به دنبال آن افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی کارکنان شهرداری که به دلیل سروکار داشتن با خدمات شهری و مراجعان بسیار، فشار زیادی را تحمل می‌کنند، تا چه اندازه می‌تواند ضروری و مفید باشد. هدف از این پژوهش، بررسی تأثیر آموزش مولفه‌های هوش هیجانی بر افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی بود.

مواد و روش‌ها

این پژوهش نیمه‌تجربی (دارای طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل) در جامعه آماری کارمندان شهرداری شهر تهران در سال ۱۳۸۹ انجام شد. با توجه به برآورد تعداد نمونه ۱۲ نفر برای هر گروه با توجه به مطالعات مشابه، نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای هدمند انجام شد. بدین ترتیب که از میان ۲۲ منطقه شهرداری تهران یک منطقه (منطقه ۷) به‌طور تصادفی انتخاب و از میان نواحی منطقه ۷ نیز یک ناحیه (ناحیه ۵) به‌صورت تصادفی انتخاب شد. پرسش‌نامه خودکارآمدی شرر و استرس شغلی رایس روی همه کارکنان این ناحیه (۹۲ نفر) به اجرا درآمد. ۳۰ نفر از کسانی که نمره استرس شغلی بالا و خودکارآمدی پایین داشتند، انتخاب و به‌طور تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل جای داده شدند. پژوهشگر تا پایان پژوهش، رعایت ملاحظات اخلاقی از جمله، اختیار آزمودنی‌ها در مورد شرکت در پژوهش و محرمانه‌بودن اطلاعات دریافتی را مد نظر قرار داده است.

پرسش‌نامه باورهای خودکارآمدی شرر و همکاران دارای ۲۳ ماده است که ۱۷ ماده آن خودکارآمدی عمومی و ۶ ماده دیگر مربوط به تجربیات خودکارآمدی در موقعیت‌های اجتماعی است. در این پژوهش از مقیاس ۱۷ ماده‌ای استفاده شد که در طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای از "کاملاً موافق" (۵ امتیاز) تا "کاملاً مخالف" (۱ امتیاز) نمره‌گذاری شده است. روایی این ابزار توسط کارشناسان و متخصصان حوزه موضوعی مورد تایید قرار گرفت و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۶ محاسبه شد.

مقیاس استرس شغلی رایس دارای ۵۷ ماده و ۳ خرده‌مقیاس "روابط بین فردی"، "وضعیت جسمانی" و "علائق شغلی" است. نمره‌گذاری این آزمون در مقیاس لیکرت ۵ گزینیه‌ای از "هرگز" (یک امتیاز)، "به ندرت" (۲ امتیاز)، "گاهی اوقات" (۳ امتیاز)، "اغلب" (۴ امتیاز) تا "بیشتر اوقات" (۵ امتیاز) بود. روایی این ابزار توسط کارشناسان و متخصصان حوزه موضوعی مورد تایید قرار گرفت. میزان پایایی کل پرسش‌نامه با استفاده از آلفای کرونباخ، ۰/۸۹ محاسبه شد.

پس از انتخاب افراد و گروه‌بندی، افراد گروه آزمایش، وارد طرح ارایه آموزش مولفه‌های هوش هیجانی شدند که به‌صورت کارگاه ۸ جلسه‌ای ۲ ساعته (یکبار در هفته) برگزار شد. افراد گروه کنترل تحت هیچ آموزشی قرار نگرفتند. در پایان دوره، دو گروه آزمایش و

فرد نسبت به توانایی‌هایش گفته می‌شود که شامل عملکرد موثر در دامنه‌ای از موقعیت‌های استرس‌زاست [10].

نظام باورها از طرفی در بهبود رفتار، سلامتی و رضایتمندی از زندگی نقش دارد و از طرف دیگر بسیاری از مشکلات افراد ناشی از این باورهاست. انتخاب اهداف و دسترسی به آنها، سلامت روان و باورهای خودکارآمدی بر طرز فکر افراد، چگونگی رویارویی با مشکلات، سلامت هیجانی، تصمیم‌گیری، مقابله با استرس و افسردگی و متغیرهای متعدد دیگری تأثیر می‌گذارد [11]. بررسی‌های راتهی و راستوچی نشان می‌دهد که هوش هیجانی رابطه مثبتی با خودکارآمدی دارد و هر دو متغیر قابلیت پیش‌بینی یکدیگر را دارند، همچنین بررسی‌های ویلیام و همکاران و بیورلی و همکاران تاییدی بر این نتیجه است [12]. شواهد پژوهشی حاکی است که شکست در مدیریت هیجانات (افزایش اضطراب و استرس) اغلب نتیجه مستقیم باور به خودکارآمدی پایین است [13]. بنابراین کسانی که دارای هوش هیجانی بالا و باورهای خودکارآمدی مثبت هستند به مراتب کمتر دچار مشکلات روانی، ارتباطی و کاری می‌شوند و می‌توانند در جامعه و محیط‌های شغلی بدون اضطراب و استرس فعالیت کنند و رضایت شغلی قابل قبولی داشته باشند.

یکی از مسائلی که با گسترش جوامع و افزایش تغییرات و تحولات، زندگی مناسب افراد را در معرض خطر قرار داده، فشار روانی یا استرس است که در زندگی امروزی بیش از هر زمان دیگری است. از آن جا که ذات و طبیعت کار با سرعت بسیار بالایی در حال تغییر است، هم‌اکنون استرس شغلی بیش از هر زمان دیگری تهدیدی جدی برای سلامت کارکنان و سازمان‌ها به شمار می‌رود [14]. استرس شغلی حالتی ناشی از یک واکنش ناسازگار در برابر رخدادها و محرک‌های شغلی است که بار سنگین روانی و جسمانی بیش از توان فرد به او وارد می‌سازد و می‌تواند پدیدآورنده بیماری‌های جسمانی - روانی باشد [15]. براساس تعریف موسسه بهداشت حرفه‌ای و ایمنی، استرس شغلی وقتی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد [16]. پاسخ‌های استرس شغلی می‌تواند به‌صورت رفتارهای خشونت‌آمیز، حوادث و مصدومیت‌های کار، بیماری‌های جسمانی مختلف و حتی مرگ بروز کند. استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد فرد رابطه مستقیم داشته و یکی از مولفه‌های موثر بر سلامت، ایمنی و آسودگی است [17]. کاربرد هوش هیجانی موجب پیشرفت و بهبود فرآیند تصمیم‌گیری و علاقه شغلی می‌شود [18]. نتایج پژوهش رحیمی [19] و تقی‌زاده و همکاران [20] نشان می‌دهد که آموزش مولفه‌های هوش هیجانی در کاهش استرس شغلی موثر است. مجیدیان [21]، رزمی و نعمتی سوگلی‌تپه [17] و شوارترر و جوروسالم [22] معتقدند که میان خودکارآمدی و استرس شغلی رابطه معکوس وجود دارد.

نیروی انسانی هر کشور، بزرگترین و با ارزش‌ترین سرمایه‌های سازمان‌های آن محسوب می‌شود. با توجه به تأثیر خودکارآمدی و

به امنیت و سلامت جسمانی و روانی دست یابد. از این رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی یکی از این روش‌ها یعنی بررسی تاثیر آموزش مولفه‌های هوش هیجانی بر خودکارآمدی و استرس شغلی کارکنان انجام شده است. به‌طورکلی نتایج پژوهش بیانگر آن بود که آموزش مولفه‌های هوش هیجانی باعث افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی می‌شود.

براساس نتایج مطالعه حاضر، آموزش هوش هیجانی باعث افزایش خودکارآمدی عمومی می‌شود. هوش هیجانی که به‌نوعی همان شناخت، بیان و کنترل هیجان است در خودکارآمدی که بیانگر این طرز فکر است که "از پس فلان کار مورد نظر بر می‌آیم یا خیر"، موثر بوده است. در تایید این نتیجه، سارنی^[23] در پژوهشی در میان ۴۰۰ نفر از کارکنان شرکت‌های مختلف دریافت که افراد دارای هوش هیجانی بالاتر، خودکارآمدتر هستند و از شادابی، نشاط، سرزندگی و استقلال بیشتری در کار برخوردارند و عملکرد بهتری دارند. همچنین این نتیجه با نتایج پژوهش بیرامی^[7] همسوست.

کارکنانی که تحت آموزش مولفه‌های هوش هیجانی قرار گرفتند، استرس کمتری نسبت به گروه کنترل داشتند، در نتیجه، آموزش هوش هیجانی باعث کاهش نشانگان کلی استرس شغلی می‌شود. نتایج رحیمی^[19] در بررسی اثربخشی آموزش مولفه‌های هوش هیجانی از طریق برنامه درمانی - آموزشی (درون‌گردی جذب و انطباق) در کاهش استرس شغلی پرستاران زن نیز حاکی از تاثیر مثبت آموزش مولفه‌ها در کاهش نشانگان استرس است و همچنین با نتایج تقی‌زاده و همکاران^[20] همسوست.

بین خودکارآمدی و استرس شغلی، همبستگی منفی (-۰/۲۲۳) وجود داشت. در نتیجه افزایش خودکارآمدی، استرس شغلی را کاهش می‌دهد. نتایج این فرضیه با نتایج پژوهش‌های انجام‌شده همسو است. پژوهش‌های متعددی به بررسی نقش تعدیل‌کننده باورهای خودکارآمدی در فرآیند استرس شغلی پرداخته و نشان داده‌اند که نقش تنش و سطح پایین خودکارآمدی با سطح بالایی از استرس شغلی در ارتباط است و میان خودکارآمدی و استرس شغلی رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد^[22, 21, 17].

از محدودیت‌های نسبی این مطالعه می‌توان به پوشش‌دادن طیف متنوع‌تری از آزمودنی‌ها از نظر متغیرهای جمعیت‌شناختی اشاره نمود و با توجه به آن که پژوهش حاضر در میان کارمندان ناحیه ۵ شهرداری منطقه ۷ تهران انجام گرفته است، باید در تعمیم نتایج به مناطق دیگر جوانب احتیاط را مد نظر قرار داد.

از آن جایی که نتایج این پژوهش نشان‌دهنده تاثیر جلسات آموزش مولفه‌های هوش هیجانی بر افزایش خودکارآمدی و کاهش استرس شغلی است، هم‌قدم با جنبش سوادآموزی هوش هیجانی، پیشنهاد می‌شود که برای برگزاری دوره‌های آموزشی ارتقای هوش هیجانی برای همه و به‌خصوص کارمندان، برای کاهش آسیب و صدمات ناشی از استرس شغلی به‌خصوص در مورد مشاغلی که در دسته

کنترل، برای بررسی سطح خودکارآمدی و استرس شغلی مجدداً پرسش‌نامه‌ها را تکمیل کردند.

پس از ورود داده‌ها به نرم‌افزار SPSS 16، از آمار توصیفی (میانگین و انحراف استاندارد) و آزمون T مستقل (برای بررسی اثر آموزش بر تغییرات امتیاز روابط بین فردی، علاقه شغلی، شکایات جسمانی ناشی از استرس، خودکارآمدی و کاهش نشانگان کلی استرس) و ضریب همبستگی پیرسون (برای بررسی رابطه بین خودکارآمدی و نشانگان کلی استرس) برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شد.

یافته‌ها

میانگین نمره خودکارآمدی در پس‌آزمون برای گروه کنترل ۵۲/۶±۸/۱ بود که اختلاف معنی‌داری با نمره پیش‌آزمون این گروه (۵۲/۳±۷/۸) نداشت ولی میانگین نمره خودکارآمدی گروه آزمایش در پس‌آزمون ۶۴/۹±۶/۲ بود که اختلاف معنی‌داری با نمره پیش‌آزمون این گروه (۵۱/۹±۸/۵) داشت ($t=5/1$; $p=0/05$).

میانگین نمره نشانگان کلی استرس در پس‌آزمون گروه کنترل ۳۲/۳±۶/۱ بود که اختلاف معنی‌داری با نمره پیش‌آزمون این گروه (۳۱/۴±۵/۸) نداشت ولی میانگین نمره نشانگان کلی استرس در پس‌آزمون گروه آزمایش ۲۵/۷±۶/۸ بود که اختلاف معنی‌داری با پیش‌آزمون این گروه (۳۲/۱±۵/۶) داشت (جدول ۱).

جدول ۱) مقایسه میانگین نمره نشانگان کلی استرس و خرده‌مقیاس‌های آن بین پیش‌آزمون و پس‌آزمون دو گروه با استفاده از آزمون T مستقل

شاخص	پیش‌آزمون	پس‌آزمون	سطح معنی‌داری
روابط بین فردی			
کنترل	۱۳/۴۴±۲/۴۲	۱۴/۰۱±۳/۴۰	>۰/۰۵
آزمایش	۱۴/۲۵±۳/۱۳	۶/۷۰±۴/۶۲	۰/۰۱
وضعیت جسمانی			
کنترل	۷/۲۰±۲/۰۲	۶/۴۵±۱/۹۳	>۰/۰۵
آزمایش	۷/۱۰±۴/۱۴	۷/۱۰±۴/۴۰	۰/۱۳
میزان علاقه شغلی			
کنترل	۱۱/۱۰±۲/۴۳	۱۰/۹۵±۲/۱۴	>۰/۰۵
آزمایش	۱۱/۵۰±۲/۸۲	۱۲/۱۵±۲/۹۸	۰/۰۲
نشانگان کلی استرس			
کنترل	۳۱/۴±۵/۸	۳۲/۳±۶/۱	>۰/۰۵
آزمایش	۳۲/۱±۵/۶	۲۵/۷±۶/۸	۰/۰۱

همبستگی منفی معنی‌داری بین افزایش خودکارآمدی و کاهش نشانگان کلی استرس مشاهده شد (-۰/۲۲۳؛ $p=0/033$).

بحث

انسان همواره در صدد کشف مجهولات و حل مشکلات خود بوده است و سعی کرده با بررسی و سپس اجرای بهترین راه و روش‌ها

Academic Press. 2012:71-81.

- 9- Pajares F. Gender and perceived self-efficacy in self-regulated learning. *Theory Pract.* 2002;41(2): 116-25.
- 10- Schwarzer R. (Editor). *Self-efficacy: Tought control of action.* New York: Taylor & Francis; 1992.
- 11- Rabani Bavojdan M, Towhidi A, Rahmati A. The relationship between mental health and general self-efficacy beliefs, coping strategies and locus of control in male drug abusers. *Addict Health.* 2011;3(3-4):111-8.
- 12- Amini ZM, Narimani M, Brahmand T, Sobhi Gharamaleki N. The Relationship between Emotional Intelligence With Self- Efficacy and Mental Health in Successes and Non-Successes Students. *Knowledge Res Appl Psychol.* 2008;35-36:107-22. [Persian]
- 13- Bandura A. *Self-efficacy, the exercise of self control.* NewYork: Worth Publishers; 1997.
- 14- Sauter SL, Murphy LR, Hurrell JJ. Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *Am Psychol.* 1990;45(10):1146-58.
- 15- Keaveney SM, Nelson JE. Coping with organizational role stress: Intrinsic motivational orientation, perceived role benefits, and psychological withdrawal. *J Acad Marketing Sci.* 1993;21(2):113-24.
- 16- Bakker AB, Demerouti E, Verbeke W. Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Manag.* 2004;43(1):83-104.
- 17- Razmi S, Nemati Sogolitapeh F. The moderating role of self- efficacy in relationship between occupational stress with psychological health and job satisfaction of Saderat Bank's staffs of Tabriz. *Iran Occup Health J.* 2011;8(2):17-0 [Persian]
- 18- Srivastava K. Emotional intelligence and organizational effectiveness. *Ind Psychiatry J.* 2013;22(2):97-9.
- 19- Rahimi Sh. Effectiveness of teaching emotional intelligence components to adapt the internal method for reducing job stress in women working as nurse [Dissertation]. Tehran: Allameh Tabatabai University; 2008. [Persian]
- 20- Taghizadeh H, Tavakoli M, Miri MR, Akbarzade H. Relationship between emotional intelligence and job stress among managers and employees of teaching hospitals affiliated to Tabriz University of Medical Sciences and Health Care. *J Birjand Univ Med Sci.* 2010;16 (4) :57-64 [Persian]
- 21- Majidian F. Study of self-efficacy beliefs and job stress hardiness with high school principals [Dissertation]. Tehran: University of Allameh Tabatabai; 2005. [Persian]
- 22- Schwarzer R, Jerusalem M. Generalized self-efficacy scale. In: Wright WS, Johnston M. *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs* Windsor, UK: NFER-Nelson; 1995.
- 23- Saarni C. *Developing Emotional Competence.* NewYork: Guilford Press; 1998.

مشاغل پراسترس با کثرت ارباب رجوع هستند، اقدامات لازم صورت گیرد.

نتیجه‌گیری

آموزش مولفه‌های هوش هیجانی می‌تواند باعث افزایش باور خودکارآمدی و کاهش نشانگان استرس شغلی شود.

تشکر و قدردانی: نویسنده بر خود لازم می‌داند که از کارمندان

ناحیه ۵ شهرداری منطقه ۷ تهران و تمامی کسانی که طی این مطالعه همکاری داشتند، تشکر و قدردانی نماید.

تأییدیه اخلاقی: مجوزهای لازم از مراجع ذی‌صلاح اخذ شده است.

تعارض منافع: هیچ‌گونه تعارضی وجود نداشته است.

منابع مالی: این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد و هزینه‌های آن توسط دانشگاه علامه طباطبایی تأمین شده است.

منابع

- 1- Hosseini Sadeh SM, Fathi-Ashtiani A. The role of emotional intelligence and its components in marital satisfaction and compared with demographic variables. *J Psychol Religion.* 2009;2(2):105-30. [Persian]
- 2- Esmaeili M, Ahadi H, Delavar A, Shafie Abadi A. Effect of emotional intelligence on psychological health. *Iran J Psychiat Clin Psychol.* 2007;13(2):158-65. [Persian]
- 3- Mayer JD, Salovey P. Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion.* 2001;1(3):232-42.
- 4- Riggio RE, Reichard RJ. The emotional and social intelligences of effective leadership; an emotional and social skill approach. *J Manag Psychol.* 2008;23(2):168-85.
- 5- Baron RM. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema.* 2006;18(1):13-25. [Spanish]
- 6- Hoveyzavi Z, Enayati MS. Investigate the effect of emotional intelligence on methods of coping with stress among secondary school students in Ahvaz. *J New Findings Psychol.* 2010;5(14):95-109. [Persian]
- 7- Bayrami M. The Effectiveness of assertiveness training on self-efficacy emotional intelligence and mental health of students. *J Psychol.* 2008;3(11):25-42. [Persian]
- 8- Bandura A. Self-efficacy. In: Ramchandran VS. (Editor). *Encyclopedia of human behavior.* 2nd ed. New York: