

نقش راهبردهای خودباوری و کاهنده استرس در کامیابی سازمان

رسول ثانوی فرد*، علیرضا فرشیدپور**، ابراهیم وکیل یزدی***

چکیده

به عقیده بسیاری از پژوهشگران حوزه مدیریت سازمان، اهمیت به سرمایه‌های سازمانی باید نقش بیشتری در تدوین راهبرد و سازماندهی نیروها در راستای اهداف سازمان داشته باشد. باید تلاش شود تا شرایط کارکنان با راهبردهای کلی سازمان هماهنگ شود؛ بنابراین پژوهش پیش‌رو با مطالعه نقش استرس در کارکنان و نیز راهبردهای خودباوری در بخش کارکنان مالی کارگزاران فعال دارای مجوز از سازمان بورس و اوراق بهادار است. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. جهت سنجش میزان اعتماد ابزار اندازه‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، مقدار آلفای کرونباخ برای پیش‌آزمون برابر با ۰/۹۳۵ و برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۹۷۱ محاسبه شد و این مقادیر نشان می‌دهد که پایایی پرسشنامه مناسب است. از آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌های متغیر کمی استفاده شده است. بر اساس نتایج این پژوهش، راهبرد خودباوری به میزان ۷۳٪ بر کاهش استرس کارکنان مالی سازمان تاثیر مثبت می‌گذارد.

کلیدواژه‌ها: خودباوری؛ استرس؛ استرس مثبت؛ هزینه‌های استرس؛ تحولات جوامع و استرس؛ کامیابی سازمان.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۸/۱۷، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۹/۲۱

* استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، گروه مدیریت بازرگانی.

** عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک.

*** دکتری مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قم، گروه مدیریت بازرگانی (نویسنده مسئول).

E-mail: vakiliman@gmail.com

۱. مقدمه

همچون اکثر مفاهیم رفتار، در مورد تعریف مفهوم استرس شغلی نیز اختلاف نظر زیادی بین اندیشمندان وجود دارد [۱۳]؛ به‌طور کلی استرس یک واکنش تطبیقی به یک عامل محیطی (بیرونی) است که پیامدهای فیزیولوژیک، رفتاری، شناختی و روان‌شناختی زیادی برای هر فرد در پی داشته، فرد را از حالت نرمال خارج می‌کند.

یکی از دلایلی که امروزه مطالعه استرس در رفتار سازمانی اهمیت دارد هزینه‌هایی است که استرس بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند. هزینه‌های ناشی از روحیه پایین، نارضایتی، کیفیت پایین، غیبت، و مواردی از این قبیل در نتیجه استرس به سازمان وارد می‌شود. در حدود ۷۵ درصد خسارات و ضررهای کار پیامد استرس در سازمان است [۲۴]؛ علاوه بر این شکایت‌های مربوط به استرس و به‌خصوص شکایت کارگران از سازمان‌ها در مورد شغل‌های استرس‌زا هزینه هنگفتی بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند [۲۱].

بهبود منابع انسانی تنها با آموزش‌های تخصصی حاصل نمی‌شود؛ بلکه باید از روش‌های متعدد به توسعه کارکنان پرداخت و این مهم جز با اعمال مدیریت راهبردی در قلمرو مدیریت منابع انسانی امکان‌پذیر نخواهد بود. بیشتر سازمان‌ها به‌جای داشتن یک راهبرد جامع و واحد، از مجموعه‌ای از راهبردهای مرتبط استفاده می‌کنند. راهبرد، تدبیر و طرح یا نقشه‌ای است که در جهت تهیه، تخصیص و به‌کارگیری هر چه منطقی‌تر منابع برای رفع مسائلی که به دلیل بی‌توجهی به شرایط محیطی بروز کرده است یا برای بهتر ساختن وضع خوب فعلی استفاده می‌شود و جوابگوی بازار مشتریان است و رضایت افراد ذی‌نفع و ذی‌اثر در سازمان را جلب می‌کند [۲۸].

۲. مبانی و چارچوب نظری پژوهش

پیشینه پژوهش. اعم پیشینه در دو جدول ۱ و ۲ به اختصار ارائه شده است:

جدول ۱. مطالعه‌های زمینه استرس

نام پژوهشگر و تاریخ اجرا	متغیرهای موردبررسی	توضیحات	نتایج
آلادینا (۲۰۱۵)	تاثیر استرس بر موفقیت مدیران	بررسی تاثیر استرس بر موفقیت‌های مدیران و در برزیل، نمونه‌ای متشکل از ۹۷ مدیر و ۲۸ دانشجوی رشته مدیریت موردبررسی قرار گرفت.	مولفه‌های استرس در در بین دو گروه مذکور تفاوت معناداری وجود ندارد.
روشانا (۲۰۱۴)	تاثیر استرس بر افزایش هزینه‌های متغیر کارگاه	بررسی تاثیر استرس بر افزایش هزینه‌های متغیر کارگاه‌های ایتالیا	استرس در محل کار کارگاهی به‌عنوان مشکل سلامتی درجه یک برای صنایع قلمداد شده است.
موسوی (۱۳۹۴)	رابطه استرس شغلی، رضایت از زندگی و مطلوبیت اجتماعی	جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان شهرداری ساری هستند که با ابزار پرسشنامه رضایت از زندگی SWLS، مطلوبیت اجتماعی کراون و مارلو و استرس شغلی HSE موردبررسی قرار گرفته‌اند.	با نقش تعدیل‌کننده مطلوبیت اجتماعی می‌توان استرس شغلی را کاهش و رضایت از زندگی را افزایش داد.
کازمی و همکاران (۱۳۹۳)	میزان استرس شغلی کارکنان در دو محیط اداری و صنعتی	این پژوهش به‌بررسی ۲۸ کارمند بخش اداری و ۲۶ کارمند بخش صنعتی می‌پردازد.	عامل محیط فیزیکی در محیط اداری، بیشترین تاثیر و تضاد شغلی کمترین تاثیر را بر استرس شغلی کارمندان اداری داشته و هر عامل با میزان استرس شغلی رابطه مثبت معناداری دارند.
سوری و همکاران (۱۳۸۴)	تاثیر استرس شغلی و حوادث ناشی از کار	هدف این مطالعه تعیین ارتباط بین استرس‌های شغلی و حوادث ناشی از کار در کارکنان شرکت خودروسازی سایپا است	افراد جوان‌تر و کارکنان کم‌تجربه‌تر بیشتر در معرض استرس شغلی بودند و کاهش استرس شغلی کارکنان این صنایع منجر به کاهش حوادث شغلی به میزان حداقل ۱۲ درصد و افزایش رضایت‌مندی شغلی می‌شود.

جدول ۲. مطالعه‌های خودباوری

نام پژوهشگر و تاریخ اجرا	متغیرهای مورد بررسی	توضیحات	نتایج
اس چا (۲۰۱۴)	تاثیر خودباوری بر موفقیت کارکنان	این پژوهش به بررسی جایگاه شغلی افراد در افزایش خودباوری و قبول ریسک در رسیدن به رویاهایشان می‌پردازد.	غرور و رضایتی که افراد تجربه می‌کنند همان خودباوری است که عنصر مهمی برای دستیابی به اهداف شغلی و حرفه‌ای است. در واقع خودباوری در نتیجه اعتماد به نفس و رضایت از مهارت‌ها و توانایی‌های افراد است و معمولاً از طریق تجربه ناشی از موفقیت‌های شخصی است.
هیفا و همکاران (۲۰۱۳)	تاثیر فرهنگ بر خودباوری	این پژوهش به بررسی تفاوت‌های فرهنگی بر میزان خودباوری پرداخته است.	نتایج حاکی از آن است که تفاوت‌های فرهنگی نقش موثری در خودباوری افراد در سطح سازمان ایفا می‌کند.
حسینی و همکاران (۱۳۹۴)	تاثیر انگیزه پیشرفت یادگیری بر انگیزه توفیق‌طلبی با بررسی نقش میانجی خودباوری	این پژوهش به بررسی کلیه دانشجویان دو دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی و تهران پرداخته است.	انگیزه پیشرفت یادگیری دانشجویان با توفیق‌طلبی و خودباوری آنان ارتباط و همبستگی دارد.
قدرت‌آبادی (۱۳۹۳)	خودباوری و اثر بخشی کارکنان سازمان	این پژوهش به بررسی میزان تاثیر خودباوری بر اثربخشی کارکنان سازمان می‌پردازد.	نتایج نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین خودباوری و اثربخشی کارکنان سازمان وجود دارد.
محمودی و همکاران (۱۳۹۳)	فرهنگ خودباوری و توسعه کسب‌وکار	این پژوهش به دنبال بررسی نقش خودباوری در جوانان در ایجاد کسب‌وکار است که با استفاده از پرسشنامه داده‌های لازم از جوانان کارآفرین استان هرمزگان جمع‌آوری شده است.	نتایج تحلیل توصیفی نشان داد فرهنگ خودباوری در بین جوانان استان هرمزگان از خدمت‌ساز بالاتر است این نشان‌دهنده رغبت و اعتماد به نفس بالای جوانان است.

مفهوم استرس. پزشک اتریشی (هانس سلیه)^۱ پدر استرس در مفهوم جدید آن شناخته شده است. در نظر وی، وقایع مثبت و منفی هر دو می‌توانند به پاسخ‌های استرسی مفید یا مضر منجر شوند. وی

1. Hans Selye

استرسی را که پیامدهای مثبت به دنبال دارد استرس مثبت^۱ می‌نامد. دریافت جایزه در جمع زیاد و موفقیت در رقابت شدید نمونه‌هایی از این نوع استرس‌زها هستند. در نظر وی:

- پاسخ به استرس متمایز از استرس‌زهاست؛

- استرس صرفاً یک تنش عصبی نیست؛

- استرس اجتناب‌ناپذیر است؛

- استرس ممکن است پیامدهای مثبت داشته باشد؛

- زندگی مملو از استرس است و استرس با مرگ پایان می‌یابد [۳۵].

به موازات پیشرفت‌های روزافزون بشری، استرس به یک پدیده فراگیر و روزمره تبدیل شده است. شاید در طول تاریخ وضعیتی بی‌سابقه بوده است. در محیط سازمانی نیز استرس گریبان‌گیر کارکنان و مدیران هر دو شده است و مدیران زیادی معتقدند که استرس را در محیط کار خود تجربه می‌کنند [۵].

هر چند در سایه پیشرفت علم پزشکی بسیاری از بیماری‌ها تحت کنترل درآمده و طول عمر افزایش یافته است؛ ولی سلامت روانی کاهش یافته و تنها نوع بیماری‌ها عوض شده است. رقابت برای کسب منابع کمیاب، افزایش کیفیت، پویایی‌های فناوری، تجهیزات الکترونیکی و عدم تعادل بین اوقات کاری و زندگی، دنیای امروزه را پر از استرس کرده است [۱۹]. آنچه مهم است اینکه هر چند نمی‌توان استرس را از سازمان حذف کرد؛ ولی می‌توان آن را کنترل و مدیریت کرد؛ از این رو شناخت استرس و چگونگی کنترل آن برای مدیران بسیار مفید است. هر چند که همه‌گیر شدن استرس آسیب‌های جدی به سلامتی فرد و خانواده‌اش وارد می‌کند [۷]؛ ولی آنچه اندیشمندان سازمانی را به تفکر در این حوزه وا داشته است تاثیراتی (هزینه‌های اقتصادی، اجتماعی و روانی) است که استرس بر سازمان‌ها دارد. غیبت، ترک سازمان، هزینه‌های پزشکی و حوادث کاری مواردی از این تاثیرات است؛ بنابراین لازم است که مدیران به عوامل استرس‌زا، رفتارها و پیامدهای استرس توجه داشته باشند.

تحولات جوامع و استرس. روندهای ذیل در جوامع استرس را در محیط کار افزایش داده است:
فناوری اطلاعات: فناوری اطلاعات به‌طور خاص و فناوری به‌طور عام بر استرس کاری و زندگی افزوده است تا جایی که اندیشمندان از استرس فن‌آورانه^۲ صحبت می‌کنند [۴۰].

1. Eustres

2. Technostress

بمباران اطلاعات، تهدید حریم خصوصی، از بین رفتن تماس‌های چهره به چهره و کوتاه شدن تاریخ مصرف دانش و مهارت‌ها در اثر فن‌آوری اطلاعات این استرس را دو چندان کرده است. کهنه-شدن سریع مهارت‌ها مشاغل را رقابتی‌تر و تغییرپذیری ملزومات و تقاضاهای شغل، تجربه استرس را بیشتر کرده است [۹].

جهانی شدن: به دنبال جهانی شدن، یکی از استرس‌هایی که اخیراً سلامت مدیران را تحت‌الشعاع قرار داده استرس مسافرت‌های متعدد است [۱۵]. این عامل استرس‌زا به‌ویژه در شرکت‌های چندملیتی بسیار موضوعیت دارد.

امنیت: پدیده یازده سپتامبر نیز از جنبه دیگری بر استرس در سطح جهان افزوده است. اوج‌گیری پدیده تروریسم نیاز به امنیت را بسیار بالا برده و مشکل امنیت به یک عامل استرس‌زا تبدیل شده است.

تنوع: یکی از پدیده‌های استرس‌زا در دهه‌های اخیر مسئله تنوع است [۳۰]. تنوع اولیه (نژاد، قومیت، جنسیت، سن، زبان مادری، مذهب) و تنوع ثانویه (تجربه زندگی، مکان جغرافیایی، سبک رفتاری، تحصیلات، درآمد، تجربه کاری، وضعیت تاهل و گرایش‌های جنسی، وضعیت والدین و حرفه) هر دو ممکن است به این نوع استرس منجر شوند [۱۷].

قرارداد استخدامی: نوع قرارداد استخدامی از عوامل استرس‌زای دیگر است. قراردادهای استخدامی به‌جای مادام‌العمر، کوتاه‌مدت شده‌اند؛ علاوه‌براین زمان اضافه‌کاری طولانی‌تر شده است و حتی برخی از مدیران کارکردن در ایام تعطیل را به خود تحمیل می‌کنند. هر چند که آن‌ها از این بابت پاداش‌های مادی و غیرمادی دریافت می‌کنند؛ ولی این امر میزان استرس را افزایش داده است.

خودباوری. مفهوم خودباوری که به خودکارآمدی و خودکفایی نیز ترجمه شده است، به باور فرد به توانایی‌های خود برای انجام موفقیت‌آمیز کارها و وظایف اشاره دارد. به‌عنوان مدیر تصور کنید که دو کارمند دارید، یکی از آن‌ها نسبت به توانایی‌های خود در انجام کارها به‌صورت موفقیت‌آمیز اعتماد دارید و دیگری در مورد توانایی‌هایش مردد است. کدام‌یک موفقیت و عملکرد بالایی خواهد داشت؟ بدون تردید اولی که دارای ویژگی شخصیتی خودباوری است. خودباوری سه مولفه اساسی دارد:

اندازه^۱: میزانی که فرد به توانایی خود برای انجام کار معتقد است.

توان^۲: اعتماد شخص به انجام وظیفه در آن اندازه و میزان.

عمومیت^۳: حدی از خودباوری در انجام یک وظیفه یا موقعیت که به وظایف و موقعیت‌های دیگر قابل تعمیم است. آلبرت باندورا (۱۹۷۷)، روان‌شناس برجسته دانشگاه استنفورد که اولین بار مفهوم خودباوری را به کار برد، معتقد است که خودباوری برای تاثیرگذاری در محیط، مهم‌ترین سازوکار روان‌شناختی است و بدون باور به ایجاد و تولید آثار مطلوب و جلوگیری از آثار نامطلوب، افراد انگیزه کمی برای عمل کردن دارند؛ یعنی باور به عمل از خود عمل مهم‌تر است. در واقع به قدرت ایجاد آثار مطلوب زیربنای هرگونه تحولی در بشر است [۳].

خودباوری در اثر کسب تدریجی مهارت‌های شناختی، زبانی، اجتماعی، ارتباطی و فیزیکی از طریق تجربه ایجاد می‌شود. به‌ویژه تجارب کودکی در این زمینه بسیار مهم است [۲]. رابطه بین خودباوری و موفقیت و عملکرد علت و معلولی است. خودباوری زیاد، عملکرد را افزایش می‌دهد و عملکرد موفق موجب خودباوری می‌شود [۱۲]؛ البته باید در نظر داشت که عملکرد بالا خود به خود به افزایش سطح خودباوری نمی‌انجامد و خودباوری به تفسیر افراد از موفقیت بستگی دارد.

خودباوری به‌طور مستقیم انتخاب، انگیزش، پشتکار، الگوی ذهنی و آسیب‌پذیری در برابر استرس را تحت تاثیر قرار می‌دهد [۲۵] و علاوه بر کارکردهای مذکور، بر انتظارات، جاه‌طلبی و بلندمندی فرد نیز اثر می‌گذارد؛ بنابراین افراد با خودباوری بالا معمولاً نتایج مثبت و موفقیت‌آمیز و افراد با خودباوری پایین، نتایج منفی به باور می‌آورند.

برخی از پژوهشگران خاص و عام^۴ تمایز قائل شده‌اند [۳۱]، خودباوری عام به باور فرد در مورد انجام موفقیت‌آمیز کارها در موقعیت‌های مختلف اشاره دارد. خودباوری خاص به مفهوم‌سازی باندورا درخصوص باور به انجام موفقیت‌آمیز وظایف تخصصی بر می‌گردد و یک ویژگی وابسته به زمینه است [۶]؛ ولی خودباوری عام در طول زمان و در موقعیت‌های مختلف ثابت است و همانند ویژگی‌های شخصیتی است [۱۲]؛ از این رو می‌توان نتیجه گرفت که خودباوری در یک زمینه خاص قابل تعمیم به زمینه‌های دیگر است.

1. Magnitude

2. Strength

3. Generality

4. Specific and General self- efficacy

کانون کنترلی درونی و خودباوری و عزت نفس بالا ممکن است موجب خودشیفتگی، یک دندگی، غرور و اعتماد به نفس کاذب و بیش از حد شود. در این شرایط فروتنی و تواضع^۱ به عنوان متغیر تعدیل کننده عمل می کند؛ یعنی اگر فرد با این ویژگی ها دارای فروتنی باشد ارزیابی واقعی از سهم خود در کسب موفقیت ها خواهد داشت و نقش دیگران را نادیده نخواهد گرفت. فروتنی باعث می شود که مدیران در ارزیابی موفقیت و یا شکست در کار یا زندگی واقع بینانه عمل کنند و دچار اغراق و غلو نشوند [۳۹].

با پیچیده تر شدن فرایند تولید کالاها و خدمات در جهان، وجود نیروی کار غیرماهرانه، دیگر مزیت به شمار نمی رود [۳۸].

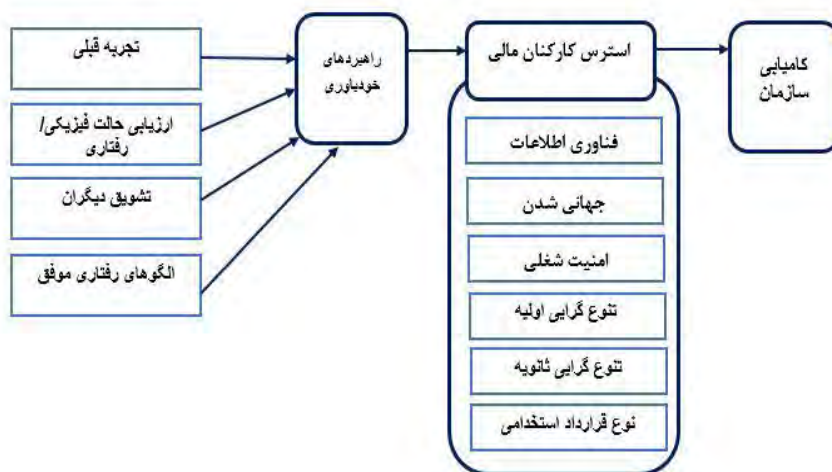
فرضیه های پژوهش

فرضیه اصلی: راهبردهای خودباوری (الگوهای رفتاری موفق، تجربه قبلی و موفقیت های مکرر، تشویق دیگران، ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی) با کاهش استرس کارکنان رابطه معناداری دارد.

فرضیات فرعی

- بین الگوهای رفتاری موفق با کاهش استرس کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین تجربه قبلی و موفقیت های مکرر با کاهش استرس کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین تشویق دیگران با کاهش استرس کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- بین ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی با کاهش استرس کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

۳. روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش کاربردی در جهت توسعه دانش کاربردی در حوزه مدیریت راهبردهای سازمانی، کاهش استرس کارکنان انجام می‌گیرد؛ همچنین این پژوهش از نوع پژوهش‌های میدانی است؛ زیرا داده‌های تحقیق با حضور در جامعه و یا نمونه آماری و با ابزار پرسشنامه و یا مصاحبه گردآوری خواهد شد و از لحاظ هدف، توصیفی است؛ زیرا به بررسی روابط بین متغیرهای تحقیق می‌پردازد. تحقیق همبستگی زیرمجموعه تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) است و با این هدف انجام می‌شود [۳۲] که رابطه میان متغیرها را نشان دهد، در این تحقیق نیز بررسی روابط بین متغیرها در اهداف تحقیق گنجانده شده است. در پژوهش حاضر با استفاده از رویکردی توصیفی - پیمایشی به دنبال آزمون رابطه بین راهبردهای خودباوری و کاهش استرس کارکنان هستیم. با توجه به نوع رابطه مورد آزمون در این تحقیق (همبستگی) از آزمون‌های تحلیل رگرسیون به منظور تعیین میزان و شدت همبستگی بین متغیرهای شکل‌دهنده مدل و فرضیه‌های پژوهش استفاده شده است [۱۴].

بخش دوم شامل جمع‌آوری متغیرهای مورد مطالعه در نمونه آماری منتخب از جامعه آماری مورد پژوهش (کارکنان مالی کارگزاران فعال دارای مجوز از سازمان بورس و اوراق بهادار) خواهد بود. ابزار اصلی این مرحله از پژوهش پرسشنامه است که با مراجعه به نمونه منتخب تکمیل می‌شود [۳۳]. یکی از مهم‌ترین و حساس‌ترین بخش‌های هر تحقیق علمی انتخاب نمونه است براساس نمونه و

روش نمونه‌گیری است که تحقیق حائز اعتبار بیرونی می‌شود [۳۲]. جامعه آماری در این تحقیق کارکنان مالی کارگزاران فعال دارای مجوز از سازمان بورس و اوراق بهادار است که تعداد نمونه آماری براساس فرمول استاندارد انتخاب نمونه برابر با ۱۲۰ نفرانتخاب شده است. در این پژوهش، جهت سنجش میزان اعتماد ابزار اندازه‌گیری از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد، مقدار آلفای کرونباخ برای پیش آزمون برابر با ۰/۹۳۵ و برای کل پرسشنامه برابر با ۰/۹۷۱ محاسبه شد و این مقادیر نشان می‌دهد که پایایی پرسشنامه برای انجام پژوهش بررسی ارتباط راهبردهای خودباوری با کاهش استرس کارکنان مناسب است.

جدول ۳. مقادیر آلفای کرونباخ برای پرسشنامه پیش آزمون و نمونه کامل

تعداد سوالات	تعداد نمونه	مقدار آلفای کرونباخ
۳۴	۳۰ (پیش آزمون)	۰/۹۳۵
۳۴	۱۲۰	۰/۹۷۱

جدول ۴. مقادیر آلفای کرونباخ برای تعیین پایایی بخش‌های مختلف در پرسشنامه

متغیرها و زیر متغیرها	بخش	شماره سوالات	مقدار آلفای کرونباخ
متغیر وابسته	استرس کارکنان مالی	۳۴-۲۷	۰/۸۱۵
متغیر مستقل	راهبردهای خودباوری	۲۶-۱	۰/۸۲۱
	الگوهای رفتاری موفق	۶-۱	۰/۸۰۰
	تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر	۱۲-۷	۰/۷۹۶
زیر متغیرهای مستقل	تشویق دیگران	۲۰-۱۳	۰/۸۰۵
	ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی	۲۶-۲۱	۰/۷۹۰

روایی اصطلاحی است که به هدفی که آزمون برای تحقق بخشیدن به آن درست شده است اشاره دارد. اهمیت روایی از آن جهت است که اندازه‌گیری‌های ناکافی و نامناسب می‌تواند هر پژوهش علمی را بی‌ارزش و ناروا سازد [۳۷]. با توجه به اینکه پرسشنامه مورد استفاده در این تحقیق با مشورت و راهنمایی استاد راهنما تنظیم شده است، دارای روایی محتوایی می‌باشد. تحلیل عاملی یک فن آماری است که در علوم انسانی کاربرد فراوان دارد. در حقیقت تحلیل عاملی در شاخه‌هایی

که در آن‌ها آزمون و پرسشنامه استفاده می‌شود، لازم و ضروری است [۳۲]. با استفاده از تحلیل عاملی می‌توان مشخص نمود که آیا پرسشنامه شاخص‌های موردنظر را اندازه‌گیری می‌کند یا خیر.

جدول ۵. نتایج آزمون بارنتل برای روایی پرسشنامه

KMO		۰/۸۵۴
خی ۲		۶۹۰۳/۸۰۲
بارنتل تست	درجه آزادی	۵۶۱
	ضریب معناداری	۰/۰۰۰

۴. یافته‌های پژوهش

از آزمون کلموگروف اسمیرنوف جهت بررسی وضعیت نرمال بودن توزیع داده‌های یک متغیر کمی استفاده می‌شود. فرض صفر در این آزمون همگون بودن توزیع مشاهده‌ها با توزیع نظری مشخص (پارامتری معین) است که با حدس یا قراین مختلف تعیین شده است و فرض مخالف مناسب نبودن توزیع موردنظر برای متغیر است.

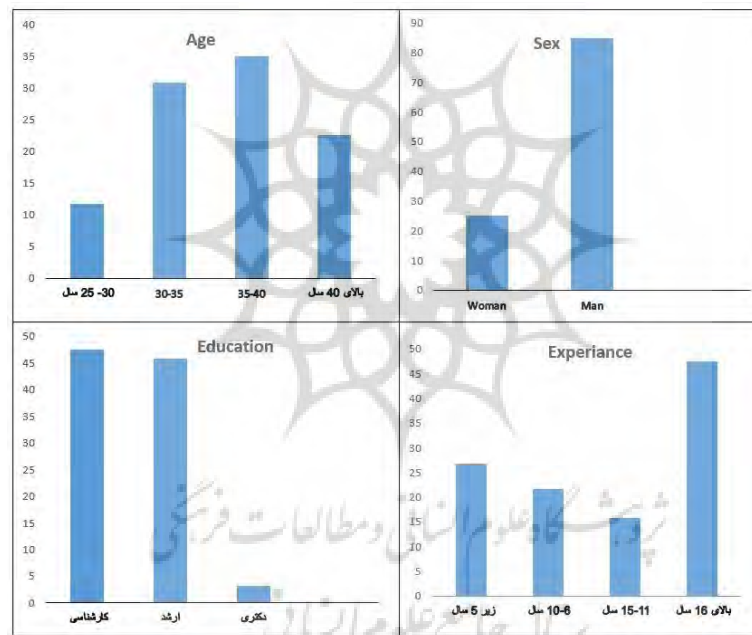
جدول ۶. بررسی نرمال بودن نمونه با K-S

ارزیابی حالت فیزیکی/احساسی	تشویق دیگران	تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر	الگوهای رفتاری موفق	راهبردهای خودباوری	استرس کارکنان مالی	عامل
۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰	تعداد
۳/۷۹۰۳	۳/۸۸۶۱	۳/۸۸۶۱	۳/۵۶۲۵	۳/۷۶۷۹	۳/۷۷۹۲	میانگین پارامترهای
۰/۸۴۲	۰/۹۲۲	۰/۸۱۰	۰/۸۹۷	۰/۶۹۶	۰/۹۴۶	خطا نرمال
۰/۰۸۲	۰/۱۶۸	۰/۱۵۶	۰/۱۲۴	۰/۱۰۵	۰/۱۴۲	کامل
۰/۰۷۵	۰/۰۹۹	۰/۰۸۵	۰/۱۰۵	۰/۰۴۹	۰/۰۹۸	مثبت بیشترین تفاوت‌ها
۰/۰۸۲	۰/۱۶۸	۰/۱۵۶	۰/۱۲۴	۰/۱۰۵	۰/۱۴۲	منفی
۰/۹۰۲	۱/۳۸۸	۱/۷۰۷	۱/۷۰۷	۱/۱۵۲	۱/۵۵۹	K-S
۰/۳۸۹	۰/۰۵۲	۰/۰۶۶	۰/۰۶۶	۰/۱۴۰	۰/۰۶۷	مقدار ضریب معناداری

با توجه به اینکه در تحلیل‌های آماری دو نوع آزمون آماری پارامتریک و ناپارامتریک وجود دارد و انتخاب هر دسته از این آزمون‌ها وابستگی به نوع توزیع داده‌ها دارد. در اینجا از آزمون K-S برای بررسی وضعیت نرمالیزیتی توزیع داده‌ها استفاده شده است. این آزمون تنها آزمون آماری است که

مقدار تفاوت ضریب معناداری^۱ باید بزرگتر از $0/05$ باشد تا فرض صفر پذیرفته شده و توزیع داده‌ها نرمال برآورد شود [۱۴]. با توجه به نتایج توزیع داده‌ها در این تحقیق نرمال است.

به منظور بررسی آمار توصیفی نمونه پاسخگویان چهار سوال، جنسیت، تاهل، تجربه و سابقه کاری و تحصیلات مورد بررسی قرار گرفت. ۷۵٪ پاسخگویان مرد و ۲۵٪ زن، ۱۱/۷٪ دارای سن بین بیست تا پنج تا سی سال، ۳۰/۸٪ دارای سن بین ۳۰ تا ۳۵ سال، ۳۵٪ دارای سن بین ۳۵ تا ۴۰ سال و ۲۲/۵٪ دارای سن بالاتر از ۴۰ سال، ۳۵/۸٪ افراد دارای سابقه زیر پنج سال، ۲۶/۷٪ افراد دارای سابقه بین ۶ تا ۱۰ سال، ۲۱/۷٪ دارای سابقه بین ۱۱ تا ۱۵ سال و ۱۵/۸٪ افراد دارای سابقه بیشتر از ۱۶ سال، ۴۷/۵٪ دارای مدرک کارشناسی، ۴۵/۸٪ افراد دارای مدرک کارشناسی ارشد و تنها ۳/۲٪ افراد دارای مدرک دکتری بوده‌اند؛ بنابراین می‌توان چنین عنوان نمود که بیشتر از ۸۰٪ کارکنان مالی کارگزاران فعال با مجوز از سازمان بورس و اوراق بهادار که نمونه این تحقیق هستند از تحصیلات کارشناسی و کارشناسی ارشد برخوردار بوده‌اند.



شکل ۲. آمار توصیفی نمونه منتخب

1. Sig ° 2tailed

فرضیه اصلی پژوهش. راهبردهای خودباوری (الگوهای رفتاری موفق، تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر، تشویق دیگران، ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی) با کاهش استرس کارکنان مالی رابطه معناداری دارد. مقدار آماره تی بزرگ‌تر از $1/96+$ و در جهت مثبت است؛ بنابراین شرط اول پذیرش فرضیه برقرار می‌باشد. با توجه به اینکه مقدار ضریب معناداری در جدول برازش مدل (آنوا) کوچک‌تر از $0/05$ می‌باشد، مدل از از برازش مناسبی برخوردار است و با توجه به اینکه مقدار بتای استاندارد در جدول عامل مشترک برابر با $0/731$ است؛ به ازای هر واحد تغییر در راهبردهای خودباوری به میزان 73% تغییر در جهت مثبت بر کاهش استرس کارکنان مالی وارد می‌شود؛ بنابراین فرضیه اصلی اول تحقیق با ضریب تاثیر 73% پذیرفته می‌شود.

جدول ۷. خلاصه مدل برای فرضیه اصلی

خلاصه مدل				
مدل	R	مقدار خی ۲ استاندارد	مقدار خی ۲	تخمین خطای استاندارد
۱	$0/731$	$0/399$	$0/394$	$0/736$

جدول ۸. نتایج آنوا و برازش مدل برای فرضیه اصلی

آنوا					
مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	فراوانی	ضریب معناداری
رگرسیون	$42/463$	۱	$42/463$	$78/218$	$0/000$
وابستگی	$64/060$	۱۱۸	$0/543$		
کل	$106/523$	۱۱۹			

جدول ۹. نتایج تحلیل رگرسیون برای فرضیه اصلی

مدل: کاهش استرس کارکنان مالی	عامل مشترک غیر		عامل مشترک		آماره تی	ضریب معناداری
	استاندارد	خطای استاندارد	استاندارد	خطای استاندارد		
عامل	$0/547$	$0/372$	$0/731$	$0/372$	$2/471$	$0/144$
راهبردهای خودباوری	$0/858$	$0/097$	$0/731$	$0/097$	$8/844$	

به منظور بررسی سایر فرضیه‌های تحقیق نیز به همین ترتیب عمل شد. مطابق با جدول (۸) تمام فرضیه‌های پژوهش پذیرفته شد.

جدول ۱۰. اثبات فرضیه‌های پژوهش

شماره	نوع	فرضیه	بتای استاندارد	Sig	خی ۲	پذیرش / عدم پذیرش
۱	اصلی	خودباوری (الگوهای رفتاری موفق، تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر، تشویق دیگران، ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی) با کاهش استرس کارکنان مالی رابطه معناداری دارد.	۰/۷۳۱	۰/۰۰۰	۰/۳۹۴	پذیرش
۱	فرعی	بین الگوهای رفتاری موفق با کاهش استرس کارکنان مالی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۵۵۲	۰/۰۰۰	۰/۱۹۷	پذیرش
۲	فرعی	بین تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر با کاهش استرس کارکنان مالی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۴۷۹	۰/۰۰۰	۰/۲۲۳	پذیرش
۳	فرعی	بین تشویق دیگران با کاهش استرس کارکنان مالی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۵۱۷	۰/۰۰۰	۰/۲۶۱	پذیرش
۴	فرعی	بین ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی با کاهش استرس کارکنان مالی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۵۶۱	۰/۰۰۰	۰/۲۰۶	پذیرش

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

راهبرد خودباوری منابع انسانی موجب بهره‌مندی سازمان از کارکنان ماهر، متعهد و با انگیزه در تلاش برای رسیدن به مزیت رقابتی پایدار می‌شود. بر اساس نتایج این پژوهش راهبرد خود باوری به میزان ۷۳٪ بر کاهش استرس کارکنان سازمانی تاثیر مثبت می‌گذارد؛ بنابراین با بهره‌مندی صحیح از خودباوری می‌توان میزان کاهش استرس کارکنان سازمان را به میزان ۷۳٪ بهبود بخشید. نتایج این تحقیق با نتایج تحقیق یعقوبی و احمدنیا چینجانی (۱۳۹۲)، درویش و همکاران (۱۳۹۱)، و رضایی راد و دعائی (۱۳۹۱) و همخوانی دارد. براساس نتایج تحقیق، الگوهای رفتاری موفق با کاهش استرس کارکنان به میزان ۵۵٪ همبستگی دارد؛ بنابراین می‌توان نیروی انسانی را مهم‌ترین عامل رشد و توسعه هر سازمان محسوب کرد و بی‌شک موفقیت و پیشرفت هر سازمان به نیروی انسانی متخصص آن بستگی دارد. نتایج در این فرضیه با نتایج تحقیق صحرایی و همکاران (۱۳۹۳)، درویش و همکاران (۱۳۹۱)، رضایی راد و دعائی (۱۳۹۱) و چنگ (۲۰۰۵) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی دوم نشان داد، تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر با کاهش استرس کارکنان به میزان ۴۸٪ رابطه دارد. مدیران سازمان‌ها می‌توانند از طریق ساختن (پرورش استعدادها (موجود)، خریدن (آوردن استعداد جدید)، قرض کردن (استعدادهای ضعیف)، دلبسته کردن (نگه‌داشتن بهترین استعداد)، ترقی دادن (ارتقای استعداد مناسب) به استعدادهای ویژه افراد دسترسی یابند و به این ترتیب کاهش استرس کارکنان از سوی کارکنان را بهبود بخشند.

سازمان‌ها و مدیران آن‌ها باید قابلیت‌های متمایز منابع انسانی را شناخته و بدون هدر دادن انرژی و توان خود در فعالیت‌های کم بازده، تمرکز خود را بر ارتقای عملکرد افراد قرار دهند. سازمان‌ها باید فرایند شناسایی، جذب و بازنگری استعداد را مورد توجه قرار داده و سیاست‌ها و فعالیت‌های خود را بر اساس آن طرح‌ریزی کنند. یکی از شایستگی‌های جدید منابع انسانی کسب مهارت‌های عامل فرهنگ و تغییر است که متولیان منابع انسانی باید بتوانند شایستگی‌های مربوط به هدایت فرهنگ، تسهیل تغییر و فردی‌سازی فرهنگ را کسب کرده و در خود تقویت نمایند. نتایج در این فرضیه با نتایج تحقیق صحرایی و همکاران (۱۳۹۳)، درویش و همکاران (۱۳۹۱) و رضایی راد و دعائی (۱۳۹۱) و چنگ (۲۰۰۵) همخوانی دارد.

نتیجه آزمون فرضیه فرعی سوم نشان داد، تشویق دیگران به میزان ۵۲٪ بر کاهش استرس کارکنان تاثیر مثبت دارد. مطابق با نتیجه این فرضیه هرچه سازمان در بررسی عملکرد کارکنان خود از روش‌های قابل قبول‌تر و صحیح‌تری استفاده نماید میزان کاهش استرس کارکنان از دیدگاه کارکنان افزایش می‌یابد و هر کارمند بیشتر خود را جزیی از سازمان احساس می‌نماید. به تبع این موضوع کارکنان در راستای رسیدن به اهداف سازمانی و تحقق چشم‌انداز سازمان تلاش بیشتری به خرج می‌دهند. این امر هم برای سازمان و هم برای کارکنان منافع دوسویه را تامین می‌نماید. نتایج در این فرضیه با نتایج تحقیق صحرایی و همکاران (۱۳۹۳)، درویش و همکاران (۱۳۹۱) و رضایی راد و دعائی (۱۳۹۱) و کنین کی (۱۹۹۲) همخوانی دارد.

همچنین نتیجه آزمون فرضیه فرعی چهارم نشان داد، ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی به میزان ۵۶٪ بر حمایت سازمانی تاثیر مثبت دارد. مبنای نظری حمایت سازمانی ادراک‌شده، نظریه تبادل اجتماعی است. طبق این نظریه در روابط اجتماعی وقتی کسی در حق دیگری لطفی می‌کند او خود را موظف احساس می‌کند که لطف او را جبران نماید. هرچه این لطف و کمک بزرگ‌تر باشد فرد بیشتر تمایل دارد آن را جبران کند. محققان معتقدند بین کارکنان و کارفرمایان نیز چنین تبادل اجتماعی‌ای در جریان است؛ زیرا سازمان منبعی است که نیازهای کارکنان را برآورده می‌کند؛ بنابراین

رابطه بده و بستان در مورد روابط بین کارکنان و کارفرمایان صادق است. نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که کارکنان دیدگاهی کلی از میزان حمایت از سازمان خود دارند و به ازای ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی از سازمان خود حمایت به عمل می‌آورند. نتایج این فرضیه با نتایج تحقیق کافی و هاشمی نسب (۱۳۹۱)، عریقی و گل‌پرور (۱۳۸۹)، و دعائی و برجلی لو (۱۳۸۹) همخوانی دارد.

به‌منظور سنجش میزان همبستگی بین زیر متغیرهای مستقل تحقیق (الگوهای رفتاری موفق، تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر، تشویق دیگران و ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی) از متغیر راهبرد منابع انسانی از آزمون پیرسون استفاده شد. با توجه به میزان بالای همبستگی میان زیر متغیرها (دو ستاره بالا هر کدام از عامل‌ها نشان‌دهنده همبستگی زیاد میان متغیرهای تحقیق است)، تغییر مثبت هر کدام از زیر متغیرهای مستقل تحقیق می‌تواند به میزان قابل توجهی در بهبود سایر عامل‌ها تغییر ایجاد نماید؛ بنابراین در صورتی که کارگزاران فعال دارای مجوز از سازمان بورس و اوراق بهادار بتوانند در هر یک از زیر متغیرهای عنوان شده به صورت حتی جداگانه‌ای بهبود ایجاد کند (مثلا الگوهای رفتاری موفق) با ضریب ۵۶٪ بهبود در تجربه قبلی و موفقیت‌های مکرر، ۴۷٪ در تشویق دیگران، ۵۶٪ در ارزیابی حالت فیزیکی / احساسی تغییر در جهت مثبت (بهبود) ایجاد می‌شود.



منابع

1. All Adina, T. E. (2015). Stress as an index of managerial success (doctoral dissertation). Osmania University, Hyberadad, India.
2. Anderson, J. R., and Betz, J. (2001). A hybrid model of categorization. *Psychonomic Bulletin and Review*, 8: 629-47.
3. Bandura, A. (2000). Cultivate Self efficacy for personal and organizational effectiveness, in Lock, E. A. (Ed). The Blackwell Handbook of Principles of Organizational Behavior, Oxford, Malden, MA: 120-36.
4. Bndura, A. (1997). Self-efficacy: The Exercise of Control. New York: Freeman.
5. Cavanaugh, M.A., Boswell, W.R., Roehling M.V., and Boudreau, J.w. (2000). An Empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85: 65- 74.
6. Cervone, D. (1997). Social- Cognitive mechanism and personality coherence: Self Knowledge, situational belief, and cross-situational coherence in perceived self-efficacy. *Psychological Science*, 8: 43-50
7. Crawford, J. K. (2002). PM solutions project management maturity model: providing a proven path to project management excellence. New York, USA: Marcel Dekker.
8. Darwish, h Mugli, AS Mousavi, M. and Panahi, b. (1391). Human resource competencies and their relationship with human resource and business strategies at National Petrochemical Company, *Public Management Research*, 5(17): 27-49.
9. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., Schaufeli, W. B. (2001). The job demands resources model of burnout, *JournL of Applied Psychology*, 86/3: 499-512.
10. Doaee, Habibollah. Bordajali Lu, Shahla (1389). The Relationship between Perceived Organizational Support with Organizational Commitment and the Purpose of Abandonment, *Journal of Public Management Outlook*, 3: 63-63.
11. Doaee, Habibollah; Rezaei Rad, Mostafa, Khani, Dawood (2011). Designing and explaining the model of the impact of HRM tasks on organizational performance market orientation, *Journal of Public Management Research*, 14: 106-85.
12. Eden, D, and Zuk, Y. (1995). Seasickness as a self-fulfilling prophecy: Raising self-efficacy to boost performance at sea. *Journal of Applied Psychology*, 80: 628-35.
13. Edwards, J. R. (1996). An examination of Competing Versions of the person-environment fit approach to stress, *Academy of management Journal*, 39: 292-339
14. Faghihi and the Aghaz, ah. (1393). Social research methods, Quantitative and qualitative approaches, 1, Terme Publishing.
15. Frank De R. S., R. Konopaske and J. M. Ivancevich. (2000). Executive travel stress: Perils of the road warrior, *Academy of Management Executive* 14/2: 58-71.
16. Ghodrat Abadi, Leila, Alireza Al-Qais and Zahra Malayeri, (1393). Self-esteem and its impact on the effectiveness of the staff of the organization, International Management Conference, Tehran, Mobin Institute of Cultural Ambassadors.
17. Goli Pour, Aryan. (1392). Organizational Behavior Management (Individual Behavior), Publication, Tehran, Iran.

18. Golparvar, Mohsen; Nayeri, Shirin (2010). The Relationship of Organizational and Ethical Values with Stress and Burnout among Employees of Zob Ahang Joint Stock Company, *Journal of Occupational and Organizational Counseling*, 5: 92-71.
19. Hersey, Pal and Kenneth Blanchard (2010). *Organizational Behavior Management: Application of Human Resources*, translation Ali Ali Sabet, Amir Kabir Publications, Tehran, Tehran.
20. Hosseini, Seyed Reza; Masoumeh Esmaeili; Abdollah Salmani Khalkhali and Rasoul Poursol, (1394). The Impact of the Advancement of Educational Advancement of Successfulness by Investigating the Intermediary Self-Validity, The 2nd National Conference on Sustainable Development in Educational Sciences and Psychology, Social and Cultural Studies, Tehran, Islamic Studies and Research Soroush Hekmat Mortazavi, Mehr Arvand Institute of Higher Education, Center for Sustainable Development Strategies.
21. Ivancevich, J. M., McMahan, J. T. (1985). The Effect of Goal Setting, External Feedback, and Self-generated feedback on outcome Variable: A Field study, *AcADEMY of Management Journal*, 25/2: 359-72
22. Kazemi, Mostafa, Zahra Nikkhah Farokhani, Zaynab Armoun and Abdollah Reyhani Yasawli, (1393). Surveying the Occupational Stress of Employees in the Administrative and Industrial Domain, Third Annual National Conference on Modern Management Sciences, Gorgan University, Academic and Professional Association of Golestan Managers and Consumers, University Islamic Azad University of Aliabad Katoul.
23. Khaleefa, O.Erdos, G.Ashria, I. (1996). Gender and creativity in an afro-arab Islamic culture: The case of sudan. *Journal of creative behavior*, 30: 52-60.
24. Macy, A. B. and Mirvis, P. H. (1976). A Methodology for assessment of quality of work life in organizational effectiveness in behavioral-economic terms. *Administrative Science Quarterly*, 21: 212-26.
25. Mager, R. F. (1992). *What every Manager Should Know about Training* Belmont, CA: Lake Publishing.
26. Mahmoudi Charkari, Sara and Zain al-Abedin Rahmani, (2014). Investigating the relationship between self-confidence culture of young people and business development in Hormozgan province, Conference on Change Management in Organizations with Behavioral Sciences Approach, Tehran, Iran Tadbir Iran.
27. Morad Sahraee, R erfani, n. Shaabani bahar, Gh. monsef, ah. And Hussein Nejad, AS (1393). The relationship between empowerment and perceived organizational support with job satisfaction of the teachers of physical education in Hamadan, *Studies on the basics of management in sport, Years 1, Issue 4*: 109-121.
28. Moshabaki, O. And Mousavi Majd, S.M. (1391). The Relationship between Strategic Coordination between Business Strategies, Human Resource Strategies and Organizational Structure, *Organizational Culture Management*, 1: 33-60.
29. Mousavi, Seyed Zahir, (1394). The Relationship between Job Stress, Life Satisfaction and Social Desirability among Sari Municipality Employees, The First Scientific Congress on the Development and Promotion of Educational Sciences and Psychology, Sociology and Social Cultural Sciences of Iran, Tehran, Scientific Society for Development Promotion of fundamental sciences and techniques.

30. Nelson, D. L., Burke, R. I. (2000). Women executive: health, stress, and success, *Academy of Management Executive*, 14/2: 107-21
31. Perrewe, Pamela L Ferris, Gerald R Frink , Dwight D. y Anthony, William P. 2002 , Political Skill: An antidote for Workplace stressors. *Academy of Management Executive*. 14/3: 115-23.
32. Rezaei Malek, N. Radford, R and Reshadatjo, h. (1392). Evaluation of Customer Relationship Management Improvement Fields Using Knowledge Management in Sepah Bank, Master's Degree in Information Technology Management, Advanced Information Systems, Islamic Azad University, Tehran Electronic Unit.
33. Rezaei Malek, N. Rezaei Malek, M. And Tavakoli Moghadam, R. (1391). Improvement of Banking Services Using Customer Knowledge Management and Mobile Banking and its Impact on Customer Loyalty at Mellat Bank, ICT Press, Amir Kabir University.
34. Schaw, C (2014). Selfsteem: The enamel of success: 1-2.
35. Selye, H. (1974). Stress without Distress. New York: J. B. Lippincott.
36. Souri, Hamid, Mohsen Rahimi and Hossein Mohseni, (2005). The Relationship between Job Stress and Work-related Accidents: A Case-Control Study, The First National Conference on Safety Engineering and HSE Management, Tehran, Sharif University of Technology.
37. Tayebi, S.J. Maleki, M. R and delgoshae, b. (1393). *Dissertation, dissertation, research project and scientific article*, Ferdows Publications. fourth edition.
38. Vakil Yazdi, E (1394). Develop a Strategy to Attract Foreign Direct Investment in the context of Global Trade, *Journal of strategic management studies JSMS*: 19.
39. Vera, D. and A. Rodriguez-Lopez. (2004). Humility as a source of competitive advantage. *Organizational Dynamics*, 33/4: 393-408.
40. Weil, M. M., Rosen, L. D. (1998). Technostress: Coping with Technology @ Work @Home @Play, Wiley, New York: NY.
41. Yaqubi, N and chinajani, u (1392). Investigating the Relationship between the Strategic Approach of Human Resource Management System and Organizational Commitment of Employees in Public Organizations, *Journal of Management of Governmental Organizations*, 2, Issue 7: 50-66.