

Designing and explaining the resilience pattern of employees in departments related to urban crisis management using the Foundation's data quality method
(Case study: Hamadan city)

Resilience is a factor that helps people cope with difficult situations in life. Reduces depression Increases the ability to cope with problems and quality of life. Resilience allows a person to use their adaptive skills and turn stressful situations into an opportunity for learning and growth. The research method is objective-based, based on the data type of the foundation, mixed with exploratory type. The statistical population of the research included academic and organizational experts who used purposive non-random sampling method with sufficient data and saturation principle with a total of 22 interviews. The resulting semi-structure was used. Data analysis was performed by theoretical coding method with the foundation data theory approach. , Purposefulness, self-confidence and spirituality Also, causal conditions based on the paradigm model of Strauss and Corbin, respectively, research priorities include: management and organizational leadership, organizational commitment, organizational communication; Participation, collectivism and influential factors (outcomes) in order of research priority include: work-life balance, personal health, job satisfaction; stress management, social capital promotion and flexibility. Hamedan, the resilience model of employees in the relevant departments based on the data theory of the foundation was presented, which was confirmed using the validation method.

طراحی و تبیین الگوی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهری به روش کیفی داده بنیاد

(مورد مطالعه: شهر همدان)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۵/۱

محمد نوینی خشنو^۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۷/۵

میثم لطیفی^۲مهناز آصف پور وکیلان^۳

چکیده

تاب‌آوری عاملی است که به افراد در رویارویی و سازگاری با موقعیت‌های سخت و تنش‌زای زندگی کمک می‌کند. افسردگی را کاهش می‌دهد توانایی سازگاری با مشکلات و کیفیت زندگی را افزایش می‌دهد. تاب‌آوری به فرد این امکان را می‌دهد که بتواند از مهارت سازگاران خود سود جسته و شرایط استرس‌زا را به فرصتی جهت یادگیری و رشد تبدیل کند. پژوهش حاضر باهدف طراحی و تبیین الگوی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهری شهر همدان انجام گرفته است. روش پژوهش برحسب هدف، بنیادی-کاربردی، برحسب نوع داده بنیاد، آمیخته از نوع اکتشافی است که جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و سازمانی بودند که با استفاده از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی هدفمند و کفایت داده‌ها و اصل اشباع در مجموع با ۲۳ نفر از مصاحبه نیمه ساختار یافته استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با شیوه کدگذاری نظری با رویکرد نظریه داده بنیاد انجام شد و نتایج حاصل از یافته‌های این پژوهش درکل نشان داد که ابعاد تشکیل دهنده پدیده محوری تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان شامل: شایستگی فردی، سازگاری، خودآگاهی، هدفمندی، خودباوری و معنویت می‌باشد. همچنین شرایط علی براساس الگوی پارادایمی استراوس و کوربین به ترتیب اولویت پژوهش شامل: مدیریت و رهبری سازمانی، تعهد سازمانی، ارتباطات سازمانی؛ مشارکت و جمع‌گرایی و عوامل اثرپذیر (پیامدها) به ترتیب اولویت پژوهش شامل: تعادل کار و زندگی، سلامت فردی، رضایت شغلی؛ مدیریت استرس، ارتقا سرمایه اجتماعی و انعطاف‌پذیری می‌باشد. براساس این پژوهش تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان، الگوی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط براساس نظریه داده بنیاد ارائه شد که با استفاده از روش اعتبار سنجی مورد تایید قرار گرفت.

واژگان کلیدی: تاب‌آوری کارکنان، روانشناسی مثبت‌گرا، نظریه داده بنیاد، ادارات مدیریت بحران.

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی منابع انسانی، گروه مدیریت دولتی منابع انسانی، واحد همدان، دانشگاه آزاد اسلامی، همدان، ایران

novinikhshnomohammad@yahoo.com

^۲ دانشیار گروه مدیریت، دانشگاه امام صادق (ع)، تهران، ایران latifi@isu.ac.ir^۳ استادیار گروه مدیریت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران vakilian@umsha.ac.ir

مقدمه

امروزه، تاب‌آوری در برابر انواع بحران‌ها و بلایای طبیعی-انسانی یکی از مفاهیم بسیار مهم نظری و کاربردی در حوزه مدیریت بحران و مدیریت سازمان‌هایی که کنشگری در مدیریت بحران‌های شهری و منطقه‌ای را دارند، هست (کیمهی، ۲۰۱۶). این مفهوم به طرز گسترده‌ای در ابعاد مختلف تاب‌آوری کارکنان، سازمان و تاب‌آوری شهری و منطقه‌ای در شرایط و زمینه‌های نوین مطرح‌شده و تحقیقات در این خصوص رو به افزایش است. محققان مختلف در پی آن بوده‌اند تا ویژگی‌های فرد، سازمان و جوامع تاب‌آور را مورد شناسایی و تحقیق قرار داده و با تحلیل این مفهوم در بستر مکان، سازمان‌ها و محیط‌های مختلف، راهبردهای لازم را جهت برنامه‌ریزی، عملیاتی سازی آن و در نتیجه ایجاد سازمان‌های تاب‌آوری در شهر و مناطق شهری تاب‌آور ارائه نمایند (هافمر، ۲۰۱۸).

سازمان‌هایی مختلف دخیل در تاب‌آوری شهری، ناگزیر از کسب شناخت بنیادین و جامع از مفهوم تاب‌آوری بوده و پیش‌نیاز اساسی عملکرد مطلوب آنها در شرایط بحرانی است. بدین ترتیب تلاش جهت طراحی و تبیین الگوی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهری با توجه به زمینه‌ها و مقتضیات سازمانی، از طریق نظرسنجی و مطالعات کیفی-کمی ضرورتی انکارناپذیر در جهت ایجاد کارکنان تاب‌آور، سازمان تاب‌آور و شهرهای تاب‌آور است؛ که در این پژوهش مورد تأکید و بررسی قرار می‌گیرد.

بیان مسئله

یکی از اساسی‌ترین مؤلفه‌های کارکنان در حوزه رفتار سازمانی، تاب‌آوری کارکنان در شرایط و محیط‌های کاری مختلف است که می‌تواند بر بهره‌وری و توسعه سازمانی اثرات غیرقابل‌انکاری را داشته باشد (لامپل و همکاران، ۲۰۱۴؛ پزشکی‌نیا و یعقوبی، ۱۳۹۵). در سالیان اخیر نیز، تاب‌آوری جایگاه ویژه‌ای در حوزه روانشناسی تحولی و رفتار سازمانی یافته است، به طوری که هر روز بر شمار پژوهش‌های مرتبط با این موضوع افزوده می‌شود (فردریچ و همکاران، ۲۰۱۷). تاب‌آوری دارای اثرات مثبت سازمانی است که می‌تواند کارکنان را در برابر شرایط نامساعد، خطرناک و ناملازمات تقویت نموده، توانایی سازگاری مثبت با تهدید در سازمان را ارتقاء داده و میزان تحمل آن‌ها را در برابر خطرناک و موقعیت‌های مشکل‌آفرین ناگوار افزایش دهد (یزدانی، ۱۳۹۱؛ لاگانیر، ۲۰۱۵). آنچه در پژوهش‌های مرتبط با تاب‌آوری دارای اهمیت ویژه بوده و می‌تواند به‌عنوان

چالشی بنیادین قابل طرح باشد، تبیین مفهومی «تاب‌آوری کارکنان» و ارائه الگوهای ارتقاء آن با عنایت بر اقتضائات فردی، سازمانی و اجتماعی در بستر معادلات سه‌گانه «مکان-زمان-محیط» است. بررسی این عامل در سازمان‌هایی که نیاز به کار و فعالیت در محیط‌های سخت و غیرقابل پیش‌بینی دارند، دوچندان است. در همین راستا اخیراً توجه نسبتاً زیادی به سازمان‌های تاب‌آور در برابر بحران‌ها به‌عنوان یکی از اجزای مهم تاب‌آوری اجتماعی صورت گرفته است. سازمان‌های تاب‌آور سازمان‌هایی هستند که به دلیل آمادگی و برنامه‌ریزی و انعطاف‌پذیری بالایی که در خود ایجاد می‌نمایند، می‌توانند بحران‌ها را با هزینه‌های کم پشت سر بگذارند (عسگری، ۱۳۹۱). اما مسئله مهم این است که، تاب‌آوری در بحران نیاز به رویکردی جامع در پاسخ به تمام خطرات منطقه‌ای، از جمله بلایای طبیعی، خطاهای انسانی، اختلال سامانه‌ها، همه‌گیری‌ها، خرابکاری در فضای سایبری و انواع خرابکاری شیمیایی، بیولوژیک، هسته‌ای و مواد منفجره قوی، دارد (دگالیزا و همکاران، ۲۰۱۶؛ براون و همکاران، ۲۰۱۷).

با توجه به اهمیت تاب‌آوری سازمانی و همچنین نقش تاب‌آوری کارکنان سازمان در افزایش راندمان و بهبود کارایی سازمان، وجود یک الگو و مدل مدون جهت افزایش تاب‌آوری کارکنان سازمان بر اساس هدف و تخصص سازمانی، از مسائل و چالش‌های مهم سازمانی است؛ تاب‌آوری ابعاد و مؤلفه‌های مختلفی داشته و هر سازمان بر اساس هدف و تخصص حرفه‌ای خود، نیاز دارد که مفهوم تاب‌آوری کارکنان را بر اساس نیازهای اجرایی خود تعریف کرده و کارکنان خود را بر اساس آن آموزش دهد. در این رابطه، یکی از نیازهای سازمانی، انتخاب الگو و مدل منطبق بر اهداف و ساختار کارکردی خود است. یکی از چالش‌ها و مشکلات اصلی سازمان‌ها در این خصوص، نبود یک الگوی بومی و منطبق بر نیازهای سازمانی جهت آموزش کارکنان نسبت به تاب‌آوری در شرایط بحرانی و غیرقابل پیش‌بینی است (دگالیزا و همکاران، ۲۰۱۶؛ فنلی و پرتی، ۲۰۱۸).

در زمینه تاب‌آوری سازمانی مدل‌ها و الگوهای مختلف و متنوعی وجود دارد. اکثر سازمان‌های مختلف در اقصی نقاط جهان، بر اساس چارچوب و مؤلفه‌های این الگوها، به آموزش کارکنان خود می‌پردازند. در این زمینه می‌توان به مدل جبرانی، مدل چالش، مدل عامل حفاظتی (مدل مصون‌سازی) اشاره کرد (اعرابیان ۱۳۹۵؛ مک کارسی و همکاران، ۲۰۱۷). بررسی مدل‌های گوناگون و متنوع ارائه‌شده برای خط مشی‌گذاری در

تاب‌آوری و مدیریت بحران شهر بیانگر آن است که این مدل‌ها اغلب، فارغ از محتوای مسائل خط‌مشی تاب‌آوری کارکنان (از جمله محتوا و ماهیت عوامل مؤثر در تاب‌آوری کارکنان)، صرفاً به تبیین چگونگی شکل‌گیری تاب‌آوری کارکنان پرداخته‌اند. با توجه به موارد ذکر شده، هدف اصلی پژوهش تبیین وضعیت تاب‌آوری کارکنان سازمان مدیریت بحران و طراحی الگوی تاب‌آوری بر اساس شرایط سازمانی و هدف سازمان جهت آموزش و آماده‌سازی کارکنان به منظور مقابله با انواع خطرات و تهدیدات طبیعی و انسانی غیرمترقبه است.

از سویی در بیانیه ماموریت مدیریت بحران شهر همدان تاکید بر تاب‌آوری و کاهش خطر پذیری بلایا شده است. به گونه ای که با ایجاد ظرفیت های نهادی، هم چنین با استفاده از دانش و نوآوری و آموزش شهروندی فرهنگ ایمنی و تاب‌آوری را در جامعه نهادینه کرده و آمادگی برای واکنش موثر را در تمام سطوح مدیریتی و مردمی تقویت کند و نیز توانایی مقابله سریع، اجرای راهکارهای بازیابی فوری و بازگرداندن سریع خدمات اساسی و از سرگیری فعالیت‌های اجتماعی، نهادی و اقتصادی پس از چنین حوادثی را در خود تقویت نماید. از این رهگذر سؤال اساسی پژوهش حاضر بر این است که الگوی تاب‌آوری کارکنان و عوامل مؤثر بر تاب‌آوری کارکنان سازمان‌های دخیل در امر مدیریت بحران شهری همدان به چه شکل می‌باشد؟ از طرفی، میزان تأثیر هر یک از عوامل در تاب‌آوری کارکنان در سازمان‌های مورد مطالعه به چه اندازه است؟

ضرورت تحقیق

به‌تازگی رویکرد روان‌شناسی مثبت‌گرا در حوزه سازمان و مدیریت، توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده و بدین ترتیب، جنبش جدیدی با عنوان رفتارسازمانی مثبت‌گرا ایجاد شده است. همانند روان‌شناسی مثبت‌گرا، رفتارسازمانی مثبت‌گرا، ادعا نمی‌کند که به دستاورد جدیدی در ارتباط با مثبت‌گرایی رسیده است، بلکه بر نیاز به تمرکز بیشتر بر نظریه‌پردازی، پژوهش و کاربرد مؤثر حالات، صفات و رفتارهای مثبت کارکنان در محیط اشاره دارد (خلعت بری و بهاری، ۱۳۸۹؛ لاگانیر، ۲۰۱۵). رفتارسازمانی مثبت‌گرا چنین تعریف می‌شود مطالعه و کاربرد توانمندی‌های مثبت روان‌شناختی و نقاط قوت منابع انسانی که قابل

توسعه و اندازه‌گیری باشند و بتوان برای بهبود عملکرد کارکنان، آن‌ها را به‌صورت اثربخش مدیریت کرد (فیاضی، سیما اصل و کاوه، ۱۳۸۹).

تاب‌آوری پاسخ همان سؤالی است که می‌پرسد چگونه و با چه رویکردی می‌توان از وقوع آسیب پیشگیری کرد یا عوامل خطر را کاهش داد. از دهه‌ی ۱۹۶۰ میلادی تاکنون، تاب‌آوری به‌عنوان کلیدی محافظتی در برابر عوامل خطرآفرین ارائه گردیده و در حوزه‌ی نظر، مفهوم و پژوهش، با توجه به شرایط بومی-سازمانی و نوع حوادث و تهدیدات مرتب گشته و نیز تهدیدهای بالقوه، روندی تکاملی را طی نموده است (صادقی، ۱۳۹۵).
 باین‌وجود در طول ۲۰ سال گذشته، مطالعه درباره‌ی تاب‌آوری به‌طور معنی‌داری افزایش‌یافته که اغلب معطوف بر جنبه‌های روان‌شناختی و در حوزه روانشناسی فردی است. لکن کاربرد مفهومی-کاربردی تاب‌آوری در سطح کارکنان ادارات و سازمان و ارتباطات درون و برون‌سازمانی با توجه به مدیریت بحران شهری و نیز ایجاد شهرهای تاب‌آور به‌ضرورت موردنیاز بوده و نیاز به پژوهش درباره این موضوع احساس می‌شود. لذا به چندین دلیل، پژوهش در این حوزه باید سرعت بیشتری بگیرد. ۱. همان‌طور که پیچیدگی صنعتی جامعه ما افزایش می‌یابد، به‌تبع آن پیچیدگی درون‌سازمانی و برون‌سازمانی را به همراه داشته و تعداد افراد(کارکنان) در معرض آسیب و تعداد آسیب‌ها و مشکلاتی که افراد با آن روبه‌رو می‌شوند، افزایش می‌یابد. ۲. فهم عوامل خطرزا و حمایتی و چگونگی عملکرد آن‌ها ممکن است به ملاحظات بالینی مناسب منجر شود. ۳. این موضوع با سلامت روان کارکنان ارتباط تنگاتنگی دارد (بسطامی نیا، ۱۳۹۶).

علت انتخاب شهر همدان به عنوان جامعه آماری مورد مطالعه در این پژوهش این است که، این شهر در دهه های اخیر شاهد توسعه گسترده و تحولات سریع جمعیتی بوده است و به دنبال خود رشد مهاجرت، افزایش ساخت و ساز را به دنبال داشته به طوری که جمعیت ساکن در سال ۱۳۵۵، ۱۶۵۷۸۵ نفر بوده رسیده است این میزان افزایش جمعیت مربوط به مهاجرین وارد شده به شهر همدان به خصوص و به ۵۲۵۷۴۹ نفر در سال ۱۳۹۷ رسیده است که موجب شکل گیری محلات و بروز مشکلات متعدد چون فقر، بیکاری، حاشیه نشینی و همچنین ایجاد بافت های فرسوده شهری شده است که خود عامل و تشدید کننده بحران های شهری می باشند. از سویی احتمال وقوع زلزله و سیل با توجه به شرایط جغرافیایی استان و شهرستان همدان نیز همواره مورد تاکید مسئولان مدیریت بحران شهر همدان بوده است که عدم توانمندی سازمان های مسئول

در مدیریت بحران شهری می‌تواند خسارات مالی و جانی بسیاری را به همراه داشته باشد. از این رو دستاورد نظری تحقیق حاضر، شناسایی و ارائه الگویی مفهومی-عملیاتی و با توجه به در نظر داشتن شرایط فردی کارکنان و همچنین شرایط سازمانی ادارات مرتبط با مدیریت بحران شهری و ایجاد تاب‌آوری شهری در همدان است.

پیشینه

طبق نظر تلایت در سال ۲۰۰۰ تاب‌آوری بر گروه‌هایی از افراد تمرکز دارند که در معرض عوامل خطرآفرین قرار دارند، ولی با پیامدهای منفی کمی مواجه شده و حتی ممکن است پیامدهای مثبتی را نیز کسب نمایند. همچنین، آسیب‌پذیری می‌تواند در مورد افرادی به کار رود که علی‌رغم این‌که در معرض عوامل خطرآفرین قرار ندارند، دچار پیامدهای منفی شده و یا از کسب پیامدهای مثبت باز می‌مانند (کردمیرزا نیکو زاده، ۱۳۹۰). ماندی (۱۹۹۶)، تاب‌آوری را به‌عنوان سازگاری موفقیت‌آمیز در نظر می‌گیرد که پس از مواجهه شخص با رویدادهای پراسترس زندگی رخ می‌نماید. بنارد (۱۹۹۶) تاب‌آوری را با توجه به رشد و پیشرفت انسان تعریف می‌کند؛ او ابراز می‌دارد که تاب‌آوری فرآیند پویایی است که طی آن تأثیرات شخصیتی و محیطی تحت یک رابطه تبادلی متقابل بر هم اثر می‌گذارند (شیخ‌الاسلامی، ۱۳۸۸). تاب‌آوری توانایی افراد در سازگاری مؤثر با محیط است، علی‌رغم قرار داشتن در معرض عوامل خطرآفرین. عوامل خطرآفرین آن دسته شرایط و موقعیت‌های منفی هستند که با پیامدهای منفی و مشکلات رفتاری مرتبط می‌شوند (گلوریا و استینهارت، ۲۰۱۴).

اهداف پژوهش

هدف اصلی

ارائه الگوی کیفی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

هدف فرعی

۱. شناسایی ابعاد و مولفه‌های تاب‌آوری (پدیده محوری) کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران

شهر همدان

۲. شناسایی شرایط علی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

۳. شناسایی عوامل اثرپذیر (پیامدها) از تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر

همدان

۴. شناسایی بسترهای پیاده‌سازی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

۵. شناسایی مداخله‌گرهای تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

۶. شناسایی راهبردهای پیاده‌سازی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

سؤال‌های پژوهش

سؤال اصلی

چه الگویی را به صورت کیفی برای تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

می‌توان ارائه کرد؟

سؤال‌های فرعی

۱. ابعاد و مولفه‌های تاب‌آوری (پدیده محوری) کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر

همدان کدام‌اند؟

۲. شرایط علی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان کدام‌اند؟

۳. عوامل اثرپذیر (پیامد) از تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

کدام‌اند؟

۴. بسترهای پیاده‌سازی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

کدام‌اند؟

۵. مداخله‌گرهای پیاده‌سازی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

کدام‌اند؟

۶. راهبردهای پیاده‌سازی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان

کدام‌اند؟

با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر طراحی و تبیین الگوی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان بود؛ روش پژوهش برحسب هدف، بنیادی-کاربردی؛ برحسب نوع داده، آمیخته (کیفی) از نوع اکتشافی؛ برحسب زمان گردآوری داده، مقطعی و برحسب روش گردآوری داده‌ها و یا ماهیت و روش پژوهش، توصیفی-همبستگی بود.

جامعه آماری پژوهش شامل خبرگان دانشگاهی و سازمانی (مسئولین ادارات مدیریت بحران) بودند که به تائید اساتید راهنما و مشاور رسیده بود. خبرگان افرادی بودند که از نظر آگاهی و اطلاعات در زمینه تاب‌آوری در مدیریت بحران برجسته بوده و این‌که بتوانند با ارائه اطلاعات دقیق نمادی از جامعه باشند. برای تعیین نمونه‌های این پژوهش و تعیین این گروه از خبرگان از روش نمونه‌گیری غیر تصادفی هدفمند استفاده شد. در صورتی که هدف از مصاحبه، اکتشاف و توصیف عقاید و نگرش‌های مصاحبه‌شوندگان باشد، در این صورت با توجه به زمان و منابع قابل دسترس می‌توان از تعداد ۲۵-۱۰ نمونه برای انجام مصاحبه می‌توان استفاده نمود (عباسی و همکاران، ۱۳۸۸) که در این پژوهش تعداد ۲۳ نفر به‌عنوان مصاحبه‌شونده با توجه به اصل اشباع در نظر گرفته شد. بدین صورت که مصاحبه شونده‌های ۲۴ و ۲۵ مطلب جدید به مطالب قبلی اضافه نکردند و در مصاحبه شماره ۲۳ با توجه به اصل اشباع مصاحبه دیگری صورت نگرفت. مشخصات مصاحبه‌شوندگان در جدول ۱، ارائه شده است.

جدول ۱: آمار جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان

متغیر	طبقه	فراوانی	متغیر	طبقه	فراوانی	متغیر	طبقه	فراوانی
محل خدمت	مسئولین ادارات مدیریت بحران	۸	سن	پایین‌تر از ۳۹ سال	۴	تحصیلات	فوق لیسانس	۵
	۴۰ تا ۴۵ سال	۹		فوق لیسانس	۵			

۶	۴۶ تا ۵۰ سال		۱۸	دکتری تخصصی		۱۵	خبرگان دانشگاهی
۴	بالای ۵۰ سال		۷	زن			
۹	زیر ۱۰ سال	سابقه کار	۱۶	مرد	جنسیت		
۸	۲۰ تا ۱۱ سال						
۶	بالای ۲۰ سال						

در مصاحبه‌های انفرادی با مصاحبه‌شوندگان، برای بررسی مقدماتی پنج سؤال مصاحبه استفاده شد که این سؤال‌ها برگرفته از موضوع، مدل نظام‌مند روش داده بنیاد و اهداف پژوهش بود که در جدول ۲ به آن اشاره شده است.

جدول ۲: سؤال‌های مصاحبه با خبرگان

ردیف	سؤال
۱.	از دیدگاه شما پدیده محوری تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان کدام‌اند؟
۲.	از دیدگاه جنابعالی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان کدام‌اند؟
۳.	از دیدگاه جنابعالی عوامل اثرپذیر از تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان کدام‌اند؟

(مورد مطالعه: شهر همدان)

طراحی و تبیین الگوی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهری به روش کیفی داده بنیاد

۴.	به نظر شما بسترهای پیاده‌سازی تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان شامل چه مواردی است؟
۵.	به نظر شما مداخله گرهای تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان شامل چه مواردی است؟
۶.	به نظر شما با چه راهبردهایی می‌توان شکاف موجود بین وضع موجود و وضع مطلوب در تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان پر کرد؟

روش تحلیل داده‌ها در بخش کیفی با استفاده از کدگذاری نظری برگرفته از روش نظریه‌پردازی داده بنیاد با رویکرد اشتراوس و کوبین بود. کدگذاری نظری عبارت است از عملیاتی که طی آن داده‌ها تجزیه، مفهوم‌سازی و به شکل تازه‌ای در کنار یکدیگر قرار داده می‌شوند و فرایندی است که طی آن نظریه بر اساس داده‌ها تدوین می‌شود. در این روش سه رکن اصلی مفاهیم، مقوله‌ها و قضیه‌ها وجود دارند. در این شیوه نظریه بر اساس داده‌های خام شکل می‌گیرند (بازرگان، ۱۳۸۵؛ دلاور و کوشکی، ۱۳۹۲).

تحلیل داده‌ها، محور اصلی نظریه برخاسته از داده‌ها است. در هر مطالعه به‌عنوان یک کل، جمع‌آوری داده‌ها، تنظیم داده‌ها و تحلیل داده‌ها به هم وابستگی متقابل دارند. برای تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه و نیز مبانی نظری از سه نوع کدگذاری استفاده شده است که عبارت‌اند از:

- کدگذاری باز
- کدگذاری محوری
- کدگذاری انتخابی

محاسبه روایی آزمون

برای محاسبه روایی آزمون از میان مصاحبه‌های انجام‌گرفته چند مصاحبه به‌عنوان نمونه انتخاب شده و هرکدام از آن‌ها در یک فاصله زمانی کوتاه و مشخص دوباره کدگذاری شد. سپس کدهای مشخص شده در دو فاصله زمانی برای هرکدام از مصاحبه‌ها باهم مقایسه شدند. روش باز آزمایی برای ارزیابی ثبات کدگذاری پژوهشگر به کار می‌رود. در هرکدام از مصاحبه‌ها، کدهایی که در دو فاصله زمانی باهم مشابه هستند با عنوان "توافق"

و کدهای غیرمشابه با عنوان "عدم توافق" مشخص می‌شوند. روش محاسبه پایایی بین کدگذاری‌های انجام گرفته توسط محقق در دو فاصله زمانی بدین ترتیب بوده است:

محاسبه پایایی آزمون

برای محاسبه پایایی مصاحبه با روش توافق درون موضوعی دو کدگذار، از یکی از اساتید مدیریت دولتی آشنا به کدگذاری درخواست شد تا به‌عنوان کدگذار ثانویه در پژوهش مشارکت کند در ادامه محقق به همراه این همکار پژوهش، تعداد سه مصاحبه را کدگذاری کرده و درصد توافق درون موضوعی که به‌عنوان شاخص پایایی تحلیل به کار می‌رود با استفاده از فرمول زیر محاسبه شد:

$$\text{درصدتوافق درونی} = \frac{\text{تعدادتوافقات} \times 100}{\text{تعداد کل کدها}}$$

در این فرمول تعداد توافقات اشاره به تعداد کدهای مشترک و یکسان بین محقق و کدگذار همکار اشاره دارد. تعداد کل کدها نیز مجموع کدهای استخراجی بین محقق و کدگذار همکار است. به این ترتیب پایایی حاصل از دو کدگذار با توجه به محاسبات زیر ۷۷.۸ درصد به‌دقت آمده که بیانگر ضریب پایایی می‌باشد که قابل قبول است:

$$\text{درصدتوافق درونی} = \frac{2(65)}{167} \times 100 = 77.8$$

نتایج

اخیراً توجه نسبتاً زیادی به سازمان‌های تاب‌آور در برابر بحران‌ها به عنوان یکی از اجزای مهم تاب‌آوری اجتماعی صورت گرفته است. سازمان‌های تاب‌آور سازمان‌هایی هستند که به دلیل آمادگی و برنامه‌ریزی و انعطاف‌پذیری بالایی که در خود ایجاد می‌نمایند، می‌توانند بحران‌ها را با هزینه‌های کم پشت سر بگذارند. اما مسئله مهم این است که، تاب‌آوری در بحران نیاز به رویکردی جامع در پاسخ به تمام خطرات منطقه‌ای،

از جمله بلایای طبیعی، خطاهای انسانی، اختلال سامانه‌ها، همه‌گیری‌ها، خرابکاری در فضای سایبری و انواع خرابکاری شیمیایی، بیولوژیک، هسته‌ای و مواد منفجره قوی، دارد.

با توجه به اهمیت تاب‌آوری سازمانی و همچنین نقش تاب‌آوری کارکنان سازمان در افزایش راندمان و بهبود کارایی سازمان، وجود یک الگو و مدل مدون جهت افزایش تاب‌آوری کارکنان سازمان بر اساس هدف و تخصص سازمانی، از مسائل و چالش‌های مهم سازمانی است؛ تاب‌آوری ابعاد و مؤلفه‌های مختلفی داشته و هر سازمان بر اساس هدف و تخصص حرفه‌ای خود، نیاز دارد که مفهوم تاب‌آوری کارکنان را بر اساس نیازهای اجرایی خود تعریف کرده و کارکنان خود را بر اساس آن آموزش دهد.

در پژوهش حاضر، تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهری مورد بررسی قرار گرفتند. بر این اساس، عنوان شد که شایستگی فردی، سازگاری، خودآگاهی، هدفمندی، خودباوری و معنویت از عوامل مهم پدیده محوری تاب‌آوری کارکنان است. در این پژوهش به عوامل اثرگذار بر تاب‌آوری کارکنان، نیز اشاره شد. این عوامل شامل، مدیریت و رهبری سازمانی، تعهد سازمانی، ارتباطات سازمانی، مشارکت و جمع‌گرایی مطرح شدند. در پژوهش حاضر، همچنین، به عوامل اثرپذیر از تاب‌آوری کارکنان نیز اشاره شد و عنوان شد که عواملی مانند تعادل کار و زندگی، سلامت فردی، رضایت شغلی، مدیریت استرس، ارتقا سرمایه اجتماعی و انعطاف‌پذیری به‌عنوان پیامدهای تاب‌آوری کارکنان می‌باشند. پیامدهای تاب‌آوری به‌عنوان عنصری مهم در رفتار سازمانی، می‌توانند به عجین شدن افراد با شغلشان مؤثر واقع شوند. از آنجایی که کارکنان ابزار اصلی رسیدن به اهداف سازمانی تلقی می‌شوند بر این اساس آموزش تاب‌آوری به کارکنان، می‌تواند به تغییرات اساسی و افزایش میزان عجین شدن با شغل در آنان منجر شود. تاب‌آوری، به کنار آمدن با پیامدهای منفی در مواجهه با شرایط ناگوار اشاره نمی‌کند، بلکه نوعی کوشش رفتاری یا روانی برای مدیریت این شرایط ناگوار بدون توجه به پیامدهای آن است.

یافته‌ها

نمونه مورد مطالعه شامل ۸ نفر از مسئولین ادارات مدیریت بحران، ۱۵ نفر از خبرگان دانشگاهی که مطلع به موضوع مورد مطالعه بودند را تشکیل دادند که با روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه نیمه ساختار یافته بود.

یافته‌های مربوط به سؤال اول پژوهش

در این خصوص، برخی یافته‌های حاصل از پژوهش‌های انجام‌شده با یافته پژوهش حاضر همخوانی دارد، از آن جمله می‌توان به پژوهش ترمس (۱۳۹۴) در پژوهش‌های خود نشان داد که بین هوش معنوی و اخلاق کار با تاب‌آوری کارکنان رابطه معنادار و مثبت وجود دارد؛ بین ابعاد هوش معنوی با تاب‌آوری رابطه معنادار و مثبت وجود دارد؛ ابعاد هوش معنوی قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری کارکنان است. اخلاق کار قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری کارکنان است. اکبرزاده و همکارانش (۱۳۹۳) نشان دادند که متغیرهای تاب‌آوری، سلامت روانی و تعهد سازمانی به ترتیب قادرند تغییرات فرسودگی شغلی را در کارکنان پیش‌بینی کنند.

یافته‌های مربوط به سؤال دوم پژوهش

یافته‌های برخی از پژوهش‌های داخلی و خارجی با برخی یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر همسو است. رحیم‌نیا و همکارانش (۱۳۹۵) تعامل تیم مدیریت ارشد با ابعاد تاب‌آوری را مورد مطالعه قرار داد. و به این نتایج دست یافتند که تعامل تیم مدیریت ارشد با ابعاد تاب‌آوری را مثبت و معنادار است. همچنین منطقی و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان نقش میانجی‌گری تاب‌آوری و توانمندسازی کارکنان در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد نوآورانه نشان داد که، رهبری تحول‌آفرین بر تاب‌آوری کارکنان اثر مستقیم و معنی‌داری دارد.

همچنین هربرت، گادیانو، رینگولد و مایرز (۲۰۱۷) در پژوهشی تحت عنوان "بررسی تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر تاب‌آوری" نشان دادند که آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی باعث کاهش اضطراب اجتماعی آزمودنی‌ها و افزایش تاب‌آوری می‌شود. آنان همچنین بیان می‌کنند که درمان گروهی رفتارهای شناختی می‌تواند به آموزش مهارت‌های ارتباطی و اجتماعی در کاهش اضطراب اجتماعی و افزایش تاب‌آوری کمک کند.

یافته‌های مربوط به سؤال سوم

بسطامی نیا (۱۳۹۶)، در پژوهشی به بررسی تاب‌آوری اجتماعی و اقتصادی شهرهای زلزله‌زده، پرداختند و در نهایت نتایج خود را این‌گونه بیان می‌کند که سرمایه اجتماعی و سلامت فردی بیشترین اهمیت و سهم را در پیش‌بینی تاب‌آوری داشته است. طهماسبی (۱۳۹۳)، بیان می‌دارد که ابعاد کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری می‌باشند. پورسردار و همکارانش (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "تأثیر تاب‌آوری بر سلامت روانی و رضایت از زندگی" یافته‌های خود را این‌گونه بیان می‌کنند که تاب‌آوری در افزایش سلامت روانی و رضایت از زندگی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

ویندرز (۲۰۱۴)، در پژوهشی تحت عنوان رابطه تاب‌آوری با استرس به این نتایج دست‌یافت که تاب‌آوری زمانی به‌عنوان شکست‌ناپذیری فوق‌العاده در برابر سختی تعریف می‌شد، اما حالا به‌عنوان پایه‌ای از سیستم سازگاری انسان تلقی می‌شود. تاب‌آوری به‌عنوان مؤلفه‌ای از بهزیستی روانی از مشخصه‌های سلامتی محسوب می‌شود و افراد با ویژگی‌های تاب‌آوری بالا استرس کمتری را تجربه می‌کنند.

یافته‌های مربوط به سؤال چهارم

در شناسایی عوامل مداخله‌گر تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان، با ۲۳ خبره در این زمینه بر اساس مصاحبه نیمه ساختاریافته، مصاحبه شد. با استفاده از رویکرد نظریه داده بنیاد و تحلیل محتوا متون مصاحبه به این سؤال پاسخ داده شد. بر اساس نتایج حاصل از بخش کیفی، ۱۴ شاخص (گویه) شناسایی شد.

یافته‌های مربوط به سؤال پنجم

چپارا و همکارانش (۲۰۱۴)، در پژوهشی به بررسی تاب‌آور نمودن فرد و سازمان از دو بعد فردی و سازمانی پرداختند. آنها تاب‌آوری را در دو مقیاس فردی و سازمانی با توجه به ماهیت پیچیده‌ی "خطای انسانی" در شبکه بهداشت و درمان در نظر گرفته و در تقابل با افت روانی کارکنان در هنگام وقوع حوادث ناگوار در بستر شرایط فرهنگی تاریخی سازمان و افراد بررسی کردند. آنها نشان دادند که حصول تاب‌آوری و عملکرد مطلوب معلول ارتباط بین تاب‌آوری فردی عملگران درگیر در حادثه و فرهنگ مناسب سازمانی است.

یافته‌های مربوط به سؤال ششم

بسطامی نیا (۱۳۹۶)، در پژوهش خود توجه به آگاهی و دانش و مهارت را به عنوان یکی از عوامل مهم در پیش‌بینی تاب‌آوری کارکنان معرفی می‌کند. رسولی (۱۳۹۵)، در پژوهشی خو با عنوان بررسی تأثیر میزان تاب‌آوری کارکنان بر عملکرد با توجه به ویژگی‌های شخصیتی این گونه بیان داشته است که رابطه معنادار بین تاب‌آوری کارکنان با ویژگی‌های شخصیتی مورد تأیید قرار گرفت. ترمس (۱۳۹۴)، در پژوهش خود تعریف می‌کند که اخلاق کار قادر به پیش‌بینی تاب‌آوری کارکنان است. هرمن و همکاران (۲۰۱۱)، پژوهشی تحت عنوان "بررسی ویژگی‌های فردی برای افراد تاب‌آور" انجام دادند. نتایج پژوهش نشان داد که ویژگی‌های شخصیتی در پیش‌بینی پذیری تاب‌آوری کارکنان مؤثر است.

بحث و نتیجه گیری

رویکرد مدل تاب‌آوری کارکنان در این پژوهش با استفاده از نظریه داده بنیاد است. در تحقیق حاضر، پژوهشگر با تحلیل محتوا و بررسی نتایج بخش کیفی در ارائه مدل نهایی به این نتیجه رسیده است که مؤلفه‌های مشارکت و جمع‌گرایی، شایستگی فردی، رضایت شغلی، هدفمندی، و ساختار غیرمتمرکز بخش نوآوری این تحقیق را تشکیل می‌دهد و می‌توان ادعا داشت که تحقیق حاضر توانسته است به توسعه مبانی نظری و پژوهش تاب‌آوری کارکنان با توجه به مؤلفه‌های اکتشافی بپردازد.

پس از تجزیه تحلیل داده‌ها بر اساس تحلیل عاملی معین شد که شایستگی فردی، سازگاری، خودآگاهی، هدفمندی، خودباوری و معنویت جزو مؤلفه‌های تاب‌آوری کارکنان در ادارات مربوط به مدیریت بحران شهر همدان است. همچنین نتایج حاصل از تحلیل عاملی تاییدی و مدل‌سازی حاصل از نرم افزار لیزرل نشان داد که تمامی بارهای عاملی بالاتر از ۰.۵ و معناداری در سطح ۹۹ درصد است.

برای شایستگی عبارات متعددی چه در ادبیات داخلی و چه خارجی متداول شده است که همگی به مفهوم شایستگی دلالت دارند، مثل: (Capabilities, Criteria, Dimensions, Traits, Abilities, Skills) در فارسی نیز از عبارات لیاقت، توانمندی، توانایی، صلاحیت، مهارت استفاده می‌شود. طبق تعریف ارائه شده جامعه بین‌المللی عملکرد؛ مجموعه دانش، مهارت‌ها و نگرش‌هایی که کارکنان را قادر می‌سازد به صورتی

اثربخش فعالیت‌های مربوط به شغل و یا عملکرد شغلی را طبق استانداردهای مورد انتظار انجام دهند شایستگی نامیده می‌شود.

سازگاری نیز دیگر مؤلفه مورد تأیید قرارگرفته در تاب‌آوری کارکنان است، بدون شک برای تاب‌آوری کارکنان سازمان، سازگاری با تغییرات در کار و انجام وظایف محوله غیرقابل انکار است. در واقع اگر کارکنان بخواهند تاب‌آوری خود را تقویت کنند باید توانایی در انطباق با تغییرات محیطی و سپس سازگاری سریع به آن تغییرات را دارا باشد. خودآگاهی و خودباوری به‌عنوان مؤلفه‌های دیگر تاب‌آوری کارکنان مورد تأیید قرارگرفته است، خودآگاهی عبارت است از توانایی شناخت و درک نیازها، امیال، نقاط ضعف، عادات و هر جنبه‌ی دیگری که به طرز رفتار یک فرد شکل می‌دهند. این توانایی در برخی منابع با عنوان خودشناسی و خودکاوی نیز معرفی شده است.

هدمندی نیز دیگر مؤلفه تأیید شده در تاب‌آوری کارکنان است. هدف، وضعیتی است که می‌خواهیم در آینده داشته باشیم و موفقیت، مسیری است برای دستیابی به اهدافی خاص. اگر خودمان نتوانیم وضعیتمان را در آینده تعیین کنیم، ناچار محیط پیرامونمان، وضعیت را به ما تحمیل می‌کند و آنچه محیط بر ما حکم می‌کند، چه بسا با ما سازگاری نداشته باشد.

تعهد به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر تاب‌آوری کارکنان نقش بسزایی در بالا بردن عملکرد کاری کارکنان دارد. یکی از مفاهیمی که باعث تمایل زیاد فرد برای ادامه حرفه خود علیرغم تمامی مشکلات و سختی‌های موجود می‌شود تعهد حرفه‌ای است که آن را می‌توان رضایت قلبی فرد نسبت به وظایف تعیین‌شده برای انسان تعریف نمود. با این شرط که بدون هرگونه سیستم نظارتی، شخص وظایف خود را به بهترین نحو ممکن انجام دهد. تعهد سازمانی نوعی وابستگی عاطفی به سازمان است که بر اساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و از عضویت در آن لذت می‌برد.

مدیریت و رهبری سازمانی به‌عنوان یکی از عوامل مؤثر بر تاب‌آوری کارکنان از نتایج در این پژوهش است. سبک رهبری مدیران تاثیر قابل ملاحظه‌ای بر عملکرد کارکنان در سازمان دارد. آنها با انتخاب سبک رهبری مناسب می‌توانند نیروی انسانی را به‌طور اثربخش و کارآمد در جهت دستیابی به اهداف سازمانی هدایت و

رهبری نمایند. رهبران می‌توانند به‌منظور تقویت عملکرد کارکنان و سازمان، رابطه مثبتی با زیردستان برقرار می‌کند، کارکنان را تشویق می‌کند که از نیازهای شخصی فراتر رفته و در راستای تمایلات گروه و سازمان کار کنند.

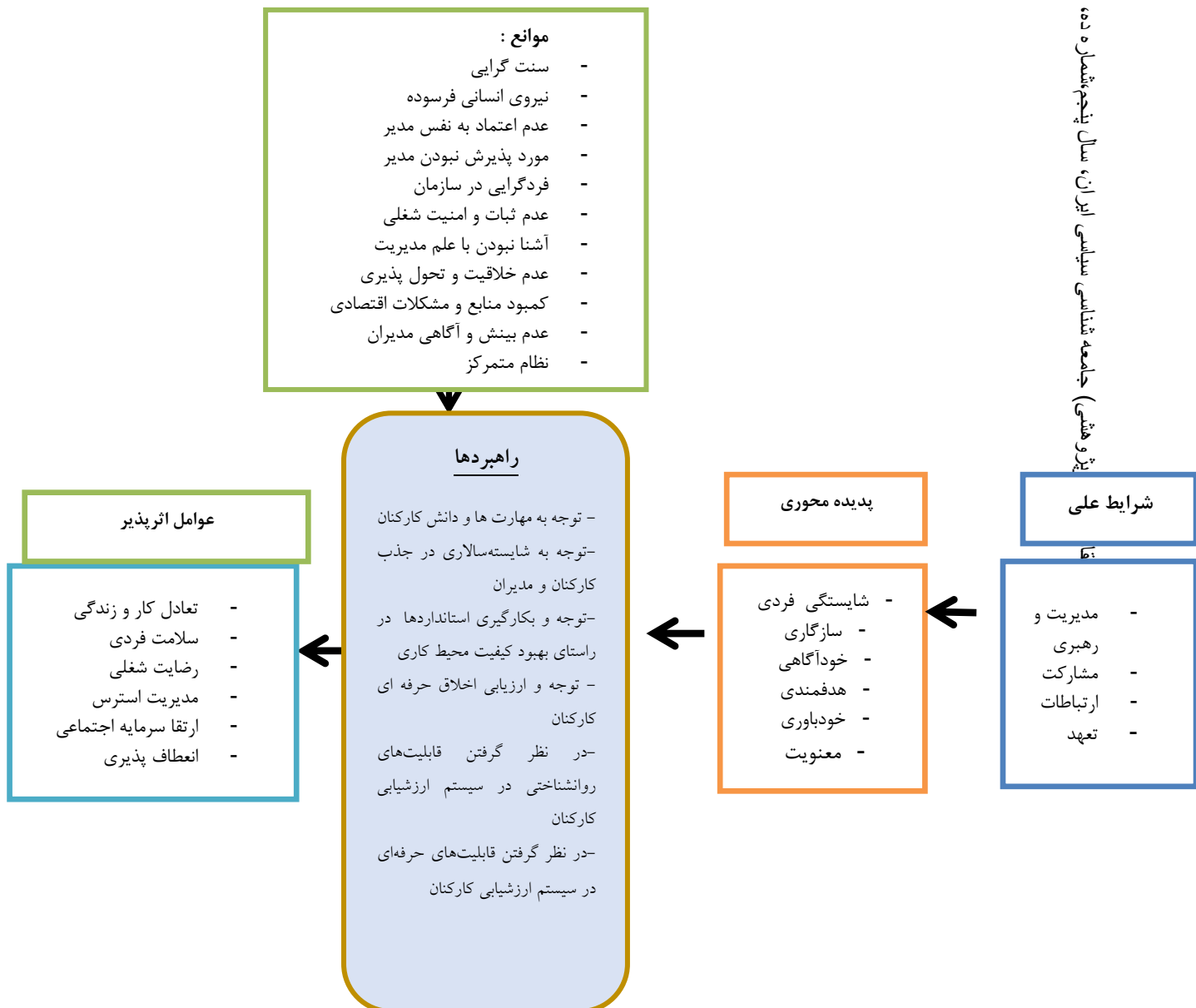
حفظ تعادل بین کار و زندگی کارکنان می‌تواند مسیر زندگی آنها را هموار کرده و تنش و اضطراب را از آنها دورنگه دارد. تعادل کار و زندگی یک عبارت خود تشخیصی است که به‌وسیله فرد توانا به مدیریت مسئولیت‌های حوزه کار و خانواده به دست می‌آید و این تعادل سلامت جسمی و روانی فرد را از طریق ممانعت از ایجاد غم و لندوه و سایر اثرات منفی در زندگی حفظ می‌نماید. تحقیقات نشان می‌دهد که کوتاهی در دستیابی به تعادل صحیح بین تلاش و استراحت فرد، منجر به احساس فقدان کنترل بر بارکاری و فقدان انرژی جهت انجام اهداف فردی خواهد شد.

با توجه به اهمیت تاب‌آوری سازمانی و همچنین نقش تاب‌آوری کارکنان سازمان در افزایش راندمان و بهبود کارایی سازمان، وجود یک الگو و مدل مدون جهت افزایش تاب‌آوری کارکنان سازمان بر اساس هدف و تخصص سازمانی، از مسائل و چالش‌های مهم سازمانی است؛ تاب‌آوری ابعاد و مؤلفه‌های مختلفی داشته و هر سازمان بر اساس هدف و تخصص حرفه‌ای خود، نیاز دارد که مفهوم تاب‌آوری کارکنان را بر اساس نیازهای اجرایی خود تعریف کرده و کارکنان خود را بر اساس آن آموزش دهد.

در این پژوهش به عوامل اثرگذار بر تاب‌آوری کارکنان، نیز اشاره شد. این عوامل شامل، مدیریت و رهبری سازمانی، تعهد سازمانی، ارتباطات سازمانی؛ مشارکت و جمع‌گرایی مطرح شدند. امروزه کارکنان در سازمان‌ها تمایل بیشتری به مشارکت در تصمیم‌گیری و فعالیت‌های سازمانی دارند. آنها به دلیل مشارکت در فرایندهای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری، احساس رضایت و تعهد بیشتری کرده و حاضرند که فعالیت‌های داوطلبانه‌ای را از خود بروز دهند. افرادی که سرمایه‌گذاری زیادی در شغلشان انجام می‌دهند، شغلشان را به‌عنوان بخش مهمی از زندگی‌شان موردبررسی قرار می‌دهند.

در پژوهش حاضر، همچنین، به عوامل اثرپذیر از تاب‌آوری کارکنان نیز اشاره شد و عنوان شد که عواملی مانند تعادل کار و زندگی، سلامت فردی، رضایت شغلی، مدیریت استرس، ارتقا سرمایه اجتماعی و انعطاف‌پذیری به‌عنوان پیامدهای تاب‌آوری کارکنان می‌باشند. پیامدهای تاب‌آوری به‌عنوان عناصری مهم

در رفتار سازمانی، می‌توانند به عجزین شدن افراد با شغلشان مؤثر واقع شوند. از آنجایی که کارکنان ابزار اصلی رسیدن به اهداف سازمانی تلقی می‌شوند بر این اساس آموزش تاب آوری به کارکنان، می‌تواند به تغییرات اساسی و افزایش میزان عجزین شدن با شغل در آنان منجر شود. تاب‌آوری، به کنار آمدن با پیامدهای منفی در مواجهه با شرایط ناگوار اشاره نمی‌کند، بلکه نوعی کوشش رفتاری یا روانی برای مدیریت این شرایط ناگوار بدون توجه به پیامدهای آن است.

**موانع :**

- سنت گرایی
- نیروی انسانی فرسوده
- عدم اعتماد به نفس مدیر
- مورد پذیرش نبودن مدیر
- فردگرایی در سازمان
- عدم ثبات و امنیت شغلی
- آشنا نبودن با علم مدیریت
- عدم خلاقیت و تحول پذیری
- کمبود منابع و مشکلات اقتصادی
- عدم بینش و آگاهی مدیران
- نظام متمرکز

راهبردها

- توجه به مهارت ها و دانش کارکنان
- توجه به شایسته‌سالاری در جذب کارکنان و مدیران
- توجه و بکارگیری استانداردها در راستای بهبود کیفیت محیط کاری
- توجه و ارزیابی اخلاق حرفه ای کارکنان
- در نظر گرفتن قابلیت‌های روانشناختی در سیستم ارزشیابی کارکنان
- در نظر گرفتن قابلیت‌های حرفه‌ای در سیستم ارزشیابی کارکنان

پدیده محوری

- شایستگی فردی
- سازگاری
- خودآگاهی
- هدفمندی
- خودباوری
- معنویت

شرایط علی

- مدیریت و رهبری
- مشارکت
- ارتباطات
- تعهد

عوامل اثرپذیر

- تعادل کار و زندگی
- سلامت فردی
- رضایت شغلی
- مدیریت استرس
- ارتقا سرمایه اجتماعی
- انعطاف پذیری



بسترها:
- فرهنگ سازمانی
- ساختار حمایتی

الگوی نهایی پژوهش برگرفته از بخش کیفی

پیشنهادهای کاربردی

یافته های پژوهش تأیید نمود سازگاری، شایستگی، خودآگاهی، خودباوری، هدفمندی و معنویت جزو مؤلفه های تاب آوری کارکنان است، لذا پیشنهاد می شود:

- دستورالعمل حمایتی و تشویقی جهت حمایت فعالیت های مرتبط با تاب آوری کارکنان تنظیم شود تا انگیزه برای سایر مدیران جهت ارتقا تاب آوری ایجاد گردد.

- برگزاری کلاس های آموزشی برای مدیران ارشد و رهبران سازمان ها جهت افزایش دانش محیطی آنها و گنجاندن مفاهیم مرتبط با تاب آوری و ترغیب آنها به رفتارهای تنش زا می توانند در خصوص بهبود و ارتقاء تاب آوری راهگشا باشد.

- آموزش کارکنان در داشتن هدف و برنامه برای ایجاد تعادل در کار و زندگی و سازماندهی و برنامه ریزی برای انجام وظایف شغلی و مسئولیت های خانوادگی.

- یادگیری، به عنوان یک فرهنگ در بین اعضای این سازمان نهادینه گردد. بدین منظور می توان از کارکنانی که به سراغ یادگیری می روند. پاداش و تسهیلات بیشتری اختصاص داد.

منابع

- خلعتبری جواد، بهاری صونا؛ (۱۳۸۹). ارتباط بین تاب‌آوری و رضایت از زندگی. روانشناسی تربیتی: بهار ۱۳۸۹، دوره ۱، شماره ۲.
- صادقی، الهام. (۱۳۹۵). مقایسه استرس شغلی، رضایت از زندگی و تاب‌آوری در پرستاران شاغل در بخش‌های قلب و داخلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین.
- بسطامی نیا، امیر. (۱۳۹۶). تبیین تاب‌آوری اجتماعی و اقتصادی شهرهای زلزله‌زده، مطالعه موردی: شهرهای بم و رودبار. رساله دکترای تخصصی، دانشگاه یزد.
- کردمیرزا نیکوزاده، عزت‌اله. (۱۳۹۰). مقایسه اثربخشی برنامه مداخله مبتنی بر روانشناسی مثبت‌نگر و گروه‌درمانی در ارتقای تاب‌آوری افراد وابسته به مواد. فرهنگ مشاوره و روان‌درمانی، سال دوم، شماره ۵.
- شیخ‌الاسلامی، علی. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین تاب‌آوری و عزت‌نفس با پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان دختر و پسر سال اول دبیرستان‌های شهر شهریار در سال تحصیلی ۸۸-۱۳۸۷، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی.
- اکبرزاده، حسن؛ اکبرزاده، داود؛ علی، امیر پناه (۱۳۹۳). رابطه تعهد سازمانی، تاب‌آوری و سلامت روانی با فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آتش‌نشانی. فصلنامه امداد و نجات. دوره ۶ شماره ۳.
- ترمس، فاطمه. (۱۳۹۴). رابطه بین هوش معنوی و اخلاق کار با تاب‌آوری در کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرکرد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- رحیم نیا، فریبرز؛ ناظمی، شمس‌الدین؛ مرادیان، یاشار؛ (۱۳۹۵). رابطه تیم‌مدیریت ارشد با ابعاد تاب‌آوری آنان. فصلنامه مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۲۶.

- منطقی، منوچهر، توکلی، غلامرضا، نظری، یونس، کاملی، علیرضا (۱۳۹۵). نقش میانجی‌گری تاب‌آوری و توانمندسازی کارکنان در رابطه بین رهبری تحول‌آفرین و عملکرد نوآورانه. مطالعات رفتار سازمانی سال پنجم بهار ۱۳۹۵ شماره ۱.
- طهماسبی‌عمله، زهرا. (۱۳۹۳). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی با تاب‌آوری کارکنان اداره آموزش و پرورش شهرستان مرودشت. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
- پورسردار، فیض‌اله؛ عباسپور، ذبیح‌اله؛ عبدی‌زرین، سهراب؛ سنگری، علی‌اکبر (۱۳۹۱). تأثیر تاب‌آوری بر سلامت روانی و رضایت از زندگی، یک الگوی روان‌شناختی از بهزیستی. فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی لرستان. دوره ۱۴. شماره ۱.
- رسولی، جواد. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر میزان تاب‌آوری کارکنان بر عملکرد آنان با توجه به ویژگی‌های شخصیتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- Kimhi, S. (2016). "Levels of resilience: Associations among individual, community, and national resilience". *Journal of health psychology*. Vol 21. No 2. pp 164-170.
- Hofmeyr, Karl (2018). The impact of resilience and perceived organisational support on employee engagement in a competitive sales environment. *SA Journal of Human Resource Management* ISSN: (Online) 2071-078X, (Print) 1683-7584.
- Gloria, Christian T. Steinhardt, Mary A. (2014). Relationships among Positive Emotions, Coping, Resilience and Mental Health. *Stress and Health*, 31(1): 1-20.
- Herbert, J.D.; Gaudiano, B.A.; Rheingold, A.A. & Myers, V.H. (2017). Social Skills Training Augments the Effectiveness of Cognitive Behavioral Group Therapy for Social Anxiety Disorder. *Behavior Therapy*, Volume 36, Issue 2, Spring 2005, Pages 125-138.
- Winders, S. (2014). From extraordinary invulnerability to ordinary magic: A literature review of resilience. *Journal of European Psychology Students* 5(1), 3-9.
- Second, Sidney WA Dekker, Cor J Kalkman Chiara M Santomauro (2014). organizational resilience and the role of hospital administration. *Journal of Hospital Administration*, 2014, Vol. 3, No. 5.