

## بررسی تأثیری تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی (مورد مطالعه بانک توسعه صادرات ایران)

سید محمد طباطبایی فر<sup>۱</sup>، سوگل بیگدلی<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دکتری رشته مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن (نویسنده اول)

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی گرایش بودجه مالی

### چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی در بانک توسعه صادرات ایران به انجام رسیده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان شاغل در این شرکت تشکیل می دادند که بر مبنای آمار گردآوری شده تعداد این افراد ۹۰۰ نفر بود. از این میان، ۲۶۹ نفر از فرمول شارل کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمع آوری داده در این پژوهش، پرسشنامه ای مشتمل بر ۶۹ پرسش بود که از پرسشنامه های استاندارد هر متغیر استفاده و در آن پاسخ ها بر اساس طیف ۵ نقطه ای لیکرت تنظیم شده بودند. گفتنی است که آنالیز داده در بخش استنباطی با توجه به نتیجه آزمون اسمیرنوف - کلموگروف و توزیع نرمال داده های جمع آوری شده از جامعه آماری، بر اساس روش همبستگی و رگرسیون و آنالیز واریانس صورت پذیرفت و در پایان، یافته های پژوهش نشان داد که تاب آوری سازمانی و کلیه ابعاد وابسته به آن بر عملکرد مالی و غیر مالی بانک مذکور تأثیر مثبت و مستقیم دارد. گفتنی است که این پژوهش از لحاظ هدف استفاده از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی و از نوع مطالعات اسنادی و میدانی می باشد.

**واژه های کلیدی:** تاب آوری سازمانی، عملکرد کارکنان، بانک توسعه صادرات ایران

## مقدمه

با توجه توسعه روزافزون علم مدیریت در دهه های اخیر و پیدایش نظریه های وضعی و اقتضایی و سایر یافته های علوم رفتاری که توجه به نیازهای مختلف انسانی را اساس و زیر بنای نفوذ بر رفتارهای سازمانی می داند، هنوز رفتارهای مدیریتی متناسب با اقلشار مختلف در سازمانها نیست. به نظر می رسد عدم شفافیت نحوه و روش این روابط در مراکز اداری نه تنها فرصت های رشد و بلوغ طبیعی را در زمینه های شغلی، روانی و اجتماعی کارکنان می گیرد بلکه با ایجاد جو سازمانی نامطلوب، زمینه های بروز ناراضیاتی را در آنها فراهم می آورد. (منوچهرزاده، ۱۳۹۸: ۱۱).

انسان ها زمانی که با هیجانات و شرایط خطرآفرین روبه رو می شوند احساس دلهره، بی قراری، غم و اندوه و درماندگی می کنند. به همین دلیل یا رفتارهای مملو از پرخاش از خود نشان می دهند یا افسرده می شوند و اشتها و خواب خود را از دست می دهند. چنانچه وضعیت و شرایط تنش زا برای مدت طولانی در زندگی این کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی وجود داشته باشد سلامت جسمی و روانی آنان به خطر می افتد. این گونه کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی تاب آوری ضعیفی در مقابل هیجانات دارند و به طبع آسیب پذیرترند. در مقابل دسته ای دیگر وقتی با وضعیت و شرایط تنش زا روبه رو می شوند تلاش می کنند بدون اینکه تسلیم وضعیت و شرایط تنش زا شوند از وضعیت و شرایط موجود به عنوان امکانی برای پیشرفت خود استفاده نمایند. آنها بدون نشان دادن واکنش های هیجانی و بیمارگونه تلاش می کنند وضعیت موجود را بررسی و راه حل های منطقی برای حل تعارضات ناشی از شرایط و وضعیت تنش زا را پیدا کنند. این مقاومت و تلاش برای پیدا کردن راه حل های منطقی در بستر وضعیت و شرایط تنش زا را تاب آوری می گویند. چرا که این گونه کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی بر این باورند که لذت ها و آرامش زندگی از دل سختی ها و مسایل گذر می کند با چنین دیدگاهی کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی که تاب آوری بالایی دارند شرایط و وضعیت تنش زا را بررسی و سپس با اتخاذ راه حل های منطقی، آن شرایط و وضعیت ها را در مسیری که خود می خواهند هدایت می کنند. این کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی در چنین وضعیت و شرایطی احساس خشنودی و خودباوری می کنند (کاویانی، ۱۳۹۳: ۱۲).

در دهه های اخیر و با توجه به شرایطی که گفته شد نگاه ویژه تری به بنگاه ها و سازمان ها و شرکت های در برابر مخاطرات زندگی به عنوان یکی از اجزای مهم تاب آوری جامعه اجتماعی صورت گرفته است. بنگاه ها و سازمانها و شرکت های عمومی و خصوصی باید تلاش نمایند تا به منظور بهبود عملکرد کارکنان شان و همچنین ارتقاء سطح عملکرد مطلوب و مورد انتظار مدیران، خودشان را در برابر رویدادهای مخاطره آمیز ها و عوامل تاثیر گذار محیط پیرامونی و خارجی تاب آور نمایند. بدیهی است که در دوره کمال مدیریت سازمان هایی در برابر فشار تغییرات محیطی موفق هستند که به دلیل آمادگی و برنامه ریزی های لازم؛ انعطاف پذیری بالایی که در خود ساخت می نمایند می توانند رویدادهای مخاطره آمیز ها را با هزینه های کم، پشت سر گذارده و به بهبود عملکرد سازمانی مناسب دست یابند. مهم ترین نتیجه کاربردی برآمده از دل پژوهش های تاب آوری، این است که می توان با استفاده از آن توانمندی های عملکرد کارکنان را ارتقاء داد؛ به گونه ای که آنها به احساس هویت و کارآمدی، توانایی تصمیم گیری، هدف گذاری و باور به آینده دست یابند و از این راه بتوانند نیازهای اولیه انسانی خود برای مهربانی، رابطه با دیگران، چالش، قدرت و معنا داری را در شرایط طاقت فرسا به عنوان نقطه تمرکز توجه هر گونه تعارض منفی مدیریت و سازمان را در راه دستیابی به اهداف بلند مدت خود کمک و یاری دهند.

امروزه مدیران فره مند در عرصه نظام بانکداری نظیر بانک توسعه صادرات ایران نظر دارند که استفاده از کارکنانی توانمند و با نشاط نه تنها سرعت و دقت خدمات قابل ارائه به مشتریان و ذی نفعان را تقویت می نماید، بلکه در بخش های مختلفی نظیر رشد فروش و سودآوری و خلق مزیت های رقابتی برای تداوم بقا حیاتی و ضروری است و بدین جهت است که برنامه راهبردی این گونه مدیران هوشمند بر مدار توانمندسازی منابع انسانی و توجه به پرورش و شکوفایی ظرفیت های بالقوه و استعدادها و پذیرش تغییرات مطلوبیت درون سازمانی در راستای مهندسی اهداف و فرآیندهای عملیاتی سازمان متمرکز بوده و بدین روش بانک توسعه صادرات ایران می تواند امکان و شرایط مناسبی را جهت پویایی سازمانی و بالندگی و تولید و ساخت مزیت رقابتی برای سازمان مذکور به ارمغان آورد که این موضوع در مصاحبه های بعمل آمده توسط محقق با تعدادی از مدیران و مسئولان سطوح ارشد و عملیاتی بانک به عنوان یک خلاء بررسی های مشهود بوده و بنظر خبرگان یاد شده و پیش بینی محقق در صورت مطالعه اثر میزان تاب آوری سازمانی مطلوب در بین کارکنان با بهبود عملکرد مالی، این امکان برای بانک توسعه صادرات ایران بدست خواهد آمد که تاب آوری را بتوان عامل تحول ساز در دستیابی به اهداف مورد انتظار مدیران معرفی کرده که بواسطه آن عملکرد سازمان از همه ابعاد مالی و غیر مالی منتفع و متاثر خواهد شد. بنابراین در پژوهش حاضر محقق بدنبال پاسخگویی به سؤال اصلی زیر است که:

### تاب آوری سازمانی چه تاثیری بر عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران دارد؟

#### ۱. ادبیات تحقیق:

##### تاب آوری سازمانی

گارمزی و ماستن (۱۹۹۱) تاب آوری را یک فرآیند توانایی یا پیامد سازگاری موفقیت آمیز با شرایط تهدید کننده تعریف نموده اند. والر (۲۰۰۱) تاب آوری را سازگاری مثبت فرد در واکنش به شرایط ناگوار (آسیب ها و تهدیدات) می داند. تاب آوری به عنوان حفظ سلامتی و عملکرد موفقیت آمیز یا سازگاری با یک بافت و موقعیت تهدیدآمیز یا آزارنده تعریف می شود. البته تاب آوری، تنها پایداری در برابر آسیب ها یا شرایط تهدیدکننده نیست و حالتی انفعالی در رویارویی با شرایط خطرناک نمی باشد، بلکه شرکت فعال و سازنده در محیط پیرامونی خود است. در واقع، تاب آوری، بازگشت به تعادل اولیه یا رسیدن به تعادل سطح بالاتر (در شرایط تهدیدکننده) است و از این رو سازگاری موفق در زندگی را فراهم می کند. در عین حال کامپفر نیز به این نکته اشاره می نماید که سازگاری مثبت با زندگی، هم می تواند پیامد تاب آوری به شمار رود و هم به عنوان پیش آیند، سطح بالاتری از تاب آوری را سبب شود. وی این مسأله را ناشی از پیچیدگی تعریف و نگاه فرآیندی به تاب آوری می داند. تاب آوری نوعی ترمیم خود با پیامدهای مثبت هیجانی، عاطفی و شناختی است. از نظر گارمزی (۱۹۹۱) و ماستن (۲۰۰۱) تاب آوری به فرآیند پویای انطباق مثبت با تجربه های تلخ و ناگوار اطلاق می شود. تاب آوری که مقاومت در برابر استرس یا رشد پس ضربه ای نیز نامیده می شود، در امتداد یک پیوستار با درجات متفاوت از مقاومت در برابر آسیب های روان شناختی قرار می گیرد و این تعریف با رشد مثبت، انطباق پذیری در رسیدن به سطحی از تعادل پس از بوجود آمدن اختلال در وضعیت تعادلی پیشین، مطابقت می کند (کاووسی، ۱۳۹۸: ۹).

آلورد و همکاران (۲۰۰۵) تاب آوری را به معنای مهارت ها، خصوصیات و توانمندی هایی تعریف می کنند که فرد را قادر می کنند با سختی ها، مشکلات و چالش ها سازگار شود. از سوی دیگر اسمیت (۲۰۰۶) معتقد است که تاب آوری فرآیندی است که موجب آگاهی فرد نسبت به توانمندی های خود می شود و تاب آوری را می توان به عنوان پیامد این فرآیند نیز تلقی کرد که به نظر کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) تاب آوری توانمندی فرد در برقراری تعادل زیستی - روانی در شرایط خطرناک نیز هست. تاب آوری به عنوان اطمینان فرد به توانایی هایش برای غلبه بر تنش، داشتن توانایی های مقابله ای، حرمت خود، ثبات عاطفی و ویژگی های فردی که حمایت اجتماعی از طرف دیگران را افزایش می دهد تعریف شده است. این سازه از جمله عواملی است که از بروز مشکلات روانی در میان نوجوانان و جوانان جلوگیری به عمل می آورد و آنها را از بروز اثرات روانی رویدادهای مشکل

زا در امان نگه می دارد. همچنین تاب آوری به عنوان منبعی برای تسهیل غلبه بر مصایب، مشکلات، مقاومت در برابر تنش و از بین بردن اثرات روانی آن تعریف شده است در جای دیگر تاب آوری اینگونه تعریف شده است: تاب آوری به طور کلی به عنوان ایجاد سازگاری مثبت پس از یک شرایط استرس زا است و توانایی فرد برای دور شدن از یک تجربه منفی است. از سوی دیگر به اعتقاد زاوترا، هال و مورای (۲۰۱۰) بهترین تعریفی که برای تاب آوری وجود دارد این است که آن را به عنوان سازگاری موفق با شرایط ناگوار در نظر بگیریم. ویژگی ها و موقعیت شخص می توانند در صورتی که بعد از شرایط تنش زا به پیامدهای سالم منجر شوند فرآیندهای تاب آوری را تعیین کنند. تاب آوری در سطح سازمانی عبارت است از پویایی های ساختاری و رویه ای که باعث می شود سازمان ظرفیت لازم را برای مقابله با دشواری ها و سختی ها داشته باشند. سازمان های تاب آور با ابعادی چون ساختارهای مؤثر قدرت، روابط اجتماعی، پذیرش واقعیت، نگرش مثبت نسبت به تغییر و ارتباطات مؤثر شناخته می شوند (رودکی، ۱۳۹۸: ۹).

تاب آوری در سطح سازمانی عبارت است از پویایی های ساختاری و رویه ای که باعث می شود سازمان ظرفیت لازم را برای مقابله با دشواری ها و سختی ها داشته باشند. سازمان های تاب آور با ابعادی چون ساختارهای مؤثر قدرت، روابط جامعه اجتماعی، پذیرش واقعیت، نگرش مطلوب نسبت به تغییر و ارتباطات مؤثر شناخته می شوند (لوتاز، یوسف و اولیو، ۲۰۰۷) به نقل از کاووسی، ۱۴۰۰: ۵۸). کانر (۲۰۰۶) تاب آوری را به عنوان روشی برای اندازه گیری توانایی کارکنان در مقابله با عوامل هیجانات و عواملی که سلامت روان کارکنان را تهدید می کند، تعریف کرده است. کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی تاب آور دارای رفتارهای خود شکنانه نیستند. از نظر عاطفی آرام بوده و توانایی مقابله با شرایط ناگوار را دارند. بونا راه های بدست آوردن تاب آوری را داشتن سرسختی، خود افزایی، مقابله خشن، داشتن خلق و خو و احساسات مطلوب می داند. برای درک تفاسیر و روش های مرتبط با تاب آوری، ممکن است به تمایز بین احتمال خطر و مصادیق تاب آوری نیاز داشته باشیم (امیری، الف، ۱۳۹۷: ۳۶).

مقداد ورزوند (۱۴۰۱) پژوهشی را با هدف بررسی تأثیر انعطاف پذیری (تاب آوری) سازمانی بر عملکرد کارکنان در شهرداری تهران به انجام داد که آنالیز داده در بخش استنباطی با توجه به نتیجه آزمون اسمیرنوف - کلموگروف و توزیع نرمال داده های جمع آوری شده از جامعه آماری، بر اساس روش همبستگی و رگرسیون و آنالیز واریانس صورت پذیرفت و نتایج پژوهش نشان داد که انعطاف پذیری (تاب آوری) سازمانی و کلیه ابعاد وابسته به آن بر عملکرد کارکنان شهرداری تهران تأثیر مطلوبیت و تأثیر گذار است.

امیری، و همکاران (۱۳۹۷) به پژوهشی با عنوان " شناسایی معیارها و ویژگی ها و ابعاد تاب آوری سازمانی و نهایتاً طراحی مدلی برای آن، " در سه سازمان فعال در زمینه چرم سازی پرداختند. روش تحقیق مورد استفاده در این پژوهش برای طراحی مدل، کیفی از نوع مرور سیستماتیک و مصاحبه با خبرگان بود. مدل طراحی شده پس از تحلیل عاملی تأییدی، نهایتاً برای ارزیابی تاب آوری سه سازمان فعال در صنعت چرم کشور مورد استفاده قرار گرفته که نتایج حاصل حاکی از وضعیت نامناسب سازمان های مورد بررسی در معیارها و ویژگی تاب آوری سازمانی و نیاز به برنامه ریزی جدی و دقیق برای ارتقای آن در این سازمان ها دارد. مدل ارائه شده توانا است پس از ارزیابی وضعیت تاب آوری در سازمان ها، نقاط قوت و ضعف آنها در این معیارها و ویژگی را شناسایی و پیشنهادهایی کاربردی برای کمک به تاب آور شدن آنها (و یا بهبود و ارتقای آن) ارائه کند. همچنین یافته های پژوهش نصرت آبادی (۲۰۱۶) نشان داد که سبک اسناد توان پیش بینی تاب آوری را دارد. کسانی که دارای سبک اسنادی خوش بینانه تری هستند در برابر رویدادهای زندگی تاب آوری بیشتری دارند. از آنجا که دانش آموزان دارای ناتوانی یادگیری و نابینا در طی تحصیل خود دچار شکست بیشتری در مدرسه و حتی جامعه اجتماعی می شوند بررسی سبک های اسنادی و تاب آوری به عنوان عامل حفاظتی در برابر آسیب های روان شناختی احتمالی و تأثیر آنها بر پیشرفت تحصیلی این دانش آموزان ضرورت و اهمیت خاصی پیدا می کند.

## عملکرد سازمانی از منظر ابعاد مالی و غیر مالی

نقش سازمان در دستیابی به اهداف اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنچنان برجسته است که سازمان‌های هر جامعه را گردونه‌های تحقق اهداف آن می‌دانند. واقعیت این است که سازمان‌ها به چند دلیل از ارکان ضروری زندگی انسان‌ها محسوب می‌شوند. آن‌ها به جامعه خدمت کرده و ما را قادر می‌سازند فعالیت‌هایی را انجام دهیم که بدون وجود آن‌ها از عهده اش بر نمی‌آیدیم. علاوه بر آن جریانی از دانش و آگاهی ارائه می‌کنند که می‌توانند زمینه ساز توسعه فردی و رشد و سعادت بشر گردند. با در نظر گرفتن اهمیت و نقش تأثیرات گوناگون سازمان‌ها، امروزه توجه فزاینده‌ای به ابعاد مختلف سازمانی از جمله فرایندها، سیستم‌ها و به ویژه آنچه که سازمان بدان دست می‌یابد (عملکرد) انجام می‌گیرد. دستیابی به عملکرد برتر و کسب نتایج فراتر از انتظار بدون داشتن برنامه‌ای مدون و قابل اجرا در قالب یک نظام منسجم و یکپارچه، بسیار دشوار خواهد بود. از عملکرد تعاریف مختلفی ارائه شده است، آنچه در تمامی این تعاریف مشترک است، نحوه انجام وظایف و مسئولیت‌های محوله می‌باشد. بعضی تعریف عملکرد نیروی انسانی را بهره‌وری اطلاق کرده‌اند اما باید توجه داشت عملکرد در ورای مفهوم خروجی یا ستاده قرار دارد و عبارتست از مجموع رفتارهای در ارتباط با شغل که افراد از خود نشان می‌دهند (محمدی، ۱۳۹۸: ۸).

در یک تعریف جامع می‌توان گفت عملکرد، به معنای ساختارها و هم به معنای نتایج است. رفتارها از فرد اجرا کننده ناشی شده و عملکرد را از یک مفهوم انتزاعی به عمل تبدیل می‌کند. رفتارها فقط ابزارهایی برای نتایج نیستند بلکه خود، نتیجه به حساب می‌آیند و می‌توان جدای از نتایج در مورد آن‌ها قضاوت کرد. در واقع عملکرد نتیجه نهایی فعالیت است این فعالیت به منظور سنجش عملکرد بر اساس اهداف قبلی ارزیابی می‌شود. همچنین عملکرد، نتیجه واقعی و قابل اندازه‌گیری تلاش است. اگرچه تلاش منجر به عملکرد می‌گردد، ولی این دو را نمی‌توان با یکدیگر برابر دانست و میان این دو تفاوت فاحشی وجود دارد (سعادت، ۱۳۸۲، ۲۶۱ نقل از ورزاوند، ۱۴۰۱: ۲۱).

سازمان‌ها برای حفظ بقای خود و پیشرفت در دنیای رقابتی به بهبود مستمر عملکرد خود نیاز دارند. از دیدگاه سازمانی، ارزیابی عملکرد، وظیفه‌ای ضروری و انکار ناپذیر در زمینه سنجش پیشرفت افراد در مسیر نیل به اهداف و مأموریت‌های سازمانی است. ارزیابی عملکرد موجب آگاهی و بازخورد شده و نقاط قوت و ضعف عملکرد و موقعیت سازمان در محیط پر تلاطم و پر از تغییرات محیطی را تعیین خواهد کرد. اصلاح عملکرد فردی و سازمانی کلید موفقیت در رقابت است. دریک جمع‌بندی کلی می‌تواند بیان کرد که فرهنگ سازمانی یک عامل استراتژیک و تعیین‌کننده در موفقیت یا عدم موفقیت عملکردی و یا دست کم بهبود وضعیت موجود سازمان‌ها بشمار می‌رود و این عامل مهم اکثرأ از جانب مدیران و گردانندگان این‌گونه سازمان‌ها به دست فراموشی سپرده شده است، درحالی‌که فرهنگ سازمانی در تمام جنبه‌های زندگی یک سازمان اثرگذار و تعیین‌کننده است که باید مورد توجه قرار گیرد چون‌که ایجاد باورها، ارزش‌ها، هنجارها و مفروضات مشترک در سازمان، انسجام در این باورها و ارزش‌ها می‌تواند موجب انسجام و اثربخشی و کارایی در سازمان گردد که خود متضمن بقا و سلامت سازمان خواهد بود. (منوچهرزاده، ۱۳۹۸: ۸).

بهبود مستمر عملکرد سازمان‌ها، نیروی عظیم هم‌افزایی ایجاد می‌کند که این نیروها می‌تواند پشتیبان برنامه رشد و توسعه و ایجاد فرصت‌های تعالی سازمانی شود. دولت‌ها و سازمان‌ها و مؤسسات تلاش جلو برنده‌ای را در این مورد اعمال می‌کنند. بدون بررسی و کسب آگاهی از میزان پیشرفت و دستیابی به اهداف و بدون شناسایی چالش‌های پیش روی سازمان و کسب بازخور و اطلاع از میزان اجرای سیاست‌های تدوین شده و شناسایی مواردی که به بهبود جدی نیاز دارند، بهبود مستمر عملکرد میسر نخواهد شد. تمامی موارد مذکور بدون اندازه‌گیری و ارزیابی امکان پذیر نیست. لرد کلونین فیزیکدان انگلیسی در مورد ضرورت اندازه‌گیری می‌گوید: « هر گاه توانستیم آن چه درباره آن صحبت می‌کنیم اندازه گرفته و در قالب اعداد و ارقام بیان نماییم می‌توانیم ادعا کنیم درباره موضوع مورد بحث چیزهایی می‌دانیم. در غیر این صورت آگاهی و دانش ما ناقص بوده و هرگز به مرحله بلوغ نخواهد رسید » (محمدی، ۱۳۹۸، ۳۶).

## ۲. سوابق پژوهش‌های مشابه تحقیق

خلاصه سوابق گردآوری شده در خصوص پیشینه تحقیق در جدول ذیل آمده است:

سابقه پژوهش	عنوان پیشینه تحقیق	محقق و سال تحقیق	نتایج حاصله از تحقیق
داخلی	بررسی تاثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد غیر مالی کارکنان اداره امور شعب شمال تهران بانک ملی ایران	مصطفی عابدی ۱۴۰۰	نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که متغیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد کارکنان اداره کل امور شعب شمال تهران بانک ملی ایران و شعب ذیر مجموعه آن تأثیری مثبت و معنادار دارد.
داخلی	بررسی تاثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد سازمانی شرکت کالا و خدمات شهروند تهران از ابعاد مالی و غیر مالی	علی منوچهرزاده و همکار ۱۳۹۸	نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که متغیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیرمالی و غیر مالی شرکت کالا و خدمات شهروندی تهران اثری مستقیم و معنادار دارد جامعه آماری تحقیق حاضر را کلیه کارکنان شاغل این شرکت در شهر تهران تشکیل می دادند که بر مبنای آمار مأخوذه، تعداد این افراد ۹۰۰ نفر بود. از این میان، ۲۶۹ نفر از جدول مورگان و به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان اعضای نمونه آماری انتخاب شدند. این پژوهش از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی و از نوع مطالعات اسنادی و میدانی می باشد. ابزار جمع آوری داده در این تحقیق، دو پرسشنامه مشتمل بر ۴۴ پرسش بود که در آن پاسخ ها بر اساس طیف ۵ نقطه ای لیکرت تنظیم شده بودند. آنالیز داده در بخش استنباطی و بر اساس روش تحلیل مسیر و معادلات ساختاری صورت پذیرفت. در پایان، نتایج تحقیق نشان داد که جو سازمانی و کلیه ابعاد آن به استثناء بعد فاصله گیری و بعد مزاحمت بر عملکرد مالی و غیرمالی و غیر مالی شرکت مذکور تأثیر مثبت و معنادار دارند.
داخلی	در تحقیقی با عنوان تحلیل رابطه تاب آوری با ابعاد عجین شدن با شغل در دانشگاه های دولتی ایران پرداخت (شهید بهشتی ، علامه طباطبایی ، یزد)	سید مهدی حسینی مدرسی (۱۳۹۶)	این پژوهش به صورت توصیفی و با روش پیمایش، به وسیله پرسشنامه کاتر و دیویدسون انجام شد. تحلیل داده ها با استفاده از مدلسازی معادلات ساختاری صورت گرفت که نشان داد میان تابآوری و ابعاد عجین شدن با شغل رابطه معناداری وجود دارد.
داخلی	تعیین رابطه خودکارآمدی و تاب آوری با اثربخشی مدیران دوره ی متوسطه شهر کرمانشاه انجام گرفت.	شهریار کردان (۱۳۹۵)	نتایج تحلیل رگرسیون نشان میدهد متغیرهای خودکارآمدی و تابآوری توان پیش بینی متغیر اثربخشی را دارند. نتایج نشان داد که بین خودکارآمدی و تاب آوری با اثربخشی رابطه مثبت وجود دارد؛ اما اثربخشی در بین مدیران زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده نشد. با توجه به یافته های پژوهش پیشنهاد می شود سازمان آموزش و پرورش برای افزایش اثربخشی مدیران به برگزاری برنامه های مانند کارگاه های آموزشی و استفاده از روانشناسان و مشاوران نسبت به تقویت خودکارآمدی و تابآوری اقدام نمایند
داخلی	ارائه مدلی جهت تبیین تأثیر رهبری معنوی و تاب آوری بر تعالی سازمانی بر اساس دیدگاه اعضای هیأت علمی دانشگاه های	مهدی کفاش (۱۳۹۷)	با بررسی و تحلیل نتایج حاصل از تحقیق مشخص گردید که تاب آوری و رهبری معنوی بر تعالی سازمان تأثیر دارند در خصوص اولویت بندی ابعاد متغیرها، در مورد رهبری معنوی بعد ایمان دارای بالاترین رتبه و پس از آن به ترتیب ابعاد چشم انداز، معناداری،

آزاد اسلامی خراسان رضوی

بازخور عملکرد، عضویت و عشق به نوع دوستی قرار دارند. در مورد تابآوری بعد پذیرش مثبت تغییر و روابط ایمن دارای بالاترین رتبه و پس از آن به ترتیب ابعاد تصور از شایستگی فردی، کنترل، اعتماد به غرایز فردی و تأثیرات معنوی قرار دارند و در مورد تعالی سازمان نیز بعد رهبری دارای بالاترین رتبه و پس از آن به ترتیب ابعاد نتایج مشتریان، نتایج جامعه، خط مشی و استراتژی، نتایج کلیدی عملکرد، فرآیندها، کارکنان، نتایج کارکنان و شرکای تجاری قرار دارند. در مورد تأثیر ابعاد رهبری معنوی و ابعاد تاب آوری بر تعالی سازمان مشخص گردید که به لحاظ آماری رهبری معنوی و تاب آوری بر تعالی سازمانی تأثیر مثبت و مستقیم دارد لذا بر اساس موارد ذکر شده میتوان نتیجه گرفت که هرچه ابعاد رهبری معنوی و ابعاد تاب آوری در سازمانی بالاتر باشد تعالی سازمان افزایش خواهد بود.

خارجی

در پژوهشی با عنوان نقش واسطه ای تاب آوری در ارتباط بین استرس و رضایت از زندگی در دانش آموزان پزشکی چینی که یک مطالعه مقطعی بود

شی منگ و همکاران (۲۰۱۵)

نتایج نشان داد که تاب آوری ۱۸ درصد از واریانس را تبیین می کند. همچنین تاب آوری به عنوان یک میانجی جزئی در رابطه با استرس و رضایت از زندگی در دانش آموزان چینی استفاده شده است.

خارجی

در تحقیق تحت عنوان "رابطه بین مدیریت استراتژیک منابع انسانی و عملکرد" به بررسی تأثیر مدیریت استراتژیک منابع انسانی بر عملکرد شرکتهای مورد نظر پرداختند.

چانگ وهانگ ۲۰۰۵

نتایج این تحقیق حاکی از آن است که مدیریت استراتژیک منابع انسانی تأثیر معنا داری بر افزایش و بهبود عملکرد در این کشور ندارد و استفاده از هر کدام روشهای مدیریت منابع انسانی یعنی استراتژیک و سنتی نسبت به روش دیگر هیچ گونه رجحان و برتری ندارد

خارجی

تحقیقی تحت عنوان "تأثیر کارکرد های منابع انسانی بر عملکرد از طریق متغیرهای میانجی، مدیریت دانش، فرهنگ سازمانی و نوآوری سازمانی با رویکرد معادلات ساختاری" انجام دادند

الباحسین و القراحی ۲۰۱۳

که نتایج بیانگر تأثیر مستقیم و همچنین غیر مستقیم کارکرد های منابع انسانی از طریق متغیر های میانجی بر عملکرد سازمان های مورد مطالعه بود

خارجی

پژوهش با عنوان بررسی رابطه ی عملکرد سازمانی با چابکی زنجیره تأمین نشان داد

سوکاتی ۲۰۱۲

که تأمین یا حمایت عملیات سازمانی رابطه بسیار بالایی با چابکی زنجیره تأمین دارد. همچنین یافته ها نشان دادند که تکنولوژی حمایتی به عنوان یک متغیر تعدیلگر ارتباط بین عملیات سازمانی و چابکی زنجیره تأمین را تعدیل میکند. ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه بوده که بین ۱۰ شرکت تولیدی در مالزی توزیع گردید

خارجی

در مطالعه خود که با هدف بررسی نقش تاب آوری بر استرس ادراک شده در دانش آموزان پیش دانشگاهی و دانشجویان تحصیلات تکمیلی انجام داد،

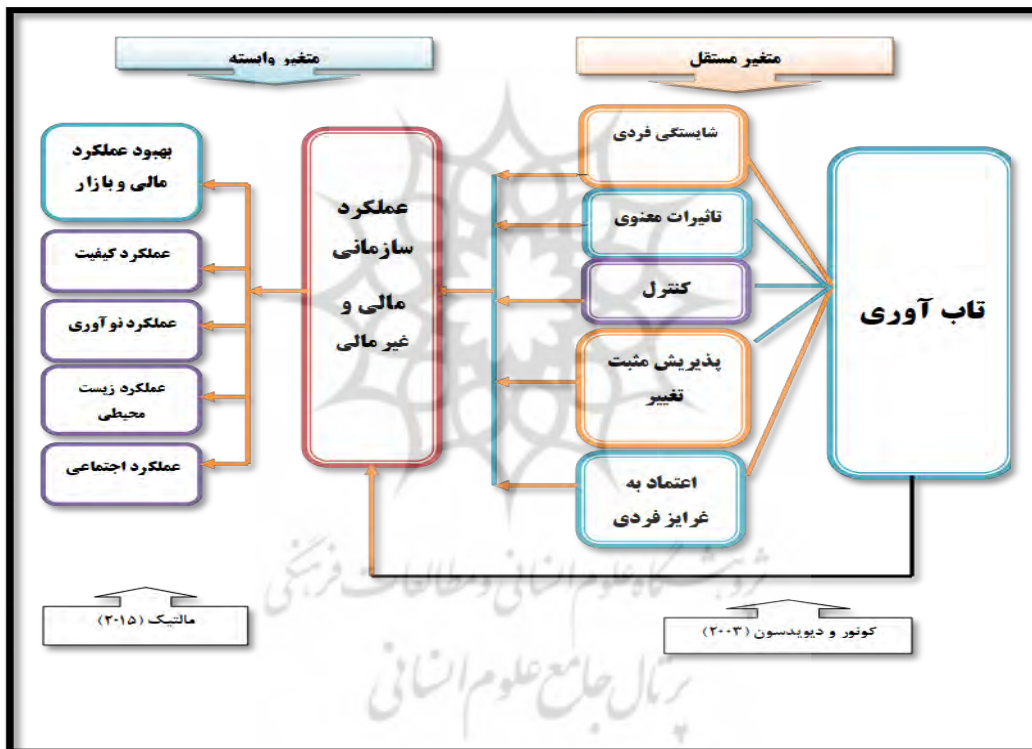
سیلپا (۲۰۱۵)

یافته ها نشان داد تاب آوری به احساسات مثبت وابسته است و این احساسات مثبت در طی تجربه های استرس زا باعث تطابق پیدا کردن فرد با شرایط استرس آور می شود. همچنین شواهد تجربی این پژوهش نشان داد که راهبرد های مقابله ای مناسب مانند عواطف مثبت، خوش بین ، شوخ طبعی و رفتارهای هدف گرا در افراد با تاب آوری بالا وجود دارد.

(۲،۱) خلاصه سوابق گردآوری شده در خصوص پیشینه تحقیق

### ۲،۱ مدل مفهومی پژوهش :

مدل مفهومی تحقیق شامل متغیر مستقل تاب آوری سازمانی کانر و دیویدسون و متغیر وابسته عملکرد سازمانی برگرفته از مدل مالتیک است :



منبع (ساموئل اسپکتور، ۲۰۱۸: ۲)

شکل ۲،۱ مدل مفهومی پژوهش

### ۲،۲ فرضیه پژوهش

فرض اصلی : تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .  
فرضیه های فرعی :

۱. بعد شایستگی فردی بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .
۲. بعد تاثیرات معنوی بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .
۳. بعد کنترل بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .



۴. بعد پذیرش مثبت تغییر بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد.
۵. بعد اعتماد بر گرایش فردی بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد.

### ۳. روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و از نظر نوع، توصیفی-همبستگی (هدف تعیین میزان همبستگی تغییرات دو متغیر) و از نظر روش، میدانی-پیمایشی است و از جنس مطالعات علت و معلولی می باشد. همچنین، در این تحقیق مراحل کلی زیر طی شده است:

۱. کسب اطلاعات اولیه در مورد موضوع پژوهش از طریق انجام بررسی های کتابخانه ای و اینترنتی و دستیابی به ادبیات تحقیق و پیشینه مطالعاتی متغیرهای موجود در تحقیق.
۲. تدوین چارچوب نظری تحقیق، شناسایی مدل مفهومی و تنظیم فرضیات پژوهش.
۳. تعیین دقیق حجم جامعه و نمونه مورد نیاز.
۴. انتخاب یک روش نمونه گیری علمی و مناسب برای انتخاب نمونه مورد نیاز از میان جامعه آماری.
۵. تعیین و تهیه ابزار مناسب برای جمع آوری داده ها از میان جامعه آماری.
۶. جمع آوری داده ها از طریق ابزار تهیه شده در مرحله قبل.
۷. وارد کردن داده ها به نرم افزار جهت انجام تجزیه و تحلیل های مورد نیاز.
۸. بررسی صحت فرضیات و پاسخ به سؤالات تحقیق بر اساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها و ارائه پیشنهادات مربوطه.

با توجه به اینکه هدف اصلی این پژوهش تعیین تاثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیرمالی بانک توسعه صادرات ایران بوده، پژوهش حاضر از نظر هدف، از نوع تحقیقات کاربردی و از لحاظ گردآوری اطلاعات توصیفی-پیمایشی و از نوع مطالعات اسنادی و میدانی بود که این بدین معنی است که ضمن استفاده از منابع علمی و مستندات موجود در بانک توسعه صادرات ایران، برای جمع آوری اطلاعات، از پرسشنامه استفاده شده و لازم به ذکر است که در این نوع از روش پژوهش، با استفاده از تکنیک های جمع آوری اطلاعات (پرسشنامه، مصاحبه و بررسی اسناد و مدارک) از نمونه آماری اطلاعات لازم جمع آوری گردیده است، جامعه آماری این مطالعه شامل کل افراد شاغل بانک توسعه صادرات ایران به تعداد ۹۰۰ نفر و نمونه گیری به روش نمونه گیری تصادفی انجام شد. (حجم نمونه استخراجی از فرمول کوکران ۲۶۹ نفر تعیین گردید)، نتایج کمی آزمون ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تی تک گروهی مورد بررسی قرار گرفته است که برای بررسی نرمال بودن توزیع داده ها، از آزمون کولموگوروف-اسمیرنوف و به منظور بررسی معناداری فرضیه های پژوهش از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون، جهت اعتباریابی و تعیین میزان همبستگی برای داده های با توزیع نرمال استفاده شد. سطح معناداری در این پژوهش ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار Spss۲۳ استفاده شده است. همچنین با توجه به جدول که نشان دهنده آزمون "کولموگوروف-اسمیرنوف" است نشان داده شده که سطح معناداری بیشتر از ۰/۰۵ می باشد یعنی توزیع مؤلفه های پژوهش همگی نرمال است، لذا در این پژوهش از آزمون های پارامتریک نظیر همبستگی و رگرسیون خطی و آنالیز واریانس استفاده شد.

### ۴. یافته های پژوهش

#### ۴.۱ نتایج آزمون همبستگی و رگرسیون خطی فرض اصلی

##### فرضیه اصلی:

تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد.

$H_0$ : تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران نقش اثر گذار ندارد

$H_1$ : تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران نقش اثر گذار دارد.

متغیر مستقل	تغییر وابسته	شاخص های آماری	مقدار	نتیجه
تاب آوری سازمانی	عملکرد مالی	ضریب همبستگی $r$	۰/۸۷۵	تأید می گردد
		گرسیون خطی یا شدت اثر	۰/۹۳۶	
		مقدار رابطه معناداری یا $t$	۱۶/۹۲۶	
		سطح معناداری یا $sig$	۰/۰۰۰	

جدول ۴-۱. آزمون همبستگی و رگرسیون خطی ساده بین تاب آوری سازمانی و عملکرد مالی

نتایج جدول شماره ۴-۱، بیانگر این است که میزان همبستگی برآورد شده بین تاب آوری سازمانی و عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران برابر با ۰/۸۷۵ می باشد. که با توجه به این که سطح معنی داری ۰/۰۰۰ و کمتر از ۰/۰۵ است ( $P < ۰/۰۵$ )، و همچنین عدد معناداری تعیین کننده رابطه بین دو متغیر مستقل و وابسته از ۱/۹۶ بالاتر است بنابراین در سطح خطای استاندارد ۵ درصد و با فاصله اطمینان یا احتمال ۰/۹۵ نتیجه می گیریم که بین متغیرهای مورد بررسی میزان  $t$  معادل ۱۶,۹۲۶ بوده که نشان از وجود تاثیر متغیر مستقل و تحت کنترل بر متغیر وابسته دارد و متغیر تاب آوری بر عملکرد مالی در بانک توسعه صادرات ایران تاثیر مستقیم و معناداری دارد. همچنین نتیجه بدست آمده از آزمون تحلیل واریانس بین دو متغیر با توجه ضریب رگرسیونی بین دو متغیر عدد ۲۹۷,۸۳۱ در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵. نشان داد که تاب آوری سازمانی بر متغیر عملکرد مالی در بانک توسعه صادرات ایران اثر گذار است.

تحلیل واریانس یک طرفه متغیرهای اصلی						
Model ANOVA <sup>a</sup>	Sum of Squares	دزجه آزادی	Mean Square	F	سطح معناداری	
۱	Regression	۴۶۰۹.۹۹۵	۱	۴۶۰۹.۹۹۵	۲۹۷.۸۳۱	.... <sup>b</sup>
	Residual	۶۶۳۲.۰۸۵	۲۹۹	۲۲.۱۸۱		
	Total	۱۱۲۴۲.۰۷۹	۳۰۰			
a. Dependent Variable: PERFORMANCE & FINANCE						
b. Predictors: (Constant), TABAVARI. ORG						
جدول ۴-۲. آزمون تحلیل واریانس یک طرفه بین متغیرهای اصلی						
Model Coefficients <sup>a</sup>	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	۵.۹۵۹	۱.۶۶۷		۳.۵۷۴	....	
	.۳۳۳	.۰۲۳	.۰۹۳۶	۱۶.۹۲۶	....	
a. Dependent Variable: PERFORMANCE & FINANCE						

جدول ۴-۳. آزمون رگرسیون بین متغیرهای اصلی تحقیق

طبق خروجی نرم افزاری، ضریب بتا یا ضریب تعیین شدت اثر بین دو متغیر معادل عدد ۰/۹۳۶ بدست آمده و عدد معناداری بین دو متغیر تاب آوری سازمانی و عملکرد مالی در سطح خطای ۵ درصد و در فاصله اطمینان ۹۵ درصد حاکی از این است که ۹۳ درصد از تغییرات عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران توسط متغیر تاب آوری سازمانی قابل پیش بینی است

که با افزایش سطح آن در بانک توسعه صادرات ایران به واسطه اتخاذ روش ها و سیاست گذاری های مدیران ارشد می تواند فعالیت های مالی و غیر مالی بانک را افزایش و در عدم این صورت موجب کاهش این عملکرد شود.

با توجه به اطلاعات جمع آوری شده و با عنایت به تایید فرض H1، نتیجه می گیریم که ادعای محقق مبنی بر این که " تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی تاثیر مستقیم و معناداری دارد." تأیید می گردد. با توجه به وجود ضریب همبستگی مثبت بین تاب آوری سازمانی و عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران می توان در سطح اطمینان ۹۵٪ انتظار داشت با افزایش سطح تاب آوری سازمانی، میزان عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران افزایش و پایین آمدن سطح تاب آوری سازمانی، کاهش میزان عملکرد مالی سازمان یاد شده را در پی خواهد داشت. ضریب تعیین تاثیر گذاری متغیر مستقل بر وابسته ۰/۹۳۶ شده است. ضریب تعیین نشان می دهد که متغیر مستقل چند درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح و تبیین می کند. بر این اساس و با توجه به اینکه عدد معناداری رابطه از ۱/۹۶ بزرگتر بوده و ضریب همبستگی بین دو متغیر مثبت بوده است. بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش و با توجه به وجود ضریب تاثیر مثبت تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران و با توجه به وجود ضریب همبستگی مثبت بین تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران می توان در سطح اطمینان ۹۵٪ انتظار داشت با افزایش تاثیر تاب آوری سازمانی، عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران افزایش و پایین آمدن تاب آوری سازمانی، عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران را در پی خواهد داشت. ضریب همبستگی و ضریب تعیین بین متغیرهای اصلی این ۸۷۵/۰ و ۰/۹۳۶ شده است. ضریب تعیین نشان می دهد که متغیر مستقل چند درصد از تغییرات متغیر وابسته را توضیح و تبیین می کند. بر این اساس متغیر تاب آوری سازمانی در بانک توسعه صادرات ایران به تنهایی توانسته است ۹۳٫۶٪ از تغییرات عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران را پیش بینی کند همچنین شدت رابطه بین دو متغیر نیز بر اساس ضریب همبستگی معادل ۸۷۵/۰ بود. با افزایش میزان تاب آوری کارکنان بانک توسعه صادرات ایران این میزان درصد بر بهبود عملکرد مالی سازمان تاثیر گذار و در صورت کاهش سطح آن بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران اثر کاهشی خواهد داشت.

#### ۴،۳- نتایج آزمون رگرسیون خطی چند متغیره

از روش تحلیل رگرسیون چند متغیره برای بررسی سهم مؤلفه های تاب آوری سازمانی بر میزان عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران بدین منظور از روش همزمان رگرسیون چند متغیره استفاده شد. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون چند متغیره با استفاده از روش همزمان در جدول (۴-۴) ارائه شده است.

جدول (۴-۴): نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره برای سنجش اثر تاب آوری سازمانی بر میزان عملکرد مالی

سطح معناداری	آماره t	ضرایب خام		مؤلفه ها
		ضرایب استاندارد	B	
۰/۰۰۰	۱۱/۲۱۳	Beta	خطای استاندارد	مقدار ثابت
۰/۰۰۲	۱۳/۰۷۷	۰/۷۰۲	۰/۱۶۱	شایستگی فردی
۰/۰۰۲	۱۴/۳۱۰	۰/۶۸۱	۰/۱۴۴	تاثیرات معنوی
۰/۰۰۱	۱۲/۳۰۴	۰/۵۲۲	۰/۱۸۴	کنترل

۰/۰۰۱	۱۳/۱۰۳	۰/۷۴۹	۰/۱۷۱	۰/۸۱۷	پذیرش مثبت تغییر
۰/۰۰۰	۱۵/۳۸۰	۰/۴۲۴	۰/۱۵۶	۰/۸۸۴	اعتماد بر غرایز فردی
F=۴۳۰/۶۱۱			P=۰/۰۰۱		
R=۰/۶۰۶			R2adj= ۰/۶۳۹		

براساس یافته‌های جدول بالا، ضریب همبستگی ابعاد متغیر مستقل با متغیر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران برابر با  $R=۰/۶۰۶$  و ضریب تعیین تعدیل شده برابر با  $R2adj=۰/۶۳۹$  بدست آمده است و این ضریب بیانگر آن است که ۶۳/۹ درصد از واریانس متغیر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران توسط ابعاد متغیر مستقل تبیین می‌شود. همچنین این مدل رگرسیونی تبیین شده طبق آزمون تحلیل واریانس، خطی و معنادار است. زیرا مقدار آزمون F برای تبیین معناداری اثر متغیرهای مستقل بر روی عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران برابر ۴۳۰/۶۱۱ با سطح معناداری  $P=۰/۰۰۱$  می‌باشد.

۴،۴ نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه فرضیات پژوهش:

در نهایت با ملاحظه مقادیر Beta مولفه های متغیر تاب آوری سازمانی در جدول فوق ملاحظه می‌گردد که به ترتیب پذیرش مثبت تغییرات با مقدار  $Beta=۰/۷۴۹$  و شایستگی های فردی با مقدار  $Beta=۰/۷۰۲$ ، به ترتیب بیشترین تأثیر را بر روی عملکرد مالی سازمان مذکور داشته و همچنین تأثیر همه مؤلفه های متغیر مستقل بر روی عملکرد مالی این سازمان تخصصی معنادار می‌باشند.

تحلیل واریانس بین متغیرهای تحقیق						
Model	Sum of Squares	درجه آزادی	Mean Square	F	سطح معناداری	
۱	Regression	۴۸۴۲.۳۵۲	۷	۶۹۱.۷۶۵	۴۳۰.۶۱۱	۰.۰۰۱
	Residual	۶۳۹۹.۷۲۷	۲۹۳	۲۱.۸۴۲		
	Total	۱۱۲۴۲.۰۷۹	۳۰۰			
a. Dependent Variable: CAREATIVE						
b. Predictors: (Constant), ETEMED, SHYESTEGI, PAZIRESH, CONTRIL, TASIR						
Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate		
۱	۰.۶۰۶	۰.۶۳۹	۰.۶۹۸۱	۴.۶۷۳۵۵		
a. Predictors: (Constant), , ETEMED, SHYESTEGI, PAZIRESH, CONTRIL, TASIR						

جدول (۴-۵): نتایج تحلیل واریانس بین متغیرهای فرعی پژوهش

۴-۴- جمع بندی نتایج پژوهش:

نوع فرضیه	سؤالات و یا فرضیات	ضرایب همبستگی $r$	مقدار رگرسیون خطی	ضرایب معناداری (t)	سطح معناداری	نتیجه آزمون فرضیه
سوال یا فرض اصلی پژوهش	تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .	۰,۸۷۵	۰,۹۳۶	۱۶,۹۲۶	۰/۰۰۰	تایید شد
سؤالات و یا فرضیات فرعی پژوهش	۱ بعد شایستگی فردی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .	۰,۷۱۴	۰,۷۶۴	۱۷,۲۹۲	۰/۰۰۱	تایید شد
	۲ بعد تاثیرات معنوی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .	۰,۸۲۶	۰,۷۶۹	۱۳,۸۱۴	۰/۰۰۲	تایید شد
	۳ بعد کنترل بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .	۰,۷۹۱	۰,۷۰۲	۱۱,۵۱۲	۰/۰۰۱	تایید شد
	۴ بعد پذیرش مثبت تغییر بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .	۰,۸۱۴	۰,۷۲۸	۱۰,۳۹۰	۰/۰۰۲	تایید شد
	۵ بعد اعتماد بر غرایز فردی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران تاثیر دارد .	۰,۸۹۲	۰,۸۱۶	۱۰,۹۶	۰/۰۰۲	تایید شد

جدول (۴-۶) نتایج آزمون سؤالات و فرض های اصلی و فرعی تحقیق

با ملاحظه نتایج حاصل از آزمون های همبستگی ؛ تحلیل واریانس یک طرفه بین متغیر اصلی و ابعاد آن و متغیر عملکرد مالی در بانک توسعه صادرات ایران که در جدول (۴-۶) نیز آمده است ، تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران به استناد ضریب مثبت همبستگی بین متغیرهای اصلی و ابعاد آن با متغیر وابسته ؛ عدد معناداری  $T$  هر یک از متغیرها که از میزان ۱,۹۶ در سطح خطای استاندارد ۰/۵ و در فاصله اطمینان ۹۵ درصد بالاتر بوده و سطح معناداری آزمون فرض های مذکور نیز از میزان ۰/۰۵ بیشتر می باشد ، لذا تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران اثر گذار بوده و دارای رابطه معناداری می باشد .

نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج پژوهشی که توسط آقامحمدی (۱۴۰۰) تحت عنوان نقش اثر گذار تاب آوری سازمانی بر عملکرد شغلی کارکنان شرکت پارس خودرو ، کاووسی (۱۳۹۹) نقش اثرگذار تاب آوری سازمانی بر عملکرد کارکنان وزارت

ارشاد و نتایج تحقیقات آقا یوسفی و میر حسینی (۲۰۱۰) تحت عنوان " رابطه بین عوامل شخصیتی و عملکرد شغلی " بر روی ۱۵۰ نفر از روسا و مدیران بیمه انجام گرفت، که نتایج نشان داد عملکرد شغلی همبستگی مثبت با برونگرایی، انعطاف پذیری، سازگاری و وظیفه شناسی و همبستگی منفی با روان رنجوری دارد، مطابقت و همسویی دارد. در پژوهش نریمانی و عباسی (۲۰۱۰) تحت عنوان " بررسی ارتباط بین سرسختی و تاب آوری با فرسودگی شغلی " بر روی ۱۰۰ نفر از کارکنان زندان های اردبیل انجام گرفت، نتایج نشان داد که تاب آوری سهم معنی داری در پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان دارد. نتایج حاصل از این پژوهش با نتایج پژوهش های پیشین نظیر پژوهش حسینی مدرسی، سید مهدی و فیروزکوهی، مجید (۱۳۹۵)، عابدی (۱۴۰۰) و منوچهر زاده (۱۳۹۸) و همچنین با نتایج تحقیقات کفاش (۱۳۹۷)، سوکاتی (۲۰۱۲) و سلیپا (۲۰۱۵) و همراستایی و هم خوانی دارد.

#### ۵.۱. نتیجه گیری

نگرش مبتنی بر تاب آوری سازمانی بیانگر این است که سرمایه های انسانی تاب آور جزو دارایی های کلیدی سازمانی هستند که باعث ایجاد یک مزیت رقابتی پایدار در سازمان برای کسب موفقیت و بهروزی می شوند. به همین دلیل تاب آوری به یک منبع اساسی خلق ارزش برای منابع انسانی برای بسیاری از سازمانها تبدیل شده است و بر مبنای این نگرش، سازمان هایی که به صورت موثر منابع انسانی تاب آور خود را مدیریت می کنند، می توانند فواید بسیاری به دست آورند. بررسی های اخیر محققان نشان می دهد که باید چارچوبی برای اندازه گیری ارزیابی، برنامه ریزی و بهبود عملکرد سازمان های تحول آفرین امروزی ایجاد شود. صاحب نظران و محققان معتقدند بهبود عملکرد موضوع اصلی در تمام تجزیه و تحلیل های سازمان است و مشکل می توان سازمانی را تصور کرد که مشمول ارزیابی و اندازه گیری عملکرد نباشد. آنها توجه به عملکرد سازمان را باعث ایجاد نظریه سازمان می دانند و از عملکرد به مثابه موضوع اصلی در فضای علمی یاد می کنند (اکبری و همکاران، ۱۳۹۲).

در هر سازمانی الگویی از باورها، سمبلها، ارزشها، وجود دارد که به مرور زمان به وجود آمده اند. این الگوها باعث می شوند که در خصوص اینکه سازمان چیست و چگونه اعضا باید رفتار خود را ابراز کنند، امروزه مدیران حوزه صنعت بانکداری و به ویژه بانک توسعه صادرات ایران به خوبی می دانند که با توجه به سطح مطلوب تاب آوری سازمانی حاکم بر بانک توسعه صادرات ایران و اندیشه های مشترک، فرضیات و ارزشهای مشترک نزد کارکنان متبوع خود چنانچه بتوانند سطح دانش و مهارت ها و آگاهی کارکنان از چگونگی مزیت های تاب آوری و انعطاف پذیری در برابر تغییرات و عوامل اثر گذار داخلی و خارجی بر محیط و جو سازمانی بانک توسعه صادرات ایران را ارتقا دهند به مزیت هایی مانند انجام درست کارها و اثربخشی فعالیت کارکنان برای پیشبرد اهداف و مقاصد مشترک سازمانی دست یافته و به بهبود نگرش کارکنان به انجام کار، تغییر رفتار و ارتقاء عملکرد کارکنان و در نهایت به بهبود عملکرد کل سازمان دست خواهند یافت.

نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که، متغیر تاب آوری سازمانی و ابعاد آن تاثیر مثبت و معناداری بر عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران دارد. و بر این اساس مدیران این سازمان لازم است که بکوشند تا از طریق ایجاد فرهنگ تاب آوری سازمانی نظیر پذیرش مثبت تغییرات سازنده، توجه به غرایز فردی و شایستگی های فردی کارکنان و تقویت فرهنگ و فرآیندهای کنترل در سازمان، زمینه را به گونه ای آماده کنند که کارکنان تابعه نقش شایسته و بایسته خود را در جهت تحقق اهداف مطلوب سازمان ایفا کرده و از این طریق زمینه را برای نقش آفرینی بهتر برای دستیابی به بهره وری در سازمان آماده کرده و در نهایت تلاش آنان بتواند به بهبود و عملکرد کاری و گروهی این سازمان منجر گردد. به عبارت دیگر می توان گفت مدیران راهبردی در بانک توسعه صادرات ایران به منظور بهبود عملکرد کارکنان تابعه اولاً بایستی به منظور توسعه فرهنگ تاب آوری و تغییر نگرش کارکنان در پذیرش مثبت تغییر و توجه به انعطاف پذیری در داخل سازمان و خارج سازمان برنامه ریزی لازم را طرح ریزی و اجرا نمایند تا از این طریق بتوانند در نگرش و رفتار کارکنان تاثیر گذار باشند و با بهره گیری از سیستم

های پاداش و جبران خدمات و ضمن هدایت رفتار و تغییر نگرش و تحریک ذهنی کارکنان در جهت دستیابی به عملکرد بهتر و بالاتر، بستر لازم را برای بهبود عملکرد کارکنان فراهم آورند.

بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش، تاب آوری درون سازمانی توسعه یافته در درون ساختار سازمانی و سطوح اداری و مدیریتی و کارشناسی ادارات تابعه سیستمی را به وجود می آورد که افراد ضمن علاقمندی به کسب دانش و مهارت های دانش تاب آوری سازمانی در بانک توسعه صادرات ایران و استفاده و کاربرد موثر آن در عملکرد فردی خود به گونه ای مفید و سودمند بهره وری و کارایی خود را افزایش داده و بدین ترتیب موجبات افزایش بهره وری عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران مذکور را فراهم آورند. بدیهی است که این تغییر سازنده و این پذیرش مثبت میل به تغییر در بین کارکنان منجر به ارتقاء شایستگی های فردی شده و به بهبود و اصلاح رفتار و تغییر نگرش نسبت به کار و افزایش سطح مطلوبیت عملکرد منجر می شود. عبارت دیگر افزایش سطح آگاهی کارکنان در خصوص مزیت های کاربردی تاب آوری سازمانی در عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران که با کمک و حمایت مدیران ارشد این سازمان میسر است، می تواند نوعی تغییر نگرش و ایجاد ذهنیت مثبت از پیشرفت متوازن شغلی در کارکنان ایجاد و تصویری روشن از آینده شغلی نزد آنان پدیدار ساخته و فرهنگ توسعه شغلی و مشارکت در جهت دستیابی به عملکرد بالاتر در بین اعضای این سازمان را پدید آورد و به همین دلیل باید تلاش جدی برای برنامه ریزی عملیاتی و اجرایی در حوزه سرمایه انسانی از طریق برنامه ریزی راهبردی نیروی انسانی در حول و چارچوب در سازمان مذکور بعمل آید.

همچنان نتایج پژوهش نشان داد وقتی در یک سازمان مدیریت و رهبری با حمایت موثر از اقدامات و فعالیت های ارزشمند کارکنان زمینه لازم برای بروز استعدادها و خلاقیت کارکنان را فراهم نمایند، کارکنان تغییرات سازنده در سازمان را نوعی فرصت پیشرفت و تعالی قلمداد نموده و این همان تاثیر معنوی و ترغیب ذهنی و فکری است که کارکنان بر اساس نقش های آرمانی یک مدیر شایسته می توانند نگرش و عملکرد خود نسبت به سازمانشان را تغییر دهند و بدیهی است که این طرز نگرش مثبت به اهداف و برنامه های سازمان چنانچه در سطح مطلوب خود بر کلیه فرآیندهای اجرایی و عملیاتی حاکم باشد، تعارض بین نقش های وظیفه ای کارکنان در سطح پایینی قرار می گیرد و به تبع آن اشتیاق شغلی کارکنان، هیجان و شادی در بین کارمندان زیاد به چشم می خورد، افراد مشتاقانه و فعالانه عمل می کنند و کارکنان به این باور می رسند که سازمان به نیازها و خواسته های آنان اهمیت می دهد، رفتارهای مدیر عادلانه تر جلوه می کند و از منظر کارکنان در سازمان با ایجاد فرصت های آموزشی و دانشی برای تمامی کارکنان جوی سالم برقرار است. آن وقت است که کارکنان سازمانی اقتصادی و تولیدی نظیر بانک توسعه صادرات ایران تاب آور شده و میزان رضایت و تعهد آنان نسبت به سازمان بالا می رود و در نتیجه به بهبود عملکرد کارکنان و در سطحی بالاتر بهبود عملکرد سازمانی منجر می شود.

نتایج به دست آمده در این مورد که سطح فعلی عملکرد مالی بانک توسعه صادرات ایران به چه میزان است؟ نشان داد که عملکرد مالی بر اساس نتایج و یافته های حاصل شده در حدی متوسط است و می توان از طریق تعمیق و ترویج فرهنگ کارآمد و مطلوب تاب آوری سازمانی حاکم بر مجموعه مالی و تاثیر آن بر اجزا و ابعاد کل سازمان نظیر برقراری محیطی سالم و فضایی رقابتی، تقویت اشتیاق شغلی و افزایش سطح رضایت شغلی و همچنان ترویج روحیه همکاری و حس وفاداری و هویت شغلی؛ تبیین شایستگی های فردی و توجه به گرایش فردی کارکنان، توجه لازم به فرآیندهای ارزیابی عملکرد و کنترل های فرآیندی به جای کنترل های عملکردی، عملکرد مالی بهبود یابد.

همچنین با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش و بر اساس ضرایب عدد معناداری بدست آمده ناشی از تجزیه تحلیل میزان تاثیر گذاری ابعاد تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران و مقایسه بین آنها مشخص شد که بعد اعتماد به گرایش فردی و همچنین بعد شایستگی های فردی در بین سایر مولفه های تاب آوری سازمانی در بین سایر ابعاد تاب آوری سازمانی از تاثیر گذاری بیشتری بر میزان عملکرد مالی و غیر مالی بانک توسعه صادرات ایران برخوردار بوده و بدین ترتیب تدوین چشم اندازی روشن از آینده شغلی و سازمانی برای کارکنان می تواند میل به پیشرفت و توسعه و همچنین انگیزه لازم را برای مسئولیت پذیری و استقبال از چالش ها و پذیرش ریسک های ناشی از تغییرات در سطوح متنوع کارکنان و

مدیران فراهم ساخته و عملکرد مالی از طریق این چشم انداز پایدار؛ استراتژی منابع انسانی را در سطح سازمان تدوین و سیاست های توسعه منابع انسانی را در قالب سیستم هایی نظیر مدیریت دانش؛ جانشین پروری و یادگیری و توسعه مدیریت پیاده سازی نماید. بدیهی است در چنین سازمانی با وجود یک فرهنگ قوی و حمایتی و چشم اندازی روشن از آینده برای توسعه و پیشرفت، کارکنان متبوع به این باور می رسند که برای موفقیت بایستی با بهره گیری از دانش اندوخته سازمانی ناگزیر به پذیرش تغییرات سازنده محیطی بوده و بمنظور دستیابی به پیشرفت شغلی شان بایستی نگرشی مثبت به تصمیمات و راهبردهای سازمانی و مدیران آن داشته باشند و بدیهی است که مدیریت جاری سازمان نیز با اعتماد به غرایز فردی و شایستگی های فردی و گروهی اعم از شخصیت و خلق و خوی فردی و یا شایستگی های اکتسابی نظیر تخصص و مهارت های آموزشی؛ شغلی و فنی کارکنان بستر لازم را برای پیشرفت شغلی آنان مهیا نمایند و این تغییر نگرش آنان است که می تواند به افزایش بهره وری و کارایی و حرکت در سطحی بالاتر از عملکرد های فعلی منجر شود و این درست متناسب خواهد شد با برنامه ریزی مدیران عالی که با جبران خدمات مناسب بتوانند؛ زمینه بروز خلاقیت و اثر بخشی عملکرد را جایگزین اعتقادات قبلی کارکنان نموده و به عملکردی پاداش محور دست یابند تا بتوانند از فرصت های فراروی برای نیل به موفقیت و پیشرفت بهره برداری نمایند. از این روی می توان موارد ذیل را به مدیران بانک توسعه صادرات ایران پیشنهاد داد تا با استفاده از روشهای متنوع میزان آگاهی مدیران و کارکنان از فواید تاب آوری سازمانی در تحقق اهداف و مأموریت های ترسیم شده و متناسب با سند چشم انداز توسعه اقتصادی، سیاسی، اجتماعی فرهنگی و سایر اسناد بالادستی حاکمیتی در حوزه رونق و توسعه اقتصادی ارتقاء داده شود. برای این منظور واحد آموزش کل در می تواند دوره های متناسب در زمینه اهمیت تاب آوری سازمانی مزیت ها و دستاوردها و مفاهیم مربوط به آن را جهت ارتقاء دانش و سطح آگاهی کارکنان و مدیران برای دستیابی به عملکردی بهتر و حتی فراتر از نقش های رسمی درون سازمانی شان برگزار نماید. همچنین به واحد ارتباطات درون سازمانی و برون سازمانی شرکت توصیه می شود از طریق تقویت فعالیت های تبلیغی و رسانه ای در فضای مجازی و شبکه های پر مخاطب فناوری اطلاعات و ارتباطات و توسعه فعالیت های تبلیغ در فضای گسترده از طریق وب سایت شرکت، در این زمینه به فرهنگ سازی در حوزه تاب آوری و کاربردها و فواید آن اقدام نماید. استقبال مدیران از ایده های نو و تقویت نظام پیشنهادات، تقویت فرهنگ مشارکتی و ایجاد فضایی مناسب برای استفاده از دانش مشتریان و ذی نفعان در سازمان باعث خواهند شد تا مولفه های اثر گذار تاب آور و تقویت شوند.

ضمن بر اساس نتایج حاصل از این پژوهش پیشنهاد می شود تا هیات عامل در این بانک تخصصی صادرات و واردات کشور نسبت به انجام تحول و بازنگری در ساختار سازمانی شرکت و حذف موانع و فرایندهای موازی اقدام و تا حد ممکن از ساختارهای منعطف بهره بگیرند. گسترش ارتباطات درونی، تیم سازی، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم سازی های شرکت، و تقویت روابط غیر رسمی از طریق ایجاد فرصت برای افراد برای عضویت در گروه ها و تشکل های سازمانی می تواند باعث ارتقای عناصر ساختاری و تقویت این باور شود که منابع انسانی شرکت بهترین و والاترین شرکای راهبردی شرکت محسوب و این بینش رفتار و نگرش آنان را به سمت بهره وری و سودآوری هدایت می نماید پس برای تحقق چنین راهبردی، واحد آموزش منابع انسانی شرکت یاد شده می تواند از طریق برگزاری دوره های مناسب مجازی و متناسب با نوع وظایف تخصصی کارکنان و البته با توجه به شرایط فعلی کشور در مبارزه با بیماری کرونا و همچنین تشکیل کارگاه ها و سمینارهای تخصصی، کارکنان را با جنبه های متنوع کارایی و بهره وری و نقش بهینه ایشان در تحقق اهداف سازمانی و بهبود عملکرد و کسب موفقیت های مالی و غیر مالی شرکت آشنا نماید.

## منابع

۱. آل. دفت، ریچارد. تئوری و طراحی سازمان؛ ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۸۰). تهران: انتشارات دفتر پژوهش های فرهنگی، ج ۲، چ. ۳.
۲. استیفن رابینز (۲۰۰۸). مدیریت رفتار سازمانی، جلد سوم، ترجمه ی علی پارساییان و سید محمد اعرابی، چاپ اول،



- تهران، انتشارات: مؤسسه بررسی ها و پژوهش های بازرگانی.
۳. بشارت، محمدعلی (۱۳۸۶). تاب آوری، آسیب پذیری و سلامت روانی، مجله علوم روان شناختی، ۲۴
  ۴. جلیلی، علی. حسینچاری، مسعود (۱۳۹۰). تبیین تاب آوری روان شناختی بر حسب خودکارآمدی در دانشجویان ورزشکار و غیر ورزشکار. مجله رشد یادگیری حرکتی-ورزشی. شماره ۶
  ۵. جمشیدی سولکمو، بهنام. عرب مقدم، نرگس. درخواه، فریده (۱۳۹۲). رابطه دینداری و تاب آوری در دانش آموزان راهنمایی و دبیرستان شهر شیراز. مجله اندیشه های نوین تربیتی. دانشگاه الزهرا. دوره ۱۰. شماره ۱
  ۶. خندان دل، سحر (۱۳۹۴). نقش اعتماد در روابط بین کارکنانی و تاب آوری خانواده در رضایت زناشویی زوج های شاغل. مجله آسیب شناسی، مشاوره و غنی سازی خانواده، دوره ۱، شماره ۱
  ۷. رستم اوغلی، زهرا. طالبی جویباری، مسعود. پرزور، پرویز (۱۳۹۴) مقایسه سبک های اسنادی و تاب آوری در دانش آموزان با اختلال یادگیری خاص، نابینا و عادی. نشریه ناتوانی های یادگیری، دوره ۴، شماره ۳.
  ۸. رودکی، نیلوفر (۱۳۹۸)، بررسی تاثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی شرکت نفت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، ۱۳۹۸.
  ۹. سنایی، شهرام. (۱۳۹۱). مقایسه اختلالات روانی و تاب آوری در کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی زندانی و غیرزندان شهرستان میناب. علوم تربیتی، شماره ۱۳۰، ۵۰-۴۴.
  ۱۰. صفایی قادیکلایی، عبدالحمید و خلیلی اسبویی، صابر، (۱۳۹۱a)، مقایسه نظری راهکارهای ارزیابی عملکرد سازمان با استفاده از ترکیب روش تحلیل پوششی داده ها و کارت امتیازدهی متوازن. چهارمین کنفرانس ملی تحلیل پوششی داده ها، دانشگاه مازندران، بابلسر.
  ۱۱. صادقی، ا. آقاییوسفی، ع. صفاری نیا، م (۱۳۸۸). مقایسه اثربخشی درمان شناختی- رفتاری و تلفیق دارو درمانی و درمان شناختی- رفتاری بر تاب آوری و فشار روانی زنان خیانت دیده، پایان نامه کارشناسی ارشد.
  ۱۲. شرمهرون، جان آر (۱۳۸۶) مدیریت و رفتار سازمانی، ترجمه مهدی ایرا نژاد پاریزی، تهران، نشر مدیران
  ۱۳. طباطبایی فر، سید محمد، احمدی، حبیب؛ کاسه گر ها؛ مهدی اثر رهبری تحول آفرین با نقش میانجی فرهنگ سازمانی و مدیریت دانش بر کارآفرینی سازمانی در بانک توسعه صادرات ایران؛ دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری خرداد ۹۶
  ۱۴. فرهنگ، علی اکبر و حسینی، سید حیدر (۱۳۷۸). رهبری و مدیریت در دانشگاه ها، دانش مدیریت، سال دوازدهم، شماره ۴۷، زمستان ۱۳۷۸.
  ۱۵. فیاض، ایراندخت (۱۳۹۰). فرهنگ سازمانی و تاثیر آن بر آموزش سازمانی. نخستین همایش آسیب شناسی آموزش سازمانی.
  ۱۶. کاویانی، زینب. حمید، نجمه. عنایتی، میرصلاح الدین (۱۳۹۳). تاثیر درمان شناختی - رفتاری مذهب محور بر تاب آوری زوجین. نشریه دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی. دوره ۱۵. شماره ۳
  ۱۷. میرکمالی، کیمیا سادات، ۱۳۸۹، شناسایی و مدل سازی هوش سازمانی از اطلاعات کسب و کار، ماهنامه تدبیر، شماره ۲۱۸
  ۱۸. محمدی، م (۱۳۸۴). بررسی عوامل موثر بر تاب آوری در کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی در معرض خطر سوء مصرف مواد پایان نامه دکتری. دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران
  ۱۹. مرتضوی، نرگس السادات. یاراللهی، نعمت ا... (۱۳۹۴). فراتحلیل رابطه بین تاب آوری و سلامت روان. مجله اصول بهداشت روانی. سال ۱۷
  ۲۰. مظلوم بفرویی، ناهید. شمس اسفندآباد، حسن. جلالی، محمدرضا. افخمی دکانی، محمد. دادگری، آتنا (۱۳۹۴). رابطه بین تاب آوری و سرسختی روانشناختی در مبتلایان به دیابت ۲ شهر یزد. مجله دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی

یزد. دوره ۲۳. شماره ۲

۲۱. محمدی، رسول (۱۳۹۸)، بررسی تاثیر مدیریت دانش سازمانی بر عملکرد مالی شرکت دخانیات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکزی، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، ۱۳۹۸.
۲۲. منوچهر زاد، علی (۱۳۹۸)، بررسی تاثیر جوسازمانی بر عملکرد مالی شرکت کالا و خدمات شهروند تهران، دانشگاه پیام نور، واحد شهر قدس، پایان نامه کارشناسی ارشد، تهران، ۱۳۹۸.
۲۳. نوری تلاشد، اعظم. اکبری، بهمن. سالاری، ارسلان (۱۳۹۳). مقایسه تاب آوری روانی در مبتلایان به بیماری عروق کرونر قلبی با کارکنان سازمان و یا حتی افراد جامعه اجتماعی سالم. نشریه دانشگاه علوم پزشکی گیلان. دوره ۲۳، شماره ۹۱
۲۴. نیازی، علی (۱۳۸۳) بررسی رابطه عناصر مدل اچیو با کارایی دبیران دروس پایه آموزش و پرورش شهرستان سبزوار، پایاننامه کارشناسی ارشد، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی ۱۳۰. هرسی، پاول. بلانجارد، کنت اج. (۱۳۷۸) مدیریت رفتار سازمانی، چاپ ششم، تهران، مؤسسه انتشارات جهاد دانشگاهی
۲۵. وین ک، هوی؛ سیسیل ج، میسکل. تئوری، پژوهش و عمل در مدیریت آموزشی. ترجمه میر محمد سید عباس زاده (۱۳۷۱). ارومیه: انتشارات دانشگاه ارومیه.
۲۶. ورزاوند، مقداد (۱۴۰۱) بررسی تاثیر تاب آوری سازمانی بر عملکرد مالی و غیر مالی شهرداری تهران، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال، ۱۴۰۱
۲۷. Aarons, G. A. & Sawitzky, A. C. (2006). "Organizational climate mediates the effect of culture on work attitudes and staff turnover in mental health services". Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research, ۳۳(۳): ۲۸۹-۳۰۱.
۲۸. Alicia, S. M. Leung (2008). "Matching ethical work climate to in-role and extra role behaviors in a collective work setting". Journal of Business Ethics, 79: 43-5۵.
۲۹. Abolghasemi A, Taklavi Varaniyab S. Resilience and perceived stress: predictors of life
۳۰. satisfaction in the students of success and failure. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2010; 5:748-752
۳۱. --Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience. American Psychologist, ۵۹, ۲۰-۲۸.
۳۲. --Connor, M. (2006). Assessment of resilience in the aftermath of trauma. The Journal of
۳۳. clinical psychiatry, 67(2), 46-49.
۳۴. --Coutu, D. L. (2002). How resilience works. Harvard Business Review, 80, 46-5۵.
۳۵. --Campbell-Sills, L., Cohan, S.L., & Stein, M.B. (2006). Relationship of resilience of personslity, coping and psychiatric symptoms in young adults. Behavior research and therapy, 44,585-599.
۳۶. --Conner, K.M, & Davidson, J. R. T.(2003).Development of a new resilience scale: Depression and Anxiety, 18, 76-8۲. Davidson Resilience scale (CDRIS - Ingram, R. E. & Price, J. M. (2001). The roll of vulnerability in understanding psychopathology. New York: The Guilford press.
۳۷. --Garnezy, N. (1991). Resilience and vulnerability to adversedevelopmental outcomes associate with poverty. American Behavioral Scientist, , 34, 416-4۳۰.

۳۸. -Garmezy, N. & Masten, A. (1991). The protective role of competence indicators in children at risk. In E. M. Cummings, A. L. Green, & K. H. Karraki (Eds.), *Life span developmental psychology: Perspectives on stress and coping* (pp:151-1۷۴). □□□ Jersey: Lawrence Erlbaum Publishers.
۳۹. *Personality and development* (pp. 377-۳۹۸). Washington, DC: American Psychological Association.
۴۰. --Korhonen, M. (2007). *Resilience: Overcoming challenges and moving on positively*. Ottawa: National Aboriginal Health Organization.
۴۱. -Luthar, S.S. & Cicchetti, D. (2000). The construct of resilience: Implications for interventions and social policies. *Development and psychopathology*, 12, 857-8۸۵.
۴۲. -McAllister M, McKinnon J. The importance of teaching and learning resilience in the health disciplines: a critical review of the literature. *Nurse Educ Today*. 2009 May; 29(4): ۳۷۱-۹.
۴۳. -Pinquart M. Moderating effect of dispositional resilience on association between hassles and psychological distress. *J Appl Dev Psychol* 2008; 23: 1-8.
۴۴. -Reynolds SL. *Resilience and thriving in nontraditional college students with impairments: Perceptions of academic facilitators and constraints*. Ph.D Dissertation. Ohio University, 2012
۴۵. -Richardson, G. E. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of clinical psychology*, 58(3), 307-321.
۴۶. Joanna Kwasniewska, (2006). "Organizational climate & Creativity and Innovation". *Creativity and Innovation Management*, Vol. 13, No. 3, pp. 187-1۹۶.
۴۷. -Zautra, A.J., Hall, J.S., & Murray, K.E. (2010). Resilience: A new definition of health for people and communities. In: Reich, J.W., Zautra. A.J., & Hall, J.S. *Handbook of adult resilience*. The Guilford Press, New York, London.