



Modeling Employees' Self-Efficacy

Hamid Karampour¹, Mohammad Ataei^{2*}, Gholamreza Memarzadeh Tehran³, Alireza Alinezhad⁴

¹ PhD Candidate, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. Email: karampour@iau.ac.ir

² Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Management and Accounting, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran. Corresponding Author, Email: ataei@iau.ac.ir

³ Associate Professor, Department of Public Administration, Faculty of Economics and Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran. Email: memar@iau.ac.ir

⁴ Associate Professor, Department of Industrial Engineering, QA.C., Islamic Azad University, Qazvin, Iran. Email: alinezhad@gmail.com

Abstract

Purpose: The present study aims to examine the concept of employee self-efficacy (self-competence) within public sector organizations and to develop an integrated multidimensional model for its identification, structure, and prioritization. In organizational contexts, particularly within public and semi-public institutions, self-efficacy plays a critical role in shaping employee behavior, motivation, decision-making quality, and overall performance. Despite its importance, evidence from previous studies indicates that many public organizations, especially in developing contexts, face challenges in strengthening employee self-efficacy due to rigid structures, centralized decision-making systems, and limited participatory culture. Therefore, the purpose of this research is twofold: first, to identify the key dimensions and components of employee self-efficacy in public organizations; and second, to determine the hierarchical relationships and influence pathways among these components in order to propose a structured and applicable model, particularly in the Social Security Organization context.

Design/Methodology/Approach: This research employs a mixed-methods design (qualitative–quantitative). In the qualitative phase, the Delphi technique was used. A panel of 35 experts participated in three iterative rounds of Delphi analysis. In the quantitative phase, data were collected using a structured questionnaire. The final sample included 322 employees selected through simple random sampling. For data analysis, Smart PLS was used for structural equation modeling, MATLAB for ISM modeling, and Excel for Delphi computations. Reliability and validity were assessed using Cronbach's alpha, composite reliability (CR), average variance extracted (AVE), and Fornell–Larcker criteria. All constructs demonstrated acceptable reliability ($\alpha > 0.70$) and convergent validity ($AVE > 0.50$).

Findings: The Delphi analysis resulted in the identification and validation of nine core components of employee self-efficacy, including intrinsic motivation, belief in personal capability, self-actualization, learning, social intelligence, analytical skills, focus on success,

interpersonal relationships, and skill development. The structural equation modeling results confirmed that the proposed model has strong goodness-of-fit ($GOF = 0.58$). Among the three main dimensions—individual, professional, and social—the social dimension demonstrated the strongest relationship with employee self-efficacy. At the dimensional level, intrinsic motivation showed the strongest association with the individual dimension, learning was most strongly linked to the professional dimension, and analytical skills were most strongly associated with the social dimension. The ISM analysis further revealed a hierarchical structure. At the highest level of influence were interpersonal relationships and analytical skills. At the intermediate level were motivation, learning, capability development, belief in self-ability, and focus on success. At the lowest level, self-actualization was identified as the most dependent variable.

Discussion and Conclusion: The findings confirm that employee self-efficacy in public organizations is a multidimensional construct composed of individual, professional, and social dimensions. The results are consistent with previous studies that emphasize the importance of psychological empowerment, continuous learning, and social interaction in enhancing employee effectiveness and organizational performance. The dominance of the social dimension suggests that interpersonal relationships and communication skills play a central role. Furthermore, intrinsic motivation emerged as a key driver of the individual dimension. Similarly, continuous learning was found to be a critical factor in the professional dimension. Analytical skills were identified as the most influential factor within the social dimension. From a structural perspective, interpersonal relationships and analytical skills were identified as key independent variables. Therefore, strengthening these two areas can have a cascading effect on motivation, learning, and overall employee competence. The findings suggest that organizations, particularly the Social Security Organization, should prioritize strengthening interpersonal relationships, enhancing analytical capabilities, and fostering intrinsic motivation. Overall, enhancing employee self-efficacy requires an integrated approach that simultaneously addresses psychological, professional, and social dimensions, ultimately leading to improved organizational performance and sustainable human resource development.

Keywords: Self-efficacy, Social Security Organization, Interpretive Structural Modeling (ISM), Interpersonal relationships, Analytical skills, Human resources.

Citation: Karampour, H., Ataei, M., Memarzadeh Tehran, Gh., & Alinezhad, A. (2026). Modeling Employees' Self-Efficacy. *Psychological Research in Management*, 12(2), 9-27. (In Persian)

Received: October 12, 2025
Revised: November 23, 2025
Accepted: May 16, 2026
Published Online: June 15, 2026

P- ISSN: 2476-4833
E- ISSN: 2588-7084
Article Type: Research Paper
<https://doi.org/10.22034/jom.2026.2067373.1377>



Authors retain the copyright and full publishing rights.

Published by [Hazrat-e Masoumeh University](#). This article is an open access article licensed under the [Creative Commons Attribution 4.0 International \(CC BY 4.0\)](#)



پروہشگاہ علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی



طراحی مدل کفایت نفس کارکنان *

حمید کرم‌پور^۱، محمد عطایی^{۲*}، غلامرضا معمارزاده طهران^۳، علیرضا علی‌نژاد^۴

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

رایانامه: karampoor@iau.ac.ir

^۲ دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. رایانامه:

نویسنده مسئول: ataei@iau.ac.ir

^۳ دانشیار، گروه مدیریت دولتی، دانشکده اقتصاد و مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران. رایانامه:

memar@iau.ac.ir

^۴ دانشیار، گروه مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، قزوین، ایران. رایانامه: alinezhad@gmail.com

چکیده

روانشناسی کفایت نفس کارکنان از عوامل بنیادین در ارتقای اثربخشی و عملکرد سازمان‌ها به شمار می‌رود. این پژوهش با هدف شناسایی ابعاد و مؤلفه‌های کلیدی کفایت نفس کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی انجام شد تا مبنایی برای طراحی سیاست‌های بهبود منابع انسانی فراهم آورد. پژوهش از نوع توسعه‌ای-کاربردی و ماهیت آن اکتشافی است و در دو مرحله انجام شد: در مرحله کیفی، با استفاده از روش دلفی و مدل‌سازی ساختاری-تفسیری (ISM)، دیدگاه‌های ۳۵ نفر از خبرگان دانشگاهی و سازمانی جمع‌آوری شد. در مرحله کمی، برای آزمون مدل تدوین‌شده، ۳۲۲ نفر از کارکنان تأمین اجتماعی در استان‌های آذربایجان غربی، شرقی، زنجان و قزوین با روش نمونه‌گیری طبقه‌بندی‌شده تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده شامل سه نوع پرسشنامه (دلفی، کمی، ISM) بود و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزارهای SMART PLS، MATLAB و Microsoft Office انجام شد. نتایج نشان داد کفایت نفس از سه بُعد فردی، حرفه‌ای و اجتماعی تشکیل می‌شود و بُعد اجتماعی بیشترین وزن و اثرگذاری را دارد. همچنین، مؤلفه‌های «روابط با همکاران» و «مهارت‌های تحلیلی» به عنوان متغیرهای کلیدی شناسایی شدند. یافته‌ها بر اهمیت تقویت روابط میان‌فردی و مهارت‌های شناختی در بهبود کفایت نفس و ارتقای عملکرد سازمانی تأکید دارد.

کلیدواژه‌گان: کفایت نفس، تأمین اجتماعی، مدل‌سازی ISM، روابط میان‌فردی، مهارت‌های تحلیلی، منابع انسانی.

استناد: کرم‌پور، حمید، عطایی، محمد، معمارزاده طهران، غلامرضا، و علی‌نژاد، علیرضا (۱۴۰۵). طراحی مدل کفایت نفس کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی. *پژوهش‌های روانشناختی در مدیریت*، ۱۲(۲)، ۹-۲۷.

مقدمه

کفایت نفس یکی از ویژگی‌های مهم روان‌شناختی است که به باور فرد نسبت به توانمندی‌های خود برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف و مقابله با چالش‌ها اشاره دارد (اثرزاده و همکاران، ۱۳۹۰). این مفهوم در حوزه‌های مختلف روان‌شناسی، به ویژه روان‌شناسی سازمانی و مدیریت منابع انسانی، جایگاهی ویژه یافته است و نقشی تعیین‌کننده در عملکرد فردی و گروهی کارکنان ایفا می‌کند (Alhassan et al., 2022). کارکنانی که از سطح بالاتری از کفایت نفس برخوردار هستند، معمولاً در تصمیم‌گیری‌های شغلی اثربخش‌تر عمل می‌کنند و توانایی بیشتری در مواجهه با مسائل و چالش‌های کاری از خود نشان می‌دهند؛ امری که در نهایت به موفقیت سازمان‌ها منجر می‌شود (Demirci & Erbas, 2010). با وجود اهمیت این مفهوم، شواهد پژوهشی نشان می‌دهد در بسیاری از سازمان‌های ایرانی، به ویژه در بخش‌های دولتی و نیمه‌دولتی، تقویت کفایت نفس کارکنان با چالش‌های جدی مواجه است (صالحی و همکاران، ۱۳۹۲). در چنین سازمان‌هایی، کارکنان معمولاً احساس می‌کنند توانمندی‌ها و مهارت‌های آنان در تصمیم‌گیری‌ها و پیشبرد اهداف سازمانی نادیده گرفته می‌شود (رکنی و همکاران، ۱۳۹۴). این وضعیت، ضرورت بررسی علمی و نظام‌مند مفهوم کفایت نفس و عوامل مؤثر بر ارتقای آن در سازمان‌ها را بیش از پیش برجسته می‌کند.

مبانی نظری

کفایت نفس، به عنوان یکی از سازه‌های بنیادین در روان‌شناسی فردی و سازمانی، بیانگر میزان باور فرد به توانایی‌های خود برای انجام موفق وظایف، مدیریت موقعیت‌های پیچیده و غلبه بر چالش‌های شغلی است. این مفهوم ریشه در نظریه‌های شناختی-اجتماعی دارد و به طور خاص با دیدگاه بندورا در خصوص خودکارآمدی هم‌راستا است؛ با این تفاوت که کفایت نفس دامنه‌ای گسترده‌تر دارد و علاوه بر باور به توان انجام تکالیف خاص، شامل ارزیابی کلی فرد از شایستگی‌ها و قابلیت‌های حرفه‌ای خود نیز می‌شود (اثرزاده و همکاران، ۱۳۹۰). در بافت سازمانی، کفایت نفس نقش زیربنایی در شکل‌گیری رفتارهای شغلی، انگیزش درونی و نحوه مواجهه کارکنان با فشارهای کاری ایفا می‌کند. از دیدگاه نظریه‌های مدیریت منابع انسانی، کارکنانی که از سطح بالاتری از کفایت نفس برخوردار هستند، تمایل بیشتری به پذیرش مسئولیت، مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها و ارائه ایده‌های نوآورانه دارند. این افراد چالش‌های شغلی را نه به عنوان تهدید، بلکه به عنوان فرصتی برای یادگیری و رشد تلقی می‌کنند و در نتیجه، عملکردی پایدارتر از خود نشان می‌دهند (Demirci & Erbas, 2010). پژوهش‌ها نشان می‌دهند کفایت نفس بالا با افزایش احساس کنترل فرد بر محیط کار، کاهش استرس شغلی و بهبود کیفیت تصمیم‌گیری همراه است (Alhassan et al., 2022). یکی از ابعاد کلیدی کفایت نفس ارتباط آن با توانمندسازی کارکنان است. توانمندسازی به معنای فراهم‌سازی شرایطی است که کارکنان احساس شایستگی، خودمختاری و تأثیرگذاری بر نتایج سازمانی داشته باشند. در چنین شرایطی،

کفایت نفس به عنوان یک متغیر میانجی عمل می‌کند و باعث می‌شود سیاست‌ها و برنامه‌های توانمندسازی اثرگذاری واقعی‌تری بر رفتار و عملکرد کارکنان داشته باشند. به بیان دیگر، بدون تقویت کفایت نفس، اقدامات ساختاری توانمندسازی ممکن است به نتایج مورد انتظار منجر نشود. در سطح فردی، کفایت نفس با پیامدهایی مانند افزایش رضایت شغلی، تعهد حرفه‌ای و انگیزش درونی مرتبط است. کارکنانی که به توانایی‌های خود باور دارند، سطح بالاتری از رضایت را تجربه می‌کنند و تعلق سازمانی بیشتری نشان می‌دهند؛ زیرا احساس می‌کنند نقش آنها در تحقق اهداف سازمان معنادار و اثرگذار است (Gustainiené et al., 2014). این وضعیت، علاوه بر بهبود عملکرد فردی، به تقویت عملکرد گروهی و افزایش هماهنگی در تیم‌های کاری منجر می‌شود. از نظر یادگیری سازمانی، کفایت نفس نقشی مهم در پذیرش آموزش‌ها و توسعه مهارت‌ها ایفا می‌کند. کارکنانی که کفایت نفس بالاتری دارند، نگرشی مثبت‌تر نسبت به یادگیری مستمر دارند و با انگیزه بیشتری در برنامه‌های آموزشی و توسعه حرفه‌ای مشارکت می‌کنند. در مقابل، فقدان فرصت‌های آموزشی و نبود حمایت سازمانی به تضعیف کفایت نفس و در نهایت کاهش آمادگی کارکنان برای یادگیری و نوآوری منجر می‌شود (امین‌شکروی و همکاران، ۱۳۸۶؛ Gbarale & Okechukwu, 2022). در بافت سازمان‌های ایرانی، مطالعات نشان می‌دهند ساختارهای متمرکز، سبک‌های مدیریتی آمرانه و ضعف فرهنگ اعتماد، از عوامل محدودکننده شکل‌گیری و تقویت کفایت نفس کارکنان به شمار می‌روند (رکنی و همکاران، ۱۳۹۴). این شرایط باعث می‌شود کارکنان نقشی منفعل‌تر در فرایندهای سازمانی ایفا کنند و انگیزش لازم برای مشارکت فعال و خلاقانه را از دست بدهند. در مقابل، استقرار فرهنگ‌های مدیریتی مشارکتی که بر اعتماد، حمایت و توسعه توانمندی‌ها تأکید دارند، می‌تواند زمینه‌ساز ارتقای کفایت نفس و بهبود عملکرد سازمانی شود (Shankar et al., 2014; Mohan & Gomathi, 2014). باید اذعان کرد، مبانی نظری نشان‌دهنده این واقعیت است که کفایت نفس یک سازه چندبعدی و پویاست که تحت تأثیر عوامل فردی، آموزشی و سازمانی شکل می‌گیرد و نقش واسطه‌ای مهمی میان سیاست‌های مدیریتی و پیامدهای رفتاری کارکنان ایفا می‌کند. از این رو، توجه به کفایت نفس نه فقط در سطح فردی، بلکه در طراحی نظام‌های مدیریتی و راهبردهای توسعه منابع انسانی، ضرورتی اجتناب‌ناپذیر برای ارتقای کارآمدی و پایداری سازمان‌ها به شمار می‌آید.

پیشینه پژوهش

پژوهش‌های اخیر نشان داده‌اند ارتقای کفایت نفس کارکنان می‌تواند به افزایش خودکارآمدی، اعتمادبه‌نفس و در نهایت عملکرد بهبودیافته منجر شود. **جدول ۱** سوابق پژوهش‌های مرتبط را نشان می‌دهد.

جدول (۱) سوابق پژوهش

ردیف	محقق / سال	عنوان پژوهش	مهم‌ترین نتایج
۱	الحسن ^۱ و همکاران (۲۰۲۲)	خودکارآمدی و خلاقیت کارکنان: نقش میانجی انگیزش درونی	خودکارآمدی از طریق تقویت انگیزش درونی، سبب افزایش کفایت نفس و خلاقیت کارکنان می‌شود. تأثیر این رابطه در سازمان‌های دولتی چشمگیر گزارش شد.
۲	گبارال اوکچوکو ^۲ (۲۰۲۲)	مهارت‌های خودمدیریتی و اثربخشی کارکنان: یک مرور مفهومی	آموزش مهارت‌های خودمدیریتی موجب افزایش احساس کفایت نفس و بهبود عملکرد کارکنان در سازمان‌های دولتی می‌شود.
۳	موتیل و مبوها ^۳ (۲۰۱۳)	توانمندسازی کارکنان برای بهبود اثربخشی سازمانی در دانشگاه‌های آفریقای جنوبی	توانمندسازی کارکنان به ویژه از طریق مشارکت در تصمیم‌گیری، کفایت نفس را تقویت می‌کند و عملکرد سازمانی را ارتقا می‌دهد.
۴	تیسو ^۴ و همکاران (۲۰۲۱)	خودکارآمدی و عملکرد: نقش میانجی مدیریت انرژی پیش‌فعالی و مشارکت شغلی	خودکارآمدی شغلی موجب افزایش مشارکت شغلی و مدیریت انرژی کارکنان می‌شود و این عوامل بهبود کفایت نفس و عملکرد کارکنان را در پی دارند.
۵	ژو ^۵ و همکاران (۲۰۱۹)	چگونه خودکارآمدی شغلی به توسعه پایدار کارکنان کمک می‌کند؟ یک مدل میانجی‌گری شده	خودکارآمدی شغلی به افزایش کفایت نفس و توسعه پایدار کارکنان منجر می‌شود و اثر بلندمدت بر عملکرد سازمان دارد.

این پژوهش نشان می‌دهد رهبری خود و توانمندسازی کارکنان در تصمیم‌گیری‌های شغلی می‌تواند به افزایش کفایت نفس آنان کمک کند و در نتیجه، باعث افزایش تعهد حرفه‌ای و بهبود عملکرد سازمانی شود. با توجه به مبانی نظری و تجربی شکل گرفته در این زمینه، می‌توان مدل اولیه پژوهش را به صورت **جدول ۲** ارائه کرد.

جدول (۲) ابعاد و مؤلفه‌های شناسایی شده در پژوهش‌های پیشین

مفهوم	ابعاد	مؤلفه	منابع
سازگاری	بعد فردی	خودشکوفایی	Zhou et al., 2019; Tişu et al., 2021
		حس آرامش درونی	Mohit & James, 2024; Alhassan et al., 2022; Mohan & Gomathi, 2014
		اعتقادات فردی	Gbarale & Okechukwu, 2022; Gustainienè et al., 2014
		تحمل شکست‌پذیری	Cohen, 1993; Mohan & Gomathi, 2014; Tişu et al., 2021

^۱Alhassan^۲Gbarale & Okechukwu^۳Motebele & Mbohwa^۴Tişu^۵Zhou

Alhassan et al., 2022; Gbarale & Okechukwu, 2022; Motebele & Mbohwa, 2013	ایجاد انگیزش درونی	
Alhassan et al., 2022; Gbarale & Okechukwu, 2022; Motebele & Mbohwa, 2013	باور فرد به توانایی خود	
Langfred, 2013; Tîşu et al., 2021; Mohit & James, 2024	مدیریت رویدادها	
Cohen, 1993; Gbarale & Okechukwu, 2022; Gustainienè et al., 2014	هوش اجتماعی	بعد اجتماعی
Marler & Dulebohn, 2005; Rathnasekara et al., 2025	مشارکت	
Gbarale & Okechukwu, 2022; Mohit & James, 2024; Motebele & Mbohwa, 2013	مدیریت تعارض	
Sharma et al., 2018; Alhassan et al., 2022; Zhou et al., 2019	حل مسأله	
Gustainienè et al., 2014؛ ۱۳۹۸؛ ذوالریاستین و ایران‌بان، ۱۳۹۸	روابط با همکاران	
Shankar et al., 2014; Tîşu et al., 2021; Cohen, 1993	مهارت تحلیلی	
Zhou et ؛Marler & Dolbun, 2005؛ ۱۳۹۲؛ صالحی و همکاران، ۱۳۹۲ al., 2019	استقبال از خلاقیت	
Sharma et al., 2018؛ ۱۳۹۴؛ شفیعیان و همکاران، ۱۳۹۴	خروج از حالت انجماد	
Rathnasekara et al., 2025؛ ۱۳۹۴؛ رضایی و همکاران، ۱۳۹۴	تحمل چالش‌ها	
حاجی‌لو و همکاران، ۱۴۰۰؛ یاسینی و تابان، ۱۳۹۵	ریسک‌پذیری	
Rathnasekara et ؛Oluwaseun, 2020؛ ۱۳۹۵؛ بیاتی و همکاران، ۱۳۹۵ al., 2025	ارزش‌آفرینی منابع	
Tîşu et ؛Rathnasekara et al., 2025؛ ۱۳۹۹؛ عباسی و همکاران، ۱۳۹۹ al., 2021	ارتقای سطح توانمندی	
Shankar et al., 2014; Motebele & Mbohwa, 2013; Gustainienè et al., 2014	یادگیری	
Marler & Dolbun, 2005; Mohit & James, 2024; Tîşu et al., 2021	تمرکز بر موفقیت	

در پژوهش‌های موجود و مرتبط با کفایت نفس، عمدتاً سازمان‌های عمومی، آموزشی یا خدماتی بررسی شده‌اند و تعداد پژوهش‌های اختصاصی در زمینه سازمان تأمین اجتماعی بسیار محدود است. بنابراین، پژوهش حاضر با تمرکز بر سازمان تأمین اجتماعی، این خلأ نظری و کاربردی را پوشش می‌دهد و شواهد تجربی جدیدی برای بهبود سیاست‌های منابع انسانی ارائه می‌کند. از این رو، با توجه به مباحث مطرح‌شده، پرسش اصلی این پژوهش به این صورت طرح می‌شود که ابعاد و مؤلفه‌های کفایت نفس کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی کدام‌اند و ترتیب اثرگذاری مؤلفه‌ها در این مدل به چه صورتی است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی است و به دنبال ارائه یک مدل برای ارتقای کفایت نفس کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی ایران است. از نظر ماهیت، این پژوهش توصیفی-همبستگی است، زیرا روابط بین متغیرهای مؤثر بر

کفایت نفس کارکنان را بررسی می‌کند. از لحاظ گردآوری اطلاعات، پیمایشی محسوب می‌شود، زیرا داده‌ها از طریق پرسشنامه از خبرگان و کارکنان سازمان‌های دولتی جمع‌آوری شده‌اند. همچنین، پژوهش دارای رویکرد ترکیبی (کمی- کیفی) است؛ در بخش کمی، از مدل‌سازی معادلات ساختاری و در بخش کیفی از تکنیک دلفی و مدل‌سازی ساختاری تفسیری بهره گرفته شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کارکنان، مدیران و خبرگان سازمان تأمین اجتماعی ایران است. با توجه به اینکه بسیاری از این سازمان‌ها دستورالعملی مشخص در زمینه کفایت نفس کارکنان ندارند، سازمان تأمین اجتماعی به عنوان نمونه آماری انتخاب شده است، زیرا در این زمینه پروتکل‌هایی مشخص دارد. برای انتخاب نمونه خبرگان، مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی با شرایطی مشخص انتخاب شده‌اند که شامل مدرک دکتری مدیریت با دست‌کم سه سال سابقه اجرایی، مدرک کارشناسی ارشد مدیریت با دست‌کم هفت سال سابقه اجرایی و مدرک کارشناسی مدیریت با دست‌کم پانزده سال سابقه اجرایی است. تعداد نمونه خبرگان در بخش دلفی ۳۵ نفر از مدیران سازمان تأمین اجتماعی بوده است. همچنین، برای آزمون مدل در مقیاس بزرگ‌تر، از کارکنان سازمان تأمین اجتماعی در چهار استان آذربایجان غربی، آذربایجان شرقی، زنجان و قزوین استفاده شده است. با توجه به اینکه ابزار گردآوری داده‌ها شامل ۲۷ گویه در قالب پرسشنامه لیکرت پنج‌گزینه‌ای بوده و تحلیل داده‌ها با رویکرد مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) انجام شده است، حجم نمونه پژوهش بر اساس الزامات روش‌شناختی این رویکرد تعیین شد. مطابق توصیه‌های معتبر در حوزه SEM، برای برآورد پایدار و قابل اعتماد پارامترها، دست‌کم به ۱۰ تا ۱۵ آزمودنی به‌ازای هر گویه نیاز است. بر این اساس، حجم نمونه مورد نیاز بین ۲۷۰ تا ۴۰۵ نفر برآورد شد. در چارچوب این ملاحظات، حجم نمونه ۳۲۲ نفر انتخاب شد که در دامنه مطلوب برای تحلیل‌های مبتنی بر معادلات ساختاری قرار دارد. همچنین، جمع‌آوری داده‌ها از طریق نمونه‌گیری تصادفی ساده در میان جامعه آماری انجام شد. برای گردآوری داده‌ها، از سه نوع پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه دلفی به منظور استخراج و تأیید مؤلفه‌های اصلی کفایت نفس کارکنان با ۲۱ پرسش طراحی شده است. پرسشنامه کمی برای سنجش روابط بین متغیرها و آزمون مدل استفاده شده که با طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای در ۲۷ پرسش سنجیده شده است. همچنین، از پرسشنامه ماتریسی ساختاری تفسیری با ۱۲۱ مقایسه برای مقایسات زوجی متغیرها در مدل کفایت نفس استفاده شده است. روایی ابزار پژوهش از طریق روش قضاوتی (اعتبار صوری) و نظر متخصصان، اساتید دانشگاه و مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی تأیید شده است. پایایی پرسشنامه نیز با استفاده از آلفای کرونباخ سنجیده شده و مقدار آن برای تمامی ابعاد بیشتر از ۰/۷ بوده که نشان‌دهنده پایایی مناسب ابزار پژوهش است. برای تحلیل داده‌ها از روش‌های کمی و کیفی استفاده شده است. در بخش کمی، تحلیل آماری و مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس و در بخش کیفی از نرم‌افزارهای متلب برای مدل‌سازی ساختاری تفسیری (ISM) و اکسل برای اجرای فرایندهای دلفی استفاده شده است.

یافته‌ها

در این پژوهش، از تکنیک دلفی در سه دور متوالی به منظور دستیابی به اجماع نظر خبرگان در خصوص مؤلفه‌های مرتبط با کفایت نفس کارکنان استفاده شد. در مرحله نخست، مؤلفه‌های اولیه از طریق مرور مبانی نظری و مطالعات تجربی شناسایی شدند و به صورت پرسشنامه‌ای در اختیار اعضای پانل دلفی قرار گرفتند. این افراد شامل متخصصان دانشگاهی و مدیران ارشد سازمان تأمین اجتماعی بودند که بر اساس معیارهای علمی و اجرایی انتخاب شده‌اند. در دور اول، خبرگان مؤلفه‌های پیشنهادی را ارزیابی و نظرات خود را در قالب مقیاس لیکرت ارائه کردند. سپس، در دور دوم، میانگین غیرفازی نظرات محاسبه شد و مؤلفه‌هایی که مقدار میانگین آنها کمتر از ۷ بود، از مدل حذف شدند. همچنین، در صورت وجود اختلاف نظر قابل ملاحظه میان خبرگان، نظرات جدید آنها برای اصلاح و تکمیل مؤلفه‌ها دریافت شد. در دور سوم، به منظور دستیابی به اشیاع نظری، نظرات نهایی اعضای پانل بررسی شد. در این مرحله، اگر میزان اختلاف نظر بین دو مرحله متوالی کمتر از حد آستانه ۰/۲ بود، مؤلفه‌ها به مرحله بعد انتقال یافتند؛ در غیر این صورت، مؤلفه‌هایی که همچنان دارای پراکندگی زیاد بودند، مجدداً بازمینی و به بحث گذاشته شدند تا در نهایت، به اجماع نهایی برسند. نتایج این فرایند در **جدول ۳** نشان داده شده است.

جدول ۳) نتایج اجرای سه دور تکنیک دلفی

عوامل	بازه			دیفازی ۱	دیفازی ۲	تفاضل ۱ و ۲	دیفازی ۳	تفاضل ۲ و ۳	ملاحظات
خودشکوفایی	۵/۵۵	۷/۶۳	۹/۱۷	۷/۵۵۲	۷/۵۴	-۰/۰۱	-	۵/۵۵	تأیید
حس آرامش درونی	۰	۶/۲۸	۸/۲	۵/۵۶۶	۵/۵۵	-۰/۰۱	-	۰	رد
اعتقادات فردی	۴/۳	۶/۶۳	۸/۴	۶/۵۵۹	۶/۵۴	-۰/۰۲	-	۴/۳	رد
استقبال از خلاقیت	۰	۵/۶۶	۷/۷	۵/۰۶	۵/۰۶	-۰/۰۱	-	۰	رد
خروج از حالت انجماد	۴/۲۵	۶/۴	۸/۳	۶/۳۴۹	۶/۳۶	۰/۰۱	-	۴/۲۵	رد
ارتقای سطح توانمندی	۵/۴۶	۷/۵۲	۹/۱۲	۷/۴۳۶	۷/۴۴	۰/۰۱	-	۵/۴۶	تأیید
هوش اجتماعی	۵/۴۵	۷/۵۱	۹/۱۲	۷/۴۳۶	۷/۴۴	۰/۰۰	-	۵/۴۵	تأیید
مشارکت	۴/۸۲	۶/۸۶	۸/۷۲	۶/۸۳۶	۶/۸۳	-۰/۰۱	-	۴/۸۲	رد

مدیریت تعارض	۰	۵/۳۴	۷/۳۹	۴/۷۰۶	۴/۷۹	۰/۰۸	-	۰	رد
حل مسأله	۴/۳۸	۶/۵۲	۸/۴۴	۶/۴۹۴	۶/۴۸	-۰/۰۱	-	۴/۳۸	رد
یادگیری	۵/۳۴	۷/۳۸	۹/۰۵	۷/۳۲۲	۷/۳۲	۰/۰۰	-	۵/۳۴	تأیید
روابط با همکاران	۵/۳۵	۷/۴۲	۹/۳۲	۷/۳۸	۷/۳۹	۰/۰۱	-	۵/۳۵	تأیید
تحمل چالش‌ها	۴/۶۶	۶/۸۲	۸/۵۶	۶/۷۵۰	۶/۷۵	۰/۰۰	-	۴/۶۶	رد
ارتقای پذیرش شکست	۴/۹	۷/۰۹	۸/۸	۷/۰۱۱	۶/۸۰	۰/۲۱	۶/۹۵۶	۴/۹	رد
تمرکز بر موفقیت	۵/۳۳	۷/۳۸	۹/۰۵	۷/۳۲۲	۷/۰۲	۰/۲۱	۷/۱۸	۵/۳۳	تأیید
ارزش‌آفرینی منابع	۴/۹۵	۷/۲	۸/۸۵	۷/۰۶۱	۶/۷۳	۰/۳۳	۶/۸۸۶	۴/۹۵	رد
ایجاد انگیزش درونی	۵/۳۳	۷/۳۸	۹/۱۱	۷/۳۲۲	۷/۳۳	۰/۰۰	-	۵/۳۳	تأیید
ریسک‌پذیری	۴/۵۱	۶/۸۲	۸/۵۶	۶/۷۵۰	۶/۷۳	-۰/۰۳	-	۴/۵۱	رد
باور فرد به توانایی خود	۵/۴۸	۷/۷	۹/۱۹	۷/۵۶۵	۷/۵۸	۰/۰۱	-	۵/۴۸	تأیید
عامل کنترل‌کننده رویدادها	۳/۸۹	۶/۱۳	۸/۰۶	۶/۰۸۳	۶/۰۸	۰/۰۰	-	۳/۸۹	رد
مهارت تحلیلی	۵/۰۴	۷/۱	۸/۸۴	۷/۰۴۹	۶/۷۵	۰/۲۹	۷/۳۸	۵/۰۴	تأیید

در راستای اجرای تکنیک دلفی، تحلیل داده‌ها بر اساس دو معیار اساسی انجام شد: نخست، حذف مؤلفه‌هایی با میانگین غیرفازی نظر خبرگان کمتر از ۷؛ دوم، انتقال مؤلفه‌هایی به مرحله بعد با میزان اختلاف نظر میان دو دور متوالی کمتر از حد آستانه ۰/۲. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد ۹ مؤلفه دارای میانگین غیرفازی بیشتر از ۷ بودند و با سطح اجماع کافی در مدل تأیید شدند. این مؤلفه‌ها شامل خودشکوفایی، ارتقای سطح توانمندی، هوش اجتماعی، یادگیری، روابط با همکاران، ایجاد انگیزش درونی، باور فرد به توانایی خود، تمرکز بر موفقیت و مهارت تحلیلی بودند که در تمامی مراحل، هم میانگین مناسب و هم میزان اختلاف نظر کمتری داشتند. همچنین، دو مؤلفه «ارتقای پذیرش شکست» و «ارزش‌آفرینی منابع» به دلیل وجود اختلاف نظر قابل ملاحظه میان خبرگان حذف شدند. در مقابل، دو مؤلفه «تمرکز بر موفقیت» و «مهارت تحلیلی» با وجود اختلاف اولیه، به دلیل کاهش اختلاف نظر به زیر ۰/۲ در مرحله سوم، در مدل نهایی تأیید شدند. در ادامه، به منظور بررسی روابط بین ابعاد و مؤلفه‌های مدل، از تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شده است. در **جدول ۴**، شاخص‌های برازش مدل به تفکیک نشان داده شده‌اند.

جدول ۴) بررسی شاخص‌های برازش مدل

متغیر		روابط با همکاران	مهارت‌های تحلیلی	هوش اجتماعی	تمرکز بر موفقیت	یادگیری	ارتقای سطح توانمندی	باور به توانایی‌ها	ایجاد انگیزه درونی	خودشکوفایی
نماد		A	B	C	D	E	F	G	H	I
فونل-لارکر	A	۰/۷۲	۰/۰۷	۰/۱۲	۰/۱	۰/۰۲	۰/۱۴	۰/۲۳	۰/۰۱	۰/۰۲
	B	-	۰/۶۳	۰/۰۴	۰/۱۱	۰/۱۷	۰/۲۸	۰/۴	۰/۲۷	۰/۰۸
	C	-	-	۰/۵۱	۰/۱۹	۰/۲	۰/۰۲	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۱۵
	D	-	-	-	۰/۷۶	۰/۲۱	۰/۰۲	۰/۰۳	۰/۰۸	۰/۰۷
	E	-	-	-	-	۰/۷۲	۰/۰۳	۰/۰۱	۰/۰۵	۰/۱۱
	F	-	-	-	-	-	۰/۶۳	۰/۰۵	۰/۴	۰/۱۴
	G	-	-	-	-	-	-	۰/۶	۰/۲۴	۰/۰۶
	H	-	-	-	-	-	-	-	۰/۷	۰/۲۸
	I	-	-	-	-	-	-	-	-	۰/۵
AVE		۰/۷۲	۰/۶۳	۰/۵۱۵	۰/۷۶	۰/۷۲	۰/۶۳	۰/۶۶	۰/۷۲	۰/۵۸
CR		۰/۸	۰/۷۷	۰/۷۹	۰/۸	۰/۷۵	۰/۷۳	۰/۷۸	۰/۸۴	۰/۸۷
R ²		۰/۶۲	۰/۵۶	۰/۵۴	۰/۳۹	۰/۴۷	۰/۵۵	۰/۶۴	۰/۶۳	۰/۴۹
f		۰/۳	۰/۳۴	۰/۲۹	۰/۲۸	۰/۲	۰/۳	۰/۳۲	۰/۳۴	۰/۲۹
Q ²		۰/۷۱	۰/۷۶	۰/۶۶	۰/۶۹	۰/۷۷	۰/۶۸	۰/۷۴	۰/۸۳	۰/۷۹

GOF=0.58

در جدول ۴، مدل کفایت نفس کارکنان از نظر روایی و پایایی ارزیابی شد. نتایج نشان داد مقادیر میانگین واریانس استخراج شده بیشتر از ۰/۵ و پایایی ترکیبی بیش از ۰/۷ است که بیانگر روایی همگرای مناسب و ثبات درونی مطلوب ابزار اندازه‌گیری است. بررسی ضریب تعیین نشان داد متغیرهای «روابط با همکاران» و «باور به توانایی‌ها» بیشترین قدرت تبیین را دارند و سایر سازه‌ها نیز از مقادیر قابل قبول برخوردار هستند. همچنین، شاخص استون-گایسر بیانگر توان پیش‌بینی مطلوب مدل بود و متغیر «ایجاد انگیزه درونی» بیشترین قدرت پیش‌بینی را نشان داد. روایی واگرا بر اساس معیار فونل-لارکر تأیید شد و شاخص برازش کلی مدل (GOF=0.58) حاکی از برازش قوی مدل است. نتایج مدل‌سازی در نرم‌افزار اسمارت پی‌ال‌اس نشان داد تمامی مسیرها معنادار بودند و هیچ مؤلفه‌ای از مدل حذف نشد. بُعد اجتماعی بیشترین ارتباط را با کفایت نفس کارکنان داشت و در میان مؤلفه‌ها، «ایجاد انگیزه درونی»، «یادگیری»

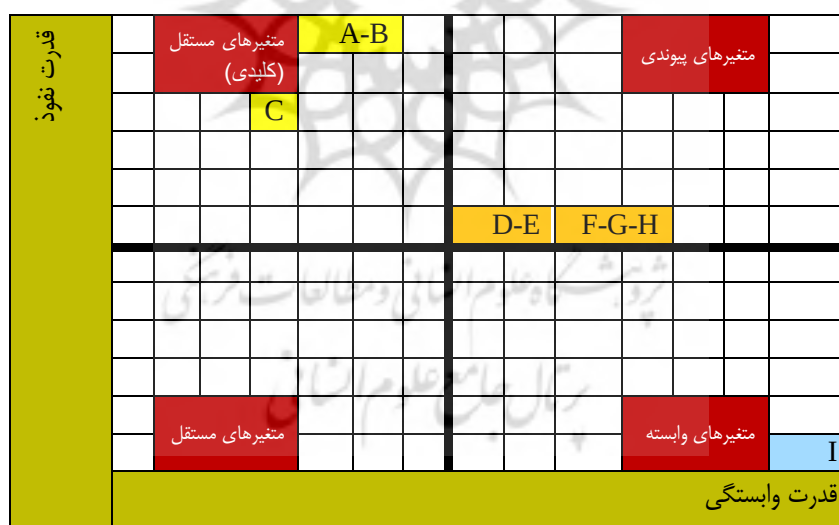
Figure 1: Path diagram of the research model. The model shows three latent variables (circles) and their indicators (rectangles). The latent variables are 'بعد فردی' (Individual Aspect), 'بعد حرفه ای' (Professional Aspect), and 'بعد اجتماعی' (Social Aspect). The indicators are: 'ایجاد انگیزه درونی' (Internal Motivation), 'باور فرد به توانایی خود' (Individual's Belief in Self-Capability), 'خود شکوفایی' (Self-Discovery), 'ارتقای سطح توانمندی' (Improvement of Ability Level), 'یادگیری' (Learning), 'تمرکز بر موفقیت' (Focus on Success), 'روابط با همکاران' (Relationships with Colleagues), 'مهارت های تحلیلی' (Analytical Skills), and 'هوش اجتماعی' (Social Intelligence). The path coefficients and R-squared values are: Individual Aspect to Self-Discovery (0.786, 28.758), Individual Aspect to Learning (0.770, 19.212), Individual Aspect to Focus on Success (0.797, 28.191), Individual Aspect to Internal Motivation (0.833, 26.513), Individual Aspect to Individual's Belief in Self-Capability (0.458, 3.864), Individual Aspect to Self-Discovery (0.711, 11.457), Professional Aspect to Improvement of Ability Level (0.569, 6.456), Professional Aspect to Learning (0.858, 34.833), Professional Aspect to Focus on Success (0.844, 30.821), Social Aspect to Relationships with Colleagues (0.746, 13.274), Social Aspect to Analytical Skills (0.748, 15.391), Social Aspect to Social Intelligence (0.724, 13.438). The latent variable 'کفایت نفس' (Self-Efficacy) is marked with a positive sign (+).

در گام نخست، ماتریس خودتعاملی (SSIM) با شناسایی عوامل مؤثر و نظرخواهی از ۱۳ نفر خبره تشکیل شد. در این مرحله، نوع رابطه میان هر دو عامل بر اساس شاخص مُد و از میان چهار حالت ممکن (تأثیر یک‌طرفه، تأثیر معکوس، رابطه دوسویه یا عدم رابطه) تعیین و ثبت شد. خروجی این مرحله، ماتریسی مربعی از روابط کیفی میان متغیرهای مدل است. سپس، روابط کیفی SSIM بر اساس قواعد مشخص به مقادیر عددی صفر و یک تبدیل شدند و ماتریس دستیابی اولیه شکل گرفت. برای لحاظ کردن اثرات غیرمستقیم، این ماتریس تا رسیدن به حالت پایدار به توان‌های متوالی ارتقا یافت که در نتیجه آن، برخی از روابط غیرمستقیم نیز شناسایی شدند. در این ماتریس، مجموع مقادیر یک در هر سطر بیانگر میزان نفوذ و در هر ستون نشان‌دهنده میزان وابستگی متغیرهاست. بخشی از این فرایند در جدول ۵ ارائه شده است.

مؤلفه	نماد	A	B	C	D	E	F	G	H	I	میزان نفوذ	میزان وابستگی
روابط با همکاران	A		۱	-۱	۰	۰	۱	۰	۱	۰	۹	۳
مهارت‌های تحلیل	B	۰		۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۹	۳

۳	۷	۱	۱	۰	۰	۰	۰	۰	۱	C	هوش اجتماعی
۷	۶	۱	۱	۱	۲	۲	۰	۰	۱	D	تمرکز بر موفقیت
۷	۶	۱	۱	۰	۲	۱	۰	۱	۰	E	یادگیری
۸	۶	۱	۲	۲	۱	۰	۰	۱	۱	F	ارتقای سطح توانمندی
۸	۶	۱	۲	۲	۱	۱	۰	۰	۱	G	باور به توانایی‌ها
۸	۶	۱	۰	۱	۱	۱	۰	۰	۱	H	ایجاد انگیزه درونی
۹	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۰	۰	۰	I	خودشکوفایی

پس از استخراج ماتریس دست‌یابی اصلاح‌شده، متغیرهای مدل به سه مجموعه متقدم، متأخر و مشترک تقسیم شدند تا نقش هر عامل در سیستم روشن‌تر شود و پیچیدگی تحلیل کاهش یابد. مجموعه خروجی و ورودی هر متغیر بر اساس میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن تعیین و سپس، فرایند سطح‌بندی متغیرها انجام شد. در این فرایند، متغیرهایی که مجموعه خروجی و مشترک یکسانی داشتند، در سطوح بالاتر مدل قرار گرفتند و پس از هر مرحله، متغیر شناسایی شده از سیستم حذف شد تا سطوح بعدی مشخص شوند. نتایج نشان داد مؤلفه‌های «روابط با همکاران»، «مهارت‌های تحلیلی» و «هوش اجتماعی» در سطح سوم، مؤلفه‌های «تمرکز بر موفقیت»، «یادگیری»، «ارتقای سطح توانمندی‌ها»، «باور به توانایی‌ها» و «ایجاد انگیزه درونی» در سطح دوم، و در نهایت، مؤلفه «خودشکوفایی» در سطح نخست مدل بهبود کفایت نفس قرار دارند. جزئیات میزان تأثیرگذاری و تأثیرپذیری مؤلفه‌ها در شکل ۲ ارائه شده است.



شکل ۲) نمودار قدرت نفوذ و وابستگی عوامل

همان‌طور که در شکل ۲ نشان داده شده است، مؤلفه‌های روابط با همکاران و مهارت‌های تحلیلی جزء متغیرهای مستقل کلیدی هستند و مؤلفه خودشکوفایی وابسته‌ترین متغیر مدل کفایت نفس کارکنان در سازمان‌های دولتی تشخیص داده شده است.

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد کفایت نفس کارکنان دارای سه بُعد اصلی فردی، حرفه‌ای و اجتماعی است. بُعد فردی شامل مؤلفه‌هایی همچون انگیزه درونی، باور فرد به توانایی خود و خودشکوفایی است که همگی به رشد و توسعه شخصی کارکنان و افزایش احساس خودکارآمدی آنها کمک می‌کنند. بُعد حرفه‌ای به عواملی مانند ارتقای سطح توانمندی، یادگیری مستمر و تمرکز بر موفقیت اشاره دارد که موجب بهبود عملکرد شغلی و افزایش بهره‌وری کارکنان می‌شود. در نهایت، بُعد اجتماعی شامل روابط با همکاران، مهارت‌های تحلیلی و هوش اجتماعی است که به توسعه تعاملات مؤثر و تسهیل همکاری‌های سازمانی منجر می‌شود.

در مجموع، نتایج این پژوهش، هم‌سو با مطالعات گذشته، تأکید می‌کند کفایت نفس کارکنان نه فقط متأثر از عوامل درونی همچون انگیزه و خودکارآمدی است، بلکه تحت تأثیر متغیرهای حرفه‌ای مانند یادگیری و توانمندی و همچنین مؤلفه‌های اجتماعی از جمله روابط کاری و هوش اجتماعی قرار دارد. همچنین، یافته‌های این پژوهش نشان داد کفایت نفس کارکنان بیشترین ارتباط را با بُعد اجتماعی دارد و مؤلفه‌های کلیدی انگیزه درونی، یادگیری و مهارت‌های تحلیلی به ترتیب با ابعاد فردی، حرفه‌ای و اجتماعی همبستگی زیادی دارند؛ از این رو، می‌توان اذعان کرد کفایت نفس کارکنان به عنوان یک مفهوم چندبُعدی، نقش کلیدی در بهبود عملکرد سازمانی و رضایت شغلی ایفا می‌کند. یافته‌های این پژوهش نشان داد بُعد اجتماعی بیشترین همبستگی را با کفایت نفس کارکنان دارد. این امر بیانگر آن است که کارکنانی که از روابط اجتماعی قوی، مهارت‌های تحلیلی بالا و هوش اجتماعی مطلوبی برخوردار هستند، احساس کفایت نفس بیشتری را تجربه می‌کنند. یافته یادشده با مطالعه ژو و همکاران (۲۰۱۹) هم‌خوانی دارد که نشان داد استقلال شغلی و تعاملات اجتماعی مثبت، به عنوان دو عامل کلیدی، تأثیری مستقیم بر توسعه پایدار کارکنان و ارتقای احساس خودکارآمدی دارند. همچنین، پژوهش گبارال و اوکچوکو (۲۰۲۲) نشان داد شایستگی‌های خودمدیریتی، شامل ارتباطات اثربخش و مهارت‌های اجتماعی، به طور مستقیم موجب بهبود عملکرد فردی و سازمانی کارکنان می‌شود. این نتایج همچنین با مدل ارائه‌شده توسط جیمز و دیاز برتونزا (۲۰۱۱) مطابقت دارد که بیان می‌کنند توانمندسازی کارکنان و ایجاد محیط کاری حمایتگر یکی از مهم‌ترین پیش‌نیازهای افزایش کفایت نفس در سازمان‌هاست. در بررسی ابعاد مدل، یافته‌ها نشان داد مؤلفه ایجاد انگیزه درونی بیشترین همبستگی را با بُعد فردی دارد. انگیزه درونی به عنوان نیروی محرکه‌ای برای رشد فردی عمل می‌کند و موجب افزایش خودباوری، احساس کنترل بر شرایط و خودشکوفایی کارکنان می‌شود. این یافته مطابق پژوهش الحسن و همکاران (۲۰۲۲) است که بیان می‌کند انگیزه درونی نقش واسطه‌ای مهمی بین خودمختاری کارکنان و خلاقیت آنان ایفا می‌کند. افزون بر این، پژوهش تیسو و همکاران (۲۰۲۱)

نیز تأکید دارد مدیریت پیشگیرانه انرژی و مشارکت شغلی از سطح انگیزه درونی کارکنان متأثر می‌شود که این امر نشان‌دهنده همبستگی قوی این مؤلفه با بُعد فردی کفایت نفس کارکنان است. از سوی دیگر، مؤلفه یادگیری بیشترین همبستگی را با بُعد حرفه‌ای دارد. یادگیری مستمر نه فقط موجب افزایش سطح توانمندی کارکنان می‌شود، بلکه تمرکز آنان را بر موفقیت‌های شغلی افزایش می‌دهد. این یافته با پژوهش راتناسکارا^۱ و همکاران (۲۰۲۵) هم‌خوانی دارد که نشان دادند راهبردهای آموزشی سازمان‌ها نقشی مهم در بهینه‌سازی شایستگی‌های نیروی کار و توانمندسازی آنها ایفا می‌کند. همچنین، یافته‌های پژوهش اولواسئون^۲ (۲۰۲۰) تأکید می‌کند سرمایه‌گذاری در آموزش کارکنان نه فقط موجب ارتقای عملکرد حرفه‌ای آنها می‌شود، بلکه احساس کفایت نفس و تعهد شغلی را نیز بهبود می‌بخشد. به طور مشابه، پژوهش شانکار^۳ و همکاران (۲۰۱۴) نشان داد فناوری‌های خودخدمتی در سازمان‌ها که مبتنی بر یادگیری و توسعه مهارت‌های فردی هستند، ممکن است به ارتقای سطح حرفه‌ای کارکنان و افزایش کارایی آنها منجر شوند. در نهایت، مؤلفه مهارت‌های تحلیلی بیشترین همبستگی را با بُعد اجتماعی دارد. کارکنانی که دارای مهارت‌های تحلیلی بالایی هستند، توانایی بهتری در درک روابط اجتماعی، تعاملات کاری و تصمیم‌گیری‌های پیچیده در محیط‌های گروهی دارند. یافته یادشده با نتایج پژوهش دمیچی و ارباش^۴ (۲۰۱۰) مطابقت دارد که نشان دادند تفکر تحلیلی و مهارت‌های پردازش اطلاعات تأثیری مستقیم بر بهبود کیفیت تعاملات گروهی و کار تیمی در سازمان‌ها دارند. یافته‌های پژوهش اثرزاده و همکاران (۱۳۹۰) مهارت‌های اجتماعی و تحلیلی، در کنار هوش اجتماعی، از عوامل کلیدی در ارتقای تعاملات حرفه‌ای و افزایش سطح اعتماد بین کارکنان محسوب می‌شوند.

در تحلیل روابط بین مؤلفه‌های مدل کفایت نفس کارکنان، یافته‌ها نشان داد «روابط با همکاران» و «مهارت‌های ارتباطی» کلیدی‌ترین متغیرهای مستقلی هستند که می‌توانند سایر مؤلفه‌های مدل را تحت تأثیر قرار دهند. روابط مثبت با همکاران یکی از اساسی‌ترین عوامل در محیط‌های کاری است که تأثیر مستقیم بر احساس خودکارآمدی، انگیزه کاری و تعهد سازمانی دارد. پژوهش‌های پیشین نیز نشان داده‌اند تعاملات بین فردی مطلوب موجب بهبود عملکرد، افزایش توانمندی و اعتماد به نفس کارکنان می‌شود (Jaimez & Díaz Bretones, 2011). همچنین، گبارال و اوکچوکو (۲۰۲۲) بیان می‌کنند شایستگی‌های خودمدیریتی که بخشی از آن ناشی از تعاملات مثبت با همکاران است، تأثیری مستقیم بر کارایی و اثربخشی کارکنان دارد. از سوی دیگر، مهارت‌های ارتباطی، به عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده در کفایت نفس کارکنان، تأثیری گسترده بر نحوه تعاملات، مدیریت تضادهای شغلی و ایجاد انگیزه درونی دارد. یافته‌های این پژوهش تأکید دارد کارکنانی که دارای مهارت‌های ارتباطی بالایی هستند، در مدیریت ارتباطات

^۱Rathnasekara^۲Oluwaseun^۳Shankar^۴Demirci & Erbaş

شغلی موفق‌تر هستند و می‌توانند تأثیری چشمگیر بر سایر مؤلفه‌های مدل، از جمله انگیزه درونی، یادگیری و مهارت‌های تحلیلی داشته باشند. این یافته با پژوهش الحسن و همکاران (۲۰۲۲) هم‌خوانی دارد که بیان می‌کند انگیزه درونی کارکنان با کیفیت تعاملات آنها در محیط کار ارتباطی نزدیک دارد و بهبود مهارت‌های ارتباطی می‌تواند در ارتقای سطح انگیزشی و خلاقیت شغلی مؤثر باشد. علاوه بر این، پژوهش‌های مرتبط با مدیریت منابع انسانی نشان می‌دهند کارکنانی که از مهارت‌های ارتباطی بالاتری برخوردار هستند، در محیط‌های پیچیده و متغیر سازمانی تصمیم‌گیری بهتری دارند و نقشی مؤثرتر در تعاملات گروهی ایفا می‌کنند (Oluwaseun, 2020; Tîşu et al., 2021). یافته‌های پژوهش حاضر نشان می‌دهد روابط بین فردی مطلوب و تقویت توانمندی‌های ارتباطی کارکنان می‌تواند به عنوان یک راهبرد اثربخش در سازمان‌ها برای افزایش کفایت نفس و بهره‌وری منابع انسانی مورد توجه قرار گیرد. بر اساس مدل ارائه‌شده توسط صادقی (۱۳۹۴)، توانمندسازی کارکنان زمانی اثربخش‌تر خواهد بود که در کنار مهارت‌های فردی، تقویت روابط اجتماعی و تعاملات سازمانی نیز مدنظر قرار گیرد. همچنین، پژوهش ژو و همکاران (۲۰۱۹) نشان داده است خودمختاری شغلی و مهارت‌های ارتباطی در کنار یکدیگر می‌توانند به توسعه پایدار کارکنان و ارتقای توانمندی‌های حرفه‌ای آنها منجر شوند.

نتایج پژوهش حاضر نشان داد مدل کفایت نفس کارکنان دارای سه بُعد فردی، حرفه‌ای و اجتماعی است. همچنین، یافته‌های پژوهش مشخص کرد کفایت نفس کارکنان بیشترین ارتباط را با بُعد اجتماعی دارد و مؤلفه‌های کلیدی انگیزه درونی، یادگیری و مهارت‌های تحلیلی به ترتیب با ابعاد فردی، حرفه‌ای و اجتماعی همبستگی زیادی دارند. بر این اساس، سازمان‌ها برای تقویت احساس کفایت نفس در کارکنان می‌توانند بر تقویت مهارت‌های اجتماعی، بهبود انگیزش درونی و توسعه فرصت‌های یادگیری مستمر تمرکز کنند. افزون بر این، یافته‌ها نشان داد روابط با همکاران و مهارت‌های تحلیلی نه فقط به عنوان متغیرهای مستقل کلیدی در مدل کفایت نفس کارکنان عمل می‌کنند، بلکه نقشی مؤثر در شکل‌گیری سایر مؤلفه‌های مدل نیز دارند. این نتایج بر اهمیت سرمایه‌گذاری سازمان‌ها در توسعه تعاملات بین فردی و ارتقای توانمندی‌های تحلیلی کارکنان تأکید می‌کند. در همین راستا و با توجه به ماهیت کاربردی پژوهش، پیشنهاد می‌شود سازمان تأمین اجتماعی برای بهبود این متغیرهای کلیدی، اقدامات اجرایی مشخص زیر را در دستور کار قرار دهد:

۱. برگزاری کارگاه‌های مشترک تیمی و هدفمند برای واحدهای مختلف سازمان، با تمرکز بر تعاملات بین فردی، همکاری سازنده، مدیریت تعارض و تقویت شبکه‌های ارتباطی حرفه‌ای؛ این کارگاه‌ها را می‌توان به شکل دوره‌ای و با استفاده از متخصصان توسعه منابع انسانی برگزار کرد.
۲. طراحی و اجرای دوره‌های آموزشی تخصصی مبتنی بر حل مسأله و تحلیل داده‌ها به منظور ارتقای مهارت‌های تحلیلی کارکنان، به ویژه در بخش‌هایی که تصمیم‌گیری مبتنی بر داده و تحلیل اطلاعات نقش کلیدی دارد. این

آموزش‌ها ممکن است شامل کارگاه‌های تحلیل سناریو، تفکر نقاد و دوره‌های عملی نرم‌افزارهای تحلیل داده باشد.

سپاسگزاری

نویسندگان مراتب سپاس و قدردانی خود را از کارشناسان و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی به خاطر همکاری‌های ارزشمندشان ابراز می‌دارند. همچنین، از تمامی افرادی که در تکمیل این پژوهش یاری‌رسان بوده‌اند، صمیمانه تشکر می‌شود.

تعارض منافع

بنا بر اظهار نویسندگان، مقاله حاضر فاقد هر گونه تعارض منافع بوده است.



منابع

۱. اثرزاده، رضا، بجانی، حسین، و ملک‌نیا، عماد (۱۳۹۰). بررسی خودکفایی نیروی انسانی در سازمان‌ها و ارائه الگوی مفهومی برای سنجش آن. *توسعه انسانی پلیس*، ۸(۳۷)، ۹۵-۱۱۷.
<https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/900862>
۲. امین شکروی، فرخنده، معماریان، ربابه، حاجی‌زاده، ابراهیم، و مشکي، مهدی (۱۳۸۶). نقش برنامه طراحی شده در ارتقای سطح عزت نفس دانش‌آموزان دختر مدارس تهران. *طب داخلی روز*، ۱۳(۴)، ۷۴-۸۱.
<http://imtj.gmu.ac.ir/article-1-303-fa.html>
۳. بیاتی، شب‌نم، غلامعلی، افروز، و حسینچاری، مسعود (۱۳۹۵). بررسی اثربخشی آموزش کفایت اجتماعی خانواده‌محور بر مهارت‌های اجتماعی کودکان با کم‌توانی ذهنی. *تعلیم و تربیت استثنایی*، ۱۶(۳)، ۲۲-۳۰.
<https://exceptionaleducation.ir/article-1-861-fa.html>
۴. حاجی‌لو، وحید، رستم‌زاده، امین، و مقیمی، زهرا (۱۴۰۰). مدل‌سازی پویای توسعه منطقه پذیرش منابع انسانی در سازمان‌های دولتی ایران. *مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۹(۳)، ۱۲۷-۱۴۰.
<https://doi.org/10.30473/ipom.2021.57995.4338>
۵. رضایی، طاهره، بیانی، علی اصغر، و شریعت‌نیا، کاظم (۱۳۹۴). پیش‌بینی سلامت روانی بر اساس متغیرهای کفایت نفس، رضایت از زندگی و امید در دانشجویان. *فصلنامه علمی-پژوهشی آموزش بهداشت و ارتقای سلامت*، ۳(۳)، ۲۵۲-۲۴۲.
<https://journal.ihepsa.ir/article-1-253-fa.html>
۶. رکنی، پریسا، ارجمندنیا، علی اکبر، و فتح‌آبادی، جلیل (۱۳۹۴). بررسی تأثیر آموزش کفایت اجتماعی بر بهبود عملکرد رفتاری کودکان دارای ناتوانی یادگیری. *فصلنامه کودکان استثنایی*، ۳(۵۷)، ۵۹-۵۰.
<https://www.ensani.ir/file/download/article/20160601140159-9786-109.pdf>
۷. ذوالریاستین، محمدعلی، و ایران‌بان، سید جواد (۱۳۹۸). مدل علی خودکفایی، تعهد سازمانی و خشنودی شغلی با انگیزش شغلی کارکنان. *روانشناسی: روش‌ها و مدل‌ها*، ۱۰(۳۵)، ۱-۱۶.
<https://ensani.ir/fa/article/404034>
۸. شفیعیان، هاجر، عزیززاده، منصوره، گروسی، بهشید، و حق دوست، علی اکبر (۱۳۹۴). پیش‌بینی سبک‌های یادگیری با استفاده از میزان عزت نفس در دانشجویان. *گام‌های توسعه در آموزش پزشکی*، ۱۳(۵)، ۴۵۹-۴۵۱.
https://sdme.kmu.ac.ir/article_90492.html?utm_source=chatgpt.com
۹. عباسی، سعید، قندهاری، محمدتقی، الوداری، حسن، و حضوری، محمد جواد (۱۳۹۹). شناسایی و ارزیابی پیش‌آیندها و پیامدهای خودکفایی مدیران با نقش رهبری هم‌نوا در سازمان‌های دانش‌بنیان. *مشاوره شغلی و سازمانی*، ۱۲(۴)، ۱۶۱-۱۸۶.
<https://doi.org/10.52547/jcoc.12.3.161>
۱۰. صالحی، منیره، کرشکی، حسین، کارشکی، و آهنگیان، محمدرضا (۱۳۹۲). آزمون الگوی علی نقش عوامل شناختی اجتماعی مؤثر بر کفایت نفس پژوهشی دانشجویان دکتری. *فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران*، ۵(۳)، ۵۹-۸۳.
<https://ihej.ir/article-1-597-fa.html>

۱۱. صادقی، احمد (۱۳۹۴). بررسی رابطه حمایت خانواده، خودکارآمدی مسیر شغلی و عزت نفس با خودکارآمدی تصمیم‌گیری مسیر شغلی دانش‌آموزان. *دست‌آوردهای روانشناختی*، ۲۲(۱)، ۲۲۷-۲۴۴.
<https://doi.org/10.22055/psy.2015.11200>
۱۲. یاسینی، علی، و تابان، محمد (۱۳۹۵). ارائه و آزمون الگوی تبیین‌کننده کفایت نفس پژوهشی دانشجویان رشته‌های علوم انسانی در فضای پژوهش‌محور. *فصلنامه مطالعات میان‌رشته‌ای در علوم انسانی*، ۸(۴)، ۲۷-۵۴.
<https://www.magiran.com/p1667131>

References

۱. Amin- Shokravi, F., Memarian, R., Hajizadeh, E., & Moshki, M. (2008). The role of an enhancing self- esteem educational program on the self- esteem promotion of girl students in Tehran primary schools. *Internal Medicine Today*, 13(4), 74-81. <http://imtj.gmu.ac.ir/article-1-303-fa.html> (In Persian)
۲. Abbasi, S., Ghandehari, M.T., Alodari, H., & Hozouri, M.H. (2020). Identifying and evaluating the antecedents and consequences of managers' self-sufficiency with the role of resonant leadership in knowledge-based organizations. *Journal of Career and Organizational Counseling*, 12(4), 161-186. <https://doi.org/10.52547/jcoc.12.3.161> (In Persian)
۳. Alhassan, Y.M., Akparep, J.Y., & Ngmenkpiewo, F. (2022). Employee autonomy and employee creativity: The mediating role of intrinsic motivation. *Open Journal of Leadership*, 11(4), 356-369. <https://doi.org/10.4236/ojl.2022.114019>
۴. Asarzadeh, R., Bajani, H., & Maleknia, E. (2011). An investigation of human resource self-sufficiency in organizations and the presentation of a conceptual model for its measurement. *Police Human Development*, 8(37), 95-117. <https://www.noormags.ir/view/fa/articlepage/900862> (In Persian)
۵. Bayati, Sh., Afrooz, Gh., & Hossein-Chari, M. (2016). Investigating the effectiveness of family-based self-efficacy training on individuals' social skills. *Journal of Education*, 16(3), 22-30. <https://exceptionaleducation.ir/article-1-861-fa.html> (In Persian)
۶. Cohen, S.G. (1993). Designing effective self-managing work teams. In M. Beyerlein (Ed.), *Advances in interdisciplinary studies of work teams* (Vol. 1). JAI Press. https://ceo.usc.edu/wp-content/uploads/1993/07/1993_09-g93_9-Designing_Effective_Self_Managing_Work_Teams.pdf
۷. Demirci, M.K., & Erbaş, A. (2010). *Employee empowerment and its effect on organizational performance*. Presented at the 2nd International Symposium on Sustainable Development, Sarajevo, Bosnia and Herzegovina. https://www.academia.edu/3003145/Employee_Empowerment_and_Its_Effect_on_Organizational_Performance
۸. Gbarale, K., & Okechukwu, B. (2022). Self-management competencies and employee effectiveness: A conceptual review. *Journal of Human Resource & Leadership*, 6(2), 33-41. <https://doi.org/10.53819/81018102t4056>
۹. Gustainienė, L., Pranckevičienė, A., Bukšnytė-Marmienė, L., & Genevičiūtė-Janonienė, G.

- (2014). Darbuotojo gerovė ir pozityvi darbo aplinka: Integruotas teorinis modelis [Employee well-being and positive work environment: An integrated theoretical model]. *Management of Organizations: Systematic Research*, 69, 37–53. <https://doi.org/10.7220/MOSR.1392.1142.2014.69.3>
۱۰. Hajilo, V., Rostamzadeh, A., & Moghimi, Z. (2021). Dynamic modelling of human resources reception area development in Iranian public agencies. *Public Organizations Management*, 9(3), 127–140. <https://doi.org/10.30473/ipom.2021.57995.4338> (In Persian)
۱۱. Jaimez, M.J., & Díaz Bretones, F. (2011). Towards a healthy organisation model: The relevance of empowerment. *Isguc: The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 13(3), 7–26. <https://doi.org/10.4026/1303-2860.2011.0180.X>
۱۲. Langfred, C.W. (2013). To be or not to be autonomous: Exploring why employees want more autonomy. *North American Journal of Psychology*, 15(2), 355–366. <https://www.thefreelibrary.com/To+be+or+not+to+be+autonomous%3A+exploring+why+employees+want+more+autonomy%E2%80%9393a0331348550>
۱۳. Marler, J.H., & Dulebohn, J.H. (2005). A model of employee self-service technology acceptance. In J.J. Martocchio (Ed.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 137–180). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1016/S0742-7301\(05\)24004-5](https://doi.org/10.1016/S0742-7301(05)24004-5)
۱۴. Mohan, K., & Gomathi, S. (2014). A study on empowering employee capabilities towards organizational excellence. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(4), 557. <https://doi.org/10.5901/MJSS.2014.V5N20P557>
۱۵. Mohite, N., & James, C.S. (2024). Exploring the relationship between self-efficacy, work autonomy and job satisfaction. *International Journal of Health Sciences and Research*. <https://doi.org/10.52403/ijhsr.20240550>
۱۶. Motebele, M.M., & Mbohwa, C. (2013). Employee empowerment to improve organizational effectiveness at South African universities. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 83, 893–899. https://ujcontent.uj.ac.za/view/pdfCoverPage?download=true&filePid=136145760007691&instCode=27UOJ_INST
۱۷. Oluwaseun, O.O. (2020). Employee training and development as a model for organizational success. *International Journal of Engineering, Technology, and Research*, 5(3), 181–189. <https://doi.org/10.29121/IJETMR.V5.I3.2018.190>
۱۸. Rathnasekara, K., Yatigammana, K., & Suraweera, N. (2025). Optimizing workforce competency through strategic e-learning: A framework for organizational empowerment. *Strategic HR Review*. <https://doi.org/10.1108/shr-12-2024-0096>
۱۹. Rezaei, T., Bayani, A.-A., & Shari'atnia, K. (2015). Predicting mental health based on self- efficacy, life satisfaction, and hope among students. *Scientific- Research Quarterly of Health Education and Health Promotion*, 3(3), 242-252. <https://journal.ihepsa.ir/article-1-253-fa.html> (In Persian)

۲۰. Rokni, P., Arjamandnia, A.A., & Fath- Abadi, J. (2015). Investigating the effect of social self- efficacy training on improving behavioral performance of children with learning disabilities. *Quarterly Journal of Exceptional Children*, 3(57), 50–59. <https://www.ensani.ir/file/download/article/20160601140159-9786-109.pdf> (In Persian)
۲۱. Sadeghi, A. (2015). Examining the relationship between family support, career self- efficacy, and self- esteem with career decision- making self- efficacy among students. *Psychological Achievements*, 22(1), 227–244. <https://doi.org/10.22055/psy.2015.11200> (In Persian)
۲۲. Salehi, M., Karshki, H., & Ahanchian, M.R. (2014). Testing a causal model of the role of social- cognitive factors affecting research self- efficacy of PhD students. *Iranian Higher Education Journal*, 5(3). <http://ihej.ir/article-1-597-en.html> (In Persian)
۲۳. Shafieian, H., Azizzadeh, M., Grousi, B., & Haghdooost, A. A. (2015). Predicting learning styles using self- esteem levels among students. *Steps of Development in Medical Education*, 13(5), 451–459. https://sdme.kmu.ac.ir/article_90492.html (In Persian)
۲۴. Shankar, P.R., Kummamuru, S., & Narayana, M.G.P.L. (2014). Design intervention for self- sufficiency of a welfare organization using a cybernetic model. In *NORBERT 2014 Conference Proceedings* (pp. 1–6). IEEE. <https://doi.org/10.1109/NORBERT.2014.6893937>
۲۵. Sharma, A., Varghese, S., & Durvasula, V.S. (2018). Analytical recommendation model using directed graphs for employee and organization. In *Proceedings of the International Conference on Intelligent Systems, Modelling and Simulation (ISMS 2018)*. <https://doi.org/10.1109/ISMS.2018.00025>
۲۶. Tîşu, L., Vîrgă, D., & Mermeze, I. (2021). Autonomy and performance: Proactive vitality management and work engagement as sequential mediators of the relationship. *Psychological Reports*. <https://doi.org/10.1177/003329412111048470>
۲۷. Yasini, A., & Taban, M. (2016). Presenting and testing an explanatory model of research self- efficacy for students of humanities disciplines in a research- oriented environment. *Interdisciplinary Studies in Humanities Quarterly*, 8(4), 27–54. https://www.isih.ir/article_235_e31c4c4c65f5292a4386566d6fe3ae06.pdf (In Persian)
۲۸. Zhou, Q., Li, Q., & Gong, S. (2019). How job autonomy promotes employee's sustainable development? A moderated mediation model. *Sustainability*, 11(2), 6445. <https://doi.org/10.3390/su11226445>
۲۹. Zo-al- Riasatain, M.A., & Iranban, S.J. (2019). Causal model of self- efficacy, organizational commitment, and job satisfaction with job motivation of employees. *Psychology: Methods and Models*, 10(35), 1–16. <https://ensani.ir/fa/article/404034> (In Persian)