

بررسی رابطه بین هوش هیجانی و ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان سازمان آتش نشانی تهران

زهرا سلطانی شال^۱

^۱ مربی، کارشناسی ارشد روانشناسی از دانشگاه تربیت مدرس

نویسنده مسئول:

زهرا سلطانی شال

مجله علمی پژوهش در روانشناسی، علوم تربیتی و علوم اجتماعی (سال ششم)
شماره ۲۲ / زمستان ۱۳۹۹ / ص ۱۳-۱

چکیده

دستیابی به اهداف سازمان مبتنی بر توانایی های پرسنل در انجام وظایف تعیین شده و تطبیق پذیری آن ها با محیط متغیر است. از بین متغیرهای روان شناختی تأثیرگذار بر عملکرد شغلی، هوش هیجانی و ویژگی های شخصیتی کارکنان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این پژوهش باهدف بررسی رابطه ی بین ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی با عملکرد کارکنان سازمان آتش نشانی اجرا شده است. پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است و به این منظور کارکنان بخش عملیاتی سازمان آتش نشانی ۲۱۰ نفر انتخاب شدند؛ و از این بین ۱۵۲ نفر به پرسشنامه ها پاسخ کامل دادند. ابزارهای پژوهش شامل، پرسشنامه کوبه استیل ژاین برای تعیین عملکرد شغلی، پرسشنامه ۱۶ عاملی شخصیت کتل برای تعیین ویژگی های شخصیتی و پرسشنامه هوش هیجانی بار-ان برای تعیین هوش هیجانی است. یافته ها، با استفاده از آزمون رگرسیون گام به گام مورد بررسی قرار می گیرد. با توجه به یافته های پژوهش از بین مولفه های هوش هیجانی، استقلال، تحمل فشار و خود ابرازی و از بین ویژگی های شخصیتی ادوارخویی متهورانه و انعطاف پذیری با عملکرد شغلی کارکنان سازمان آتش نشانان رابطه معناداری دارد. بعبارت دیگر آن دسته از آتش نشانانی که دارای شخصیت متهورانه و جسورتری هستند و از انعطاف پذیری و تحمل فشار بیشتری برخوردارند و مستقل عمل می کنند عملکرد بهتری را در انجام وظایف خود نشان می دهند.

کلیدواژه: عملکرد شغلی، هوش هیجانی، ویژگی شخصیتی، آتش نشانان

مقدمه

روانشناسی صنعتی-سازمانی با محیط کار انسانها سروکار دارد، یکی از مهمترین موضوعاتی که روانشناسان صنعتی-سازمانی در راستای آن تلاش می کنند گزینش افراد در مشاغل مختلف متناسب با ویژگی های آن شغل است. از طرف دیگر عدم توجه به این منابع ارزشمند، زمینه ی انحطاط و کاهش بهره وری آن سازمان ها را فراهم می سازد (زندى فرد، ۱۳۹۶). همچنین نظام ارزیابی عملکرد، از مهمترین و پایه ای ترین زیرنظام های منابع انسانی محسوب می شود: و از حساس ترین مسائلی است که مسئولان سازمان ها با آن روبرو هستند (ترو^۲، ۲۰۱۹).

عملکرد یکی از مفاهیم بنیادین در مدیریت به شمار می رود؛ چراکه بسیاری از وظایف مدیریت براساس آن شکل می گیرد؛ به عبارتی، موفقیت سازمانها را می توان در آیینی عملکردشان مشاهده کرد (ابازری، ۱۳۸۸). توجه به کارکنان و در راس آن عملکردشغلی آنها به عنوان بزرگترین و مهم ترین سرمایه سازمان، پدیده ای است که در طول چند دهه اخیر رشد فراوانی داشته است (اژه ای، ۱۳۸۸). افراد از لحاظ استعدادها و توانایی، شیوه های مدیریت هیجان و دیگر خصوصیات شخصیتی با یکدیگر متفاوتند. موفقیت در انجام کار نیز مستلزم توانایی و استعداد خاصی است که منجر به خشنودی و موفقیت و کارایی فرد می شود (رابینز^۳ و همکاران، ۲۰۱۳). البته غیر ممکن است که رفتار شغلی (عملکرد) تنها تحت تاثیر شخصیت فرد باشد و این به دلیل وجود شرایط گوناگونی مانند همکاران، سیستم نظارتی، محیط کار، پاداش و سایر عوامل است. ویژگی های فردی خاص زمانیکه دقیقاً با حرفه و سازمان متناسب باشند می توانند تعیین کننده ی خوبی برای عملکرد شغلی فرد باشند (ابوهاشش، ۲۰۱۹).

کسانی که مسئولیت اداره ی تعدادی از کارگران یا کارکنان را بر عهده دارند، از وجود تفاوت های رفتاری (عملکردی) آنها به خوبی آگاه هستند. هولند^۴ (۱۹۷۳) نظریه خود را در زمینه شغل و شخصیت چنین بیان می کند "اگر ما الگوی شخصیتی فرد و الگوی محیطی او را بدانیم می توانیم با بکارگیری دانسته هایمان در زمینه تیپ های شخصیتی و الگوی محیطی به پیش بینی نتایجی در کمک به سازگار شدن فرد بپردازیم. به نظر وایت از ویژگی های شخصیتی می توان برای پیش بینی رفتارها و عملکرد شغلی افراد استفاده کرد. (وایت^۵، ۲۰۰۲) شخصیت عبارت است از جنبه هایی از حیات انسان که اجازه می دهد پیش بینی کنیم، آدمی در اوضاع و احوال معین چه رفتاری از خود نشان خواهد داد. هر فردی به شیوه ی خاصی رفتار می کند، انتظارات، نیازها و مهارت های رفتاری منحصر به فردی دارد که براساس الگوی شخصیتی اوست. از طرفی سازمان ها نیز براساس اهداف، وظایف و فعالیت های جاری خود نیازها، انتظارات و توقعات خاصی را تامین می کنند. بنابراین برای هر یک از شخصیت های متفاوت، محیط شغلی متفاوتی مناسب است (جلیل پور و همکاران، ۲۰۱۶). شخصیت هر فرد نقش مهمی در عملکرد شغلی اش دارد، زیرا شخصیت فرد، انگیزش و نگرش فرد را نسبت به یک شغل و شیوه ای که فرد به اقتضات شغلی پاسخ می دهد مشخص می کند. شخصیت همچنین یکی از عوامل تعیین کننده ای که هر فرد با چه شغلی سازگارتر است، زیرا هر ویژگی-شخصیتی دارای شرایطی است که متناسب با شغل خاصی است (بابائیان، ۱۳۹۳).

فهم هوش هیجانی بعنوان بخشی از نظام گسترده تر شخصیت می تواند محققان را نسبت به این مساله حساس کند که چه بخش هایی از شخصیت می تواند هوش هیجانی را تحت تاثیر قرار دهد؛ اثرات آن را کاهش و یا افزایش دهد (مایر^۶، ۲۰۰۰ به نقل از یوسفی، ۲۰۱۴). مفهوم هوش هیجانی توسط سالووی^۷ و مایر (۱۹۹۰) برای اولین بار نام گذاری شد، اما توسط مطالعات گلن^۸ (۱۹۹۵) عمومیت یافت. سالووی و مایر هوش هیجانی را به عنوان توانایی فرد در فهمیدن هیجانات و احساسات خود و دیگران، به منظور تمایز بین آنها و استفاده از این دانش برای تصمیم گیری و برنامه ریزی در عمل تعریف کرده است (یوسفی، ۲۰۱۴).

هوش هیجانی به وسیله توانایی فرد در ارتباط مثبت با محیط کار، کار موثر در تیم، ساختن سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی مرتبط می شود. عملکرد شغلی اغلب به حمایت، مشورت و دیگر منابع که توسط دیگران فراهم می شود بستگی دارد. هوش هیجانی، همچنین به وسیله توانا کردن فرد در تنظیم هیجان هایش به منظور کنار آمدن موثر با استرس، خوب عمل کردن هنگام تحت فشار بودن و سازگار شدن با تغییرات سازمانی عمل می کند. هوش هیجانی ممکن است با کیفیت ارتباطات مردم در محیط کار مرتبط باشد، زیرا هیجان در خدمت ویژگی های اجتماعی و ارتباطی می باشد، اطلاعاتی را درباره افکار و مقاصد دیگران می رساند و در تعدیل برخوردهای اجتماعی کمک می کند (لوپز^۹، ۲۰۱۶).

² Theron³ Robbins⁴ Holland⁵ Witt⁶ Mayer⁷ Salovey⁸ Goleman⁹ Lopes

از جمله مشاغل دشوار و پر استرس در دنیا شغل آتش‌نشانی می‌باشد. این گروه از مشاغل همیشه در حال آماده‌باش به سربرده و هنگامی که همه در حادثه می‌گیرند آتش‌نشانان به دل حادثه می‌زنند و با اتفاقات و موقعیت‌های غیر منتظره روبرو می‌شوند. در این مواقع همه چیز از حالت کنترل خارج گردیده و به همین دلیل هر ساله تعداد زیادی از این پرسنل در سراسر دنیا جان خود را از دست می‌دهند (دیرسو^{۱۰} و همکاران، ۲۰۱۸). ماهیت شغل آتش‌نشانی ایجاب می‌کند که کارکنان این سازمان بتوانند بر هیجانات خود کنترل لازم را داشته‌باشند و در هنگام احراز این شغل ویژگی‌های متناسب با این حرفه را دارا باشند. کارکرد آتش‌نشانان علاوه بر سلامت خود، تأثیر مستقیم بر سلامت سایر افراد جامعه دارند. آتش‌نشانان برای عملکرد بالا در سازمان خود علاوه بر آمادگی‌های جسمانی باید آمادگی‌های روانی داشته‌باشند و شغل آنها باید تناسب قابل قبولی با ویژگی‌های شخصیتی آنها داشته‌باشد. همچنین آتش‌نشانان باید دارای هوش هیجانی بالایی برای سازگاری با شرایط خطرناک داشته‌باشند و بتوانند در هیجانات خود را کنترل نمایند.

بررسی پژوهش‌های انجام شده در سال‌های اخیر نشان دهنده‌ی سه رویکرد اصلی در مورد مسئله پژوهشی حاضر می‌باشد. در رویکرد اول رابطه‌ی بین متغیرهای روانشناختی (وجدان‌کاری: (علیرضایی و همکاران ۱۳۹۲) (کاس^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۸)، (ویژگی‌های شخصیتی: (خاکپور و همکاران ۱۳۸۷) (کلانگ^{۱۲}، ۲۰۱۲) و ... با عملکردشغلی در حوزه‌های مختلف کاری می‌باشد. در رویکرد دوم، به بررسی نقش عوامل انگیزشی در عملکردشغلی (سجادی و امید، ۱۳۸۷) (کاکوس^{۱۳} و تریولاس^{۱۴}، ۲۰۱۱) (ساندرین^{۱۵} و همکاران، ۲۰۱۹) (اژه‌ای و همکاران، ۱۳۸۸) ... پرداخته شده‌است و رویکرد سوم نیز نشان دهنده بررسی نقش سلامت‌روان و اختلالات روانی در عملکرد و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آتش‌نشانی می‌باشد از جمله می‌توان به پژوهش (کلیملی^{۱۶}، ۲۰۱۸) (سجادی پور، ۱۳۹۶) (چیو^{۱۷} و همکاران، ۲۰۱۰) (بارلت^{۱۸} و همکاران، ۲۰۱۹) (واتکینس^{۱۹} و همکاران، ۲۰۱۹) اشاره نمود. ولذا ضرورت پژوهش حاضر که به بررسی نقش عوامل شخصیتی و هوش هیجانی را در عملکرد سازمان آتش‌نشانی می‌پردازد مشخص می‌شود.

روش

روش پژوهش حاضر، توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد؛ زیرا هدف از پژوهش اخیر بررسی روابط بین متغیرها بدون دخل و تصرف در آن می‌باشد. بعد از گردآوری داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS رابطه بین متغیرها مورد بررسی و تحلیل آماری قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، علاوه بر استفاده از روش‌های توصیفی آماری شامل جداول، نمودارها و محاسبه شاخص‌های مرکزی و پراکندگی و ضرایب همبستگی جهت توصیف اطلاعات جمعیت شناختی و متغیرهای پژوهشی برای آزمون فرضیه‌های پژوهشی از مدل‌های استنباط آماری شامل آزمون Z, T, برای معنادار بودن r پیرسون و آزمون t, f مستقل برای مقایسه گروه‌ها استفاده شده‌است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان سازمان آتش‌نشانی مستقر در ۱۲ پایگاه آتش‌نشانی شهر تهران تشکیل می‌دهد که میانگین کارکنان در هر ایستگاه ۳۰ نفر می‌باشد که در مجموع ۳۷۸۰ نفر در این ایستگاه‌ها مشغول به کار هستند. با توجه به ماهیت روش پژوهشی (همبستگی) و تعداد متغیرهای مورد بررسی ۲۱۰، نفر به عنوان حجم نمونه تعیین گردید. با روش نمونه‌گیری در دسترس ۱۲ ایستگاه تعیین و ۲۱۰ پرسشنامه بین کارکنان این ۱۲ ایستگاه توزیع گردید، با توجه به شرایط کاری و موقعیت خاص شغل آتش-نشانی تعداد ۱۵۲ عدد از هر پرسشنامه تکمیل و مبنای محاسبات این پژوهش قرار گرفت.

ابزار پژوهش

آزمون ۱۶ عاملی شخصیت کتل: 16PF یک پرسشنامه با قابلیت نمره‌گذاری عینی است که بر مبنای پژوهش‌های بنیادی در روانشناسی جهت فراهم آوردن کامل‌ترین پوشش شخصیت ممکن در یک زمان کوتاه آزمون کردن است. این پرسشنامه در مطالعات بسیار زیادی جهت ارزیابی و بررسی ویژگی‌های شخصیتی به کار گرفته شده‌است (ماهلر^{۲۰}، ۱۹۷۵، ترابایس^{۲۱}، ۱۹۷۳، هاریس^{۲۲} و بودن^{۲۳}، ۱۹۷۸).

¹⁰ Dirisu

¹¹ Kass

¹² Klang

¹³ Kakos

¹⁴ Trivellas

¹⁵ Sandrin

¹⁶ Klimley

¹⁷ Chiu

¹⁸ Bartlett

¹⁹ Watkins

²⁰ . Muhler

²¹ Trybus

اسپرسون^{۲۳} ۱۹۹۱ و ۱۹۹۲ به نقل از عبادی، (۱۳۸۲). در ایران برزگر (۱۳۷۵) این پرسشنامه را در مورد ۹۱۰ نفر از دانش آموزان دختر و پسر پایه‌ی دوم و سوم دبیرستانهای شیراز هنجاریابی نموده است. متوسط میزان ضریب اعتبار به دست آمده با روش آزمون مجدد با فاصله‌ی زمانی دو هفته برابر با ۰/۶۵ و با فاصله‌ی سه ماه، ۰/۵۲ و با روش همسانی درونی (آلفای کرونباخ) برابر ۰/۵۴ گزارش شده در تحقیقات دیگر همخوانی دارد.

روایی پرسشنامه توسط کتل (۱۹۷۵) مورد تایید قرار گرفته و از نظر وی روایی آن بسیار بالا است. همچنین مطالعات بین فرهنگی در اروپای غربی، اروپای شرقی، خاورمیانه، استرالیا و کانادا صورت گرفته و پژوهش‌های مختلف، روایی آن را تایید کرده‌اند (فتحی آشتیانی، ۱۳۹۱). میزان ضریب اعتبار آزمون کتل در پژوهش حاضر با روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۶۷ می‌باشد.

پرسشنامه هوش هیجانی، پرسشنامه بار-ان: ابزار مورد استفاده برای محاسبه هوش هیجانی، پرسشنامه بار-ان بود که هوش هیجانی را در ۱۵ خرده مقیاس (خودآگاهی، خودآزاری، عزت نفس، خود شکوفایی، استقلال، همدلی، مسئولیت پذیری اجتماعی، روابط بین فردی، واقع گرایی، انعطاف پذیری، حل مسأله، تحمل فشار روانی، کنترل تکانه، خوشبینی و شادمانی) مورد اندازه گیری قرار می-دهد.

پاسخ‌های این آزمون بر روی یک مقیاس پنج درجه‌ای در طیف لیکرت از کاملاً موافقم، موافقم، تا حدودی موافقم، مخالفم تا کاملاً مخالفم تنظیم شده است و به ترتیب ۱، ۲، ۳، ۴، ۵ امتیاز به گزینه‌های مذکور تعلق می‌گیرد. شایان ذکر است که از این میان پاره‌ای از سؤالات نیز به صورت معکوس نمره گذاری شده‌اند. نمره مربوط به هر خرده مقیاس با مجموع نمرات سؤالات همان خرده مقیاس برابر بوده و نمره کل نیز برابر با مجموع نمرات ۱۵ خرده مقیاس است. فرم اولیه آن شامل ۱۱۷ پرسش است که در این پژوهش فرم ۹۰ پرسشی آن که به وسیله سموعی در ایران در مورد ۵۰۰ نفر از دانشجویان رشته‌ها و سنین گوناگون در دو جنس به صورت انفرادی و حضوری اجرا شد، استفاده شده است.

پرسشنامه‌ی هوش هیجانی بار-ان را سموعی (۱۳۸۱) به لحاظ اعتبار و روایی بررسی کرده است. روایی پرسشنامه به صورت صوری و محتوایی مورد تایید کارشناسان و صاحب نظران قرار گرفته است. همچنین رابطه‌ی این پرسشنامه با فرم مصاحبه‌ی ساخت دار در مورد هیجانات در سطح ۰/۰۱ معنادار گزارش شده است. واحد مربوط به اعتبار این پرسشنامه برحسب آلفای کرونباخ، ضریب تنصیف و بازآزمایی در جدول ۱ گزارش شده است. میزان ضریب اعتبار آزمون برحسب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ می‌باشد.

پرسشنامه عملکرد شغلی کوپه استیل ژاین: پرسشنامه کوپه استیل ژاین در سال ۱۹۹۳ ساخته شده و نخستین بار توسط سیاحی و شکرکن (۱۳۷۵) در ایران ترجمه شده است. اعتبار زمانی آن ۰/۷۷ و اعتبار محتوایی آن (آلفای کرونباخ) آن ۰/۷۸ بدست آمده است.

پرسشنامه شامل ۱۰ سوال (پنج درجه در مقیاس لیکرت) بوده است. و هر سوال یکی از جنبه‌های عملکرد شغلی (کمیت و سرعت کاری، کیفیت و دقت کاری، دانش و فوت و فن کار، توان، حضور و وقت شناسی، قابلیت اعتماد و جوابگویی، مشارکت و همکاری، رهبری، خلاقیت، قضاوت و مشکل گشایی) مورد ارزیابی قرار می‌دهد. و نمره کل ۵۰-۰ است و هرچه نمره بیشتر باشد به منزله‌ی عملکرد بالاتر است.

تجزیه تحلیل داده ها

میانگین سن آزمودنی‌ها ۳۲/۹۰ سال و بیشترین سطح مقطع تحصیلی بین آنها فوق دیپلم می‌باشد. میانگین سابقه‌ی کار آزمودنی‌ها ۸/۹۰ سال و انحراف استاندارد آن ۵/۷۰ می‌باشد. کمترین میزان سابقه کار یک سال بیشترین مقدار ۲۸ سال می‌باشد

شاخص توصیفی سن آزمودنی‌ها (برحسب سال)

کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد
۲۴	۴۹	۳۲/۹۰	۵/۱۷

توزیع فراوانی سابق کار آزمودنی‌ها

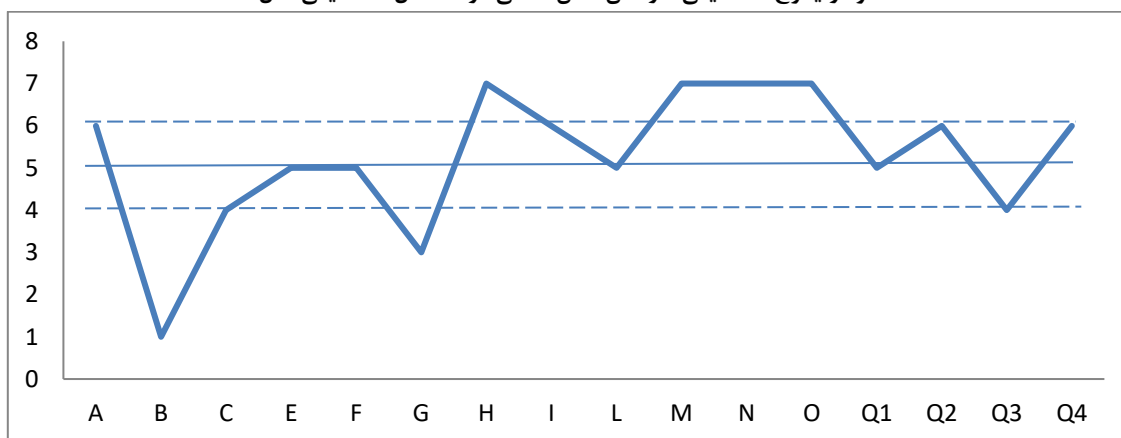
کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد
۱۰۰	۲۸۰۰	۸۰۹۰	۵۰۰۷

جدول شاخص‌های توصیفی عوامل ۱۶ گانه شخصیت کتل

ویژگی شخصیتی	تعداد	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد
A-کناره گیر-معاشرتی	۱۵۲	۲	۱۴	۸.۲۳	۲.۹۸
B-باهوش-کم هوش	۱۵۲	۰	۱۱	۵.۸۲	۲.۹۹
C-ثبات هیجانی	۱۵۲	۵	۲۴	۱۰.۹۲	۴.۰۵
E-سلطه پذیر-سلطه گر	۱۵۲	۳	۲۲	۹.۹۰	۳.۸۹
F-افسردگی-بیخیالی	۱۵۲	۴	۲۵	۱۱.۰۳	۳.۸۳
G-وظیفه شناسی	۱۵۲	۲	۱۷	۱۰.۰۹	۳.۳۵
H-ماجراجویی	۱۵۲	۱۰	۲۴	۱۵.۶۹	۲.۸۶
I-وابسته-مستقل	۱۵۲	۳	۱۸	۹.۶۱	۲.۹۹
L-زودباور-حسود	۱۵۲	۴	۱۸	۹.۵۹	۲.۹۳
M-واقعگرا-خیال باف	۱۵۲	۹	۲۴	۱۴.۰۷	۲.۸۰
N-ساده لوح-زیرک	۱۵۲	۶	۲۰	۱۳.۳۶	۲.۸۶
O-ایمن-ناایمن	۱۵۲	۵	۲۶	۱۳.۹۴	۳.۴۶
Q ₁ -محافظه کار-لیبرال	۱۵۲	۵	۱۸	۱۰.۳۳	۲.۹۶
Q ₂ -وابسته به گروه-مستقل	۱۵۲	۴	۱۹	۱۰.۷۵	۲.۹۷
Q ₃ -تکانشی-دقیق	۱۵۲	۴	۲۰	۱۰.۹۹	۲.۲۳
Q ₄ -ارمیده-برانگیخته	۱۵۲	۵	۲۳	۱۲.۶۷	۳.۶۶

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود، بیشترین میانگین در بین مولفه های شخصیت، مربوط به عامل H (ادوارخویی متهورانه)، ۱۵.۶۹ و بالاترین انحراف استاندارد مربوط به عامل C (ثبات هیجانی)، ۴.۰۵ می‌باشد

نمودار نیمرخ شخصیتی کارکنان آتش نشانی در ۱۶ عامل شخصیتی کتل

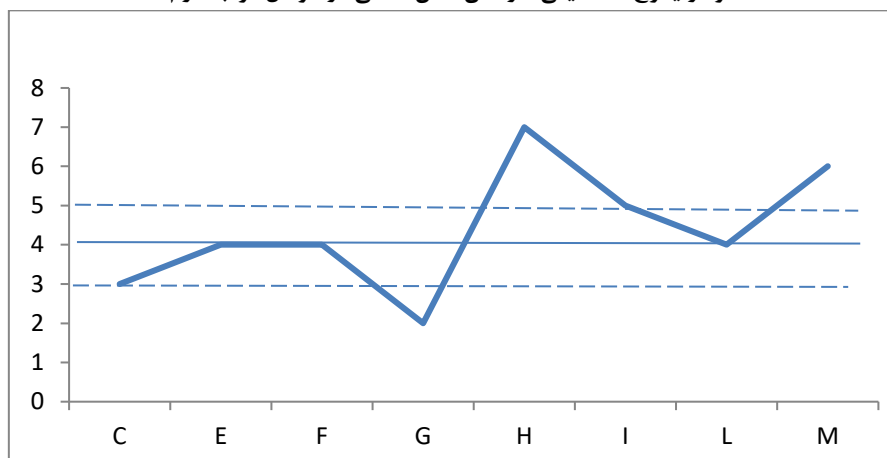


جدول شاخص‌های توصیفی عوامل مرتبه دوم ویژگی های شخصیتی کتل

عوامل درجه دوم	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد
برونگرایی	۱۵۲	۵.۷۷	۱.۳۲
اضطراب	۱۵۲	۶.۵۰	۰.۹۱
انعطاف پذیری	۱۵۲	۴.۷۸	۱.۷۱
استقلال	۱۵۲	۵.۱۵	۱.۴۶
کنترل پذیری	۱۵۲	۳.۱۰	۱.۴۶
سازگاری	۱۵۲	۲.۱۹	۱.۸۷
قدرت رهبری	۱۵۲	۲.۱۲	۰.۸۹
خلاقیت	۱۵۲	۴.۷۵	۱.۲۵

همانطور که در جدول ملاحظه شد، در بین عوامل مرتبه دوم شخصیت عامل برونگرایی با بالاترین میانگین و انحراف استاندارد ۱.۳۲ و قدرت رهبری با کمترین میانگین و انحراف استاندارد ۰.۸۹ می‌باشد.

نمودار نیمرخ شخصیتی کارکنان آتش نشانی در عوامل مرتبه دوم



جدول شاخص‌های توصیفی انواع متغیرهای هوش هیجانی

تعداد	کمینه	بیشینه	میانگین	انحراف استاندارد	میانگین جامعه اصلی	انحراف معیار جامعه اصلی	
۱۵۲	۱۴	۳۰	۲۳.۶۸	۳.۲۴	۲۲.۳	۳.۷	حل مساله
۱۵۲	۱۳	۳۰	۲۲.۹۸	۴.۴۶	۲۲.۵	۴.۴	خوشبختی
۱۵۲	۸	۲۵	۱۸.۳۶	۳.۴۸	۱۹.۱	۳.۱	استقلال
۱۵۲	۸	۳۰	۲۰.۴۹	۳.۷۲	۱۷.۳۸	۴.۰۶	تحمل فشار روانی
۱۵۲	۱۳	۶۹	۲۳.۵۰	۵.۴۷	۲۱.۷	۴.۰۴	خودشکوفایی
۱۵۲	۱۳	۳۰	۲۲.۳۰	۴.۱۴	۲۰.۶	۳.۸	خودآگاهی هیجانی
۱۵۲	۱۰	۳۰	۲۰.۸۲	۴.۰۶	۱۹.۲	۴.۲	واقع گرایی
۱۵۲	۱۱	۳۰	۲۳.۲۸	۳.۶۸	۲۳.۹	۳.۸	روابط بین فردی
۱۵۲	۱۲	۳۰	۲۳.۱۹	۳.۹۱	۲۰.۹	۳.۱	خوش بینی
۱۵۲	۱۰	۳۰	۲۳.۵۶	۴.۰۳	۲۱.۰۵	۴.۰۳	عزت نفس
۱۵۲	۶	۵۶	۱۹.۷۲	۵.۸۵	۱۶.۷	۴.۹	کنترل تکانش
۱۵۲	۱۴	۳۰	۲۴.۶۳	۳.۸۳	۲۵.۳	۲.۷	مسئولیت پذیری اجتماعی
۱۵۲	۱۴	۳۰	۲۴.۳۰	۳.۴۲	۲۵.۲	۲.۷	همدلی
۱۵۲	۶	۳۰	۱۹.۹۷	۳.۳۸	۱۸.۷	۴.۱	خودابرازی
۱۵۲	۹	۳۰	۱۹.۸۴	۳.۷۵	۱۸.۶	۳.۴	انعطاف پذیری

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می‌شود، مسئولیت‌پذیری اجتماعی با انحراف استاندارد ۳.۳۸ دارای بیشترین میانگین و استقلال با کمترین میانگین، دارای انحراف استاندارد ۳.۴۸ است.

فرضیه پژوهش حاضر بررسی ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی در پیش‌بینی عملکرد شغلی کارکنان سازمان آتش نشانی را می‌باشد. با توجه به داشتن ۸ عامل مرتبه دوم شخصیت و ۱۵ خرده مقیاس هوش هیجانی از رگرسیون چند متغیری از نوع گام به گام استفاده کردیم. نتایج آن در جدول زیر آمده است.

جدول رگرسیون گام به گام پیش‌بینی عملکرد شغلی از طریق ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی

مدل	R	R ²	R ² اصلاح شده	F	معناداری
۱	۰.۱۶۲	۰.۰۲۶	۰.۰۲۰	۴.۰۲۴	۰.۰۴۷
۲	۰.۲۵۰	۰.۰۶۳	۰.۰۵۰	۴.۰۹۸	۰.۰۰۸
۳	۰.۳۰۵	۰.۰۹۳	۰.۰۷۵	۵.۰۶۵	۰.۰۰۲
۴	۰.۳۴۲	۰.۱۱۷	۰.۰۹۳	۴.۸۶۲	۰.۰۰۱

۱. خودابرازی

۲. خودابرازی و خوشبختی

۳. خودابرازی، خوشبختی، انعطاف‌پذیری

۴. خودابرازی، خوشبختی، انعطاف پذیری، خودشکوفایی

جدول جدول ضرایب β و آزمون t برای سطح معناداری هوش هیجانی و شخصیت در پیش بینی عملکرد شغلی

مدل	β	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد β	T	سطح معناداری
۱ ثابت	۳۹.۵۸	۱.۸۶		۲۱.۲۱۴	۰.۰۰۰
خودابرازی	۰.۱۸۳	۰.۰۹۱	۰.۱۶۲	۲.۰۰۶	۰.۰۴۷
۲ ثابت	۴۲.۴۸	۲.۱۹		۱۹.۳۵	۰.۰۰۰
خودابرازی	۰.۳۴۰	۰.۱۱۱	۰.۳۰۱	۳.۰۶	۰.۰۰۳
خوشبختی	۰.۲۶۳	۰.۱۰۹	-۰.۲۳۶	-۲.۴۱	۰.۰۱۷
۳ ثابت	۴۱.۱۲	۲.۲۵۲		۱۸.۲۶	۰.۰۰۰
خودابرازی	۰.۳۴۴	۰.۱۱۰	۰.۳۰۳	۳.۱۳۷	۰.۰۰۲
خوشبختی	-۰.۳۱۵	۰.۱۱۰	-۰.۲۸۴	-۲.۸۶	۰.۰۰۵
انعطاف پذیری	۰.۵۲۳	۰.۲۳۵	۰.۱۸۰	۲.۲۲۷	۰.۰۲۷
۴ ثابت	۴۰.۱۶	۲.۲۸		۱۷.۶۰	۰.۰۰۰
خودابرازی	۰.۳۰۱	۰.۱۱۰	۰.۲۷۴	۲.۸۲	۰.۰۰۵
خوشبختی	-۰.۴۱۵	۰.۱۲۰	-۰.۳۷۳	-۳.۴۵	۰.۰۰۱
انعطاف پذیری	۰.۴۸۸	۰.۲۳۳	۰.۱۶۸	۲.۰۹۱	۰.۰۳۸
خودشکوفایی	۰.۱۷۳	۰.۰۸۷	۰.۱۹۱	۱.۹۸	۰.۱۹۱

همانطور که در جدول ملاحظه می گردد، خودابرازی بالاترین نقش را در پیش بینی عملکرد شغلی کارکنان سازمان آتش نشانی دارد و ۲ درصد توانایی پیش بینی دارد و به تدریج با افزایش متغیرهای خوشبختی، انعطاف پذیری همراه با خودشکوفایی مجموعاً توانایی پیش بینی ۹ درصد از واریانس عملکرد شغلی را به خود اختصاص داده است. ضرایب بتا این متغیرها را در جدول دوم آورده شده است. همانطور که ملاحظه کردید، از بین ۸ عامل مرتبه دوم شخصیت و ۱۵ مولفه هوش هیجانی فقط ۳ مولفه هوش هیجانی و یک رگه ی شخصیتی توانایی پیش بینی عملکرد شغلی را دارند و بقیه متغیرها حذف شد.

فرضیه فرعی پژوهش حاضر رابطه ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی کارکنان را در دو گروه با عملکرد ضعیف و قوی مورد بررسی قرار داده است.

جدول شاخص های توصیفی عملکرد شغلی

تعداد	کمینه	پیشینه	میانگین	انحراف استاندارد
۱۵۲	۲۸	۵۰	۴۳.۲۴	۴.۹۶

همانگونه که در جدول فوق مشاهده می شود، میانگین عملکرد شغلی ۴۳.۲۴ و انحراف استاندارد آن ۴.۹۶ می باشد.

جدول شاخص های توصیفی عملکرد برحسب توزیع فراوانی

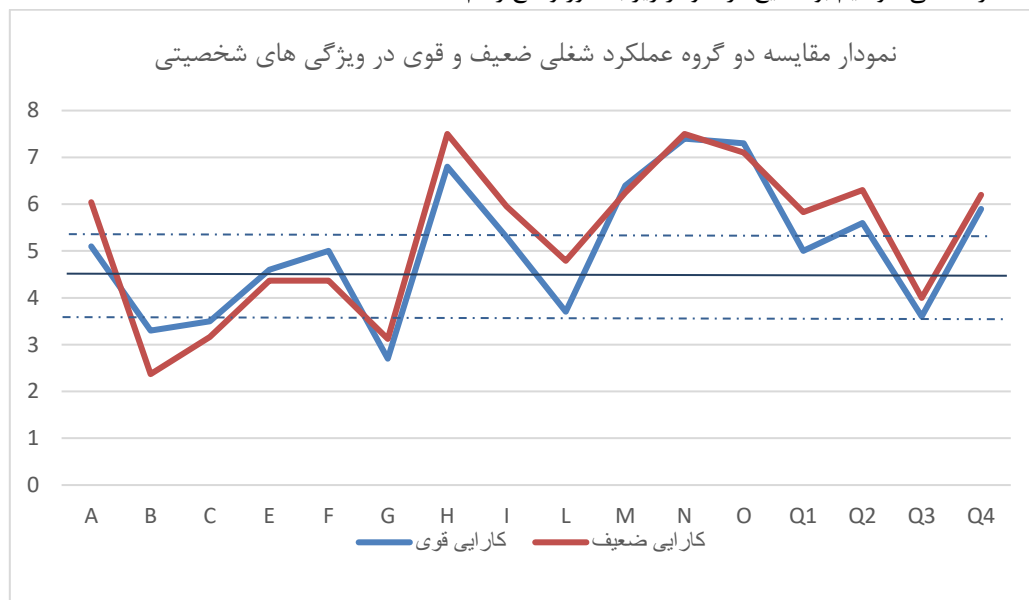
طبقه عملکرد	فراوانی	درصد فراوانی	درصد فراوانی تراکمی
۱ ضعیف	۲۴	۱۵.۸	۱۵.۸
۲ متوسط	۱۰۵	۶۹.۱	۸۴.۱
۳ قوی	۲۳	۱۵.۱	

همانطور که در جداول فوق مشاهده می کنید، ابتدا افراد را براساس میانگین و انحراف معیار طبقه بندی نموده، سپس متوسط ها حذف و دو گروه را براساس کارایی ضعیف و قوی مورد مقایسه قرار می دهیم. با توجه به جدول، مشاهده می شود که بیشترین فراوانی در طبقه متوسط قرار دارد و ۶۹ درصد از کارکنان دارای عملکرد متوسط می باشند.

جدول مقایسه دو گروه عملکرد ضعیف و قوی در ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی

سطح معناداری	df	T	انحراف استاندارد	میانگین	فراوانی	
۰/۰۳۴	۴۵	-۲/۱۸	۳/۴۱	۱۷/۱۲	۲۴	استقلال
۰/۰۳۴	۴۴/۹۳	-۲/۱۵	۳/۱۴	۱۹/۲۱	۲۳	
۰/۰۲۴	۴۵	-۲/۳۴	۳/۱۲	۱۸/۸۷	۲۴	تحمل فشار
۰/۰۲۴	۴۴/۹۵	-۲/۳۴	۳/۰۸	۲۱/۰۰	۲۳	
۰/۰۳۱	۴۵	-۲/۵۱	۳/۸۹	۱۷/۷۰	۲۴	خود ابرازی
۰/۰۳۱	۴۳/۲۱	-۲/۵۰	۴/۵۷	۲۰/۸۲	۲۳	
۰/۰۳۲	۴۵	۲/۱۲	۲/۸۴	۱۶/۹۱	۲۴	ادوار خویی
۰/۰۳۱	۴۳/۴۱	۲/۲۲	۲/۲۴	۱۵/۲۶	۲۳	
۰/۰۲۰	۴۵	۲/۴۰	۲/۴۸	۱۰/۰۰	۲۴	پذیرا بودن
۰/۰۲۰	۴۴/۶۶	۲/۴۰	۲/۵۹	۸/۲۱	۲۳	

همان گونه که در جدول مشاهده می کنید از بین متغیرهای شخصیتی و هوش هیجانی، استقلال، تحمل فشار روانی، خود ابرازی، ادوار خویی و پذیرا بودن با افزایش کارایی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. با افزایش نمره در این ملاک ها کارایی افزایش و با کاهش آن شاهد افت عملکرد شغلی خواهیم بود. نتایج در نمودار زیر به طور واضح رسم شده است.



بحث و نتیجه گیری

حرفه ی آتش نشانی علاوه بر اینکه نیاز به مهارت های جسمانی برای انجام عملیات امداد و نجات دارد، بلکه فرد مشغول در این حرفه باید ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی مناسب برای حضور در حادثه را داشته باشد تا بتواند با کنترل هیجانات خود و با استحکام به نجات جان دیگران بپردازد. تفاوت های فردی، هم در ارتباط فرد با همکاران و هم در نتایج عملکرد فرد تاثیر قابل ملاحظه ای دارد. باتوجه به این تفاوت ها و دقت در گزینش افراد، می توان بروز حوادث توسط افراد حادثه آفرین را کاهش داد و در بهترین شرایط جلوگیری کرد.

در بررسی پژوهش های انجام شده در این زمینه، پژوهشی که مستقیماً آتش نشانان را مورد مطالعه قرار داده باشد، مشاهده نشده است اما، پژوهش های بسیاری در زمینه نقش ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی همراه با دیگر مولفه ها (تعهد، سرعت واکنش، دقت، حافظه و ...) همراه با عملکرد شغلی در گروه های شغلی متفاوت انجام شده است.

نتیجه پژوهش حاضر تا حدی در راستای پژوهش های قبلی می باشد. نتایج بدست آمده از پژوهش حسینی (۱۳۹۲)، نشان می دهد که بین هوش هیجانی و استرس شغلی در دانشگاه رابطه معناداری وجود دارد. نتایج پژوهش نشان می دهد بین خودتنظیمی هیجان و چهار ویژگی شخصیتی (برونگرایی، باز بودن به تجربه، توافق پذیری و وجدانی بودن) رابطه منفی معناداری وجود دارد. خود تنظیمی هیجان، اضطرابی بودن و برونگرایی توان پیش بینی استرس شغلی را دارند. نتایج پژوهش انجام شده توسط داوودی ۲۰۱۱ نشان می دهد، از میان ویژگی های شخصیتی؛ روان نژندخویی، برون گرایی، فراخ ذهنی، توافق پذیری و وجدانی بودن پرستاران واز میان مولفه های هوش هیجانی؛ خوش بینی، درک عواطف خود و دیگران، تنظیم و ارزیابی هیجانات و مهارت های اجتماعی، توان پیش بینی عملکرد شغلی و رضایت بیماران را دارند. با توجه به نتایج پژوهش داوودی می توان گفت، ویژگی های شخصیتی و منبع کنترل و هوش هیجانی از مولفه های مرتبط و موثر بر عملکرد شغلی می باشند. یافته های پژوهش هوی ۲۰۱۴ و اسکات^{۲۵} (۲۰۱۵) نشان می دهد بین مولفه های هوش هیجانی و ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

کشاوری (۱۳۹۰) نشان می دهد که که ابعاد برونگرایی، دلپذیر بودن، سازگاری، و وجدانی گرایی از ویژگی های شخصیت و هوش هیجانی قدرت پیش بینی مثبت و معنادار عملکرد شغلی را دارند. و بعد نوروگرایی به طور منفی عملکرد شغلی را پیش بینی می کند. بابائیان، سامانی و کرمی (۱۳۹۳) به بررسی رابطه ویژگی های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کارکنان ناجا پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که یکی از مهمترین عوامل پیش بینی کننده عملکرد شغلی، توجه به ویژگی های شخصیتی و تفاوت های فردی کارکنان است. اما متغیرهای پژوهش آنها همسو با فرضیات پژوهش حاضر نمی باشد. در زمینه ی ویژگی شخصیتی انعطاف پذیری بلسچاک^{۲۶} و هارتوک^{۲۷} (۲۰۱۶) نشان می دهند که به منظور انطباق موفقیت آمیز در سازماندهی مجدد و تغییر وظایف کاری، به کارکنانی نیاز دارند که انعطاف پذیر و خودآغازگر باشند

از دیدگاه نظریه ی جان هالند تفاوت های فردی در انتخاب شغل و عملکرد افراد تاثیر بسزایی دارد. اگر فرد قادر باشد شغل و حرفه ای را انتخاب کند که با شخصیت و روحیات او همسویی داشته باشد، بالطبع عملکرد بهتری را از خود نشان خواهد داد. از آنجا که شغل آتش-نشانی، جزء مشاغل پرخطر و استرس زا می باشد، و مرتباً با صحنه های دلخراش مواجه می شوند، می طلبد که فردی در این شغل جایگزین شود که توانایی ریسک پذیری بالایی داشته باشد و بتواند به راحتی با مخاطرات مواجه شود. تجربیات خاص یک فرد متهور به ترجیح فعالیت هایی منجر می شود که پیامد آن، اداره کردن دیگران برای رسیدن به اهداف سازمانی می باشد و ویژگی بارز این افراد، با انرژی، هیجان طلب، دارای اعتماد به نفس، و به دنبال کسب مهارت های هیجانی است.

برای عملکرد بهتر آتش نشانان در سوانح و موقعیت های خطرناک، ویژگی شخصیتی ادوارخویی متهورانه اهمیت بسیاری دارد. افرادی با این ویژگی دارای روحیه ای ماجراجویانه، حساسیت پایین به تهدید و خطر می باشند و به دنبال دست یابی به هیجان هرچه بیشتر در روابط خود با محیط هستند. ویژگی شخصیتی انعطاف پذیری، که با عملکرد شغلی آتش نشانان رابطه معناداری دارد با توجه به نظر کتل با ویژگی های، با شهامت بودن، استوار و قاطع بودن معرفی شده است. فردی که در این عامل نمره بالا کسب می کند در برخورد با شرایط خطرناک و حوادث می تواند به محیط خود مسلط شود و بهترین عملکرد را از خود نشان دهد. با توجه به ماهیت حرفه آتش نشانی برای عملکرد بهینه به جسارت و قاطعیت نیاز می باشد.

سازمان آتش نشانی برای تحقق اهداف و اثربخشی خود به کارکنانی نیاز دارد که از سطح عملکرد بالایی برخوردار باشند، شرط این مساله مهم داشتن کارکنانی با تاب آوری بالا، سلامت روانی مطلوب، متعهد و پاینده به سازمان و اهداف آن می باشد. در پژوهشی که در رابطه با فرسودگی شغلی در آتش نشانی انجام شده است، بین تاب آوری و فرسودگی با عملکرد شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. تاب آوری به

²⁴ Hui-Hua

²⁵ Schutte

²⁶ Belschak

²⁷ Hartog

معنی پایداری در برابر آسیب ها و شرایط تهدید کننده و همچنین شرکت فعال و سازنده فرد در محیط است. با توجه به نتایج پژوهش، هرچه تاب آوری بیشتر باشد، فرسودگی شغلی کاهش و عملکرد شغلی افزایش می یابد. با توجه به شواهد بدست آمده از پژوهش اکبرزاده، دو مولفه ادوارخویی متهورانه و انعطاف پذیری با نتایج بیان شده در پژوهش همخوانی دارد (اکبرزاده، ۱۳۹۳).

باتوجه به نتایج پژوهش مولفه های خوشبختی، خودابرازی و خودشکوفایی از بین مولفه های هوش هیجانی با عملکرد شغلی رابطه معناداری دارند. بار-ان بیان می کند که خودابرازی و خودشکوفایی از مولفه های تشکیل دهنده مهارت های درون فردی می باشند و نشان دهنده صفت جرئت مندی هستند. فردی با خودابرازی بالا می تواند افکار و باورهای خود را صریحا بیان کند، از مهارت های سازنده خود در شرایط دشوار استفاده کند و آنها را ارئه دهد. فرد خودشکوفاء، توانایی درک ظرافت های بالقوه خود و انجام دادن آن چیزی که در توان خود می بیند را دارد. که دقیقا در راستای شغل آتش نشانی محسوب می شود. بنابراین نقش این دو ویژگی در پیش بینی عملکرد آتش نشانان منطقی به نظر می رسد. عامل دیگری که با عملکرد شغلی آتش نشانان ارتباط معناداری دارد خوشبختی (شادمانی) می باشد. خوشبختی از نظر بار-ان به معنی توانایی احساس خوشبختی کردن با زندگی خود، لذت بردن از خود و دیگران، شوخ و صریح بودن است. از آنجا که این افراد بطور مکرر موقعیت های پر تنش را تجربه می کنند و با صحنه های دلخراش مواجه می شوند، این ویژگی هوش هیجانی به آنها کمک می کند تا بتوانند به تعدیل هیجانات خود بپردازند. همانطور که بیان شد، از آنجا که آتش نشانان با مرگ و زندگی افراد سروکار دارند و همچنین بالا بودن ریسک و مواجهه مستقیم با عوامل زیان آور، محیط پر استرس، پر از تنش و اضطراب مداوم باعث می شود در معرض انواع آسیب های روانی و جسمانی قرار بگیرند. در صورتیکه نتوانند در این شرایط به مدیریت هیجانات خود بپردازند با مشکلات متعددی مواجه می شوند. یکی از این مشکلات کاهش عملکرد شغلی و در نتیجه کاهش بهره وری سازمانی است.

مدیریت هیجانات و داشتن این سه مولفه هوش هیجانی به کارکنان کمک می کند نگرش مثبت به زندگی را داشته باشند و در عملیات های خود عملکرد بهتری را از خود نشان دهند. نتایج پژوهش های لیندلبام^{۲۸} و همکاران (۲۰۱۲) والتینداگ^{۲۹} و کوسداگی^{۳۰} (۲۰۱۵) اذعان می دارد که بین مولفه های هوش هیجانی و سلامت روان و عملکرد شغلی بهینه رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. این ویژگی ها (خودابرازی، خودشکوفایی، خوشبختی) با مشاهدات بالینی پژوهشگر در ایستگاه های آتش نشانی که به وضوح ویژگی شوخ طبعی در بین افراد مشاهده شد. انطباق کامل دارد. به گفته خود آتش نشانان به دلیل حضور در حوادث و سوانح، یکی از راه های کنترل هیجانات و استفاده از طنز و شوخ طبعی در محیط کار است.

محدودیت ها و پیشنهادهای پژوهش

- محدودیت های تحقیق آن دسته از عواملی هستند که در مسیر جمع آوری اطلاعات و کسب نتایج مطلوب مانع ایجاد می کنند. در راستای انجام هر تحقیقی خواسته یا ناخواسته موانع و مشکلاتی وجود دارد که از جمله این مشکلات در این تحقیق می توان به موارد زیر اشاره کرد:
- اندازه گیری ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی توسط پرسشنامه انجام شده است و امکان سوگیری و خوب جلوه دادن خود در از دیدگاه پژوهشگر وجود دارد.
- طولانی بودن پرسشنامه ها یکی دیگر از محدودیت های خارج از کنترل پژوهشگر می باشد که این نیز منجر به پاسخ ندادن خیلی از کارکنان به پرسشنامه ها و متعاقب آن افزایش زمان اجرا و احتمال می رود گاهی دقت کافی در پاسخگویی به سوالات صورت نگرفته باشد و در نتیجه کم شدن گروه نمونه مورد نظر شد.
- این تحقیق فقط بر روی کارکنان مرد انجام شده است و امکان تعمیم آن به زنان نمی باشد.
- باتوجه به این که این مطالعه برای به دست آوردن اطلاعات همبستگی در یک نقطه زمانی انجام گرفته بنابراین اجازه ی کشف روابط علت و معلولی بین ساختارها را به ما نمی دهد.
- یکی از محدودیت هایی که در زمینه تحقیق حاضر وجود داشت اندازه گیری عملکرد از طریق پرسشنامه بود و با توجه به سوگیری توسط سرپرستان، این ارزشیابی ها معمولا با سوگیری همراه است که خارج از کنترل پژوهشگر می باشد.

²⁸ Lindebaum

²⁹ Altındağ

³⁰ Köseadağı

پیشنهادهای پژوهشی

- ✓ این تحقیق بر روی نمونه زنان نیز انجام گیرد
- ✓ گسترده کردن نمونه به پایگاه های دیگر سازمان آتش نشانی
- ✓ استفاده از دیگر ابزارهای سنجش ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی مثل مصاحبه برای بالا بردن اعتبار پژوهش
- ✓ لزوم هنجاریابی و اجرای پرسشنامه عملکردشغلی روی کارکنان به منظور بدست آوردن شاخص دقیق تر عملکردشغلی کارکنان.

پیشنهادهای کاربردی

به نظر می رسد انتخاب و استخدام کارکنان جدید باید با نگرشی راهبردی انجام گیرد تا امکان عملکرد شغلی بالاتر و دستیابی مدیریت به سطوح بهینه بهره‌وری سازمانی، فراهم آید. برای تحقق این هدف، باید انتخاب افراد نیز از روش‌های علمی و معیارهای مناسب استفاده شود.

به طور کلی می توان گفت به دلیل شرایط نامشخص، خطرناک و خاصی که دارند و در نتیجه عدم رضایت شغلی و بسیاری از عوامل اجتناب ناپذیر دیگر، این افراد در معرض استرس قرار دارند و پیشنهاد می شود افرادی در این شغل استخدام شوند که دارای ویژگی های شخصیتی و هوش هیجانی مورد نیاز برای مقابله با این استرس ها باشند. از جمله این توانایی ها خودابرازی، خودشکوفایی، خوشبختی، انعطاف پذیری و ادوارخویی متهورانه را می توان در نظر گرفت. با در نظر گرفتن این ویژگی ها در استخدام افراد در این شغل، علاوه بر افزایش عملکرد شغلی و کاهش احتمال وقوع حادثه برای کارکنان در سوانح، میزان بهره‌وری سازمان مربوطه و رضایت شهروندان افزایش می یابد.

منابع

۱. اکبرزاده، اکبرزاده & پناه علی. (۲۰۱۴). رابطه تعهد سازمانی، تاب‌آوری و سلامت روانی با فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آتش‌نشانی. فصلنامه علمی امداد و نجات، ۶(۳).
۲. کشاورز، حمزه (۱۳۹۰). بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی و هوش هیجانی با عملکرد شغلی معلمان منطقه درودزن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی مرودشت.
۳. اژه‌ای، جواد؛ خداپناهی، محمدکریم؛ فتاحی آشتیانی، علی؛ ثابتنی، آزاد؛ قنبری، سعید؛ سید موسوی، پریسا سادات (۱۳۸۸). تعامل بین شخصیتی و سبک‌های فراانگیزی در عملکرد شغلی، مجله علوم رفتاری، ۳(۴)، ۳۰۱-۳۱۰.
۴. حسینی، راحله سادات. ۱۳۹۲. بررسی رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با سازگاری با دانشگاه. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم انسانی کاشان
۵. سجادی، نصرالله؛ امید، علیرضا (۱۳۸۷). بررسی عوامل موثر بر عملکرد شغلی کارشناسان ستادی سازمان تربیت بدنی، نشریه حرکت، شماره ۳۸، ۸۱-۹۳.
۶. علی رضایی، نفیسه؛ مساح، هاجر؛ اکرمی، ناهید (۱۳۹۲). رابطه وجدان کاری با عملکرد شغلی. فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال هشتم، شماره ۲.
۷. اسدینیا، جلیل پور، پیمان، احمدی، وحید & بریاجی. (۲۰۱۶). رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی در بین کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های شهید چمران و علوم پزشکی جندی شاپور اهواز. علوم و فنون مدیریت اطلاعات 157-141, 2(1),
۸. سجاد پور، فریده سادات (۱۳۹۶). بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت از زندگی کارکنان آتش‌نشانی. اولین کنفرانس بین‌المللی فرهنگ، آسیب‌شناسی روانی و تربیت - ۱۳۹۶.
۹. عبادی غلامحسین، دلاور علی & نجاریان بهمن (۱۳۸۲). بررسی ساختار عاملی پرسشنامه شخصیت ۱۶ عاملی کتل فرم E (16PF-E) در شهر اهواز.
۱۰. بابائیان، علی. سامانی، یوسف. کرمی، زبیح‌الله. ۱۳۹۳. بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با عملکرد شغلی کارکنان رسته‌های مأموریتی ناجا، فصلنامه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا. شماره ۳۷، دوره نهم، صفحه ۹-۲۸.
۱۱. فتاحی آشتیانی، علی. ۱۳۹۱، آزمون‌های روانشناختی: ارزشیابی شخصیت و سلامت روان. تهران، انتشارات بعثت.
۱۲. شکرکن، حسین؛ سیاحی، عبدالحسین (۱۳۷۵). بررسی رابطه خشنودی شغلی، تعهدی سازمانی و دلبستگی شغلی با میل ماندن در شغل، عملکرد شغلی و سطح تحصیلات در بین کارکنان شرکت فولاد خوزستان. پایان نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، اهواز: دانشگاه آزاد اسلامی.
۱۳. سموعی، راحله. (۱۳۸۱). ترجمه و هنجاریابی آزمون هوش هیجانی بار-آن. روان تجهیز سینا.
۱۴. حسینی، راحله سادات. ۱۳۹۲. بررسی رابطه هوش هیجانی و ویژگی‌های شخصیتی با سازگاری با دانشگاه. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم انسانی کاشان
۱۵. مولایی پارد، علی. ۱۳۹۲. بررسی نقش ویژگی‌های شخصیتی، منبع کنترل و هوش هیجانی در پیش‌بینی عملکرد و سازگاری شغلی کارکنان شرکت گاز کرمانشاه. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم اجتماعی
16. Abuhashesh, M., Al-Dmour, R., & Masa'deh, R. E. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions.
17. Abzari, M., Ranjbarian, B., Fathi, S., & Ghorbani, H. (2009). The effect of internal marketing on market orientation and organizational performance in hotel industry.
18. Altındağ, E., & Köseadağ, Y. (2015). The relationship between emotional intelligence of managers, innovative corporate culture and employee performance. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 210, 270-282.
19. Bartlett, B. A., Smith, L. J., Lebeaut, A., Tran, J. K., & Vujanovic, A. A. (2019). PTSD Symptom Severity and Impulsivity among Firefighters: Associations with Alcohol Use. Psychiatry Research.
20. Belschak, F. D., & Hartog, D. N. (2010). Pro-self, prosocial, and pro-organizational foci of proactive behaviour: Differential antecedents and consequences. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 83(2), 475-498.
21. Chiu, S., Webber, M. P., Zeig-Owens, R., Gustave, J., Lee, R., Kelly, K. J., ... & Prezant, D. J. (2010). Validation of the Center for Epidemiologic Studies Depression Scale in screening for major depressive disorder among retired firefighters exposed to the World Trade Center disaster. Journal of affective disorders, 121(3), 212-219.

22. Dirisu, J. O., Fayomi, O. S. I., Oyedepo, S. O., & Mmuokebe, J. I. (2019). Performance assessment of the firefighting personal protective tunic. *Energy Procedia*, 157, 405-418.
23. Goleman, D. 1995. *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
24. Holland, L (1973). What's a good profession.
25. Hui-Hua, Z., & Schutte, N. S. (2015). Personality, emotional intelligence and other-rated task performance. *Personality and Individual Differences*, 87, 298-301.
26. Kakkos, N., & Trivellas, P. (2011, July). Investigating the link between motivation, work stress and job performance. Evidence from the banking industry. In 8th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics (pp. 408-428).
27. Kass, C. P., Swiatkiewicz, M. M., Morales, D. G., & Box, A. G. (2018). Personality Traits Among Recruit Firefighters Predicts Fitness
28. Klang, A. (2012). The Relationship between Personality and Job Performance in Sales:: A Replication of Past Research and an Extension to a Swedish Context.
29. Klimley, K. E., Van Hasselt, V. B., & Stripling, A. M. (2018). Posttraumatic stress disorder in police, firefighters, and emergency dispatchers. *Aggression and violent behavior*.
30. Lindebaum, D. (2013). Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal*, 31(6), 538-548.
31. Lopes, P. N. (2016). Emotional intelligence in organizations: Bridging research and practice. *Emotion Review*, 8(4), 316-321.
32. Robbins, S. P., Judge, T., & Langton, N. (2013). *Fundamentals of organizational behaviour*. W. Ross MacDonald School Resource Services Library.
33. Sandrin, É., Gillet, N., Fernet, C., Leloup, M., & Depin-Rouault, C. (2019). Effects of Motivation and Workload on Firefighters' Perceived Health, Stress, and Performance. *Stress and Health*.
34. Schmitt, A., Den Hartog, D. N., & Belschak, F. D. (2016). Transformational leadership and proactive work behaviour: A moderated mediation model including work engagement and job strain. *Journal of occupational and organizational psychology*, 89(3), 588-610.
35. Theron, C. (2019). Thoughts on the pivotal role of theorising in positivistic explanatory research in industrial psychology. *Management Dynamics: Journal of the Southern African Institute for Management Scientists*, 28(1), 17-22.
36. Watkins, E. R., Walker, A., Mol, E., Jahnke, S., & Richardson, A. J. (2019). Women Firefighters' Health and Well-Being: An International Survey. *Women's Health Issues*.
37. Witt, L. A. (2002). The interactive effects of extraversion and conscientiousness on performance. *Journal of Management*, 28(6), 835-851.
38. Yusooff, F., Desa, A., Ibrahim, N., Kadir, N. B. Y. A., & Ab Rahman, R. M. (2014). A study of the relationship between EQ and personality among lecturers at a research university. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 114, 351-354.