

Presenting a suitable model for psychological resilience of employees of stock exchange brokerages in Tehran

Mahdi Khodaparast¹ , Nazi Mahmoudi² 

1-Ph.D Human Resource Management, Department of Management, Tonkabon Branch, Islamic Azad University, Tonkabon, Iran. Secretary of the Iranian Business Management Association in Mazandaran province
2-Master of Science in Public Administration - Design of Public Organizations, Department of Management, Tehran North Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

Receive:

15 June 2022

Revise:

28 October 2022

Accept:

28 November 2022

Published online:

18 December 2022

Abstract

The purpose of this research is to provide a suitable model for the psychological resilience of employees of stock exchange brokerages in Tehran. The current research is applicable in terms of its purpose, and a cross-sectional survey in terms of the research implementation method, and is specifically based on structural equation modeling. The research community is all the employees of Refah Bank, Mellat Bank, San'at-o-Ma'dan Bank, Kar-Afarin Bank, Melli Bank and Aagah Brokerage in Tehran. 209 people were selected according to Cochran's formula as a quantitative sample. The sampling method in this research is stratified. The collection tool in this research is a researcher-made questionnaire. SPSS software was used to analyze data; and AMOS software was used to design the final research model. The findings of the research showed that in order to confirm the final research model, a confirmatory factor analysis was performed. According to the obtained results, the factor load of all three components "applying individual's creativity and innovation in the work environment", "cognitive tendencies of the individual's socialization in the work environment" and "creating the capacity for greater resilience" were higher than the recommended values, and the model fit indices show acceptable values.

Keywords:

resilience,
stock brokers,
psychological
resilience,
work environment

Please cite this article as (APA): khodaparast, M., & mahmoudi, N. (2022). Presenting a suitable model for psychological resilience of stock exchange brokerage staff in Tehran. *Journal of value creating in Business Management*, 2(3), 43-60.



<https://doi.org/10.22034/jbme.2022.376955.1043>



Publisher: Iranian Business Management Association

Creative Commons: CC BY 4.0



Corresponding Author: Mahdi Khodaparast

Email: mahdikhodaparast.b@gmail.com

Extended Introduction

One of the factors influencing people's mental health is their job. Regardless of providing financial resources and satisfying some basic human needs such as a sense of self-worth, employment can be a source of psychological stress and affect the mental and physical health of employees. The World Health Organization defines mental health as: balanced and harmonious communication with others, changing and modifying the personal and social environment, and resolving conflicts and personal desires in a reasonable and appropriate manner. Job security within the organization means that the organization is dependent on the work commitment, work system, quality work and courage and expertise of the employees, not that the people and employees of the organization are dependent on the organization through official employment. This issue will lead to improving the level of resilience of employees and make their career path smoother and they will experiment better experiences than in the past (Mughli & Vajdani, 2019).

Stock brokerages in the financial markets, due to the wide and daily changes in the tools of exchange and transactions, as well as the large volume of financial circulation in this part of the economy, have the capacity to create many potential crises and impulses. Today, many financial crises have occurred in the world, which often originate from the nature of markets (Felipe & Estrada, 2020). Financial markets undergo significant changes and fluctuations due to changes in other markets and investors' decisions. There are a set of factors called behavioral factors that influence the decisions of investors and affect the stock exchange as the main pillars of the capital market in the country (Ahmadi, 2016).

Therefore, the researcher is trying to reach the goal of presenting the model having an effect on the psychological resilience of employees of stock brokerages in Tehran.

Theoretical framework

Holling was the first to define resilience in ecology: he defined resilience as the ability of systems to absorb changes and withstand them (Holling, 1973). Resilience is also defined as "the ability of a system to absorb disturbance and reorganize while undergoing change so that the system still maintains its same function, structure, characteristics, and feedback (Ghiathund & Abdul Shah, 2015).

In the current situation where the country is facing many sanctions and pressures, Iran's capital market can also prevent the turbulence of parallel markets such as currency and gold by attracting stray liquidity that has led to economic growth. For this reason, the discussion of the resilience of employees of stock exchange brokerages has become very important in the current situation (Hassanzadeh et al, 2020).

Soltani (2022) investigated the role of psychological empowerment on job resilience and job satisfaction of employees of knowledge-based companies. The research results indicate that psychological empowerment has a direct relationship with job resilience and job satisfaction of employees of knowledge-based companies.

Maleki Tabas et al, (2022) investigated the effects of the components of spiritual intelligence on the psychological well-being of students with the mediating role of psychological resilience. The results of the research indicated a positive and significant effect of spiritual intelligence on resilience and psychological well-being, and a positive and significant effect of resilience on psychological well-being. Finally, the effect of spiritual intelligence on psychological well-being was obtained with the mediating role of resilience equal to 0.63, which shows the positive effect.

Methodology

This research is applicable in terms of its purpose, and a cross-sectional survey in terms of the research implementation method, and the sample selection is purposeful. The statistical population of this research is all the employees of the brokerages (Refah Bank, 81 people; Mellat Bank, 46 people; San'at-o-Ma'dan Bank, 120 people; Kar Afarin Bank, 44 people; Melli Bank, 80 people; and Aagah Brokerage, 90 people), which is a total of 461 employees. These agencies are located in Tehran. According to these agencies and according to Cochran's formula, 209 people were selected as samples. The sampling method in this research is stratified. A researcher-made questionnaire was used to collect data related to the variable.

Discussion and Results

In order to investigate the hypothesis of the research, the modeling of structural equations, the method of structural equation modeling with the help of spss software was used to test the hypotheses from inferential statistics. Then, amos software was used to test the hypotheses or the conceptual model of the research, and the results showed that the chi-square value equal to 13.29 was obtained in the investigated factor model, which is significant at the 99% confidence level. This value shows the low fit of the model. The fitted chi-square value, which is calculated by dividing the chi-square by the degree of freedom, is equal to 3, which is within the recommended range. The RMSEA value equal to 0.098 was obtained, which is within the recommended range and shows the high fit of the model with the collected data. The Goodness of Fit Index (GFI) is equal to 0.94, the Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) is equal to 0.93, and the Normalized Fit Index (NFI) is equal to 0.92; Therefore, the fit indices of the model also show favorable values. According to these cases, it can be said that the desired model has good explanatory power. Also, in the investigated factor model, the chi-square value is equal to 1116.24, which is significant at the 99% confidence level. This value shows the low fit of the model. The fitted chi-square value, which is calculated by dividing the chi-square by the degree of freedom, is equal to 3, which is within the recommended range. The RMSEA value equal to 0.098 was obtained, which is within the recommended range and shows the high fit of the model with the collected data. The Goodness of Fit Index (GFI) is equal to 0.92, the Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) is equal to 0.91, and the Normalized Fit Index (NFI) is equal to 0.90; Therefore, the fit indices of the model also show favorable values. According to these cases, it can be said that the desired model has good explanatory power.

Conclusion

The present study was conducted with the aim of providing a suitable model for the psychological resilience of employees of stock exchange brokerages in Tehran. This finding is in line with the findings of researchers such as Frotan et al, (2018), Afshar et al, (2016), Tracey (2015) and Annarelli & Nonino (2015), Ebrahimi et al, (2017), and (Chit Karan, 2016). Management has a very important role among internal organizational factors, therefore, the current research points out the requirement to pay more attention to improving the level of managerial knowledge and learning new management methods. Demer et al, (2011) have emphasized the role of knowledge-based, entrepreneurial and innovative forces and as a factor influencing resilience. Therefore, the results of the current research, in line with this finding, emphasize the empowerment of employees for personal development and social skills. In this regard, it can be said that resilience is not a characteristic or trait that some people have and others don't have; to be more precise, resilience is a problem that can be taught and people can be empowered with appropriate training. According to the present research, it is suggested that agencies have the necessary provision for the access of

specialists from other departments in case of issues that people are not able to solve and deal with. As mentioned, support resources are one of the important components of resilience. Therefore, resilient people ask for help from these sources whenever the need arises. Based on this, it is suggested that agencies provide these resources including (and not limited to) psychologists and expert consultants, to employees.



ارائه مدل مناسب جهت تاب آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار در تهران

مهدی خداپرست^۱، نازی محمودی^۳

۱- دکترای مدیریت منابع انسانی، گروه مدیریت، واحد تنکابن، دانشگاه آزاد اسلامی، تنکابن، ایران

۲- دبیر انجمن مدیریت کسب و کار ایران در استان مازندران

۳- کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی - طراحی سازمان های دولتی، گروه مدیریت، واحد تهران شمال، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

کارگزاری‌های بورس، به دلیل تغییرات گسترده و روزمره در ابزارهای مبادلات و معاملات و همچنین حجم فراوان گردش مالی در این بخش از اقتصاد، ظرفیت ایجاد بحران‌ها و تکانه‌های بالقوه زیادی دارد. از این رو فشار کاری و روانی این کار می‌تواند اثرات زیادی در تاب آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های داشته باشد. هدف این تحقیق ارائه مدل مناسب جهت تاب آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار در تهران می‌باشد. تحقیق حاضر به لحاظ هدف، کاربردی و از نظر روش اجرای پژوهش، پیمایشی مقطعی؛ و به طور مشخص مبتنی بر مدل‌یابی معادلات ساختاری می‌باشد. جامعه پژوهش کلیه کارکنان کارگزاری‌های بانک رفاه، بانک ملت، بانک صنعت و معدن، بانک کار آفرین، بانک ملی و کارگزاری آگاه در تهران می‌باشد. با توجه به فرمول کوکران تعداد ۲۰۹ نفر به عنوان نمونه بخش کمی انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری در این تحقیق طبقه‌ای می‌باشد. ابزار گردآوری در تحقیق حاضر پرسشنامه ساخته محقق می‌باشد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS؛ و به منظور طراحی مدل نهایی پژوهش از نرم‌افزار AMOS استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که جهت تأیید مدل نهایی پژوهش، تحلیل عاملی تأییدی انجام گرفت. بنابر نتایج به دست آمده بار عاملی هر سه مؤلفه «به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری» و «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری» و «ایجاد ظرفیت برای تاب آوری بیشتر» از مقادیر توصیه بیشتر بود و شاخص‌های برازش مدل مقادیر قابل قبولی را نشان داد.

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۳/۲۵

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۱/۰۸/۰۶

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۹/۰۷

تاریخ انتشار آنلاین: ۱۴۰۱/۰۹/۲۷

کلید واژه‌ها:

تاب آوری،
کارگزاری‌های بورس،
تاب آوری روانی،
محیط کاری

لطفاً به این مقاله استناد کنید (APA): خداپرست، مهدی، محمودی، نازی. (۱۴۰۱). ارائه مدل مناسب جهت تاب آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار در تهران. فصلنامه ارزش آفرینی در مدیریت کسب و کار. ۲(۳)، ۴۳-۶۰.

doi <https://doi.org/10.22034/jbme.2022.376955.1043>



Creative Commons: CC BY 4.0



ناشر: انجمن مدیریت کسب و کار ایران

ایمیل: mahdikhodaparast.b@gmail.com

نویسنده مسئول: مهدی خداپرست

مقدمه

نیروی انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمانی است؛ و سرمایه انسانی قوی؛ تنوع و پیچیدگی امکانات مادی و اجتماعی را فراهم می‌آورد. تنوع و پیچیدگی مأموریت‌های سازمان در ایران، الزاماتی را برای سیاست‌گذاری و تبیین مراحل انتخاب، استخدام و به‌کارگیری عوامل انسانی جهت انجام مأموریت و ارائه خدمت در این سازمان‌ها ایجاد می‌کند که از جمله این الزامات و ضرورت‌ها؛ برخورداری از قابلیت‌های روانی و ویژگی‌های مثبت روان‌شناختی برای مواجهه با موقعیت‌های پرتنش و اضطراب‌آور، استرس‌زا و خطرآفرین و توانایی بازیابی سریع سلامت روانی هنگام مواجهه با آسیب روانی آشکار، ضمن اجرای مأموریت‌های محوله می‌باشد (Afshar et al, 2016) و یکی از عوامل تأثیرگذار بر سلامت روانی افراد، شغل آن‌ها است. اشتغال صرف‌نظر از تأمین منابع مالی و ارضا برخی نیازهای اساسی انسان نظیر احساس خود ارزشمندی، می‌تواند منبع فشار روانی بوده و تأثیر بر سلامت روانی و جسمی کارکنان بگذارد. سازمان جهانی بهداشت، سلامت روانی را چنین تعریف می‌کند: ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به‌طور منطقی و مناسب می‌داند. امنیت شغلی درون سازمانی یعنی اینکه سازمان به تعهد کاری، نظام کاری، کار کیفی و جسارت و تخصص کارکنان وابسته باشد نه اینکه افراد و کارکنان سازمان از طریق استخدام رسمی وابسته به سازمان باشند. این موضوع به ارتقای سطح تاب‌آوری کارکنان منجر خواهد شد و باعث می‌گردد مسیر شغلی آنان هموارتر گردد و تجربه‌های بهتری را نسبت به گذشته تجربه نمایند (Mughli & Vajdani, 2019). تاب‌آوری به معنای آماده‌شدن و برنامه‌ریزی برای تحمل کردن، بازیابی یا سازگاری موفق‌تر با حوادث ناخوشایند بالقوه است. تاب‌آوری ارتقا یافته امکان پیش‌بینی بهتر بلایا و شرایط سخت و برنامه‌ریزی بهتر را به‌منظور کاهش لطمات این شرایط سخت فراهم می‌کند. تاب‌آوری به‌وسیله بونابو به‌عنوان توانایی فرد در حفظ سطح ثابتی از عملکرد پس از حوادث دلخراش و به‌عنوان خط سیری از سلامت عملکرد در طول زمان تعریف شده است. بر اساس این دیدگاه، تاب‌آوری فردی به توانایی فرد در استمرار عملکرد مناسب، در حین و بعد از بحران، یا حوادث دلخراش در همه سطوح رفتاری و فائق‌شدن موفقیت‌آمیز بر الزامات در حال تغییر محیط اشاره دارد (Jafar Tabatabai et al, 2020).

کارگزاری‌های بورس در بازارهای مالی، به دلیل تغییرات گسترده و روزمره در ابزارهای مبادلات و معاملات و همچنین حجم فراوان گردش مالی در این بخش از اقتصاد، ظرفیت ایجاد بحران‌ها و تکانه‌های بالقوه زیادی دارد. امروز، بحران‌های مالی زیادی در دنیا رخ داده است که اغلب از ماهیت بازارها نشئت گرفته‌اند (Felipe & Estrada, 2020). بازارهای مالی در اثر تغییر و تحولات سایر بازارها و تصمیمات سرمایه‌گذاران دچار تغییرات مهم و نوسانات فراوانی می‌شوند. مجموعه عواملی تحت عنوان عوامل رفتاری وجود دارند که بر تصمیمات سرمایه‌گذاران اثر گذاشته و بورس اوراق بهادار را به‌عنوان اصلی‌ترین ارکان بازار سرمایه در کشور تحت تأثیر قرار می‌دهند (Ahmadi, 2016). از سویی وظایف کارگزاری‌های بورس این می‌باشد، تا اطلاعات دقیق در اختیار سرمایه‌گذاران قرار دهند که امکان سرمایه‌گذاری برای افراد حقیقی و حقوقی به وجود بیاید. یعنی افراد و یا نهادها بتوانند با استفاده از خدمات کارگزاری‌ها، (که همان ارائه اطلاعات لحظه به لحظه و تغییرات بازار بورس است) سهام شرکت‌های مختلف را خرید و فروش کنند. لذا اختلال و یا عدم اطلاعات درست و به موقع باعث تاب‌آوری خریداران و فروشندگان می‌گردد (Mohammadi et al, 2017). از این رو فشار کاری و روانی این کار می‌تواند اثرات زیادی در تاب‌آوری روانی کارکنان کارگزاری‌های داشته باشد.

تاب آوری روانی موجب سازگاری موفق در زندگی می‌شود. در عین حال کامپفر به این نکته اشاره می‌کند که سازگاری مثبت با زندگی، هم می‌تواند پیامد تاب آوری به شمار آید و هم به‌عنوان پیش‌آیند، سطح بالاتری از تاب آوری را موجب شود (Tang et al, 2019). مطالعات صورت گرفته برای انجام اقدامات تاب آوری روانی در گروه‌های شغلی کارکنان که در معرض آسیب‌های روانی و جسمانی ناشی از فشارهای روانی هستند؛ بیانگر آن است که تاکنون الگوی خاصی که منطبق بر ویژگی‌های شغلی و شرایط محیط کاری کارکنان کارگزاری بورس باشد، برای ارتقای تاب آوری روانی در این کارکنان طراحی و به‌بوته آزمایش گذاشته نشده است.

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

ادبیات نظری

روان‌شناسی سلامت به دنبال شناسایی سازه‌ها و شیوه‌هایی است که سلامت و بهداشت روان را به دنبال دارد. به این دلیل عواملی که به انسان در سازگاری و انطباق با مشکلات و تهدیدات زندگی کمک کند، از موضوعات مورد توجه این حوزه خواهد بود. در این ارتباط یکی از موضوعات قابل توجه در روان‌شناسی سلامت و بهداشت روانی، تاب آوری می‌باشد (Seyed Mahmoudi et al, 2011). هالینگ اولین کسی بود که تاب آوری^۱ را در بوم‌شناسی تعریف کرد: او تاب آوری را توانایی سیستم‌ها در جذب تغییرات و ایستادگی در مقابل آنها تعریف نمود همچنین تاب آوری را «توانایی یک سیستم جهت جذب آشفتگی و سازماندهی مجدد در حالی که متحمل تغییر شده، تعریف می‌نمایند به‌طوری‌که سیستم هنوز وظیفه، ساختار، مشخصات و بازخورهای یکسانی خود را حفظ می‌نماید (Ghiathund & Abdul Shah, 2015). به باور (Connor & Davidson, 2003) تاب آوری فردی، توانمندی فرد در برقراری تعادل زیستی - روانی در شرایط خطرناک است. افرادی که دارای تاب آوری فردی هستند، اغلب با ایجاد هیجانات مثبت پس از رویارویی‌های تنش‌زا، به حالت طبیعی بازمی‌گردند و بدون اینکه سلامت روانشان کاهش یابد و دچار بیماری روانی شوند، رویدادهای تنش‌زا را پشت سر می‌گذارند. برخی تاب آوری را به‌عنوان صفت یا ویژگی فردی در نظر گرفته‌اند؛ درحالی‌که برخی دیگر، آن را به‌عنوان یک فرایند رشدی جاری در نظر گرفته‌اند که منعکس‌کننده سازگاری با شرایط ناگوار است. باوجوداینکه تاب آوری را یک ویژگی شخصیتی قلمداد می‌کنند و اعتقاد بر این است که ویژگی‌های شخصیتی در گذر زمان و تحت شرایط خاص شکل می‌گیرد و نسبتاً پایدار و غیرقابل تغییر است؛ متخصصانی چون (Strenberg, 2006) بر

آموختنی بودن مهارت‌های گوناگون تاب‌آوری تأکید ورزیده‌اند. به باور آنان، می‌توان با آموزش مهارت‌هایی مانند مهارت‌های ارتباطی، مقابله، جرئت‌دهی و ابراز خود می‌توان سطح سلامت روانی و هیجانی آنان را افزایش داد و از این رو احساس رضایتمندی از زندگی را در آن‌ها ارتقا بخشید.

بازار سرمایه ایران هم می‌تواند در وضعیت فعلی که کشور با تحریم‌ها و فشارهای بسیاری مواجه است، با جذب نقدینگی سرگردانی که به رشد اقتصادی منجر شده، از تلاطم بازارهای موازی مانند ارز و طلا جلوگیری کند. به همین خاطر، بحث تاب‌آوری کارکنان کارگزاری‌های بورس اوراق بهادار در وضعیت فعلی اهمیت زیادی پیدا کرده است (Hassanzadeh et al, 2020). الگوهایی که تاکنون برای ارتقای تاب‌آوری روانی ارائه شده‌اند، عموماً افراد آسیب‌پذیر جامعه و به‌طور خاص کارکنان مشاغل سخت و پراسترس از جمله پرستاران، آتش‌نشانان، نظامیان، کارکنان ارائه‌دهنده خدمات درمانی اضطراری و امدادگران را به‌عنوان جامعه هدف مورد توجه قرار داده‌اند؛ اما واقعیت این است که کارگزاری‌های بورس، مخصوصاً کارکنان آنان که با توجه به فشارهای روانی بسیاری که مراجع‌کنندگان (خریداران و فروشندگان) سهام در نوسانات به وجود می‌آید؛ قطعاً این فشار روانی را به کارکنان کارگزاری نیز منتقل می‌نماید. لذا انتظار می‌رود که این کارکنان نیز با تاب‌آوری روانی خاصی که به شغل آن‌ها مربوط می‌باشد رو برو باشد و انتظار می‌رود، این نیروها با تسلط کامل بر احساسات و عواطف شخصی و بدون آنکه تحت تأثیر اقدامات روانی مراجع‌کننده قرار گیرند، در راستای اهداف و خدمات سهامداران خود اقدام کنند. از این رو دفع این نوسانات روانی نیازمند تاب‌آوری روانی این کارکنان می‌باشد و قطعاً کم‌کردن فشار روانی شغل می‌تواند کمک شایانی به تاب‌آوری روانی آن‌ها گردد.

پیشینه پژوهش

(Soltani, 2022) به بررسی نقش توانمندسازی روانشناختی بر تاب‌آوری شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت‌های دانش بنیان پرداختند. نتایج تحقیق حاکی از آن است که توانمندسازی روانشناختی با تاب‌آوری شغلی و رضایت شغلی کارکنان شرکت‌های دانش بنیان رابطه مستقیمی دارد.

(Maleki Tabas et al, 2022) به بررسی اثرات مؤلفه‌های هوش معنوی بر بهبود روانشناختی دانش آموزان با نقش میانجی تاب‌آوری روانی انجام پذیرفت. نتایج پژوهش حاکی از اثر مثبت و معنی دار هوش معنوی بر تاب‌آوری و بهبود روانشناختی و اثر مثبت و معنی دار تاب‌آوری بر بهبود روانشناختی بود. در نهایت، اثر هوش معنوی بر بهبود روانشناختی با نقش میانجی تاب‌آوری برابر با ۰/۶۳ بدست آمد که نشان از مثبت بودن اثر است.

(Rehak, 2020) در پژوهشی به ارزیابی و توانمندسازی تاب‌آوری سازمانی در زیرساخت‌های اساسی مانند خدمات سلامت، نفت و گاز، آب و برق برای شهروندان کشور چک پرداخته است. روش ارائه شده در این پژوهش، به شناسایی عوامل تاب‌آوری سازمانی در زیرساخت‌های اساسی پرداخته و سطح تاب‌آوری در این بخش‌ها را اندازه‌گیری کرده و توانمند می‌سازد. نقطه شروع روش مدنظر، شناسایی ضعف‌های سیستم و برنامه‌ریزی برای تقویت نقاط آسیب‌پذیر سیستم است. از مزایای استفاده از این روش، به حداقل رساندن ریسک و پیامدهای منفی احتمالی اختلال‌های زیرساخت‌های اساسی روی شهروندان و استفاده‌کنندگان خدمات آن‌هاست. در نهایت، مقاله این روش را برای تقویت کیفیت، قابلیت اطمینان، پایداری و تاب‌آوری زیرساخت‌های برق کشور چک استفاده کرده است.

(Pidayi et al, 2020) در تحقیق خود با عنوان شناسایی ابعاد تاب آوری منابع انسانی در شرایط پندمی کرونا از دیدگاه اسلام با رویکرد دلفی فازی پرداختند. در فرایند شناسایی ابعاد تاب آوری از روش دلفی فازی بهره گرفته شده و در طی سه مرحله نظرسنجی ابعاد تاب آوری در چهار بعد اصلی تاب آوری مالی- اقتصادی، تاب آوری جسمی- زیستی، تاب آوری فرهنگی- اجتماعی و تاب آوری روانی - معنوی در بیست مؤلفه مورد شناسایی قرار گرفته شده که می تواند چارچوب مناسبی جهت تدوین برنامه های ارتقای سطح تاب آوری منابع انسانی جهت مقابله با پندومی کرونا در سازمان های امروزی باشد.

(Jafar Tabatabai et al, 2020) در تحقیق خود با عنوان بررسی نقش تاب آوری در آسیب پذیری روانی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی بیرجند در بحران پاندمی کووید-۱۹ پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که بین نمره کلی تاب آوری با آسیب پذیری روانی رابطه معنی داری وجود دارد. در بین خرده مقیاس ها هم به ترتیب؛ افسردگی، حساسیت در روابط متقابل، وسواس، اضطراب و پرخاشگری بیشترین همبستگی با تاب آوری را داشتند. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون خطی نشان داد که تاب آوری توانست به طور کلی ۴۰٪ میزان آسیب پذیری روانی و خرده مقیاس های آن را پیش بینی کند.

(Kimeu et al, 2016) در مقاله ای با عنوان عوامل رفتاری مؤثر بر تصمیم گیری سرمایه گذاری در بین سرمایه گذاران حقیقی در بورس اوراق بهادار «نایروبی» به بیان چهار دسته عوامل اثرگذار پرداخته اند. عامل اکتشافی اولین عامل مورد اشاره ایشان است که از سه جنبه اعتماد، تورش های موجود در بازار و اطمینان بیش از حد بررسی شده است. دومین عامل عوامل مورد انتظار سرمایه گذاران حقیقی است که عبارت اند از: زیان گریزی، جلوگیری از پشیمانی و محاسبات ذهنی سرمایه گذار. عامل سوم حرکت های توده وار در فضای بورس اوراق بهادار است که ناشی از اطلاعات بازار و حجم معاملات است. این مطالعه در وهله آخر به عامل عقلانیت به منزله عاملی کلیدی توجه کرده و آن را متأثر از تغییرات قیمتی و ترجیحات مشتریان معرفی کرده است. این چهار عامل در نهایت ساختار رفتاری تصمیم گیری سهامداران حقیقی برای سرمایه گذاری را تشکیل می دهند که در عملیات خرید و فروش سهم، انتخاب سهم، مدت زمان نگهداری و میزان و حجم سهم تبلور می یابد.

روش شناسی تحقیق

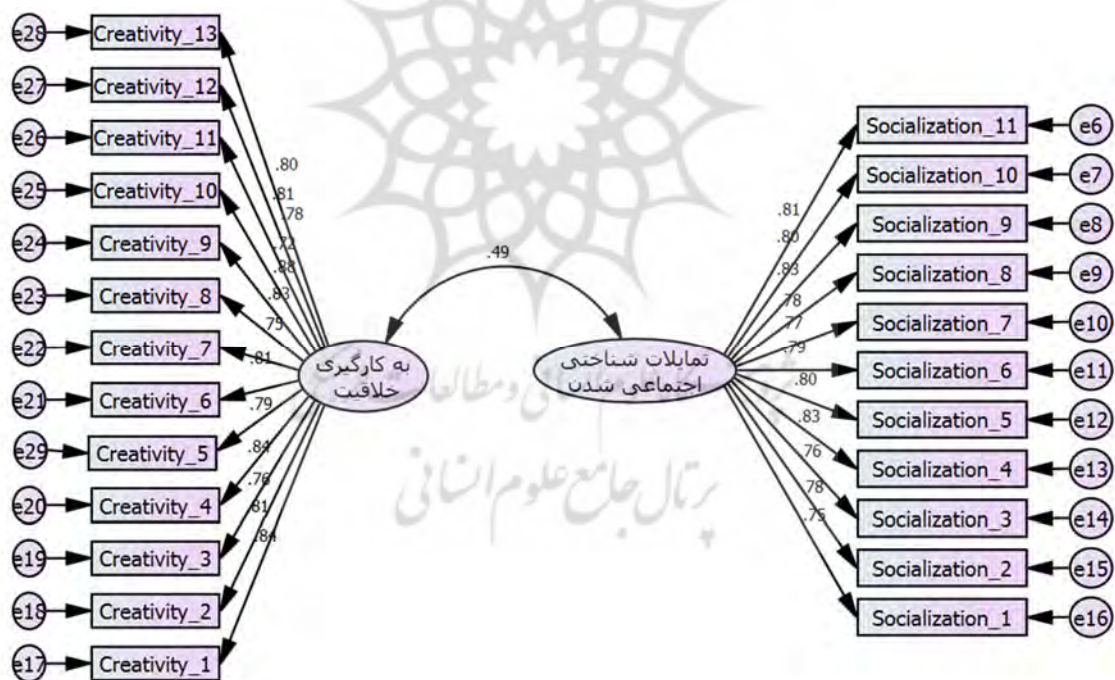
این پژوهش از نظر هدف کاربردی، از نظر روش اجرای پژوهش از نوع پیمایشی مقطعی و انتخاب نمونه تحقیق، به صورت هدفمند و در دسترس است؛ یعنی اعضای نمونه با توجه به هدف پژوهش انتخاب می شوند در تحقیق حاضر برای نمونه برداری هدفمند، از روش نمونه برداری در دسترس استفاده شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه کارکنان کارگزاری های (بانک رفاه تعداد ۸۱ نفر؛ بانک ملت تعداد ۴۶ نفر؛ بانک صنعت و معدن ۱۲۰ نفر؛ بانک کار آفرین ۴۴ نفر؛ بانک ملی ۸۰ نفر و کارگزاری آگاه ۹۰ نفر) که در مجموع ۴۶۱ نفر از کارکنان این کارگزاری ها در شهر تهران می باشد. با توجه به این کارگزاری ها و با توجه به فرمول کوکران تعداد ۲۰۹ نفر به عنوان نمونه پرسشنامه محقق ساخته ای که از بخش کیفی تحقیق تهیه شده بین آن ها پخش می گردد تا بتوانیم مدل تاب آوری روانی کارکنان کارگزاری بورس اوراق بهادار در تهران را ارائه نماید. روش نمونه گیری در این تحقیق طبقه ای می باشد. جهت دریافت دقیق نمونه تعداد ۲۵۰ پرسشنامه پخش گردید که ۲۰۹ پرسشنامه دریافت شده و تحلیل صورت گرفت. روش گردآوری داده ها، ترکیبی از روش میدانی و کتابخانه ای می باشد. داده های مربوط به مبانی نظری و مرور ادبیات این تحقیق از طریق مطالعه منابع اسنادی و کتابخانه ای شامل مقالات، کتب مرتبط فارسی و انگلیسی استفاده شد. پس از بررسی مبانی نظری و مرور

ادبیات و مصاحبه با متخصصان اقدام به طراحی پرسشنامه کرده و داده‌های لازم با استفاده از این ابزار گردآوری شد. از نرم‌افزار SPSS ۲۱ برای آزمون فرضیه‌ها در قسمت آمار استنباطی استفاده شد. سپس برای آزمون فرضیه‌ها از نرم‌افزار AMOS استفاده شد.

جهت گردآوری داده‌های مربوط به متغیر تاب آوری از پرسشنامه ساخته محقق استفاده گردیده است که شامل ۲۹ سؤال و ۳ مؤلفه (۱) به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری (۱۳ گویه) (۲) تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری (۱۱ گویه) و (۳) ایجاد ظرفیت برای تاب آوری بیشتر (۵ گویه) و براساس طیف ۵ عاملی لیکرت است (۵ بسیار موافقم، ۴ موافقم، ۳ نظری ندارم، ۲ مخالفم، ۱ بسیار مخالفم) مورد بررسی قرار خواهند گرفت.

یافته‌های پژوهش

جهت آزمون سؤال پژوهش از مدل‌سازی معادلات ساختاری از نرم‌افزار Amos استفاده شده است. در این قسمت بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای مشاهده شده آن (گویه‌های پرسشنامه) در تمامی موارد بزرگ‌تر از ۰/۳ به دست آمده است بنابراین ساختار عاملی پرسشنامه قابل تأیید است. شکل (۱) بار عاملی استاندارد سؤالات مؤلفه تاب آوری رفتاری فرد در محیط کاری نمایش می‌دهند.



شکل ۱. بار عاملی استاندارد سؤالات مؤلفه تاب آوری رفتاری فرد در محیط کاری

براساس نتایج مشاهده شده در جدول (۱) آماره t شاخص‌های همه گویه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد. مقدار آلفای کرونباخ نیز بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمده است؛ بنابراین پایایی پرسشنامه نیز تأیید می‌شود.

جدول ۱. ضرایب استاندارد و معناداری تحلیل عاملی تأییدی سؤالات مؤلفه تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری

متغیر	گویه	بارعاملی استاندارد	ضریب معناداری	آلفای کرونباخ
به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری	Creativity_1	۰/۸۴	۶/۴۱	۰/۸۷
	Creativity_2	۰/۸۱	۷/۵۷	
	Creativity_3	۰/۷۶	۶/۳۸	
	Creativity_4	۰/۸۴	۷/۴۸	
	Creativity_5	۰/۷۹	۷/۶۳	
	Creativity_6	۰/۸۱	۶/۵۵	
	Creativity_7	۰/۷۵	۷/۳۷	
	Creativity_8	۰/۸۳	۷/۳۲	
	Creativity_9	۰/۸۸	۷/۶۸	
	Creativity_10	۰/۷۲	۶/۶۶	
	Creativity_11	۰/۷۸	۶/۶۹	
	Creativity_12	۰/۸۱	۷/۳۶	
	Creativity_13	۰/۸۰	۷/۴۱	
تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری	Socialization_1	۰/۷۵	۶/۳۹	۰/۸۲
	Socialization_2	۰/۷۸	۶/۶۸	
	Socialization_3	۰/۷۶	۶/۶۷	
	Socialization_4	۰/۸۳	۶/۳۶	
	Socialization_5	۰/۸۰	۶/۳۹	
	Socialization_6	۰/۷۹	۶/۴۲	
	Socialization_7	۰/۷۷	۶/۲۵	
	Socialization_8	۰/۷۸	۶/۳۶	
	Socialization_9	۰/۸۳	۶/۴۷	
	Socialization_10	۰/۸۰	۶/۸۷	
	Socialization_11	۰/۸۱	۶/۷۳	

جهت برازش مدل ساختاری مدل اصلی تحقیق نیز از تعدادی از شاخص‌های نیکویی برازش استفاده شده است. یکی از شاخص‌های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه شاخص‌های برازش شاخص χ^2 به هنجار است

که از تقسیم ساده x^2 بر درجه آزادی مدل (df) محاسبه می‌شود. چنانچه این مقدار بین ۱ تا ۵ باشد مناسب است و مطلوب‌ترین حالت بین ۱ و ۳ قرار دارد (شوماخر و لومکس، ۱۹۸۸؛ کلاین، ۲۰۱۰).

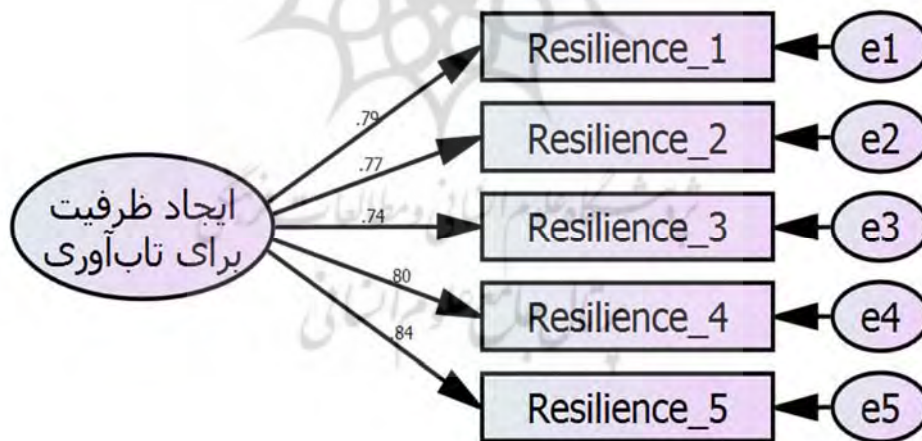
$$\frac{x^2}{df} = \frac{711.25}{521} = 2.83$$

همچنین از آنجا که شاخص ریشه میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) برابر ۰/۰۹ به دست آمده است؛ مدل از برازندگی خوبی برخوردار است و همچنین سایر شاخص‌های نیکویی برازش نیز در بازه مورد قبول قرار گرفته‌اند که در جدول (۲) آمده است.

جدول ۲. شاخص‌های نیکویی برازش تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه تاب‌آوری رفتاری فرد در محیط کاری

NFI	AGFI	GFI	RMSEA	شاخص برازندگی
> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	< ۰/۱	مقدار قابل قبول
۰/۹۰	۰/۹۰	۰/۹۱	۰/۰۹	مقدار محاسبه شده

نتایج تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه تاب‌آوری رفتاری در شکل (۲) و جدول (۳) ارائه شده است. بار عاملی استاندارد تحلیل عاملی تأییدی برای سنجش قدرت رابطه بین عامل (متغیر پنهان) با متغیرهای مشاهده شده آن (گویه‌های پرسشنامه) در تمامی موارد بزرگ‌تر از ۰/۳ به دست آمده است بنابراین ساختار عاملی پرسشنامه قابل تأیید است.



شکل ۲. بار عاملی استاندارد سؤالات مؤلفه تاب‌آوری رفتاری

پس از محاسبه بار عاملی استاندارد باید آزمون معناداری صورت گیرد. براساس نتایج مشاهده شده در جدول (۳) ضرایب معناداری همه گویه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد معناداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد. مقدار آلفای کرونباخ نیز بالاتر از ۰/۷۰ به دست آمده است؛ بنابراین پایایی پرسشنامه نیز تأیید می‌شود.

جدول ۳. ضرایب معناداری تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه تاب آوری رفتاری

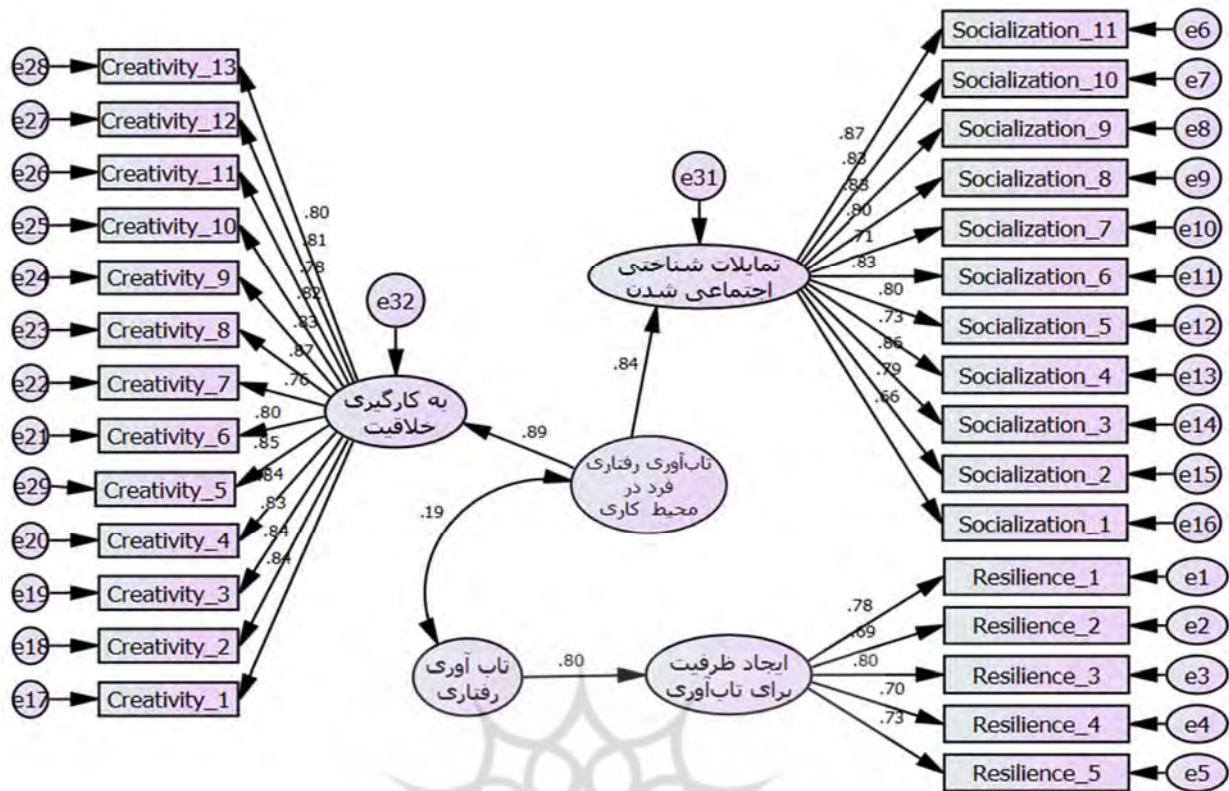
متغیر	گویه	بارعاملی استاندارد	ضریب معناداری	آلفای کرونباخ
تاب آوری رفتاری	Resilience_1	۰/۷۹	۵/۶۵	۸۴
	Resilience_2	۰/۷۷	۵/۶۳	
	Resilience_3	۰/۷۴	۵/۵۷	
	Resilience_4	۰/۸۰	۶/۲۳	
	Resilience_5	۰/۸۴	۶/۴۷	

در مدل عاملی مورد بررسی مقدار کای اسکوایر برابر با ۱۳/۲۹ به دست آمده است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مقدار نشان از برازش پایین مدل دارد. مقدار کای اسکوایر برازش شده که از تقسیم کای اسکوایر بر درجه آزادی محاسبه می شود برابر با ۳ به دست آمده که در محدوده توصیه شده قرار دارد. مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۹۸ به دست آمده که در محدوده توصیه شده قرار دارد و نشان از برازش بالای مدل با داده های جمع آوری شده دارد. شاخص نیکویی برازندگی (GFI) برابر با ۰/۹۴ و شاخص خوبی برازندگی تعدیل شده (AGFI) برابر با ۰/۹۳ و شاخص برازندگی هنجار یافته (NFI) برابر با ۰/۹۲ به دست آمده است؛ بنابراین شاخص های برازش مدل نیز مقادیر مطلوبی را نمایش می دهد. با توجه به این موارد می توان گفت مدل مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار هستند. این اطلاعات در جدول (۴) نمایش داده شده است.

جدول ۴. شاخص های نیکویی برازش تحلیل عاملی تأییدی مؤلفه تاب آوری رفتاری

شاخص برازندگی	RMSEA	GFI	AGFI	NFI
مقدار قابل قبول	< ۰/۱	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹
مقدار محاسبه شده	۰/۰۸	۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۹۲

برای تأیید اینکه از لحاظ نظری دو عامل تاب آوری رفتاری فرد در محیط کاری و تاب آوری رفتاری در کنار یکدیگر سازه ای پنهان به نام تاب آوری روانی کارکنان را می سازند، از تحلیل عاملی مرتبه دوم بهره برده شده است که نتایج آن در شکل (۳) ارائه شده است.



شکل ۳. بار عاملی استاندارد مدل عوامل مؤثر بر تاب آوری روانی کارکنان

بنابر نتایج به دست آمده بار عاملی هر سه مؤلفه به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری، تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری و ایجاد ظرفیت برای تاب آوری بیشتر از مقادیر توصیه شده است. بنابراین ساختار عاملی پرسشنامه قابل تأیید است. براساس نتایج مشاهده شده در جدول (۵) ضرایب معناداری همه گویه‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد مقداری بزرگ‌تر از ۱/۹۶ می‌باشد. بنابراین نشان دهنده معناداری همه بارهای عاملی دارد.

جدول ۵. ضرایب استاندارد و معناداری تحلیل عاملی تأییدی مدل عوامل مؤثر بر تاب آوری روانی کارکنان

متغیر	گونه	بارعاملی استاندارد	ضریب معناداری
به کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری	Creativity_1	۰/۸۴	۷/۳۸
	Creativity_2	۰/۸۴	۷/۳۸
	Creativity_3	۰/۸۳	۷/۳۵
	Creativity_4	۰/۸۴	۷/۳۸
	Creativity_5	۰/۸۵	۷/۴۰
	Creativity_6	۰/۸۰	۷/۳۰
	Creativity_7	۰/۷۶	۶/۴۸
	Creativity_8	۰/۸۷	۷/۶۵

متغیر	گویه	بارعاملی استاندارد	ضریب معناداری
	Creativity_9	۰/۸۳	۷/۵۴
	Creativity_10	۰/۸۲	۷/۳۸
	Creativity_11	۰/۷۸	۶/۸۷
	Creativity_12	۰/۸۱	۷/۲۵
	Creativity_13	۰/۸۰	۷/۳۸
	Socialization_1	۰/۶۶	۵/۶۳
	Socialization_2	۰/۷۹	۶/۵۴
	Socialization_3	۰/۸۶	۷/۶۳
	Socialization_4	۰/۷۳	۶/۳۶
	Socialization_5	۰/۸۰	۷/۶۴
تمایلات شناختی اجتماعی	Socialization_6	۰/۸۳	۷/۴۲
شدن فرد در محیط کاری	Socialization_7	۰/۷۱	۶/۴۱
	Socialization_8	۰/۸۰	۷/۵۲
	Socialization_9	۰/۸۳	۷/۵۶
	Socialization_10	۰/۸۳	۷/۵۸
	Socialization_11	۰/۸۷	۷/۵۸
	Resilience_1	۰/۷۸	۶/۵۸
	Resilience_2	۰/۶۹	۵/۶۹
تاب آوری رفتاری	Resilience_3	۰/۸۰	۷/۳۶
	Resilience_4	۰/۷۰	۶/۵۱
	Resilience_5	۰/۷۳	۶/۳۹

در مدل عاملی مورد بررسی مقدار کای اسکوایر برابر با ۱۱۱۶/۲۴ به دست آمده است که در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. این مقدار نشان از برازش پایین مدل دارد. مقدار کای اسکوایر برازش شده که از تقسیم کای اسکوایر بر درجه آزادی محاسبه می شود برابر با ۳ به دست آمده که در محدوده توصیه شده قرار دارد. مقدار RMSEA برابر با ۰/۰۹۸ به دست آمده که در محدوده توصیه شده قرار دارد و نشان از برازش بالای مدل با داده های جمع آوری شده دارد. شاخص نیکویی برازندگی (GFI) برابر با ۰/۹۲ و شاخص خوبی برازندگی تعدیل شده (AGFI) برابر با ۰/۹۱ و شاخص برازندگی هنجار یافته (NFI) برابر با ۰/۹۰ به دست آمده است؛ بنابراین شاخص های برازش مدل نیز مقادیر مطلوبی را نمایش می دهد. با توجه به این موارد می توان گفت مدل مورد نظر از قدرت تبیین خوبی برخوردار هستند. این اطلاعات در جدول (۶) نمایش داده شده است.

جدول ۶. شاخص‌های نیکویی برازش تحلیل عاملی تأییدی مدل عوامل مؤثر بر تاب‌آوری روانی کارکنان

NFI	AGFI	GFI	RMSEA	شاخص برازندگی
> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	< ۰/۱	مقدار قابل قبول
۰/۹۰	۰/۹۱	۰/۹۲	۰/۰۹	مقدار محاسبه شده

بحث و نتیجه گیری

پیرامون نتایج به دست آمده در مؤلفه «تمایلات شناختی اجتماعی شدن فرد در محیط کاری» (Pidayi et al, 2020) نشان دادند، همدلی و حفظ اعتقادات مذهبی با تاب‌آوری روانی و معنوی رابطه دارد. در این رابطه می‌توان گفت توجه به ارزش‌ها و باورهای مذهبی از طرفی باعث افزایش سلامت معنوی در افراد شده که خود می‌تواند باعث افزایش تاب‌آوری در افراد شود. یافته‌های (Afshar et al, 2016) نیز تأییدکننده این موضوع برای کارکنان یگان‌های عملیاتی پلیس نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بوده است. (Shareh et al, 2011) نشان دادند که راهبردهای مقابله‌ای حل مسئله و جلب حمایت اجتماعی با کاهش تنش در محیط کار و افزایش تاب‌آوری پرستاران رابطه دارد. پژوهش حاضر نیز همسو با آنان مهارت‌های حل مسئله و ارتباطات محکم اجتماعی را از عوامل افزایش تاب‌آوری در بین کارکنان می‌داند. به بیان دیگر، این پژوهش در همگرایی با تحقیقات فوق مبین این واقعیت است که آموزش مهارت‌های اساسی حل مسئله، موجبات افزایش تاب‌آوری و مقاومت بیشتر تا حصول به یک تصمیم منطقی‌تر را فراتر می‌سازد.

باتوجه به نتایج به دست آمده در مؤلفه «به‌کارگیری خلاقیت و نوآوری فرد در محیط کاری» پژوهش حاضر همسو (Frotan et al, 2018) و (Afshar et al, 2015) می‌باشد که بر نقش آموزش در ارتقای سطح آگاهی کارکنان و تفکر انتقادی آنان تأکید دارد. در این زمینه می‌توان گفت آموزش تفکر انتقادی موجب می‌شود، افراد فعالانه درگیر مسائل شوند و در برخورد با مشکلات تمام راه‌حل‌های احتمالی را به‌بوته آزمون بگذارند و بیش از آن که با روش معین و قالبی با مسائل برخورد کنند، نگرشی جامع و تیزبینانه داشته و با بررسی مسائل از زوایای مختلف به تصمیم‌های خلاقانه‌ای دست یابند. همچنین با نتایج پژوهش (Tracey, 2015) و (Annarelli & Nonino, 2015) نیز همسو است که بر مؤلفه تاب‌آوری سازمانی تأکید دارند. پژوهش (Noruzi et al, 2020) نشان داد که استفاده از نظرات و ایده‌های پرستاران در تصمیم‌گیری‌ها می‌تواند سبب افزایش تاب‌آوری پرستاران شود. این یافته در زمینه کارگزاری‌های بورسی نیز صادق است و مشارکت کارکنان در امر تصمیم‌گیری می‌تواند افزایش کارآمدی و احساس مفید بودن را در کارکنان افزایش داده و تاب‌آوری آن‌ها را افزایش دهد.

با توجه نتایج به دست آمده در مؤلفه «ایجاد ظرفیت برای تاب‌آوری» پژوهش حاضر با نتایج (Ebrahimi et al, 2017) و (Chit Karan, 2016) همسو می‌باشد که بر روی تأثیر بیشتر عوامل درون سازمانی نسبت به عوامل بیرون سازمانی تأکید دارد. در این باره می‌توان گفت در بین عوامل درون سازمانی مدیریت نقش بسیار مهمی دارد، از این رو پژوهش حاضر لزوم توجه هرچه بیشتر به ارتقا سطح دانش مدیریتی و یادگیری شیوه‌های نوین مدیریت را به مدیران گوشزد می‌کند. (Demer et al, 2011) بر نقش نیروی دانش محور، کارآفرین و نوآوری و به‌عنوان عاملی که بر روی تاب‌آوری تأثیرگذار است تأکید کرده‌اند. از این رو نتایج پژوهش حاضر همسو با این یافته بر توانمندسازی کارکنان جهت توسعه فردی و مهارت‌های اجتماعی

تأکید دارد. در این باره می‌توان گفت تاب‌آوری ویژگی یا خصلتی نیست که برخی افراد دارای آن باشند و برخی آن را نداشته باشند، به بیان دقیق‌تر تاب‌آوری مسئله‌ای است که آموزش‌پذیر است و می‌توان افراد را با آموزش‌های مناسب توانمند کرد. با توجه به پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها پیش‌بینی لازم جهت دسترسی متخصصان از سایر بخش‌ها در صورت بروز مسائلی که افراد توانایی حل و برخورد با آن را ندارند، داشته باشند. چنانچه گفته شد منابع حمایتی یکی از اجزای مهم تاب‌آوری است. بنابراین افراد تاب‌آور هر زمان که ضرورت ایجاد کند، از این منابع درخواست کمک می‌کنند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها این منابع را شامل و نه محدود به روان‌شناسان و مشاوران متخصص در اختیار کارکنان قرار دهند. پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها کارکنان را در به چالش کشیدن و توسعه خود تشویق کنند. پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها جهت توانمندسازی کارکنان خود به صورت مستمر اقدام به برگزاری کارگاه‌های آموزشی در زمینه مهارت‌های ارتباطی، تفکر انتقادی و مدیریت استرس نمایند. به مدیران پیشنهاد می‌شود تا حد امکان و ضرورت، پیش‌بینی‌های لازم جهت جایگزینی افراد کلیدی با سایر افراد در صورت عدم وجود آن‌ها را از قبل داشته باشند. به مدیران پیشنهاد می‌شود ضمن استقبال از تغییر و تحول، قابلیت‌های مورد نیاز برای مدیریت تغییر اثربخش را در خود پرورش دهند و استراتژی‌های مدیریت تغییر را با توجه به شرایط شرکت تدوین کنند. پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها عوامل مؤثر در بروز بحران‌ها را شناسایی و این عوامل را اولویت‌بندی نمایند. پیشنهاد می‌شود کارگزاری‌ها امکانات و زمینه‌های لازم برای حل، کنترل یا کاهش بحران فراهم کنند.

Reference

- Afshar, A; Fathi, Ashtiani, A; Salimi, H; Ahmadi Tahor, M. and Zarghami, M. H. (2016). Investigating effective factors on improving the psychological resilience of Naja operational forces. *Social Order Quarterly*, 7(4), 35-62. (In Persian).
- Ahmadi, S. (2016). Resilience, its theories and the characteristics of resilient people, the third national conference on strategies for the development and promotion of educational sciences, psychology, counseling and education in Iran, Tehran, <https://civilica.com/doc/594619>. (In Persian).
- Annarelli, A. & Nonino, F. (2016). Strategic and operational management of organizational resilience: Current state of research and future directions. *Omega*, 62, 1-18.
- Connor, K. M. & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82. doi:10.1002/da.10113.
- Chit Karan, H. (2016). Identification and ranking of factors affecting organizational resilience in small and medium-sized industries (case study: small and medium-sized industries in Semnan), master's thesis, Ministry of Science, Research and Technology, Semnan University. (In Persian).
- Ebrahimi, A; Faiz, D; Chit Karan, H. (2017). Comprehensive analysis of factors affecting organizational resilience in small and medium industries. Article 3, Volume 7, Number 3, Fall 2016, Page 37-58. (In Persian).
- Felipe, J., & Estrada, G. (2020). What Happened to the World's Potential Growth after the 2008-2009 Global Financial Crisis? *Journal of the Japanese and International Economies*, 101072. DOI: 10.1016/j.jjie.2020.101072.
- Frotan, R; Mahrooqi, N; Malekzadeh, J., Mazloun, R. (2018). The effect of implementation of stress management program on anxiety and resilience of emergency medical workers. *Psychiatric Nursing*, 6 (3): 46-53. URL: <http://ijpn.ir/article-1-1154-fa.html>
- Ghiathund, A. and Abdul Shah, F. (2015). The concept and evaluation of Iran's economic resilience. *Economic Research Journal*, 15(59), 161-187.
- Hassanzadeh, M.; Maleki, M.; Jahangirnia, H., Gholami Jamkarani, R. (2020). Identifying and prioritizing the effective factors of Iranian capital market resilience. *Industrial Management*, 12(1), 172-205, <https://dx.doi.org/10.22059/imj.2020.304013.1007741>. (In Persian).

- Holling, C. (1973), "Resilience and Stability of Ecological Systems", Annual Review of Ecology and Systematics, Vol. 4, PP. 1-23.
- Jafar Tabatabai, S.; Jafar Tabatabai, T. and Javadi, V. (2020) Examining the role of resilience in the psychological vulnerability of the employees of the Islamic Azad University of Birjand in the crisis of the Covid-19 pandemic. Journal of Cognitive Psychology and Psychiatry, 7(6):115-125. URL: <http://shenakht.muk.ac.ir/article-1-980-fa.html> (In Persian).
- Kimeu, C N. Anyango, W. Rotich, G. (2016). BEHAVIOURAL FACTORS INFLUENCING INVESTMENT DECISIONS AMONG INDIVIDUAL INVESTORS IN NAIROBI SECURITIES EXCHANGE, The Strategic Journal of Business & Change Management, Vol. 3, Iss. 4 (65), pp 1243-1258.
- Maliki Tabas F. Ghaffari H, Ahang. F., Puranjanar G. (2022). The study of the effects of the components of spiritual intelligence on the psychological well-being of students with the mediating role of mental resilience in the study of male students of the second year of high school in one district of Zahedan city. The first national conference of theoretical approaches and new technologies in administrative sciences. (In Persian).
- Mohammadi, T; Shakri, A; Tagvi, M. and Ahmadi, M. (2017). Explaining the concept, dimensions and components of economic resilience. Basij strategic studies, 20(75), 89-120... (In Persian).
- Mughli, A. and Vajdani, F. (2019). Resiliency and job security and mental health of employees, the fourth international conference on modern researches in management, economy and development <https://civilica.com/doc/915038>. (In Persian).
- Pidayi, M.; Pilehvari Salmasi, N. and Shahriari, M. (2021). Identifying the dimensions of resilience of human resources in the conditions of the Corona pandemic from the perspective of Islam with a fuzzy Delphi approach. Cultural Management, 15(51), 71-81. (In Persian).
- Rehak, D. (2020). Assessing and strengthening organisational resilience in a critical infrastructure system: Case study of the Slovak Republic. Safety Science, 123, 104573.
- Seyed Mahmoudi, J.; Rahimi, Ch., Mohammadi, N. (2011). Factors affecting resilience in people faced with psychological trauma. Researches in clinical psychology and counseling, 1. (1). 5-14. magiran.com/p919453. (In Persian).
- Shareh, H. (2011). The effect of job stress, stress coping strategies, resilience and mental health on the job satisfaction of anesthesia technicians. Journal of Principles of Mental Health, 13(49), 20-29. <https://dx.doi.org/10.22038/jfmh.2011.1022::do>. (In Persian).
- Soltani. A. (2022). The role of psychological empowerment on job resilience and job satisfaction of employees of knowledge-based companies. The third international conference on new challenges and solutions in industrial engineering, management and accounting. (In Persian).
- Strenberg, Robert J. (2006). The Nature of Creativity. Creativity Journal Research, 18(1), 87-98.
- Tracey, S. (2015). Organizational Resilience Indicators Based on a Salutogenic Orientation (Doctoral dissertation, Université d'Ottawa/University of Ottawa). <http://dx.doi.org/10.20381/ruor-2856>
- Tang, J., Heinimann, H., & Khoja, L. (2019). Quantitative evaluation of consecutive resilience cycles in stock market performance: A systems-oriented approach. Physica A: Statistical Mechanics and its Applications, 532, 121794. <https://doi.org/10.1016/j.physa.2019.121794>