

واکاوی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری های بورس اوراق بهادار در تهران با تکنیک دلفی فازی

محمد هادی عسگری^۱، مهدی خداپرست^۲، نازی محمودی^۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۲/۱۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۰۳/۰۱

چکیده

کارگزاری‌های بورس در بازارهای مالی، به دلیل تغییرات گسترده و روزمره در ابزارهای مبادلات و معاملات و همچنین حجم فراوان گردش مالی در این بخش از اقتصاد، ظرفیت ایجاد بحران‌ها و تکان‌های بالقوه زیادی دارد. پژوهش حاضر با هدف شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس اوراق بهادار در تهران می‌باشد. روش پژوهش با توجه به هدف آن، کاربردی و از حیث شیوه اجرا، کیفی می‌باشد و برای گردآوری اطلاعات از روش دلفی فازی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل ۱۰ نفر از خبرگان و صاحب‌نظران و متخصصین در رشته‌های مدیریت، مدیریت مالی، حسابداری می‌باشند که به روش هدفمند از آن‌ها نمونه‌گیری شده و با استفاده از روش دلفی فازی نظرات آنها استخراج گردیده و مورد پالایش قرار گرفته است. با توجه به تحلیلی که از روش دلفی فازی جهت تعیین ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس به اجرا در آمده است، ۲ بعد، ۳ مؤلفه و ۲۹ شاخص شناسایی و تأیید شده است. بعد تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری شامل دو مؤلفه به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری و تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری و بعد تاب‌آوری رفتاری شامل یک مؤلفه ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری شناسایی گردیده است. جهت تأیید مدل نهایی پژوهش، تحلیل عاملی تأییدی انجام گرفت. بنابر نتایج به دست آمده بار عاملی هر سه مؤلفه «به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری» و «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری» و «ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری بیشتر» از مقادیر توصیه بیشتر بود و شاخص‌های برازش مدل مقادیر قابل قبولی را نشان داد.

کلید واژه‌ها: تاب‌آوری، کارگزاری‌های بورس، سلامت روان، مهارت‌های ارتباطی

مقدمه

یکی از عوامل تأثیرگذار بر سلامت روانی افراد، شغل آن‌ها است. اشتغال صرف‌نظر از تأمین منابع مالی و ارضا برخی نیازهای اساسی انسان نظیر احساس خود ارزشمندی، می‌تواند منبع فشار روانی بوده و تأثیر بر سلامت روانی و جسمی کارکنان بگذارد. سازمان جهانی بهداشت، سلامت روانی را چنین

^۱ استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران

^۲ دکترای مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، واحد قائمشهر، دانشگاه آزاد اسلامی، قائمشهر، ایران

^۳ کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی-طراحی سازه‌های دولتی، گروه مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

ایمیل نویسنده مسئول: mahdikhodaparast.b@gmail.com

تعریف می‌کند: ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به‌طور منطقی و مناسب می‌داند. امنیت شغلی درون سازمانی یعنی اینکه سازمان به تعهد کاری، نظام کاری، کار کیفی و جسارت و تخصص کارکنان وابسته باشد نه اینکه افراد و کارکنان سازمان از طریق استخدام رسمی وابسته به سازمان باشند. این موضوع به ارتقای سطح تاب‌آوری کارکنان منجر خواهد شد و باعث می‌گردد مسیر شغلی آنان هموارتر گردد و تجربه‌های بهتری را نسبت به گذشته تجربه نمایند (Mughli & Vajdani, 2019). تاب‌آوری به معنای آماده‌شدن و برنامه‌ریزی برای تحمل کردن، بازیابی یا سازگاری موفق‌تر با حوادث ناخوشایند بالقوه است و تاب‌آوری سازمانی به عنوان توانایی سازمان در پیش بینی اجتناب و تعدیل مثبت در برابر اختلالات و تغییرات محیطی تعریف می‌شود. این توانایی ترکیبی از ظرفیت سازمانی برای بازگرداندن کارایی پس از اختلال و ایجاد قابلیت‌های لازم قبل از پاسخ به بحران است (Daei Niyaki et al, 2020). تاب‌آوری در بحران‌ها یکی از مفاهیم بسیار مهم نظری و کاربردی در مدیریت بحران در سالهای اخیر بوده است. در همین راستا اخیراً توجه نسبتاً زیادی به سازمانهای تاب‌آور در برابر بحران به عنوان یکی از اجزای مهم و کلیدی در تاب‌آوری جامعه، معطوف گردیده است (Tekei & Sadri, 2021). سازمانهای تاب‌آور سازمانهایی هستند که به دلیل برنامه‌ریزی، موثر آمادگی و انعطاف‌پذیری بالایی که در خود ایجاد می‌نمایند قادر هستند بحرانها را با هزینه‌های کم پشت سر بگذارند. ارتقاء تاب‌آوری موجب رشد افراد و به دست آوردن تفکر و مهارتهای خودمدیریتی بهتر و دانش بیشتر می‌شود (Deng et al, 2010). تاب‌آوری ارتقا یافته امکان پیش‌بینی بهتر بلایا و شرایط سخت و برنامه‌ریزی بهتر را به‌منظور کاهش لطمات این شرایط سخت فراهم می‌کند. تاب‌آوری به‌وسیله بونابو به‌عنوان توانایی فرد در حفظ سطح ثابتی از عملکرد پس از حوادث دلخراش و به‌عنوان خط سیری از سلامت عملکرد در طول زمان تعریف شده است. بر اساس این دیدگاه، تاب‌آوری فردی به توانایی فرد در استمرار عملکرد مناسب، در حین و بعد از بحران، یا حوادث دلخراش در همه سطوح رفتاری و فائق‌شدن موفقیت‌آمیز بر الزامات در حال تغییر محیط اشاره دارد (Jafar Tabatabai et al, 2020).

کارگزاری‌های بورس در بازارهای مالی، به دلیل تغییرات گسترده و روزمره در ابزارهای مبادلات و معاملات و همچنین حجم فراوان گردش مالی در این بخش از اقتصاد، ظرفیت ایجاد بحران‌ها و تکانه‌های بالقوه زیادی دارد. امروز، بحران‌های مالی زیادی در دنیا رخ داده است که اغلب از ماهیت بازارها نشئت گرفته‌اند (Felipe & Estrada, 2020). بازارهای مالی در اثر تغییر و تحولات سایر بازارها و تصمیمات سرمایه‌گذاران دچار تغییرات مهم و نوسانات فراوانی می‌شوند. مجموعه عواملی تحت عنوان عوامل رفتاری وجود دارند که بر تصمیمات سرمایه‌گذاران اثر گذاشته و بورس اوراق بهادار را به‌عنوان اصلی‌ترین ارکان بازار سرمایه در کشور تحت تأثیر قرار می‌دهند (Ahmadi, 2016). از سویی وظایف کارگزاری‌های بورس این می‌باشد، تا اطلاعات دقیق در اختیار سرمایه‌گذاران قرار دهند که امکان سرمایه‌گذاری برای افراد حقیقی و حقوقی به وجود بیاید. یعنی افراد و یا نهادها بتوانند با استفاده از خدمات کارگزاری‌ها، (که همان ارائه اطلاعات لحظه به لحظه و تغییرات بازار بورس است) سهام شرکت‌های مختلف را خرید و فروش کنند. لذا اختلال و یا عدم اطلاعات درست و به موقع باعث تاب‌آوری خریداران و فروشندگان می‌گردد (Mohammadi et al, 2017). از این رو فشار کاری و روانی این کار می‌تواند اثرات زیادی در تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های داشته باشد. تاب‌آوری روانی موجب سازگاری موفق در زندگی می‌شود. در عین حال کامپیفر به این نکته اشاره می‌کند که سازگاری مثبت با زندگی، هم می‌تواند پیامد تاب‌آوری به شمار آید و هم به‌عنوان پیش‌آیند، سطح بالاتری از تاب‌آوری را موجب شود (Tang et al, 2019). بررسی مطالعات صورت گرفته در زمینه تاب‌آوری روانی در گروه‌های شغلی کارکنانی که در معرض آسیب‌های روانی و جسمانی ناشی از فشارهای روانی هستند نشان می‌دهد، عموماً این پژوهش‌ها افراد آسیب‌پذیر جامعه و به‌طور اخص کارکنان مشاغل سخت و پراسترس از جمله پرستاران، آتش‌نشانان، نظامیان، کارکنان ارائه‌دهنده خدمات درمانی اضطراری و امدادگران را به‌عنوان جامعه هدف مورد توجه قرار داده‌اند. این بررسی نشان می‌دهد که تاکنون الگوی خاصی که منطبق بر ویژگی‌های شغلی و شرایط محیطی کاری کارکنان کارگزاری بورس باشد، برای ارتقای تاب‌آوری روانی در این کارکنان طراحی و به‌بوته آزمایش گذاشته نشده است و تحقیقی در حوزه تاب‌آوری روانی در کارگزاری بورس چه در داخل کشور و چه در خارج کشور مورد بررسی قرار دهد، صورت نگرفته است. بازار سرمایه ایران در وضعیت فعلی کشور با تحریم‌ها و فشارهای بسیاری مواجه است، با جذب نقدینگی سرگردانی که به رشد اقتصادی منجر شده، از تلاطم بازارهای موازی مانند ارز و طلا جلوگیری کند. به همین خاطر، بحث تاب‌آوری کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار در وضعیت فعلی اهمیت زیادی پیدا کرده است. انجام پژوهش درباره این موضوع می‌تواند به ارتقای سطح تاب‌آوری کارکنان کارگزاری‌های بورس منجر شود و باعث می‌گردد مسیر شغلی آنان هموارتر شود و تجربه‌های بهتری را نسبت به گذشته تجربه نمایند.

با توجه به فشارهای روانی که بر روی کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار شهر تهران به وجود آمده است؛ علی‌رغم تلاش‌های صورت گرفته برای جلوگیری از عامل‌های فشارزای روانی، متأسفانه تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس کاهش یافته است. شواهد نشان می‌دهد که کارکنان در این تلاطم‌های روانی سهامداران دچار فشارهای روانی فراوانی می‌گردند؛ و این مشکل تأثیر منفی بر تاب‌آوری آن‌ها گذاشته است. برخی عوامل همچون، استرس، اضطراب، پرخاشگری، بی‌خوابی، دلایل رخداد این مسأله می‌باشد. از این رو شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس در تهران قطعاً می‌تواند کمک شایانی در رفع مشکل این نوع مشاغل و کارکنان که بار روانی زیادی را تحمل می‌نماید گردد. از این رو محقق تلاش دارد باتوجه به هدف پژوهش که شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس اوراق بهادار در تهران می‌باشد، به سوال پژوهش به شرح زیر بپردازد:

سوال پژوهشی

ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس اوراق بهادار در تهران چه می‌باشد؟

چهار چوب نظری پژوهش

تاب‌آوری

روان‌شناسی سلامت به دنبال شناسایی سازه‌ها و شیوه‌هایی است که سلامت و بهداشت روان را به دنبال دارد. به این دلیل عواملی که به انسان در سازگاری و انطباق با مشکلات و تهدیدات زندگی کمک کند، از موضوعات مورد توجه این حوزه خواهد بود. در این ارتباط یکی از موضوعات قابل توجه در روان‌شناسی سلامت و بهداشت روانی، تاب‌آوری می‌باشد (Seyed Mahmoudi et al, 2011). هالینگ اولین کسی بود که تاب‌آوری را در بوم‌شناسی تعریف کرد: او تاب‌آوری را توانایی سیستم‌ها در جذب تغییرات و ایستادگی در مقابل آنها تعریف نمود (Holling, 1973). همچنین تاب‌آوری را «توانایی یک سیستم جهت جذب آشفتگی و سازماندهی مجدد در حالی که متحمل تغییر شده»، تعریف می‌نمایند به طوری که سیستم هنوز وظیفه، ساختار، مشخصات و بازخورهای یکسانی خود را حفظ می‌نماید (Ghiathund & Abdul Shah, 2015). تاب‌آوری صرفاً به منزله سازگاری و تطبیق سازنده و مثبت در برخورد با مشکلات و گرفتاری‌ها اطلاق شده است. افراد تاب‌آور ویژگی‌های شخصی مثل شایستگی اجتماعی خود مختاری، نظم، صبر و هوش بالایی دارند. آنها مهارت حل مسئله خوبی دارند و احساس هدفمندی و کنترل شخصی، عزت نفس بالا اهداف آینده و تمرکز بر نقاط قوت نه نقاط ضعف نیز از دیگر ویژگی‌های آنها است. گرچه تعاریف زیادی از تاب‌آوری ارائه شده اما به طور کلی واژه تاب‌آوری به عوامل و فرایندهایی اطلاق می‌شود که خط سیر رشد را از خطر به رفتارهای مشکل‌زا و آسیب‌رسانناختی قطع کرده و به رغم وجود شرایط ناگوار به پیامدهای سازگارانه منتهی می‌گردد (Memarzadeh et al, 2018). به باور (Connor & Davidson, 2003) تاب‌آوری فردی، توانمندی فرد در برقراری تعادل زیستی - روانی در شرایط خطرناک است. افرادی که دارای تاب‌آوری فردی هستند، اغلب با ایجاد هیجانات مثبت پس از رویارویی‌های تنش‌زا، به حالت طبیعی بازمی‌گردند و بدون اینکه سلامت روانشان کاهش یابد و دچار بیماری روانی شوند، رویدادهای تنش‌زا را پشت سر می‌گذارند. برخی تاب‌آوری را به‌عنوان صفت یا ویژگی فردی در نظر گرفته‌اند؛ درحالی که برخی دیگر، آن را به‌عنوان یک فرایند رشدی جاری در نظر گرفته‌اند که منعکس‌کننده سازگاری با شرایط ناگوار است. باوجوداینکه تاب‌آوری را یک ویژگی شخصیتی قلمداد می‌کنند و اعتقاد بر این است که ویژگی‌های شخصیتی در گذر زمان و تحت شرایط خاص شکل می‌گیرد و نسبتاً پایدار و غیرقابل تغییر است؛ متخصصانی چون (Strenberg, 2006) بر آموختنی بودن مهارت‌های گوناگون تاب‌آوری تأکید ورزیده‌اند. به باور آنان، می‌توان با آموزش مهارت‌هایی مانند مهارت‌های ارتباطی، مقابله، جرئت‌دهی و ابراز خود می‌توان سطح سلامت روانی و هیجانی آنان را افزایش داد و از این رو احساس رضایتمندی از زندگی را در آنها ارتقا بخشید. تاب‌آوری دارای سه مولفه می‌باشد که به تشریح هریک می‌پردازیم:

ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری: ارتباط بین تاب‌آوری اشخاص و تاب‌آوری سازمانی یک عمل متقابل بین سیستم‌ها و زیر سیستم‌ها را منعکس می‌کند. توانایی‌های سطوح سازمانی یک ترکیب افزایشی از توانایی‌های شخصی نیست. هم عمل اشخاص و هم واکنش آن‌ها بر این موضوع اثر می‌گذارد. یک شبکه اجتماعی پیچیده که هم تغییرات و هم درک ظرفیت سازمانی برای تاب‌آوری در راه‌های مهم را توسعه می‌دهد، ایجاد شده است. بنابراین وقتی که توجه ما به سوی توسعه‌ی دانش، مهارت و توانایی مربوط به تاب‌آوری در بین کارمندان یک شرکت جلب می‌شود، تمرکز نهایی ما بر روی این می‌باشد که چگونه اشخاص به‌طور جمعی سازمان را قادر به تاب‌آوری می‌سازند. (Lengnick hall, 2005) و (Back, 2009) پیشنهاد می‌کنند که ظرفیت یک، و شرکت برای توسعه‌ی تاب‌آوری از یک مجموعه از قابلیت‌های سازمانی خاص، کارهای روتین، عملکردها و فرایندها مشتق می‌شود که شرکت خود را هدایت و راهنمایی می‌کند تا به سمت جلو حرکت کند و یک مجموعه‌ی سازگار و متنوع را خلق کند. لنجینگ هال و بک بحث می‌کنند که ظرفیت برای تاب‌آوری از ترکیب در کارهای روتین و توانایی‌های بافتی، رفتاری و اداری سطح سازمانی توسعه یافته است. در این پژوهش، بیان می‌کنیم که این کارهای روتین و توانایی‌های سازمانی در عوض، از ترکیب دانش، مهارت، توانایی و دیگر ویژگی‌های سطحی مشتق می‌شوند که از طریق سیستم مدیریت منابع انسانی یک شرکت توسعه می‌یابند و یکپارچه می‌شوند (Lengnick hall, 2011).

تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری: از رویکرد شناختی، انسان سازگار به کسی اطلاق می‌شود که توانایی و قدرت پردازش صحیح اطلاعات را دارا است و چون قادر به چنین کاری است، یک نظام ارزشی واقع‌بینانه برای خود تنظیم می‌نماید تا تحت تأثیر نوسانات روانی دردناک و اختلاف با دیگران دچار آسیب نشود. این روند به او کمک می‌کند تا احساس بهتری دست یابد. افراد سازگار از این رویکرد کسانی هستند که به زندگی منطقی پای‌بند هستند. زندگی که در آن از منطق و تجربی‌نگری برای حل مشکلات استفاده می‌کنند، از انتقاد منطقی دیدگاه‌ها و روش‌ها استقبال می‌کنند. به محدودیت‌های خود واقف‌اند، انتظار ندارند که زندگی باغ پر از گل رز باشد و می‌دانند که در زندگی هر کسی دردسره‌های آزارنده‌ای وجود دارد. اما آن‌ها را به بیماری مرگ بار تبدیل نمی‌کنند، به عبارت دیگر رویدادهای ناخوشایند را از آنچه هستند، ناخوشایندتر نمی‌کنند (Procheska & Nurkras, 1999). (Peidai et al, 2020) نشان دادند، همدلی و حفظ اعتقادات مذهبی با تاب‌آوری روانی و معنوی رابطه دارد. در این رابطه می‌توان گفت توجه به ارزش‌ها و باورهای مذهبی از طرفی باعث افزایش سلامت معنوی در افراد شده که خود می‌تواند باعث افزایش تاب‌آوری در افراد شود. یافته‌های (Afshar et al, 2016) نیز تأییدکننده این موضوع برای کارکنان یگان‌های عملیاتی پلیس نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بوده است. (Share et al, 2011) نشان دادند که راهبردهای مقابله‌ای حل مسئله و جلب حمایت اجتماعی با کاهش تنش در محیط کار و افزایش تاب‌آوری پرستاران رابطه دارد. پژوهش حاضر نیز همسو با آنان مهارت‌های حل مسئله و ارتباطات محکم اجتماعی را از عوامل افزایش تاب‌آوری در بین کارکنان می‌داند. به بیان دیگر، این پژوهش در همگرایی با تحقیقات فوق‌مبین این واقعیت است که آموزش مهارت‌های اساسی حل مسئله، موجبات افزایش تاب‌آوری و مقاومت بیشتر تا حصول به یک تصمیم منطقی‌تر را فراتر می‌سازد.

به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری: سازمان های تاب آور از طریق راهکارهای نوآورانه و جدیدی توانایی تطبیق با شرایط متغیر و همچنین توانایی سازگاری با ابزارهایی که از عهده شرایط پیش بینی نشده و جدید بر می آیند را دارا است. سازمان های تاب آور افراد را در به چالش کشیدن و توسعه خود تشویق می‌کند و افراد سازمان در توانایی‌شان در به‌کارگیری روش‌های جدید شناخته شده هستند (Tekeai & Sadri, 2021). همچنین افراد سازمان برای خلاقیت و نوآوری و فکر کردن خارج از دایره خودشان تشویق می‌شوند. در همین راستا پژوهش (Noruzi et al, 2020) نشان داد که استفاده از نظرات و ایده‌های پرستاران در تصمیم‌گیری‌ها می‌تواند سبب افزایش تاب‌آوری پرستاران شود. این یافته در زمینه کارگزاری‌های بورسی نیز صادق است و مشارکت کارکنان در امر تصمیم‌گیری می‌تواند افزایش کارآمدی و احساس مفید بودن را در کارکنان افزایش داده و تاب‌آوری آن‌ها را افزایش دهد. در این زمینه (Salehi, 2015) نیز به نتایج یکسانی در کارکنان شرکت معادن کوثر دست یافته است.

بازار بورس اوراق بهادار

در دنیای متلاطم و نااطمینان امروز، سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی با مخاطرات متعددی روبه رو هستند که قابلیت پیش‌بینی پایین داشته و دانش بشر در خصوص آثار و پیامدهای آن‌ها اندک است. بهترین راه مقابله با این مخاطرات، ارتقای تاب‌آوری است. در این رویکرد، سیستمی تاب‌آور است که بتواند مخاطرات موقت یا دائم را جذب کرده و خود را با شرایط به سرعت در حال تغییر انطباق دهد بدون اینکه کارکرد خود را از دست بدهد (Ghiyasvand & Ahmadshah, 2015). صاحب‌نظران اقتصادی باور دارند که بورس‌های کشورهای در حال توسعه، در جذب نقدینگی‌های بین‌المللی بعد از عبور از بحران مالی ۲۰۰۸، نقش مهمی داشته‌اند (Ahmadi, 2016). بازار سرمایه ایران هم می‌تواند در وضعیت فعلی که کشور با تحریم‌ها و فشارهای بسیاری مواجه است، با جذب نقدینگی سرگردانی که به رشد اقتصادی منجر شده، از تلاطم بازارهای موازی مانند ارز و طلا جلوگیری کند. به همین خاطر، بحث تاب‌آوری کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار در وضعیت فعلی اهمیت زیادی پیدا کرده است (Hassanzadeh et al, 2020). الگوهایی که تاکنون برای ارتقای تاب‌آوری روانی ارائه شده‌اند، عموماً افراد آسیب‌پذیر جامعه و به‌طور خاص کارکنان مشاغل سخت و پرسترس از جمله پرستاران، آتش‌نشانان، نظامیان، کارکنان ارائه‌دهنده خدمات درمانی اضطراری و امدادگران را به‌عنوان جامعه هدف مورد توجه قرار داده‌اند؛ اما واقعیت این است که کارگزاری‌های بورس، مخصوصاً کارکنان آنان که با توجه به فشارهای روانی بسیاری که مراجع‌کنندگان (خریداران و فروشندگان) سهام در نوسانات به وجود می‌آید؛ قطعاً این فشار روانی را به کارکنان کارگزاری نیز منتقل می‌نماید. لذا انتظار می‌رود که این کارکنان نیز با تاب‌آوری روانی خاصی که به شغل آن‌ها مربوط می‌باشد رو برو باشد و انتظار می‌رود، این نیروها با تسلط کامل بر احساسات و عواطف شخصی و بدون آنکه تحت تأثیر اقدامات روانی مراجع‌کننده قرار گیرند، در راستای اهداف و خدمات سهامداران خود اقدام کنند. از این رو دفع این نوسانات روانی نیازمند تاب‌آوری روانی این کارکنان می‌باشد و قطعاً کم‌کردن فشار روانی شغل می‌تواند کمک شایانی به تاب‌آوری روانی آن‌ها گردد.

در پژوهش‌های داخلی و خارجی مختلف به تاب‌آوری کارکنان و سازمان اشاره شده است که در ادامه به بررسی تعدادی از پیشینه‌های مرتبط اشاره کردیم.

ریهاک (۲۰۲۰) در پژوهشی به ارزیابی و توانمندسازی تاب‌آوری سازمانی در زیرساخت‌های اساسی مانند خدمات سلامت، نفت و گاز، آب و برق برای شهروندان کشور چک پرداخته است. روش ارائه شده در این پژوهش، به شناسایی عوامل تاب‌آوری سازمانی در زیرساخت‌های اساسی پرداخته و سطح تاب‌آوری در این بخش‌ها را اندازه‌گیری کرده و توانمند می‌سازد. نقطه شروع روش مدنظر، شناسایی ضعف‌های سیستم و برنامه‌ریزی برای تقویت نقاط آسیب‌پذیر سیستم است. از مزایای استفاده از این روش، به حداقل رساندن ریسک و پیامدهای منفی احتمالی اختلال‌های زیرساخت‌های اساسی روی شهروندان و استفاده‌کنندگان خدمات آن‌هاست. در نهایت، مقاله این روش را برای تقویت کیفیت، قابلیت اطمینان، پایداری و تاب‌آوری زیرساخت‌های برق کشور چک استفاده کرده است.

کیمتو و همکارانش (۲۰۱۶) در مقاله‌ای با عنوان عوامل رفتاری مؤثر بر تصمیم‌گیری سرمایه‌گذاری در بین سرمایه‌گذاران حقیقی در بورس اوراق بهادار «نیرویی» به بیان چهار دسته عوامل اثرگذار پرداخته‌اند. عامل اکتشافی اولین عامل مورد اشاره ایشان است که از سه جنبه اعتماد، تورش‌های موجود در بازار و اطمینان بیش از حد بررسی شده است. دومین عامل مورد انتظار سرمایه‌گذاران حقیقی است که عبارت‌اند از: زیان‌گریزی، جلوگیری از پشیمانی و محاسبات ذهنی سرمایه‌گذار. عامل سوم حرکت‌های توده‌وار در فضای بورس اوراق بهادار است که ناشی از اطلاعات بازار و حجم معاملات است. این مطالعه در وهله آخر به عامل عقلانیت به منزله عاملی کلیدی توجه کرده و آن را متأثر از تغییرات قیمتی و ترجیحات مشتریان معرفی کرده است. این چهار عامل در نهایت ساختار رفتاری تصمیم‌گیری سهامداران حقیقی برای سرمایه‌گذاری را تشکیل می‌دهند که در عملیات خرید و فروش سهم، انتخاب سهم، مدت زمان نگهداری و میزان و حجم سهم تبلور می‌یابد.

سلطانی (۱۴۰۱) به بررسی نقش توانمندسازی روانشناختی بر تاب‌آوری شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت‌های دانش بنیان پرداخته است. پژوهش حاضر توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش را شرکت‌های دانش بنیان عضو پارک علمی و فناوری استان آذربایجان شرقی تشکیل می‌دهد که تعداد آن از بین شرکت‌های دانش بنیان ۱۴ شرکت انتخاب شد که حجم نمونه در این پژوهش برابر با ۵۰ نفر می‌باشد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های توانمندسازی روانشناختی، تاب‌آوری و رضایت شغلی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون رگرسیون در نرم افزار SPSS استفاده شده است. نتایج تحقیق حاکی از آن است که توانمندسازی روانشناختی با تاب‌آوری شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت‌های دانش بنیان رابطه مستقیمی دارد.

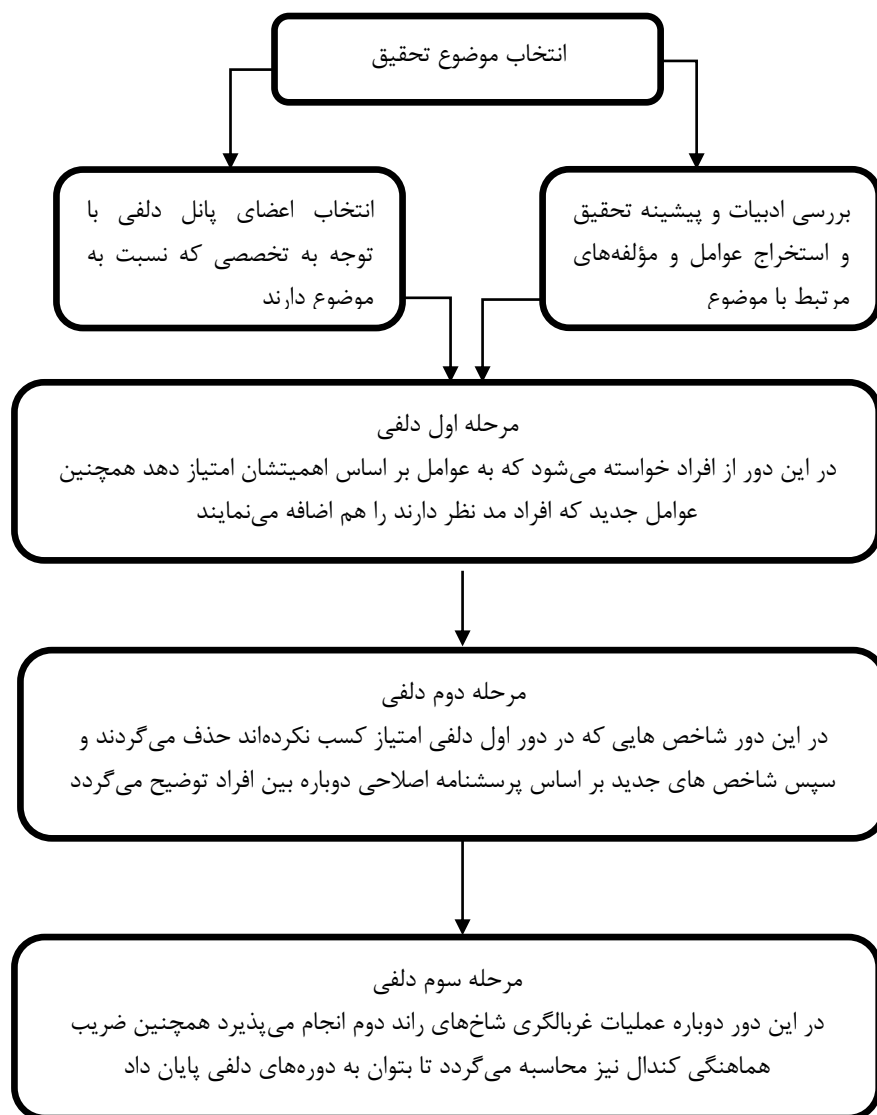
مالکی طیس و همکاران (۱۴۰۱) به بررسی اثرات مولفه های هوش معنوی بر بهزیستی روانشناختی دانش آموزان با نقش میانجی تاب آوری روانی انجام پذیرفت. پژوهش‌ها نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کلیه دانش آموزان پسر متوسط دوم شهر زاهدان است که از میان ایشان به روش نمونه گیری تصادفی ساده و با بهره گیری از جدول مورگان، نمونه پژوهش انتخاب شد. ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه های استاندارد بود که پایایی آنها با بهره گیری از آلفای کرونباخ و روایی آنها با بهره گیری از روایی محتوا تعیین شد. برای بررسی مدل مفهومی پژوهش، از مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار Lisrel، استفاده گردید. نتایج پژوهش حاکی از اثر مثبت و معنی دار هوش معنوی بر تاب آوری و بهزیستی روانشناختی و اثر مثبت و معنی دار تاب آوری بر بهزیستی روانشناختی بود. در نهایت، اثر هوش معنوی بر بهزیستی روانشناختی با نقش میانجی تاب آوری برابر با ۰/۶۳ بدست آمد که نشان از مثبت بودن اثر است.

پیدایی و همکاران (۱۴۰۰) در تحقیق خود با عنوان شناسایی ابعاد تاب‌آوری منابع انسانی در شرایط پندمی کرونا از دیدگاه اسلام با رویکرد دلفی فازی پرداختند. مقاله حاضر با هدف شناسایی ابعاد تاب‌آوری منابع انسانی در شرایط پندومی بیماری کرونا مبتنی بر آموزه‌های اسلامی تعریف گردیده و بدین منظور ضمن بهره‌گیری از آموزه‌های دینی و اخذ نظر کارشناسان خبره مذهبی، به دنبال ارائه راهکارهای جامع جهت افزایش تاب‌آوری منابع انسانی در مقابله با ویروس کرونا می‌باشد. نمونه آماری این پژوهش ۳۰ نفر از کارشناسان مذهبی شاغل در سازمان‌های دولتی بوده و به روش نمونه‌گیری گلوله برفی شناسایی و انتخاب شده‌اند. در فرایند شناسایی ابعاد تاب‌آوری از روش دلفی فازی بهره گرفته شده و در طی سه مرحله نظرسنجی ابعاد تاب‌آوری در چهار بعد اصلی تاب‌آوری مالی- اقتصادی، تاب‌آوری جسمی- زیستی، تاب‌آوری فرهنگی- اجتماعی و تاب‌آوری روانی - معنوی در بیست مؤلفه مورد شناسایی قرار گرفته شده که می‌تواند چارچوب مناسبی جهت تدوین برنامه‌های ارتقای سطح تاب‌آوری منابع انسانی جهت مقابله با پندومی کرونا در سازمان‌های امروزی باشد.

جعفر طباطبایی و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیق خود با عنوان بررسی نقش تاب‌آوری در آسیب‌پذیری روانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند در بحران پاندمی کووید-۱۹ پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که بین نمره کلی تاب‌آوری با آسیب‌پذیری روانی رابطه معنی‌داری وجود دارد. در بین خرده مقیاس‌ها هم به ترتیب؛ افسردگی، حساسیت در روابط متقابل، وسواس، اضطراب و پرخاشگری بیشترین همبستگی با تاب‌آوری را داشتند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون خطی نشان داد که تاب‌آوری توانست به طور کلی ۴۰٪ میزان آسیب‌پذیری روانی و خرده مقیاس‌های آن را پیش‌بینی کند.

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر نحوه جمع‌آوری داده‌ها به شکل کیفی و از نظر روش اجرای پژوهش از نوع پژوهش دلفی فازی می‌باشد. انتخاب نمونه تحقیق در پژوهش‌های کیفی، به صورت هدفمند و در دسترس است؛ یعنی اعضای نمونه با توجه به هدف پژوهش انتخاب می‌شوند. در تحقیق حاضر برای نمونه‌برداری هدفمند، از روش نمونه‌برداری در دسترس استفاده شده است. در این روش، هر شرکت‌کننده با توجه به شرایط از طریق اعضای شناسایی شده دیگر، انتخاب می‌شوند. جامعه آماری پژوهش خبرگان و صاحب‌نظران اساتید رشته مدیریت، مدیریت مالی و همچنین مدیران کارگزاری‌های شهر تهران هستند که ۱۰ نفر از آن‌ها برای اجرای مصاحبه نیمه ساختار به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. برای آزمون سؤال پژوهش جهت شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس اوراق بهادار در تهران محقق مصاحبه با خبرگان با استفاده از تکنیک دلفی بر روی پاسخ‌های آن‌ها عوامل مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس را شناسایی می‌نماید. تکنیک دلفی یک فرآیند قوی مبتنی بر ساختار ارتباط گروهی است. این روش برای اولین بار توسط دالکلی و هلمرده در سال ۱۹۵۰ برای مؤسسه راند ارائه شد. این روش در مواردی که دانشی ناکامل و نامطمئن در دسترس باشد و یا محدودیت‌هایی از لحاظ کاربرد قوانین، فرمول‌ها و مدل‌های ریاضی مشاهده شود، مورد استفاده قرار می‌گیرد. بدین منظور نظرها و قضاوت‌های افراد در یک حیطة معین جمع‌آوری می‌شوند. به عبارت دیگر قضاوت به متخصصان آن امر سپرده می‌شود. روش دلفی عمدتاً با هدف کشف ایده‌های خلاقانه و قابل اطمینان و یا تهیه اطلاعاتی مناسب به‌منظور تصمیم‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. این روش به‌منظور بررسی نگرش‌ها و قضاوت‌های افراد و گروه‌های متخصص و نیز ایجاد هماهنگی بین دیدگاه‌ها، به‌منظور سنجی از افراد می‌پردازد. این نظرسنجی‌ها با استفاده از پرسشنامه و بدون الزام افراد به حضور در محلی معین، طی چندین مرحله انجام می‌شود. در پایان جمع‌بندی، ارزش‌گذاری و تحلیل مجموعه دیدگاه‌ها و نظرهای افراد، مبنای هدف‌گذاری، تدوین برنامه و یا تصمیم‌گیری قرار می‌گیرد (Khorshidi, 2011). در شکل ۱ گام‌های روش دلفی در سه مرحله آورده شده است (Delavar, 2018).



شکل ۱. گام‌های روش دلفی

یافته‌های پژوهش

برای استخراج و شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس از روش دلفی فازی استفاده شده است. در این پژوهش دلفی فازی در سه مرحله صورت گرفته است که در آن متغیرهای زبانی جدول ۱، برای بیان اهمیت هر شاخص به کار می‌روند. در این پژوهش از اعداد فازی مثلثی استفاده شده است.

جدول ۱. عبارات زبانی و اعداد دلفی فازی (میر سپاسی و همکاران، ۱۳۹۵؛ موسوی و همکاران، ۱۳۹۴)

عبارات زبانی	اعداد فازی مثلثی
خیلی کم	(۰، ۰، ۰/۲۵)
کم	(۰، ۰/۲۵، ۰/۵)
متوسط	(۰/۲۵، ۰/۵، ۰/۷۵)
زیاد	(۰/۵، ۰/۷۵، ۱)
خیلی زیاد	(۰/۷۵، ۱، ۱)

تائید و غربالگری شاخص‌ها از طریق مقایسه مقدار ارزش اکتسابی هر شاخص با مقدار آستانه S صورت می‌پذیرد. مقدار آستانه با استنباط ذهنی تصمیم‌گیرنده معین می‌شود و مستقیم بر روی تعداد عواملی که غربال می‌شوند تأثیر خواهد داشت هیچ راه ساده و قانونی برای تعیین مقدار آستانه وجود ندارد. در این پژوهش مقدار $0/5$ به‌عنوان مقدار آستانه در نظر گرفته شده است (Rahdari & Nasr, 2017). برای این کار ابتدا باید مقادیر فازی مثلثی نظرهای خبرگان محاسبه شده سپس برای محاسبه میانگین نظرات n پاسخ‌دهنده، میانگین فازی آن‌ها محاسبه شود. محاسبه عدد فازی τ برای هر یک از شاخص‌ها با استفاده از روابط زیر صورت می‌گیرد (Seyfeddin et al, 2017; Rahdari & Nasr, 2017).

$$\tilde{\tau}_{ij} = (a_{ij}, b_{ij}, c_{ij}), \quad i = 1, 2, \dots, n \quad j = 1, 2, \dots, m \quad (1)$$

$$a_j = \sum \frac{a_{ij}}{n} \quad (2)$$

$$b_j = \sum \frac{b_{ij}}{n} \quad (3)$$

$$c_j = \sum \frac{c_{ij}}{n} \quad (4)$$

در روابط بالا اندیس i به فرد خبره و اندیس j به شاخص تصمیم‌گیری اشاره دارد. همچنین مقدار دیفازی شده میانگین عدد فازی از رابطه زیر به دست می‌آید (Rahdari & Nasr, 2017).

$$Crisp = \frac{a+b+c}{3} \quad (5)$$

مرحله اجماع و اتمام دلفی فازی: در این مرحله چنانچه اختلاف میانگین دو راند متوالی دلفی فازی از $0/1$ کمتر باشد دلفی فازی به اتمام می‌رسد (Cheng & Li n, 2002).

در مرحله اول میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی نخست جهت ابعاد و مؤلفه‌ها تحقیق در جدول زیر نشان داده شد:

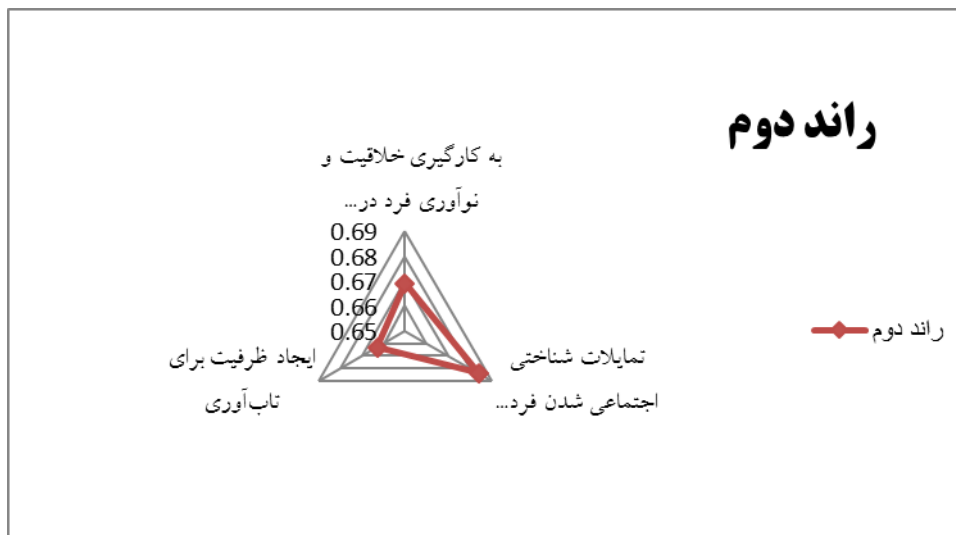
جدول ۲. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی راند اول

ابعاد	مؤلفه‌ها	میانگین فازی زدایی شده
تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری (0/633)	به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری	0/627
	تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری	0/638
تاب‌آوری رفتاری (0/656)	ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری	0/565

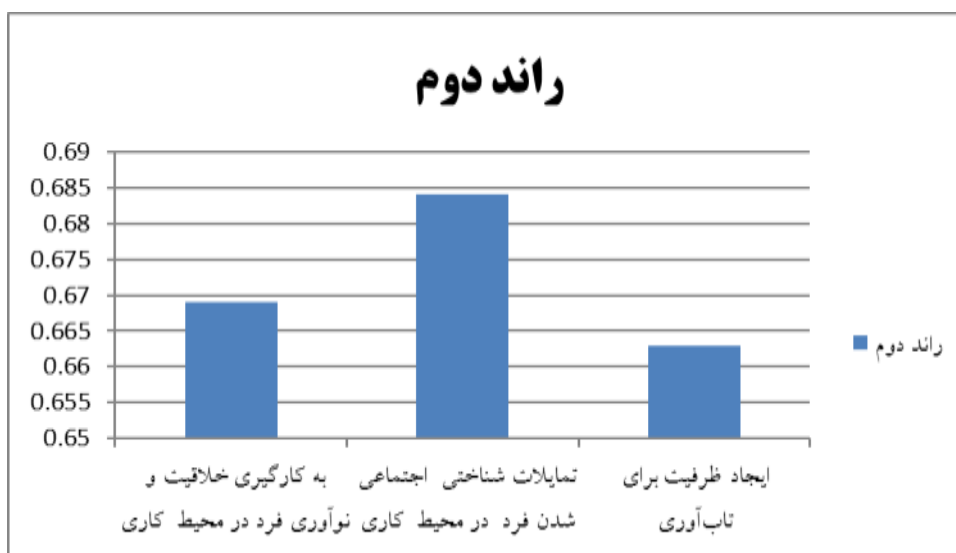
با توجه به اطلاعات به دست آمده بیشترین موافقت خبرگان در مرحله نخست نظرسنجی در بعد تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری مربوط به مؤلفه تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری با میانگین $0/638$ و سپس به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری با میانگین $0/627$ است در بعد تاب‌آوری رفتاری نیز مؤلفه ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری با میانگین $0/565$ به دست آمده است در بخش ابعاد نیز خبرگان اجماع بیشتری بر روی بعد تاب‌آوری رفتاری با میانگین $0/656$ دارند.

در مرحله دوم پرسشنامه مرحله اول دلفی به همراه شاخص‌هایی که از نظرات خبرگان استخراج شده است در پرسشنامه‌ای جدید طراحی و در اختیار خبرگان قرار داده شد؛ همچنین در این دور، میانگین قطعی دور اول نیز قرار داده شده است تا خبرگان از میزان میانگین هر شاخص در مرحله قبل نیز مطلع شوند.

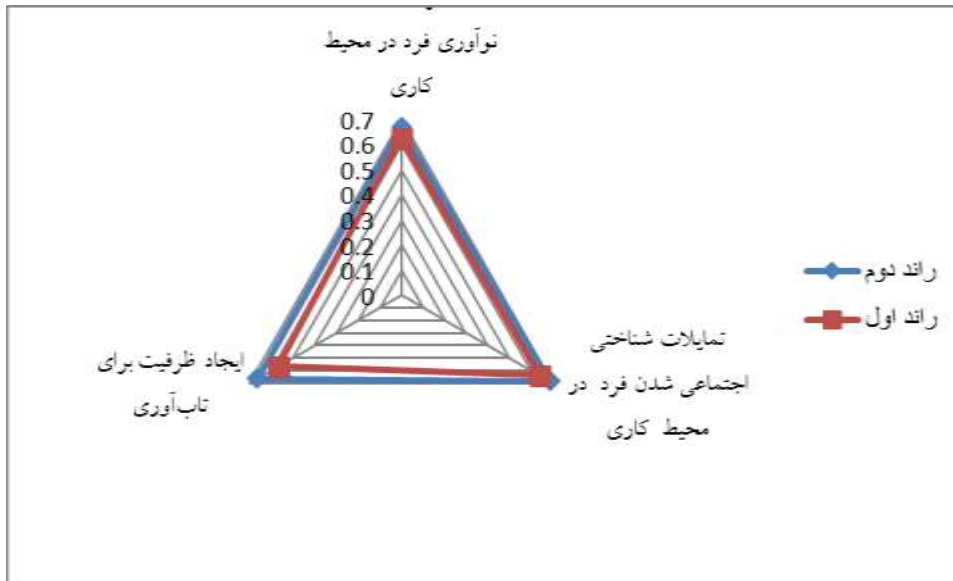
در این مرحله تفاوت میانگین قطعی مرحله دوم و اول نیز آورده شده است. بر اساس نظر چنگ لین و همکاران، چنانچه اختلاف بین دو مرحله نظرسنجی کمتر از حد آستانه خیلی کم ($0/1$) باشد، فرایند نظرسنجی متوقف می‌شود یعنی به اجماع رسیده‌ایم (Cheng & Lin, 2002)؛ که نتایج نشان می‌دهد در تمامی شاخص‌هایی که از مرور ادبیات استخراج شده است اختلاف میانگین کمتر از $0/1$ می‌باشد پس به اجماع رسیده‌ایم و سپس برای تائید سایر شاخص‌هایی که اختلاف میانگین بیشتر از $0/1$ وارد مرحله سوم دلفی فازی می‌شویم.



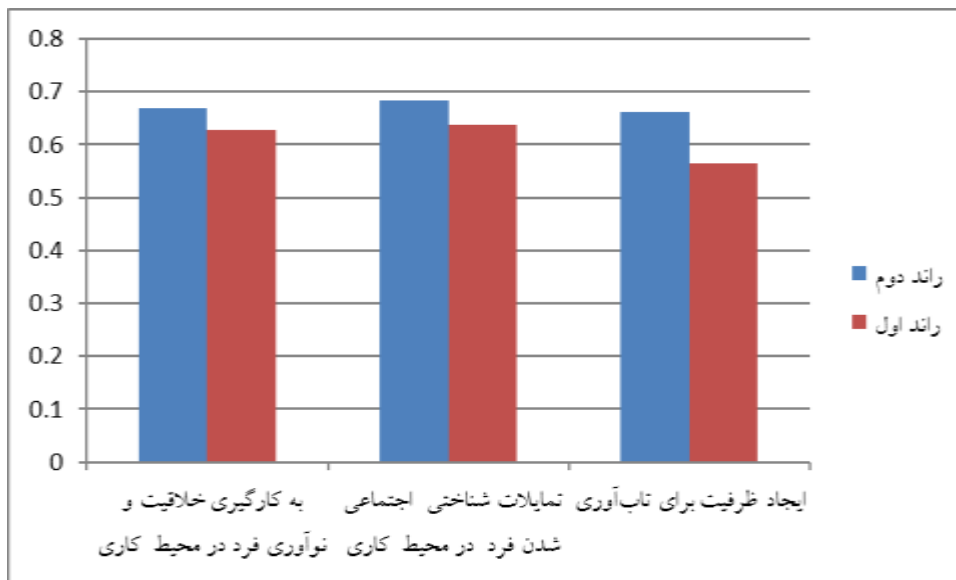
نمودار ۱. نمودار راداری میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی دوم مؤلفه‌ها



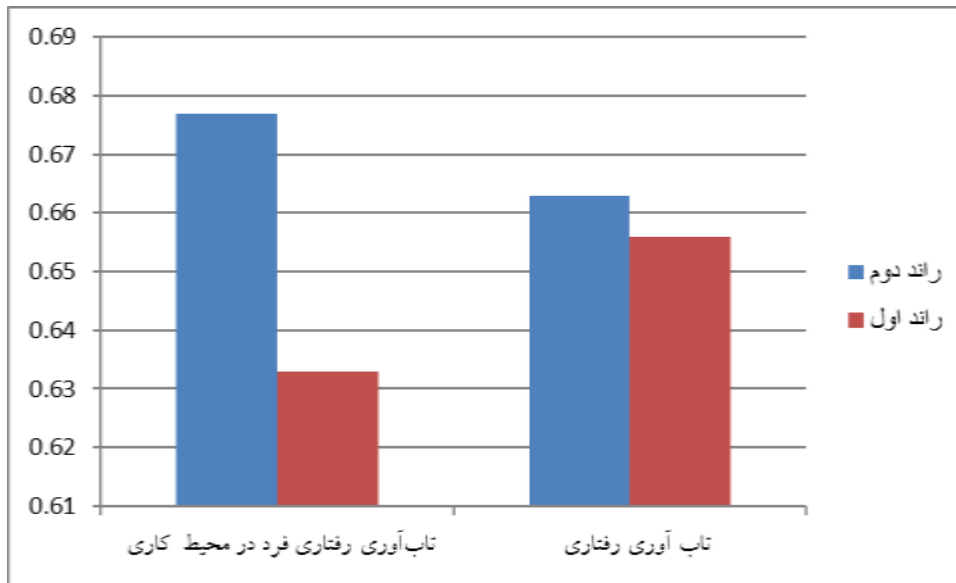
نمودار ۲. نمودار ستونی میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی دوم مؤلفه‌ها



نمودار ۳. نمودار راداری مقایسه میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول و دوم مؤلفه‌ها



نمودار ۴. نمودار ستونی مقایسه میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول و دوم مؤلفه‌ها



نمودار ۵. نمودار ستونی مقایسه میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی مرحله اول و دوم ابعاد

جدول ۳. میانگین دیدگاه‌های خبرگان حاصل از نظرسنجی راند اول و دوم

ابعاد	مؤلفه‌ها	میانگین فازی زدایی شده راند دوم	میانگین فازی زدایی شده راند اول	اختلاف دو راند
تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری	به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری	۰/۶۶۹	۰/۶۲۷	۰/۰۴۲
	تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری	۰/۶۸۴	۰/۶۳۸	۰/۰۴۶
تاب‌آوری رفتاری	ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری	۰/۶۶۳	۰/۵۶۵	۰/۰۹۸

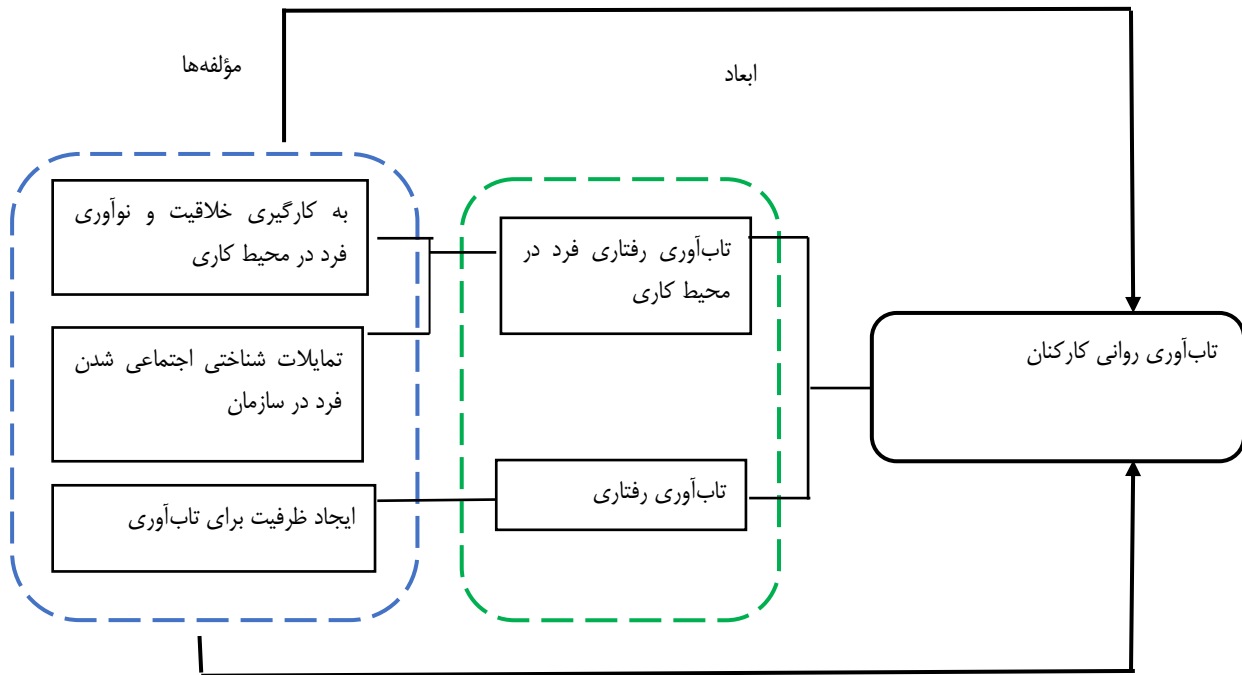
با توجه به اطلاعات به دست آمده در مرحله دوم بیشترین اجماع خبرگان در بعد تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری در مؤلفه تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری با میانگین ۰/۶۸۴ و سپس متغیر به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری با میانگین ۰/۶۶۹ است همچنین در بعد تاب‌آوری رفتاری مؤلفه ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری میانگین ۰/۶۶۳ را به دست آورده است. در بخش ابعاد نیز میزان توافق خبرگان در بعد تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری با میانگین ۰/۶۷۷ بیشتر از بعد تاب‌آوری رفتاری با میانگین ۰/۶۶۳ است. در مرحله سوم، پرسشنامه‌ای از شاخص‌هایی که به اجماع نرسیده‌اند تشکیل می‌شود و در اختیار خبرگان قرار می‌گیرد. همچنین در این دور نیز میانگین شاخص‌های در دور دوم، در پرسشنامه قرار داده می‌شود تا خبرگان از میانگین دور قبل شاخص‌ها نیز مطلع شوند. در این دور نیز به طریق مشابه با استفاده دور قبل از روابط (۱) تا (۴) میانگین فازی امتیازات محاسبه شده و توسط رابطه (۵) امتیازات قطعی محاسبه می‌شود.

جدول ۴: نتایج دور سوم دلفی فازی

ردیف	شاخص	میانگین فازی مرحله سوم			میانگین قطعی مرحله سوم	میانگین قطعی مرحله دوم	اختلاف	وضعیت
۱	ارتقا قابلیت انطباق فرد در یک سازمان	۰/۹۵۰	۰/۸۰۰	۰/۵۵۰	۰/۷۶۷	۰/۷۱۷	۰/۰۵۰	تائید
۲	من توانایی منطبق شدن در	۰/۹۲۵	۰/۸۵۰	۰/۶۰۰	۰/۷۹۲	۰/۷۵۸	۰/۰۳۴	تائید

							یک محیط آشفته و به سرعت برگشتن به حالت اولیه بعد از مواجهه با یک فاجعه را دارم.	
تائید	۰/۰۷۵	۰/۷۱۷	۰/۷۶۷	۰/۵۵۰	۰/۸۰۰	۰/۹۵۰	ارتباطات درون و بیرون از سازمان برای تسهیل کردن پاسخ‌های مؤثر به پیچیدگی‌های محیطی	۳

در این مرحله میانگین شاخص «ارتقا قابلیت انطباق فرد در یک سازمان» از ۰/۷۱۷ در مرحله دوم به ۰/۷۶۷؛ شاخص «من توانایی منطبق شدن در یک محیط آشفته و به سرعت برگشتن به حالت اولیه بعد از مواجهه با یک فاجعه را دارم» از ۰/۷۵۸ در مرحله دوم به ۰/۷۹۲ و شاخص «ارتباطات درون و بیرون از سازمان برای تسهیل کردن پاسخ‌های مؤثر به پیچیدگی‌های محیطی» از ۰/۶۹۲ در مرحله دوم به ۰/۷۶۷ افزایش پیدا کرده است. براساس اطلاعاتی که در جدول (۴) مشاهده می‌شود تفاوت میانگین تمامی شاخص‌ها در مرحله سوم و دوم دلفی فازی کمتر از ۰/۱ شده است که نشان می‌دهد در این بخش نیز به اجماع رسیده‌ایم. همچنین تمامی شاخص‌های پژوهش که در دور دوم و سوم دلفی تائید شده‌اند دارای میانگین بالاتر از دامنه خیلی کم دارند (Mosavi et al, 2015) که معمولاً این دامنه ۰/۵ در نظر گرفته می‌شود. پس تمامی شاخص‌ها تائید نهایی شده‌اند و به‌عنوان فاکتورهای مهم عوامل مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس انتخاب شدند. براساس تحلیل دلفی که نظرات خبرگان در ۲ بعد، ۳ مؤلفه و ۲۹ شاخص شناسایی گردیده است و در نمودار (۶) به‌عنوان عوامل مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس نمایش داده شده است.



نمودار ۶. مدل حاصل از بخش کیفی

بحث و نتیجه گیری

جهت پاسخ به سؤال پژوهش در ابتدا شاخص‌ها و مؤلفه‌هایی که بیشترین فراوانی را در پژوهش‌های انجام شده در این حوزه به خود اختصاص داده‌اند به‌عنوان مبنای اولیه پژوهش انتخاب شدند. سپس این شاخص‌ها و مؤلفه‌ها در طی یک فرآیند سه مرحله‌ای در اختیار خبرگان منتخب قرار گرفتند و از آن‌ها خواسته شد با توجه به میزان اهمیت هر یک از این شاخص به آن‌ها امتیاز بدهند. پس از انجام سه دور نظرسنجی از خبرگان در نهایت ۲۹ شاخص در ۲ بعد و ۳ مؤلفه استخراج شد؛ که مدل پژوهش را ایجاد کردند. در این مدل چندین عامل مورد آزمون قرار گرفتند که عبارت بودند از «به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری»، «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری» و «ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری».

شاخص‌های «به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری» شامل موارد زیر است: ۱- ارتقا قابلیت انطباق فرد در یک سازمان ۲- من می‌توانم یک مزیت رقابتی برای محیط کاری خودم به ارمغان آورم. ۳- من می‌توانم در شرایط سخت در شرایط بحرانی محیط کاری به صورت عادی عمل می‌نمایم. ۴- حساس بودن نسبت به محیط پیرامونی و رویدادهایی که در آن رخ دادن است برایم مهم می‌باشد. ۵- آگاهی نسبت به هویت و موجودیت خود در سازمانی که در حال کار هستم لازم است. ۵- توسعه قابلیت‌های جدید و افزایش توانایی هماهنگ و به روز شدن ۶- میزان حساسیت و توجه سازمان نسبت به تأثیر بحران‌های مالی جهت افزایش تاب‌آوری کارکنان خود ۷- مدیریت سازمان برای کارکنان جهت چالش‌های محیطی و رفتاری، نقش حمایتی دارد. ۸- من توانایی منطبق شدن در یک محیط آشفته و به سرعت برگشتن به حالت اولیه بعد از مواجهه با یک فاجعه را دارم. ۹- من در محیط کاری چابکی و انعطاف‌پذیری لازم را دارم. ۱۰- ما در محیط کاری، برای خلاقیت و نوآوری و فکر کردن خارج از وظایف خودمان تشویق می‌شویم. ۱۱- من توانایی برای تبدیل بحران‌ها به منبعی برای فرصت استراتژیک را دارم. ۱۲- من در محیط کاری خودم توانایی آینده‌نگری و آگاهی از موقعیت به‌منظور جلوگیری از بحران‌های قابل ظهور را دارم. بیشترین میزان موافقت خبرگان بین شاخص‌های مؤلفه «به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری» مربوط به «من توانایی منطبق شدن در یک محیط آشفته و به سرعت برگشتن به حالت اولیه بعد از مواجهه با یک فاجعه را دارم» و کمترین میزان موافقت خبرگان مربوط به «من می‌توانم در شرایط سخت در شرایط بحرانی محیط کاری به صورت عادی عمل می‌نمایم» می‌باشد.

شاخص‌های «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری» شامل این موارد است: ۱- ظرفیت یک سیستم در جذب اختلالات ۲- هویت و بازخوردهای قبلی ۳- ظرفیت جذب فشارها ۴- حفظ ساختارها و عملکردهای اساسی و ویژه در طی سوانح و نیز ظرفیت بازیابی ۵- از ظرفیت‌های فردی و روانی ۶- تقویت‌های مثبت و ایمان قوی ۷- میزان آگاهی افراد سازمان از نقششان در شرایط بحرانی ۸- آگاهانه و هشیار عمل می‌کنند. ۹- دارای منبع کنترل درونی هستند. ۱۰- از مهارت‌های حل مسئله برخوردارند. ۱۱- ارتباطات محکم اجتماعی دارند. بیشترین میزان موافقت خبرگان بین شاخص‌های مؤلفه «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری» مربوط به «تقویت‌های مثبت و ایمان قوی» و کمترین میزان موافقت خبرگان مربوط به «ظرفیت یک سیستم در جذب اختلالات» و «ظرفیت جذب فشارها» می‌باشد.

شاخص‌های «ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری» شامل موارد زیر است: ۱. تمرکز نهایی بر روی این که چگونه می‌توان اشخاص در سازمان را به‌طور جمعی قادر به تاب‌آوری گرداند. ۲. طرز فکر مشترک همراه با انعطاف‌پذیری. ۳. رفتارها و نگرش‌های فردی. ۴. ارتباطات درون و بیرون از سازمان برای تسهیل کردن پاسخ‌های مؤثر به پیچیدگی‌های محیطی. ۵. افراد سازمان با هرکس لازم باشد صرف‌نظر از محدودیت‌های سازمانی کار می‌کنند تا کارشان را به خوبی انجام دهند. بیشترین میزان موافقت خبرگان بین شاخص‌های مؤلفه «ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری» مربوط به «ارتباطات درون و بیرون از سازمان برای تسهیل کردن پاسخ‌های مؤثر به پیچیدگی‌های محیطی» و کمترین میزان موافقت خبرگان مربوط به «طرز فکر مشترک همراه با انعطاف‌پذیری» می‌باشد.

باتوجه به نتایج به دست آمده، پژوهش حاضر همسو با نتایج پیدایی و همکاران (۱۳۹۹)، فروتن و همکاران (۱۳۹۷)، افشار و همکاران (۱۳۹۵)، تراسی (۲۰۱۵)، آنارلی و ناینو (۲۰۱۵) می‌باشد که بر نقش آموزش در ارتقای سطح آگاهی کارکنان و تفکر انتقادی آنان تأکید دارد. در این زمینه می‌توان گفت آموزش تفکر انتقادی موجب می‌شود، افراد فعالانه درگیر مسائل شوند و در برخورد با مشکلات تمام راه‌حل‌های احتمالی را به‌بوته آزمون بگذارند و بیش از آن که با روش معین و قالبی با مسائل برخورد کنند، نگرشی جامع و تیزبینانه داشته و با بررسی مسائل از زوایای مختلف به تصمیم‌های خلاقانه‌ای دست یابند. همچنین با نتایج پژوهش ابراهیمی و همکاران (۱۳۹۶) و چیت کران (۱۳۹۵) همسو می‌باشد که بر روی تأثیر بیشتر عوامل درون سازمانی نسبت به عوامل بیرون سازمانی تأکید دارد. در این باره می‌توان گفت در بین عوامل درون سازمانی مدیریت نقش بسیار مهمی دارد، از این رو پژوهش حاضر لزوم توجه هرچه بیشتر به ارتقا سطح دانش مدیریتی و یادگیری شیوه‌های نوین مدیریت را به مدیران گوشزد می‌کند. شاره و همکاران (۱۳۹۰) نشان داند که راهبردهای مقابله‌ای حل مسئله و جلب حمایت اجتماعی با کاهش تنش در محیط کار و افزایش تاب‌آوری پرستاران رابطه دارد. پژوهش حاضر نیز همسو با آنان مهارت‌های حل مسئله و ارتباطات محکم اجتماعی را از عوامل افزایش تاب‌آوری در بین کارکنان می‌داند. به بیان دیگر، این پژوهش در همگرایی با تحقیقات فوق‌مبین این واقعیت است که آموزش مهارت‌های اساسی حل مسئله، موجبات افزایش تاب‌آوری و مقاومت بیشتر تا حصول به یک تصمیم منطقی‌تر را فراتر می‌سازد. دمر و همکاران (۲۰۱۱) بر نقش نیروی دانش محور، کارآفرین و نوآوری و به‌عنوان عاملی که بر روی تاب‌آوری تأثیرگذار است تأکید کرده‌اند. از این رو نتایج پژوهش حاضر همسو با این یافته بر توانمندسازی کارکنان جهت توسعه فردی و مهارت‌های اجتماعی تأکید دارد. در این باره می‌توان گفت تاب‌آوری ویژگی یا خصلتی نیست که برخی افراد دارای آن باشند و برخی آن را نداشته باشند، به بیان دقیق‌تر تاب‌آوری مسئله‌ای است که آموزش‌پذیر است و می‌توان افراد را با آموزش‌های مناسب توانمند کرد. سید محمودی و همکاران (۱۳۹۰) نیز نشان دادند از طریق آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌توان تاب‌آوری را افزایش داد و آن‌ها را در مقابل خطرات احتمالی در آینده مقاوم کرد. فروتن و همکاران (۱۳۹۷) و افشار و همکاران (۱۳۹۴) بر نقش آموزش در ارتقای سطح آگاهی کارکنان و تفکر انتقادی آنان تأکید دارد. در این زمینه می‌توان گفت آموزش تفکر انتقادی موجب می‌شود، افراد فعالانه درگیر مسائل شوند و در برخورد با مشکلات تمام راه‌حل‌های احتمالی را به‌بوته آزمون بگذارند و بیش از آن که با روش معین و قالبی با مسائل برخورد کنند، نگرشی جامع و تیزبینانه داشته و با بررسی مسائل از زوایای مختلف به تصمیم‌های خلاقانه‌ای دست یابند.

پیشنهادات براساس مؤلفه «به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری»:

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها پیش‌بینی لازم جهت دسترسی متخصصان از سایر بخش‌ها در صورت بروز مسائلی که افراد توانایی حل و برخورد با آن را ندارند، داشته باشند.

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها زمینه مشارکت کارکنان در یافتن راه‌حل‌ها یا فراهم کردن زمینه ارائه پیشنهادات توسط آنان را فراهم کنند.

پیشنهادات براساس مؤلفه «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری»:

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها کارکنان را در به چالش کشیدن و توسعه خود تشویق کنند.

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها جهت توانمندسازی کارکنان خود به صورت مستمر اقدام به برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی، تفکر انتقادی و مدیریت استرس نمایند.

پیشنهادات براساس مؤلفه «ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری»:

به مدیران پیشنهاد می‌شود تا حد امکان و ضرورت، پیش‌بینی‌های لازم جهت جایگزینی افراد کلیدی با سایر افراد در صورت عدم وجود آن‌ها را از قبل داشته باشند.

به مدیران پیشنهاد می‌شود ضمن استقبال از تغییر و تحول، قابلیت‌های مورد نیاز برای مدیریت تغییر اثربخش را در خود پرورش دهند و استراتژی‌های مدیریت تغییر را با توجه به شرایط شرکت تدوین کنند.

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها برنامه‌ریزی مناسب و کافی برای وقایع غیرمنتظره در سازمان را به صورت دوره‌ای تمرین نمایند.

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها عوامل مؤثر در بروز بحران‌ها را شناسایی و این عوامل را اولویت‌بندی نمایند.

پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها امکانات و زمینه‌های لازم برای حل، کنترل یا کاهش بحران فراهم کنند.

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به این موارد اشاره کرد که وابسته بودن نتایج پژوهش به شرایط ویژه زمانی و گستردگی موضوع و ابعاد مختلف آن از محدودیت‌های این مطالعه به شمار می‌رود. همچنین این پژوهش به کارکنان کارگزاری بورس تهران محدود شده است؛ بنابراین در تعمیم نتایج به دست آمده از این پژوهش به سایر سازمان‌ها باید احتیاط شود. به پژوهشگران آینده پیشنهاد می‌شود با توجه به اینکه در پژوهش حاضر، ابعاد مدل کیفی ارائه شده به صورت کلی بررسی شده‌اند و هر یک از این ابعاد نیازمند بررسی‌های عمیق و گسترده‌تری هستند پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی هر یک از این ابعاد به طور مفصل مورد بررسی قرار گیرند. همچنین تاب‌آوری، یکی از موضوع‌های مهم در سازمان‌ها به شمار می‌رود و قابلیت بالایی برای پژوهش در این زمینه وجود دارد. در پژوهش حاضر با هدف ارائه الگو به صورت کلان به این موضوع پرداخته شده، لذا پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی با دید جزئی‌تر به بررسی ابعاد مختلف براساس دیدگاه‌های ارائه شده در فصل دوم به بررسی تاب‌آوری در کارگزاری‌های بورسی پرداخته شود.

منابع

- ابراهیمی، سید عباس؛ فیض، داود؛ چیت کران، حسین. (۱۳۹۶). «تحلیل جامع عوامل مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی در صنایع کوچک و متوسط». ۷ (۳). ۳۷-۵۸
- احمدی، سعید. (۱۳۹۵). «تاب‌آوری، نظریه‌های آن و ویژگی‌های افراد تاب‌آور». سومین همایش ملی راهکارهای توسعه و ترویج علوم تربیتی، روانشناسی، مشاوره و آموزش در ایران، تهران، <https://civilica.com/doc/594619>
- افشار، علی؛ فتحی آشتیانی، علی؛ سلیمی، سید حسین؛ احمدی ظهور، محسن. و ضرغامی، محمدحسین. (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر ارتقای تاب‌آوری روان‌شناختی نیروهای عملیاتی ناجا. فصلنامه انتظام اجتماعی، ۷ (۴)، ۳۵-۶۲.
- پیدایی، میرمهرداد؛ پیلهوری سلماسی، نازنین. و شهریاری، محمدرضا. (۱۴۰۰). «شناسایی ابعاد تاب‌آوری منابع انسانی در شرایط پندمی کرونا از دیدگاه اسلام با رویکرد دلفی فازی». مدیریت فرهنگی، ۱۵ (۵۱)، ۸۱-۷۱.
- تکه‌ئی، عبداقادر و صدری، مریم. (۱۴۰۰). «عوامل مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی». اولین کنفرانس بین‌المللی جهش علوم مدیریت اقتصاد و حسابداری جعفرطباطبایی، سمانه سادات؛ جعفرطباطبایی، تکتم سادات. و جوادی، سید وحید. (۱۳۹۹). «بررسی نقش تاب‌آوری در آسیب‌پذیری روانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند در بحران پاندمی کووید-۱۹». مجله روانشناسی و روانپزشکی شناخت، ۷ (۶)، ۱۱۵-۱۲۵.
- چیت کران، حسین. (۱۳۹۵). «شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری سازمانی در صنایع کوچک و متوسط (مورد مطالعه: صنایع کوچک و متوسط شهر سمنان)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، وزارت علوم، تحقیقات و فناوری، دانشگاه سمنان
- حسن زاده، محمد رضا؛ ملکی، محمد حسن؛ جهانگیرنیا، حسین و غلامی جمکرانی، رضا. (۱۳۹۹). «شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر تاب‌آوری بازار سرمایه ایران». مدیریت صنعتی، ۱۲ (۱)، ۲۰۵-۱۷۲.
- داعی نیاک، سیدمهرا؛ جعفر نژادچقوشی، احمد؛ قیدرخلجانی، جعفر و حامدی، مهدیه. (۱۳۹۹). «شناسایی و ارزیابی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری فناوری در شرایط تحریم با استفاده از رویکرد الگوسازی ساختاری - تفسیری». فصلنامه مدیریت و پژوهش‌های دفاعی، ۱۹ (۸۸)، ۸۶-۵۵.

- سلطانی امین. (۱۴۰۱). «نقش توانمندسازی روانشناختی بر تاب‌آوری شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت های دانش بنیان». سومین کنفرانس بین المللی چالش ها و راه حل های نوین در مهندسی صنایع، مدیریت و حسابداری.
- سید محمودی، سید جواد؛ رحیمی، چنگیز. و محمدی، نوراله. (۱۳۹۰). «عوامل مؤثر بر تاب‌آوری در افراد مواجه شده با ضربه روانی». پژوهش‌های روان‌شناسی بالینی و مشاوره، ۱ (۱)، ۱۴-۵.
- شاره، حسین. (۱۳۹۰). «تأثیر تنش‌های شغلی، راهبردهای مقابله با تنش، تاب‌آوری و سلامت روانی در رضایت شغلی تکنسین‌های بی‌هوشی». مجله اصول بهداشت روانی، ۱۳ (۴۹)، ۲۹-۲۰.
- غیاثوند، ابوالفضل و عبدالشاه، فاطمه. (۱۳۹۴). «مفهوم و ارزیابی تاب‌آوری اقتصادی ایران». پژوهشنامه اقتصادی، ۱۵ (۵۹)، ۱۸۷-۱۶۱.
- فروتن، راضیه؛ محروقی، نجمه؛ ملک زاده، جواد. و مظلوم، سید رضا. (۱۳۹۷). «تأثیر اجرای برنامه مدیریت استرس بر اضطراب و تاب‌آوری کارکنان فوریت پزشکی». روان پرستاری، ۶ (۳)، ۵۳-۴۶.
- مالکی طیس، فاطمه؛ غفاری، حسن؛ آهنگ، فرحناز و پورانجناز، گل بهار. (۱۴۰۱). «بررسی تأثیر مؤلفه‌های هوش معنوی بر بهزیستی روان‌شناختی دانش‌آموزان با نقش میانجی تاب‌آوری ذهنی در مطالعه دانش‌آموزان پسر سال دوم دبیرستان ناحیه یک شهر زاهدان». اولین همایش ملی رویکردهای نظری و فناوری های نوین در علوم اداری
- محمدی، تیمور؛ شاکری، عباس؛ تقوی، مهدی. و احمدی، مهدی. (۱۳۹۶). «تبیین مفهوم، ابعاد و مؤلفه‌های تاب‌آوری اقتصادی». مطالعات راهبردی بسیج، ۲۰ (۷۵)، ۱۲۰-۸۹.
- موغلی، علیرضا. و وجدانی، فخرالسادات. (۱۳۹۸). «تاب‌آوری و امنیت شغلی و سلامت روان کارکنان». چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مدیریت، اقتصاد و توسعه.
- Annarelli, A. & Nonino, F. (2016). Strategic and operational management of organizational resilience: Current state of research and future directions. *Omega*, 62, 1-18
- Connor, K. M. & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18 (2), 76-82. doi:10. 1002/da. 10113.
- Deng, B., Bligh, M., & Kohles, J. (2010). To err is human, to lead is divine? The role of leaders in learning from workplace mistakes
- Felipe, J., & Estrada, G. (2020). What Happened to the World's Potential Growth after the 2008-2009 Global Financial Crisis? *Journal of the Japanese and International Economies*, 101072. DOI: 10.1016/j.jjie.2020.101072.
- Holling, C. (1973), "Resilience and Stability of Ecological Systems", *Annual Review of Ecology and Systematics*, Vol. 4, PP. 1-23.
- Kimeu, C N. Anyango, W. Rotich, G. (2016) BEHAVIOURAL FACTORS INFLUENCING INVESTMENT DECISIONS AMONG INDIVIDUAL INVESTORS IN NAIROBI SECURITIES EXCHANGE, *The Strategic Journal of Business & Change Management*, Vol. 3, Iss. 4 (65), pp 1243-1258.
- Rehak, D. (2020). Assessing and strengthening organisational resilience in a critical infrastructure system: Case study of the Slovak Republic. *Safety Science*, 123, 104573.
- Tang, J., Heinimann, H., & Khoja, L. (2019). Quantitative evaluation of consecutive resilience cycles in stock market performance: A systems-oriented approach. *Physica A: Statistical Mechanics and its Applications*, 532, 121794. <https://doi.org/10.1016/j.physa.2019.121794>
- Tracey, S. (2015). *Organizational Resilience Indicators Based on a Salutogenic Orientation* (Doctoral dissertation, Université d'Ottawa/University of Ottawa). <http://dx.doi.org/10.20381/ruor-2856>
- Strenberg, Robert J. (2006). The Nature of Creativity. *Creativity Journal Research*, 18 (1), 87-98.

نحوه استناد به مقاله:

عسگری، محمدهادی؛ خداپرست، مهدی؛ محمودی، نازی. (۱۴۰۲). واکاوی ابعاد و مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری

های بورس اوراق بهادار در تهران با تکنیک دلفی فازی. *مجله توانمندسازی سرمایه انسانی*، ۶ (۳)، ۲۹۵-۳۰۸.

<https://sanad.iau.ir/Journal/jhce/Article/1038785>