

پیش بینی رضایت شغلی بر مبنای تاب‌آوری و خود اثربخشی کارکنان بانک

کشاورزی شهرستان یاسوج

## Predict Job Satisfaction Based on resiliency and self-efficacy the Keshavarzi Bank of Yasuj

**Eslam Modirnejad**

Master of Science (Economics),  
Islamic Azad University, Yasuj  
Branch

**Farhad Namjou**

Ph.D. Student, Islamic Azad  
University, Isfahan Branch  
(Khorasgan)

*farhad.tyam71@gmail.com*

**Fatemeh Ebrahimpour**

MSc Clinical Psychology, Islamic  
Azad University, Shiraz Branch

اسلام مدبرنژاد

کارشناسی ارشد اقتصاد دانشگاه آزاد اسلامی

واحد یاسوج

فرهاد نامجو نویسنده مسنول

دانشجوی دکتری مشاوره، دانشگاه آزاد

اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

فاطمه ابراهیم‌پور

کارشناس ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه

آزاد اسلامی واحد شیراز

### Abstract

The purpose of this study was to predict job satisfaction based on resiliency and self-efficacy in employees of the Keshavarzi Bank of Yasuj. The present study is a descriptive correlational study in which its statistical society all employees of Keshavarzi Bank of branches Yasuj city.

In this research, a sample of 133 people (110 males and 23 females) is based on Morgan's table. Which were selected using cluster sampling method. Data were gathered by Researcher Questionnaire (2003), Conner and Davidson Resiliency and self-efficacy questionnaire by Ollendeik et al. (1984) And job satisfaction has been used. Data were analyzed using Pearson correlation and regression methods got analyzed. The results showed that resiliency and self-efficacy are suitable predictors for job satisfaction ( $P = 0.05$ ). Also, resilience was able to measure the level of work

### چکیده

هدف از پژوهش حاضر پیش بینی رضایت شغلی بر مبنای تاب‌آوری و خود اثربخشی در کارکنان بانک کشاورزی شهرستان یاسوج بود. پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی بوده که جامعه آماری آن کلیه کارکنان شعب بانک کشاورزی شهرستان یاسوج می‌باشد. در این پژوهش نمونه آماری بر اساس جدول مورگان شامل ۱۳۳ نفر (۱۱۰ مرد و ۲۳ زن) می‌باشد، که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه های تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳)، خود اثربخشی اولندیک و همکاران (۱۹۸۴) و رضایت شغلی استفاده شده است. داده ها با استفاده از روشهای آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج به

satisfaction, satisfaction with colleagues, satisfaction with promotion, Provide satisfaction from the supervisor and satisfaction with payment But self-efficacy was only able to predict satisfaction with work and satisfaction with payment ( $P = 0.05$ ). The results showed that self-efficacy and resilience have a reciprocal relationship with job satisfaction

**Key words:** Resilience, Self-efficacy, Job Satisfaction

دست آمده نشان داد که تاب‌آوری و خود اثربخشی پیش بین‌های مناسبی برای رضایت شغلی هستند ( $P=0/05$ ). همچنین تاب‌آوری توانست ابعاد رضایت از کار، رضایت از همکاران، رضایت از ارتقا، رضایت از سرپرست و رضایت از پرداخت را پیش بینی کند اما خود اثربخشی تنها قادر به پیش بینی رضایت از کار و رضایت از پرداخت بود ( $0/05=P$ ). نتایج نشان داد که خود اثربخشی و تاب‌آوری دارای ارتباط متقابل با رضایت شغلی می‌باشند. واژگان کلیدی: تاب‌آوری، خود اثربخشی، رضایت شغلی

#### مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت ساز شغل<sup>۱</sup> در ابعاد گوناگون زندگی انسان آشکار است، زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه ساز بسیاری از نیازهای غیر مادی او نیز می‌باشد. در گذشته و حال از نیروی انسانی به عنوان عامل مهم سخن به میان آمده است. امروزه کارگران و متخصصان ادارات و سازمان‌ها و صنایع توجه زیادی به نیروی انسانی دارند و تحقیقاتی را نیز در این زمینه انجام داده اند؛ از این رو برای سازمان‌ها مهم است که کارکنان از شغل خویش رضایت داشته باشند (صیادی، ۱۳۹۲). نیروی انسانی کارآمد و با انگیزه، فردی است که زمینه‌ای از علائق و پیوندهای روحی با شغل خویش داشته باشد (زندی دره غریبی و مهر افشار، ۱۳۸۸). از جمله عواملی که باعث کارآمدی و پویایی نیروی انسانی در سازمان‌ها می‌شود رضایت شغلی<sup>۲</sup> است. جکسون و کوور (۲۰۰۲) رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می‌کنند به این معنا که اگر شغل، شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت، اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند، فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان، شغل خود را ترک خواهد کرد.

<sup>۱</sup>.Job

<sup>۲</sup>.Job Satisfaction

رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می شود و منابع انسانی کارآمد و پرانگیزه در افزایش اثربخشی هر سازمان نقش مهم و اساسی ایفا می کند. زمانی که کارکنان به سازمان می پیوندند، مجموعه ای از خواستهها، نیازها، آرزوها و تجربه های گذشته را، که با هم انتظارهای شغلی را ایجاد می کنند، با خود به همراه دارند. عکس العمل ها و پاسخ هایی که سازمان در مقابل خواستههای کارکنان فراهم می آورد، رضایت یا نارضایتی شغلی را شکل می دهد. در واقع رضایت شغلی نشاندهنده رابطه ی توقعات انسان با پاداش هایی است که کار فراهم می آورد (ویلیم<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۷). از آنجای یکی رضایت شغلی یکی از مسائل اساسی و بسیار مهم در هر سازمان می باشد که با رشد و شکوفایی آن سازمان ارتباط تنگاتنگ دارد، در واقع می توان آن را یکی از عواملی دانست که در نحوه ی رفتار و عملکرد کارکنان در سازمانها مؤثر باشد. در مطالعات سازمانی ثابت شده است که رضایت شغلی با عواملی همچون، غیبت، استعفاء، درگیری، استرس شغلی، و بیماری جسمی و روانی کارکنان رابطه ی معکوس دارد (رابینز<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). در اوایل دهه ۱۹۰۰ مهندسان در مورد اثر شرایط کار و پرداخت حقوق و دستمزد بر رضایت شغلی تاکید می کردند؛ در این زمینه، متغیرهایی مانند کارایی فرد، استراحت در بین ساعات کار و عوامل محیطی مانند نور و صدا مورد توجه قرار گرفتند و مدیریت علمی روی طراحی کار، شرایط کاری، طرح های پاداش و ارتباط آن با افزایش تولید و بهبود روحیه تاکید می کرد (مهمت دی و همکاران، ۲۰۰۹).

مطالعه رضایت شغلی از دو بعد حائز اهمیت است: نخست، از جنبه انسانی که شایسته است به کارکنان به صورت منصفانه و با احترام رفتار گردد و دوم، از جنبه رفتاری که توجه به رضایت شغلی می تواند رفتار کارکنان را به گونه ای هدایت نماید که بر کارکرد و وظایف سازمانی آن ها تاثیر بگذارد و در نتیجه منجر به بروز رفتارهای مثبت کارکنان گردد (اسپکتر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۰). به طور کلی عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان به دو دسته اصلی، شامل عوامل محیطی و شغلی و عوامل فردی تقسیم می گردد. (کریستوفر<sup>۴</sup>، ۱۹۹۶، به نقل از زندگی دره غریبی و مهر افشار، ۱۳۸۸).

<sup>1</sup>. Willem & et al

<sup>3</sup>. Specter

<sup>4</sup>. Christopher

گروهی دیگر از محققان عوامل مختلفی از قبیل میزان درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و فرآورده‌های آن را به عنوان عوامل احساس رضایت از شغل نام می‌برند (شفیع آبادی، ۱۳۸۹). رضایت شغلی یک پدیده چند عاملی است و گروهی از پژوهشگران بر این باورند که نقش عوامل فردی در این میان بارزتر است (اشمیتز، تیومن و ایرمن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰، به نقل از امینی، ۱۳۹۰). از میان عوامل فردی که نقش بسزایی در افزایش یا کاهش رضایت شغلی دارند، می‌توان تاب‌آوری<sup>۲</sup> و خود اثربخشی<sup>۳</sup> را نام برد. مفهوم تاب‌آوری به صورت‌های مختلف تعریف می‌شود. ورنر و اسمیت (۱۹۹۲) خود تاب‌آوری را "ساز و کار ذاتی خود اصلاح‌گری انسان" می‌دانند. بلاک<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) بر این باور است که تاب‌آوری توانایی سازگاری سطح کنترل بر حسب شرایط محیطی می‌باشد. در زمینه پیامدهای تاب‌آوری شماری از پژوهش‌ها به افزایش سطح سلامت روان، رضایت از زندگی و رضایت شغلی اشاره داشته‌اند. تاب‌آوری صرف مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدیدکننده نیست. بلکه فرد تاب‌آور، مشارکت‌کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است. در پژوهشی که به همبستگی تاب‌آوری در برابر فشار روانی در کارگران چینی صورت گرفت، نتایج نشان داد که تاب‌آوری رابطه مثبت و معنی‌داری با رضایت شغلی و کیفیت زندگی داشته و با بیماریهای جسمی و جراحی در کار رابطه منفی دارد (سئول<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹، به نقل از ابراهیمی قوام، ۱۳۹۰). امیری (۱۳۹۳) نشان داد، بین تاب‌آوری با رضایت شغلی و شادکامی با رضایت شغلی رابطه مثبت معنادار وجود دارد. آوی، پاترا و وست<sup>۶</sup> (۲۰۰۶) در مطالعه خود نشان دادند که عناصر عوامل روان‌شناختی مثبت شامل خود اثربخشی، امیدواری، خوش بینی و تاب‌آوری پیش‌بینی‌کننده‌ی بسیار خوبی برای تعهد سازمانی، رضایت شغلی و غیبت از کار کارکنان هستند. هارت، دولبیر، کات لیبیل و موکالیستر<sup>۷</sup> (۲۰۰۳) مطالعه‌ای را در مورد رابطه بین سخت‌رویی، حمایت سرپرست و همبستگی گروهی به عنوان پیش‌بینی‌کننده‌های رضایت شغلی انجام دادند. نتیجه پژوهش بیانگر این بود که سخت‌رویی بالا، حمایت سرپرست و همبستگی گروهی، با سطوح بالای رضایت شغلی رابطه دارند.

1. chmitz, Tyumen & Irman

2. resiliency

3. Self-efficacy

4. Block.

5. Seoul

Avey, Patera & West<sup>6</sup>.

Hardt, Dolbier, Cott Lieb, & Mocalister<sup>7</sup>.

از سویی دیگر خوداثربخشی که به عنوان اطمینان از خود، در موقعیت های شغلی تعریف می شود، با فراهم کردن آمادگی ذهنی و روانی زمینه را برای تصمیم گیری در موقعیت های شغلی هموار می کند. فردی که از سطوح خوداثربخشی بالایی برخوردار است، تمایل بیشتری برای درگیر شدن در فعالیت های شغلی یا موفقیت در چالش های به وجود آمده در این موقعیت ها از خود نشان می دهد. به عبارتی خوداثربخشی با مساعد ساختن دیدگاه فاعلی فرد درباره توانایی هایش بر رفتارهای خود تغییر دهنده تأثیر می گذارد و از این رهگذر آمادگی عمل را در فرد ایجاد می کند. سپس این حس آمادگی روانی می تواند رضایت از شغل را برای فرد فراهم کند (رحیم زاده، بیات، اناری، ۱۳۸۸). بر اساس تحقیقات نظری و تحلیلی، خود اثر بخشی تابعی از رضایت از کار، احساس آسایش و آرامش ذهنی، کیفیت تعاملات افراد با یکدیگر، وجود نظام تشویقی، داشتن تخصص و سابقه کار دیده شده است. از آنجا که سطح فشارهای روانی ناشی از شغل، طی دهه های اخیر افزایش مداوم داشته است، جهت پیشگیری، کاهش خطرات تهدیدکننده سلامت کار (سازمان، پرسنل) می بایست تلاش قابل ملاحظه ای صورت پذیرد (نیتو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). از سویی بر اساس نتایج پژوهش ها خوداثربخشی قادر به پیش بینی رضایت شغلی بوده است. حسینی (۱۳۹۲) به این نتیجه رسید که بین خود اثربخشی با رضایت شغلی ارتباط مثبت و معنی داری وجود دارد، همچنین مشخص شد خود اثربخشی قادر به پیش بینی رضایت شغلی می باشد. پاداشی (۱۳۸۸) نشان داد که بین رضایت شغلی و خوداثربخشی رابطه معنی دار وجود دارد.

بنابراین شناخت چگونگی متغیرها تاب آوری و خوداثربخشی و درک اهمیت نسبی آنها در تاثیرگذاری بر رضایت شغلی می تواند زمینه را برای بالا بردن کیفیت فعالیت شغلی کارکنان بانک ها فراهم کند. نتایج پژوهش های مختلف نشان داده است که نارضایتی شغلی از علل اصلی نرخ های بالای ترک شغل، غیبت، تاخیر، شکایت، ناراحتی های جسمانی و روانی و... است، که این مسائل به نوبه خود موجب کاهش کارایی سازمان و عملکرد ضعیف کارکنان می گردد. بدین ترتیب که رضایت مندی شغلی و بررسی عوامل موثر بر آن نه فقط در مدیریت منابع انسانی، بلکه در روان شناختی صنعتی سازمانی نیز جایگاه خاصی را به خود اختصاص داده است. بنابراین با توجه به مطالب گفته شده سؤال پژوهش حاضر این چنین است که آیا تاب آوری و خود

<sup>۱</sup>.Nieto

اثربخشی پیش بین‌های مناسبی برای رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی شهرستان یاسوج می‌باشند؟

### روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شعب بانک کشاورزی شهرستان یاسوج در سال ۱۳۹۵ تشکیل می‌دهند. نمونه آماری در این پژوهش شامل ۱۳۳ نفر از کارکنان شعب بانک کشاورزی شهرستان یاسوج می‌باشد که برای انتخاب آنها از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای استفاده شد. بدین صورت که با استفاده از لیست تمامی شعب‌های بانک کشاورزی، ۶ شعبه به صورت تصادفی انتخاب و جهت اجرای پژوهش، ابتدا اهداف پژوهش حاضر برای گروه نمونه تشریح گردید و قبل از اجرای پرسشنامه‌ها به آنها گفته شد که همه اطلاعاتی که در اختیار آزمونگر قرار می‌دهند، جنبه محرمانه داشته و در اختیار دیگران قرار داده نمی‌شود. معیارهای ورود به مطالعه شامل حداقل ۳ سال سابقه کار و داوطلب شرکت در پژوهش بود. ابتلا به بیماری‌های جسمی یا روان پزشکی و عدم همکاری معیارهای خروج از پژوهش حاضر بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون و نرم افزار آماری (SPSS) استفاده شد.

### ابزار پژوهش

پرسشنامه تاب‌آوری کانر و دیویدسون<sup>۱</sup> (۲۰۰۳). این پرسشنامه را کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) با مرور منابع پژوهشی ۱۹۹۱-۱۹۷۹ حوزه تاب‌آوری تهیه کردند. بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی این مقیاس در شش گروه، جمعیت عمومی، مراجعه‌کنندگان به بخش مراقبت‌های اولیه، بیماران سرپایی روانپزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطراب فراگیر و دو گروه از بیماران استرس پس از سانحه انجام شده است. تهیه‌کنندگان این مقیاس بر این باورند که این پرسشنامه به خوبی قادر به تفکیک افراد تاب‌آور از غیرتاب‌آور در گروه‌های بالینی و غیربالینی بوده و می‌تواند در موقعیت‌های پژوهشی و بالینی مورد استفاده قرار گیرد. پرسشنامه تاب‌آوری کانر و دیویدسون ۲۵ عبارت دارد که در یک مقیاس لیکرتی بین صفر (کاملاً نادرست) تا پنج (همیشه درست) نمره گذاری می‌شود. نتایج مطالعه مقدماتی مربوط به ویژگی‌های روان‌سنجی مقیاس پایایی و روایی آن را تأیید کرده است (کانر و دیویدسون، ۲۰۰۳). همسانی درونی، پایایی باز

1. Connor & Davidson

آزمایی و روایی همگرا و واگرای مقیاس، کافی گزارش شده است. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی وجود پنج عامل (شایستگی / استحکام شخصی، اعتماد به غرایز شخصی / تحمل عواطف منفی، پذیرش عواطف مثبت / روابط ایمن، مهار و معنویت) را برای مقیاس، تاب آوری تأیید کرده است (کانر و دیویدسون، ۲۰۰۳). کانر و دیویدسون ضریب آلفای کرونباخ مقیاس تاب آوری را ۰/۸۹ گزارش کرده اند. همچنین ضریب پایایی حاصل از روش بازآزمایی در یک فاصله ۴ هفته ای ۰/۸۷ بوده است. پایایی و روایی فرم فارسی مقیاس تاب آوری نیز در معاینات مقدماتی نمونه های بهنجار و بیمار مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است (بشارت، ۱۳۸۳). روایی این سازه در ایران در سال ۱۳۸۶ توسط بشارت تأیید شده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ به دست آمد.

**پرسشنامه خوداثربخشی اولندیک<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۸۴).** این مقیاس توسط اولندیک و همکاران (اولندیک، ۱۹۸۴؛ اوزولد و کرو، ۱۹۸۶) ساخته شده است و مقیاسی ۱۷ ماده ای است. پاسخ های این سؤالات از گزینه ی "کاملاً مخالفم" "مخالفم"، "حد وسط"، "موافقم" تا "کاملاً موافقم" می تواند متفاوت باشد. ضرایب پایایی آزمون در تحقیقات قبلی از طریق اسپیرمن- براون با طول برابر ۰/۷۶ و با طول نابرابر ۰/۷۶ و از روش دو نیمه کردن گاتمن برابر با ۰/۷۶ به دست آمد و آلفای کرونباخ با همسانی کلی سؤالات برابر ۰/۷۹ به دست آمد. این آزمون دارای دو نوع اعتبار است: الف): برای سنجش اعتبار سازه ای، امتیازات به دست آمده توسط آن با اندازه های چندین ویژگی شخصیتی همبسته شد. بر اساس بررسی انجام شده همبستگی منفی بین نمرات مقیاس خوداثربخشی و نمرات مقیاس کنترل درونی- بیرونی راتر ( $r=40/0$ ) به دست آمد. همبستگی مثبت بین مقیاس بیگانگی از خود و مقیاس شایستگی بین فردی با امتیازات خوداثربخشی دارای همبستگی مثبت ( $r=46/0$ ) بود. در اعتبار ملاکی آزمون اثربخشی به بررسی همبستگی آن با حوز های نظامی حرفه ای و آموزشی پرداخته شده است (به نقل از عسگری و همکاران، ۱۳۸۲). در تحقیق حاضر، برای تعیین اعتبار، در همبستگی با مقیاس رضایت از زندگی ۰/۴۹ به دست آمده است و پایایی مقیاس از روش آلفای کرونباخ و تصنیف برای کل مقیاس به ترتیب ۰/۸۵ و ۰/۸۳ می باشد. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

1. Allendek

پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندالی و هیوسین<sup>۱</sup> (JDI). پرسشنامه رضایت شغلی (JDI) که گاهاً پرسشنامه خوشنودی شغلی نیز نامیده می‌شود در اصل یک شاخص توصیفی شغل است اما برای سنجش رضایت شغلی نیز به کار می‌رود. این پرسشنامه در سال ۱۹۶۹ توسط اسمیت، کندال و هیولین ساخته شد و در بیش از ۱۰۰۰ موسسه و شرکت برجسته استفاده می‌شود. پرسشنامه‌ی یاد شده برای نخستین بار در دانشگاه شهید چمران اهواز توسط شکرکن و ارشدی (۱۳۶۹) ترجمه و مورد استفاده قرار گرفت. پرسشنامه حاوی ۷۲ سوال بسته پاسخ می‌باشد که در مقابل هر یک سه گزینه، بله، نه، نمیدانم، وجود دارد که از پاسخگو خواسته شده، عبارت را به دقت مطالعه کرده، سپس نوع موافقت خود را با هریک از عبارات با علامت ضربدر مشخص نماید. پرسشنامه ی مذکور پنج سطح از رضایت شغلی را اندازه می‌گیرد که شامل، ماهیت کار (۱۸ سوال)، سرپرست (۱۸ سوال)، همکاران (۱۸ سوال)، دستمزد (۹ سوال) و ترفیع (۹ سوال) است. برای سنجش رضایت شغلی فرد، بایستی امتیازات هر یک از ابعاد را جداگانه محاسبه و سپس امتیازات تمامی ابعاد را با هم جمع کرد. مطالعات انجام شده توسط کندال و هیولین (۱۹۶۹ و ۱۹۷۲) ضریب پایایی آنرا ۰/۹۲ تا ۰/۸۹ و برای خرده آزمون ها در مطالعه اول بین ۰/۵۹ تا ۰/۹۲ و در مطالعه دوم ۰/۶۲ تا ۰/۹۰ به دست آورده است. اعباریان و امید پناه (۱۳۹۲) آلفای کرونباخ این پرسشنامه را (۰/۹۵) به دست آوردند. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آمد.

#### یافته ها

در این پژوهش از بین ۱۳۳ کارمند بانک ۱۱۰ نفر مرد و ۲۳ نفر زن بودند که همگی جزو کارمندان رسمی بانک بودند. میانگین سنی کارکنان ۳۴/۹۸ سال و انحراف معیار ۷/۴۷ بود. از نظر سابقه کاری این کارکنان همگی بین ۷ تا ۹ سال سابقه کار بودند. در جدول (۱) اطلاعات توصیفی و ماتریس همبستگی متغیرها ارائه شده است. در جدول (۲ و ۳) خلاصه نتایج رگرسیون چندگانه گزارش شده است.



جدول (۱) اطلاعات توصیفی و ماتریس همبستگی تاب آوری، خوداثربخشی و رضایت شغلی و

خرده مقیاس هایش در کارکنان

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. تاب آوری								
۲. خوداثربخشی	۰/۴۱ <sup>oo</sup>							
۳. رضایت شغلی	۰/۲۲ <sup>oo</sup>	۰/۲۲ <sup>oo</sup>						
۴. خرده مقیاس کار	۰/۳۰ <sup>oo</sup>	۰/۳۵ <sup>oo</sup>	۰/۴۳ <sup>oo</sup>					
۵. خرده مقیاس سرپرست	۰/۲۲ <sup>oo</sup>	۰/۱۶	۰/۳۷ <sup>oo</sup>	۰/۲۴ <sup>oo</sup>				
۶. خرده مقیاس همکاران	۰/۲۳ <sup>oo</sup>	۰/۱۹ <sup>o</sup>	۰/۴۹ <sup>oo</sup>	۰/۱۲	۰/۱۵			
۷. خرده مقیاس ارتقا	۰/۲۲ <sup>oo</sup>	۰/۱۸ <sup>o</sup>	۰/۴۳ <sup>oo</sup>	۰/۳۰ <sup>oo</sup>	۰/۲۶ <sup>oo</sup>	۰/۰۹		
۸. خرده مقیاس پرداخت	۰/۲۲ <sup>oo</sup>	-۰/۰۵	۰/۲۱ <sup>o</sup>	۰/۰۱	۰/۱۴	-۰/۰۳	۰/۱۹ <sup>o</sup>	۱
میانگین	۴۹/۴۹	۲۸/۱۳	۱۶۳/۸۹	۴۳/۵۰	۳۵/۵۳	۳۶/۲۰	۲۰/۲۵	۲۳/۸۷
انحراف استاندارد	۱۶/۱۷	۷/۶۸	۱۴/۳۹	۵/۶۷	۴/۸۳	۸/۴۴	۴/۰۴	۴/۴۴

\*\*P < ۰/۰۱ \* P < ۰/۰۵

نتایج جدول (۱) نشان می دهد که بین خوداثربخشی و تاب آوری با رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد. همچنین بین خرده مقیاس های رضایت از کار، همکاران، سرپرست، ارتقا و پرداخت با تاب آوری و بین خرده مقیاس های رضایت از کار، همکاران و ارتقا با خواثربخشی نیز رابطه معناداری دیده شد.

جدول (۲) خلاصه ضرایب رگرسیون پیش بینی رضایت شغلی بر اساس تاب آوری و

خوداثربخشی							
پیش بین	ملاک	R	R <sup>2</sup>	F	B	Beta	T
-	مقدار ثابت	-	-	-	۱۴۸/۳۴	-	۲۹/۲۳
تاب آوری	رضایت شغلی	۰/۲۷	۰/۰۷	۵/۰۶	۰/۱۴	۰/۱۵	۱/۶۹
خوداثربخشی					۰/۳۰	۰/۱۶	۱/۷۵

نتایج جدول (۲) نشان می دهد که متغیرهای تاب آوری و خوداثربخشی قادر به پیش بینی رضایت شغلی در نمونه های مورد پژوهش می باشد (P=۰/۰۵).

جدول (۳) خلاصه ضرایب رگرسیون چندگانه پیش بینی خرده مقیاس های رضایت شغلی بر اساس تاب‌آوری و خود اثربخشی

Sig	T	Beta	B	F	R <sup>2</sup>	R	ملاک	پیش بین
۰/۰۲	۲/۲۱	۰/۱۹	۰/۰۶				رضایت از	تاب‌آوری
۰/۰۰۳	۳/۰۲	۰/۲۶	۰/۱۹	۱۱/۷۹	۰/۱۵	۰/۳۹	کار	خود اثربخشی
۰/۰۴	۲/۰۰	۰/۱۸	۰/۰۵	۳/۷۸	۰/۰۵	۰/۲۳	رضایت از	تاب‌آوری
۰/۲۸	۰/۸۷	۰/۰۸	۰/۰۵				سرپرست	خود اثربخشی
۰/۰۴	۲/۰۰	۰/۱۸	۰/۰۹	۴/۶۷	۰/۰۶	۰/۲۶	رضایت از	تاب‌آوری
۰/۲۰	۱/۲۷	۰/۱۱	۰/۱۳				همکاران	خود اثربخشی
۰/۰۵	۱/۹۶	۰/۱۸	۰/۰۴					تاب‌آوری
۰/۲۶	۱/۱۲	۰/۱۰	۰/۰۵	۴/۱۷	۰/۰۶	۰/۲۴	رضایت از ارتقا	خود اثربخشی
۰/۰۰۱	۳/۲۸	۰/۳۰	۰/۰۸	۵/۶۱	۰/۰۸	۰/۲۸	رضایت از	تاب‌آوری
۰/۰۵	-۱/۹۶	۰/۱۸	-۰/۱۰				پرداخت	خود اثربخشی

نتایج جدول (۳) نشان می‌دهد که متغیرهای تاب‌آوری توانست رضایت از کار، رضایت از سرپرست، رضایت از همکاران، رضایت از ارتقا و رضایت از پرداخت را پیش بینی کنند ( $P=۰/۰۵$ )؛ همچنین بجز متغیر تاب‌آوری، متغیر خود اثربخشی تنها توانست خرده مقیاس رضایت از کار و رضایت از پرداخت را پیش بینی کند ( $P=۰/۰۵$ ).

### بحث و نتیجه گیری

همان طور که پیشتر بیان شد، هدف از پژوهش حاضر پیش بینی رضایت شغلی بر اساس تاب‌آوری و خود اثربخشی در کارکنان بانک کشاورزی یاسوج بود. نتایج نشان داد که بین تاب‌آوری و خود اثربخشی با رضایت شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد و تاب‌آوری و خود اثربخشی پیش بین‌های مناسبی برای رضایت شغلی هستند. همچنین تاب‌آوری توانست ابعاد رضایت از کار، رضایت از همکاران، رضایت از ارتقا، رضایت از سرپرست و رضایت از پرداخت را پیش بینی کند اما خود اثربخشی تنها قادر به پیش بینی رضایت از کار و رضایت از پرداخت بود. همانگونه که در جدول ۳ مشاهده شد، نتایج پژوهش نشان داد که تاب‌آوری با

رضایت شغلی همبستگی مثبت دارد. این یافته با نتایج پژوهش های یوسف و لوتانز (۲۰۰۵) سیو و همکاران (۲۰۰۹) همخوانی دارد. در خصوص تاب آوری، می توان گفت افراد تاب آور با عوامل بالقوه استرس به خوبی مواجه می شوند و سطح استرس کمتری را درک می کنند که این امر باعث کاهش اثرات منفی استرس روی افراد و همچنین کاهش احتمال مبتلا شدن فرد به افسردگی می شود که عاملی اصلی غیبت کاری افراد است. تاب آوری از سازه های بنیادی شخصیت است که در برگزیده قابلیت های فردی در رویارویی، عقب نشینی و از سر گیری دوباره تلاش و مقابله با مشکلات می باشد. همچنین تاب آوری می تواند با به چالش کشیدن سختی کار و پیچیدگی خسته کننده و ملال آور شرایط کار اداری به بالا بردن تسلط بر کار و ایجاد رضایت از کار و نیز افزایش راندمان و بهره وری شغلی کارکنان بیانجامد. از سویی افراد تاب آور به طرز خلاقانه و انعطاف پذیر به مسائل می نگرند، برای حل آن ها طرح و برنامه ریزی دارند و در صورت نیاز نسبت به درخواست کمک از دیگران دریغ نمی ورزند و منابع کاملی برای مقابله با مشکلات دارند که این عوامل باعث می شود فرد از شغل خود رضایت داشته باشد؛ بنابراین سرمایه روان شناختی و مثبت گرایی می توانند به عنوان عوامل بالقوه مؤثر جهت مواجهه با رفتارها و گرایش های مخرب کارکنان همچون مقاومت در برابر تغییرات، بدبینی به تغییرات و انحراف از وظایف مورد استفاده قرار گیرد و باعث شوند که فرد از شغل خود رضایت داشته باشد. به علاوه آنچه در تحلیل این فرضیه و نتایج فوق می توان به آن اشاره کرد این است که احتمالاً زمانی که افراد نسبت به مؤلفه های سرپرستی، ماهیت کار، ترفیعات و به علاوه نسبت به توانایی های خود نگرش مثبتی دارند، در مواجهه با مشکلات گوناگون اجتماعی، سازمانی و سازگاری با محیط پیرامون، بین رفتارهای مختلف خود تعادل برقرار می کنند و رفتاری موزون و منطقی از خود نشان می دهند و رضایت شغلی آنها نیز متأثر می گردد. همچنین طبق جدول ۳ مشخص شد که بین خوداثربخشی و مؤلفه های ماهیت کار و رضایت از پرداخت همبستگی معنی داری وجود دارد اما بین خوداثربخشی و مؤلفه های رضایت از سرپرست، ترفیعات و روابط با همکاران همبستگی معنی داری وجود ندارد. این یافته بر خلاف یافته های کلارلین و هس (نقل از پاداشی، ۱۳۸۸)، اصغری (۱۳۸۵)، نعمتی (۱۳۷۷) می باشد. از این رو، به نظر می رسد که در تعمیم یافته های تحقیق حاضر نیز باید احتیاط کرد با این حال همسویی نتیجه این تحقیق با تحقیقات ترنتهام، سیلورن و استیا (۲۰۰۳) و پاداشی (۱۳۸۸) می

تواند بیانگر مستدلی از وجود رابطه بین این دو متغیر باشد. پاداشی (۱۳۸۸) نشان داد که بین خود اثر بخشی معلمان و رضایت شغلی رابطه وجود دارد. هر چند رابطه خود اثربخشی و رضایت شغلی با توجه به این که تحت تأثیر عامل های موقعیتی و انگیزشی قرار دارند، به نظر می رسد که تطابق کامل و همسویی مطلق در نتایج تحقیق نباید زیاد قابل انتظار باشد. علاوه بر آن ابزار های مورد استفاده در تحقیقات گذشته بر اساس موقعیت منطقه ای یا استانی هنجار نشده است و همین مسأله می تواند در تغییر نتایج تأثیر گذار باشد (اصغری، ۱۳۸۵). می توان چنین استدلال کرد که عدم معنی داری سه مؤلفه یا خرده آزمون رضایت شغلی با خود اثربخشی احتمالاً به ماهیت این نوع خرده آمون ها مربوط باشد مثلاً ممکن است تعدادی از افراد با خود اثربخشی خوب تحت تأثیر سایر عامل های مؤثر بر خود اثربخشی از جمله هوش، زمینه خانوادگی، سلامت جسمانی، وضعیت اقتصادی نسبت به شغل علاقه چندانی نشان نداده اند و یا اینکه ترفیعات در مشاغل بانکی عمدتاً بر مبنای سلیقه های مقطعی صورت گرفته و در آن عامل های زیربنایی، عزت نفس و خود اثربخشی چندان دخالتی ندارند. همین مسأله در ارتباط بین همکاران نیز مسأله ساز بوده و در نتیجه در روابط همکاران نه عامل های شخصیتی بلکه عامل های سلیقه ای در شغل افراد تأثیر گذاشته است (پاداشی، ۱۳۸۸).

در تبیین این یافته شاید یکی از دلایل احتمالی رد رابطه و قدرت پیش بینی خود اثربخشی بر سه مؤلفه رضایت شغلی (رضایت از سرپرست، رضایت از ترفیعات و رضایت از همکاران) را بتوان با توجه به ویژگی های فرهنگی و اجتماعی مردم ایران توجیه کرد. از جمله اینکه همواره افراد در هر سطح و جایگاهی باشند معمولاً از موقعیت، جایگاه و اطرافیان خود ناراضی هستند و همیشه این احساس را دارند که انتظارات و توقعاتشان آنگونه که باید برآورده نشده است. در این زمینه می توان به رضایت از شغل نیز اشاره کرد که همواره تحقیقات نشان داده است که در میان پاسخ دهندگان رضایت از شغل پایین است. بنابراین می توان گفت افراد علی رغم ویژگی های مثبتی از جمله خود اثربخشی بالا، باز هم از شغل خود ناراضی هستند بنابراین نمی توان گفت خود اثربخشی تأثیری بر رضایت شغلی ندارد بلکه این ویژگی شخصیتی ماست که همواره ناراضی و پر توقع می باشیم.

از دلایل احتمالی فرهنگی - اجتماعی دیگر برای این رابطه را می توان اغراق و بزرگنمایی پاسخ دهندگان در مورد خود اثربخشی دانست که با مشاهده محقق در هنگام جمع آوری داده ها

همخوان می‌باشد. در جامعه کارمندان در کشور ما معمولاً بیشتر افراد، چه آنهایی که دارای توانایی می‌باشند و چه افرادی که فاقد آن می‌باشند خود را با توانایی و خودکارآمدی بالا توصیف می‌کنند و شرایط سازمان از جمله حقوق و مزایا را علت مشکلات و نارضایتی خود می‌دانند. با توجه به شاغل بودن محقق در بانک کشاورزی و مشاهدات مکرر، گاهی می‌توان افرادی را که فاقد صلاحیت و توانایی در کار و حرفه سازمانی خود در این سازمان می‌باشند، در هنگام ارزیابی توانایی معمولاً خود را بسیار توانمند دانسته و در صورت بروز مشکل در ارتباط با توانایی، مسائل و علل بیرونی و موقعیتی را باعث کاهش انگیزه و بروز ندادن توانییشان می‌دانند. حال با توجه به مطالب گفته شده و ناهمخوانی اثر خود اثربخشی بر رضایت شغلی می‌توان دلایل فرهنگی و اجتماعی را علت این مشاهده دانست.

همچنین شاید بتوان بافت و نحوه چینش نیروی انسانی در بانک کشاورزی را به عنوان دلیلی دیگر مطرح نمود. به این صورت که نیروهای شاغل در بانک کشاورزی یکدست نبوده و به دو دسته نیروهای رسمی و قراردادی تقسیم می‌شوند که از نظر امکانات و امنیت شغلی در یک سطح مساوی قرار ندارند. نیروهای رسمی عموماً شامل افراد قدیمی با سن نسبتاً بالا و میانگین سواد کاردانی و باتجربه که وضعیت شغلی مطلوب تری دارند و نیروهای قراردادی اما متشکل از افراد جوان و جدید ورود به امداد با حداقل سواد کارشناسی اما با موقعیت شغلی نه چندان مطلوب و ناامنی شغلی می‌باشند. که این افراد به دلیل جوان بودن و تحصیلات بالا و ... عموماً از خودکار اثربخشی بالاتری برخوردارند اما به دلیل عدم امنیت شغلی، نارضایتی در آنها بیشتر است. و از آنجائیکه نمونه این تحقیق متشکل از هر دو گروه بوده و امکان کنترل و مقایسه این دو گروه به دلیل کوچک بودن حجم نمونه امکان پذیر نبوده، شاید بتوان نتیجه خوداثربخشی بالا، اما رضایت شغلی پایین را با این دلیل توجیه و تبیین نمود.

در مجموع در تحقیق حاضر بین رضایت شغلی با تاب‌آوری و خوداثربخشی رابطه‌ای معناداری بدست آمده است. لذا این استدلال صورت می‌گیرد که تاب‌آوری و خوداثربخشی می‌توانند رضایت شغلی را پیش‌بینی کنند. از محدودیت‌های عمده این پژوهش، عدم کنترل متغیرهای مداخله‌گر می‌باشد. همچنین تحقیق حاضر از نظر محدوده مکانی به شهرستان یاسوج و از نظر زمانی به سال ۱۳۹۶ محدود بوده است، بنابراین تحقیقات جدید با آزمون‌های گروه‌های سنی مختلف و مشاغل مختلف و هم‌چنین دقت در نحوه انتخاب نمونه و ابزارها پیشنهاد

می‌گردد. علی‌رغم محدودیت‌های ذکر شده، پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی این نکات مورد توجه قرار گیرد. به پژوهشگران آینده توصیه می‌شود در تحقیقات آینده عواملی چون انتظارات، نگرش‌ها و ادراکات کارمندان را مورد توجه قرار دهند. به علاوه پژوهش‌مناهی در سایر سازمان‌ها که دارای سطح درآمد کمتر و رفتار فرهنگی در حد متوسط است تکرار شود و نتایج مورد مقایسه قرار گیرد.

### منابع

- ابراهیمی قوام، ص. (۱۳۹۰). رابطه تاب‌آوری و رضایتمندی شغلی معلمان استثنایی و عادی، روان‌شناسی افراد استثنایی، (۱)، صص ۲۴-۳۲.
- اصغری، آ. (۱۳۸۵). رابطه توانمندسازی و خودکارآمدی با رضایت شغلی در دبیران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی
- اعتباریان، ا؛ امید پناه، ع. (۱۳۹۲). رابطه‌ی هوش هیجانی و رضایت شغلی. اندیشه و رفتار، (۲)۷ صص ۳۶-۴۴.
- امینی، ف. (۱۳۹۰). بررسی مقایسه‌ی تاب‌آوری، رضایت از زندگی و فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های ویژه و عادی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- بشارت، م. ع. (۱۳۸۶). ویژگی‌های روانسنجی فرم فارسی مقیاس تاب‌آوری، مجله علوم روان‌شناختی، (۱) ۱-۷۳
- ۸۷
- امیری، م. (۱۳۹۳). رابطه تاب‌آوری و شادکامی با رضایت شغلی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- حسینی، ن. (۱۳۹۲). رابطه بین خودکارآمدی و تاب‌آوری با رضایت شغلی بر روی معلمان آموزش و پرورش شهرستان پارسیان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- پاداشی، س. (۱۳۸۸). رابطه‌ی هوش هیجانی و رضایت شغلی با خودکارآمدی و رضایت شغلی معلمان ابتدایی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد ساوه.
- رحیم زاده، س؛ بیات، م؛ اناری، آ. (۱۳۸۸). احساس تنهایی و خوداثربخشی اجتماعی در جوانان. روان‌شناسی تحولی، (۲۲) ۶، ۸۷-۹۶.
- زندى دره غربی، ت. م؛ مهرافشار، ل. (۱۳۸۸). رابطه سلامت روان و رضایت شغلی معلمان ایزه. معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد ایزه.
- شفیع آبادی، ع. (۱۳۸۹). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، تهران: انتشارات رشد.

عسگری، ل؛ مهرنیا، ن؛ میاح، ز؛ موسوی، آ. (۱۳۸۲). بررسی رابطه سبک های اسناد و خوداثربخشی دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز، پایان نامه کارشناسی ارشد روان شناسی. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز. دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی.

نعمتی، ن. (۱۳۷۷). مقایسه کارایی و رضایت شغلی آموزگاران دارای مدرک کاردانی و کارشناسی آموزش ضمن خدمت با سایر آموزگاران در شهر شیراز. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی، دانشکده علوم تربیتی.

- Avey, J. B., Patera, J. L., & West, B. J. (2006). Positive psychological capital: A new lens to view absenteeism. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13: 42–60
- Block, J. (2002). *Personality as an affect-processing system*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Connor, K.M; Davidson, J. R. T (2003). Development of a New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Journal of Depression and Anxiety* 18: 76- 82
- Jackson, C.J., Corr, P.J., 2002. Global job satisfaction and facet description: The moderating role of facet importance. *European Journal of Psychological Assessment* 18 (1), 1–8.
- Mehmet D. karsli & Hale iskendar. (2009). To examine the effect of the motivation provided by the administration on the job satisfaction of teachers and their institutional commitment. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 7(2); 33-40.
- Hardt, S. M. A., Dolbier, C. L., Cott Lieb, N. H. & Mocalister, K. T. (2003). *The relationship between hardiness, supervision support, group cohesion and job stress as predictors of job satisfaction university of of texas*.
- Nieto, S. (2005). *Qualities of caring and committed teachers*. In S. Nieto (Ed.), *Why we teach* (pp. 203–220). New York: Teachers College Press.
- Robbins, S. P. (2005). *Organizational behavior*. (Translator, Ali Parsaeian and Mohamad Earabi). 10th Edition. Bureau of Cultural Research.
- Siu, C. Harry Hui, Oi-ling, Phillips David R, Lin Lin, Naiwong –Tze and Shi.Kan(2009). A study of resiliency among Chinese health care workers: capacity to copy with workplace stress. *Journal of Research in Personality*; 5(43): 770 – 776.
- Trentham, L., Silvern, s. & Steea, R. (2003). Teacher efficacy and teacher competency rating. *Psychology in the School*. 22, 343-352.
- Willem A, Buelens M, De Jonghe L. (2007). Impact of organizational structure on nurses' job satisfaction: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*; 44(6):1011- 20.
- Youssef, C.M., Luthans, F.A. (2005). *Positive organizational behavior approach to ethical performance*. In R. A. Giacalone, C. Jurkiewicz, & C. Dunn (Eds.), *Positive psychology in business ethics and corporatesocial responsibility* (pp. 1-22). Greenwich, CT: Information Age; 2005.

پیش بینی رضایت شغلی بر مبنای تاب‌آوری و خود اثربخشی کارکنان بانک کشاورزی شهرستان یاسوج  
Predict Job Satisfaction Based on resiliency and self-efficacy the Keshavarzi Bank of

