



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی
مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی
با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



شناسایی عوامل موثر بر تاب آوری منابع انسانی در شرایط بحرانی (مطالعه موردی شرکت گاز ایلام)

صادق فیض اللهی (نویسنده مسئول)^۱

استادیار گروه مدیریت، واحد ایلام، دانشگاه آزاد اسلامی، ایلام، ایران. sadegh_feizollahi@yahoo.com

چکیده

هدف کلی تحقیق حاضر، شناسایی عوامل موثر بر تاب آوری منابع انسانی در شرایط بحرانی (مطالعه موردی شرکت گاز ایلام) می باشد. در این تحقیق جامعه آماری شامل خبرگان متشکل از اساتید مجرب دانشگاهی و فعالان و صاحب نظران شرکت گاز می باشد که به روش و تکنیک گلوله برفی و تا رسیدن به اشباع نظری تعداد ۱۶ نفر انتخاب شده است. این پژوهش بر اساس هدف، کاربردی و از نقطه نظر چگونگی جمع آوری اطلاعات، از نوع تحقیقات کیفی و از نظر گردآوری، پیمایشی می باشد. ابزار گردآوری داده ها، مصاحبه می باشد. پژوهش حاضر با رویکرد (کیفی) و به روش تحلیل تم انجام شده است. یافته های تحقیق نشان داد که مدل تاب آوری منابع انسانی در شرایط بحرانی در شرکت گاز ایلام در قالب ۸ بعد، ۲۸ شاخص و ۹۰ کد شناسایی گردید.

کلمات کلیدی

تاب آوری منابع انسانی، شرایط بحرانی، شرکت گاز ایلام



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



۱. مقدمه و بیان مسئله

یکی از اساسی ترین مولفه های کارکنان در حوزه رفتار سازمانی، تاب آوری کارکنان در شرایط و محیط های کاری مختلف است که می تواند بر بهره وری و توسعه سازمانی اثرات غیر قابل انکاری را داشته باشد [15]. در سالیان اخیر نیز، تاب آوری جایگاه ویژه ای در حوزه روان شناسی تحولی و رفتار سازمانی یافته است، بطوری که هر روز بر شمار پژوهش های مرتبط با این موضوع افزوده می شود. تاب آوری دارای اثرات مثبت سازمانی است که می تواند کارکنان را در برابر شرایط نامساعد، خطرها و ناملازمات تقویت نموده، توانایی سازگاری مثبت با تهدید در سازمان را ارتقاء داده و میزان تحمل آنها را در برابر خطرها و موقعیت های مشکل آفرین ناگوار افزایش دهد. [6] سازمان های تاب آور سازمان هایی هستند که به دلایل آمادگی و برنامه ریزی و انعطاف پذیری بالایی که در خود ایجاد می نمایند، می توانند بحران ها را با هزینه های کم پشت سر بگذارند [7].

از نظر فولک [18] تاب آوری همیشه سیستم بازگشت به گذشته یا تعادل نیست، بلکه احتمال انطباق و دگرگونی در وضعیت موجود و همچنین احتمال بقاء و تغییرات در آینده را نیز شامل میشود. رویکرد تاب آوری در تلاش است تا پروتکل های مربوطه را شناسایی کند و با فهم دانش و ارتباطات بفرنج و پیچیده اجتماعی این امکان را فراهم کند تا بتوان شرایط بحران پیش آمده را مدیریت کرد [13]. اهمیت موضوع تاب آوری، از چند جنبه قابل بررسی است. اول اینکه به همان میزان که پیچیدگی صنعتی جامعه ما افزایش می یابد، تعداد افراد در معرض آسیب و تعداد آسیب ها و مشکلاتی که افراد با آن رو به رو می شوند، نیز افزایش می یابد. جنبه دیگر این است که فهم عوامل خطرزا و حمایتی و چگونگی عملکرد آنها، ممکن است به ملاحظات بالینی مناسب منجر شود و از همه مهم تر آن که این موضوع با سلامت روان کارکنان نیز ارتباط تنگاتنگی دارد. [3].

نتایج عدم مطالعه تاب آوری سلامت نیروی انسانی در شرکت گاز می تواند منجر به بحران های در این سازمان شود. لذا شناسایی ابعاد و مولفه های تاب آوری نیروی انسانی، این امکان را به مدیران شرکت گاز می دهد تا با شناسایی نقاط اساسی و ابعاد و مولفه های تاب آوری نیروی انسانی، برای افزایش آن در سازمان و مجموعه خود تلاش نمایند و بدین ترتیب راهبرد و طراحی منسجم و پیوسته برای بهبود شرایط موجود جهت مقابله با بحران ها و حوادث داشته باشند. با توجه به اهمیت و ضرورت موضوع این پژوهش به دنبال شناسایی عوامل موثر بر تاب آوری منابع انسانی شرکت گاز ایلام در شرایط بحران است تا بتوان با استفاده از آن ویژگی های کارکنان موفق را که



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



در مقابل بحران‌ها مقاومت می‌کنند، شناسایی نمود. بر این اساس سوال اصلی پژوهش این است که عوامل موثر بر تاب‌آوری منابع انسانی شرکت‌های گاز ایلام در شرایط بحرانی کدامند؟

۲. مبانی نظری تحقیق

۲.۱. تاب‌آوری

از سال ۱۹۷۰ به بعد پژوهش‌های علمی اجتماعی فراوانی در زمینه فشار روانی و خطرات ناشی از آن انجام گرفته است. اهمیت مدیریت استرس و کاهش فشار روانی باعث گسترش این پژوهش‌ها شد. از آنجایی که تغییرات استرس‌زا می‌تواند هم‌تاثیرات مثبت و هم‌تاثیرات منفی داشته باشد، مفاهیم زیادی در رابطه با استرس و چگونگی کنترل و کاهش آن مطرح شده است. یکی از این مفاهیم تاب‌آوری می‌باشد [20] (مدی، ۲۰۰۵). در واقع امی ورنر یکی از نخستین کسانی است که واژه تاب‌آوری را در سال ۱۹۷۰ بکار برد. ورنر گروهی از کودکان شهر کاوای هاوایی را مورد مطالعه قرار داد. کاوای هاوای از جمله مناطق فقیرنشین است که بسیاری از کودکان در این منطقه با والدینی زندگی می‌کنند که از نظر روحی بیمار و یا الکلی بودند و یا از کار اخراج شده بودند. ورنر با مطالعه‌ای که بر روی کودکان این نوع والدین داشت، دریافت دو سوم آنها رفتارهای مخدرمانند سوء مصرف الکل، مواد و رفتارهای ضد اجتماعی را در دوران نوجوانی نشان دادند و میزان تاب‌آوری آنها در مقایسه با یک سوم کودکانی که در نوجوانی رفتارهای ضد اجتماعی نداشتند، بسیار پایین‌تر بوده است. ورنر در این تحقیق متوجه شد، کودکانی که میزان تاب‌آوری آنها بالا بوده است در نوجوانی دارای صفات و ویژگی‌هایی بودند که باعث تمایز آنها از نوجوانی می‌گشت که تاب‌آوری پایینی داشتند [24].

تاب‌آوری در روانشناسی عبارتست از استعداد و ظرفیت مثبت افراد جهت غلبه بر استرس، حوادث و فجایع، همچنین این واژه برای مقاومت و تحمل‌پذیری افراد در برابر وقایع منفی آینده نیز بکار می‌رود [17]. تاب‌آوری ظرفیت بر گذشتن از دشواری پایدار سرسختانه و ترمیم خویشتن است این ظرفیت انسان می‌تواند باعث شود تا او پیروزمندانه از رویدادهای ناگوار بگذرد و علیرغم قرار گرفتن در معرض تنش‌های شدید، شایستگی اجتماعی، تحصیلی و شغلی او ارتقاء یابد و بر اساس خود اصلاح‌گری فکری و عملی انسان در روند آزمون و خطای زندگی شکل می‌گیرد [20]. تاب‌آوری نوعی مصون‌سازی در برابر مشکلات روانی، اجتماعی بوده و کارکرد مثبت زندگی را افزایش می‌دهد که می‌تواند بوسیله فراهم نمودن افزایش مهارت‌های اجتماعی تقویت گردد. مهارت‌هایی از قبیل برقراری ارتباط، مهارت‌های رهبری، حل مسئله، مدیریت منابع، توانایی رفع موانع موفقیت و توانایی برنامه‌ریزی [4].

واژه تاب‌آوری را می‌توان بصورت بیرون آمدن از شرایط سخت یا تعدیل آن تعریف نمود. در واقع تاب‌آوری ظرفیت افراد برای سالم ماندن، مقاومت و تحمل در شرایط سخت و پرخطر است که فرد نه تنها بر آن شرایط دشوار غالب می‌شود، بلکه طی آن و با وجود آن قوی‌تر نیز می‌گردد. پس تاب‌آوری به معنای توان موفق بودن، زندگی کردن و خود را رشد دادن در شرایط دشوار با وجود عوامل خطر است. این شرایط خود به خود ایجاد نمی‌شود مگر اینکه فرد در موقعیت دشوار و ناخوشایندی قرار گیرد تا برای رهایی از آن با صدمه‌پذیری کمتر، حد اکثر تلاش را برای کشف و بهره‌گیری از عوامل محافظت‌کننده فردی و محیطی در درون و برون خود که همواره بصورت بالقوه وجود دارد بکار گیرد [11].

۳. مبانی تجربی تحقیق

یاچی لیوو و همکاران (۲۰۲۳) به تاب‌آوری انسانها در شرایط کرونا پرداختند و تاب‌آوری انسانها را از منظر ویژگی‌های دموگرافی مورد مقایسه قرار دادند، نتایج تحقیق آنها نشان داد که تاب‌آوری در میان گروه‌های مختلف جمعیتی در شرایط COVID-19 متفاوت است. به طور کلی، زنان تاب‌آوری کمتری نسبت به مردان نشان دادند. افراد میانسال کمترین تاب‌آوری را تحت موج اول کووید-۱۹ نشان دادند، در حالی که تاب‌آوری افراد مسن در طول بازگشت کووید-۱۹ به پایین‌ترین حد رسید. این یافته‌ها ناهمگونی‌ها و تفاوت‌ها را در



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



توانایی‌های واکنش مردم به همه‌گیری نشان می‌دهد، که می‌تواند به تدوین سیاست‌های هدفمند و انعطاف‌پذیر کمک کند و در نتیجه مدیریت شهری پایدار و تاب‌آور را ارتقا دهد [25]. چاوجی و همکاران (۲۰۲۳) در مطالعه‌ای که با هدف توسعه یک مدل مفهومی از اثرات انعطاف‌پذیری کارکنان هتل بر اهداف و خدمات‌گردش مالی کیفیت با بازگرداندن باور به عنوان میانجی و استرس و ریسک درک شده به عنوان متغیرهای تعدیل انجام دادند به این نتیجه رسیدند که تاب‌آوری کارکنان در شرایط کرونا، کیفیت خدمات کارکنان را به طور مثبت و قصد جابجایی را پیش‌بینی می‌کند [16]. جوزف و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی نقش عامل انسانی در تاب‌آوری در شرایط بلایای غیرمترقبه پرداختند و یافته‌های آنها نشان داد که عوامل انسانی از عوامل مؤثر بر تاب‌آوری است و همچنین جنبه‌های اجتماعی انعطاف‌پذیری را که هنوز در مطالعات مربوط نادیده گرفته می‌شوند برجسته کردند [19]. ابراهیمی (۱۴۰۱) در مطالعه‌ای که با هدف بررسی عوامل مؤثر بر تاب‌آوری اجتماعی در برابر پاندمی کرونا در منطقه یک زاهدان انجام داد و نتایج به دست آمده بیانگر این می‌باشد که میزان تاب‌آوری اجتماعی در برابر پاندمی کرونا پس از گذشت دو سال از شیوع ویروس کرونا، برای شاخص‌های پژوهش در نمونه مورد مطالعه بالاتر از سطح میانگین نرمال یا متوسط به دست آمد [1]. اسماعیلی دارمیان و همکاران (۱۴۰۱) در مطالعه‌ای که با هدف بررسی نقش سلامت معنوی و تاب‌آوری در آسیب‌پذیری روانی کارکنان در دو اوج کرونا در ایران انجام شد. نتایج نشان داد که میزان آسیب‌پذیری روان‌شناختی افراد در دو اوج کرونا تفاوت معناداری دارد همچنین بین میزان آسیب‌پذیری روانی افراد و سلامت معنوی در دو اوج کرونا تفاوت قابل توجهی وجود دارد [2]. رومیانی (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای به اولویت بندی ابعاد تاب‌آوری سازمانی در شرایط بحران کرونا در بیمارستان‌های شهر خرم‌آباد پرداخته است. در این پژوهش ابعاد و حیطة شناسایی شده جهت سنجش سطح تاب‌آوری سازمانی در بیمارستان‌ها، در قالب پرسش‌نامه در اختیار کارشناسان و متخصصان مربوطه قرار گرفت و سپس نظرات آنها دریافت شد. نتایج نشان داد که بااهمیت‌ترین عامل از نظر جامعه آماری در مورد تاب‌آوری سازمانی از دیدگاه مدیران و کارکنان بیمارستان، رهبری و تصمیم‌گیری، استفاده از دانش و تجربه، تعهد مدیریت، آمادگی، مشارکت مؤثر همگانی و ارتباطات و کار گروهی است [8]. پورکریمی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای به ارائه الگوی تاب‌آوری منابع انسانی در صنعت بانکداری در شرایط کووید ۱۹ با رویکرد آمیخته پرداخته‌اند. به منظور مطالعه رفتار کارکنان در هنگام بحران، پژوهش حاضر با هدف ارائه الگوی تاب‌آوری منابع انسانی در صنعت بانکداری در دوران کووید ۱۹ با استفاده از روش آمیخته انجام گرفت [5]. طیبی و همکاران (۱۴۰۰) در مطالعه‌ای به بررسی اقدامات سازمان جهانی گمرک جهت کاهش شیوع کووید ۱۹ و رکود اقتصادی پرداخته‌اند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که گذاشتن محدودیتها و قرنطینه برای کاهش اثرات کرونا تا اندازه‌ای مفید بوده اما این محدودیتها منجر به ایجاد بحران اقتصادی و کاهش تجارت شده است [9]. رحمان و همکاران (۲۰۲۱) با مطالعه تاب‌آوری کارکنان و مدیریت استراتژیک منابع انسانی نشان دادند که رابطه مثبت معناداری بین آنها وجود دارد. طبق این مطالعه هنگامی که یک سازمان در بحران، تجدید ساختار، دگرگونی، آشفتگی و شرایط نامطلوب قرار دارد، به تاب‌آوری فردی نیاز است و بدون تاب‌آوری فردی، تاب‌آوری برای سازمان دشوار است [23]. فلاح (۱۳۹۹) در مطالعه‌ای فراترکیب به بررسی خلق تاب‌آوری پویا مقابل بحران کرونا در حوزه کسب و کارهای نوپا پرداخته است. این تحقیق به دنبال ارائه مدلی برای خلق تاب‌آوری پویا در کسب و کارهای نوپا برابر بحران کرونا است. استراتژی پژوهش حاضر کیفی و از نظر هدف بنیادی و از نگاه ماهیت و روش توصیفی تحلیلی است. در این پژوهش از روش فراترکیب برای غربالگری منابع استفاده شده است و مقالات مرتبط با موضوع پژوهش بین سال‌های ۲۰۱۰ تا ۲۰۲۰ مورد بررسی قرار گرفته است. پس از تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق با روش داده‌بنیاد گلگیری ۸۵ واقعه در ۱۷ مفهوم، ۵ مقوله فرعی و ۲ مقوله اصلی بر چسب گذاری شد [10]. موساوی‌نگانی و کاوژیرس (۲۰۲۰) در مطالعه‌ای به بررسی سرمایه اجتماعی: سرمایه‌گذاری در جهت تاب‌آوری جامعه در مدیریت مشارکتی منابع طبیعی طرح‌های گردشگری جامعه محور پرداختند. به نظر می‌رسد پروژه‌های گردشگری مبتنی بر جامعه مطلوب‌ترین گزینه برای افزایش معیشت جامعه از طریق مدیریت مشترک منابع طبیعی جمعی در مناطق اصلاح شده ارضی در آفریقای جنوبی باشد. یک رویکرد مطالعه موردی برای تعیین نقش سرمایه اجتماعی در



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



ایجاد تاب‌آوری جامعه از طریق مدیریت منابع طبیعی استخر مشترک اتخاذ شد. با استفاده از مجموعه‌ها و تئوری‌های انعطاف‌پذیری سیستمی، این مقاله نشان می‌دهد که کدام روابط بین سرمایه اجتماعی و تاب‌آوری جامعه برای پیگیری طرح‌های گردشگری موفق جامعه‌محور بهترین است [22]. اندرسون و همکاران (۲۰۱۹) در پژوهش خود به تشریح چگونگی ایجاد صفات و شاخص‌های تاب‌آوری سازمانی از طریق برقراری تعادل بین فرایندها و ساختارهای سازمانی پرداختند و آگاهی از ریسک، همکاری، چابکی و ابتکار را شاخص‌های اساسی تاب‌آوری سازمانی قلمداد کردند [12]. مک مانوس و همکاران (۲۰۱۸) در مطالعه خود، مدل نسبتاً جامعی برای تاب‌آوری سازمانی ارائه دادند که دارای شاخص‌هایی در سه محور اصلی است که عبارتند از: (۱) شاخص‌هایی که میزان موقعیت‌شناسی یا آگاهی موقعیتی سازمان را اندازه می‌گیرند. (۲) شاخص‌هایی که ظرفیت تطابق‌پذیری سازمان را اندازه‌گیری می‌کنند. (۳) شاخص‌هایی که آسیب‌پذیری‌های کلیدی سازمان را اندازه‌گیری می‌کنند [21]. باراست و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهش خود با هدف بررسی شوک‌های اخیر نظام بهداشتی از جمله شیوع ابولا در سال ۲۰۱۶ و بحران مالی جهانی سال ۲۰۰۸ که باعث ایجاد علاقه جهانی در زمینه مفهوم تاب‌آوری شد، دریافته‌اند که تاب‌آوری هم‌تابعی از برنامه‌ریزی و آمادگی برای بحران آینده (تاب‌آوری برنامه‌ریزی شده) و هم‌سازگاری با استرس‌های مزمن و شوک‌های حاد (تاب‌آوری انطباقی) است. فراتر از آن تاب‌آوری در برابر شوک‌های حاد، انعطاف‌پذیری نظام‌های بهداشتی در برابر استرس‌های روتین و مزمن (تاب‌آوری روزمره) نیز مهم است [14].

۴. روش پژوهش

پژوهش فعلی که هدف آن شناسایی عوامل موثر بر تاب‌آوری منابع انسانی در شرایط بحرانی (مطالعه موردی شرکت گاز استان ایلام) می‌باشد، یک تحقیق تحلیلی-توصیفی با ماهیت کاربردی می‌باشد چرا که در تلاش است تا شرکت گاز استان ایلام از نتایج این پژوهش بهره‌مند گردند و از نظر نوع پژوهش یک پژوهش تحلیلی - توصیفی محسوب می‌شود که به روش کیفی انجام شده است. جامعه آماری خبرگان (خبرگان متشکل از اساتید مجرب دانشگاهی و فعالان و صاحب‌نظران شرکت گاز استان ایلام) می‌باشد. از آنجایی که خبرگان صاحب‌نظران که در حوزه موضوع تحقیق تسلط داشته باشند به وضوح قابل شناسایی نیستند از اینرو از روش نمونه‌گیری هدفمند و گلوله برفی استفاده شد. تعداد نمونه در مرحله کیفی با توجه به سطح اشباع نظری بوده است. با این فرآیند تعداد ۱۶ خبره برای مصاحبه کافی تشخیص داده شده است. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه می‌باشد. در تحقیق حاضر جهت شناسایی عوامل موثر بر تاب‌آوری منابع انسانی در شرایط بحرانی (مطالعه موردی شرکت گاز استان ایلام) از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استفاده گردید. این پژوهش بر آن است که با استفاده از روش تحلیل تم به گردآوری، تحلیل و تبیین موضوع پژوهش اقدام نماید.

۵. یافته‌های تحقیق

۵.۱. ویژگی دموگرافیک خبرگان

بخش کیفی این مطالعه براساس دیدگاه ۱۶ نفر از خبرگان حوزه مورد مطالعه انجام شده است. مشخصات دموگرافیک خبرگان حاضر در مصاحبه به تفکیک جنسیت، سن، سابقه کار و تحصیلات در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول (۱) ویژگی‌های فردی مصاحبه‌شوندگان

جنسیت	فراوانی	درصد فراوانی
مرد	۱۱	۶۸/۷
زن	۵	۳۱/۳
سن	فراوانی	درصد فراوانی
۳۵-۴۵	۱۱	۶۸/۷

۳۱/۳	۵	۴۵-۶۰
درصد فراوانی	فراوانی	سابقه
۶/۲	۱	کمتر از ۱۵ سال
۵۶/۲	۹	۱۶ تا ۲۰ سال
۳۷/۶	۶	بیشتر از ۲۰ سال
درصد فراوانی	فراوانی	تحصیلات
۱۲/۵	۲	کارشناسی
۶۲/۵	۱۰	ارشد
۲۵	۴	دکتری

۵.۲. یافته‌های کیفی

در این تحقیق یافته‌های ۱۶ نفر از خبرگان حوزه مدیریت که ۱۳ نفر آنها از خبرگان و صاحب نظران شرکت گاز استان ایلام و ۳ نفر از خبرگان و صاحب نظران دانشگاهی بودند ارائه شده است. بر این اساس، ابتدا تم‌های فرعی استخراج گردید و سپس این موانع در قالب مقوله‌های کلی به عنوان تم‌های اصلی دسته‌بندی شدند و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای این منظور با استفاده از رویکرد تحلیل مضمون مصاحبه‌ها تجزیه و تحلیل شد و مقوله‌های فرعی و اصلی استخراج شد. در جدول (۲) کدها و فراوانی مشخص شده است.

جدول (۲): استخراج تم‌های فرعی از مصاحبه‌های انجام شده

فراوانی	کدهای گزینشی	ردیف
۱۱	تجربه گذشته کارکنان	۱
۱۵	جنسیت کارکنان (زن یا مرد بودن)	۲
۱۰	احساس ارزشمندی کردن کارکنان	۳
۱۴	شخصیت ذاتی فرد	۴
۱۶	سلامت جسمی و روانی	۵
۱۳	انعطاف پذیری فرد	۶
۱۱	استقلال طلبی	۷
۱۵	صبور بودن	۸
۱۲	ریسک پذیر بودن	۹
۹	اعتماد به نفس	۱۰
۱۰	خوش بینی	۱۱
۱۱	خودکنترلی	۱۲
۱۲	خود کارامدی	۱۳
۱۵	سازگاری	۱۴
۱۱	آموزش و مهارت	۱۵
۹	بی‌علاقگی به محیط کار	۱۶

۱۵	ادراک بی عدالتی	۱۷
۱۰	پرهیز از برخوردهای اجتماعی سالم	۱۸
۸	انجام کار فراتر از انتظار	۱۹
۱۳	پشتکار و سازگاری و جذب	۲۰
۱۶	تعهد سازمانی	۲۱
۱۰	لزوم کنار آمدن با استرس	۲۲
۱۰	ایجاد حس هدفمند بودن در شخص	۲۳
۱۵	توانایی سازگاری با تغییر	۲۴
۱۴	خدمات رفاهی و پشتیبانی	۲۵
۱۴	عدالت سازمانی	۲۶
۱۱	روابط کاری	۲۷
۱۴	جبران خدمت	۲۸
۱۰	کار تیمی	۲۹
۱۱	شایسته سالاری	۳۰
۹	تسهیم دانش	۳۱
۹	انعطاف پذیر بودن سازمان	۳۲
۸	آموزش های روانشناسی	۳۳
۸	وجود روانشناس در سازمان	۳۴
۱۳	گردش شغلی	۳۵
۱۳	جو سازمانی مثبت	۳۶
۱۵	دور کاری	۳۷
۱۲	ناکارآمدی نظام ارزشیابی کارکنان	۳۸
۱۱	عدم همسویی بین اهداف فرد و سازمان	۳۹
۱۰	عدم درک چشم انداز سازمان	۴۰
۱۱	ساعات کار طولانی و غیر منعطف	۴۱
۹	استرس شغلی	۴۲
۱۱	رعایت پروتکل های مربوط به مدیریت بحران	۴۳
۱۰	تنش روانی ناشی از کار در شرایط بد آب و هوایی	۴۴
۱۰	یکنواختی محیط کار	۴۵
۱۲	احساس رضایت و تعهد بیشتر کارکنان در محیط مشارکتی	۴۶
۱۰	انجام کارها به صورت داوطلبانه	۴۷
۹	دادن حس خودباوری بیشتر به کارکنان	۴۸

۱۲	پیامدهای کارشifتی و طاقت فرسا	۴۹
۹	وجود نظام پیشنهادات و مشارکت	۵۰
۱۳	نامناسب بودن روشهای مدیریتی	۵۱
۱۲	ضعف در مهارت های ارتباطی مدیران	۵۲
۱۴	روحیه دادن به کارکنان	۵۳
۱۰	ضعف در سیستم انتصابات و ارتقاء	۵۴
۱۰	تعیین نقش ها و مسولیت ها	۵۵
۱۱	عدم فرصت مشارکت در تصمیم گیری	۵۶
۱۴	تفویض اختیار	۵۷
۱۶	حمایت مدیران ارشد	۵۸
۱۲	بی انگیزه بودن سرپرست	۵۹
۱۲	تقسیم کار و سازمان دهی	۶۰
۱۲	برقراری ارتباطات اجتماعی کنترل شده با همکاران	۶۱
۱۳	روابط غیر رسمی	۶۲
۱۱	مشارکت در برنامه های ورزشی	۶۳
۱۱	مشورت نکردن با همکاران	۶۴
۱۲	عدم برنامه ریزی مناسب	۶۵
۱۲	مشکلات معیشتی	۶۶
۱۳	تنش روانی ناشی از شرایط نامطلوب	۶۷
۱۴	مسولیت های اجتماعی	۶۸
۱۲	عزت نفس	۶۹
۱۲	مدیریت هیجان	۷۰
۱۱	خوش بینی و امید	۷۱
۹	واقع بینی	۷۲
۱۰	همدلی	۷۳
۱۲	حفظ اعتقادات مذهبی	۷۴
۱۲	درک شرایط بحرانی	۷۵
۱۳	مسولیت پذیری	۷۶
۱۴	فرهنگ سازمانی	۷۷
۱۱	تقویت جنبه های معنوی	۷۸
۱۵	وجدان افراد	۷۹
۱۴	برقراری ارتباط عاطفی مناسب با اعضای خانواده	۸۰

۱۳	حمایت و پشتیبانی خانواده های کارکنان	۸۱
۱۲	عدم اطلاع از وضعیت خانواده	۸۲
۱۱	حس ناخوشایند ناشی از واگذاری مسولیت به همسر	۸۳
۱۰	نقش روانی در اثر انتقال روحیه خشن کاری به منزل	۸۴
۱۱	عدم ارتباط نزدیک و صمیمی با خانواده	۸۵
۱۱	تغییر سبک زندگی	۸۶
۱۴	پس انداز متناسب با هزینه های زندگی و احتمال وقوع شرایط بحرانی	۸۷
۱۴	پیوستن به شبکه های حمایتی نظیر بیمه های تکمیلی	۸۸
۱۳	قناعت و صرفه جویی در هزینه ها	۸۹
۱۲	گریز از ریسک های نسنجیده در برنامه ریزی	۹۰

در این مرحله، کدهای گزینشی به دست آمده از تحلیل مصاحبه، مورد بررسی قرار گرفت و در نهایت به منظور پاسخ به سؤال اصلی پژوهش، محقق کدهای که استخراج شده اند، بیشترین هم معنایی و مفهومی را نسبت به هم دارند کنار یکدیگر قرار گرفته اند و معانی و واژه های جدید را بوجود آورده است. که نتایج نهایی در جدول (۳) در قالب کدهای گزینشی، تم های فرعی و تم های اصلی نشان داده شده است.

جدول (۳) کدها گزینشی، تم های فرعی و اصلی

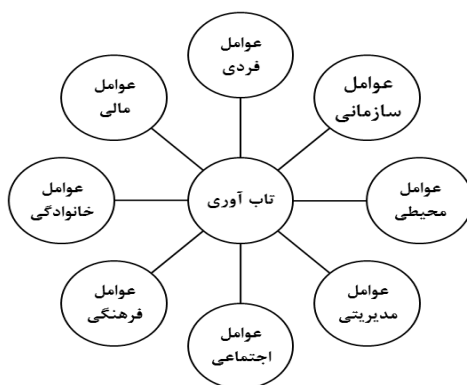
تم های اصلی (مضامین فراگیر)	تم های فرعی (مضامین سازمان دهنده)	کدهای گزینشی	ردیف
عوامل فردی	ویژگی های هیجانی	اعتماد به نفس	۱
		خوش بینی	۲
		خودکنترلی	۳
		خود کارامدی	۴
		سازگاری	۵
	ویژگی های جسمی و روانی	جنسیت کارکنان (زن یا مرد بودن)	۶
		سلامت جسمی و روانی	۷
		لزوم کنار آمدن با استرس	۸
	ویژگی های انگیزشی	احساس ارزشمندی کردن کارکنان	۹
		ایجاد حس هدفمند بودن در شخص	۱۰
		بی علاقهگی به محیط کار	۱۱

		ادراک بی عدالتی	۱۲
	ویژگی های درونی	شخصیت ذاتی فرد	۱۳
		انعطاف پذیری فرد	۱۴
		استقلال طلبی	۱۵
		صبور بودن	۱۶
		ریسک پذیر بودن	۱۷
		پرهیز از برخوردهای اجتماعی سالم	۱۸
		ویژگی های سازمانی	تجربه سازمانی گذشته کارکنان
	آموزش و مهارت سازمانی		۲۰
	تعهد سازمانی		۲۱
	انجام کار فراتر از انتظار		۲۲
عوامل سازمانی	جبران خدمت	حقوق و دستمزد	۲۳
		خدمات رفاهی و پشتیبانی	۲۴
		ناکارآمدی نظام ارزشیابی کارکنان	۲۵
		گردش شغلی	۲۶
		شایسته سالاری	۲۷
	استراتژی	عدم همسویی بین اهداف فرد و سازمان	۲۸
		عدم درک چشم انداز سازمان	۲۹
		انعطاف پذیر بودن سازمان	۳۰
	عدالت و جو سازمانی	عدالت سازمانی	۳۱
		جو سازمانی مثبت	۳۲
	ارتباطات و سازگاری	توانایی سازگاری با تغییر	۳۳
		روابط کاری	۳۴
		استرس شغلی	۳۵
	مدیریت دانش	کار تیمی	۳۶
		تسهیم دانش	۳۷
	روانشناسی صنعتی	آموزش های روانشناسی	۳۸
		وجود روانشناس در سازمان	۳۹
	انعطاف ساعت کاری	دور کاری	۴۰
		ساعات کار طولانی و غیر منعطف	۴۱

عوامل محیطی	محیط فیزیکی	رعایت پروتکل های مربوط به مدیریت بحران	۴۲
		تنش روانی ناشی از کار در شرایط آب و هوایی	۴۳
		یکنواختی محیط کار	۴۴
		پیامدهای کارشغلی و طاقت فرسا	۴۵
	ویژگی های شخصیتی در محیط کار	احساس رضایت و تعهد بیشتر کارکنان در محیط مشارکتی	۴۶
		انجام کارها به صورت داوطلبانه در محیط کار	۴۷
		دادن حس خودباوری بیشتر به کارکنان در محیط کاری	۴۸
		وجود نظام پیشنهادات و مشارکت محیطی	۴۹
عوامل مدیریتی	سبک مدیریت	نامناسب بودن روشهای مدیریتی	۵۰
		تقسیم کار و سازمان دهی	۵۱
		ضعف در سیستم انتصابات و ارتقاء	۵۲
		تعیین نقش ها و مسولیت ها	۵۳
	مهارتهای ارتباطی	ضعف در مهارت های ارتباطی مدیران	۵۴
		روحیه دادن به کارکنان	۵۵
	مشارکت	عدم فرصت مشارکت در تصمیم گیری	۵۶
		تفویض اختیار	۵۷
	انگیزش و پشتیبانی	حمایت مدیران ارشد	۵۸
		بی انگیزه بودن سرپرست	۵۹
عوامل اجتماعی	روابط اجتماعی با همکاران	برقراری ارتباطات اجتماعی کنترل شده با همکاران	۶۰
		روابط غیر رسمی	۶۱
		مشورت نکردن با همکاران	۶۲
	برنامه اجتماعی	مشارکت در برنامه های ورزشی	۶۳
		عدم برنامه ریزی مناسب	۶۴
	پیامدهای اجتماعی	مشکلات معیشتی	۶۵
		تنش روانی ناشی از شرایط نامطلوب	۶۶
		مسئولیت های اجتماعی	۶۷
	ارزش ها	عزت نفس	۶۸
مدیریت هیجان		۶۹	
خوش بینی و امید		۷۰	
واقع بینی		۷۱	

عوامل فرهنگی		همدلی	۷۲
	ویژگی های معنوی	حفظ اعتقادات مذهبی	۷۳
		تقویت جنبه های معنوی	۷۴
		وجدان افراد	۷۵
	درک شرایط محیطی	درک شرایط بحرانی	۷۶
		مسولیت پذیری	۷۷
		فرهنگ سازمانی	۷۸
	عوامل خانوادگی	ارتباطات خانوادگی	برقراری ارتباط عاطفی مناسب با اعضای خانواده
حمایت و پشتیبانی خانواده های کارکنان			۸۱
عدم ارتباط نزدیک و صمیمی با خانواده			۸۲
احساسات خانوادگی		حس ناخوشایند ناشی از واگذاری مسئولیت به همسر	۸۳
		نقش روانی در اثر انتقال روحیه خشن کاری به منزل	۸۴
		عدم اطلاع از وضعیت خانواده	۸۵
		تغییر سبک زندگی	۸۶
عوامل مالی		مدیریت هزینه ها	پس انداز متناسب با هزینه های زندگی و احتمال وقوع شرایط بحرانی
	قناعت و صرفه جویی در هزینه ها		۸۸
	مدیریت ریسک	پیوستن به شبکه های حمایتی نظیر بیمه های تکمیلی	۸۹
		گریز از ریسک های نسنجیده در برنامه ریزی	۹۰

با توجه به شناسایی تم های اصلی و فرعی در نهایت مدل تاب آوری کارکنان شرکت گاز استان ایلام در شرایط بحرانی بصورت شکل شماره (۱) می باشد.





mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



شکل شماره (۱) مدل تاب آوری کارکنان شرکت گاز استان ایلام در شرایط بحران

۶. بحث و نتیجه گیری

تاب آوری سازمانی هدفی مستمر است که به کارکرد سازمان ها در شرایط عادی و بحرانی کمک می کند و سازمانها را در مدیریت چالش های مخرب توانمند می سازد و مانع از آن می شود که مشکلات کوچک به یک بحران یا خرابی تمام عیار تبدیل شوند. این مفهوم سازمان ها را قادر به بقا و حتی رشد در زمان بحران می کند.

تاب آوری در محیط کاری و شغلی در حال حاضر به عنوان یک مشخصه شناخته شده و از ویژگی های کارکنانی می باشد که با فشارها و محدودیت های محیط کار مدرن به خوبی برخورد می کنند. مسئولیت کسانی که در نقش های رهبری هستند، ایجاد جوی در محیط کار است که باعث رشد بهزیستی و تسهیل تاب آوری شود. خواسته های شدید و ناخوشایند، فشار بیش از حد بر افراد ایجاد می کند، به ویژه هنگامی که خواسته ها بی وقفه اند و زمان کافی برای بازیابی تعادل وجود ندارد.

تاب آوری کارکنان فراتر از یک سازگاری ساده، فرایندی تحول آفرین است که در آن کارکنان تمایل به پاسخ مثبت دارند، استقامت خود را حفظ و ذهن خود را باز نگه می دارند و به طور مداوم در دنیای کسب و کار در حال تغییر، بهبود می یابند.

سازمان تاب آور انعکاس دهنده نوع سازمانی است که قادر می باشد علاوه بر حفظ خود در محیط ناامن، خود را توسعه داده و رو به پیشرفت حرکت کنند. سازمانهای تاب آور قادر به نگهداری تنظیمات مثبت تحت شرایط چالش برانگیز می باشند. سازمان تاب آور تغییرمحور است، توانایی تغییر و تمایل به چالش کشیدن وضع موجود را دارد. تغییرات رادیکال و بنیادی گاهی برای بقای شرکتها ضروری است. از این رو سازمان تاب آور از طریق انطباق شرایط با تغییرات می تواند وضعیت خود را بهبود دهد و به بازسازی موارد خسارت دیده بپردازد

پژوهش حاضر با هدف ارائه مدلی برای تاب آوری سازمانی انجام گرفت. در این پژوهش برای دستیابی به هدف مورد نظر، پس از مرور ادبیات تاب آوری و مصاحبه با خبرگان عوامل موثر بر تاب آوری سازمانی استخراج گردیدند. در این طرح پژوهشی، با بهره گیری از روش کیفی تحلیل تم، پس از مصاحبه با خبرگان و صاحب نظران حوزه تحقیق، ابعاد تاب آوری منابع انسانی برای کارکنان شرکت گاز استان ایلام در قالب ۸ بعد، ۲۸ شاخص و ۹۰ کد شناسایی گردید و روایی آنها با بهره گیری از روش کمی و تکنیک تحلیل عاملی به تأیید رسید.

۷. پیشنهادات

- ویژگی های هیجانی را در کارکنان ارتقاء دهید، با برگزاری کارگاه ها و برنامه های مختلف، هوش هیجانی کارکنان را می توانید تقویت نمایید و مولفه هایی همچون خودکنترلی و خودکارآمدی را در آنها ارتقاء دهید.
- ویژگی های جسمی و روانی کارکنان را مورد توجه قرار دهید و معاینات طب صنعتی سالیانه را به معاینات فصلی تغییر دهید و از متخصص های مختلف پزشکی برای آزمایشات استفاده نمایید
- جبران خدمات کارکنان به سیستم های مدیریت عملکرد کارکنان ارتباط مستقیم داده شود و حقوق و مزایای کارکنان ناشی از عملکرد آنها باشد.
- برای شروع اجرای فرآیند دورکاری باید پروتکل و اساسنامه ای تدوین کنید. در این پروتکل باید شرایط و ضوابط دورکاری کاملاً مشخص شود. در همین راستا باید پروتکل استانداردها، فرم ها و رویه ها به دقت تدوین شوند. پروتکل مورد نظر باید به عنوان یک سند قابل استناد در واحد منابع انسانی سازمان قرار بگیرد.
- برگزاری کارگاه آموزشی برای آشنایی با ماموریت، چشم انداز و ارزشهای شرکت.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



- برگزاری مسابقات و برنامه های فرهنگی و ورزشی بین کارکنان، محیط کار را از حالت یکنواختی خارج نماید
- مدیران به منظور تقویت عملکرد کارکنان و سازمان، رابطه مثبتی با زیردستان برقرار کنند.
- کارکنان را تشویق کنند از نیازهای شخصی فراتر رفته و در راستای تمایلات گروه و سازمان گام بردارند.
- گوش دادن فعال به کارکنان، ایجاد محیط اجتماعی مثبت که در آن کارکنان برای ابراز احساسات و اشتراک گذاری اطلاعات آزاد باشند
- توجه به استرس های کارکنان و تعامل درست با کارکنان می تواند زمینه را برای اعتماد و مشارکت در سازمان فراهم نموده و با تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان، توان سازمان در مواجهه با بحرانها را افزایش دهد.
- تقویت انعطاف پذیری کارکنان از طریق تغییر نقش های شغلی،
- پذیرش پیشنهادها و خلاقانه و مبتکرانه کارکنان و تشویق آنها.
- با توضیح و تشریح مزایا و معایب کار در صنعت نفت و گاز برای خانواده و بیان دلایل اصلی انتخاب این نوع کار، پذیرش کار در چنین صنعتی برای خانواده را راحت تر نمایند
- هیجانات عاطفی نیز از دیگر موارد عوامل خانوادگی می باشد که کارکنان با شناخت و تمرین تکنیک های مدیریت هیجانات عاطفی می توانند باعث افزایش آرامش و کاهش دلتنگی های خانوادگی گردند
- ارائه مساعدت های مادی و مالی به کارکنان و ایجاد یک ذخیره احتیاطی مادی برای آنان متناسب با هزینه های زندگی
- پوشش هزینه های بیمه ای مرتبط با بیماری های خاص از طریق پیوستن به شبکه های حمایتی

تقدیر و تشکر: نگارنده ی این مقاله بر خود لازم می داند از شرکت گاز استان ایلام به خاطر حمایت های مالی و معنوی جهت انجام امورات این پژوهش تشکر و قدردانی نماید.

۸. منابع و ماخذ

- [1] ابراهیمی، افسانه، ۱۴۰۱، عوامل موثر بر تاب آوری اجتماعی در برابر پاندمی کرونا (مطالعه موردی: منطقه یک شهر زاهدان).
- [2] اسماعیلی درمیانی، مهین. جوادی، سید وحید (۱۴۰۱) بررسی نقش سلامت معنوی و تاب آوری در همه گیری COVID-19 بر آسیب پذیری روانی، نشریه اصول بهداشت روانی، (۵) ۲۴، ۳۴۹-۳۵۴
- [3] امیری میثم، محقق نیا محمدجواد، بالاوندی علی، (۱۳۹۷). ارزیابی تاب آوری سیستم بانکی ایران و عوامل موثر بر آن. (۱۳۹۷). ۲۵(۱۶): ۲۵۵-۲۷۶.
- [4] بابایی، نعمت الله، (۱۳۸۷). بررسی عوامل تاب آوری جوانان در برابر انحرافات اجتماعی، بانک مشکلات اجتماعی ایران، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی تهران.
- [5] پورکریمی، زهره. حسینی شکیب، مهرداد. خمسه، عباس. (۱۴۰۰). الگوی تاب آوری منابع انسانی در صنعت بانکداری در شرایط کووید ۱۹ با رویکرد آمیخته. دو فصلنامه علمی مدیریت منابع انسانی پایدار. ۳(۵): ۱۰۷-۱۳۰.
- [6] پیدایی، میرمهرداد. پيله وری سلماسی، نازنین. شهریاری، محمدرضا. (۱۴۰۰). شناسایی ابعاد تاب آوری منابع انسانی در شرایط پندمی کرونا از دیدگاه اسلام با رویکرد دلفی فازی. مجله مدیریت فرهنگی. ۱۴(۵۱): ۷۱-۸۱.
- [7] پيله وری، نازنین. علیزاده، نادی. (۱۳۹۹). طراحی مدل مدیریت تاب آوری منابع انسانی در شرایط همه گیری کرونا مبتنی بر آموزه های اسلامی با سوارای فازی. قران و طب. ۵(۴): ۵۰-۵۷.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین‌المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



- [8] رویمانی، زهرا. (۱۴۰۰). اولویت بندی ابعاد تاب آوری سازمانی در شرایط بحران کرونا (مطالعه موردی بیمارستان های شهر خرم آباد). دو فصلنامه علمی پژوهشی. ۱۰(۳): ۱۰۵-۱۱۴.
- [9] طیبی، سید مهدی. شریف پور، یوسف. تقوایی، وحید. (۱۴۰۰). اقدامات سازمانی جهانی گمرک جهت کاهش شیوع کووید ۱۹ و رکود اقتصادی. انتشارات دانشگاه تربیت مدرس. آمایش سیاسی فضا. ۳(۲): ۹۰-۱۰۶.
- [10] فلاح، محمدرضا. (۱۳۹۹). فراترکیب خلق تاب آوری پویا مقابل بحران کرونا در حوزه کسب و کارهای نوپا. مدیریت کسب و کارهای بین‌المللی. ۳(۱۰): ۱۱۷-۱۳۶.
- [11] کاظمی، سیمین. (۱۳۸۳). مفهوم تاب آوری و کاربرد آن در پیشگیری از اعتیاد. مجموعه مقالات ستاد مبارزه با مواد مخدر.

- [12] Andersson T, Caker M, Tengblad S, Wickelgren M. (2019). Building traits for organizational resilience through balancing organizational structures. *Scandinavian Journal of Management*. 2019; 35(1): 36-45.
- [13] AslamSajaa, A.M., Teo, M., Goonetilleke, A., Ziyath, A. (2021). Assessing social resilience in disaster management. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, Vol 52, 32 – 43.
- [14] Barasa, E. Mbau, R. & Gilson, L. (2018). What is resilience and how can it be nurtured? A systematic review of empirical literature on organizational resilience. *International journal of health policy and management*, 7(6), 491.
- [15] Branicki Layla, J., Sullivan-Taylor, B., & Livschitz Sarah, R. (2018). How entrepreneurial resilience generates resilient SMEs. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 24(7), 1244-1263.
- [16] Chaowu Xie a, Jiangchi Zhang a,* , Yanying Chen b, Alastair M. Morrison, (2023), The effect of hotel employee resilience during COVID-19: The moderation role of perceived risk and challenge stressors, *Tourism Management Perspectives*, Volume 46, March 2023, 101087.
- [17] Dowidson RJ. Affective style, psychology and resilience: brain mechanisms and plasticity. *American psychologist*, 2000, 55, 1196-1214
- [18] Folke, C., Carpenter, S. R., Walker, B., Scheffer, M., Chapin, T., & Rockström, J. (2020). Resilience thinking: integrating resilience, adaptability and transformability. *Ecology and society*, 15(4).
- [19] Joseph Jonathan Magoua, (2023), Nan Li, The human factor in the disaster resilience modeling of critical infrastructure systems, *Reliability Engineering & System Safety*, Volume 232, April 2023, 109073
- [20] Maddi SR. On hardiness and other pathways to resilience. *American Psychologist*, 2005, 60(3):261-.
- [21] Mc Manus, S., Seville, E., Vargo, J., & Brunson, D. (2008). Facilitated process for improving organizational resilience. *Natural hazards review*, 9(2), 81-90.
- [22] Musavengane, R., & Kloppers, R. (2020). Social capital: An investment towards community resilience in the collaborative natural resources management of community-based tourism schemes. *Tourism Management Perspectives*, 34, 100654.
- [23] Rehman, K. U., Mata, M. N., Martins, J. M., Mariam, S., Rita, J. X., & Correia, A. B. (2021). SHRM Practices Employee and Organizational Resilient Behavior: Implications for Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2), 159.



mph.sdcongress.ir

هشتمین همایش بین المللی
مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی
با رویکرد توسعه پایدار

8th International Conference on
Management, Psychology & Humanities with sustainable development approach



[24]Werner EE. Resilience in development. Current direction in psychological sciences, 1995, 4, 81-85.

[25]Yaxi Liu , Xi Wang , Ci Song , Jie Chen , Hua Shu , Mingbo Wu , Sihui Guo , Qiang Huang , Tao Pei,(2023),Quantifying human mobility resilience to the COVID-19 pandemic: A case study of Beijing, China, Sustainable, Volume, February 2023, 104314