

## بررسی نقش خودکارآمدی در پذیرش دورکاری کارمندان

جعفر کیلاشکی<sup>۱</sup>، داوود کیا کجوری<sup>۲</sup>، حامد باقری توستانی<sup>۳\*</sup>

تاریخ پذیرش ۱۴۰۰/۰۶/۱۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۰۱

### چکیده

در دنیایی که به شدت پیوسته و دارای ارتباطات قوی بین کشورهاست، اثرات طغیان ویروس کرونا (کووید ۱۹) باعث کند شدن فعالیت‌های سازمان‌ها شده است. سازمان‌ها باید در این عرصه هرچه سریع‌تر خود را انعطاف داده و با شرایط غیرمنتظره پیش رو وفق دهند؛ که یکی از راه‌حل‌های آن خودکارآمدی کارکنان در شرایط دورکاری می‌باشد؛ بنابراین هدف از این تحقیق، بررسی نقش خودکارآمدی در پذیرش دورکاری کارمندان است. روش تحقیق در این مطالعه توصیفی و پیمایشی بوده و نمونه جامعه آماری با انجام نمونه‌گیری تصادفی و انتخاب ۱۷۰ نفر از کارمندان فعال در ادارات کل غرب استان مازندران صورت گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه استاندارد بود. روایی پرسشنامه‌ها از طریق تحلیل عاملی تأییدی و پایایی آن‌ها نیز با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها، با استفاده از آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد و واریانس) و آمار استنباطی (معادلات ساختاری) به کمک نرم‌افزارهای SPSS و PLS بود. یافته تحقیق نشان داد که خودکارآمدی کارکنان بر پذیرش دورکاری نقش معناداری دارد؛ باورهای خودکارآمدی فردی و جمعی، انتظار پیامدهای فردی و جمعی در پذیرش دورکاری کارکنان نقش معناداری داشتند نتایج نشان داد امروزه سازمان‌ها خودکارآمدی را به عنوان ابزار مهمی برای افزایش بهره‌وری و زنجیره ارزش سازمان می‌دانند. خودکارآمدی می‌تواند در بهبود عملکرد فردی و هم عملکرد سازمانی مؤثر باشد و بنابراین این امر برای متخصصان توسعه منابع انسانی بسیار مهم و ضروری است.

**واژگان کلیدی:** خودکارآمدی، دورکاری، منابع انسانی.

<sup>۱</sup> استادیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه غیرانتفاعی مارلیک واحد نوشهر (jafar\_kialashaki@yahoo.com)

<sup>۲</sup> دانشیار گروه مدیریت دولتی، دانشگاه غیرانتفاعی مارلیک واحد نوشهر (davoodkia@iauc.ac.ir)

<sup>۳</sup> نویسنده مسئول؛ دانشجوی مدیریت دولتی، دانشگاه غیرانتفاعی مارلیک واحد نوشهر (hamedbaghri@yahoo.com)

## مقدمه

خودکارآمدی از نظر نظریه پردازان شناختی - اجتماعی، عبارت است از قضاوت‌های افراد در مورد توانایی‌هایشان نسبت به انجام تکالیف ویژه. بندورا (۱۹۷۷) خودکارآمدی را به‌عنوان باور و قضاوت شخص از توانایی خود برای انجام یک تکلیف خاص تعریف کرده است. (بندورا، ۱۹۷۷؛ بانیک و دیگران، ۲۰۱۸). بوید و ووزیکیس (۱۹۹۴) خودکارآمدی را سازه‌ای مرتبط به حوزه عملکرد و کارایی می‌دانند. خودکارآمدی برخلاف صفات شخصیتی که تا حدود زیادی ثابت‌اند، هیجانی و پویاست و می‌تواند با یادگیری و تجربه‌های جدید در طول زمان تغییر کند. (داگر و همکاران، ۲۰۱۵)

توجه به جنبه‌های مثبت روان‌شناختی مدیران من جمله خودکارآمدی آنان، در رشد، توسعه، توانمندی و خلاقیت کارکنان و در نتیجه عملکرد سازمان اثری شگرف دارد. پژوهش‌ها بر ارتباط خودکارآمدی به‌عنوان یک سازه‌ی انگیزشی جهت پیش‌بینی عملکرد کاری در محیط کار، تأکید دارند (آزیلماز، اردگان و کارامینگولاری، ۲۰۱۷). خودکارآمدی به‌عنوان عاملی مهم برای افزایش اشتیاق کاری و بهبود عملکرد شغلی افراد عمل می‌کند (سانگ و همکاران، ۲۰۱۸). بسیاری از رفتارهای انسان با سازوکارهای نفوذ بر خود، برانگیخته و کنترل می‌شوند. در میان مکانیسم‌های نفوذ بر خود، هیچ‌کدام مهم‌تر و فراگیرتر از باور به خودکارآمدی شخصی نیست (باندورا، ۱۹۹۷).

اگر فردی باور داشته باشد که نمی‌تواند نتایج مورد انتظار را به دست آورد و یا به این باور برسد که نمی‌تواند مانع رفتارهای غیرقابل قبول شود، انگیزه او برای انجام کار کم خواهد شد. اگرچه عوامل دیگری وجود دارند که به‌عنوان برانگیزنده‌های رفتار انسان عمل می‌کنند، اما همه آن‌ها تابع باور فرد هستند.

همچنین بندورا معتقد است که خودکارآمدی به‌عنوان یک میانجی مهم در رفتار عمل می‌کند که معمولاً عملکرد شناختی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (لوب، ۲۰۱۶). خودکارآمدی به

4 Ozyilmaz, A., Erdogan, B., & Karaeminogullari, A.

5 Song, J. H., Chai, D. S., Kim, J., & Bae, S. H.

6 Self-influence

7 Bandura

8 Loeb, C.

اعتماد به نفس فرد و اعتقاد به اینکه وظایف مختلف را انجام می‌دهد، اشاره می‌کند. خودکارآمدی بر بسیاری از جنبه‌های زندگی نظیر گزینش اهداف، تصمیم‌گیری، میزان تلاش، سطح استمرار پایداری و رویارویی با مسائل چالش‌برانگیز تأثیرگذار است. (تورک اوغلو، کانسوی و پارلار، ۲۰۱۷)

داشتن اعتماد به نفس بالا منجر به عادات یادگیری مثبت مانند فرایند شناختی عمیق‌تر، پافشاری بیشتر در رویارویی با مشکلات، پذیرش وظایف چالش‌برانگیز و استفاده از راهبردهای خودتنظیمی می‌شود (آن و کانگ، ۲۰۱۶). افرادی که دارای دانش و توانایی یکسانی هستند، ممکن است عملکرد ضعیف، مناسب یا فوق‌العاده‌ای را نشان دهند که بستگی به تغییرات باورهای خودکارآمدی دارد. افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند، بیشتر تمایل به تجسم سناریوهای موفقیت به‌عنوان راهنمای مثبت برای عملکردشان دارند و کسانی که خود را با خودکارآمدی پایین درک می‌کنند، سناریوهای شکست را به‌عنوان راهنمای خود انتخاب می‌کنند. باورهای خودکارآمدی ضعیف در مواجهه با ناهماهنگی‌های تجربی به‌آسانی نیروی خود را از دست می‌دهند. درحالی‌که افراد دارای باورهای محکم درباره قابلیت‌های خود مطمئن هستند و باوجود مشکلات بشمار و موانع زیاد، در تلاش خود مقاوم هستند. عامل تعیین‌کننده اصلی در خودکارآمدی، قصد و اراده است و باورهای خودکارآمدی به‌طور مستقیم عملکرد را تحت تأثیر قرار داده و از طرف دیگر تحت تأثیر قصد و اراده قرار می‌گیرند (بندورا، ۲۰۰۱).

## ۲- مبانی نظری و پیشنهاد تحقیق

برای تأکید بیشتر بر اهمیت منابع انسانی می‌توان بیان کرد که آنچه امروز در بین اهل فن به‌یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به‌عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست. به‌عبارت‌دیگر، انسان‌ها به‌کالبد سازمان جان می‌دهند (اکبری شریف، ۱۳۸۹). بدون شک نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می‌تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به هدف‌های برنامه‌ریزی‌شده سازمانی، بیشترین کارایی را داشته باشد (تاریس، ۲۰۰۶)؛ به‌طوری‌که نیم‌قرن گذشته بخش قابل‌توجهی از پیشرفت کشورهای توسعه‌یافته مرهون تحول در

<sup>9</sup> Turkoglu, M.E., Cansoy, R., & Parlar, H.

<sup>10</sup> An, Y., & Kang, J.

کارآمدی نیروی انسانی آن‌ها بوده است. تجارب ارزنده سازمان‌های موفق و پیشرو درباره ارزش نیروی انسانی مبین اهمیت سرمایه انسانی شاغل در آن‌هاست.

با این تفاسیر سرمایه انسانی به‌عنوان منبع نوآوری و نوسازی استراتژیک در سازمان‌ها و شرکت‌ها از اهمیت بالایی برخوردار است که باعث شده سازمان‌ها برای تولید درآمد و رشد و همچنین بهبود کارایی و بهره‌وری، به دانش و مهارت کارکنان خود اعتماد زیادی کنند و سعی در نگهداری سرمایه‌های انسانی خود کنند (محمدی و همکاران؛ ۱۳۹۹)

## ۱-۲- خودکارآمدی

همان‌طور که گفته شد مفهوم خودکارآمدی حول نظریه‌ی شناختی اجتماعی باندورا شکل گرفته است که در آن بر نقش یادگیری دیداری، تجربه‌ی اجتماعی و جبرگرایی متقابل در رشد شخصیت تأکید می‌شود. بنا بر نظریه‌ی باندورا، نگرش و طرز برخورد، توانایی‌ها و مهارت‌های شناختی یک فرد همگی اجزای یک سیستم به نام خود نظام را تشکیل می‌دهند. این سیستم در چگونگی ادارک و همچنین نحوه‌ی تعامل ما در موقعیت‌های مختلف نقش مهمی ایفا می‌کند. خودکارآمدی یکی از اجزای اساسی و حیاتی سیستم خود نظام را تشکیل می‌دهد (بخشی و همکاران، ۱۳۹۵). از دیدگاه باندورا، خودکارآمدی باوری است که شخص به قابلیت‌های خود برای سازمان‌دهی و اجرای اقدامات لازم در موقعیت‌های پیش رو دارد. به‌عبارت‌دیگر، خودکارآمدی ایمان شخص به توانایی‌های خود برای موفقیت در یک موقعیت مشخص است. باندورا چنین ایمانی را عامل تعیین‌کننده‌ی طرز فکر، نحوه‌ی رفتار و احساسات مردم می‌داند. از زمانی که باندورا مقاله‌ی خود را با عنوان «خودکارآمدی: به‌سوی نظریه‌ی یکپارچه‌سازی تغییرات رفتاری» در سال ۱۹۹۷ به چاپ رساند، این موضوع به یکی از مشهورترین مباحث در روان‌شناسی و سایر رشته‌های مدیریتی، تبدیل شده و تحقیقات زیادی پیرامون آن صورت گرفته است؛ اما چرا خودکارآمدی در بین روان‌شناسان و مربیان از چنین اهمیتی برخوردار است؟ زیرا همان‌طور که باندورا و سایر پژوهشگران نشان داده‌اند، خودکارآمدی روی همه‌چیز تأثیر می‌گذارد، از حالت‌های روان‌شناختی گرفته تا رفتاری که منجر به ایجاد انگیزه و تحرک می‌شود که به طبع آن بر میزان عملکرد افراد در محیط‌های سازمانی نیز تأثیر بسزایی خواهد داشت (بخشی و همکاران، ۱۳۹۵).

از آنجاکه از نظر بندورا (۱۹۹۷) خودکارآمدی از چهار منبع تجربه مهارت، تجربه جانشینی، ترغیب کلامی و شرایط فیزیولوژیکی تأثیر می‌پذیرد (لوب، ۲۰۱۶) (ارشدی و همکاران، ۱۳۹۸) الف) تجربه‌های موفقیت‌آمیز (مهارت)؛ بندورا می‌گوید: «مؤثرترین راه برای به وجود آمدن حس قوی کارآمدی از طریق تجربه‌های موفقیت‌آمیز است.» اینکه بتوانیم کاری را موفقیت‌آمیز به انجام برسانیم حس خودکارآمدی ما را تقویت می‌کند. البته ناکامی در انجام تمام و کمال یک وظیفه و یا یک چالش نیز می‌تواند به همان نسبت حس خودکارآمدی را در ما کاهش داده و تضعیف کند (مورین، کندرا؛ ۲۰۲۰).

عملکرد مؤثر هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارت‌ها نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم‌التغییر، مبهم، غیرقابل‌پیش‌بینی و استرس‌زا مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. مهارت‌های قبلی برای پاسخ به تقاضای گوناگون موقعیت‌های مختلف باید غالباً به شیوه‌های جدید، ساماندهی شوند؛ بنابراین، مبادلات با محیط تا حدودی تحت تأثیر قضاوت‌های فرد در مورد توانایی‌های خویش است. بدین معنی که افراد باور داشته باشند که در شرایط خاص، می‌توانند وظایف را انجام دهند. خودکارآمدی درک شده معیار داشتن مهارت‌های شخصی نیست، بلکه بدین معنی است که فرد به این باور رسیده باشد که می‌تواند در شرایط مختلف با هر نوع مهارتی که داشته باشد، وظایف را به نحو احسن انجام دهد (اله‌یار، ۱۳۹۹).

ب) الگوبرداری اجتماعی (تجربه جانشینی)؛ مشاهده موفقیت دیگران در انجام یک کار، منبع مهم دیگری برای ایجاد حس خودکارآمدی است. به گفته بندورا: «مشاهده این‌که آدم‌های مشابه خودمان با تلاش پیگیر به دستاوردهای موفق‌تری نائل می‌شوند این اعتقاد را در مشاهده‌گر تقویت می‌کند که او نیز دارای قابلیت‌هایی است که می‌تواند از عهده فعالیت‌های مشابه به نحو موفقیت‌آمیزی برآید.» (بندورا، ۱۹۹۷ به نقل از رحیمی و لطفی، ۱۳۹۶).

ج) ترغیب اجتماعی (ترغیب کلام)؛ بندورا اظهار می‌دارد که افراد از طریق ترغیب و تشویق دیگران نیز می‌توانند متقاعد شوند که دارای مهارت‌ها و قابلیت‌های لازم برای موفقیت می‌باشند. زمانی را به یادآورید که گفته‌های مثبت و برانگیزاننده یک نفر به شما در دستیابی به هدف‌تان کمک کرده باشد. تشویق کلامی دیگران به فرد کمک می‌کند که شک و تردید نسبت به توانایی‌های

خود را کنار بگذارد و تمرکز خود را بر تلاش جهت انجام کار موردنظر معطوف نماید (اله یار، ۱۳۹۹).

د) واکنش‌های روان‌شناختی (شرایط فیزیولوژیکی)؛ پاسخ‌ها و واکنش‌های احساسی ما به موقعیت‌های گوناگون نیز نقش پررنگی در خودکارآمدی ایفا می‌کنند. وضعیت روحی، حالت عاطفی، واکنش‌های فیزیکی و سطح استرس، همگی می‌توانند روی احساس فرد نسبت به قابلیت‌هایش در یک موقعیت خاص تأثیرگذار باشند. برای مثال استرس و نگرانی شدید پیش از صحبت در جمع، می‌تواند منجر به ایجاد حس خودکارآمدی ضعیف در فرد در موقعیت‌های مشابه شود.

البته باندورا همچنین بیان می‌دارد که تنها شدت واکنش احساسی و فیزیکی نیست که اهمیت دارد، بلکه چگونگی ملاحظه و تفسیر این واکنش‌ها از سوی دیگران نیز مهم است. یادگیری روش‌های به حداقل رساندن اضطراب و بالا بردن روحیه هنگام مواجهه با یک مشکل می‌تواند به افراد کمک کند که سطح خودکارآمدی‌شان را افزایش دهند. (شکرانی و همکاران، ۱۳۹۹)

#### ۲-۲- نقش خودکارآمدی در توانمندسازی کارکنان

خودشناسی از طریق پردازش مهارت‌های شناختی، انگیزشی و عاطفی که عهده‌دار انتقال دانش و توانایی‌ها به رفتار ماهرانه هستند، فعال می‌شود. به‌طور خلاصه، خودکارآمدی به داشتن مهارت یا مهارت‌ها مربوط نمی‌شود، بلکه داشتن باور به توانایی انجام کار در موقعیت‌های مختلف شغلی، اشاره دارد. باور کارآمدی عاملی مهم در نظام سازنده شایستگی انسان است. انجام وظایف توسط افراد مختلف با مهارت‌های مشابه در موقعیت‌های متفاوت به‌صورت ضعیف، متوسط و یا قوی و یا توسط یک فرد در شرایط متفاوت به تغییرات باورهای کارآمدی آنان وابسته است. مهارت‌ها می‌توانند به‌آسانی تحت تأثیر خودکشی یا خود تردیدی قرار گیرند، در نتیجه حتی افراد خیلی مستعد در شرایطی که باور ضعیفی نسبت به خود داشته باشند، از توانایی‌های خود استفاده کمتری می‌کنند (امینی و همکاران، ۱۳۹۵).

#### ۲-۳- ابعاد خودکارآمدی

خودکارآمدی دارای سه بعد مقدار، قدرت و عمومیت می‌باشد.

مقدار خودکارآمدی: به دشواری و مشکلاتی که شخص آمادگی مقابله با آن‌ها را دارد اشاره می‌کند، مثلاً خیلی از افراد معتقدند که باید چیزهای جدیدی را آزمایش کرد، اما هرگز این کار را انجام نمی‌دهند.

قدرت خودکارآمدی: عقیده محکم فرد بر این که می‌تواند از عهده‌ی یک رفتار مشکل برآید. قدرت خودکارآمدی به تفاوت بین این فکر که «شاید بتوانیم این کار را انجام دهیم» و این فکر که «مطمئنم این کار را انجام دهم».

عمومیت خودکارآمدی: به اعتقاد فرد به خودش برای دادن مناسب‌ترین پاسخ در شرایط و موقعیت‌های مختلف اشاره دارد (حسین زهی و همکاران، ۱۳۹۵).

#### ۲-۴- عوامل اصلی ایجاد خودکارآمدی

طبق نظریه شناخت اجتماعی چهار منبع اصلی اطلاعاتی وجود دارد که باعث ایجاد خودکارآمدی می‌شود.

عملکرد واقعی یا موفقیت عملکرد یا تجارب مسلط؛ که اساسی‌ترین و بانفوذترین منبع آگاهی است. موفقیت‌های عملی مهم‌ترین و قوی‌ترین منبع خودکارآمدی به شمار می‌آید، زیرا از طریق چیرگی و تسلط خود راهبری شده برای ارتقاء مهارت‌های مقابله‌ای، تجربه موفقیت و خودکارآمدی را تقویت می‌کند. موفقیت مکرر در انجام وظایف باعث افزایش حس خودکارآمدی و شکست متوالی باعث کاهش حس خودکارآمدی می‌شود. تجربه‌های قبلی موفق نشانه‌های مستقیمی را برای سطح تسلط و شایستگی ما فراهم می‌آورند. موفقیت‌های قبلی، قابلیت‌های ما را نشان می‌دهند و احساس کارایی شخصی ما را تقویت می‌کنند. شکست‌های قبلی، به‌ویژه شکست‌های مکرر کودکی، احساس کارایی ما را کم می‌کنند. حتی شکست‌های کوتاه‌مدت در بزرگسالی می‌توانند کارایی شخصی را کم کنند.

تجربه‌های جانشینی؛ دیدن موفقیت دیگران باعث می‌شود ما موفقیت خود را دور از دسترس ندانیم، به‌ویژه در زمان اعتقاد به اینکه میزان توانایی دیگران، مشابه توانایی خود ما است. «اگر آن‌ها می‌توانند آن را انجام دهند، پس من هم می‌توانم». دیدن افرادی که شکست می‌خورند، می‌تواند کارایی شخصی ما را کم کند. «اگر آن‌ها نمی‌توانند آن را انجام دهند، پس من هم

نمی‌توانم». لذا الگوهای مؤثر، تأثیر مهمی بر احساس‌های کفایت و شایستگی ما دارند. این الگوها همچنین برای برخورد با موقعیت‌های دشوار، راهبردها و روش‌های مناسبی را به ما نشان می‌دهند. ترغیب (قانع‌سازی) کلامی، اجتماعی یا صحبت‌های انرژی‌زا؛ اینکه خود را متقاعد کنیم که توانایی انجام کاری را داریم، آن کار را بهتر انجام می‌دهیم. گفتن این جمله به افراد که آن‌ها توانایی رسیدن به هر چیزی را که می‌خواهند به آن برسند دارند، می‌تواند کارایی فردی را افزایش دهد. قانع‌سازی کلامی رایج‌تر از دیگر منابع اطلاعات کارایی شخصی است و توسط والدین، معلمان، همسران، دوستان و درمانگران عمل می‌شود. صحبت انرژی‌زا در تکالیف بسیار دشوار، نمی‌تواند در ما توانایی ایجاد کند. اغلب موفقیت‌ها، عمدتاً به سعی و تلاش ما بستگی دارد تا توانایی ذاتی مان، لذا تشویق بیرونی تا حد زیادی می‌تواند به ما کمک کند. برای اینکه قانع‌سازی کلامی مؤثر شود باید واقع‌بینانه باشد.

نشانه‌ها یا انگیزختگی یا حالت‌های فیزیولوژیکی و هیجانی؛ احساس خستگی یا تنش علامتی برای تفسیر دشواری کار است. افراد به نشانه‌های بدنی مشابه، به‌گونه‌ای متفاوت واکنش نشان می‌دهند. در یک موقعیت استرس‌زا چقدر می‌ترسیم یا خونسرد هستیم. اغلب این نوع اطلاعات را به‌عنوان مبنایی برای قضاوت کردن درباره توانایی کنار آمدنمان به کار می‌بریم. تنیدگی و آشفتگی کمتر، باعث تمایل بیشتر به انتظار موفقیت و انگیزختگی آزارنده بیشتر، باعث تمایل کمتر به انتظار موفقیت می‌شود. هر چه سطح انگیزختگی فیزیولوژیکی و هیجانی فرد بالاتر باشد، کارایی شخصی پایین‌تر است. در یک موقعیت معین، هر چه ترس، اضطراب یا تنش بیشتر باشد، احساس کنار آمدن با آن پایین‌تر است (کولیوند و دیگران، ۱۳۹۳).

## ۲-۵- خودکارآمدی و عملکرد شغلی

خودکارآمدی کارکنان تا حدی به عملکرد شغلی آن‌ها کمک می‌کند و آن‌ها را قادر می‌سازد انرژی را که می‌توانند به درگیری‌های شغلی مانند اضطراب شغلی اختصاص دهند ذخیره کنند و بدانند فعالیت‌های افزایش عملکرد آن‌ها، برای سازمان زمانی سودمند است که مفید واقع شود. تأثیر خودکارآمدی بر عملکرد شغلی با درگیری‌های شغلی که از لحاظ تئوری قدرتمندترین موارد ائتلاف منابع در سازمان‌ها به شمار می‌رود. باعث افزایش ظرفیت پذیرش آن‌ها در سازمان شده که می‌تواند بسیار مفید باشد و انتظار عملکرد مثبت و درک کارمندان از



محل کار و عواقب مثبت مسئولیت‌های شغلی را در پی داشته باشد. سازمان‌ها می‌توانند از نفوذ منابع شخصی خودکارآمدی کارکنان برای جبران اثرات تخریب‌کننده منابع رفتارهای غیرشهودی، هنگامی که این رفتارها به سازمان نفوذ می‌کنند، سود ببرند و عملکرد شغلی خود را بهبود بخشند. (حق و عظیم، ۲۰۲۰)

وقتی شخصی در سازمان نقشی را می‌پذیرد که با آن تعارض دارد عملکرد فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد با این حال، با حضور خودکارآمدی، نقش درگیری‌ها به حداقل رسیده و کارکنانی که از خودکارآمدی بالاتری برخوردارند می‌توانند وظیفه خود را به موقع انجام دهند؛ و به عملکرد منجر به موفقیت دست یابند. تأثیر خودکارآمدی بر عملکرد شغلی آشکار و نقش تعدیل خودکارآمدی در تأثیر درگیری‌های متعدد بر شغل نیز واضح است (ساری و همکاران، ۲۰۲۱).

### ۳- پیشینه تحقیق

سنجری و همکاران (۱۳۹۹)، به بررسی موضوع «بررسی رابطه یادگیری سازمانی با خودکارآمدی عمومی و اشتیاق کاری کارکنان در ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی»، پرداختند. روش این پژوهش توصیفی بوده و از نوع مطالعات هم‌بستگی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی تشکیل دادند (۲۸۹ نفر) که با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۵۹ نفر از میان آن‌ها انتخاب شدند. بر اساس یافته‌ها مشخص شد که رابطه معناداری بین یادگیری سازمانی و خودکارآمدی عمومی و نیز یادگیری سازمانی و اشتیاق کاری کارکنان وجود دارد. همچنین نتایج بیانگر این است که از بین مؤلفه‌های یادگیری سازمانی، «انتقال و یکپارچه‌سازی دانش» قوی‌ترین متغیر در پیش‌بینی خودکارآمدی عمومی و اشتیاق کاری کارکنان می‌باشد. شایان‌ذکر است که هر چهار مؤلفه یادگیری سازمانی، بخشی از واریانس متغیر خودکارآمدی عمومی را تبیین کردند. بخشی از واریانس متغیر اشتیاق نیز توسط سه مؤلفه (انتقال و یکپارچه‌سازی، تعهد مدیریت و فضای باز و آزمایشگری) متغیر یادگیری سازمانی تبیین گردید.

نوذری و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیق «شناسایی چالش‌های پیش روی طرح دورکاری و ارائه راهکارهایی برای پیاده‌سازی مؤثر آن مطالعه موردی وزارت صنعت، معدن و تجارت» پرداختند

که نتایج یافته‌ها نشان داد فناوری اطلاعات و ارتباطات جزء اصلی دورکاری می‌باشد، بنابراین بدون فراهم بودن زیرساخت‌های آن امکان اجرای این طرح تقریباً غیرممکن می‌باشد. باید توجه داشت که زیرساخت‌های ارتباطی در ابزارهای ارتباطی چون کامپیوتر و خطوط ارتباطی چون اینترنت پرسرعت خلاصه نمی‌شود و امکان دسترسی به سیستم اتوماسیون داخلی سازمان و کارتابل کاری کارکنان نیز بخشی از آن می‌باشد.

میسکا سینگ (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «مطالعه تأثیر خودکارآمدی بر اثربخشی رهبری در شرکت‌های فناوری اطلاعات» پرداخت. یافته‌های این پژوهش که برای شناسایی تأثیر خودکارآمدی و اثربخشی رهبری بود نشان داد که رهبران تحول‌آفرین باید خودکارآمدی را در نظر بگیرند زیرا وقتی تغییراتی در خودکارآمدی سازمان ایجاد می‌شود روحیه کار را افزایش داده و به سمت تغییر خودکارآمدی کارکنان پیش می‌رود و آن‌ها را برای تغییر آماده می‌کند. تا آن‌ها با برنامه‌ها انطباق یابند؛ بنابراین برای آماده‌سازی کارکنان برای تغییر خودکارآمدی لازم است. در طول فرآیند توسعه خودکارآمدی ضروری است که کارمند به رهبر خود ایمان داشته باشید، زیرا خودکارآمدی برای رهبران تحول‌گرا یک عامل قوی به شمار می‌رود؛ بنابراین رهبران نیز از سهل‌انگاری مطلق درباره خودکارآمدی ایمن نیستند، زیرا برای ایجاد رابطه بین تیم موردنیاز است و خودکارآمدی متوسط برای سازمان مفید و به بازخورد عملکرد زیردستان در حفظ حد متوسط اثربخشی کمک خواهد کرد.

کومار پرادان و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «تحلیل رابطه بین خودکارآمدی و انعطاف‌پذیری برای ارتقا-رفاه محل کار» پرداختند که نتایج نشان داد مدیران دارای خودکارآمدی و انعطاف‌پذیری بالاتر نگرش مثبت نسبت به رفاه محیط کار را نشان می‌دهند. خودکارآمدی و تاب‌آوری ماهیتی انعطاف‌پذیر دارند و با مشاهده و یادگیری غنی می‌شوند. این مطالعه به‌عنوان یکی از اولین کارهای تجربی در مطالعات رفتار سازمانی مثبت است که بر روی مدیران سازمان‌های تولیدی در هند انجام شده است. از این‌رو، یافته‌های این مطالعه نمی‌تواند فراتر از سازمان‌های تولیدکننده باشد.

#### ۴- روش تحقیق

این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی و به صورت تحلیلی - توصیفی می باشد، زیرا نتایج حاصل از آن دارای کاربرد خاص خواهد بود و از آن می توان برای رفع پاره ای از مشکلات دورکاری استفاده نمود. در واقع روش هر پژوهشی بر اساس اهداف و موضوع آن، انتخاب می شود. پژوهش حاضر نیز باهدف بررسی نقش خودکارآمدی در پذیرش دورکاری کارکنان در دوران کووید ۱۹ صورت گرفته است؛ بنابراین از لحاظ هدف، توسعه ای - کاربردی، از لحاظ روش، توصیفی - پیمایشی، از نظر افق زمانی، مقطعی (طی سال ۹۹-۱۴۰۰) و از نظر محیط مطالعه، میدانی (مطالعه موردی کارمندان ادارات کل غرب استان مازندران) است. این تحقیق از نوع کاربردی محسوب می شود که در آن با استفاده از روش توصیفی - پیمایشی، در سال ۹۹-۱۴۰۰، پرداخته شده است. بر مبنای مباحث مطرح شده، نوع تحقیق حاضر به تفکیک به شرح جدول (۳-۱) است:

جدول (۳-۱): نوع تحقیق

نوع تحقیق	مبنای طبقه بندی
توصیفی - پیمایشی	هدف تحقیق
کاربردی	نتیجه تحقیق
کمی	داده های تحقیق

#### ۴-۱- روش تجزیه و تحلیل داده ها

در این پژوهش ابتدا با استفاده از پرسشنامه استاندارد دورکاری و خودکارآمدی، اطلاعات مورد نیاز جهت بررسی فرضیات جمع آوری می شود. در این پرسشنامه ها، برای سنجش گویه های تحقیق از مقیاس پنج گزینه ای لیکرت و برای سنجش پایای از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است؛ بدین منظور، نمونه ای اولیه برای ۱۰ پرسشنامه، پیش آزمون می گردد. جهت تعیین روایی سازه ها نیز از روایی همگرا (AVE) استفاده می شود. پس از جمع آوری پرسشنامه ها از ۱۷۰ کارمند، به عنوان نمونه آماری؛ اطلاعات حاصل را با استفاده از آزمون  $t$  و ضریب همبستگی پیرسون و با بهره گیری از نرم افزار SPSS و تحلیل معادلات ساختاری با رویکرد تحلیل مسیر مورد تجزیه و تحلیل قرار داده شده است.

روش معادلات ساختاری با رویکرد تحلیل مسیر، اصلی‌ترین روش تجزیه و تحلیل ساختارهای داده‌های پیچیده و مدل‌های چندبعدی به شمار می‌رود؛ در واقع، مدل معادلات ساختاری یک رویکرد آماری جامع برای آزمون فرضیه‌های مربوط به روابط بین متغیرهای مشاهده‌شده و متغیرهای مکنون است.

## ۲-۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

### آزمون کولموگروف-اسمیرنف

جهت بررسی نرمال بودن یا عدم نرمال بودن متغیرها از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده می‌شود. هنگام بررسی نرمال بودن داده‌ها، فرض صفر مبتنی بر اینکه توزیع داده‌ها نرمال است را در سطح خطای ۵٪ تست می‌کنیم؛ بنابراین اگر آماره آزمون بزرگ‌تر مساوی ۰/۰۵ به دست آید، در این صورت دلیلی برای رد فرض صفر مبتنی بر اینکه داده نرمال است، وجود نخواهد داشت. به عبارت دیگر توزیع داده‌ها نرمال خواهد بود. برای آزمون نرمالیت فرض‌های آماری به صورت زیر تنظیم می‌شود:

$H_0$ : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال است.

$H_1$ : توزیع داده‌های مربوط به هر یک از متغیرها نرمال نیست.

نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنف تحقیق در جدول (۳-۲) ارائه شده است:

جدول (۳-۲): آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

خودکارآمدی	باورهای خودکارآمدی	فردی	انتظار پیامدهای فردی	انتظار پیامدهای جمعی	
۰/۲۲۱	۰/۱۷۹	۰/۲۰۸	۰/۱۵۴	۰/۱۶۸	آماره آزمون
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	سطح معناداری

در ستونی که معناداری آزمون کولموگروف - اسمیرنف آورده شده است، ملاحظه می‌شود که تمامی شاخص‌ها و ابعاد آن‌ها دارای سطح معنی‌داری پایین‌تر از ۵ درصد می‌باشند؛ بنابراین می‌توان گفت متغیرهای تحقیق نرمال نبوده و لذا برای بررسی فرضیه‌ها می‌توانیم از آزمون‌های ناپارامتریک استفاده نماییم.

#### ۴-۳- آمار جمعیت شناختی تحقیق

از شاخص‌های آمار توصیفی برای بررسی ویژگی‌های دموگرافیک پاسخ‌دهندگان استفاده شده است. فراوانی پاسخ‌دهندگان بر اساس سن، میزان تحصیلات و جنسیت مورد بررسی قرار گرفته است و نمودارهای مربوط ترسیم شده است.

جدول (۳-۳): توزیع فراوانی پاسخ‌ها بر اساس محدوده سنی

سن	تعداد فراوانی	درصد فراوانی
بین ۲۰ تا ۳۰ سال	۳۹	۲۲
بین ۳۱ تا ۴۰ سال	۶۲	۳۶
بین ۴۱ تا ۵۰ سال	۴۰	۲۴
۵۰ سال به بالا	۲۹	۱۸
جمع	۱۷۰	۱۰۰

جدول (۴-۳): توزیع فراوانی پاسخ‌ها بر اساس میزان تحصیلات

میزان تحصیلات	فراوانی	نسبت
لیسانس	۹۶	۵۷
فوق لیسانس	۵۷	۳۳
دکتری	۱۷	۱۰
جمع	۱۷۰	۱۰۰

جدول (۵-۳): توزیع فراوانی پاسخ‌ها بر اساس نوع جنسیت

میزان تحصیلات	فراوانی	نسبت
مرد	۹۵	۵۶
زن	۷۵	۴۴
جمع	۱۷۰	۱۰۰

#### ۴-۵- نتایج معادلات ساختاری

جدول (۶-۳): نتایج معادلات ساختاری در رابطه بین خودکارآمدی و پذیرش دورکاری

متغیر مستقل	متغیر وابسته	ضرایب استاندارد	ضرایب معناداری	نتیجه آماری
خودکارآمدی	پذیرش دورکاری	۰/۵۵۱	۵/۴۵	تأیید فرضیه
باورهای خودکارآمدی فردی	پذیرش دورکاری	۰/۷۱۲	۱۷/۶۰	تأیید فرضیه
انتظار پیامدهای فردی	پذیرش دورکاری	۰/۲۳۲	۳/۸۰	تأیید فرضیه
انتظار پیامدهای جمعی	پذیرش دورکاری	۰/۲۳۲	۵/۸۱	تأیید فرضیه
باورهای خودکارآمدی جمعی	پذیرش دورکاری	۰/۲۰۵	۹/۳۹	تأیید فرضیه

با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق خودکارآمدی با ضریب مسیر ۰/۵۵۱ و آماره ۵/۴۵ بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد؛ بنابراین فرضیه اول تحقیق نیز تأیید می‌گردد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق باورهای خودکارآمدی فردی با ضریب مسیر ۰/۷۱۲ و آماره ۱۷/۶۰ بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد؛ بنابراین فرضیه دوم تحقیق نیز تأیید می‌گردد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق انتظار پیامدهای فردی با ضریب مسیر ۰/۲۳۲ و آماره ۳/۸۰ بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد؛ بنابراین فرضیه سوم تحقیق نیز تأیید می‌گردد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق انتظار پیامدهای فردی با ضریب مسیر ۰/۲۳۲ و آماره ۵/۸۱ بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد؛ بنابراین فرضیه چهارم تحقیق نیز تأیید می‌گردد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق انتظار باورهای خودکارآمدی جمعی با ضریب مسیر ۰/۲۰۵ و آماره ۹/۳۹ بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی‌داری دارد؛ بنابراین فرضیه پنجم تحقیق نیز تأیید می‌گردد.

## ۶- نتیجه گیری

فرضیه اصلی؛ خودکارآمدی بر پذیرش دورکاری در کارمندان ادارات کل غرب استان مازندران نقش مستقل و معنی دار دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق خودکارآمدی با ضریب مسیر  $0/551$  و آماره  $5/45$  بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی داری دارد؛ بنابراین فرضیه اصلی تحقیق نیز تأیید می‌گردد. فرضیه فرعی اول؛ باورهای خودکارآمدی فردی بر پذیرش دورکاری در کارکنان نقش مستقل و معنی دار دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق باورهای خودکارآمدی فردی با ضریب مسیر  $0/712$  و آماره  $17/60$  بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی داری دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی اول تحقیق نیز تأیید می‌گردد. در این راستا؛ میسکا سینگ (۲۰۲۱) بیان کردند که رهبران تحول‌آفرین باید خودکارآمدی را در نظر بگیرند زیرا وقتی تغییراتی در خودکارآمدی سازمان ایجاد می‌شود روحیه کار را افزایش داده و به سمت تغییر خودکارآمدی کارکنان پیش می‌رود.

فرضیه فرعی دوم؛ انتظار پیامدهای فردی بر پذیرش دورکاری در کارکنان نقش مستقل و معنی دار دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق انتظار پیامدهای فردی با ضریب مسیر  $0/232$  و آماره  $3/80$  بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی داری دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق نیز تأیید می‌گردد. در این راستا؛ نوذری و همکاران (۱۳۹۹) دریافته‌اند که بدون فراهم بودن زیرساخت‌های کارآمدسازی کارکنان، امکان اجرای طرح دورکاری تقریباً غیرممکن می‌باشد.

فرضیه فرعی سوم؛ انتظار پیامدهای جمعی بر پذیرش دورکاری در کارکنان نقش مستقل و معنی دار دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق انتظار پیامدهای جمعی با ضریب مسیر  $0/232$  و آماره  $5/81$  بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی داری دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم تحقیق نیز تأیید می‌گردد.

فرضیه فرعی چهارم؛ باورهای کارآمدی جمعی بر پذیرش دورکاری در کارکنان نقش مستقل و معنی دار دارد. با توجه به نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق انتظار باورهای خودکارآمدی جمعی با ضریب مسیر  $0/205$  و آماره  $9/39$  بر پذیرش دورکاری کارکنان تأثیر معنی داری دارد؛ بنابراین فرضیه فرعی چهارم تحقیق نیز تأیید می‌گردد.

## ۷- منابع

- ارشدی، م؛ و رباطی، ا؛ و طهمورسی، ن. (۱۳۹۸). بررسی اثربخشی فرایند مربیگری بر خودکارآمدی شغلی و رفتار شهروندی سازمانی. پژوهش‌های روان‌شناسی اجتماعی، (۳۵)، ۱۰۶-۸۹.
- اکبری شریف، نسرین. (۱۳۸۹). رابطه رگه‌های شخصیت و فرسودگی شغلی پرستاران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- حسین‌زهی، دریخت؛ جنگی‌زائی، نسرین، نصرت‌ناهوکی، عبدالسلام. (۱۳۹۵)، نقش خودکارآمدی در یادگیری و موفقیت تحصیلی. کنفرانس ملی راهکارهای توسعه و ترویج آموزش علوم در ایران. دوره دوم.
- رحیمی، محمد؛ لطفی، سعید. (۱۳۹۶). رابطه بین خودکارآمدی و خودشکوفایی با راهبردهای مقابله‌ای در دانشجویان، فصلنامه پژوهش در آموزش.
- سنجری، محمد؛ اسمعیلی، محمدرضا؛ تجاری، فرشاد. (۱۳۹۹). بررسی رابطه یادگیری سازمانی با خودکارآمدی عمومی و اشتیاق کاری در ادارات ورزش و جوانان استان مرکزی. مطالعات مدیریت ورزشی، ۱۲(۵۹).
- شکرانی، رضا، سلیمی، وحید، قمرانی، امیر. (۱۳۹۹). بررسی تطبیقی خودکارآمدی از دیدگاه قرآن و روان‌شناسی. آموزه‌های قرآنی، ۱۷(۳۲)، ۳۳-۳.
- علی بخشی، محسن؛ برکت، غلامحسین. (۱۳۹۵). بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با کارآمدی مدیران مدارس شهر سیدون در سال تحصیلی ۹۵-۹۴، دومین کنفرانس ملی علوم مدیریت نوین و برنامه‌ریزی فرهنگی اجتماعی ایران، ۱(۱۲).
- کولیوند، پیرحسین؛ دادفر، طیبه؛ دادفر، محبوبه؛ کاظمی، هادی. (۱۳۹۳)، خودکارآمدی. بیمارستان تخصصی و فوق تخصصی خاتمالانبیاء (ص). مرکز تحقیقات علوم اعصاب شفا. تهران ۱۵-۱۷، (۱)
- محمدی، سارا و جهانیان، رمضان. بهسازی نظام جبران خدمات به‌منابه‌ی محرکه‌ای برانگیزاننده‌ی نوآوری سرمایه‌ی انسانی. فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری. ۱۳۹۹؛ ۴(۴۷)، ۱۱۰-۸۷.
- نوذری، حامد، صادقی، محمدابراهیم، منجم‌زاده، سید سعید. (۱۳۹۹). شناسایی چالش‌های پیش روی طرح دورکاری و ارائه راهکارهایی برای پیاده‌سازی مؤثر آن مطالعه موردی وزارت صنعت، معدن و تجارت. مدیریت نوآوری و راهبردهای عملیاتی، ۱(۲)، ۱۸۶-۱۷۱.



اله یار، منصور. (۱۳۹۹). نقش میانجی خلاقیت کارکنان در رابطه بین خودکارآمدی شغلی و کارآفرینی کارکنان آموزش و پرورش شهر بیرجند؛ فصلنامه مدیریت و چشم‌انداز آموزش.

An, Y., & Kang, J. (2016). Relationship between self-efficacy and job satisfaction among Korean nurses. *Asian Nursing Research*, 10, 234-239

Banik, A., Schwarzer, R., Knoll, N., Czekierda, K., & Luszczynska, A. (2018). Self-efficacy and quality of life among people with cardiovascular diseases: A meta-analysis. *Rehabilitation Psychology*, 63(2), 295. <https://doi.org/10.1037/rep0000199>

Dabara, D. I., Okunila, A. S., Tinufa, A. A., Omotehinshe, O. J. & Ebenezer, O. O. (2018). Online marketing of real estate products in emerging economies: The case of Abeokuta property market. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 1(3), 220- 235.

Dagher, G. K., Chapa, O. & Junaid, N. (2015). The historical evolution of employee engagement and self – efficacy constructs. *Journal of Management History*, 21(2), 232 – 256

De Clercq, D., Haq, I. U., & Azeem, M. U. (2020). The relationship between workplace incivility and depersonalization toward co-workers: roles of job-related anxiety, gender, and education. *Journal of Management & Organization*, 26(2), 219-240.

Kumar Pradhan, R., Prasad Panigrahy, N., & Kesari Jena, L. (2021). Self-Efficacy and Workplace Well-Being: Understanding the Role of Resilience in Manufacturing Organizations. *Business Perspectives and Research*, 9(1), 62-76

Loeb, C. (2016). Self-efficacy at work. Malardalen: Malardalen University press dissertations.

Ozyilmaz, A., Erdogan, B., & Karaeminogullari, A. (2018). Trust in organization as a moderator of the relationship between self-efficacy and workplace outcomes: A social cognitive theory-based examination. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91(1), 181-204.

Sari, R. A., Haziroh, A. L., Pramadanti, A. D., & Putra, F. I. (2021). THE MODERATING ROLE OF SELF EFFICACY TOWARD MULTIPLE ROLE CONFLICT AND JOB PERFORMANCE. *Terbuka Journal of Economics and Business*, 2(1), 70-80

Song, J. H., Chai, D. S., Kim, J., & Bae, S. H. (2018). Job Performance in the Learning Organization: The Mediating Impacts of Self-Efficacy and Work Engagement. *Performance Improvement Quarterly*, 30(4), 249–271. doi:10.1002/piq.21251

Thomas W. G. Talai O. Andrew J. C. (2006). eWOM: The impact of customer-to-customer online knowhow exchange on customer value and loyalty. *Journal of Business Research*, 59, 449–456.

Turkoglu, M.E., Cansoy, R., & Parlar, H. (2017). Examining relationship between teachers self-efficacy and job satisfaction. *Universal journal of educational research*, 5, 765-772