

بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان^۱

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۰۵/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۱/۲۶

احمد ایزدی،^۲ مجید برزگر،^۳ حجت‌اله جاویدی^۳

از صفحه ۱۴۵ تا ۱۷۸

چکیده

زمینه و هدف: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های فرماندهی انتظامی استان فارس انجام می‌شود.

روش‌شناسی: این پژوهش به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ روش، توصیفی - همبستگی است. با توجه به اینکه جامعه آماری پژوهش مشخص و محدود (۱۵۰ نفر) بود، از روش نمونه‌گیری تمام شمار استفاده شد. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه هوش هیجانی شوت (۱۹۹۸)، کیفیت زندگی کاری قاسم‌زاده (۱۳۸۴) و خودکارآمدی شرر (۱۹۸۲) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS و از روش‌های آماری در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد.

یافته‌ها: نتایج حاصل از بررسی فرضیه‌های پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی (و مؤلفه‌های آن) و کیفیت زندگی کاری (و مؤلفه‌های آن) با خودکارآمدی رابطه معناداری وجود دارد.

نتیجه‌گیری: کارکنانی که از هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بهتری برخوردارند، دارای خودکارآمدی بالاتری هستند. بنابراین، ارائه آموزش‌های لازم به کارکنان در زمینه هوش هیجانی می‌تواند نقش مؤثری در کارآمدی افراد و موفقیت سازمان داشته باشد. همچنین با طراحی نظام حقوق و مزایا، بیمه و بازنشستگی، خدمات رفاهی عمومی و... برای چنین مشاغلی در سازمان ناجا کیفیت زندگی کاری و کارآمدی، مطلوب‌تر خواهد بود.

واژه‌های کلیدی: هوش هیجانی، کیفیت زندگی کاری، خودکارآمدی، نیروی انتظامی استان فارس.

^۱ این مقاله مستخرج از رساله دکتری رشته روانشناسی تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت است.

۱- دانشجوی دکتری روانشناسی تربیتی (نویسنده مسئول)، Ahmad.ezadi1596@gmail.com

۲- استادیار گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران.

۳- استادیار گروه روانشناسی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، مرودشت، ایران.

مقدمه

در حال حاضر، نیروی انتظامی یا پلیس هر کشور به عنوان عامل کلیدی برقراری نظم و امنیت و آرامش در سطوح مختلف جامعه ایفای نقش می‌کند. تجزیه و تحلیل عوامل مؤثر در رشد و توسعه جوامع بشری اعم از پیشرفته و در حال رشد بیانگر آن است که کارآمد و اثربخش بودن نظام انتظامی در هر کشور به ارتقای سطح رضایت و آرامش آن کشور کمک شایانی می‌کند. نهادهای انتظامی به تدریج پی برده‌اند که در شرایط پیچیده و دشوار امروز، بدون داشتن نیروی انسانی متعهد و راضی، قادر نخواهند بود که پاسخگوی نیازهای روزافزون انتظامی جامعه خود باشند.

آنچه که بررسی آن در حوزه نظام امنیتی کشور از اهمیت چشمگیری برخوردار است، مفهوم خودکارآمدی^۱ است. خودکارآمدی از جمله مفاهیمی است که در دهه اخیر مورد توجه بسیاری از روانشناسان و پژوهشگران قرار گرفته است؛ اما از نظر قدمت تاریخی این موضوع در مباحثی که علما و فلاسفه تعلیم و تربیت در گذشته داشته‌اند، نیز به چشم می‌خورد. خودکارآمدی از نظریه شناخت اجتماعی^۲ آلبرت باندورا^۳ (۱۹۹۷) روانشناس مشهور، مشتق شده است که به باورها یا قضاوت‌های فرد به توانایی‌های خود در انجام وظایف و مسئولیتی اشاره دارد (عبداللهی، ۱۳۸۵: ۳۸). یکی از جنبه‌های اساسی خودکارآمدی شخص، این باور است که فرد از راه اعمال کنترل می‌تواند بر پیامدهای زندگی خود اثر بگذارد. به‌ویژه هنگام رویارویی با عوامل استرس‌زا داشتن احساس کنترل به شرایط، عاملی مهم در سازگاری با موقعیت‌های گوناگون است. انتظارات ویژه فرد در مورد توانایی‌هایش برای انجام عمل خاص بر کوشش فرد در انجام یک عمل و پایداری در انجام آن و ایجاد انگیزه‌های مناسب تأثیر دارد (بخشنده، ۱۳۹۰: ۲۴).

به‌علاوه، آنچه که بررسی و پژوهش راجع به آن در تمامی سازمان‌ها از جمله کوپ‌های نیروی انتظامی از اهمیت چشمگیری برخوردار است، مفهوم کیفیت زندگی کاری^۴ است که برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی در بر می‌گیرد. تا اواسط دهه

۱- Efficacy

۲- Theory of social cognition

۳- Bandura

۴- Quality of working life

۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود؛ اما از سال ۱۹۷۰ به بعد کیفیت بالای زندگی کارکنان به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی و درمانی تبدیل شده است (رودکی، ۱۳۸۷: ۵۹). کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آنها را در محیط تقویت می‌کند و به آنها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. مفهوم کیفیت زندگی کاری در تمام ابعاد آن در زمینه کارائی و اثربخشی سازمان‌ها و برای دستیابی به نتایج مطلوب سازمانی وضع شده است (شریف‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

متغیر دیگر که در حوزه نظام امنیتی کشور از اهمیت برخوردار است، مفهوم هوش هیجانی^۱ است. این مفهوم با شناخت فرد از خود و دیگران، ارتباط با دیگران، سازگاری و انطباق با محیط پیرامون که برای موفق شدن در برآوردن خواست‌های اجتماعی لازم است و یک توانمندی رزمی در عملکرد فردی محسوب می‌شود. در این میان، بسیاری از رفتارهای انسان با سازوکارهای نفوذ بر خود برانگیخته و کنترل می‌شود که یکی از مهم‌ترین این سازوکارها، خودکارآمدی شخصی است (امینی زرار و همکاران، ۱۳۸۷: ۱۱۳). ویژگی‌های هوش هیجانی همچون درک، توصیف، فهم و مدیریت احساس، موجب مقابله کارآمد افراد با استرس‌های روزانه و اتفاقات مهم زندگی می‌شود و نتایجی همچون سلامت روانی، کیفیت مطلوب روابط، رضایت شغلی، رضایت تحصیلی و سلامت بدنی را در پی دارد. هوش هیجانی بر حافظه، افکار، قضاوت‌ها و روابط بین افراد تأثیر می‌گذارد (علیان، ۱۳۸۴: ۵۲). بنابراین محقق بر آن است تا با توجه به اهمیت و ضرورت موضوع که در مطالب بالا به آن اشاره شد، به تبیین رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های انتظامی فارس بپردازد.

بیان مسئله: امروزه نقش و اهمیت نیروی انسانی بر هیچ کس پوشیده نیست. بی‌توجهی به بهره‌وری منابع انسانی و توجه به عوامل دیگر کاهش اثربخشی و کارایی سازمان را به بار خواهد آورد و باعث ایجاد نارضایتی و افزایش ضایعات و حوادث در میان آنها خواهد شد (جعفری، ۱۳۹۲). به همین نحو بی‌توجهی به کارکنان نیروی انتظامی که مسئولیت نظم و امنیت کشور بر عهده آنهاست، می‌تواند مسائلی چند را به

۱- Emotional Intelligence

بار آورد. از جمله متغیرهایی که بی‌توجهی به آن می‌تواند حوزه کاری نیروهای امنیتی کشور را با چالش مواجه نماید، خودکارآمدی است.

باندورا^۱ در سال ۱۹۸۶ خودکارآمدی را قضاوت‌های افراد در مورد توانایی‌های خود عنوان کرده است (باندورا، ۱۹۸۶). این باورهای افراد نسبت به توانایی‌هایشان روی پشتکار و تلاش آنها اثر می‌گذارد (باندورا، ۱۹۸۶؛ به نقل از شولتز، ۱۹۹۸؛ ترجمه سید محمدی، ۱۳۸۵). خودکارآمدی باوری است که فرد در مورد انجام یک رفتار مشخص دارد (هاولکا و داگلاس، ۲۰۰۳^۲). خودکارآمدی اطمینان به توانایی خود در کنترل افکار، احساسات و فعالیت‌هاست و بنابراین روی پیامد اعمال مؤثر است. انتظارات خودکارآمدی بر عملکرد واقعی افراد، هیجانات، انتخاب رفتار و سرانجام میزان تلاش و کوششی که صرف یک فعالیت می‌شود، مؤثر است (میلتیاد و ساونگ، ۲۰۰۳^۳). خودکارآمدی یک فرد مبتنی بر چهار منبع اطلاعاتی مهم است: تجربیات ماهرانه یا موفقیت‌آمیز (تجربه‌های قبلی، موفقیت و شکست)، تجربیات الگوبرداری در مورد مشاهده عملکردها، موفقیت‌ها و شکست‌های دیگران، ترتیب اجتماعی (ترتیب کلامی از هم‌نوعان، همکاران و خویشاوندان) و حالت‌های عاطفی و فیزیولوژیکی، که افراد بر اساس آنها توانایی، نیرو و آسیب‌پذیری خود نسبت به عملکرد نادرست خود را مورد قضاوت قرار می‌دهند (کوربانگلو و همکاران، ۲۰۰۶؛ به نقل از مهداد و همکاران، ۱۳۹۵). در این شرایط مهارت‌ها می‌توانند به آسانی تحت تأثیر خود شکمی یا خود تردیدی قرار بگیرند؛ در نتیجه حتی افراد خیلی مستعد در شرایطی که باور ضعیفی نسبت به خود داشته باشند، از توانایی‌های خود استفاده کمتری می‌کنند (باندورا و لاک، ۲۰۰۳^۴). ناکارآمدی ادراک شده نقش مهمی در افسردگی، اضطراب و دیگر حالت‌های عاطفی بازی می‌کند (علی‌نیا، ۱۳۸۲). به‌علاوه، خودکارآمدی پایین نیز باعث می‌شود که حالات روحی و روانی مانند خستگی، عصبانیت و درد و رنج در فرد به وجود آید و منجر به نقصان کیفیت زندگی او شوند (باندورا، ۱۹۹۳؛ به نقل از علی‌نیا کروش، ۱۳۸۲). جینز و مان^۵ (۱۹۷۷) نیز بیان داشته‌اند آنهايي که خودشان را ناکارآمد احساس می‌کنند،

۱- Bandura

۲- Havelka & doglas

۳- Miltiado, M & savenge, W.

۴- Bandura, A., & Locke, E. A.

۵- Janis & Mann

راهبردهای تصمیم‌گیری اشتباهی را اتخاذ می‌کنند و با تعیین و ارزیابی نامناسب راه‌حل‌ها و ارزیابی ناقص بازخوردها مشخص می‌شوند (نصرتی سرایدشتی، ۱۳۸۸).

به‌علاوه، برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که حامی رشد و تعالی کارکنان در سازمان است. فرهنگ هر جامعه بر پایه زندگی آن جامعه تعریفی خاص دارد. رابطه عملکرد و بهره‌وری از یک سو و کیفیت زندگی کاری از سوی دیگر نیز با توجه به فلسفه زندگی هر جامعه متفاوت است (ممی‌زاده، ۱۳۷۵). نارضایتی کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آنها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است؛ اما این مسئله پیچیده‌ای است؛ زیرا تفکیک و تعیین این که چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است (دنیوی، ۱۳۸۸: ۷۲). شماری از اندیشمندان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بیاید. آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند (شریف‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

پژوهش‌های متعددی به بررسی رابطه بین خودکارآمدی و هوش هیجانی پرداخته‌اند. به عنوان نمونه، علیزاده و همکاران (۱۳۹۳) و نوبخت (۱۳۹۰) بیان می‌دارند که بین خودکارآمدی و کیفیت زندگی کاری رابطه وجود دارد. در این رابطه بیان می‌دارند که خودکارآمدی به عنوان عاملی مؤثر بر کیفیت زندگی به درک فرد از مهارت‌ها و توانایی‌هایش در انجام موفقیت‌آمیز عملکردی شایسته تأکید دارد. به عبارت دیگر، خودکارآمدی بر درک از عملکرد و رفتارهای سازگارانه و انتخاب محیط و شرایطی که افراد تلاش می‌کنند تا به آن دست یابند، اثر می‌گذارد.

همچنین، بار آن^۱ (۲۰۰۰) هوش هیجانی را در برگیرنده مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌های غیرشناختی می‌داند که توانایی فرد را در رویارویی با فشارها و شرایط محیطی به‌طور موفقیت‌آمیزی افزایش می‌دهد (کردگار و جاویدی، ۱۳۹۵).

اشخاص با هوش هیجانی پایین، قدرت سازگاری کمتری با وقایع تنش‌زای زندگی داشته و دچار ناامیدی و افسردگی بیشتر می‌شوند (نقابی و بهادری، ۱۳۹۱). پژوهش‌های متعددی از جمله سلیمانی و علی‌بیگی (۱۳۸۸) و حسین‌نژاد و میرانی (۱۳۹۶) به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خودکارآمدی پرداخته‌اند. آنها نشان دادند که هوش هیجانی با کارآمدی رابطه مثبت و معناداری دارد.

با توجه به این مقدمه مسئله اساسی پژوهش این‌گونه استنباط می‌شود که آیا بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی رابطه‌ای معنادار وجود دارد؟

مبانی نظری پژوهش: هوش هیجانی؛ شاید بتوان گفت موضوع هوش هیجانی از ۲۰۰۰ سال قبل شروع شده است. زمانی که به قول افلاطون، تمام یادگیری‌ها یک مبنای هیجانی دارند. ریشه‌های قدیمی‌تر سازه هوش هیجانی را می‌توان در مفهوم هوش اجتماعی ثرنادیک یافت که آن را به عنوان توانایی درک دیگران و رفتار عاقلانه در ارتباطات انسانی تعریف کرده است. از نظر وی، هوش اجتماعی نشانگر توانایی افرادی است که در خوب کنار آمدن با مردم مهارت‌های کافی دارند. ثرنادیک معتقد بود که هوش از یک مؤلفه تشکیل نشده است؛ چرا که نمی‌توان با یک هوش تمام توانایی‌های انسان را سنجید و به همین دلیل وی سه نوع هوش را مطرح می‌سازد: (۱) هوش اجتماعی؛ (۲) هوش عینی؛ (۳) هوش انتزاعی. از نقطه نظر وی، فرد با هوش کسی است که در هنگام قرار گرفتن در یک جمع بتواند احساسات و عواطف دیگران را به خوبی درک کرده و با آنها روابط خوبی برقرار سازد و این همان هوش هیجانی است. هوش هیجانی فرد را از نظر هیجانی ارزیابی می‌کند؛ به این معنی که فرد به چه میزانی از هیجان‌ها و احساس‌های خود آگاهی دارد و چگونه آنها را کنترل و اداره می‌کند. نکته قابل توجه در راستای هوش هیجانی این است که توانایی‌های هوش هیجانی ذاتی نیستند، بلکه آنها می‌توانند آموخته شوند. گل‌من^۱ (۱۹۹۹) بر این عقیده است که هوش هیجانی موجب شادی و خوشبختی افراد می‌گردد. وی پنج مهارت اساسی هوش هیجانی را شامل شناخت احساسات خود، تسلط بر احساسات، برانگیختن و ترغیب خود، شناسایی احساسات دیگران و تنظیم روابط خود با دیگران تعریف می‌کند. وی در تعریف هوش هیجانی می‌گوید: هوش هیجانی توانایی درک، توصیف، دریافت و مهار هیجان‌ها است.

۱- Goldman

بار آن^۱ نیز هوش هیجانی را به عنوان توانایی‌های یک شخص در سر و کار داشتن با چالش‌های محیطی و موفقیت‌هایی که یک فرد در زندگی پیش‌بینی می‌کند، تعریف می‌کند که دربرگیرنده پی‌گیری‌های حرفه‌ای و شخصی او است (سلیمانی و علی‌بیگی، ۱۳۹۲).

از نظر گلمن، هوش هیجانی ترکیبی از مهارت‌ها است که این مهارت‌ها به توانایی فرد در اداره و نظارت بر احساسات خودش و همچنین در سنجش دقیق حالت‌های احساسی دیگران و نفوذ بر نظرات دیگران کمک می‌کند. ابعاد مدل هوش هیجانی گلمن عبارت‌اند از: خودآگاهی^۲: شناخت احساسات خویشتن و بهره‌گیری از آنها در تصمیم‌گیری‌ها با اعتماد به نفس.

مدیریت هیجان‌ها^۳: نشان ندادن عکس‌العمل با توجه به حالات شخصی و تمرکز بر روی نتایج (چه چیزی باید انجام شود) و همچنین بیان احساسات (منفعل نبودن). خودآنگیزی^۴: تعویق لذت و عدم احساس تزلزل در پیگیری دستیابی به اهداف و بهره‌گیری از تمرکز و عملکرد بیشینه.

همدلی^۵: درک احساسات دیگران و احساس نزدیکی با آنها، توانایی در حل تعارضات، توانایی اداره گروه، توانایی در مذاکره و انجام معاملات و فرونشاندن تنش‌ها. مهارت‌های اجتماعی^۶: توانایی کمک به سایرین در دستیابی به اهداف مشترک، کمک به دیگران در یادگیری، ترویج و تشویق هماهنگی اجتماعی، انجام امور بر پایه صداقت و توانایی برقراری روابط اجتماعی با دیگر افراد (به نقل از حسین‌زاده شهری و همکاران، ۱۳۹۴).

افراد هوشمند از نظر هیجانی می‌توانند به اثربخشی در همه سطوح سازمان منجر شوند و در زمینه کیفیت و اثربخشی تعامل اجتماعی با دیگران نقش مهمی ایفا کنند. هوش هیجانی برای موفقیت شغلی ضروری است و ۶۰ درصد عملکرد در همه مشاغل را تحت تأثیر قرار می‌دهد. هوش هیجانی به تنهایی بزرگ‌ترین عامل برای پیش‌بینی

۱- Bar-On

۲- Self Awareness

۳- Emotional Management

۴- Self Motivation

۵- Empathy

۶- Social Skills

عملکرد فرد در محیط کار و قوی‌ترین نیرو برای رهبری و موفقیت است (برادبری و گریوز^۱، ۱۳۹۲؛ ترجمه گنجی). پانا و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که برای کارمندان شاغل در صنایع خدماتی، داشتن هوش هیجانی بالا اهمیت زیادی دارد. مطالعه آنها هوش هیجانی را با سطح عملکرد با توجه به عوامل مختلف بررسی کرده و به اهمیت هوش هیجانی در مطالعات سازمانی اشاره می‌کند. نتایج تحلیل آنها نشان داد، بهبود در هوش هیجانی در افزایش عملکرد و اثربخشی کارکنان مؤثر است. خودارزیابی، خودکنترلی، عملگرایی، همدلی و روابط اجتماعی از ابزارهای ضروری درک موفق هستند که کمک می‌کنند افراد هنگام تصمیم‌گیری به بهبود بهره‌وری و عملکرد برسند. امروزه نظریه هوش عاطفی به تبع بالا رفتن ارزش ارتباطات انسانی، بیشتر مورد توجه قرار گرفته است و یکی از مباحث پرطرفدار برای سازمان‌ها و شرکت‌های تجاری است و به نظر می‌رسد با گذشت زمان و درگیر شدن با عنصری که به عصر ارتباطات معروف بوده و موقعیت راهبردی و درک این موقعیت‌ها فقط از توان مدیران خلاق و باهوش عاطفی بالا مقدور است، اهمیت دو برابر پیدا کرده و جایگاه خود را بیشتر از این ارتقاء خواهد داد. به عبارت دیگر، موفقیت مدیران در گذشته متکی به مهارت‌های فنی و هوش منطقی بوده است؛ امروزه موفقیت مدیران بیشتر در گرو هوش عاطفی آنها است (شریفی و همکاران، ۱۳۹۶).

خودکارآمدی: خودکارآمدی را اولین بار آلبرت باندورا در سال ۱۹۷۷ طرح کرد. در تئوری باندورا منظور از خودکارآمدی شخصی احساس‌های شایستگی، کفایت و قابلیت در کنار آمدن با زندگی است. همچنین باندورا خودکارآمدی را بر میزان ادراک ما از درجه کنترلی که بر زندگی‌مان داریم، تعریف می‌کند (سلیمانی و هویدا، ۱۳۹۲). بر مبنای تئوری خودکارآمدی از مدل باندورا، بین خود درک شده و رفتارهای مقابله‌ای فرد ارتباط وجود دارد. به بیان دیگر، خودکارآمدی درجه‌ای از تسلط خود درباره توانایی خود برای انجام دادن فعالیت‌های خاص است. تئوری خودکارآمدی در حیطه‌های مختلف از جمله محیط کاری و سازمان کاربرد دارد؛ چون خودکارآمدی یک اصل است که بین آگاهی و عمل ارتباط برقرار می‌کند. در واقع، خودکارآمدی مستقیماً بر انتخاب رفتار، زمان و شرایط انجام دادن رفتار یا یک وظیفه خاص تأثیر دارد. بر اساس نظریه

۱ - Bradbury & Greaves

باندورا سطوح ادراک خودکارآمدی افراد تعیین کننده احتمال شروع به انجام دادن یک کار و میزان تلاش و پافشاری در انجام آن کار است. بنا به نظر باندورا باورهای خودکارآمدی واکنش‌های آدمی را به‌وسیله فرایندهای چهارگانه شناختی، انگیزشی، عاطفی و گزینش (تصمیم‌گیری) تنظیم می‌کنند. این فرایندهای متفاوت در جریان و روند تنظیم واکنش‌های آدمی به صورت وحدت یافته، یکپارچه و هماهنگ عمل می‌کنند. برداشت‌های انسان از خودکارآمدی خود از طریق انتخاب فعالیت‌ها، میزان تلاشی است که برای یک واقعیت صرف می‌کند. الگوی فکری و واکنش‌های هیجانی افراد در هنگام انجام دادن یک فعالیت بر عملکرد فرد تأثیر می‌گذارد. پژوهش‌ها نشان داده است که افرادی که خود را کاملاً کارآمد می‌دانند، تفکر و احساساتی دارند که متفاوت از تفکر و احساسات افرادی است که خودشان را ناتوان می‌بینند. این افراد به جای اینکه خود را فقط پیشگویی کنند آن را شخصاً می‌سازند. به نظر باندورا کسانی که خودکارآمدی بالایی دارند، هدف‌های چالش برانگیزتر و بالاتری را برمی‌گزینند، راهبردهای یادگیری سودمندتری را به‌کار می‌برند و سرانجام کارکردشان در کار بهتر است (باندورا، ۲۰۰۱؛ به نقل از حاجلو و عیوضی، ۱۳۹۴).

کیفیت زندگی کاری: کیفیت زندگی کاری عبارت است از عکس‌العمل کارکنان نسبت به کار، به‌ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی. مفهوم کیفیت زندگی کاری با جنبه مهمی از مسئولیت اجتماعی سروکار دارد؛ زیرا آن چه برای افراد در محیط کار حادث می‌شود، ممکن است روی جنبه‌های زندگی غیرکاری آنها اثر بگذارد (اقتصادی، ۱۳۹۳). در بسیاری از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری تلاش بر آن بوده است تا رضایت‌مندی شغلی عملکرد کارکنان از طریق ارتقای سطح انگیزش درونی آنان افزایش یابد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایات کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش‌های مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است. توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می‌شود، بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائل هستند. چنین می‌نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنی‌دارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیر اقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. اهمیت پاداش‌های غیراقتصادی در

مقایسه با اهمیت پاداش‌های اقتصادی هم اکنون در حال افزایش است، به‌ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالایی بهره‌مند هستند. چنین به نظر می‌رسد که نیاز شدیدی به بهتر کردن کیفیت زندگی کاری بسیاری از کارگران و کارمندان وجود دارد. شماری از اندیشمندان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت محصول در برخی از کشورهای بزرگ صنعتی ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و کارکنان پدید آمده است. کارکنان درخواست دارند در کارشان نظارت و دخالت بیشتری صورت پذیرد. آنان میل دارند مانند یک مهره در یک دستگاه بزرگ به شمار نیایند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه‌های خود را داشته باشند و در تصمیم‌گیری‌های بیشتر دخالت کنند، واکنش‌های مناسب و مطلوبی از خود نشان خواهند داد. سخن کوتاه اینکه توجه به کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری به‌طور معمول، یعنی تأکید بر روش‌هایی که سازمان را دگرگون می‌سازد تا دخالت در کار و عملکرد آنان را بهبود بخشد و فشار عصبی، ترک خدمت و غیبت را کاهش می‌دهد چنین می‌نماید که می‌توان به‌طور هم‌زمان به همه این اهداف دست یافت (شریف‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰).

هوش هیجانی و خودکارآمدی: از آنجایی که هوش هیجانی شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های به‌هم پیوسته برای ادراک دقیق، ارزیابی و ابزار هیجان‌ها، دسترسی یا ایجاد احساسات به منظور تسهیل تفکر، توانایی فهم هیجان‌ها و دانش هیجانی و توانایی تنظیم هیجان‌ها به منظور رشد هیجانی و عقلانی است؛ از طرف دیگر، باورهای خودکارآمدی نیز بر طرز تفکر، چگونگی رویارویی با مشکلات، سلامت هیجانی، تصمیم‌گیری، مقابله با استرس و افسردگی می‌گذارد. بنابراین، هر دو سازه مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌ها هستند که توانایی افراد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (باندورا و لاک، ۲۰۰۳؛ به نقل از حاجلو و عیوضی، ۱۳۹۴).

فردی که از درک هیجانی بالایی برخوردار است، رابطه مناسبتری با دیگران برقرار می‌سازد و متقابلاً احساس خودکارآمدی بیشتری می‌نماید. هوش هیجانی پیش‌بینی موفقیت را نیز ممکن می‌سازد؛ زیرا نشان می‌دهد که فرد چگونه بی‌درنگ واکنش خاص خود را در هر موقعیتی به کار می‌گیرد (بارون^۱، ۲۰۰۶؛ به نقل از حسین‌نژاد و میرانی، ۱۳۹۶).

۱ - Baron

حجم گسترده‌ای از مبانی نظری مربوط به نقش هوش هیجانی در خودکارآمدی حکایت از آن دارد که رشد هوش هیجانی از طریق شکل‌دهی اقدامات به شناسایی عوامل منتهی به خودکارآمدی منجر شده و افراد را برای تغییر خودکارآمدی در جهت مثبت هدایت می‌کند. هوش هیجانی نوعی فراتوانایی است که مشخص می‌کند چگونه بتوانیم از سایر مهارت‌های خود از جمله ضریب هوشی بهتر به بهترین وجه استفاده کنیم و این پدیده از مسیر تغییر مثبت در خودکارآمدی امکان‌پذیر است (سلاسکی و کارت رایت، ۲۰۰۲؛ به نقل از حاجلو و عیوضی، ۱۳۹۴). هوش هیجانی آموزش‌پذیر است و وقتی آموخته شد باعث ارتقای خودکارآمدی، افزایش کنترل هیجانات، توانایی اداره مطلوب خلق و خو و افزایش توان حل مسئله و انعطاف‌پذیری فرد می‌شود.

کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی: خودکارآمدی به‌عنوان عاملی مؤثر بر کیفیت زندگی به درک فرد از مهارت‌ها و توانایی‌هایش در انجام موفقیت‌آمیز عملکردی شایسته تأکید دارد. به عبارت دیگر، خودکارآمدی بر درک از عملکرد و رفتارهای سازگارانه و انتخاب محیط و شرایطی که افراد تلاش می‌کنند تا به آن دست یابند، اثر می‌گذارد. نظریه‌پردازان بر این باورند که برای تغییر و بهبود میزان خودکارآمدی افراد، باید به افزایش توان جسمانی و کیفیت زندگی کاری آنان توجه کرد و با کاهش سطح استرس و گرایش‌های منفی عاطفی، سوءبرداشت‌های فردی را اصلاح کرد (کریم‌زاده شیرازی و همکاران، ۱۳۸۷).

انجام موفقیت‌آمیز یک رفتار و تداوم در انجام موفقیت‌آمیز آن در افراد با سطح بالای خودکارآمدی بیشتر است و این امر باعث بهبود کیفیت زندگی آنان می‌شود (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۴).

پیشینه پژوهش: از پژوهش‌های انجام شده در این زمینه (در طی هشت سال اخیر) در داخل و خارج از کشور می‌توان به پژوهش‌های زیر اشاره کرد:

امینی زرار و همکاران (۱۳۸۷)، در پژوهشی به بررسی رابطه بین هوش هیجانی و خودکارآمدی با سلامت روان و مقایسه آن پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که بین هوش هیجانی، باورهای خودکارآمدی و سلامت روان افراد ممتاز و عادی تفاوت معناداری وجود دارد.

اقدمی باهر و همکاران (۱۳۸۸)، در پژوهشی با عنوان «رابطه احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز» به این نتیجه دست یافتند که بین احساس خودکارآمدی و هوش هیجانی با مؤلفه احساس موفقیت فردی به ترتیب ۰/۶۳ و ۰/۵۶۹ همبستگی وجود دارد.

زارعان و همکاران (۱۳۸۶)، در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی و سبک‌های حل مسئله با سلامت عمومی» به این نتیجه دست یافتند که بین هوش هیجانی و سلامت روانی رابطه وجود دارد. هوش هیجانی علاوه بر سلامت روانی با احساس خودکارآمدی نیز مرتبط است.

رستمی و همکاران (۱۳۸۹)، در پژوهشی با عنوان «رابطه خودکارآمدی با هوش هیجانی و حمایت اجتماعی ادراک شده در دانشجویان دانشگاه تهران» به این نتیجه دست یافتند که خودکارآمدی با همه مؤلفه‌های هوش هیجانی و حمایت اجتماعی ادراک شده، رابطه مستقیم و معنادار دارد. هوش هیجانی ۰/۲۳ از واریانس خودکارآمدی را تبیین کرد و همبستگی مشترک مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودکارآمدی برابر ۰/۳۷ بود. از بین مؤلفه‌های هوش هیجانی، ادراک هیجانی توانست به تنهایی حدود ۴۰ درصد از واریانس خودکارآمدی را تبیین کند.

نوبخت (۱۳۹۰)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی معلمان مدارس مقطع ابتدایی شهرستان گلپایگان» نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی معلمان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین بین تمام مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به جز مؤلفه‌های (پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و بهداشتی و وابستگی اجتماعی زندگی کاری) و خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

اقتصادی (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان آموزش و پرورش ناحیه سه شیراز» به این نتیجه می‌رسد که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی رابطه معناداری وجود دارد؛ بین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودکارآمدی رابطه معناداری وجود دارد و بین تمامی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی نیز رابطه معناداری وجود

دارد. همچنین تمامی مؤلفه‌های هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی هستند.

علیزاده و همکاران (۱۳۹۳)، در پژوهشی با عنوان «رابطه بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با کیفیت زندگی کاری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اهواز به این نتیجه می‌رسند که بین هوش هیجانی و خرده مقیاس‌های آن و کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

میری و دری (۱۳۹۴)، در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه خودکارآمدی و هوش هیجانی با انگیزه پیشرفت در دانشجویان» به این نتیجه می‌رسند که رابطه مثبت و معناداری بین خودکارآمدی و هوش هیجانی وجود دارد.

چان^۱ (۲۰۰۷)، در مطالعه خود دریافت افرادی که هوش هیجانی بالایی دارند، خودپنداره و خودکارآمدی آنها نیز بالاتر است و از بین چهار بعد هوش هیجانی (خوش‌بینی، آگاهی هیجانی، احساس همدلی و خود تنظیمی)، خود تنظیمی به عنوان شاخص و پیش‌بینی مهم برای خودپنداره محسوب می‌شود.

بررسی‌های راتهی و راستوجی^۲ (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که هوش هیجانی رابطه مثبتی با خودکارآمدی دارد و هر دو متغیر قابلیت پیش‌بینی یکدیگر را دارند. بر اساس این یافته‌ها افراد دارای هوش هیجانی بالا در مقایسه با افراد دارای هوش هیجانی پایین در همه موقعیت‌ها عملکرد بهتری دارند.

با بررسی ارتباط هوش هیجانی و ارزیابی شناختی رویدادهای استرس‌زا دریافتند که هوش هیجانی بالا با احساس خودکارآمدی، کنار آمدن با موقعیت استرس‌زا و ارزیابی رویدادهای استرس‌زا به‌عنوان چالش و فرصتی برای یادگیری، نه تهدیدی برای اهمیت، رابطه دارد.

در مطالعه دیگری که توسط ریم^۳ (۲۰۱۰) با عنوان «رابطه هوش هیجانی و خودکارآمدی مدیران» انجام شد، نتایج نشان داد که هیچ رابطه چشمگیری بین مدیران

۱- Chan

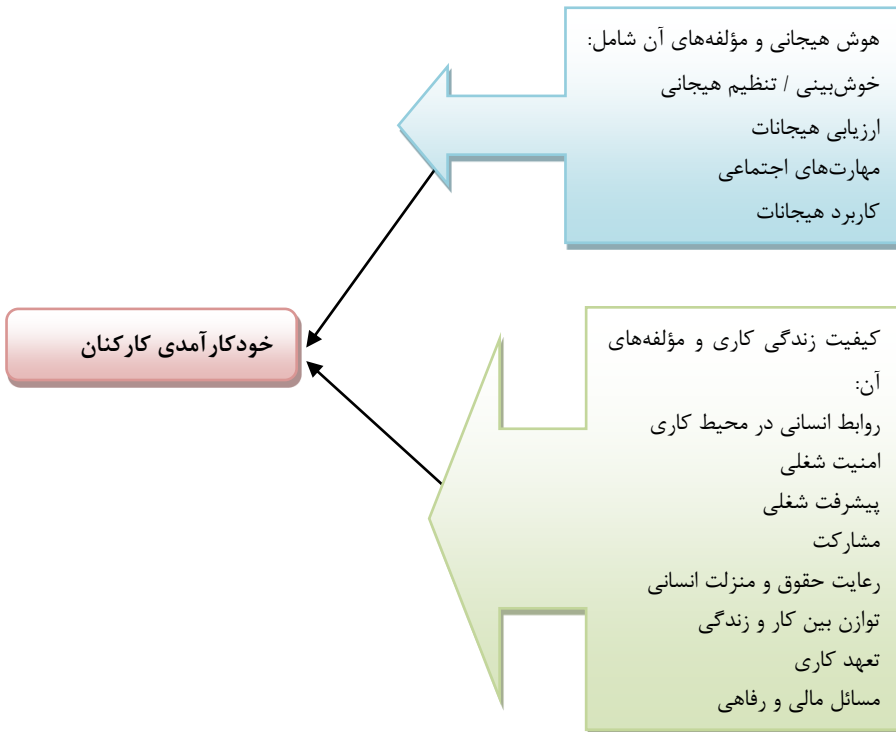
۲- Rathi and Rastogi

۳- Ream

در هر فاکتور هوش هیجانی و صلاحیت‌های خودکارآمدی وجود ندارد. با این حال، همبستگی مثبت متوسطی بین هوش هیجانی و خودکارآمدی مدیران وجود دارد.

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به موضوع و مبانی نظری پژوهش در این قسمت به بررسی مدل مفهومی پژوهش (پژوهشگر ساخته) می‌پردازیم.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و با توجه به ماهیت موضوع پژوهش و امکانات اجرایی آن و اهداف مورد نظر باعث شد که برای انجام این پژوهش روش توصیفی از نوع همبستگی انتخاب شود. جامعه آماری مدنظر این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در نیروی انتظامی استان فارس می‌باشد. با عنایت به این که تمامی افراد

جامعه مورد پژوهش در نظر گرفته شده به روش سرشماری انتخاب شد و تعداد ۱۵۰ پرسشنامه بین کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس توزیع شد، تعداد ۱۱۱ نفر پرسشنامه‌ها را تکمیل کرده و عودت دادند.

در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از سه پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه اول، هوش هیجانی شوت (۱۹۹۸) که این پرسشنامه شامل ۳۳ ماده است که در سه طبقه مشاهده شده است. طبقه اول (ارزیابی و ابراز هیجان دارای ۱۳ ماده)، طبقه دوم (تنظیم هیجان ۱۰ ماده) و طبقه سوم (بهره‌برداری از هیجان دارای ۱۰ ماده). برای نمره‌گذاری پرسشنامه از مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای استفاده شده است. نمره‌گذاری سؤالات از یک به پنج (کاملاً موافقم پنج و کاملاً مخالفم یک) و در بعضی سؤالات با محتوای نمره‌گذاری معکوس از پنج به یک (کاملاً موافقم یک و کاملاً مخالفم پنج) انجام می‌شود. پرسشنامه دوم، سؤالات سنجش کیفیت زندگی کاری با تفکیک مؤلفه‌هاست. این پرسشنامه براساس هشت مؤلفه اصلی کیفیت زندگی کاری توسط قاسم‌زاده (۱۳۸۴) تهیه شده است که عبارت‌اند: از روابط انسانی در محیط کاری (سؤالات یک تا ۱۱)، امنیت شغلی (سؤالات ۱۲ تا ۱۶)، پیشرفت شغلی (سؤالات ۱۷ تا ۲۲)، مشارکت (سؤالات ۲۳ تا ۲۶)، رعایت حقوق و منزلت انسانی (سؤالات ۲۷ تا ۳۰)، توازن بین کار زندگی (سؤالات ۳۱ تا ۳۷)، تعهد کاری (سؤالات ۳۸ تا ۴۶)، مسائل مالی و رفاهی (سؤالات ۴۷ تا ۵۳) که برای نمره‌گذاری از طیف لیکرت یک تا پنج استفاده شده است. پرسشنامه سوم، خودکارآمدی عمومی شرر (۱۹۸۲) که این پرسشنامه شامل ۱۷ عبارت است که در مقیاس لیکرت پنج درجه‌ای تدوین شده است. در مقابل هر سؤال، پنج گزینه (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) وجود دارد و نمرات آنها از یک تا پنج تغییر می‌کند. پایین‌ترین نمره، ۱۷ بیانگر خودکارآمدی ضعیف و بالاترین نمره، ۸۵ بیانگر خودکارآمدی قوی تر می‌باشد.

روایی هر سه پرسشنامه با نظر کارشناسان تأیید شد و برای اطمینان از پایایی پرسشنامه‌ها نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که ضریب پایایی سه پرسشنامه به ترتیب ۰/۷۴، ۰/۹۵ و ۰/۷۵ به‌دست آمد. همچنین برای تحلیل داده‌ها، با توجه به فرضیه‌ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شد که برای فرضیه اصلی و فرضیه‌های فرعی یک و دو، از ضریب همبستگی پیرسون و برای فرضیه‌های فرعی سه،

چهار و پنج، از روش آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه با ورود همزمان استفاده شد. تمام محاسبات آماری با استفاده از نرم افزار رایانه‌ای SPSS نسخه ۱۸ انجام شده است.

یافته‌های پژوهش

در این پژوهش که به تجزیه و تحلیل داده‌ها ناشی از اجرای پرسشنامه اختصاص یافته است، اطلاعات و یافته‌های توصیفی و پس از آن نیز اطلاعات و یافته‌های آمار استنباطی ارائه می‌شود.

الف - یافته‌های توصیفی

جدول شماره یک، میانگین و انحراف معیار هوش هیجانی و مؤلفه‌های آن را در کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس نشان می‌دهد. نتایج حاصله گویای آن است که بیشترین و کمترین میانگین به ترتیب، متعلق به ابعاد مهارت‌های اجتماعی، خوش‌بینی و تنظیم هیجانی می‌باشد.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار هوش هیجانی و مؤلفه‌های

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
خوش‌بینی، تنظیم هیجان	۴۳/۸۵	۴/۹۸
ارزیابی از هیجانات	۳۹/۲۷	۵/۴۴
مهارت‌های اجتماعی	۴۴/۸۷	۳/۹
کاربرد هیجانات	۲۷/۱۴	۵/۱
هوش هیجانی کل	۱۲۳/۶۸	۱۳/۱۱

جدول شماره دو، میانگین و انحراف معیار کیفیت زندگی و مؤلفه‌های آن را در کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس نشان می‌دهد. نتایج حاصل از پژوهش، گویای آن است که بیشترین و کمترین میانگین به ترتیب، متعلق به ابعاد روابط انسانی در محیط کاری و تعهد کاری می‌باشد؛ به عبارتی، از بین ابعاد متغیر کیفیت زندگی کاری آن چه که در بین کارکنان کوپ انتظامی فارس از اهمیت شایان توجهی برخوردار است، ابتدا روابط انسانی در محیط کاری و سپس، تعهد کاری است.

بررسی رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان

جدول ۲: میانگین و انحراف معیار کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
روابط انسانی در محیط کاری	۳۷/۸۳	۵/۲۳
امنیت شغلی	۱۴/۳۲	۳/۹
پیشرفت شغلی	۲۲/۸۶	۴/۹۳
مشارکت	۱۵/۲۱	۳/۸۴
رعایت حقوق و منزلت انسانی	۱۰/۷۶	۴/۵۳
توازن بین کار و زندگی	۱۷/۶۶	۴/۴۲
تعهد کاری	۳۶/۴۱	۴/۴۸
مسائل مالی و رفاهی	۱۲/۴۴	۶/۷۳
کیفیت زندگی کل	۱۵۱/۲۶	۲۵/۵۱

جدول شماره سه، میانگین و انحراف معیار خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس را نشان می‌دهد. همان‌گونه که جدول ذیل نشان می‌دهد، میانگین خودکارآمدی ۶۴/۳۳ می‌باشد.

جدول ۳: میانگین و انحراف معیار خودکارآمدی

متغیرها	میانگین	انحراف معیار
خودکارآمدی	۶۴/۳۳	۹/۲۷

(ب) یافته‌های استنباطی

فرضیه اصلی: بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره چهار گزارش شده است.

جدول ۴: ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی

متغیرها	همبستگی با خودکارآمدی	سطح معناداری
هوش هیجانی	۰/۵۲۴	۰/۰۰۱
کیفیت زندگی کاری	۰/۵۸۶	۰/۰۰۱

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود، ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس برابر با ۰/۵۲۴ می‌باشد که در سطح معناداری ۰/۰۰۱ معنادار می‌باشد؛ به این معنی که رابطه مستقیم و

معناداری بین هوش هیجانی و خودکارآمدی وجود دارد. همچنین ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی برابر با ۰/۵۸۶ می باشد که در سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ معنادار می باشد؛ به این معنی که رابطه مستقیم و معناداری بین کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

فرضیه اول: بین مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد.

برای بررسی این فرضیه نیز از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره پنج گزارش شده است.

جدول ۵: ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و خودکارآمدی

سطح معناداری	ضریب همبستگی با خودکارآمدی	مؤلفه‌های هوش هیجانی
۰/۰۰۰۱	۰/۵۵۶	خوش‌بینی، تنظیم هیجان
۰/۰۰۰۱	۰/۵۸۷	ارزیابی از هیجانات
۰/۰۰۰۱	۰/۶۵۴	مهارت‌های اجتماعی
۰/۰۰۰۱	۰/۵۹۸	کاربرد هیجانات

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود، ضرایب همبستگی بین ابعاد هوش هیجانی و خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس در سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ معنادار می باشد؛ به این معنی که رابطه مستقیم و معناداری بین ابعاد هوش هیجانی و خودکارآمدی وجود دارد. همه مؤلفه‌های هوش هیجانی با خودکارآمدی رابطه مستقیم و معناداری دارند. مهارت‌های اجتماعی بیشترین همبستگی مستقیم را با خودکارآمدی دارد و ارزیابی هیجانات کمترین همبستگی را با خودکارآمدی دارند.

فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس رابطه معناداری وجود دارد.

جدول شماره شش ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس را نشان می‌دهد.

جدول ۶: ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی

کیفیت زندگی و مؤلفه‌های آن	ضریب همبستگی با خودکارآمدی	سطح معناداری
روابط انسانی در محیط کاری	۰/۵۸۷	۰/۰۰۰۱
امنیت شغلی	۰/۱۶۵	۰/۰۰۰۱
پیشرفت شغلی	۰/۷۲۳	۰/۰۰۰۱
مشارکت	۰/۶۸۷	۰/۰۰۰۱
رعایت حقوق و منزلت انسانی	۰/۵۴۵	۰/۰۰۰۱
توازن بین کار زندگی	۰/۱۵۲	۰/۰۰۰۱
تعهد کاری	۰/۶۹۶	۰/۰۰۰۱
مسائل مالی و رفاهی	۰/۶۴۹	۰/۰۰۰۱

همان‌گونه که در جدول بالا مشاهده می‌شود، ضرایب همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس در سطح معناداری ۰/۰۰۰۱ معنادار می‌باشد؛ به این معنی که رابطه مستقیم و معناداری بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی وجود دارد. همه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی رابطه مستقیم و معناداری دارند. مسائل مالی و رفاهی بیشترین همبستگی مستقیم را با خودکارآمدی دارد و امنیت شغلی کمترین همبستگی را با خودکارآمدی دارند.

فرضیه سوم: هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی هستند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون آماری تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره هفت گزارش شده است.

جدول ۷: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان مؤلفه‌های هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری

مقدار ثابت	سطح معناداری t	t	Beta	سطح معناداری		F	R ²	R	خودکارآمدی
				F	F				متغیرهای مستقل
۳۴/۶۸	۰/۰۰۰۱	۲/۲۷۹	۰/۱۵۷	۰/۰۰۰۱	۴۹/۰۴	۰/۵۴	۰/۷۳۸	هوش هیجانی	
۴۱/۱۸	۰/۰۰۰۱	۱/۹۳	۰/۱۲۱	۰/۰۰۰۱	۶۴/۶۷	۰/۷۱	۰/۸۴۸	کیفیت زندگی کاری	

همان‌گونه که در جدول بالا نشان داده شده است، ضریب همبستگی چندگانه (R) بین متغیر هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس به ترتیب برابر با ۰/۷۳۸ و ۰/۸۴۸ به دست آمده و ضریب تعیین (R²) به ترتیب، برابر با ۰/۵۴ و ۰/۷۱ می‌باشد؛ به این معنی که هوش هیجانی قادر است ۵۴٪ درصد از تغییرات متغیر خودکارآمدی را پیش‌بینی نماید و کیفیت زندگی کاری قادر است ۷۱٪ متغیر خودکارآمدی را پیش‌بینی نماید؛ چون مقدار F در سطح $P < ۰/۰۰۰۱$ معنادار می‌باشد. پس، نتیجه می‌گیریم که متغیر هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری قادرند خودکارآمدی را به‌طور معناداری پیش‌بینی نمایند.

با توجه به مقادیر ضریب رگرسیون (Beta) می‌توان نتیجه گرفت که متغیر هوش هیجانی اثر مستقیم بیشتری نسبت به کیفیت زندگی کاری بر روی خودکارآمدی دارد. همچنین با توجه به مقادیر t می‌توان نتیجه گرفت که هر دو متغیر هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری قادرند به تنهایی خودکارآمدی را پیش‌بینی نمایند.

فرضیه چهارم: مؤلفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس هستند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون آماری تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره هشت گزارش شده است.

جدول ۸: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان مؤلفه‌های هوش هیجانی روی خودکارآمدی

مقدار ثابت	سطح معناداری		سطح معناداری		F	R^2	R	مؤلفه‌های هوش هیجانی
	t	t	Beta	F				
	۰/۰۵۲	۱/۹۵	۰/۱۳۹					خوش‌بینی/ تنظیم هیجان
۳۴/۶۸	۰/۷۹	۰/۲۶۶	۰/۰۲۰	۰/۰۰۰۱	۴۹/۰۴	۰/۵۴	۰/۷۳۸	ارزیابی از هیجانات
	۰/۰۰۲	۳/۱۹	۰/۲۳					مهارت‌های اجتماعی
	۰/۰۰۰۱	۳/۷۱	۰/۲۴					کاربرد هیجانات

همان‌گونه که در جدول بالا نشان داده شده است، ضریب همبستگی چندگانه (R) بین مؤلفه‌های هوش هیجانی و خودکارآمدی برابر با ۰/۷۳۸ به‌دست آمده و ضریب تعیین (R^2) برابر با ۰/۵۴ می‌باشد؛ بدین معنی که مؤلفه‌های هوش هیجانی قادرند ۵۴٪ درصد از تغییرات متغیر خودکارآمدی را پیش‌بینی نمایند و چون مقدار F در سطح $P < ۰/۰۰۰۱$ معنادار می‌باشد. پس، نتیجه می‌گیریم که ابعاد هوش هیجانی قادرند خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس را به‌طور معناداری پیش‌بینی نمایند.

با توجه به مقادیر ضریب رگرسیون (Beta) می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه کاربرد هیجانات بیشترین اثر (مستقیم) را روی خودکارآمدی دارد و مؤلفه خوش‌بینی/ تنظیم هیجان کمترین اثر (مستقیم) را روی خودکارآمدی دارد. همچنین با توجه به مقادیر t می‌توان نتیجه گرفت که به جز مؤلفه‌های خوش‌بینی/ تنظیم هیجان و ارزیابی از هیجانات بقیه مؤلفه‌ها، قادرند که به تنهایی و با کنترل مؤلفه‌های دیگر خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس را پیش‌بینی نمایند.

فرضیه پنجم: مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس هستند.

برای بررسی این فرضیه از آزمون آماری تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان استفاده شد که نتایج آن در جدول شماره نه گزارش شده است.

جدول ۹: نتایج تحلیل رگرسیون چندگانه با روش ورود هم‌زمان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری روی خودکارآمدی

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری	R	R^2	F	سطح معناداری F	Beta	t	سطح معناداری t	مقدار ثابت
روابط انسانی در محیط کاری					۰/۱۵۴	۲/۸۳	۰/۰۰۵	
امنیت شغلی					۰/۰۷۳	۱/۵۲	۰/۱۳	
پیشرفت شغلی					-۰/۰۰۷	-۰/۱۰۱	۰/۹۱۹	
مشارکت					۰/۱۵	۲/۱۶	۰/۰۳۲	
رعایت حقوق و منزلت انسانی	۰/۸۴۸	۰/۷۱	۶۴/۶۷	۰/۰۰۰۱	۰/۱۶۷	۲/۵۹	۰/۰۱	۴۱/۱۸
توازن بین کار زندگی					-۰/۱۷۸	-۳/۴۶	۰/۰۰۱	
تعهد کاری					۰/۳۰۹	۴/۷۷	۰/۰۰۰۱	
مسائل مالی و رفاهی					۰/۳۰۱	۵/۱۶	۰/۰۰۰۱	

همان‌گونه که در جدول بالا نشان داده شده است، ضریب همبستگی چندگانه (R) بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی برابر با ۰/۸۴۸ به دست آمده و ضریب تعیین (R^2) برابر با ۰/۷۱ می‌باشد؛ بدین معنی که مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری قادرند ۷۱٪ درصد از تغییرات متغیر خودکارآمدی را پیش‌بینی نمایند و چون مقدار F در سطح $P < ۰/۰۰۰۱$ معنادار می‌باشد. پس، نتیجه می‌گیریم که ابعاد کیفیت زندگی کاری قادرند خودکارآمدی را به‌طور معناداری پیش‌بینی نمایند.

با توجه به مقادیر ضریب رگرسیون (Beta) می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه تعهد کاری بیشترین اثر (مستقیم) را روی خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس دارد و مؤلفه پیشرفت شغلی کمترین اثر (مستقیم) را روی خودکارآمدی دارد. همچنین با توجه به مقادیر t می‌توان نتیجه گرفت که به جز مؤلفه امنیت شغلی و مؤلفه پیشرفت شغلی، بقیه مؤلفه‌ها قادرند که به تنهایی و با کنترل مؤلفه‌های دیگر خودکارآمدی را پیش‌بینی نماید.

بحث و نتیجه‌گیری

کارکنان خودکارآمد نسبت به سایر کارکنان در انجام کارها موفق‌تر بوده و در اصل کارها را درست انجام می‌دهند. کارکنان خودکارآمد دارای ویژگی‌های بسیاری هستند که یکی

از آنها داشتن سلامت روانی است. پیشرفت و توسعه نیروی انتظامی وابسته به ارتقاء سطح دانش، مهارت، نگرش و بینش و خودکارآمدی کارکنان می‌باشد و در نتیجه باید مدیران ارشد در محیط کار سازمان در ایجاد جو سازمانی مطلوب و فراهم کردن محیطی گرم و صمیمانه و ایجاد تیم کاری و مدیریت مشارکتی، زمینه هرچه بیشتر خودکارآمدی کارکنان در نیروی انتظامی را فراهم نمایند.

در این رابطه توجه به برنامه‌های کیفیت زندگی ممکن است به‌عنوان راهبرد و مدیریت منابع انسانی در راستای بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود؛ زیرا اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد و دوم این که کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها با عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن می‌پردازد.

در این پژوهش تعدادی فرضیه به بوطه آزمایش کشیده شد که در ذیل به آنها اشاره می‌شود:

بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی رابطه‌ای معنادار وجود دارد.

هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری به‌طور معناداری قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی می‌باشند.

نتایج حاصل از پژوهش، گویای آن است که بین هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی رابطه معنادار وجود دارد؛ به‌عبارتی، هرچه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری بالاتر باشد، به همان میزان افراد از خودکارآمدی بیشتر و بهتری برخوردار خواهند بود. همچنین تحلیل رگرسیون بیانگر آن بود که هوش هیجانی و کیفیت زندگی قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی کارکنان می‌باشد؛ به‌عبارتی، با دانستن هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری می‌توان به خودکارآمدی کارکنان پی برد. این یافته با نتایج حاصل از پژوهش حاجلو و عیوضی (۱۳۹۴) و کریم‌زاده شیرازی و همکاران (۱۳۸۷) در یک راستا می‌باشد.

در تبیین این یافته باید اذعان کرد که از آنجایی که هوش هیجانی شامل مجموعه‌ای از مهارت‌های به هم پیوسته برای ادراک دقیق، ارزیابی و ابزار هیجان‌ها، دسترسی یا ایجاد احساسات به منظور تسهیل تفکر، توانایی فهم هیجان‌ها و دانش هیجانی و توانایی تنظیم هیجان‌ها به منظور رشد هیجانی و عقلانی است؛ از طرف دیگر، باورهای خودکارآمدی نیز بر طرز تفکر، چگونگی رویارویی با مشکلات، سلامت هیجانی، تصمیم‌گیری، مقابله با استرس و افسردگی می‌گذارد. بنابراین، هر دو سازه مجموعه‌ای از مهارت‌ها، استعدادها و توانایی‌ها هستند که توانایی افراد را در مقابله با فشارها و اقتضاهای محیطی افزایش می‌دهد (باندورا و لاک، ۲۰۰۳؛ به نقل از حاجلو و عیوضی، ۱۳۹۴).

خودکارآمدی، به‌عنوان عاملی مؤثر بر کیفیت زندگی به درک فرد از مهارت‌ها و توانایی‌هایش در انجام موفقیت‌آمیز عملکردی شایسته تأکید دارد؛ به عبارت دیگر، خودکارآمدی بر درک از عملکرد و رفتارهای سازگارانه و انتخاب محیط و شرایطی که افراد تلاش می‌کنند تا به آن دست یابند، اثر می‌گذارد. نظریه‌پردازان بر این باورند که برای تغییر و بهبود میزان خودکارآمدی افراد، باید به افزایش توان جسمانی و کیفیت زندگی کاری آنان توجه کرد و با کاهش سطح استرس و گرایش‌های منفی عاطفی، سوءبرداشت‌های فردی را اصلاح کرد (کریم‌زاده شیرازی و همکاران، ۱۳۸۷).

انجام موفقیت‌آمیز یک رفتار و تداوم در انجام موفقیت‌آمیز آن در افراد با سطح بالای خودکارآمدی بیشتر است و این امر باعث بهبود کیفیت زندگی آنان می‌شود (اسماعیلی و همکاران، ۱۳۹۴).

فرضیه دیگر به این موضوع می‌پردازد که ابعاد هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی کارکنان کوپ‌های نیروی انتظامی استان فارس هستند.

مؤلفه‌های هوش هیجانی شامل خوش‌بینی/تنظیم هیجانی، ارزیابی از هیجان‌ها، مهارت‌های اجتماعی و کاربرد هیجان‌ها می‌باشند که تمامی این مؤلفه‌ها با خودکارآمدی رابطه مستقیم معناداری دارد که در بین این مؤلفه‌ها، مهارت‌های اجتماعی بیشترین همبستگی مستقیم را با خودکارآمدی داشته و ارزیابی هیجان‌ها کمترین همبستگی را با خودکارآمدی دارد.

این یافته با نتایج حاصل از پژوهش بررسی‌های راتهی و راستوجی (۲۰۰۸)، رستمی و همکاران (۱۳۸۹)، مویرا و الیور (۲۰۰۸)، امینی زرار و همکاران (۱۳۸۷) و رستمی و همکاران (۱۳۸۹) در یک راستا قرار می‌گیرد که نشان دادند رابطه مستقیم و معناداری بین هوش هیجانی و خودکارآمدی وجود دارد.

این نتیجه بدین نحو تبیین می‌شود که از آن‌جا که فرد خوشبین به توانایی‌ها، قابلیت‌ها، صلاحیت‌های خویش دید و نگرش مثبت دارد، چنین فردی انتظارات چیرگی را در خود افزایش می‌دهد و خود را فردی با کفایت قلمداد می‌کند و این فرایند منجر به افزایش خودکارآمدی در فرد می‌شود. به علاوه، افرادی که از لحاظ هیجانی سالم باشند و هیجان‌ات خود را درست به کار برند، در ایجاد ارتباط موفق هستند و همیشه بازخورد مثبت از دیگران می‌گیرند و این باعث تقویت مجدد هیجان مثبت در این افراد و کارآمدی می‌شود. از نظر گل‌من مشاهده خودکنترلی خیلی راحت نیست و خودکنترلی در نبود آتش‌بازی‌های هیجانی خود را بهتر نشان می‌دهد؛ یعنی هرچه شدت احساسات کمتر باشد، خودکنترلی کرد بهتری پیدا می‌کند. احساس مسئولیت در محیط کار و نوع برخورد با افراد، تحت تأثیر خلیات فرد می‌باشد و هرچه محتوای فکر در رابطه با مسئولیتی که فرد قبول کرده است، خالص‌تر باشد، احساس مسئولیت بیشتر و بهتری صورت می‌گیرد. کنترل و مدیریت احساسات به حدی برای افراد ضروری است که از آن به‌عنوان کلید بهشت عاطفی یاد کرده‌اند؛ زیرا فقط از طریق خودکنترلی است که می‌توان میزان مشخصی از احساسات را با تفکر همراه کرد و مسیر درست اندیشه را پیمود که طی این مسیر منجر به افزایش خودکارآمدی و اثربخشی در افراد می‌شود (آذرنیک و آقائی، ۱۳۹۴).

مهارت‌های اجتماعی قوی زمینه نگرش مثبت را برای فرد و توانایی‌های وی فراهم می‌نماید. افرادی که از مهارت‌های اجتماعی قوی برخوردارند، برای مقابله با چالش‌های زندگی از روش‌های مناسب استفاده می‌کنند و در برابر فشارهای درونی و بیرونی مستحکم هستند و تأیید و تشویق بقیه منجر به باور توانایی‌ها و احساس کارآمدی در آنان می‌شود.

فرضیه بعدی به بررسی رابطه بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی می‌پردازد.

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری شامل روابط انسانی در محیط کاری، امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، رعایت حقوق و منزلت انسانی، توازن بین کار و زندگی، تعهد کاری و مسائل مالی و رفاهی می‌باشند که تمامی این مؤلفه‌ها با خودکارآمدی رابطه مستقیم معناداری دارد که در بین آنها مسائل مالی و رفاهی، بیشترین همبستگی مستقیم و امنیت شغلی، کمترین همبستگی مستقیم را دارد. نتیجه پژوهش کریم‌زاده و همکاران (۱۳۸۷) نیز رابطه مستقیم و معناداری بین کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی را نشان داد.

نتایج پژوهش علیخانی و همکاران (۱۳۸۴) نیز ارتباط مستقیم و معناداری بین کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی را نشان می‌دهد که با نتایج به‌دست آمده در این پژوهش هم‌خوانی و هم‌سویی دارد.

در تبیین این فرضیه باید بیان داشت که از نظر فردی مطالعه روابط انسانی در محیط کاری به معنای تفاوت میان شکست و پیروزی در انجام هر کاری است که صورت می‌گیرد. اغلب مردم به اهمیت روابط انسانی واقف هستند؛ ولی این امر کافی نیست؛ بلکه روابط انسانی را باید تمرین کرد. تفاوت آن با رفتار سازمانی در همین است که اگر رفتار سازمانی شناخت مردم است، روابط انسانی ایجاد ارتباط و استفاده عملی از این شناخت در ایجاد رابطه با مردم است.

بسیاری از افراد و مدیران از نظر مهارت‌های فنی در سطح بسیار بالا و کاردان بوده‌اند ولی به دلیل ضعف روابط انسانی در کار خود شکست خورده‌اند، چرا که به اهمیت روابط انسانی آگاه نبودند و نمی‌دانستند که چگونگی انجام کار، کلید موفقیت نیست. برای برخورداری از مهارت‌های انسانی لازم است که روابط و همکاری خوبی با همه اعضای سازمان از کارکنان پایینی تا مدیران بالایی داشته باشیم.

رویکرد روابط انسانی در محیط کاری هدف خود را این‌گونه قرار می‌دهد که با به حداکثر رساندن رضایت کارکنان، بهره‌وری و سطح کارایی و خودکارآمدی را می‌توان افزایش داد. این روش امروزه در بسیاری از جوامع صنعتی مورد استفاده قرار گرفته است. این رویکرد از دهه ۱۹۳۰ به بعد عمده‌تاً کاربرد داشته است. تأکید این رویکرد عمده‌تاً بر رضایت نیروی انسانی است. بر اساس همین رویکرد است که طی سال‌های

اخیر تأمین اجتماعی، تأمین حقوق کارکنان، حقوق مربوط به بازنشستگی، بیماری و از کارافتادگی و... مورد تأکید و توجه قرار گرفته است که همه این عوامل موجب می‌شود کارکنان احساس کنند به آنها بها داده می‌شود و افرادی خودکارآمد و شایسته هستند. جامعه‌شناسان و روانشناسان صنعتی بر اساس این رویکرد، این‌گونه بیان می‌دارند که منابع انسانی در یک سازمان را هرچه بهتر باید شناسایی کرد، و توانایی‌های آنها را تقویت کرد. از این‌رو، ارزیابی ادواری نیروی انسانی و متعاقب آن، آموزش و تربیت این نیرو، نظام بهره‌وری و استفاده کردن از هر نوع منابع انسانی و مادی را تقویت می‌نماید. بر اساس این رویکرد، بدون استفاده مؤثر و صحیح از منابع انسانی، هیچ سازمانی علی‌رغم داشتن منابع مادی فراوان، به شرایط مطلوب و بهینه نمی‌تواند دست یابد. از طریق کاربرد این رویکرد است که فضای کاری مورد علاقه را در یک سازمان می‌توان گسترش و خودکارآمدی را نیز ارتقاء داد. با استفاده از آن از توانایی و مهارت‌های نیروی انسانی حداکثر استفاده را می‌توان به عمل آورد. ایجاد فضای مناسب کاری، علاقمندی به کار، تقویت روحیه کاری کارکنان و انگیزه کاری مورد توجه این رویکرد می‌باشد.

آخرین فرضیه به این موضوع می‌پردازد که مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی می‌باشند.

در مورد کیفیت زندگی کاری همچنین صدق می‌کند مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های هوش هیجانی قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی می‌باشند که در میان آنها مؤلفه تعهد کاری بیشترین اثر (مستقیم) را روی خودکارآمدی دارد و مؤلفه پیشرفت شغلی کمترین اثر (مستقیم) را روی خودکارآمدی دارد. همچنین به جز مؤلفه امنیت شغلی و مؤلفه پیشرفت شغلی، بقیه مؤلفه‌ها قادرند که به تنهایی و با کنترل مؤلفه‌های دیگر خودکارآمدی را پیش‌بینی نماید. در ارتباط با پیش‌بینی خودکارآمدی توسط مؤلفه‌های هوش هیجانی باید بیان کرد که تنها دو مؤلفه مهارت‌های اجتماعی و کاربرد هیجانات قادر به پیش‌بینی کارآمدی هیجانی می‌باشند.

این نتیجه با یافته‌های حاصل از پژوهش امینی زرار و همکاران (۱۳۸۷)، اقدمی باهر (۱۳۸۸)، زارعان و همکاران (۱۳۸۶)، رستمی و همکاران (۱۳۸۹)، عبدلی و همکاران

(۱۳۹۱)، چان (۲۰۰۷)، راتهی و راستوجی (۲۰۰۸)، مویرا و الیور (۲۰۰۸)، کریمزاده، و همکاران (۱۳۸۷)، عالی خانی و همکاران (۱۳۸۴) هم‌سویی و هم‌خوانی دارد.

در ارتباط با تعهد کاری باید بیان کرد که تعهد کاری نوعی وابستگی عاطفی به سازمان است به گونه‌ای که کارکنان به شدت متعهد، هویت خود را از سازمان می‌گیرند، در سازمان مشارکت دارند و از عضویت در سازمان لذت می‌برند. زمانی که ارزش‌های سازمان توسط کارکنان پذیرفته می‌شوند و افراد خود را درگیر سازمان می‌کنند، موجب می‌شود انگیزه بالایی داشته باشند. آنها برای تلاش فراوان و علاقمندی برای حفظ عضویت در سازمان آمادگی دارند. در مقابل، سازمان به کارمندان بهای بیشتری می‌دهند و به تبع، این عمل موجب تقویت عزت نفس و خودکارآمدی کارکنان می‌شود؛ بدین نحو با دانستن میزان تعهد کاری کارکنان کوپ نیروی انتظامی می‌توان خودکارآمدی آنان را نیز پیش‌بینی کرد.

در ارتباط با دو مؤلفه مهارت‌های اجتماعی و کاربرد هیجانات به عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های هوش هیجانی که پیش‌بینی کننده خودکارآمدی کارکنان است، باید بیان کرد که مهارت‌های اجتماعی اهمیت برقراری مهارت‌های اجتماعی از جمله برقراری یک رابطه مناسب تا حدی است که امروزه انسان‌ها در راستای برقراری تعاملات اجتماعی به توسعه ابزارهای مکانیکی ارتباط روی آورده و در این راه از آخرین مرزهای تخیل نیز فراتر رفته‌اند. مهارت‌های اجتماعی فرد را قادر می‌سازد تا تعارضات محل کار را به نحو احسن رفع نماید، صمیمیت را در سازمان افزایش دهد و بازخورد آن عکس‌العملی است که کارکنان دیگر و ارباب رجوع‌ها به چنین فردی دارند و این عکس‌العمل موجب باور فرد به توانایی‌های خود و به عبارتی، کارآمد دانستن خود می‌باشد؛ بنابراین با دانستن میزان مهارت‌های اجتماعی می‌توان به میزان خودکارآمدی کارکنان کوپ نیروی انتظامی پی برد.

پیشنهادها

در راستای نتایج به‌دست آمده از این پژوهش پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱- بر اساس فرضیه پژوهش که مورد تأیید قرار گرفت (وجود رابطه معنادار بین هوش هیجانی و ابعاد آن با خودکارآمدی) پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه

بخشی از هوش هیجانی اکتسابی است، ارائه آموزش‌های لازم به کارکنان در زمینه هوش هیجانی در زمینه خوش‌بینی، تنظیم هیجانی، ارزیابی از هیجانات، مهارت‌های اجتماعی و کاربرد هیجانات می‌تواند نقش مؤثری در کارآمدی افراد و موفقیت سازمان داشته باشد.

۲- با توجه به تأیید فرضیه تأثیرگذاری کیفیت زندگی کاری بر کارآمدی، در همین راستا پیشنهاد می‌شود اقداماتی که متخصصان ستادی ناجا می‌توانند انجام دهند، آن است که برآورد کنند به چه نوع تخصص و مهارت‌های ویژه‌ای نیاز دارند و با برنامه‌ریزی منابع انسانی (طرح‌ریزی مسیر شغلی و جابه‌جایی)، برنامه‌ریزی آموزشی، طراحی نظام حقوق و مزایا، بیمه و بازنشستگی، خدمات رفاهی عمومی و... برای چنین مشاغلی در سازمان ناجا، افرادی خاص استخدام یا پرورش دهند. طبیعی است در سازمان‌هایی که در مدیریت منابع انسانی آنها، اقدامات ستادی بهتری صورت می‌گیرد، کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری مطلوب‌تر خواهد بود.

۳- با توجه به فرضیه پژوهش که مورد تأیید قرار گرفت، از آن‌جا که مهارت‌های اجتماعی (به عنوان یکی از مهم‌ترین مؤلفه‌های هوش اجتماعی) قادر به پیش‌بینی خودکارآمدی می‌باشد، در همین راستا پیشنهاد می‌شود که تهیه بروشور، CD و فیلم در رابطه با مهارت‌های اجتماعی - ارتباطی در محیط کار و توزیع آن میان کارکنان به منظور اطلاع‌رسانی و افزایش سطح ارتباطات مطلوب گروهی در کارکنان کوپ نیروی انتظامی و سایر سازمان‌های دولتی و غیردولتی می‌تواند در افزایش خودکارآمدی کارکنان مؤثر باشد.

۴- توجه به مواردی از جمله امنیت شغلی، پیشرفت شغلی، مشارکت، رعایت حقوق و منزلت انسانی، توازن بین کار و زندگی، تعهد کاری و مسائل مالی و رفاهی که همگی از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری هستند (که در این پژوهش نیز رابطه معناداری با خودکارآمدی کارکنان داشت)، در راستای توسعه خودکارآمدی در بین کارکنان به منظور افزایش سطح توسعه و موفقیت سازمان مد نظر مدیران قرار بگیرند.

۵- از سویی دیگر به پژوهشگران علاقه‌مند توصیه می‌شود که در پژوهش‌های آینده رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی را در بین کارکنان دیگر

سازمان‌ها و یا شهرهای دیگر بررسی نمایند. همچنین رابطه عوامل دیگری همچون جو سازمانی، سلامت سازمانی و... بر خودکارآمدی کارکنان را بررسی نمایند.

منابع

- اسماعیلی، مریم؛ علیخانی، مریم؛ غلام عراقی، معصومه؛ حسینی، فاطمه (۱۳۸۴). «کیفیت زندگی و ارتباط آن با خودکارآمدی در بیماران تحت همودیالیز». فصلنامه پرستاری ایران، دوره هجدهم، شماره چهل و یکم و چهل و دوم، صص ۷۸-۸۴.
- اقتصادی، سعید (۱۳۹۳). «رابطه هوش هیجانی و کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی کارکنان آموزش و پرورش ناحیه ۳ شیراز». (پایان نامه کارشناسی ارشد)، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- اقدمی باهر، علیرضا؛ نجارپور استادی، سعید؛ لیوارجانی، شعله. (۱۳۸۸). «رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز». فصلنامه آموزش و ارزشیابی (علوم تربیتی)، دوره دوم، شماره هفتم، صص ۱۴-۲۸.
- امینی زرار، محمد؛ نیمانی، محمد؛ برهمند، تراوشا؛ صبحی قرا ملکی، ناصر (۱۳۸۷). «رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی و سلامت روان و مقایسه آنها در دانش آموزان ممتاز و عادی». دانش و پژوهش در روانشناسی، شماره سی و پنجم و سی و ششم، صص ۱۰۷-۱۲۲.
- آذرنیک، مینا؛ آقائی، اصغر (۱۳۹۴). «پیش بینی کیفیت روابط زناشویی براساس مؤلفه های هوش هیجانی (خوش بینی / تنظیم هیجان، ارزیابی از هیجانات، مهارت های اجتماعی و کاربرد هیجانات)». دومین کنفرانس بین المللی روانشناسی، علوم تربیتی و سبک زندگی دانشگاه تربت حیدریه.
- بخشنده، سمیه (۱۳۹۰). «مقایسه تأثیر هوش هیجانی و گرایش به تعادل در خودکارآمدی». (پایان نامه کارشناسی ارشد)، رشته روان شناسی تربیتی .
- برادبری، تراویس؛ گریوز، جین (۱۳۹۲). «هوش هیجانی (مهارتها و آزمونها)». ترجمه مهدی گنجی، تهران: انتشارات ساوالان.
- جعفری، افشین (۱۳۹۲). «تأثیر توانمندسازی روانشناختی، رضایت شغلی و استرس شغلی بر تعهد سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان ستاد فرماندهی انتظامی استان آذربایجان غربی)». فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان غربی، شماره هجدهم، دوره ششم، صص ۱-۳۱.
- حاجلو، نادر؛ عیوضی، خدیجه (۱۳۹۴). «اثر بخشی آموزش هیجانی بر مدیریت زمان و خودکارآمدی دانش آموزان». مطالعات روانشناختی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهرا (س)، دوره یازدهم، شماره سوم، صص ۸۰-۹۷.

- حسین زاده شهری، معصومه؛ فخریان، سارا؛ باغچه سرایی، محبوبه (۱۳۹۴). «بررسی رابطه ابعاد هوش هیجانی با تعهد سازمانی». فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال هفتم، شماره اول، صص ۳۷-۱۹.
- حسین‌نژاد، علی‌اکبر و میرانی، کاوه (۱۳۹۶). «بررسی رابطه هوش هیجانی با خودکارآمدی مربیگری و کمال‌گرایی مربیان مدارس فوتبال». مجله روانشناسی و روان پزشکی شناخت، سال چهارم، شماره اول، صص ۲۵-۱۳.
- دنیوی، زهرا (۱۳۸۸). «رابطه بین کیفیت زندگی کاری و اثربخشی سازمانی معلمان». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری.
- رستمی، رضا؛ شاه‌محمدی، خدیجه؛ قاعدی، غلامحسین؛ بشارت، محمدعلی؛ اکبری زردخانه، سعید؛ نصرت‌آبادی، مسعود (۱۳۸۹). «رابطه خودکارآمدی با هوش هیجانی و حمایت اجتماعی ادراک شده در دانشجویان دانشگاه تهران».
- سلیمانی، غفت؛ هویدا، رضا (۱۳۹۲). «بررسی مفهوم خودکارآمدی در نظریه شناخت اجتماعی باندورا». علوم اجتماعی، شماره شصت و سوم، صص ۹۷-۹۱.
- سلیمانی، نادر؛ علی‌بیگی، فرزانه (۱۳۸۸). «بررسی رابطه هوش هیجانی مدیران گروه‌های آموزشی با خودکارآمدی آنان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ده کشور». فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۴: ۱۵۴-۱۳۷.
- شریف‌زاده، فتاح؛ جزینی، علیرضا؛ محمدی‌مقدم، یوسف (۱۳۹۰). «تبیین ابعاد و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان پلیس پیشگیری ناجا». فصلنامه منابع انسانی ناجا، سال ششم، شماره بیست و سوم، صص ۴۰-۲۶.
- شولتز، د؛ شولتز، س (۱۹۹۸). «نظریه‌های شخصیت». (ترجمه سید حسینی، ۱۳۸۳)، چاپ ششم، تهران: انتشارات ویرایش.
- علی‌نیا کروئی، رستم (۱۳۸۲). «بررسی رابطه مفهوم خودکارآمدی و سلامت روانی دانش‌آموزان مقطع دبیرستان پایه سوم شهر بابل». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه علامه طباطبائی.
- علیان، حسن (۱۳۸۴). «بررسی مقایسه هوش هیجانی قهرمانان و ورزشکاران رشته‌های گروهی و انفرادی با افراد غیرورزشکار». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، دانشگاه شهید بهشتی.
- علیزاده، مینا؛ مکوندی، بهنام؛ حیدری، علیرضا (۱۳۹۳). «رابطه بین مؤلفه‌های خودکارآمدی و خلاقیت با کیفیت زندگی کاری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اهواز». کنفرانس بین‌المللی علوم انسانی و مطالعات رفتاری.

- کریم‌زاده شیرازی، ماندانا؛ رضویه، اصغر؛ کاوه، محمدحسین (۱۳۸۷). «ارتباط کیفیت زندگی و خودکارآمدی معلمان شاغل شهرستان شهرکرد». مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دوره دهم، شماره اول.
- ممی‌زاده، جعفر (۱۳۷۵). «توسعه سازمان دانش، بهسازی و نوسازی سازمان». (چاپ اول)، تهران: انتشارات روایت.
- مهداد، علی؛ ادیبی، زهرا، عزتی، منظر (۱۳۹۴). «نقش واسطه‌ای عزت نفس در رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده و خودکارآمدی». فصلنامه پژوهش‌های کاربردی روانشناختی، دوره ششم، شماره ۲، صص ۱۹۵-۱۸۱.
- نصرتی سرایدشتی، رقیه (۱۳۸۸). «بررسی خودکارآمدی مدیران مدارس متوسطه استان گیلان و ارتباط آن با اثربخشی رهبری». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، رشته علون تربیتی، دانشگاه کردستان.
- نقابی، سعید؛ بهادری، محمد کریم (۱۳۹۱). «رابطه هوش هیجانی و رفتار کارآفرینانه». مجله طب نظامی، دوره چهاردهم، شماره دوم، صص ۱۲۸-۱۲۳.
- نوبخت، زهرا (۱۳۹۰). «بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با خودکارآمدی معلمان مدارس مقطع ابتدایی شهرستان گلپایگان». (پایان‌نامه کارشناسی ارشد)، رشته مدیریت آموزشی، دانشگاه الزهرا (س) دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- Bandura, A., & Locke, E. A. (۲۰۰۳). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied*.
- Chan, W. (۲۰۰۷). Emotional Intelligence and Components of Burnout Among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong, *teaching and teacher*.
- Miltiado, M & savege, W. (۲۰۰۳). Applying social cognitive constructs of motivation to enhance student success in online distance education. *Journal of educational technology review*.
- Rathi, N. & Rastogi, R. (۲۰۰۸). Effect of Emotional Intelligence on Occupational Self-efficacy. *The Icfai Journal of Organizational Behavior*, Vol. ۷, No. ۲.
- Ream, S. Kurt. (۲۰۱۰). The Relationship of Emotional Intelligence and Self-Efficacy of First and Second Year Principals in Missouri.