

## **Bilan de Compétences: A Program for Increasing Personnel Self-knowledge and Social Self-efficacy in Iran Khodro Company**

**Afshin Robati. Ph.D.**

work and organization psychology, Lille University

**Annick Durand-Delvigne. Ph.D.**

Professor Annick Durand-Delvigne, Lille University

**Francis Danvers. Ph.D.**

Professor Francis Danvers, Lille University

### **Abstract**

The aim of the study was to investigate bilan de compétences (identification of competencies) effectiveness on self-knowledge and social self-efficacy in personnel of Iran Khodro Company. This study was a semi-experimental research wich employed pretest and posttest with control group design. The research sample consisted of 62 workers of montage line, 32 individuals in experimental group and 30 individuals in control group from personnel of Iran Khodro factory that were selected by random sampling method. The research tools included Self-knowledge Scale (Gaudron, Bernaud & Lemoine, 2001), Social Self-efficacy Scale (Smith & Betz, 2000) and Bilan de Compétences (France's Labour Law, 1991). After administering both scales at the pretest stage, the intervention program was applied and following the program the same scales were applied again at the posttest stage. Data were analyzed by covariance analysis. The research results indicated that self-knowledge and it's subscales as well as social self-efficacy had significant increases in the posttest ( $P < 0.01$ ). According to the results, despite socio-cultural and economic differences among countries bilan de compétences is also effective in Iran. It is, therefore, recommended that organizations and industrial centers use this program to increase their personnel self-knowledge and social self-efficacy.

**Keywords:** bilan de compétences self-knowledge, social self-efficacy.

## **ترازنامه شایستگی‌ها: برنامه‌ای آموزشی جهت افزایش خودشناسی و خودکارآمدی اجتماعی کارکنان شرکت ایران خودرو**

افشین رباطی\*

دکتری روان‌شناسی کار و سازمان از دانشگاه لیل فرانسه

آنیک دوران - دلوین

استاد روان‌شناسی اجتماعی و کار و سازمان دانشگاه لیل فرانسه

فرانسیس دانورس

استاد روان‌شناسی تربیتی دانشگاه لیل فرانسه

### **چکیده**

این پژوهش با هدف بررسی اثربخشی ترازنامه شایستگی‌ها بر خودشناسی و خودکارآمدی اجتماعی کارکنان شرکت ایران خودرو انجام شد. این مطالعه یک پژوهش نیمه‌آزمایشی بوده که از طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه گواه استفاده می‌کرد. نمونه ۶۲ کارگر خط مونتاژ، ۳۲ نفر گروه آزمایش و ۳۰ نفر گروه گواه - از کارکنان کارخانه ایران خودرو بود که با شیوه نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزار پژوهش شامل مقیاس خودشناسی (گودرون، برنود و لوموان، ۲۰۰۱)، مقیاس خودکارآمدی اجتماعی (اسمیت و بتز، ۲۰۰۰) و ترازنامه شایستگی‌ها (قانون کار فرانسه، ۱۹۹۱) بود. پس از اجرای هر دو مقیاس در مرحله پیش‌آزمون، برنامه مداخله انجام شد و متعاقب آن همان مقیاس‌ها مجدداً در مرحله پس‌آزمون اجرا شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از تحلیل کوواریانس استفاده شد. نتایج پژوهش نشان‌دهنده افزایش معنی‌دار خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن و خودکارآمدی اجتماعی در پس‌آزمون بود ( $P < 0.01$ ). با توجه به نتایج پژوهش می‌توان گفت که ترازنامه شایستگی‌ها با وجود تفاوت‌های فرهنگی - اجتماعی و اقتصادی بین کشورها در ایران نیز اثربخش است. از این‌رو، به سازمان‌ها و مراکز صنعتی پیشنهاد می‌شود از این برنامه برای افزایش خودشناسی و خودکارآمدی اجتماعی کارکنان خود استفاده کنند.

واژه‌های کلیدی: ترازنامه شایستگی‌ها، خودشناسی، خودکارآمدی اجتماعی.

\* نویسنده مسؤل: [a.robati@hotmail.fr](mailto:a.robati@hotmail.fr)

## مقدمه

خود را شناخته و به تشکیل یک پروژه شغلی، شخصی و آموزشی نایل شود. ترازنامه شایستگی‌ها در چارچوب قانون آموزش شغلی کارمندان قرار دارد و در دوره‌های کارآموزی بنگاه‌های کارایی برای استخدام و بازگشت به محیط کاری مورد استفاده قرار می‌گیرد (لوموان، ۲۰۰۲).

پژوهشگران ترازنامه شایستگی‌ها، مفهوم «شایستگی»<sup>۳</sup> را جایگزین اصطلاحاتی نظیر استعداد، توانایی، ظرفیت و قابلیت کرده‌اند. ترازنامه شایستگی‌ها در سازمان‌ها به‌عنوان یک اقدام روشی برای گفت‌وگو با کارکنان و تجدید حیات مسیر شغلی آنان استفاده می‌شود و امکان تقویت خودشناسی، شناخت از انتظارات و اهداف به‌منظور پیشرفت و تغییر در دو قطب سازمان و برای کارکنان امکان خوداندیشی<sup>۴</sup> و رویارویی ایده‌های آنها با واقعیت‌های اقتصادی را فراهم می‌کند. توانایی طرح‌ریزی آینده مورد انتظار فرد از شغلش اصلی‌ترین فایده ترازنامه شایستگی‌هاست (أبره، ۲۰۰۵). در ترازنامه شایستگی‌ها شرکت‌کنندگان اغلب جنبه‌های شناخته شده و ناشناخته خود را که به‌صورت شایستگی در یک پروژه شغلی آشکار می‌شود، می‌شناسند. نتایج ترازنامه شایستگی‌ها این امکان را می‌دهد که فرد شناخت بهتری از خود و شایستگی‌های خود و نیز تکامل و پیشرفت مثبت در تهیه یک پروژه داشته باشد. ترازنامه شایستگی‌ها به‌عنوان برنامه‌ای کمکی در اختیار فرد قرار می‌گیرد تا بتواند درک بهتری از موقعیت پیچیده خود و جهت‌گیری بهتری در زندگی شغلی خود داشته باشد (لوموان، ۲۰۰۵).

اجرای ترازنامه شایستگی‌ها به‌صورت جداگانه هم برای افراد و هم برای سازمانها مفید است و به‌عنوان راهبردی که دو سوی طیف سازمان را مد نظر قرار می‌دهد، از اهمیت بسزایی برخوردار است. از فواید اجرای ترازنامه شایستگی‌ها برای افراد می‌توان به این نکات اشاره کرد که اولاً این برنامه برای تمام کسانی که به تحلیل استعدادها و شایستگی‌های شغلی، شخصی و انگیزشی خود تمایل دارند، امکان اداره منابع شخصی و انتخاب مسیر شغلی مناسب را فراهم می‌کند؛ ثانیاً امکان استفاده از تجربیات خود برای ساخت مسیر شغلی و قبول ضعف‌ها و توانایی‌ها برای تصحیح یا تقویت عملکرد شخص را فراهم می‌کند؛ ثالثاً به ایجاد نظم درونی و خودکارآمدی و ایجاد تعهد به اهدافی که همچنان مورد تأیید اشخاص هستند منجر می‌شود و مشارکت و پشتکار بیشتر افراد برای عملکردهای آتی را جلب می‌کند و درنهایت با نشان دادن سطوح واقعی عملکرد کارکنان هزینه‌های سازمانی را کاهش می‌دهد. با شناخت بهتر

امروزه با دنیایی در کار و حرفه روبه‌رو هستیم که پیوسته در حال تغییر و تحول است. برای همین مجموعه اقدامات احتیاطی برای بسیج نیروهای خود و یا تغییر و تعدیل شغل و پیش‌بینی طرح‌های جدید در دستور کار افراد قرار می‌گیرد؛ یعنی در دنیای کار هر فرد باید تمام شایستگی‌های خود را برای رفع نیازهایش به کار ببندد و در حرکت دائمی برای رسیدن به آینده قرار بگیرد. در چنین شرایطی مشکلاتی مانند رشد و توسعه کار فرد را حداقل یک بار با احساس شک در مورد توانایی‌های شغلی و بی‌انگیزگی و بی‌حوصلگی روبه‌رو می‌کند. بنابراین، فرد با برگشتن به عقب و شناسایی مشکلات خود به‌منظور پیدا کردن استعدادها، نگرش‌ها، مهارت‌ها و به‌طور کلی شایستگی‌های خود می‌تواند بر این شک غالب شود، چرا که یک مسیر شغلی فقط با دنبال کردن چند هدف حاصل نمی‌شود و سابقه شغلی قسمتی از شناخت فرد نسبت به خود است (روفن‌بک و لوموان، ۲۰۱۱).

همچنین مشکلاتی که در اواخر قرن گذشته به علت جهانی شدن، توسعه فناوری، پس‌زمینه‌های جمعیت‌شناختی و زمینه‌های فرهنگی پدیدار شده است، تأثیر مستقیم بر مسیر شغلی افراد داشته است. کارکنان با مشکلاتی از قبیل الزامات و توقعات اجرایی در کار، مشاغل موقتی و یا طرد شدن از دنیای کار مواجه هستند که برای مقابله با آن به برنامه‌های آموزشی و یادگیری‌های جدید روی می‌آورند تا بتوانند موقعیت کنونی خود را تثبیت کنند. بنابراین سازمان‌ها به‌منظور کمک به چنین موقعیت‌هایی به دنبال برنامه‌های اجرایی کمکی به‌منظور دوره انتقالی مشاغل هستند (أبره، ۲۰۰۵).

ترازنامه شایستگی‌ها در فرانسه یک ربع قرن به‌منظور پاسخگویی به انتظارات دو قطب اصلی سازمان یعنی مدیران و کارمندان به‌صورت مفهومی اقتصادی (ابزاری برای آموزش شغلی)، جامعه‌شناختی و حقوقی (عمل شخصی و جهت‌گیری درون‌سازمانی، قوانین تنظیم شده دستگاه‌های دولتی در فرانسه) و روان‌شناختی (فرایندی شناختی که کارکنان یا افراد را با روان‌شناس صنعتی - سازمانی مرتبط می‌سازد) تکامل یافته است (روفن - بک و لوموان، ۲۰۰۹).

ترازنامه شایستگی‌ها یک برنامه آموزشی تدوین‌شده رسمی و قانونی است که در دسترس تمامی شاغلان و افرادی که در جست‌وجوی کار هستند، قرار می‌گیرد و توأم با راهنمایی و مشاوره این امکان را به فرد می‌دهد تا امکانات و شایستگی‌های

وی، بخش مهمی از ترازنامه شایستگی‌ها شامل بیرون کشیدن و بازسازی اطلاعات برای شرکت‌کنندگان است. مفهوم نفوذ به این موضوع اشاره دارد که فرد در جریان این فرایند از یک مصاحبه‌شونده به یک مصاحبه‌کننده تبدیل می‌شود و گویی به جمع‌آوری اطلاعات و تحلیل خود به‌عنوان دیگری می‌پردازد که بر منابع علمی تکیه دارد. از این‌رو بهتر است که در چارچوب ترازنامه به موقعیت و وضعیت معرفت‌شناختی (یعنی بررسی وضعیتی که مشاهده‌کننده سعی می‌کند با آن روبه‌رو شود یا وضعیت محیطی که در حال شناخت آن است) شایستگی‌های جدید دیگری را کسب کند، مانند شناخت بهتر از شایستگی‌ها و مسیر شغلی خود (لوموان، ۲۰۰۲).

گودرون، برنود و لوموان<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) در یک پژوهش طولی برای ارزیابی تأثیرات روان‌شناختی ترازنامه شایستگی‌ها، پرسشنامه خودتحلیلی (EAAC)<sup>۲</sup> را براساس چهار خرده‌مقیاس (خودتوجهی<sup>۱</sup>، تهیه پروژه<sup>۱۱</sup>، تصویر خود<sup>۱۲</sup> و خودنفوذی<sup>۱۳</sup>) با طیف شش‌درجه‌ای لیکرت و با هدف شناسایی میزان شناخت فرد از فعالیت‌ها (واکنشی) و توجه به خود طراحی کردند. این مقیاس از مدل نفوذ تحلیلی نشأت گرفته که بر دو عامل پویایی و خودشناسی شایستگی‌ها متمرکز است. آنها دریافتند که جمع‌آوری اطلاعات و بازسازی آنها حین اجرای ترازنامه شایستگی‌ها باعث تمرکز فرد روی خود می‌شود که این عمل موجب ایجاد یک رابطه عاطفی - اجتماعی می‌گردد و چرخه عملکردی را به وجود می‌آورد که فرد با خودتوجهی عملی را انجام می‌دهد. همچنین آنها نشان دادند که ترازنامه شایستگی‌ها موجب بهبود خودآنگاره و خودشناسی و تعهد فرد برای جای‌گیری در سازمان می‌شود (گودرون و همکاران، ۲۰۰۱).

با استفاده از ترازنامه شایستگی‌ها شرکت‌کننده در طول زمان خیلی راحت‌تر نتایج را به خودش اختصاص می‌دهد و فعالانه به جست‌وجوی اطلاعات خود و محیطش می‌پردازد. علاوه بر این فرد شرکت‌کننده پویایی خاصی در جست‌وجوی اطلاعات درباره خود دارد و این امر باعث مسؤلیت‌پذیر کردن او و عاملی برای ایجاد نقش فعال وی در ساختن آینده خود می‌شود. ترازنامه شایستگی‌ها باعث می‌شود که فرد فهرستی از شناخت‌های خود، شایستگی‌های مرتبط با تجربیات، شخصیت،

شایستگی، توانایی و قابلیت کارکنان به‌منظور استفاده از آن به‌عنوان یک برنامه راهبردی برای آینده مدیریت نیروی انسانی در ابعاد آموزشی یا استخدام‌های درونی امکان کشف سطوح واقعی عملکرد، کم شدن اثر خطا در ارزیابی‌های آینده سازمان و ایجاد ارتباط بهتر با بالادستان را فراهم می‌کند. و با آگاهی مدیران از خواسته‌های کارکنان قبل از بروز بحران به پیشگیری از بروز خطر احتمالی برای سازمان می‌پردازد (رباطی و دوران - دلوین<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳). همچنین امکان تحلیل شایستگی‌های فرد به‌منظور بهبود مدیریت و ردیابی کمبودها و نیازهای آینده را موجب می‌شود تا از آنها برای جابه‌جایی و جایگزینی کارکنان استفاده شود. این برنامه به‌طور کلی موجب افزایش تعهد کارکنان و آگاهی از شایستگی‌های اکتسابی آنان می‌شود تا بتوانند مسیر شغلی آشکار و ایمنی برای خود طرح‌ریزی کنند. به‌علاوه این برنامه سبب بهبود جای‌گیری و جهت‌گیری و تمایل به حفظ شغل در کارکنان و بهبود عملکرد مدیریتی سازمان به‌منظور تربیت افرادی می‌شود که بعدها بتوانند از آنان برای به عهده گرفتن کارهای گوناگون بهره‌گیرند (دانورس<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹).

مسعودی، آلتز، هرزل و اسماعیل<sup>۳</sup> (۲۰۱۱) در سوئیس به ارزشیابی تأثیرات روان‌شناختی ترازنامه شایستگی‌ها (عزت نفس، خودشناسی، بهزیستی و تردید شغلی) پرداختند و دریافتند که این برنامه موجب افزایش عزت‌نفس، خودشناسی و بهزیستی و کاهش تردید شغلی می‌شود. همچنین نتایج پژوهش پیلر و بانزرتز<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) در سوئیس نشان داد که ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش عزت نفس و حفظ شغل می‌شود. به‌علاوه، یافته‌های میشو، دیون و بولیو<sup>۵</sup> (۲۰۰۷) در کانادا نشان داد که ترازنامه شایستگی‌ها از اثربخشی خوبی برخوردار است.

خودشناسی<sup>۶</sup> به خودی خود شایستگی و در واقع آگاه شدن از قابلیت‌های معرف خود برای هر فرد است. خودشناسی شناختی است که روش دستیابی به میزانی از همراهی و خودمختاری را برای فرد مشخص می‌کند (لوموان، ۲۰۰۵).

خودشناسی در ترازنامه شایستگی‌ها به روش نظری نفوذ تحلیلی<sup>۷</sup> پیشنهادی لوموان (۲۰۰۲) اشاره دارد. براساس نظر

1. Robati & Durand-Delvigne

3. Massoudi, Alther, Hirzel & Ismail

5. Michaud, Dionne & Beaulieu

7. Théorie d'emprise analytique

9. Echelle a Auto-Analyse Competences (EAAC)

11. elaboration de projet

13. auto emprise

2. Danvers

4. Piller & Bangerter

6. self-knowledge

8. Gaudron, Bernaud & Lemoine

10. auto-attention

12. image de soi

خودکارآمدی اجتماعی<sup>۳</sup> نشان‌دهنده توانایی ادراک شده فرد برای انجام رفتارهای معین در موقعیت‌های مختلف است و نقش تعیین‌کننده‌ای در رفتار او نسبت به آن موقعیت‌ها دارد (گادیانو و هربرت<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶). انتظارات خودکارآمدی اجتماعی عامل مهمی است که به فرد کمک می‌کند تا میزان موفقیت‌آمیز بودن روابط اجتماعی خود را مورد ارزشیابی قرار دهد (کوپاران، اوزتورک، اوزکیلچ و شنیشیک<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹).

بندورا<sup>۶</sup> (۱۹۹۷) معتقد است «خودکارآمدی اجتماعی باور شخصی فرد درباره مهارت‌هایش در موقعیت‌های تعامل میان‌فردی است». رودباخ<sup>۷</sup> (۲۰۰۶) درباره خودکارآمدی اجتماعی می‌گوید «چنانچه افراد خودشان را در به‌دست‌آوردن پیامدهای ارزشمند و یا در برابر موقعیت‌های تهدیدکننده ناتوان ادراک کنند، دلسرد، ناامید، افسرده و مضطرب می‌شوند و زمانی که در برابر موقعیت‌های تهدیدکننده پیروز شوند، احساس غرور و عزت نفس می‌کنند». خودکارآمدی اجتماعی به افراد کمک می‌کند تا مهارت‌های تکانش‌گری اجتماعی<sup>۸</sup>، عملکرد بالا در روابط اجتماعی عمومی، مشارکت در گروه‌ها یا فعالیت‌ها، نگرش دوستانه و همیاری با افراد نشان دهند و در روابط اجتماعی موفقیت‌آمیز عمل کنند (اسن، اکتاش و تونجر<sup>۹</sup>، ۲۰۱۳). مطالعات درباره خودکارآمدی اجتماعی نشان داده‌اند که میزان کارآمدی اجتماعی با خودانگاره، افزایش در ادراک پذیرش اجتماعی و عزت نفس عمومی (اروزکان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۹) و مهارت‌های مقابله مؤثر با استرس (ماتسوشیما و شیومی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۳) رابطه دارد.

با توجه به مطالب گفته شده و ظرفیت‌های بالای ترازنامه شایستگی‌ها می‌توان گفت که این ترازنامه برنامه‌ای است که امکان جمع‌بندی شایستگی‌ها و استعداد‌های شغلی را فراهم می‌کند تا فرد بتواند راهبردهایی را به‌منظور تغییر فعالیت‌های شخصی و شغلی خود ارائه دهد و مسیر شغلی روشن‌تری را ترسیم نماید. نظر به اینکه یافته‌های پژوهش‌های انجام شده در سوئیس و کانادا نشان‌دهنده اثربخشی و کارآمدی این برنامه در افزایش خودشناسی است و با توجه به اینکه پژوهش‌ها در کشورهایی انجام شده است که فرهنگ فردگرا دارند و مقوله کار را به شکل متفاوتی مفهوم‌پردازی می‌کنند و از آنجا که پژوهش مشابهی با به‌کارگیری این برنامه در ایران انجام نشده،

ضعف‌ها و قوت‌ها و انگیزش را در اختیار داشته باشد و با استفاده از آنها به ارزیابی خود پردازد و یک پروژه شغلی و شخصی را برای خود تعریف کند (روفن‌بک و لوموان، ۲۰۱۱). در واقع خودشناسی میزان شناخت از ویژگی‌های رفتاری است که موجب می‌شود فرد با تصویر بهتری از خود و شناخت توانایی‌هایش به تهیه پروژه پردازد (گودرون، برنود و لوموان، ۲۰۰۱).

ترازنامه شایستگی‌ها درصدد است که به فرد کمک کند تا در پایان شناخت بهتری از خود داشته باشد. شناخت از خود یعنی احترام به خود که در این برنامه با ساختار دادن به تصویر خود موجب ایجاد هویت در فرد شرکت‌کننده می‌شود (سن‌ژان<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). لوی‌لوبایه<sup>۲</sup> (۱۹۹۳) در یکی از اولین کتابهای مرتبط با ترازنامه شایستگی‌ها تصویر خود را در مرکز این فرایند قرار می‌دهد، چرا که باعث به وجود آمدن هویتی می‌شود که شامل انواع بازنمایی‌های شناختی - عاطفی است. تصویر خود پیچیده، پویا، تحول‌پذیر و نسبتاً قابل انعطاف است (ص ۳۴). به عقیده دانورس (۲۰۰۹) تصویر خود بسیار متنوع و پیچیده است و حاصل تعامل فرایندهای شناختی و تأثیرات اجتماعی است. تصویر خود، نگرش و رفتار فرد را تعدیل می‌کند و از این رو تعیین‌کننده رفتار اجتماعی فرد است.

خودنفوذی عبارت است از اینکه فرد خود به مشاهده می‌پردازد و اکتشاف می‌کند. این سلطه یا نفوذ ممکن است تحلیلی و ارزیابی‌کننده باشد. الگوی خودنفوذی به تعامل درباره بررسی اطلاعات فرد محدود نمی‌شود. این فرایند پیچیده در برنامه قابل مشاهده است، چرا که فرد بر حرکات و رفتار خود تسلط می‌یابد و سعی می‌کند چیزی را بیابد که برایش بهتر است (لوموان، ۲۰۰۲؛ لوموان، ۲۰۰۵).

میزان شناخت فرد از خود و فعالیت‌های خوداندیشی اغلب یکی از هدف‌هایی است که هنگام جمع‌بندی مسیر شغلی از آن استفاده می‌شود. میزان خودشناسی بالا باعث افزایش بازنگری بر روش عمل، تسهیل در شناسایی شایستگی‌ها و هدایت پروژه طبق برنامه اجرایی پیش‌بینی شده فرد می‌گردد. بنابراین، بهبود خودشناسی بر دیدگاه و شناخت فرد از خود، خودپنداره و پروژه شغلی وی اثر می‌گذارد (گودرون، برنود و

1. Saint Jean

3. social self-efficacy

5. Koparan, Oztürk, Ozkılıç & Senisik

7. Rodebaugh

9. Esen, Aktas & Tuncer

11. Matsushima & Shiomi

2. Lévy-Leboyer

4. Gaudiano & Herbert

6. Bandura

8. social impulsivity

10. Erozkhan

بنابراین پژوهش حاضر درصدد پاسخگویی به این سؤال است که آیا می‌توان الگوی فرانسوی مرتبط با ترازنامه شایستگی‌ها را در شرایط اقتصادی، فرهنگی و اجتماعی ایران جای داد و به همان نتایج روان‌شناختی در افزایش خودشناسی و خودکارآمدی اجتماعی دست پیدا کرد؟

فرضیه‌های پژوهش عبارت‌اند از:

- ۱- اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش تصویر خود در کارکنان شرکت ایران خودرو می‌شود.
- ۲- اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش خودتوجهی در کارکنان شرکت ایران خودرو می‌شود.
- ۳- اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش طراحی پروژه در کارکنان شرکت ایران خودرو می‌شود.
- ۴- اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش خودنفوذی در کارکنان شرکت ایران خودرو می‌شود.
- ۵- اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش خودشناسی در کارکنان شرکت ایران خودرو می‌شود.
- ۶- اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب افزایش خودکارآمدی اجتماعی در کارکنان شرکت ایران خودرو می‌شود.

### روش پژوهش، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

این پژوهش از نوع نیمه‌آزمایشی با طرح پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه گواه بود. جامعه آماری پژوهش همه کارگران خط مونتاژ کارخانه ایران خودرو در تهران بود که ۷۰ نفر (۳۵ نفر گروه آزمایش و ۳۵ نفر گروه گواه) به شیوه

تصادفی انتخاب و در دو گروه آزمایش و گواه قرار گرفتند. لازم به ذکر است که به علت اُفت آزمودنی ناشی از تغییر شیفت کاری و جابه‌جایی سازمانی تعداد آزمودنی‌ها به ۶۲ نفر کاهش یافت (۳۲ نفر گروه آزمایش و ۳۰ نفر گروه گواه). میانگین سنی گروه آزمایش ۳۳/۳۱ سال با انحراف معیار ۳/۳۹ و میانگین سنی گروه گواه برابر با ۳۲/۲۳ سال با انحراف معیار ۳/۳۸ بود. میانگین سابقه شغلی گروه آزمایش برابر با ۱۰/۸۱ سال و میانگین سابقه شغلی گروه گواه برابر با ۹/۲۷ سال بود. همچنین از میان کل آزمودنی‌های گروه آزمایش ۸۴/۴ درصد مدرک دیپلم و ۱۵/۶ درصد مدرک فوق دیپلم داشتند. ۹۶/۷ درصد گروه گواه نیز دارای مدرک دیپلم و ۳/۳ درصد فوق دیپلم بودند.

برای اجرای این پژوهش ابتدا دو آزمون خودشناسی گودرون، برنود و لوموان (۲۰۰۱) و خودکارآمدی اجتماعی اسمیت و بتز (۲۰۰۰) بر روی همه مشارکت‌کنندگان اعم از گروه گواه و گروه آزمایش اجرا گردید. سپس از مهرماه سال ۱۳۹۰ مرحله اول اجرای ترازنامه انجام و در بهمن همان سال مرحله سوم آن تمام شد.

پس از پنج ماه و پانزده روز پس‌آزمون با ارائه همان آزمون‌ها برای همه مشارکت‌کنندگان انجام شد تا تأثیر این متغیرها اندازه‌گیری شود. لازم به ذکر است که طول مدت اجرای این پژوهش (پنج ماه و پانزده روز) به علت وجود کارکنان شیفت شب و گردش شیفت‌ها و به تبع آن دسترس‌پذیر نبودن برخی کارکنان و نیز سیاست‌ها و محدودیت‌های شرکت ایران خودرو بود.

### جدول ۱- مراحل اجرای ترازنامه شایستگی‌ها

* مرحله پذیرش و ارائه اطلاعات	الف: محرمانه بودن، اعتماد و اطمینان دادن
درباره روش اقدام	ب: تجزیه و تحلیل درخواست با مصاحبه شخصی
	ج: تعیین اهداف و روش‌ها
* مرحله جمع‌آوری اطلاعات	الف: شناسایی نقاط قوت، توانایی‌ها و شایستگی‌ها
درباره خود	ب: روش‌های انتخاب یا تبادل نظر بنا به پرسش
* مرحله جمع‌بندی، تهیه و تدوین یک برنامه مشخص و دقیق	الف: دسترسی به اطلاعات جمع‌آوری شده و بازتاب بر روی خود
	ب: ارائه یک کارنامه نهایی از شایستگی‌های افراد
	ج: بازبینی و بررسی تصویب ترازنامه

## ابزار سنجش

می‌شوند و متشکل از چهار خرده‌مقیاس تصویر خود، خودتوجهی، تهیه پروژه و خودنفوذی است. در این پژوهش میزان آلفای کرونباخ برای خرده‌مقیاس‌های تصویر خود، خودتوجهی، تهیه پروژه و خودنفوذی به ترتیب برابر با ۰/۸۴، ۰/۸۷، ۰/۸ و ۰/۷۲ و آلفای کرونباخ خودشناسی در پیش‌آزمون برابر با ۰/۹۲ و در پس‌آزمون برابر با ۰/۹۱ به‌دست آمد. دو نمونه از سؤالات مقیاس عبارت‌اند از: «من توانایی‌ها و محدودیت‌های خود را می‌شناسم» و «بر اساس زندگی شخصی‌ام برنامه‌ریزی می‌کنم».

– **مقیاس خودکارآمدی اجتماعی اسمیت و بتز**<sup>۱</sup> (۲۰۰۰): این ابزار را که اسمیت و بتز در سال ۲۰۰۰ ساخته‌اند، از ۲۵ گویه تشکیل شده است و میزان اعتماد فرد به خویش را در موقعیت‌های اجتماعی گوناگون در یک طیف پنج‌درجه‌ای (کاملاً موافقم = ۵، موافقم = ۴، نظری ندارم = ۳، مخالفم = ۲، کاملاً مخالفم = ۱) اندازه می‌گیرد. اسمیت و بتز (۲۰۰۰) پایایی ابزار را به روش همسانی درونی ۰/۹۴ و به روش بازآزمایی با فاصله سه هفته‌ای ۰/۸۲ محاسبه کردند. پالانچی<sup>۲</sup> (۲۰۰۴) پایایی این مقیاس را با استفاده از ضریب همسانی درونی و بازآزمایی به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۷۳ محاسبه کرد. همچنین، اسن، آکناش و تونجر (۲۰۱۳) در پژوهشی نشان دادند که این ابزار با مقیاس ادراک کنترل (I=۰/۴) و مقیاس اضطراب اجتماعی<sup>۳</sup> (I=-۰/۵۹) روایی همزمان دارد. زارع، لطیفیان و فولادچنگ (۱۳۹۲) در پژوهشی پایایی این مقیاس را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۴ گزارش کردند. دو نمونه از سؤالات مقیاس عبارت‌اند از: «برای کمک به یک گروه یا سازمان داوطلب می‌شوم» و «در فعالیت‌های گروهی شرکت می‌کنم».

## یافته‌ها

میانگین و انحراف معیار تعدیل‌شده نمره‌های خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن در دو گروه آزمایش و گواه در جدول ۲ ارائه شده است.

ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش عبارت‌اند از:  
– **ترازنامه شایستگی‌ها:** این برنامه در واقع یک تلاش خودانگیزخته به منظور بررسی مسیر شغلی و متوجه انگیزه‌ها، انتظارات و اهداف شخص است. در این اقدام تمامی مراحل انفرادی، شخصی و محرمانه است و به شکل یک کارنامه فقط به خود شخص تحویل می‌گردد. طول زمان اجرای آن حداکثر ۲۴ ساعت و در طول هشت هفته انجام می‌شود. این ابزار بر روی دو نوع داوطلب (جویندگان کار و شاغلان با بیش از پنج سال سابقه کار که حداقل یک سال در شغل فعلی خود فعالیت دارند) و در سه مرحله اجرا می‌شود (لوموان، ۱۳۸۷). این مراحل امکان ارزیابی و جمع‌بندی شخصی، سازماندهی بهتر اولویت‌های شغلی، استفاده از نکات مثبت به‌عنوان ابزاری برای رایزنی‌های شغلی و آموزشی، مدیریت بهتر شخصی و منابع شغلی و دادن انگیزه مجدد به فرد با آگاهی از امکانات خود به‌منظور بهبود یافتن در کار و انتخاب مسیر شغلی را فراهم می‌آورد (لوموان، ۱۳۸۷). مسعودی و همکاران (۲۰۱۱) و پیلر و بانزرت (۲۰۰۷) در سوئیس، و میشو، دیون و بولیو (۲۰۰۷) در کانادا این برنامه را بر روی کارکنان شرکت‌ها و مراکز صنعتی و افراد بیکار اجرا کردند و نتایج نشان‌دهنده اثربخشی خوب آن بوده است.

– **مقیاس خودشناسی گودرون، برنود و لوموان (۲۰۰۱):** این پرسشنامه را اولین بار در سال ۲۰۰۱ گودرون، برنود و لوموان با هدف شناسایی میزان خودشناسی طراحی کردند ۳۲ گویه دارد که گویه‌های ۱ تا ۱۵ براساس طیف لیکرت شش درجه‌ای (کاملاً موافقم = ۶، موافقم = ۵، نسبتاً موافقم = ۴، نسبتاً مخالفم = ۳، مخالفم = ۲، کاملاً مخالفم = ۱) و گویه‌های ۱۶ تا ۳۲ با طیف لیکرت شش درجه‌ای (هرگز = ۰، تقریباً هرگز = ۱، گاهی اوقات = ۲، اغلب = ۳، اکثر اوقات = ۴، همیشه = ۵) نمره‌گذاری

جدول ۲- نتایج میانگین و انحراف معیار تعدیل‌شده خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن

متغیر	گروه آزمایش		گروه گواه	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
تصویر خود	۲۷/۸۶	۶/۲۲	۲۹/۳۵	۴/۲
خودتوجهی	۶/۳۴	۶/۱۶	۰/۵۳	۳/۹۵
طراحی پروژه	۶/۵۳	۷/۱۳	۱/۹۳	۴/۰۸
خودنفوذی	۴/۱۲	۳/۶	۱/۱۳	۵/۸۴
خودشناسی	۲۲/۹۷	۱۹/۷	۵/۱	۱۱/۴۷

1. Smith & Betz

3. Control Perception Scale

2. Palanci

4. Social Anxiety Scale

بوده است، بدین معنی که با در نظر داشتن پیش‌آزمون، بین پس‌آزمون گروه آزمایش و گواه تفاوت معنی‌داری وجود دارد که نشان از اثربخشی ترازنامه شایستگی‌ها بر متغیرهای تصویر خود، خودتوجهی، تهیه پروژه، خودنفوذی و خودشناسی به‌طور کلی دارد ( $P < 0/01$ ). بنابراین در فرضیه‌های مربوط به همه خرده‌مقیاس‌های خودشناسی و با توجه به جدول ۲ تأیید می‌شود که در همه خرده‌مقیاس‌ها میانگین تعدیلی گروه آزمایش بالاتر بوده است. بنابراین، برنامه ترازنامه موجب بهبود خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن در گروه آزمایش شده است.

میانگین و انحراف معیار تعدیل‌شده نمره‌های خودکارآمدی اجتماعی در دو گروه آزمایش و گواه در جدول ۵ ارائه شده است.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، بین میانگین تعدیل‌شده نمرات خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن در گروه‌های آزمایش و گواه تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/01$ ). نتایج بررسی هنجاریابی و همگنی واریانس خودشناسی در جدول ۳ ارائه شده است.

همان‌طور که نتایج جدول ۳ نشان می‌دهد، مفروضات هنجاریابی و همگنی واریانس دو گروه برای آزمون کوواریانس برقرار و استفاده از آن بدون مانع است ( $P > 0/01$ ). برای تحلیل کوواریانس خودشناسی از آزمون هتلینگ استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۴ ارائه شده است.

براساس آنچه که جدول ۴ نشان می‌دهد، ترازنامه شایستگی‌ها برای همه خرده‌مقیاس‌های خودشناسی اثربخش

جدول ۳- آزمون هنجاریابی و همگنی واریانس‌های خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن

متغیر	آزمون هنجاریابی		آزمون همگنی واریانس‌ها	
	Z K-S	سطح معنی‌داری	F	سطح معنی‌داری
تصویر خود	۰/۷۷	۰/۵۸	۱/۲۵	۰/۲۷
خودتوجهی	۰/۷۲	۰/۶۸	۰/۳۴	۰/۵۶
تهیه پروژه	۰/۶۴	۰/۸۱	۰/۶۴	۰/۴۳
خودنفوذی	۰/۹۹	۰/۲۸	۰/۹۸	۰/۳۲
خودشناسی	۰/۶۵	۰/۷۹	۰/۲	۰/۶۵

جدول ۴- نتایج تحلیل کوواریانس خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن

متغیر	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجدورات	ضریب F	سطح معنی‌داری	اندازه اثر	توان آزمون
خودتوجهی	۵۲۴/۰۴	۱	۵۲۴/۰۴	۳۵/۲۵	۰/۰۰۰۱	۰/۳۹	۰/۹۹
تهیه پروژه	۵۵۱/۲۶	۱	۵۵۱/۲۶	۳۹/۶۴	۰/۰۰۰۱	۰/۴۲	۰/۸۶
خودنفوذی	۱۸۰/۱۳	۱	۱۸۰/۱۳	۸/۶۶	۰/۰۰۰۱	۰/۳۳	۰/۷۶
خودشناسی	۷۱۷۰/۶۲	۱	۷۱۷۰/۶۲	۵۱/۲۲	۰/۰۰۰۱	۰/۴۹	۰/۹۸

جدول ۵- نتایج میانگین و انحراف معیار تعدیل‌شده خودکارآمدی اجتماعی

متغیر	گروه آزمایش		گروه گواه	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
خودکارآمدی اجتماعی	۶/۴۴	۵/۴۲	۱/۵	۵/۱۵

جدول ۶- آزمون هنجاریابی و همگنی واریانس خودکارآمدی اجتماعی

متغیر	آزمون هنجاریابی	آزمون همگنی واریانس
	Z K-S	F
سطح معنی داری	۰/۷۵	۱/۵۴
سطح معنی داری	۰/۶	۰/۲۲
خودکارآمدی اجتماعی		

جدول ۷- نتایج تحلیل کوواریانس خودکارآمدی اجتماعی

متغیر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	ضریب F	سطح معنی داری	اندازه اثر	توان آزمون
خودکارآمدی اجتماعی	۶۴۱/۵۸	۱	۶۴۱/۵۸	۵۸/۸۶	۰/۰۰۰۱	۰/۵۲	۰/۹۸

همان‌طور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، بین میانگین تعدیل‌شده نمرات خودکارآمدی اجتماعی در گروه‌های آزمایش و گواه تفاوت معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/01$ ). نتایج بررسی هنجاریابی و همگنی واریانس خودکارآمدی اجتماعی در جدول ۶ ارائه شده است.

همان‌طور که نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد، مفروضات هنجاریابی و همگنی واریانس دو گروه برای آزمون کوواریانس برقرار است و استفاده از آن بدون مانع است ( $P > 0/01$ ). برای تحلیل کوواریانس خودکارآمدی اجتماعی از آزمون هتلینگ استفاده شد که خلاصه نتایج آن در جدول ۷ ارائه شده است.

براساس جدول ۷، نتایج تحلیل کوواریانس برای خودکارآمدی اجتماعی ( $F = 58/86, P < 0/01$ ) معنی‌دار بوده است. بدین معنی که با در نظر داشتن پیش‌آزمون، بین پس‌آزمون گروه آزمایش و گواه تفاوت وجود دارد که نشان از اثربخشی ترازنامه شایستگی‌ها بر متغیر خودکارآمدی اجتماعی دارد. ( $P < 0/01$ ). بنابراین در فرضیه مربوط به خودکارآمدی اجتماعی و با توجه به جدول میانگین (جدول ۵) تأیید می‌شود که میانگین تعدیلی گروه آزمایش در خودکارآمدی اجتماعی بالاتر بوده است. بنابراین برنامه ترازنامه موجب بهبود خودکارآمدی اجتماعی در گروه آزمایش شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

به تازگی بهبود وضعیت کارگران در کشورهای مختلف اهمیت بسزایی یافته و ابزارهای حمایتی - اجتماعی متفاوتی بدین منظور ایجاد شده است که یکی از این ابزارهای حمایتی ترازنامه شایستگی‌ها است چرا که با روشن کردن مسیر شغلی فرد با

مشکل بیکاری مبارزه می‌کند و با بازگشت به کار، پیدا کردن شغل مناسب یا جابه‌جایی شغلی به موفقیت افراد و سازمان‌ها کمک می‌نماید. بنابراین هدف این پژوهش اجرای ترازنامه شایستگی‌ها و سنجش تأثیرات روان‌شناختی آن (خودشناسی و خودکارآمدی اجتماعی) بود.

یافته‌های پژوهش نشان داد که بین نمرات خودشناسی و خرده‌مقیاس‌های آن در پس‌آزمون و پیش‌آزمون تفاوت معنی‌داری مشاهده می‌شود و نمرات خودشناسی در پس‌آزمون افزایش معنی‌داری داشته که نشان‌دهنده کارآمدی این ابزار برای افزایش میزان خودشناسی کارکنان است (جدول ۴). این یافته با نتایج پژوهش گودرون و همکاران (۲۰۰۱) و مسعودی و همکاران (۲۰۱۱) همسو است. آنها در یک پژوهش طولی برای ارزیابی تأثیرات روان‌شناختی ترازنامه شایستگی‌ها دریافتند که جمع‌آوری اطلاعات و بازسازی آنها حین اجرای ترازنامه شایستگی‌ها باعث تمرکز فرد روی خود می‌شود که این عمل موجب ایجاد رابطه عاطفی - اجتماعی می‌گردد و چرخه عملکردی را به وجود می‌آورد که فرد با خودتوجهی عملی را انجام می‌دهد. همچنین آنها نشان دادند که ترازنامه شایستگی‌ها موجب بهبود خودانگاره و خودشناسی و تعهد فرد برای جای‌گیری در سازمان می‌شود (گودرون و همکاران، ۲۰۰۱).

همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد که بین نمرات خودکارآمدی اجتماعی در پس‌آزمون و پیش‌آزمون تفاوت معنی‌داری مشاهده می‌شود و نمرات خودکارآمدی اجتماعی در پس‌آزمون افزایش معنی‌داری دارد که نشان‌دهنده کارآمدی این ابزار برای افزایش میزان خودکارآمدی اجتماعی کارکنان است (جدول ۷). یافته‌های مشابه برای مقایسه با نتیجه به‌دست آمده در داخل و خارج کشور یافت نشد.



و مشاهده افرادی شبیه به خود که با موفقیت، عملی را انجام می‌دهند، باورهای خودکارآمدی اجتماعی و خودشناسی قوی‌تری پیدا می‌کنند.

از آنجا که این پژوهش در شرکت ایران خودرو انجام شد، بنابراین تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها و مراکز صنعتی باید با احتیاط انجام شود. همچنین، این پژوهش بر روی کارگران مرد انجام شده است، از این رو نمی‌توان نتایج آن را به زنان شاغل در سازمان‌ها و مراکز صنعتی تعمیم داد. از طرف دیگر، وجود مشکل شیفت شب و گردش شیفت‌ها و اجازه ورود نداشتن پژوهشگر به محل پژوهش در برخی ساعات و به تبع آن دسترسی نداشتن به برخی کارکنان و نیز اجرای پژوهش در نیمه دوم سال و همزمان با افزایش تولید و بار کاری نقش در کارکنان موجب افزایش طول مدت اجرای پژوهش شد. نظر به اینکه پژوهش در ایران انجام شد که از نظر شرایط اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و سازمانی با فرانسه متفاوت است، بنابراین می‌توان آن را به عنوان سرآغاز و نقطه عطفی در این حوزه در نظر گرفت. با توجه به نتایج پژوهش به دست‌اندرکاران و متخصصان حوزه صنعتی - سازمانی و اجتماعی پیشنهاد می‌شود که این پژوهش را در سایر سازمان‌ها و مراکز صنعتی و بر روی زنان و مردان انجام دهند. همچنین پیشنهاد می‌شود که به بررسی اثربخشی بر متغیرهای دیگری نظیر تعهد سازمانی، سهل‌انگاری اجتماعی، کمال‌گرایی و... بپردازند.

### منابع

زارع، م.، لطیفیان، م.، و فولاد چنگ، م. (۱۳۹۲). نقش ابعاد دلبستگی در راهکارهای انطباقی و غیر انطباقی تنظیم هیجان با واسطه‌گری خودکارآمدی اجتماعی و خودافشاسازی. *فصلنامه پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی*، ۱۱، ۳۲-۱۳.

لوموان، ک. (۱۳۸۷). *روان‌شناسی در کار و سازمان*. ترجمه ا. رباطی. چاپ اول. تهران: انتشارات جیحون. (سال انتشار اثر به زبان اصلی ۲۰۰۳).

Aubret, J. (2005). *Accompagnement éducatif et place de l'expérience*. Paris: MFR editions.

Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman Company.

Danvers, F. (2009). *S'orienter dans la vie: une valeur suprême? essai d'anthropologie de la formation*. Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion.

Erozkan, A. (2009). Social self-efficacy in adolescence: Relations with self-concept, social acceptance and self-esteem. *Canadian Journal of Behavior Science Review*, 21, 258-269.

برای تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که ترازنامه شایستگی‌ها به شناخت شایستگی به معنی دانش (که از طریق مدارک تحصیلی و اطلاعات عمومی کسب می‌شود)، دانش انجام دادن (تمامی تجربیات شغلی) و دانش بودن (نگرش و رفتارهای فرد) می‌پردازد و در کنار آن استعدادها، توانایی‌ها، مهارت‌ها، علائق، باورها و عوامل انگیزشی و بی‌اعتنایی و نیروهای بازدارنده عمل را بررسی می‌کند (لوپوترف، ۱۹۹۸).

حین اجرای ترازنامه شایستگی‌ها، جمع‌آوری اطلاعات و بازسازی آنها باعث تمرکز فرد روی خود می‌شود و بر حرکات و رفتار خود تسلط می‌یابد و سعی می‌کند چیزی را که برایش بهتر است بیابد. بنابراین، توجه بیشتری دارد تا تصویر شخصی‌اش زیر سؤال نرود و بتواند یک تصویر مورد انتظار از خود ارائه دهد (لوموان، ۲۰۰۲؛ ۲۰۰۵). همچنین در طول زمان خیلی راحت‌تر نتایج را به خودش اختصاص می‌دهد و فعالانه به جست‌وجوی اطلاعات خود و محیطش می‌پردازد. علاوه بر این ترازنامه شایستگی‌ها موجب می‌شود که فرد به یک سؤال اساسی که «من چه کسی هستم» پاسخ دهد، به گونه‌ای که فهرستی از شناخت‌های خود، شایستگی‌های مرتبط با تجربیات، شخصیت، نقاط ضعف و قوت و انگیزش به دست آورد و با استفاده از آنها به ارزیابی خود پرداخته و در واقع یک پروژه شغلی و شخصی برای خود تعریف کند (روفن‌بک و لوموان، ۲۰۱۱).

بندورا (۱۹۹۷) معتقد است خودکارآمدی اجتماعی باور شخصی فرد درباره مهارت‌هایش در موقعیت‌های تعامل میان‌فردی است. ساختار ترازنامه شایستگی‌ها به گونه‌ای است که امکان عمل یا حل رضایت‌بخش مشکلات شغلی در یک زمینه خاص را با بسیج کردن توانایی‌های گوناگون به صورت یکپارچه فراهم می‌سازد و هنگامی که فرد درباره خودش فکر می‌کند و به کشف دوباره خود می‌پردازد، خود را بهتر می‌پذیرد، انتظارات و نیازهایش را بهتر بیان می‌کند و از توانایی‌هایش بهتر استفاده می‌کند، خود را مورد ارزشیابی و قضاوت قرار می‌دهد، خودانگاره مثبت و شناخت بیشتری نسبت به خود و توانایی‌هایش پیدا می‌کند. همچنین نقاط مبهم شخصیت خود را می‌شناسد و بهتر می‌تواند تفاوت‌های دیگران را شناسایی کند و برای دیگران احترام قایل می‌شود و آنها را می‌پذیرد (دانورس، ۲۰۰۹)، از این رو می‌توان گفت که ترازنامه شایستگی‌ها موجب بهبود و افزایش خودکارآمدی اجتماعی می‌شود.

به عقیده لوی لوبایه (۲۰۱۱) آگاهی افراد از استعدادهای خود در چارچوب اجرای ترازنامه شایستگی‌ها موجب ارتقای شایستگی جدید می‌شود و افراد با انجام مقایسه‌های اجتماعی

- Esen, B.K., Aktas, E., & Tuncer, I. (2013). An analysis of university students' internet use in relation to loneliness and social self-efficacy. *Social and Behavioral Sciences*, 84, 1504-1508.
- Gaudiano, B.A., & Herbert, J.D. (2006). Self-efficacy for social situations in adolescents with generalized social anxiety disorder. *Behavioral and Cognitive Psychotherapy*, 35, 209-223.
- Gaudron, J.P., Bernaud, J.L., & Lemoine, C. (2001). Evaluer une pratique d'orientation professionnelle pour adultes: Les effets individuels du bilan de compétences. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 30, 485-510.
- Gaudron, J.P., Bernaud, J.L., & Lemoine, C. (2010). Se former au bilan de compétences. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 39, 287-293.
- Koparan, S., Oztürk, F., Ozkılıç, F., & Senisik, Y. (2009). An investigation of social self-efficacy expectations and assertiveness in multi-program high school students. *Social and Behavioral Sciences*, 1, 623-629.
- Le Boterf, G. (1998). Evaluer les compétences: Quels jugements? Quels critères? Quelles instances? *Education Permanente*, 135, 143-151.
- Lemoine, C. (2002). *Se former au bilan de compétences: Comprendre et pratiquer cette démarche*. Paris: Dunod.
- Lemoine, C. (2005). Bilan de compétences et qualité de l'orientation continue. *Risorsa Uomo*, 11, 11-23.
- Lévy-Leboyer, C. (1993). *Le bilan de compétences*. Paris: Editions d'Organisation.
- Lévy-Leboyer, C. (2011). *La gestion des compétences: Une démarche essentielle pour la compétitivité des entreprises*. Editions d'Organisation.
- Massoudi, K., Alther, N., Hirzel, S., & Ismail, V., (2011). *Évaluation longitudinale des effets psychologiques des bilans de compétences en Suisse romande*. Rapport de synthèse [Sur ordre de Valida]. p.22.
- Matsushima, R., & Shiomi, K. (2003). Social self-efficacy and interpersonal stress in adolescence. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 31, 323-332.
- Michaud, G., Dionne, P., & Beaulieu, G. (2007). L'efficacité du bilan de compétences. *Rvue Canadienne de Counseling*. Numéro spécial consacré à l'impact des données probantes. *sur les services de développement de carrière*, 41, 173-185.
- Palanci, M. (2004). *A reality therapy oriented helping model for explaining and reducing college students' social anxiety*. Paper presented at the 13th annual meeting of the National Educational Sciences Association, Malatya, Turkey.
- Piller, F., & Bangerter, A. (2007). Les effets d'un bilan de compétences sur l'auto-perception des facteurs d'employabilité et l'estime de soi chez les demandeurs d'emploi. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 13, 53-72.
- Robati, A., & Durand-Delvigne, A. (2013). *Contribution à l'évaluation des effets psychologiques du bilan de compétences: l'expérience d'une entreprise automobile en Iran*, Thèse de Doctorat, Université Lille 3.
- Rodebaugh, T.L. (2006). Self-efficacy and social behavior. *Behavior Research and Therapy*, 44, 1831-1838.
- Ruffin-Beck, C., & Lemoine, C. (2009). *La recherche d'une identité professionnelle au cours des démarches de bilans de compétences*, Thèse de Doctorat, Université Lille 3.
- Ruffin-Beck, C., & Lemoine, C. (2011). Bilan de compétences, construction personnelle pour une dynamique professionnelle. *L'orientation scolaire et professionnelle*.
- Saint-Jean, M. (2002). *Le bilan de compétences: des caractéristiques individuelles à l'accompagnement de l'implication dans le projet*. Paris: L'Harmattan.
- Smith, H., & Betz, N.E. (2000). Development and evaluation of a measure of social self-efficacy in college students. *Journal of Career Assessment*, 8, 232-302.