

Policy-Making for the Development of Resilient Human Capital in the Face of Crisis

Fatemeh Nadjarshams¹, *Ali Asghar Pourezzat², Mojtaba Amiry³,
Jamshid Massumi⁴

1-Ph.D. Student, Public Administration (Human Resources), Pardis Alboorz, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran

2-Professor, Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran. (Corresponding Author). Email: Pourezzat@ut.ac.ir

3-Associate Professor, Public Administration, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, Iran

4-Assistant Professor, Islamic Jurisprudence and Law, Faculty of Literature and Humanitarian, Islamic Azad University, Central Branch, Tehran, Iran

Received: 05/05/2020; Accepted: 15/07/2020

Extended Abstract

Abstract

In our daily lives, the nature of some conditions and experiences is so that people get into trouble, whether they like it or not, as their mental health may be threatened. Resilience includes a set of individual and psychological capacities, which with their help, one can resist difficult situations and will not get hurt. The present study seeks to outline the development of resilient human capital in the face of crisis. According to the purpose of this research, its method is a qualitative type and semi-structured interviews, with emphasis on exploratory approach. To select experts to conduct interviews with 18 managers and experts from the Fire Department and the Red Crescent Society through the analysis of the theme.

According to the analysis of the content and the answer provided factors affecting in the face of crisis were categorized in 5 categories: changes in values and attitudes, planning in management, increased adaptability, adaptability to conditions, and ability to cope with risk.

Introduction

In risky environments, where business face many challenges, organizations, by focusing on issues history to achieve their goals by taking advantage of

opportunities to achieve issues beyond goals. Organizational studies are both focused on the use of opportunities and problem solving. The successful movement of these issues and shocks depends on the development of human capital in organizations. Resilience indicated an organizational situation, and achieving better levels and situations of the organization in the resilience requires the development of resilient human capital. On the other hand, improving resilience in active organizations requires a deep understanding of expertise and knowledge to prevent crises and reduce their impact. In this regard, traditional crisis management, which emphasizes guidelines, processes, and strategy change, usually does not lead to the survival of organizations or increase their resilience. Therefore, organizations must take an action to increase and develop the resilience of their human capital and consider it in short-term and long-term work structures.

Case Study

The study was conducted by the Fire Department and the Red Crescent Society.

Materials and Methods

The present research is in the category of applied research in terms of research orientation. In addition, according to the general purpose of the research, the research method is of qualitative type and with emphasis on exploratory approach. The data collection tool was semi-structured interviews. In the present study, interviews with managers and experts of the Fire Department and the Red Crescent Society were considered, and to select experts to conduct interviews, a combination of non-probabilistic and purposeful methods, judgment and snowballs were used. To analyze the text of the interviews, the method of content or theme analysis. In this study, the theme hierarchy was used in the form of themes. The identified concepts were examined based on the researcher's intuition and understanding of the subject, and according to the commonality of the concepts, they were categorized in the form of main themes or in the form of sub-themes.

Discussion and Results

The situation of resilient human capital in the face of crisis can be explained like this. The theme of change in values and attitudes, value-oriented, self-awareness, transcendent goal, heresy, hopefulness, generosity and wisdom. The planning and management theme, strong diplomacy and managers, opportunism, and crisis management. The theme of increasing adaptability, creating a suitable and safe supportive space in the home, empathy and mutual understanding of people, beliefs, values, logical and strong expectations, and religious values and beliefs. The 15-item ability-to-adaptability theme consists of hopeful foresight, strategy maintenance with a crisis approach, and problem-solving with a proper approach to crisis, and the ability to deal with risk.

Psychological empowerment is community-based and interpersonal empowerment.

Conclusion

The majority of respondents from both groups of managers and experts, emphasized the need for change in values and attitudes, as the main factor in the development of human capital in the face of crisis. They cited values and attitudes that could be considered factors influencing the development of resilience in the organization; factors such as; Value orientation, self-awareness, transcendent goal, trust and recourse, heresy, hopefulness, openness and wisdom.

According to the interviewees, among the factors that play a key role in resilience to facing a crisis is the ability to cope with risk. It can be seen that people's willingness to take risks is usually due to the satisfaction of tendencies such as curiosity, the discharge of emotions, long-standing and traditional habits, its value, and the like. The theme of risk-based empowerment refers to psychological empowerment, community empowerment, and interpersonal empowerment. Most of the people interviewed in this study believed that they should treat people with kindness, correctly and respectfully, and respect their personality, thoughts, and ideas. They also worked with words and deeds, words and attitudes, and expressed the right way of thinking about their profession, to maintain respect and promote their dignity among the people and society. The fourth main class identified is related to planning and management. The interviewees were of the opinion that "at the time of the crisis, having well-thought-out plans would create the condition so that the authorities would be able to use the right method quickly and efficiently." From the point of view of the interviewees, frustration causes great harm to the individual and society. To survive and grow, humans need to find ways to cope with daily stress and adversity.

Keywords: human capital, resilience, crisis, competency

خط مشی گذاری برای توسعه سرمایه انسانی تاب آور در مواجهه با بحران^۱

فاطمه نجار شمس^۱ - دکتر علی اصغر پور عزت^۲ - دکتر مجتبی امیری^۳

دکتر جمشید معصومی^۴

چکیده

در زندگی روزمره‌ی ما انسان‌ها، ماهیت برخی شرایط و تجارب به گونه‌ای است که افراد، خواه ناخواه دچار مشکل می‌شوند؛ به طوری که ممکن است سلامت روانی آنان تهدید شود. تاب‌آوری، شامل مجموعه‌ای از ظرفیت‌های فردی و روانی است که فرد به کمک آنها می‌تواند در شرایط دشوار مقاومت کند و دچار آسیب‌دیدگی نشود و حتی در تجربه‌ی این شرایط مشکل‌آفرین یا بحرانی، خود را به لحاظ شخصیتی ارتقاء بخشد. پژوهش حاضر درصدد خط‌مشی‌گذاری برای توسعه سرمایه انسانی تاب‌آور در مواجهه با بحران است. روش پژوهش حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و به لحاظ اجرا از نوع کیفی با رویکرد اکتشافی است. برای انتخاب افراد خبره جهت برگزاری مصاحبه‌ها، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. داده‌های پژوهش حاضر، با انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته با ۱۸ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر تهران، از طریق تجزیه و تحلیل مضمون (تم) صورت گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، از نرم افزار MAXQDA12 استفاده شد. با توجه به تجزیه و تحلیل مضمون (تم) و پاسخ‌های ارائه شده، خط‌مشی‌های مؤثر بر تاب‌آوری در مواجهه با بحران، در پنج دسته؛ تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها، برنامه‌ریزی و مدیریت، افزایش توان‌سازی، توانایی تطبیق با شرایط و توانمندی مواجهه با خطر دسته بندی شدند.

واژه‌های کلیدی: سرمایه انسانی، تاب‌آوری، بحران، شایستگی

^۱ مقاله مستخرج از پایان نامه دکتری خانم فاطمه نجار شمس می‌باشد.

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، منابع انسانی، پردیس البرز، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران.

^۳ نویسنده مسئول - استاد تمام گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران.

Pourezzat@ut.ac.ir

^۴ دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، تهران، ایران.

^۵ استادیار دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران.

مقدمه

در محیط‌های پرتلاطم و مخاطره‌آمیزی که کسب و کارها، با چالش‌ها و فرصت‌های زیادی روبه‌رو می‌شوند، سازمان‌ها، با تمرکز بر مسائل، در راستای تحقق اهداف خود تلاش می‌کنند تا با استفاده از فرصت‌ها، به موضوعاتی فراتر از اهداف، دست یابند. با توجه به این موضوعات، مطالعه‌های سازمانی، هم متمرکز بر استفاده از فرصت‌ها و هم حل مسائل‌اند. رویدادهای غیر منتظره و تغییرهای ناگهانی، اغلب سازمان‌ها را در شوک قرار می‌دهد (Linnenluecke, 2017). گذر موفق از این مسائل و شوک‌ها، در گرو توسعه‌ی سرمایه‌ی انسانی در سازمان‌ها است. همچنین از آنجا که عملکرد، به طور گسترده‌ای برای توسعه و بهبود، مهم تلقی می‌شود (Blasdel, 2015). سازمان‌ها باید عملکرد کنونی خود را بهبود بخشند. موسوی (۲۰۱۲) به نقل از کاتزکل^۱ (۲۰۰۴)، سرمایه انسانی را ارزش‌افزوده‌ای می‌داند که کارکنان برای سازمان ایجاد می‌کنند. در واقع، سرمایه انسانی، سرمایه‌گذاری در منابع انسانی، به منظور توسعه کارآیی آنها است (Pasban & Hosseinzadeh Nojeh, 2016). در تعریف جدیدی از سرمایه انسانی، مجموعه‌ای از ویژگی‌ها، تجارب زندگی، دانش، خلاقیت، نوآوری و انرژی در نظر گرفته شده است که افراد، آن را در کار خود سرمایه‌گذاری می‌کنند (Fonseca et al., 2019).

در شرایط بحران، برخی از سازمان‌ها، آمادگی لازم را برای مقابله با مشکلات ندارند و این امر، سبب کاهش سطوح عملکردی آنها می‌شود (Mohammadi Shahrudi et al., 2018). گاهی یک بحران، حتی مهارت‌ها را در یک صنعت کاهش می‌دهد (Chang-Richards et al., 2017)، از این رو، سازمان‌های حاضر در بحران باید در برابر هرگونه وضعیت اضطراری، پاسخگو باشند (Sapeciay, 2017). به ویژه سازمان‌های امدادی نظیر آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر، باید ساختاری انعطاف‌پذیر و فوق‌فعال داشته باشند و پیش‌بینی‌کننده، ایجاد کننده و استفاده‌کننده از فرصت‌های جدید، در زمان‌های گوناگون به ویژه در زمان وقوع بحران باشند (Farshid, 2016). از سویی، بهبود تاب‌آوری در سازمان‌های فعال، به درک تخصصی عمیق و دانش لازم برای جلوگیری از بحران‌ها و کاهش آثار آنها نیاز دارد (Sapeciay, 2017). بسیاری از سازمان‌ها، از مؤلفه‌های تاب‌آوری سرمایه انسانی خود

ناآگاهند و برای توسعه آن تلاش نمی‌کنند. در حالی که برای بهبود مدیریت بحران در سازمان‌ها، توسعه میزان تاب‌آوری سرمایه انسانی حائز اهمیت است (Jones, 2015). تا حدی که اگر سرمایه انسانی، تاب‌آور نباشند، حتی تکرار حوادث جزئی نیز ممکن است، سازمان را با بحران یا فاجعه مواجه کند (Bahadori Khosroshahi et al., 2016). در این راستا، مدیریت بحران سنتی، که به دستورالعمل‌ها، فراگردها و تغییر راهبردها تاکید دارد، معمولاً سبب بقای سازمان‌ها یا افزایش مقاومت آنها نمی‌شود (Koronis & Ponis, 2018). بنابراین سازمان‌ها باید در جهت افزایش و توسعه تاب‌آوری سرمایه انسانی خود اقدام کنند و آن را در ساختارهای کاری کوتاه مدت و بلندمدت مد نظر قرار دهند (Lengnick-Hall et al., 2011).

چارچوب نظری و پیشینه پژوهش

مبانی پژوهش

تاب‌آوری در سال ۱۹۷۳ توسط هولینگ^۱، از صاحب‌نظران بنیان‌گذار بحث تاب‌آوری، به منزله یک اصطلاح توصیفی در اکولوژی معرفی گردید (Karrholm et al., 2014) و از آن زمان به بعد، به طور گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته و به سایر زمینه‌های علمی، مانند مدیریت بلایا، روانشناسی و اکولوژی سرایت کرد (Leon & March, 2014). تایمرین^۲ (۱۹۸۱) نیز نخستین فردی بود که مفهوم تاب‌آوری را در حوزه بلایا و مخاطرات مطرح کرد (Maguire & Hagan, 2007). این مفهوم، پس از پذیرش چارچوب کاری هیوگو، در خلال سال‌های ۲۰۱۵-۲۰۰۵ به طور وسیعی به کار گرفته شد (Usamah et al., 2014). بنا بر یک تعریف تاب‌آوری عبارت است از، توانایی یک سیستم، جامعه یا اجتماع برای مواجهه با مخاطرات مقابله، جذب، سازگاری و احیای به موقع، در برابر اثرهای گوناگون یک مخاطره و کاربست روشی مؤثر برای حفاظت و بازگشت کارکردها و ساختارهای اساسی مهم جامعه (Lenchner et al., 2016). هیر^۳ (۲۰۱۱) نیز تاب‌آوری را «یک فراگرد حفظ توانایی، یا ایجاد سازگاری موفقیت‌آمیز در شرایط تهدید می‌داند، فراگردی که نقش مهمی در مقابله با

1-Holling

2-Timmerman

3-Herr

تنیدگی‌ها و تهدید زندگی و آثار نامطلوب آن دارد. تاب آوری نوعی سازگاری مثبت در واکنش به شرایط ناگوار است.

ویژگی‌های افراد تاب آور

مطالعات و پژوهش‌های گوناگون، ویژگی‌های متفاوتی را برای افراد تاب آور ذکر کرده‌اند که برخی از آنها عبارتند از: عزت نفس، اطمینان، خوش‌بینی، امید، استقلال، تمایل برای رشد و خود ارتقایی، توانایی کنار آمدن با استرس، نگرش مثبت در مواجهه با مشکلات و حل آنها، بینش‌مندی، توانایی برقراری روابط بین فردی، ابتکار عمل، خلاقیت، شوخ طبعی و طنز، اخلاقی بودن و استفاده از ساز و کارهای دفاعی (Alizadeh, 2016). مهم‌ترین این موارد را می‌توان در قالب‌های زیر دسته‌بندی کرد:

الف) منبع کنترل درونی

مفهوم منبع کنترل، به توانایی انسان در کنترل شرایط و رویدادهای محیطی اشاره دارد. بر این اساس، افراد در دو دسته جای می‌گیرند. دسته اول افرادی که دارای کنترل درونی هستند، یعنی مسلط بر احساسات، رفتار و شرایط زندگی خود، فعال در ایجاد تغییر و اصلاح زندگی خود بوده، در جستجوی علل شکست‌ها و موفقیت‌ها بر می‌آیند و بر عوامل درونی خود تأکید دارند. دسته دوم نیز افرادی هستند که منبع کنترل آنها بیرونی است. این دسته خود را غالب بر وقایع زندگی خود نداشتند و حوادث زندگی را ناشی از شانس، سرنوشت و قدرت دیگران می‌دانند (Bahadori Khosroshahi et al., 2016).

ب) عزت نفس^۱

یعنی احساس ارزشمندی که فرد نسبت به خود دارد. این حس از مجموع افکار، احساس‌ها، عواطف و تجربه‌های فرد در طول زندگی، ناشی می‌شود (Selefesteem et al., 2016) و تأثیر قابل توجهی بر سلامت روان فرد و همچنین تعادل شخصیت او دارد (Safavi et al., 2011).

ج) امید

امید به منزله‌ی یک نیروی درونی، می‌تواند باعث غنای زندگی شود و در مواجهه با بحران، افراد را قادر سازد تا چشم‌اندازی را فراتر از وضعیت نابسامان و درد و رنج کنونی

خود در نظر آورند (Monemi Motlagh & Shoa Kazemi., 2012). نتایج پژوهش‌ها نشانگر آن است که افرادی که از امید بالاتری برخوردارند، در مواجهه با بحران، مقاومت بیشتری نشان می‌دهند، افکار مثبت تری درباره زندگی خود دارند و گرایش بیشتری به شناسایی جنبه‌های مثبت موقعیت‌های آسیب‌زا از خود نشان می‌دهند (Shoa Kazemi & Saadati, 2012).

د) خوش‌بینی

خوش‌بینی به منزله‌ی یکی از سازه‌های روان‌شناسی مثبت‌گرا، نوعی نگرش فردی نسبت به زندگی محسوب می‌شود (Salifu et al., 2014). افراد خوش‌بین، از زندگی لذت بیشتری می‌برند، هیجان‌های مثبت بیشتری را تجربه می‌کنند، سلامت روانی و جسمانی بهتری دارند (Zinivand & Kazemi., 2014) و هنگام رویارویی با فشار روانی، از روش‌های مقابله بهتری استفاده می‌کنند. مطالعات نشان می‌دهند که خوش‌بینی نقش تعیین‌کننده‌ای در بهزیستی روان افراد بازی کرده و با احساسات مثبت و راهبردهای مقابله، رابطه مثبت و معناداری دارد و افراد با خوش‌بینی بالا، اطمینان دارند که به اهداف آینده‌شان خواهند رسید. همین اطمینان منجر به افکار مثبت بیشتری می‌شود و این افکار مثبت نیز انگیزه هیجان‌ات مثبت را افزایش می‌دهد و منجر به دستیابی فرد به اهدافش می‌شود (Yaghobi et al., 2017).

ه) خودکارآمدی

خودکارآمدی، ناظر بر برداشت و قضاوت هر شخص درباره توانایی‌های خود برای برنامه‌ریزی، اقدام و رسیدن به اهداف است (Luthans & Youssef, 2008). افرادی خودکارآمد، برای رسیدن به اهداف خود رغبت زیادی دارند و به جای تمرکز بر شکست‌ها و نقاط ضعف، بر ویژگی‌های مثبت و پیروزی‌ها متمرکزند (Bandura, 2004). ضمن اینکه باورهای خودکارآمدی، با کاهش اختلالات روان‌شناختی، همچون افسردگی و اضطراب همراه است (Tahmassian & Jalali Moghadam, 2011). بنابراین خودکارآمدی، مفهومی مهم بوده، دال بر آن است که فرد از اعتماد به نفس کافی درباره توانایی‌های خود برای انجام کارهای مشخص در موقعیت‌های معین، برخوردار باشد. در تاب‌آوری، علاوه بر بحث از اعتماد به نفس و توانایی، به فعل رسیدن این ویژگی‌ها برای یک مساله مشخص و عملی نیز اهمیت دارد.

و) استقلال

پژوهش‌گران واژه‌های متفاوتی را برای توصیف استقلال به کار برده‌اند، برای مثال، یک حس نیرومند عدم وابستگی، کانون کنترل درونی و احساس نیرومند بودن (Garmzy, 2013)، اعتماد به نفس، کفایت خود، خود نظم‌دهی و کنترل تکانه. به عبارتی، استقلال مفهومی دال بر حس هویت خود و توانایی برای عمل مستقل و اعمال کنترل بر محیط خود است. پژوهش‌گران بسیاری برآنند که توانایی جدا کردن خود از محیط خانوادگی ناکارآمد و کناره‌گیری روان شناختی از والد بیمار، ویژگی اصلی کودکان تاب آور است که به ویژه در خانواده‌های دچار مشکل الکلیسم و بیماری‌های روانی بارز می‌گردد (Mokhray, 2016).

پیشینه پژوهش

بر اساس نتایج پژوهش امانپور و همکاران (۲۰۲۰) وضعیت مدیریت بحران و میزان تاب‌آوری در هسته مرکزی شهر اهواز در موقعیت تهاجمی - رقابتی قرار دارد و بایستی از توانمندی‌ها و ظرفیت‌های موجود در هسته مرکزی شهر اهواز و فرصت‌های پیش رو، به نحو احسن استفاده کنیم تا بتوانیم در امر مدیریت بحران موفق باشیم؛ بنابراین، توجه به مسئله تاب‌آوری در راستای مدیریت بحران در هسته مرکزی شهر اهواز، به واسطه وجود آثار و ابنیه ارزشمند تاریخی و فرهنگی و همچنین ویژگی‌های کالبدی این محدوده را، به منزله امری بسیار مهم مد نظر قرار می‌دهند.

نتیجه پژوهش رزم‌پوش و همکاران (۲۰۱۸) نشان داد که آموزش به طور معنی‌داری کیفیت زندگی و تاب‌آوری را بهبود می‌بخشد. آن‌ها، همچنین نتیجه گرفتند که بهبود مهارت‌ها با استفاده از آموزش، می‌تواند به منزله یک روش ایده‌آل برای افزایش تاب‌آوری و بهبود کیفیت زندگی، مورد توجه قرار گیرد.

جعفرپور چقوشی و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی نشان دادند که شاخص‌های چابکی، افزونگی و مشاهده پذیری به ترتیب مهم‌ترین شاخص‌های ارزیابی تاب‌آوری تأمین‌کنندگان شرکت اورند هستند.

کاظمی و عندلیب (۲۰۱۶) تحقیقی با عنوان «ارزیابی مؤلفه‌های مؤثر بر تاب‌آوری اجتماعی سکونتگاه‌های روستایی در شرایط بحران» انجام دادند. یافته‌های پژوهش حاکی از آن بود که میزان تاب‌آوری اجتماعی فرهنگی روستاهای بررسی شده در ابعاد مورد بررسی

بسیار پایین بوده و تفاوت‌های معناداری میان سطوح تاب‌آوری در ابعاد مختلف و در بین روستاهای بررسی شده مشاهده گردید. همچنین تحلیل همبستگی میان ابعاد بررسی شده بیانگر همبستگی مستقیم میزان تاب‌آوری اجتماعی ساکنین با میزان دانش و آگاهی و انگیزش‌های درونی و فردی ساکنین است.

اندامی خشک و همکاران (۲۰۱۳) نقش راهبردهای نه‌گانه تنظیم شناختی در پیش‌بینی تاب‌آوری را مورد بررسی قرار دادند و نشان دادند که از بین راهبردهای سازگارانه تنظیم شناختی هیجان، راهبردهای ارزیابی مجدد مثبت و تمرکز مجدد بر برنامه‌ریزی بی صورت مثبت و از میان راهبردهای ناسازگانه تنظیم شناختی هیجانی، فاجعه‌آمیز پنداری و سرزنش دیگران به صورت منفی امکان پیش بینی تاب‌آوری دارند. این نتایج نشان می‌دهد راهبردهایی که افراد برای تنظیم هیجان‌شان به کار می‌گیرند می‌تواند عامل بسیار مهمی در تعیین تاب‌آوری آن‌ها باشد و تقویت راهبردهای سازگارانه تنظیم هیجان باید به عنوان هدفی برای پی‌ریزی مداخلات و برنامه‌ی آموزشی تاب‌آوری مورد توجه واقع شود.

نصیر (۲۰۱۱) در پژوهشی به این نتیجه رسید که بین راهبرد مقابله مسأله مدار و همچنین بین تاب‌آوری با خوش‌بینی دانش‌آموزان رابطه مثبت معناداری وجود دارد و بین راهبرد مقابله هیجان‌مدار با خوش‌بینی دانش‌آموزان رابطه منفی معناداری وجود دارد. مطالعه اسلام سارکر^۱ و همکاران (۲۰۲۰) نشان می‌دهد که مهمترین عوامل محدود کننده تاب‌آوری عبارتند از: دشواری معیشت، درآمد پایین و دسترسی کم به غذا که در این راستا باید برنامه‌هایی از قبیل مداخله سازمان‌های مردم‌نهاد و مشارکت بخش دولتی و خصوصی برای آموزش روستاییان و آموزش راه اندازی کسب و کار و کسب درآمد، طراحی و اجرا شوند.

نتایج تحقیق پالاسیو^۲ و همکاران (۲۰۱۷) نشان دادند که صلاحیت ادراک شده و تاب‌آوری و جنبه‌های مثبت مراقبت، پیش‌بینی کننده‌های اصلی تحمل بار مسئولیت بودند. اهمیت نتایج این بود که صلاحیت ادراک شده، تنظیم هیجانی و جنبه‌های مثبت مراقبت، فاکتورهای محافظت در مقابل، بار مسئولیت مراقبین را تشکیل می‌دهند.

1-Islam Sarker

2-Palacio

کوبیلارزیک و اگینزکا-بولیک^۱ (۲۰۱۵) به نقل از مختاری (۲۰۱۶) در یک پژوهش «نقش واسطه‌ای تاب‌آوری را در رابطه بین منبع کنترل و رشد شخصی در نوجوانانی که تجربه اتفاقات منفی در زندگی خود داشتند» مورد بررسی قرار دادند. نتایج تحقیق نشان داد که سطوح بالای ویژگی‌های شخصیتی و منبع کنترل درونی با میانجی‌گری تاب‌آوری ممکن است سبب دستیابی به سطوح بالای رشد بعد از صدمه وارده گردد.

لووی^۲ و همکاران (۲۰۱۴) در یک مطالعه طولی نشان دادند افراد علی‌رغم مواجهه با اتفاقات فشارزا، تاب‌آور بودند و در مقابل، افراد با تصور قالبی منفی بیشتر با احتمال بیش از ۵۰٪ تجربه بستری شدن را داشته‌اند. این مطالعه نشان داد که قدرت تصور قالبی سنی منفی، از طریق ظرفیت مقاومت در برابر تغییرات و به همان مقدار، ظرفیت ایجاد تغییرات تشریح می‌شود.

کارلسون^۳ و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی نشان دادند افرادی که عادت به استفاده از راهبرد ارزیابی مجدد برای تنظیم هیجان‌اتشان در زندگی روزمره خود دارند، تاب‌آوری بیشتری در برابر استرس، از خود نشان می‌دهند.

یافته‌های تحقیق بالدوین^۴ و همکاران (۲۰۱۰) نشان داد که بین تاب‌آوری و خوش بینی رابطه مثبت معناداری وجود دارد و همچنین نتایج نشان داد که تاب‌آوری به طور مثبت با خوش بینی و به طور منفی با پریشانی روان‌شناختی مرتبط است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر، از لحاظ جهت‌گیری پژوهشی، در زمره پژوهش‌های کاربردی قرار دارد. ضمن اینکه، با توجه به هدف کلی پژوهش، روش پژوهش از نوع کیفی و با تأکید بر رویکرد اکتشافی است. در پژوهش حاضر، مصاحبه با مدیران و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر در شهر تهران مدنظر قرار گرفت و برای انتخاب افراد خبره جهت برگزاری مصاحبه‌ها، از روش نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد. در این روش، مصاحبه با یکی از خبرگان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر و دارای تجارب کاری مرتبط و

1-Kobylarczyk & Ogińska-Bulik

2-Levy

3-Carlson

4-Baldwin

معیارهای لازم، بنا به قضاوت پژوهشگران شروع شد. ضمن انجام مصاحبه، از نفر اول و افراد بعدی خواسته شد تا سایر افراد صاحب‌نظر در این زمینه را معرفی نمایند. نمونه‌گیری در مطالعات کیفی، تا نقطه اشباع نظری ادامه می‌یابد. در واقع اشباع داده یا اشباع نظری رویکردی است که در پژوهش‌های کیفی برای تعیین کفایت نمونه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد. نهایتاً با تلاش فراوان و تا نقطه اشباع نظری، ۱۸ نفر از اعضای سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر شهر تهران با توجه به جدول (۱)، مورد مصاحبه قرار گرفتند.

جدول ۱: اطلاعات مرتبط با افراد مورد مطالعه

درصد	تعداد		
۲۷/۷	۵	زیر ۳۰	سن (سال)
۴۴/۶	۸	۳۱-۴۰	
۲۷/۷	۵	۴۱-۵۰	
۱۶/۶	۳	دیپلم	تحصیلات
۱۶/۶	۳	کاردانی	
۴۴/۵	۸	کارشناسی	
۲۲/۳	۴	کارشناسی ارشد	محل کار اعضای نمونه
۴۴/۵	۸	هلال احمر	
۵۵/۵	۱۰	آتش‌نشانی	

منبع: (یافته‌های حاصل از تحقیق)

ابزار جمع‌آوری اطلاعات، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته بود. در مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته نیز برای گردآوری داده‌ها، چارچوب کلی پرسش‌ها با توجه به مرور گسترده ادبیات پژوهش، مد نظر قرار می‌گیرد. روایی در تحقیقات کیفی شامل اعتبار داخلی و اعتبار خارجی است. به منظور سنجش اعتبار داخلی (میزان تجانس یافته‌های تحقیق بر مبنای حقیقت) از نقطه نظرات و پیشنهادات اساتید راهنما و مشاور، محققان، مشاهدات طولانی مدت، تقاضا از هم‌تایان برای پیشنهاد درباره یافته‌ها، درگیر کردن مشارکت جوینان در تمام مراحل تحقیق و تبیین سوگیری‌های تحقیق استفاده شده است. اعتبار خارجی (قابلیت کاربرد یا تعمیم‌پذیری یافته‌ها مورد مطالعه در موقعیت‌های دیگر) نیز از طریق توصیف غنی و حجیمی از داده‌های به دست آمده در مصاحبه سنجیده شده است. همچنین اعتماد یا پایایی در پرسشنامه کیفی به معنای میزان ثبات و پایداری یافته‌ها و تکرارپذیری مجدد

تحقیق است، بدین معنا که اگر مطالعه مجدد انجام شود آیا نتایج آن مشابه است یا خیر؟ بدین منظور از روش زاویه بندی (اجماع/ مثلث سازی)^۳ از طریق اجماع داده ها (با استفاده از منابع مختلف از گروه های مختلف و در زمان های مختلف)؛ اجماع پژوهشگران (بازنگری یافته ها با استفاده از نظرات چندین پژوهشگر)؛ و اجماع روش ها (استفاده از چندین روش مختلف همانند مشاهده، مصاحبه، اسناد و مدارک، پرسشنامه) استفاده شده است.

یافته های پژوهش

در ابتدای مصاحبه ها، به طور کلی، هدف پژوهش ذکر گردید و تأکید شد که از مصاحبه ها، فقط برای مقاصد پژوهشی استفاده خواهد شد و هویت افراد، به هیچ وجه در گزارش های پژوهش و مقالات منتشره، مشخص نخواهد شد. با توجه به سؤالات پژوهش، پرسش زیر در مصاحبه به عنوان پرسش اصلی در نظر گرفته شد و با توجه به ماهیت نیمه ساختار یافته آن، پرسش های دیگری نیز با توجه به پاسخ ها و به منظور روشن تر شدن مفهوم پاسخ های ارائه شده، طرح گردید. در پایان هر جلسه مصاحبه نیز از مصاحبه شدگان درخواست شد تا چنانچه مطلب دیگری برای تکمیل طرح دارند اضافه کنند.

الف) خط مشی مناسب برای توسعه تاب آوری کارکنان در مقابله با بحران، در سازمانهای دولتی، کدام است؟

متن پاسخ ها، به دقت پیاده سازی شدند و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. برای تجزیه و تحلیل متن مصاحبه ها، از روش تجزیه و تحلیل مضمون یا تم^۱ که در پژوهش های کیفی کاربرد گسترده ای دارد، استفاده شد. برخی برآنند که تحلیل مضمون، اولین روش تحلیل کیفی است که پژوهشگران باید یاد بگیرند. این روش، مهارت های اساسی مورد نیاز برای بسیاری از تحلیل های کیفی را فراهم می کند (Holloway & Todres, 2003). با توجه به تنوع روش های به کار رفته در تحلیل مضمون و تنوع دیدگاه صاحب نظران، عناوین و طبقه بندی های متفاوتی برای مضامین وجود دارد. در این پژوهش، از سلسله مراتب مضمون در قالب مضامین استفاده شده که انواع مضامین را به دو دسته اصلی و فرعی تقسیم بندی می کند و در آن مضامین اصلی، در سطوح بالاتر سلسله مراتب مضامین قرار می گیرند و

مضامین فرعی، در سطوح پایین‌تر سلسله مراتب مضامین قرار داده می‌شوند (King, 2004; Ryan & Bernard, 2003).

در پژوهش حاضر، پس از تخصیص کلیه مفاهیم به تم‌های فرعی و سپس دسته‌بندی تم‌های فرعی در قالب تم‌های اصلی، فراگرد مذکور چندین بار مورد بازنگری قرار گرفت، تا حدی که تم‌های فرعی و تم‌های اصلی، بارها پالایش شده و در مواردی تفکیک، ترکیب، حذف و اضافه شدند. فراگرد مذکور ادامه یافت تا در نهایت، یک نقشه تماتیک از داده‌ها به دست آمد. این نقشه تماتیک، شامل ۸۶ مفهوم، ۲۱ تم فرعی و ۵ تم اصلی بود. جدول ۲، حاوی مثال‌هایی از مفاهیم و تم‌های فرعی و اصلی شناسایی شده در این پژوهش است.

جدول ۲: مفاهیم، تم‌های فرعی و اصلی

تم اصلی	تم‌های فرعی استخراج شده	کدگذاری باز (مفاهیم)
تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها	ارزش‌مداری	توع‌دوستی
		تلاش مجاهدانه
		درد‌آشنایی
		روحیه خدمتگزاری
		وظیفه‌شناسی
	خودآگاهی	ثبات هیجانی
		مخاطره‌پذیری
		وجدان‌گرایی
		نیاز به توفیق‌طلبی
		خودباوری
	هدف‌متعالی	تمایل با روحیه دگرخواهی
		تقرب الهی
		مراقبه
		باور داشتن به قدرت الهی
		دعا و نیایش
	توکل و توسل	توسل به ائمه
		ایمان و تدبیر
		ثبات و تمایلات الهی و اخروی
	آخرت‌گرایی	بهره‌مندی از قرآن
		امید به خداوند
	امیدواری	امید به آینده و آینده‌نگری
امید به موفقیت		
حلم و بردباری		
سعه صدر		

تم اصلی	تم‌های فرعی استخراج شده	کدگذاری باز (مفاهیم)
	فرزانی	رشد و تعالی فردی
		رعایت اصول اخلاقی
		رعایت رهنمودهای دینی
		تفکر متعالی
برنامه ریزی و مدیریت	دیپلماسی قوی و مدیرانه	استفاده از همه ظرفیت ها
	فرصت شناسی	استفاده از عقلانیت و خرد ورزی
	مدیریت بحران	تسلط بر خویشتن
		مدیریت استرس
		داشتن روحیه
		مدیریت عالمانه و حکیمانه
		مدیریت اقتضایی
		آماده سازی کارکنان در شرایط بحران
		ایجاد فرماندهی بحران
		توانایی نفوذ در افراد، برای هدایت مسیر مناسب برای تحقق اهداف، با ایجاد حس تعامل همگانی در مواجهه با بحران
قدرت انسجام اجتماعی		
افزایش توان سازگاری	ایجاد فضای حمایتی مناسب و ایمن در خانه	احساس امنیت روانی در محیط خانه
		فضای مناسب و امن حاکم بر خانه
		حمایت همه جانبه اعضای خانواده از هم
	همدلی و درک متقابل افراد نسبت به یکدیگر	احترام متقابل به یکدیگر
		همدلی و محبت
	باورها، ارزش ها، انتظارات منطقی و مستحکم	استفاده صحیح از عواطف و کنترل و جهت دهی معنادار به احساسات خود و دیگران
		شریک دردهای یکدیگر بودن
	ارزش ها و باورهای دینی و مذهبی	باورها و عقاید مثبت و منطقی
		داشتن ارزش های مستحکم
		پایبندی به ارزش های دینی
		ایمان و اعتقاد قلبی به وجود خدا
		دعا و راز و نیاز با معبود
		توکل به خدا در مشکلات
باورها و عقاید مذهبی		
معنویت در خانواده		
استفاده از رهنمودهای دینی در زندگی		
آینده نگری امیدوارانه	امیدواری به آینده	
	آینده نگری مثبت و روشن	

تم اصلی	تم‌های فرعی استخراج شده	کدگذاری باز (مفاهیم)
توانایی تطبیق با شرایط	مسئله گشایی و مدیریت مناسب بحران	واقع بین بودن نسبت به آینده
		حفظ استراتژی
		حفظ استراتژی با رویکرد بحران پذیری
		پذیرش مشکل و کنار آمدن با آن
		سرسختی و مقاومت در برابر مشکلات
		تلاش برای حل مشکل به شیوه مناسب
		خونسردی
		توانایی گفتگو برای حل مشکلات
		درک واقع بینانه نسبت به مشکل
		داشتن مهارت حل مسئله
		مدیریت مناسب بحران
		عملکرد آگاهانه و هوشیارانه
		حفظ آرامش در سختی‌ها
توانمندی مواجهه با خطر	توانمندسازی روان شناختی	توانایی پذیرش تغییرات
		بر عهده گرفتن مسئولیت انجام کارها به صورت داوطلبانه
		تصمیم‌گیری در زمان بحران
		انتخاب راه حل مشکل
	توانمندسازی اجتماع محور	داشتن حق انتخاب در فعالیت
		ارزیابی نیازها
		تجزیه و تحلیل نیازها
		انتشار نتایج ارزیابی نیازها و در معرض عموم قرار دادن آن
		برگزاری جلسات عمومی
		بحث در امور مشکلات و راه حل‌ها
	توانمندسازی میان فردی	آموزش مبتنی بر اقدام و عمل
		تصمیم‌گیری مشارکتی
		تشریح مساعی
		وفاداری
		مشارکت پذیری
		تلاش در زمینه توسعه و ارتقاء دانش، مهارت و تجربه افراد
		روابط انسانی پویا
		ارتباطات باز

در راستای پاسخ به پرسش اصلی پژوهش و تعیین الگوی خط‌مشی مناسب برای توسعه تاب‌آوری کارکنان در مقابله با بحران در سازمان‌های دولتی، از مصاحبه با مدیران و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر و تحلیل تم مصاحبه‌های صورت گرفته با آنها، استفاده شد. با توجه به اینکه در نظر بود تا خط‌مشی مناسب برای توسعه تاب‌آوری استخراج شود، عمده پرسش‌ها به گونه‌ای تنظیم شده بودند که مطلوبیت‌های اساسی سازمان‌های مذکور را در قالب مؤلفه‌ها و شاخص‌ها، در ۵ عرصه استخراج شده از ادبیات تحقیق (تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها، برنامه‌ریزی و مدیریت، افزایش توان سازگاری و توانایی تطبیق با شرایط و توانمندی مواجهه با خطر) مطرح نمایند. مؤلفه‌ها و شاخص‌های هر یک از این پنج بعد متناظر با خرده تم‌ها و مفاهیم مستخرج از رویکرد تحلیل تم، در بخش یافته‌های پژوهش به تفکیک ارائه شدند. با توجه به مؤلفه‌ها و شاخص‌های مستخرج از پنج بعد سرمایه انسانی تاب‌آور و فراوانی تکرار آنها (که نشان‌دهنده اهمیت‌شان از دید مصاحبه‌شوندگان است)، می‌توان وضعیت سرمایه انسانی تاب‌آور را در مواجهه با بحران، به صورت خلاصه به شرح جدول (۳) تشریح نمود. از نتایج این جدول، می‌توان برای استخراج پیشنهادهایی در جهت حرکت به سمت تاب‌آوری سرمایه انسانی استفاده نمود.

جدول ۳: تم‌های اصلی و فرعی و فراوانی مفاهیم

تم اصلی	تم فرعی	فراوانی مفاهیم
تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها	ارزش مداری	۵
	خودآگاهی	۵
	هدف متعالی	۲
	توکل و توسل	۴
	آخرت گرایی	۳
	امیدواری	۳
	سعه صدر	۱
	فرزانگی	۴
برنامه ریزی و مدیریت	دیپلماسی قوی و مدیران	۱
	فرصت شناسی	۱
	مدیریت بحران	۹
افزایش توان سازگاری	ایجاد فضای حمایتی مناسب و ایمن در خانه	۳
	همدلی و درک متقابل افراد نسبت به یکدیگر	۴
	باورها، ارزش‌ها، انتظارات منطقی و مستحکم	۲

تم اصلی	تم فرعی	فروانی مفاهیم
توانایی تطبیق با شرایط	ارزش‌ها و باورهای دینی و مذهبی	۷
	آینده‌نگری امیدوارانه	۳
	حفظ استراتژی با رویکرد بحران‌پذیری	۱
	مسئله‌گشایی با رویکرد مناسب به بحران	۱۱
توانمندی مواجهه با خطر	توانمندسازی روان‌شناختی	۴
	توانمندسازی اجتماع‌محور	۶
	توانمندسازی میان‌فردی	۷
جمع	۸۶	

همان‌گونه که نتایج پژوهش نشان می‌دهند، عامل تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها با ۲۷ کد استخراج شده در اولویت قرار داشت. بعد از آن به ترتیب توانمندی مواجهه با خطر با ۱۷ کد، افزایش توان‌سازی با ۱۶ کد، توانایی تطبیق با شرایط با ۱۵ کد و برنامه‌ریزی و مدیریت با ۱۱ کد در اولویت‌های بعدی قرار دارند. همچنین از دیدگاه مدیران و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر

اول) کلیدی‌ترین عامل، مسئله‌گشایی با رویکرد مناسب بحران با فراوانی ۱۱ مفهوم می‌باشد که این مفهوم، زیر بعد توانایی تطبیق با شرایط قرار گرفت. به اعتقاد غالب مدیران سازمان آتش‌نشانی، مسئله‌گشایی، مزیت تاب‌آوری را در مواجهه با بحران به ارمغان می‌آورد زیرا از دیدگاه مدیریت، برای اتخاذ تصمیم صحیح، به داده‌ها، اطلاعات، مکان پردازش و تحلیل، نیاز داریم، در حالی که معمولاً متأسفانه منابع اصلی همه این موارد، فقط قبل از بروز بحران در اختیار ما قرار داشته، اگر دو مرحله قبلی، یعنی "پیش‌بینی/پیشگیری" و "برنامه‌ریزی/آموزش" را انجام نداده باشیم، شاهد بروز بحران جدیدی در دل بحران‌های موجود خواهیم بود که مرتباً با تصمیم‌های عجولانه و نسنجیده، بر وخامت اوضاع می‌افزایند و حتی بحران‌های جدیدی نیز ایجاد می‌نمایند که ممکن است قابل شناسایی نباشند و فقط عوارض ناشی از آنها، مرتباً در کنترل بحران اصلی، خلل ایجاد کند.

دوم) دومین مورد حائز اهمیت از دید مدیران و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر، مدیریت بحران با فراوانی ۹ مفهوم بود. این مفهوم، ذیل بعد برنامه‌ریزی و مدیریت قرار گرفت. اکثریت قریب به اتفاق مدیران و کارشناسان، بر این نکته تأکید داشتند که برای اثربخش بودن مدیریت بحران، مشارکت مدیران ارشد ضروری است، در

فراگرد مدیریت استراتژیک، تیم مدیران ارشد و مدیرعامل، فراگردها را ساختار می‌دهند و هدایت می‌کنند و تلاش‌های نمادینی را به مدیران واحدها ارائه می‌نمایند. نگرش‌های مدیران ارشد، راهنمای کلیدی انجام فعالیت‌های مدیریت بحران بوده، برای مشارکت مستقیم آنها در تیم مدیریت بحران اهتمام به آماده‌سازی آنها در این تیم، بسیار حیاتی است.

سوم) ارزش‌ها و باورهای دینی و مذهبی، با فراوانی ۷ مفهوم، یکی دیگر از مهمترین مفروضات اساسی است که دغدغه ذهنی و باور مدیران و کارشناسان سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر را تشکیل می‌دهد. این مفهوم زیر بعد توان سازگاری، قرار داده شد. از نگاه مصاحبه‌شوندگان، باورهای مذهبی به اصول دین اسلام، می‌تواند توانایی فرد را در تطابق با شرایط ناگوار و پیش‌بینی‌ناپذیر محیطی، تا حد زیادی افزایش دهد. پایبندی به ارزش‌های دینی، به انسان قوت و شهامتی می‌بخشد که بتواند خود را در مسیر رضایت پروردگار حس کند و بر این اساس، دیگران و حوادث پیش آمده برای او، مدیریت‌پذیر و کنترل‌پذیر گردند، زیرا انسان در این شرایط، پشتوانه خود را قدرت لایزال الهی می‌داند.

چهارم) در بعد توانایی مواجهه با خطر، یکی از مفاهیم اساسی، توانمندسازی میان فردی با فراوانی ۷ مفهوم است. آتش‌نشان‌ها و جمعیت هلال احمر، از اعضای بسیار مهم در تیم بحرانند. هدف اصلی آن‌ها، دستیابی به بهترین سطح ممکن سلامت برای افراد و جامعه درگیر با بحران است. آن‌ها جزء اولین کسانی هستند که پس از بروز حادثه، در محل حاضر می‌شوند و لازم است بتوانند نخستین برنامه‌ریزی‌ها را برای حمایت و مراقبت از افراد حادثه دیده انجام دهند. بدین منظور شایسته است که؛ آتش‌نشان‌ها و جمعیت هلال احمر، باید از سطح بالای صلاحیت‌های فردی و تخصصی جهت حضور در بحران برخوردار باشند. در کل، صلاحیت، بر ترکیب و بکارگیری دانش، مهارت و توانمندی‌های شخصی، جهت ایفای نقش‌های حرفه‌ای به صورت ایمن و اخلاقی، دلالت دارد، به طوری که؛ افراد بتوانند به اهداف سازمانی خود دست یابند.

پنجم) یکی دیگر از مفاهیم با اهمیت در تاب‌آوری، توانمندسازی اجتماع محور با فراوانی ۶ مفهوم است. توانمندسازی اجتماع محور یا اجتماعی عبارت است از افزایش قدرت و محتوی ارتباطات درونی بین مردم، سازمان‌ها و محیطی که جامعه را تشکیل می‌دهد.

تأکید بر رویکرد اجتماع محور، بر حضور مردم در مراحل گوناگون و شناسایی ظرفیت‌ها و آسیب‌پذیری‌های موجود در جوامع، با مشارکت آنان تأکید دارد. احساس تعلق و وجود این حس، سبب می‌شود که از یک سو، فرد در جامعه و محیط به شکل پویا عمل کند و از سوی دیگر، شخص، گروه، جامعه و مکان را متعلق به خود دانسته و در جهت ارتقاء آن بکوشد. در یک برنامه‌ریزی مؤثر برای توانمندسازی افراد، جهت توسعه تاب‌آوری آنان، می‌توان الگوهای اخلاقی افراد در حوادث را مدنظر قرار داد.

ششم) در بعد تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها، ارزش‌مداری و خودآگاهی هر کدام با فراوانی ۵ مفهوم، با اهمیت دانسته شدند. به اعتقاد مصاحبه‌شوندگان، ارزش‌مداری به معنای تمایل و معیار ناظر بر انتخاب‌ها، به اولویت‌ها، انگیزه‌ها، نیازها و سختگیری‌های فردی است. بر اساس یافته‌های این پژوهش، افرادی که اولویت و انگیزه اصلی آنان، نفع رساندن به جامعه باشد، به ارزش‌هایی مانند نوع‌دوستی و ارزش‌آفرینی برای جامعه و نظیر آن اهمیت داده، در برابر مشکلات پیش روی بحران، بنا به ارزش انتخابی خود، مقاومت می‌کنند و از میزان تاب‌آوری بالایی برخوردارند. همچنین از دیدگاه افراد مورد مصاحبه، ارزش‌های مثبت واحد کاری، به منزله‌ی یک مولفه معنوی، دارای بیشترین نقش برای وفاداری کارکنان در سازمان هاست. مصاحبه‌شوندگان، خودآگاهی را به منزله‌ی یک عامل مهم و ارزشمند دیگر در تاب‌آوری معرفی کردند. خودآگاهی به این معناست که افراد چگونه به خود در جهان نگاه کرده و هرچند نوع خود آگاهی تا حدی، احساس رضایت از خود و انتخاب‌های زندگی را پیش‌بینی می‌کند، اما داشتن خود آگاهی، توانایی فرد را در مواجهه با بحران افزایش می‌دهد. بر اساس یافته‌های این پژوهش، افرادی که نسبت به نقاط قوت و ضعف، عواطف و احساسات و میزان مقاومت خود در برابر مشکلات شناخت کافی داشته باشند، قطعاً می‌دانند مسیر حل مشکلات، مسیری است که آستانه تحمل بسیار بالایی را می‌طلبد. بنابراین، با توجه به توانایی‌ها و شناختی که از خود دارند، توان مقابله با مشکلات را در خود می‌بینند و در مقابل مشکلات، تاب‌آورتر از کسانی‌اند که نسبت به خود شناخت ندارند.



شکل ۱: مدل مفهومی بر آمده از تحقیق

بحث و نتیجه گیری

در پایان، بر اساس یافته های پژوهش، پنج تم اصلی که به منزله ابعاد عمده سیستم خط مشی گذاری برای توسعه سرمایه انسانی تاب آور، در مواجهه با بحران در نظر گرفته شدند، عبارتند از: تحول در ارزش ها و نگرش ها، برنامه ریزی و مدیریت، افزایش توان سازگاری، توانایی تطبیق با شرایط و توانمندی مواجهه با خطر در ادامه، هر یک از این پنج تم اصلی و تم های فرعی و مفاهیم تشکیل دهنده هر یک، تشریح می شوند.

بعد ۱. تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها

اکثریت مصاحبه‌شوندگان از هر دو گروه مدیران و کارشناسان، با بیشترین فراوانی بر ضرورت تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها، به منزله‌ی اصلی‌ترین عامل توسعه سرمایه انسانی تاب‌آور در مواجهه با بحران، تأکید داشتند. این افراد وقتی با پرسش‌های مصاحبه‌مواجه شدند، از ارزش‌ها و نگرش‌هایی نام بردند که می‌توان آنها را در شمار عوامل مؤثر بر توسعه تاب‌آوری در سازمان مربوطه قرار داد؛ عواملی مانند؛ ارزش مداری؛ خودآگاهی؛ هدف متعالی؛ توکل و توسل؛ آخرت‌گرایی؛ امیدواری؛ سعه صدر و فرزانیگی؛ اکثر مصاحبه‌شوندگان معتقد بودند که تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها، در روند تاب‌آوری در مواجهه با بحران از اهمیت زیادی برخوردار است. از سوی دیگر، چون ارزش‌های حاکم بر هر جامعه‌ای، برای آن جامعه با اهمیت تلقی می‌شود و می‌توان دریافت که به عنوان یک الگوی پذیرفته شده در جامعه، تثبیت می‌شوند، بنابراین تغییر و تحول در ارزش‌ها و نگرش‌های حاکم بر جامعه، ممکن است بر سرنوشت هر جامعه و تثبیت شخصیت انسان‌ها، بر مبنای ارزش‌های حاکم بر آن جامعه منجر گردد. همچنین آموزش مهارت خودآگاهی، می‌تواند بحران را کاهش دهد. پژوهشی که توسط خادمی و آزاد ارمکلی (۲۰۰۳) در رابطه با ترجیحات ارزشی دانش‌آموزان تهرانی انجام شده بود به اهمیت تحول در ارزش‌ها و نگرش‌ها پرداخته است و به نوعی تم اصلی بدست آمده در این سؤال را مورد تأکید قرار داده است. بدین ترتیب آنان با استفاده از نظریه تحول ارزشی اینگلهارت به این نتیجه رسیدند که والدین مهم‌ترین و بالاترین نقش را در شکل‌دادن به ارزش‌ها دارند و تغییر در ارزش‌های دانش‌آموزان توسط والدین امکان‌پذیر است.

بعد ۲. توانایی مواجهه با خطر

به نظر مصاحبه‌شوندگان. از جمله مواردی که در تاب‌آوری برای مواجهه با بحران، نقش اساسی دارد، توانمندی مواجهه با خطر است. می‌توان دریافت، تمایل افراد به خطرپذیری، معمولاً به دلیل ارضاء تمایلاتی چون حس کنجکاوی، تخلیه هیجانات، عادت‌های دیرینه و سنتی، ارزشمند بودن آن و مواردی از این قبیل باشد. تقریباً همه مصاحبه‌شوندگان به شکل‌های گوناگون معتقد بودند که توانایی مواجهه با خطرات پیش آمده را دارند. از نظر مصاحبه‌شوندگان، توانمندی مواجهه با خطر با ۱۹ کد شناسایی شده در رتبه دوم اهمیت قرار دارد. تم تولیدشده توانمندی مواجهه با خطر به توانمندسازی روانشناختی، توانمندسازی اجتماع‌محور و توانمندسازی میان فردی اشاره دارد و با پژوهش مستانه و همکاران (۲۰۱۱) هم‌خوانی دارد. آنان دریافتند که. توانایی مواجهه با خطر، از طریق سیاست‌های مدیریتی و ایمن‌سازی در حد متوسط، آموزش در حد ضعیف و حیطه‌های

برگزاری مانورهای آمادگی و فناوری‌های جدید در حد خیلی ضعیف قرار داشتند. همچنین آرورد^۱ و همکاران (۲۰۰۸) در مطالعاتشان بیان کردند که تاب‌آوری به مهارت‌ها و توانمندی‌هایی اشاره دارد که فرد را قادر می‌سازد با سختی‌ها، مشکلات و چالش‌ها سازگار شود.

بعد ۳. افزایش توان سازگاری

اکثر افراد مصاحبه‌شونده در این مطالعه، به افرادی که دچار بحران و مشکلات شده‌اند، به منزله شخصی که برای بهبود وضعیت خود به کمک نیاز دارد، نگاه می‌کردند. آنان معتقد بودند که باید با خوشرویی، به طور صحیح و محترمانه، با افراد رفتار کنند و به شخصیت، تفکرات و عقایدشان احترام بگذارند. همچنین آنها با رفتار و کلام، حرفها و نگرش‌ها و اظهار طرز تفکرات صحیح درباره حرفه خود، برای حفظ احترام و ارتقاء منزلت خود در بین مردم و جامعه تلاش می‌کردند. پژوهش اسنایدر^۲ و همکاران (۲۰۰۲) که توان سازگاری را به عنوان یکی از عوامل مؤثر در مدیریت بحران و افزایش تاب‌آوری مورد تأکید قرار داده‌اند، با یافته‌های حاصل از تم افزایش توان سازگاری در این پژوهش هم‌خوانی دارد. اسنایدر و همکاران (۲۰۰۲) بیان کردند که تاب‌آوری به عنوان گروهی از پدیده‌هایی است که به وسیله الگوهای سازگاری مثبت در شرایط سخت یا خطر مشخص می‌شود و استدلال آن‌ها این بود که افراد تاب‌آور از طریق سازگاری مثبت در مواجهه با ناملایمات می‌توانند پیشرفت و ترقی داشته باشند. این افراد در هنگام روبرو شدن با ناملایمات از منابع روانشناختی که دارند برای نشان دادن قدرت استقامت خود استفاده می‌کنند، در نتیجه رفتارهایی را نشان می‌دهند که نشانه انگیزه و متعهد بودن آن‌ها در کار است. همچنین طبق پژوهش آزاد و آزادی^۳ (۲۰۱۱)، افراد دارای تاب‌آوری بالا، در شرایط استرس‌زا و موقعیت‌های ناگوار، سلامت روانشناختی خود را حفظ می‌نمایند و دارای سازگاری روانشناختی هستند.

بعد ۴. توانایی تطبیق با شرایط

از نظر مصاحبه‌شوندگان توانایی تطبیق با شرایط، با ۱۵ کد شناسایی شده در رتبه چهارم اهمیت قرار دارد. از دیدگاه افراد مصاحبه‌شونده، ناامیدی، زیان‌های فراوانی برای فرد و جامعه در پی دارد، کسی که به دلایل فقدان آینده‌نگری، دچار احساس ناتوانی و احساس خود کم‌بینی شود و به آینده امید نداشته باشد، زندگی را هیچ و پوچ می‌داند و انگیزه‌ای برای پیشرفت نخواهد داشت؛ از این رو، در برابر ناملایمات زندگی توان مقاومت نخواهد داشت و با شکست مواجه می‌گردد؛ از این رو هیچ اقدام مثبتی انجام نمی‌دهد. انسان برای ادامه زندگی و رشد، نیاز به پیدا کردن روش‌هایی

1-Arvord

2-Snyder

3-Azadi & Azad

برای کنار آمدن با فشار و ناملایمات روزمره دارد. مطالعات زیادی وجود دارند که نشان می‌دهند حفظ آرامش در شرایط بحرانی، با بهره‌وری، رابطه تنگاتنگی با یکدیگر دارند. حفظ خونسردی، تمرکز حواس و کارآمدی هنگامی که تحت فشار قرار گرفته‌اید، همه و همه، به طرز فکر افراد برمی‌گردد. انسان‌هایی که می‌توانند با موفقیت از پس بحران‌های زندگی برآیند، کسانی هستند که می‌توانند احساسات خود را در جهتی که دوست دارند، به پیش ببرند و هدایت کنند. به عبارت دیگر، آنها اضطراب خود را به انرژی و هیجان تبدیل می‌کنند و از هر تهدیدی، برای خود فرصتی می‌سازند. در این راستا، نقی‌پورفر و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهشی توانایی تطبیق با شرایط را به صورت کلی مورد بررسی قرار داده‌اند. یافته‌های پژوهش آنان مؤید این مطلب است که توانایی تطبیق با شرایط تا حدودی با مفاهیم حاصل از تم توانایی تطبیق با شرایط به دست آمده از این پژوهش هم‌خوانی دارد.

بعد ۵. برنامه‌ریزی و مدیریت

پنجمین طبقه اصلی شناسایی شده با فراوانی ۱۱ کد، مربوط به برنامه‌ریزی و مدیریت است. مصاحبه شوندگان بر آن بودند که در زمان وقوع بحران، داشتن برنامه‌ای سنجیده، توانی ایجاد می‌کند تا مسئولان با روشی صحیح و به‌سرعت، دست به‌کار شوند؛ زیرا کلیه موارد عمومی، سازماندهی، تقسیم کارها، تخصیص منابع و تعیین مسئولیت‌ها و اختیارات، انجام شده و کانال‌های ارتباطی نیز تعیین شده‌اند. بنابراین، کلیه موارد فوق می‌تواند از سازوکار کنترل بحران حذف شوند و بر سرعت عمل سیستم بیافزایند؛ به طوری که به‌سرعت، برنامه تغییرات متناسب با شرایط خاص بحرانی آغاز گردد. به‌همین دلیل، پیش‌بینی، بررسی و ارزیابی بحران و خطرات آن قبل از وقوع، از ضروریات مدیریت بحران است. در رابطه با تم برنامه‌ریزی و مدیریت، تحقیق حاضر با یافته‌های جرمان^۱ (۲۰۱۰)، محمد شفیعی و همکاران (۲۰۱۸) و مستانه (۲۰۱۱) که بخشی از یافته‌های آنها نیز به مفاهیم به دست آمده ذیل این مقوله اشاره دارند هم‌خوانی دارد. جرمان (۲۰۱۰) معتقد است که، برنامه‌ریزی برای مواجهه با بحران در اولویت کاری بسیاری از سازمان‌ها قرار دارد. اما فقدان آمادگی و پیش‌بینی مناسب باعث ایجاد ناهماهنگی در سطوح مختلف سازمان در مقابله با بحران می‌شود. مستانه و همکاران (۲۰۱۱) دریافتند که، مدیریت مناسب بحران‌ها با برنامه‌ریزی بدون مدیریت بحران، ایجاد هماهنگی‌های لازم درون و برون سازمانی در حوادث، تقویت نیروها با سازماندهی مناسب آنها و ارائه آموزش‌های لازم و انجام مانورهای دوره‌ای امکان‌پذیر خواهد شد.

این پژوهش مانند سایر پژوهش‌های کیفی، قابلیت تعمیم ندارد که این، نوعی محدودیت برای آن محسوب می‌شود، بنابراین، پیشنهاد می‌شود که با مثلث سازی و ترکیب روش‌ها، در مطالعات آتی، پژوهش حاضر در فاز کمی نیز رصد شود.

- با توجه به نتایج تحقیق پیشنهاد می‌شود مهارت‌های تاب‌آوری شامل معنویت، معنا در زندگی، امید، خوش‌بینی، استدلال اخلاقی، عزت نفس، مهارت‌های حل مسئله و مهارت‌های مدیریت هیجانی، با استفاده از راه‌اندازی و تشکیل کارگاه‌های شناختی و آموزش تاب‌آوری در آموزش‌های رسمی و غیر رسمی آتش‌نشانان و اعضای هلال احمر گنجانده شود.

- از سوی دیگر، از آنجایی که فرسودگی شغلی سلامت عمومی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد که منجر به ضعف روحیه، پایین بودن حس همکاری و مسئولیت‌پذیری، احساس اضطراب و افسردگی و در نهایت عملکرد پایین می‌شود، پیشنهاد می‌گردد به منظور کاهش یا جلوگیری از فرسودگی شغلی، مدیران آتش‌نشانی و هلال احمر با شناسایی صحیح منابع تنش و فشار، میزان فشار وارد شده بر فرد را کاهش داده و با ایجاد تفریحات مثبت، تشکر و قدردانی برحسب عملکرد و برنامه‌های بازآموزی باعث ایجاد نگرش مثبت در کارکنان شده و بتوانند بهره‌وری فردی و سازمانی فرد را افزایش دهند.

- ضروری به نظر می‌رسد که مسئولان و مدیران آتش‌نشانی و هلال احمر، به منظور به کارگیری نیروی انسانی در این حوزه‌ها، ترجیحاً از افرادی استفاده کنند که ظرفیت تاب‌آوری بالاتری باشند و با انجام آزمون‌های روانشناختی مناسب پیش از استخدام این افراد را شناسایی کنند.

در پایان با توجه به یافته‌های کیفی این پژوهش، عناوین زیر برای مطالعات آتی پیشنهاد می‌گردد:

الف) بررسی این پژوهش با روش‌های دیگر (غیر از تحلیل تم)، نظیر روش پیمایشی؛

ب) بررسی تطبیقی فراگرد تاب‌آوری در سازمان‌ها؛

ج) برگزاری دوره‌های آموزشی برای کارکنان، به منظور ارتقاء سطح تاب‌آوری سرمایه انسانی

د) طراحی سازوکار اصلاح آسیب‌های ناشی از بروز بحران در سازمان.

امید آنکه با عطف توجه مدیران سازمان آتش‌نشانی و جمعیت هلال احمر، به نتایج این گونه پژوهش‌ها، شاهد ارتقاء وضعیت تاب‌آوری کارشناسان و سایر کارکنان در سازمان مربوطه باشیم.

References

- 1-Alizade, H., (2016). Psychological resilience: mental well-being and behavioral disorders. Arasbaran Publications. (In Persian)
2. Arvord, C.B., Bogar C B and Hulse- Killacky D, (2008). Resiliency Determinants and resiliency processes among female adult survivors of childhood sexual abuse, *Journal of Counseling & Development*, 84 (3): 318-327.
- 3-Amanpour, S., Hosseini Amini, H., Ebadi, H., (2020) Explaining the strategic management of the crisis with an urban resilience approach (Case study: worn-out texture of Ahvaz city). *Journal of Geography and Environmental Hazards*. 8th year. Number 31. (In Persian)
- 3-Andami Khoshk, A., Golzari, M., Esmaili Nasab, M., (2013). The role of nine cognitive regulation strategies in resilience prediction. *Thoughts and behavior*. Volume 7, Number 27, pp.57-91. (In Persian)
- 4.Azadi S, Azad H. (2011). The correlation of social support, tolerance and mental health in children of martyrs and war-disabled in universities of Ilam. *Iran J War Public Health*. 2011; 3(4): 48-58. (In Persian)
- 5-Bahadori Khosroshahi J., Babapour Kheyroddin J., Poursharifi H.(2016). Relationships of Resilience and Locus of Control with Happiness in Students. *Journal of Psychological Research*.18(2):114-27. (In Persian)
- 6-Baldvin, D, and etal. 2010. "Resiliency and optimism: An African American citizen's perspective." *The Journal of Black psychology*.
- 7-Bandura A. (2004). Health promotion by social cognitive means. *Health Educ Behav*. 2004; 31(2):143-64.
- 8-Blasdel, T. R. (2015). Resilience at Work: An exploration of the process of resilience with marketing agency professionals (Doctoral dissertation, University of Kansas)
- 9-Carlson, J.M., Dikecligil, G.N., Greenberg, T., & Mujica-Parodi, L.R. (2012). Trait reappraisal is associated with resilience to acute psychological stress. *Journal of Research in Personality*,46,609–613.
- 10-Chang-Richards, Y.; Wilkinson, S.; Seville, E.; & Brunson, D. (2017). "Effects of a major disaster on skills shortages in the construction industry: Lessons learned from New Zealand", *Engineering, Construction and Architectural Management*, 24(1), pp: 2-20. Doi: 10.1108/ECAM-03-2014-0044.
- 12-Chatzkel, J L . (2004) , Human Capital: The roles of engagement are changing , *Lifelong learning in Europe* , 9(3) , p.139-140.
- 12-Farshid, Hadi. (2016). The role of crisis management in relief organizations. *Third Conference on Community Empowerment in the Humanities and Management Studies*. (In Persian)

- 13-Fonseca, Tiago. Faria, Pedro de. Lima, Francisco. (2019). Human capital and innovation: the importance of the optimal organizational task structure Research Policy Volume 48, Issue 3 April 2019 Pages 616-627.
- 14-Garmzy, N. Masten, A.S., Tellgen, A., (2013). The study of stress and competence in children: Building blocks for developmental psychopathology. Child Development, 55, 97-111
- 15-Germain, M.-L. (2010). The role of HRD in crisis situations: Lessons learned from hurricane Katrina. Advances in Developing Human Resources, 12(5), 536-551.
- 16-Herr, (2011). "Humanitarian emergency Response Review", <http://euhap.eu/upload/2014/06/humanitarian-emergencyresponse-review-march-2011.pdf>
- 17-Holloway, I. & Todres, L. (2003), "The Status of Method: Flexibility, Consistency and Coherence", Qualitative Research, Vol. 3, No. 3, Pp. 345-357. 16- http://jest.srbiau.ac.ir/article_9658.html (In Persian)
- 18-In Denzin, N. K. & Lincoln, Y. S. (Eds.), Handbook of qualitative research (pp.769-802.), Thousand Oaks, CA: Sage.
- 19-Islam Sarkar, Md Nazirul. Wu, Min. Monirul Alam, G. M. Shouse, Roger C. (2020). Life in riverine islands in Bangladesh: Local adaptation strategies of climate vulnerable riverine island dwellers for livelihood resilience Land Use Policy Volume 94 May 2020 Article 104574.
- 20-Jafarpour Chaghoshi, A., Kazemi, A., Arab, A.R., (2016). Identifying and prioritizing suppliers' resilience evaluation indicators based on the best-worst method. Industrial Management Perspective. Volume 23, pp. 159-186. (In Persian)
- 21-Jones, B. A. (2015). Benchmarking organizational Gaillard, J.-C. "Resilience of traditional societies in facing natural hazards", Disaster Prevention and Management: An International Journal, 16(4), pp: 522-544. Doi:10.1108/09653560710817011.
- 22-Kärrholm M, Nylund K, Prieto de la Fuente P. 2014. Spatial resilience and urban planning: Addressing the interdependence of urban retail areas. Cities. (36):121-130.
- 23-Kazemi, Davood. Andalib, Reza. (2015). Assessing the effective components of social resilience of rural settlements in crisis situations. Housing and rural environment. Number 158, pp. 131-145. (In Persian)
- 24-King, N. (2004). Template analysis', in G. Symon and C. Cassell (eds.) Essential Guide To Qualitative Methods In Organizational Research, SAGE Publications, London.

- 25-Koronis, E.; Ponis, S. (2018). "Better than before: the resilient organization in crisis mode", *Journal of Business Strategy*, 39(1), pp: 32-42. Doi: 10.1108/JBS-10-2016-0124
26. Khademi, Hassan. Azad Aramki, Taqi. (2003). Value preferences of Tehran students. *Research Letter*, No. 8. (In Persian)
- 27-Lechner, S., Jacometti, J., McBean, G., & Mitchison, N. (2016). Resilience in a complex world—Avoiding crosssector collapse. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 19, 84-91.
- 28-Lengnick-Hall, C. A.; Beck, T. E.; & Lengnick-Hall, M. L. (2011). "Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management", *Human Resource Management Review*, 21(3), pp: 243-255. Doi: 10.1016/j.hrmr.2010.07.001.
- 29-León, J., March, A. (2014). Urban morphology as a tool for supporting tsunami rapid resilience: A case study of Talcahuano, Chile. *Habitat International*, 43, 250-262. resilience: A crosssectional comparative research study. NEW JERSEY CITY UNIVERSITY.
- 30-Levy, B.R., M.D, Slade, P.H. Chung, and T.M. Gill. 2014. "Resiliency Over Time of Elders' Age Stereotypes After Encountering Stressful Events." *Journal of Gerontology-Series B-Psychological Sciences and Social Sciences* 70 (6): 886-890.
- 31-Linnenluecke, M. K. (2017). "Resilience in business and management research: A review of influential publications and a research agenda", *International Journal of Management Reviews*, 19(1), pp: 4-30. DOI: 10.1111/ijmr.12076.
- 32-Luthans F, Youssef C. Emerging positive organizational behavior. 2007; *J Manage*. 3(3): 21 -39.
- 33-Maguire, B., & Hagan, P. (2007). Disasters and communities: understanding social resilience. *Australian Journal of Emergency Management*, 22 (2), 16.
- 34-Mokhtari, A., (2016) Improving the resilience of Kashmar in the face of natural disasters (earthquakes). Master Thesis in Geography-Urban Planning, Ferdowsi University of Mashhad. (In Persian)
- 35-Mohammadi Shahrudi, H., Rahimnia, F., Malekzadeh, Gh.R., Khorakian, A.R., (2018). Explain the characteristics and dimensions of organizational resilience in production organizations facing environmental hazards. *Environmental hazard management (Saig hazard knowledge)*. Volume 5, Number 1, pp. 126-111. (In Persian)
- 36-Mastaneh, Z., Mosul, thanks to God. Jahangiri, M., Dost, M., Eshghi, A., (2011). Capabilities and limitations of crisis management in hospitals of

- Hormozgan University of Medical Sciences. Journal of Fasa University of Medical Sciences, First Year, No. 4, pp. 250-244. (In Persian)
- 37-Mohammad Shafiee, M.R., Mohammad Shafiee, A.H., (2015). Crisis and its management solutions. Second International Conference on Science and Technology Research. Leading Karin Conference Institute. (In Persian)
- 38-Mousavi, S.M., (2012). The pattern of human capital development. PhD Thesis in Organizational Behavior and Human Resources, Faculty of Accounting and Management, Allameh Tabatabai University. (In Persian)
- 39-Nasir, M. (2011). The relationship between stress coping strategies and resilience with optimism in high school girls students in Zarfol city. New Findings in Psychology (Social Psychology). Volume 5, Number 16, pp.57-70. (In Persian)
- 40-Pasban, M., Hosseinzadeh, N. (2016). A Review of the Role of Human Capital in the Organization. Procedia - Social and Behavioral Sciences 230 (2016) 249 – 253. (In Persian)
- 41-Razmpoosh, M., Ramezani, Kh., Maardpour, A.R., Kolivand, P.H. (2018). The effect of education on the quality of life and resilience of nurses. Khatam Healing Research Journal, Volume 7, Number 1, pp. 52-62. (In Persian)
- 42-Rezai, M.R. (2013). Assessing the economic and institutional resilience of urban communities against natural disasters (Case study: earthquake in Tehran's neighborhoods). Research Journal of Crisis Management, Number 3. (In Persian)
- 43-Rose, A. (2004). "Defining and measuring economic resilience to disasters." Disaster Prevention and Management: An International Journal 13(4): 307-314.
- 41-Ryan, G. W. & Bernard, H. R. (2000), "Data Management and Analysis Methods",
- 44-Shoa Kazemi MA. [Effectiveness of psychotherapy 4 factors (increasing awareness, hope, health and regulatory relationship behavior) on improving the quality of life of women with breast cancer]. J Breast Dis. 2012;5(2):50-9. (In Persian)
- 45.Snyder, C.R. (2002). Hope Theory: Rainbows in the mind. Psychological Inquire, 13(4), 249-275
- 46-Safavi M, Samadi N, Mahmoodi M. Effect of quality of life improvement on type 2 diabetes patients' self-esteem. Saudi Med J 2011; 32 (9): 953-957. (In Persian)
- 47-Salifu YJ, Nceba ZS. Problems, Coping, and Efficacy: An Exploration of Subjective Distress in Orphans Placed in Ghanaian Orphanages. Accepted author version posted online: 19 Aug 2014, Published online: 19 Aug 2014. <https://doi.org/10.1080/15325024.2014.949160>.

- 48-Salomé GM1, Maria SPD, Blanes L ,Ferreira LM.(2011). Selfesteem in patients with diabetes mellitus and foot ulcers. *J Tissue Viability*. 2011;20(3):100-6.
- 49-Sapeciay, Z.; Wilkinson, S.; & Costello, S. B. (2017). “Building organisational resilience for the construction industry: New Zealand practitioners’ perspective”, *International Journal of Disaster Resilience in the Built Environment*, 8(1), pp: 98-108. Doi:10.1108/IJDRBE-05-2016-0020.
- 50-Shoa Kazemi M, Saadati M. (2010). [The study of effective logo therapy training on reduction hopelessness in breast cancer Women’s in Tehran city]. *Iran J Breast Dis*. 2010;3(5):40-8. (In Persian)
- 51-Tahmassian K, Jalali Moghadam N. Relationship Between Self-Efficacy and Symptoms of Anxiety, Depression, Worry and Social Avoidance in a Normal Sample of Students .*Iran J Psychiatry Behav Sci*. 2011; 5(2): 91–98.
- 52.Taghipoor S, Baghestani M, saadati N. Effectiveness of resilient education on reducing of perceived stress and communicative problems of women with abandoned addicted spouse. *etiadpajohi*. 2019; 13 (51) :71-88. (In Persian)
- 53-Usamah, M., Handmer, J., Mitchell, D., & Ahmed, I. (2014). Can the vulnerable be resilient? Co-existence of vulnerability and disaster resilience: informal settlements in the Philippines. *International journal of disaster risk reduction*, 10, 178-189.
- 54-Yaghobi A. Motamedi A. Sohrabi F. (2017). Mediating Role of Optimism in the Relationship between Personality Types, Religious Beliefs, Social Interest and Mental Health. *Journal Management System*. 2017; 11(44): 233-249. (In Persian)
- 55-zinivand M, Kazemi F, Salimi H. (2014). education for parents of children with cancer 7-3 benchmark hospital in Tehran in. *Counseling Culture and Psychotherapy*. 2014; 5(19):34-50. (In Persian)