

بررسی تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی با توجه به نقش تعدیل‌گر بلوغ کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان

نغمه دلاوری^۱، ملیکه بهشتی فر^{۲*}

• پذیرش مقاله: ۹۶/۱۱/۱۰

• دریافت مقاله اصلاح شده: ۹۶/۱۱/۸

• دریافت مقاله: ۹۶/۷/۱۷



چکیده

مقدمه: توجه به کاهش مقاومت فردی در برابر تغییرات از طریق مهارت جرأت‌ورزی و رشد بلوغ می‌تواند سازمان را در کسب اهدافش یاری رساند. هدف این پژوهش، تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی با توجه به نقش تعدیل‌گر بلوغ کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان می‌باشد.

روش بررسی: مطالعه حاضر از نوع توصیفی-تحلیلی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۵ و بر روی ۱۶۹ نفر از کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی کرمان انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها سه پرسشنامه جرأت‌ورزی (۲۲ سؤال)، مقاومت فردی (۲۱ سؤال) و بلوغ کارکنان (۲۶ سؤال) بود. جهت تحلیل داده‌ها، از رویکرد معادلات ساختاری با نرم‌افزار Smart PLS 2 استفاده شد.

یافته‌ها: جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی تأثیر معکوس داشت و جرأت‌ورزی بر مؤلفه‌های مقاومت فردی شامل احساسات نامناسب، واکنش‌های انفعالی و فقدان پاسخ‌های خلاقانه نیز تأثیر معکوس داشت؛ اما جرأت‌ورزی بر مؤلفه انگیزه پایین کارکنان از مؤلفه‌های مقاومت فردی تأثیر نداشت. متغیر تعدیل‌گر بلوغ کارکنان، تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی را کاهش می‌داد.

بحث و نتیجه‌گیری: با توجه به اهمیت کاهش مقاومت فردی در محیط کار که به تبع آن بهره‌وری نیروی کار افزایش می‌یابد، توصیه می‌شود تمهیداتی برای تقویت مهارت‌های فردی کارکنان مانند مهارت جرأت‌ورزی فراهم شود.

واژگان کلیدی: جرأت‌ورزی، مقاومت فردی، بلوغ، دانشگاه علوم پزشکی، کارکنان

ارجاع: دلاوری نغمه، بهشتی فر ملیکه. بررسی تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی با توجه به نقش تعدیل‌گر بلوغ کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان. مجله پژوهش‌های سلامت محور ۱۳۹۶؛ ۳(۴): ۴۱۳-۳۹۹.

۱. کارشناس ارشد، گروه مدیریت، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران

۲. دانشیار، گروه مدیریت، واحد رفسنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، رفسنجان، ایران

* نویسنده مسئول: رفسنجان، بلوار ولایت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رفسنجان

Email: M.beheshtifar@yahoo.com

تلفن: ۰۳۴۳۱۳۱۳۰۸۳

مقدمه

مقاومت فردی، هر گونه رفتار برای حفظ وضعیت موجود است (۱). مقاومت، یک واکنش گریزناپذیر به هر تغییر مهمی است. از این رو لوین اظهار داشت که هر تغییر بالقوه توسط نیروهای طرف مقابل، مورد مقابله قرار می‌گیرد (۲). درک مقاومت در برابر تغییر و تحول توسط افراد در هر سازمانی، عنصر اساسی در فرآیند مؤثر تغییر است. افراد به طور معمول به هر شکل ممکن، در فکر یا عمل، اقدام به مقاومت می‌کنند؛ زیرا تغییر را علت ناآرامی و به خطر انداختن آسایش خود می‌انگارند. دلایل مقاومت افراد را می‌توان عادت، امنیت، عوامل اقتصادی، وحشت از پدیده مجهول و چشم بستن به روی واقعیت‌ها معرفی کرد (۳). Wise و همکاران مقاومت در برابر تغییر را نوعی تمایل درونی افراد می‌داند و چهار عامل گرایش به روزمرگی و عادت، عکس‌العمل‌های احساسی، اندیشه‌های کوتاه‌مدت و عدم انعطاف در عقاید را در این راستا مؤثر می‌داند (۴).

بررسی مقاومت فردی در سازمان‌های کنونی از آن جهت اهمیت دارد که سازمان و اعضاء آن از نظر رفتاری در برابر تغییر مقاومت می‌کنند. از یک دیدگاه این کار مثبت است؛ زیرا موجب به وجود آمدن ثبات و پایداری در سازمان می‌شود و می‌توان رفتارهای آینده را پیش‌بینی کرد. به‌طور کلی ایستادگی در برابر پدیده‌ها، الزاماً نباید به روش‌های استاندارد صورت گیرد. افراد می‌توانند به صورتی آشکار، تلویحی، غیرمستقیم و آنی از خود مقاومت نشان دهند یا کوشش کنند که آن را اندکی با تأخیر اندازند. اگر مقاومت افراد به صورت آشکار باشد، مدیریت سازمان با این امر چندان مشکلی نخواهد داشت. برعکس در صورتی که مقاومت به صورتی

غیرمستقیم باشد یا این که اعضاء سازمان بکوشند تا آن را برای مدت زمانی به تأخیر اندازند، مقاومت تلویحی یا غیرمستقیم جنبه ظریف‌تری به خود می‌گیرد و وفاداری افراد نسبت به سازمان کم می‌شود و آنان انگیزه کار کردن را از دست می‌دهند و میزان خطاها و اشتباهات افزایش می‌یابد (۳). مقاومت فردی حاصل احساسات نامناسب، واکنش‌های انفعالی، فقدان پاسخ‌های خلاقانه و انگیزه پایین است (۵) و از پیامدهای منفی آن در محیط کار می‌توان به عدم رضایت شغلی، کارایی و بهره‌وری پایین، غیبت و مواردی از این قبیل اشاره کرد. با توجه به مشکلات حاصل از مقاومت فردی در محیط کار، عواملی که سبب کاهش این معضل می‌شوند باید شناسایی گردند. به نظر می‌رسد مهارت جرأت‌ورزی عاملی اساسی در این راستا می‌باشد.

جرأت‌ورزی مهارتی در راه خودکارآمدی و خودکنترلی در افراد است که اعتماد به نفس و عزت نفس آن‌ها را تقویت می‌کند. این مهارت که جزء مهارت‌های مقابله با خشم و همچنین بهترین روش ارتباط رضایت‌بخش با دیگران است، بسان سایر مهارت‌های ارتباطی نیازمند دانش، تدبیر، مذاکره و انعطاف‌پذیری است (۶). جرأت‌ورزی، قلب رفتار میان فردی و کلید روابط انسانی است و در شکوفایی استعدادها و رشد خلاقیت افراد نقشی مؤثر را ایفا می‌کند. جرأت‌ورزی باعث ابراز خویشتن به صورت سریع، مستقیم و مناسب، ارج نهادن به احساس و فکر خود و شناخت نقاط قوت و ضعف خویشتن می‌شود. جرأت‌ورزی موجب احترام به خود و دیگران می‌شود به این معنی که فرد نه تنها به عقاید، باورها، افکار و احساسات دیگران اهمیت می‌دهد بلکه برای عقاید، باورها، افکار و احساسات خود نیز

ارزش قائل می‌شود. روان‌شناسان معتقد هستند افراد کم جرأت نمی‌توانند به صورت مناسب با اطرافیان خود تعامل داشته باشند. این افراد احساس بی‌اعتمادی و سلطه‌پذیری در روابط اجتماعی را تجربه می‌کنند و اضطراب و افسردگی از خود نشان می‌دهند (۷).

فرد جرأت‌ورز ضمن پافشاری بر خواسته‌های منطقی خود، از اجحاف حقوق دیگران و تضییع آن‌ها خودداری می‌کند. فرد جرأت‌ورز دارای اعتماد به نفس است، احساس، افکار و نگرشی مثبت نسبت به خود و دیگران دارد و رفتارش با دیگران صریح و صادقانه است. برخی از پژوهشگران گزارش کرده‌اند که این افراد حتی در پیدا کردن شغل مناسب و انجام مطلوب آن موفق‌تر هستند. افرادی که از مهارت جرأت‌ورزی (حد وسط برخورد منفعلانه و پرخاشگری) بی‌بهره‌اند، نمی‌توانند از خودشان دفاع نمایند و غالباً در برخورد با دیگران منفعل، پشیمان و ترسو بوده و به جای اهمیت به نیازها و خواسته‌های خود، از خواسته‌ها و نظر دیگران تبعیت می‌کنند. اهمیت جرأت‌ورزی در ارتباط‌های فردی، نقش مؤثر آن در فعالیت‌های اجتماعی و فراوانی رفتارهای غیرجرأت‌ورزی در جمعیت‌های بالینی سبب شده است که در این زمینه پژوهش‌های زیادی صورت گیرد و برنامه‌هایی تحت عنوان جرأت‌آموزی طرح‌ریزی شود (۸). مطالعه‌ای نشان داد فردی که با جرأت است می‌تواند ارتباط نزدیک با دیگران برقرار کند، خودش را از سوء استفاده دیگران دور نگه دارد و تغییر را می‌پذیرد، بی‌آن که احساس گناه و اضطراب کند و یا به حقوق دیگران لطمه بزند (۹).

از طرفی، امروزه سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا در تکامل تدریجی فرآیندهای خویش، بلوغ بیشتری پیدا

نمایند. درصد زیادی از این سازمان‌ها به مدل‌های بالندگی روی آورده‌اند تا بتوانند نقشه مسیری را طراحی نمایند که آن‌ها را در بلوغ سازمانی آماده و مستعد گرداند. برای این که بلوغ سازمان تبدیل به عمل و محصول شود، نیازمند فرآیندها و ساختارهای بالغ می‌باشد. گاهی اوقات ساختارهای نامناسب مانع جاری شدن آثار تحولات ذهنی می‌گردد؛ بنابراین لازم است در ساختارها و فرآیندهای سازمان نیز به صورت متوازن، تحول و بلوغ ایجاد شود. با بلوغ فرآیندی، می‌توان ساختارها، روش‌ها و فرآیندها را چابک، به روز و ساده نمود و قابلیت سازگاری سازمان را افزایش داد (۱۰). عامل بلوغ کارکنان، مقوله جدیدی است که یک راهکار برتر در سازمان‌ها تلقی می‌شود و مورد تأیید کارشناسان و علم مدیریت قرار گرفته است. بلوغ سازمانی مهارت‌های ویژه‌ای را معرفی و رابطه آن‌ها را با مواردی چون نوآوری سازمانی، رضایت شغلی، سبک رهبری و مدیریت، کارایی و غیره بیان می‌کند و با ارائه راهکارها و مدل‌های بهتر سازمانی به رفع نیازهای سازمان منجر می‌شود. همچنین ارتقای بلوغ کارکنان سبب می‌شود فرآیند تحول در افراد، ساختار، فرهنگ و محصول به درونی و برون سازمانی در سطح مطلوبی ایجاد گردد (۱۱). بلوغ فردی سبب ایجاد کیفیت خودکارآمدی در افراد می‌شود (۱۲).

برای تحقق بلوغ کارکنان و سازمان لازم است سازمان در این سه زمینه دارای توانمندی‌های لازم گردد:

۱- رهبری: مدیران ارشد سازمان همه باید خود به فرآیندها توجه داشته و درگیر آن‌ها شوند. پرداختن به بازمهندسی و بازطراحی فرآیندها، تن دادن به

برخی از پژوهش‌های بنیادی - کاربردی را توجیه می‌کند. انجام پژوهش‌هایی از این نوع، موجب آگاهی مدیران و کارمندان سازمان شده و ضریب معیارهای توجه به عوامل مهم در سازمان مانند بلوغ و جرأت‌ورزی و مقاومت فردی کارکنان را بالا می‌برد. همچنین تلاش در جهت ارائه راهکارهایی برای افزایش جرأت‌ورزی و مقاومت فردی کارکنان می‌تواند برای مدیران مفید بوده و با مشخص کردن نقش بلوغ در این رابطه می‌تواند پیام روشنی در مورد اهمیت بلوغ کارکنان به سازمان‌ها و مدیران آن‌ها بدهد. این مطالعه با هدف بررسی تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی با توجه به نقش تعدیل‌گر بلوغ کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شهر کرمان انجام شد.

روش بررسی

این مطالعه، یک تحقیق توصیفی - تحلیلی بود که به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۵ انجام شد. جامعه آماری شامل تمامی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی کرمان به تعداد ۳۰۰ نفر بودند که بر اساس جدول مورگان، ۱۶۹ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند و از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تصادفی متناسب با حجم نمونه استفاده شد (جدول ۱).

دگرگونی‌های سازمانی را به همراه دارد که در لایه‌های پایین سازمان اغلب مقاومت به وجود می‌آورند.

۲- فرهنگ سازمانی: تنها سازمان‌هایی که فرهنگ آن‌ها به مشتری‌محوری، مسئولیت‌پذیری فردی و آمادگی برای تغییر، بها می‌دهد، توان دستیابی به تحول را دارند.

۳- توانمندی نیروی کار: در مهارت‌های باز طراحی فرآیند، ارتقای مهارت‌های کارکنان موردتوجه قرار می‌گیرد (۱۱).

Demir و Kocabaş با تحقیقی که در سازمان‌های آموزشی انجام دادند، به این نتیجه رسیدند که مدل بلوغ سازمان در کنترل زمان، کاهش هزینه‌ها و افزایش کارایی سازمان نقش مهمی دارد (۱۳).

با در نظر گرفتن این که جامعه کنونی ایران در مرحله خودسازی و سازندگی به سر می‌برد، شایسته است که به بلوغ و جرأت‌ورزی و مقاومت فردی کارکنان در سازمان‌ها توجهی خاص معطوف گردد؛ بنابراین در مرحله نخست باید به شناخت دقیق مسائل سازمانی در این زمینه مبادرت ورزید و با توجه به ظرفیت‌ها از عوامل مهم سازمانی و شخصی در رسیدن به بلوغ و جرأت‌ورزی در سازمان به صورت علمی اطلاع یافت. این امر ضرورت انجام

جدول ۱: تعداد کارکنان مورد بررسی و نمونه آماری به تفکیک در هر واحد مورد بررسی

ردیف	نام واحد مورد بررسی	تعداد کارکنان	حجم نمونه	ردیف	نام واحد مورد بررسی	تعداد کارکنان	حجم نمونه
۱	حوزه ریاست	۲۱	۱۲	۶	معاونت درمان	۴۱	۲۳
۲	معاونت پشتیبانی	۵۴	۳۱	۷	معاونت غذا و دارو	۴۲	۲۳
۳	معاونت دانشجویی	۳۴	۱۹	۸	معاونت آموزشی	۴۰	۲۳
۴	معاون بهداشتی	۴۱	۲۳	۹	جمع کل	۳۰۰	۱۶۹
۵	معاونت پژوهشی	۲۷	۱۵				

پاسخگویی، رعایت اصل رازداری و پرهیز از سوگیری، و فاش نشدن هویت فردی مشارکت‌کنندگان رعایت شد.

با استفاده از نظر افراد خبره، روایی محتوایی پرسشنامه جرأت‌ورزی ۰/۸۷ و پرسشنامه مقاومت فردی ۰/۹۴ و پرسشنامه بلوغ ۰/۹۵ برآورد شد. آلفای کرونباخ محاسبه شده توسط محقق برای پرسشنامه‌های جرأت‌ورزی ۰/۹۲، مقاومت فردی ۰/۹۶ و برای پرسشنامه بلوغ کارکنان ۰/۹۷ محاسبه گردید که نشان از پایایی این پرسشنامه‌ها داشت.

داده‌ها در نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۹ وارد شدند. با استفاده از مدل معادلات ساختاری (SEM: Structural Equation Model) برای بررسی دقیق‌تر فرضیه‌های پژوهش از رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS) با نرم‌افزار Smart PLS 2 در دو بخش آزمون مدل اندازه‌گیری و آزمون بخش مدل ساختاری استفاده شد. سطح معنی‌داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

از میان ۱۶۹ نفر از کارکنان ستادی مورد بررسی، ۶۴/۵ درصد آنان را زنان تشکیل می‌دادند. فراوانی کارکنان در گروه سنی ۲۶-۳۰ سال دارای بیشترین میزان بود (۳۰/۲ درصد). سابقه کاری ۱۱-۲۰ سال دارای بیشترین میزان در بین کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی رفسنجان بود. ۳۶/۱ درصد از کارمندان دارای تحصیلات در مقطع کارشناسی بودند و بعد از آن مقطع تحصیلی کارشناسی ارشد قرار داشت (۳۴/۳ درصد) (جدول ۲).

در این مطالعه ویژگی‌های دموگرافیک نظیر جنسیت، سن، سابقه خدمت و میزان تحصیلات مدنظر بودند. به منظور جمع‌آوری داده‌ها، از سه پرسشنامه استفاده شد: پرسشنامه جرأت‌ورزی ۲۲ سؤالی که بر اساس مدل Richey و Gambrill طراحی شده بود و دارای ۵ مؤلفه رد کردن تقاضا و بیان محدودیت‌ها (سؤالات ۱ تا ۵)، بیان احساسات مثبت (سؤالات ۶ تا ۹)، کنار آمدن و قبول انتقاد (سؤالات ۱۰ تا ۱۳)، قبول تفاوت داشتن با دیگران (سؤالات ۱۴ تا ۱۷) و ابراز وجود در موقعیت‌های مختلف (سؤالات ۱۸ تا ۲۲) بود (۱۴). پرسشنامه مقاومت فردی ۲۱ سؤالی که طبق مدل Foster ارائه شد، دارای ۴ مؤلفه احساسات نامناسب (سؤالات ۱ تا ۴)، واکنش‌های انفعالی (سؤالات ۵ تا ۸)، فقدان پاسخ‌های خلاقانه (سؤالات ۹ تا ۱۲) و انگیزه پایین (سؤالات ۱۳ تا ۲۱) بود (۱۵). پرسشنامه بلوغ کارکنان ۲۶ سؤالی که طبق مدل Argyris طراحی شد دارای ۷ مؤلفه عدم وابستگی (سؤالات ۱ تا ۵)، میزان فعال بودن (سؤالات ۶ تا ۸)، رفتارهای متعدد (سؤالات ۹ تا ۱۱)، وضعیت برابر یا برتر (سؤالات ۱۲ تا ۱۵)، آگاهی از خود (سؤالات ۱۶ تا ۱۸)، سطح علائق (سؤالات ۱۹ تا ۲۱) و وسعت دید (سؤالات ۲۲ تا ۲۶) بود (۱۶). از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت برای امتیازدهی به سؤالات پرسشنامه‌ها استفاده شد به این صورت که امتیاز ۱ به گزینه کاملاً مخالفم و امتیاز ۵ به گزینه کاملاً موافقم تعلق گرفت. ترتیب امتیازبندی میانگین متغیرها ۵-۴/۲، ۴/۱-۳/۴، ۳/۳-۲/۶، ۲/۵-۱/۸، ۱/۷-۱ بود که به ترتیب نشان‌دهنده خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم، خیلی کم بود. در این مطالعه، ملاحظات اخلاقی پژوهش از جمله رضایت آگاهانه برای مشارکت در

جدول ۲: توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک در کارکنان ستادی مورد بررسی

تعداد (درصد)	آماره توصیفی	ویژگی‌های دموگرافیک	تعداد (درصد)	آماره توصیفی	ویژگی‌های دموگرافیک
(۱۴/۲)۲۴	۵ سال و کمتر	سابقه خدمت	(۶۴/۵)۱۰۹	زن	جنسیت
(۲۳/۱)۳۹	۶-۱۰ سال		(۳۱/۴)۵۳	مرد	
(۳۸/۵)۶۵	۱۱-۲۰ سال		(۴,۱)۷	بی پاسخ	
(۱۸/۹)۳۲	۲۱ سال و بیشتر		(۱۸/۹)۳۲	۲۵ سال و کمتر	
(۵/۳)۹	بی پاسخ	تحصیلات	(۳۰/۲)۵۱	۲۶-۳۰ سال	گروه سنی
(۱/۸)۳	دیپلم		(۲۱/۳)۳۶	۳۱-۴۰ سال	
(۱۴/۲)۲۴	فوق دیپلم		(۱۸/۹)۳۲	۴۱ سال و بیشتر	
(۳۶/۱)۶۱	لیسانس		(۱۰/۷)۱۸	بی پاسخ	
(۳۴/۳)۵۸	فوق لیسانس				
(۷/۷)۱۳	دکتری				
(۵/۹)۱۰	بی پاسخ				

میانگین امتیاز کل جرأت‌ورزی ۲/۳۷، مقاومت فردی ۲/۸۱ و بلوغ ۳/۵۶ به دست آمد که میانگین متغیرهای جرأت‌ورزی و مقاومت فردی کمتر از حد متوسط و میانگین متغیر بلوغ در حد متوسط بود (جدول ۳).

جدول ۳: میانگین امتیاز جرات‌ورزی، مقاومت فردی و بلوغ در کارکنان ستادی مورد بررسی

انحراف معیار ± میانگین	متغیرهای مورد بررسی مؤلفه‌ها
۲/۱۵±۱/۳۱	جرأت‌ورزی
۲/۴۹±۱/۰۱	رد کردن تقاضا و بیان محدودیت‌ها
۲/۳۲±۱/۰۲	بیان احساسات مثبت
۲/۴۸±۱/۰۳	کنار آمدن و قبول انتقاد
۲/۴۵±۱	قبول تفاوت داشتن با دیگران
۲/۳۷±۰/۸۸	ابراز وجود در موقعیت‌های مختلف
۲/۵۳±۱/۰۲	میانگین کل
۲/۱۴±۱/۰۲	مقاومت فردی
۲/۳۷±۰/۸۹	احساسات نامناسب
۳/۴۴±۱/۰۵	واکنش‌های انفعالی
۲/۸۱±۰/۶۹	فقدان پاسخ‌های خلاقانه
۳/۴۷±۰/۸۶	انگیزه پایین
۳/۴۹±۰/۹۴	میانگین کل
۳/۵۸±۰/۸۸	بلوغ
۳/۶۹±۱/۱	عدم وابستگی
۳/۷±۱/۰۵	فعال بودن
۳/۴۹±۰/۹۵	انجام کارها به چندین روش
۳/۵۲±۰/۸۷	وضعیت برابر با برتر
۳/۵۶±۰/۸۳	وسعت دید
	سطح علائق
	آگاهی از خود
	میانگین کل

جدول ۴: مقادیر آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و AVE برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	آلفای کرونباخ	پایایی ترکیبی	AVE
جرأت‌ورزی	۰/۹۲۸	۰/۹۲۴	۰/۴۰۷
مقاومت فردی	۰/۹۶۸	۰/۹۷۲	۰/۷۸۰
بلوغ کارکنان	۰/۹۷۴	۰/۹۷۶	۰/۶۱۶
مقدار قابل قبول	۰/۷≤	۰/۷≤	۰/۴≤

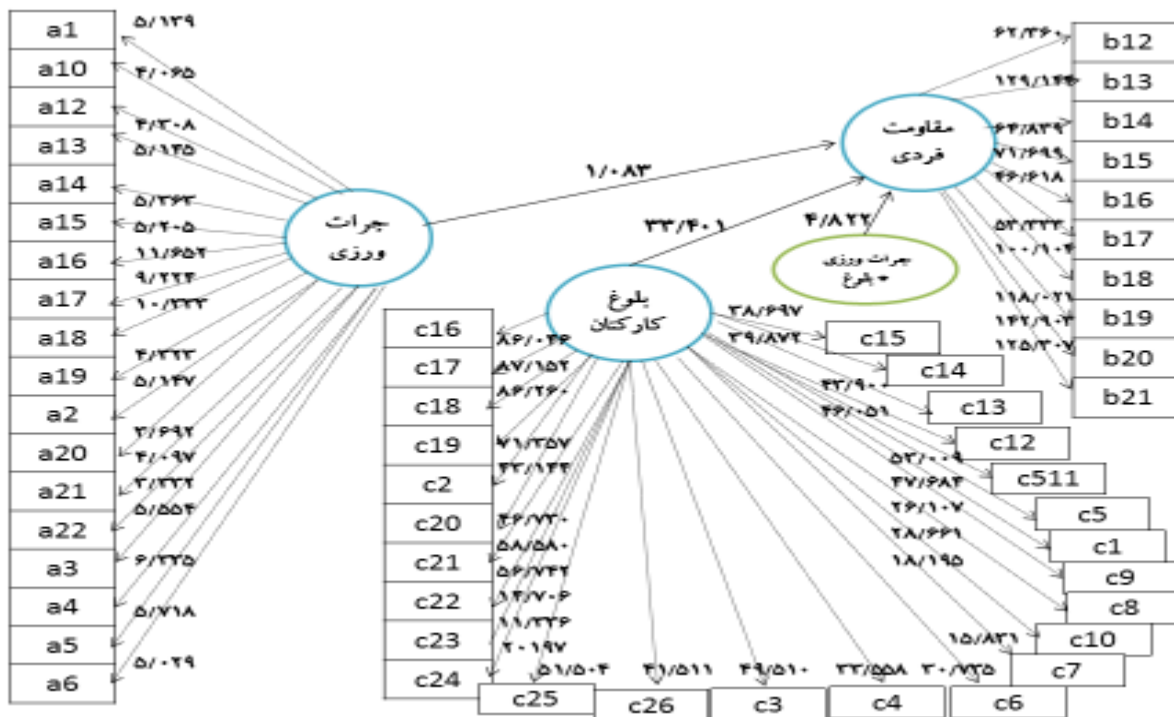
جدول ۵: بررسی روایی واگرا برای متغیرهای مورد بررسی

متغیر	جرأت‌ورزی	مقاومت فردی	بلوغ کارکنان
جرأت‌ورزی	۰/۶۳۴		
مقاومت فردی	-۰/۲۰۶	۰/۷۸۴	
بلوغ کارکنان	-۰/۲۰۹	۰/۶۱۷	۰/۸۸۲

نشان پایایی مناسب متغیرهای پژوهش بود. همچنین نتایج نشان داد که ضریب AVE متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۴ بود که حاکی از روایی همگرا مناسب متغیرهای پژوهش داشت.

برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب Z به این صورت است که ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشند تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آن‌ها را تأیید ساخت. همان‌گونه که از شکل ۲ مشخص است ضرایب معناداری Z متغیرهایی که از ۱/۹۶ بیشتر بودند، معنادار بودن آن‌ها را در سطح ۹۵٪ تأیید نمود و ضریب معناداری Z مربوط به متغیر جرأت‌ورزی و بلوغ کارکنان، ۴/۸۲۲ محاسبه شد که بیشتر از ۱/۹۶ بود و نشان‌دهنده این بود که در سطح اطمینان ۹۵٪ می‌توان تأثیر متغیر بلوغ کارکنان را به عنوان متغیر تعدیل‌گر تأیید ساخت.

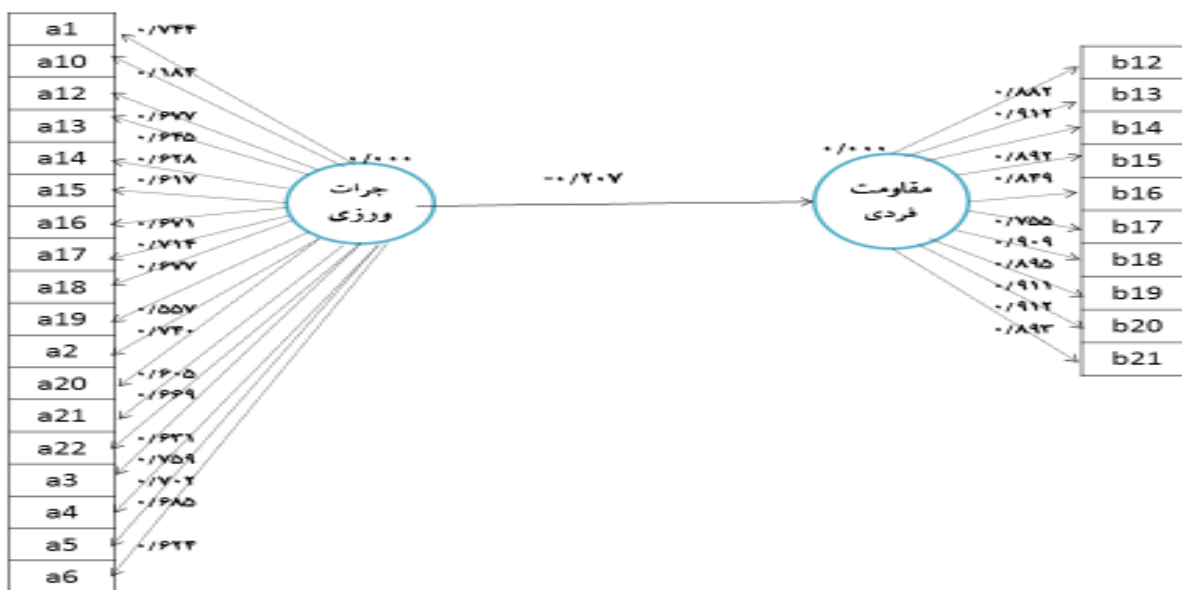
با توجه به مدل، سؤالاتی که دارای بارهای عاملی کمتر از ۰/۴ بودند، حذف شدند تا بررسی سایر معیارها تحت تأثیر آن‌ها قرار نگیرد؛ لذا سوالات ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۷، ۸، ۹، ۱۰ و ۱۱ مربوط به متغیر مقاومت فردی دارای بار عاملی کمتر از ۰/۴ بودند که کفایت لازم در تبیین متغیر مقاومت فردی را نداشتند و از مدل حذف شدند. همچنین سوالات ۷، ۸، ۹ و ۱۱ مربوط به متغیر جرأت‌ورزی دارای بار عاملی کمتر از ۰/۴ بودند که کفایت لازم در تبیین متغیر جرأت‌ورزی را نداشتند و از مدل حذف شدند؛ اما با توجه به مدل تمامی بارهای عاملی متغیر بلوغ کارکنان بالاتر از ۰/۴ بود؛ لذا تمامی سوالات کفایت لازم در تبیین متغیر بلوغ کارکنان را داشتند و به عبارتی متغیرهای بلوغ کارکنان خوب سنجیده شدند و نیاز به حذف هیچ سؤالی نبود. آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی متغیرهای پژوهش از ۰/۷ بیشتر بود که



شکل ۲: مدل ترسیم همراه با ضرایب معناداری Z

میان متغیر جرأت‌ورزی و مقاومت فردی ۲۰۷/۰- نشان‌دهنده تأثیر معکوس جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی بود.

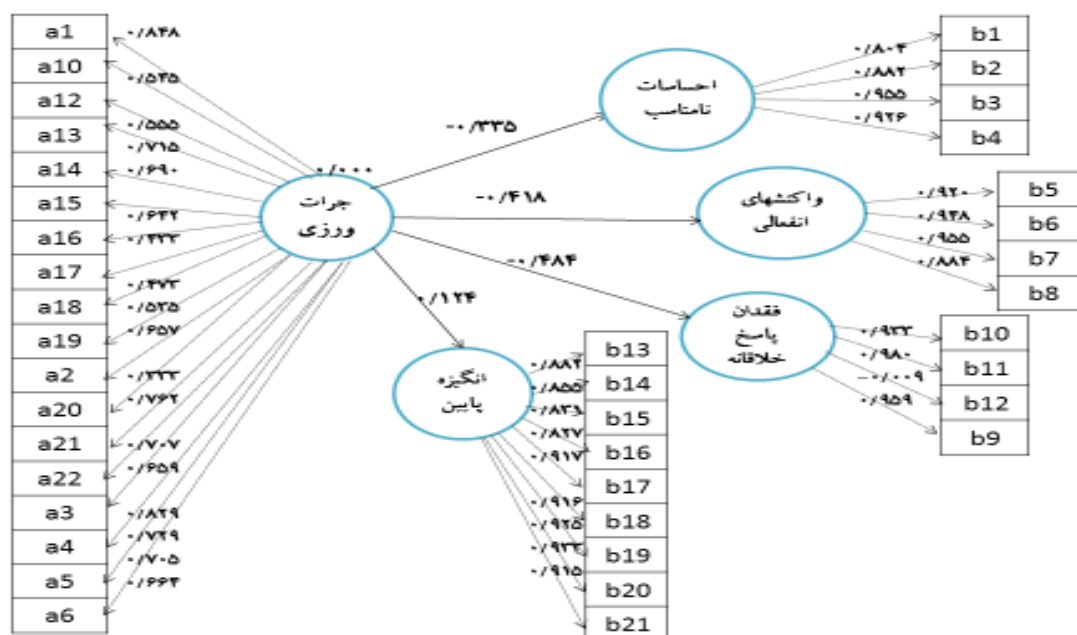
شکل ۳ نشان می‌دهد ضریب معنی‌داری Z میان متغیر جرأت‌ورزی و مقاومت فردی ۲/۷۷۹ به دست آمد که بیشتر از ۱/۹۶ بود و نشان از تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی داشت. ضریب استاندارد شده مسیر



شکل ۳: تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی همراه با ضرایب معناداری Z

ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر جرأت‌ورزی و فقدان پاسخ‌های خلاقانه $-0/484$ به دست آمد و حاکی از تأثیر معکوس جرأت‌ورزی بر فقدان پاسخ‌های خلاقانه بود. ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر جرأت‌ورزی و انگیزه پایین کارکنان $0/124$ نشان دهنده عدم تأثیر جرأت‌ورزی بر انگیزه پایین کارکنان بود.

همان‌طور که در شکل ۴ مشخص است ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر جرأت‌ورزی و احساسات نامناسب $-0/335$ بود و حاکی از تأثیر معکوس جرأت‌ورزی بر احساسات نامناسب بود. ضریب استاندارد شده مسیر میان متغیر جرأت‌ورزی و واکنش‌های انفعالی $-0/418$ بود و نشان‌دهنده تأثیر معکوس جرأت‌ورزی بر واکنش‌های انفعالی بود.



شکل ۴: تأثیر جرأت‌ورزی بر ابعاد مقاومت فردی همراه با ضرایب استاندارد شده

بحث و نتیجه‌گیری

یافته‌ها نشان داد میانگین نمره متغیر جرأت‌ورزی کمتر از حد متوسط بود. که با مطالعه‌های زیر همخوانی دارد. Lin و همکاران در مطالعه‌ای بر روی دانشجویان پرستاری و دیگر دانشجویان علوم پزشکی کشور تایوان دریافتند که میانگین جرأت‌ورزی این گروه از ۵۰ درصد کمتر (پایین‌تر از حد متوسط) بود (۱۹). مظلوم و همکاران در یک بررسی تحت عنوان تأثیر آموزش مهارت جرأت‌ورزی بر سطح تعارضات بین فردی پرستاران، به این نتیجه رسیدند که میزان

جرأت‌ورزی پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) مشهد قبل از آموزش در حد پایین قرار داشت (۲۰). پراش نیز در مطالعه‌ای میانگین جرأت‌ورزی در بین کارکنان را از حد متوسط پایین‌تر برآورد کرد (۲۱). این یافته که نشان دهنده میزان پایین جرأت‌ورزی است می‌تواند ناشی از ویژگی شخصیتی افراد، نوع ساختار و فرهنگ سازمانی و یا شرایط کاری محیط کار باشد و حاکی از عدم توجه سازمان‌ها به این امر مهم باشد؛ لذا تقویت این مهارت برای موفقیت سازمانی لازم به نظر می‌رسد.

یافته‌ها نشان داد میانگین نمره متغیر مقاومت فردی کمتر از حد متوسط بود. که با نتایج مطالعه‌های زیر همخوانی ندارد. طایفی و همکاران در مطالعه‌ای تحت عنوان ارتباط مدیریت مشارکتی و مقاومت در برابر تغییر از دیدگاه مدیران بیمارستان‌های آموزشی یزد، دریافتند مقاومت افراد در سه بیمارستان آموزشی یزد متوسط به بالا بود (۲۲). قدیمی و بیگزاده در یک بررسی با عنوان ارزیابی عوامل مدیریتی مؤثر در استقرار بودجه‌ریزی عملیاتی در حوزه درمان دانشگاه علوم پزشکی تبریز، به این نتیجه رسیدند میزان مقاومت افراد در دانشگاه علوم پزشکی بالا است (۲۳). از سوی دیگر هادوی‌نژاد و همکاران در بررسی خود دریافتند میانگین امتیاز مقاومت افراد در برابر تغییر از حد متوسط بالاتر است (۲۴). که با مطالعه پراش همخوانی داشت و حاکی از این بود که میانگین مقاومت فردی در بین کارکنان از حد متوسط پایین‌تر بود (۲۱). این یافته‌ها نشان می‌دهد میزان مقاومت افراد می‌تواند به عوامل مختلفی نظیر نوع مدیریت، ساختار محیط کار و مواردی از این قبیل بستگی داشته باشد. اگرچه تغییر همیشه برای بهبود و اصلاح وضع موجود است؛ اما با ریشه‌یابی عوامل مؤثر بر مقاومت فردی می‌توان تا حد قابل ملاحظه‌ای این مشکل را مرتفع ساخت.

یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد میانگین امتیاز متغیر بلوغ در حد متوسط بود که با یافته‌های سیدجوادی و همکاران و قنبری و سرچهانی که در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند میانگین بلوغ افراد در حد متوسط است (۲۵،۲۶) همخوانی داشت. سیدجوادی و همکاران در مطالعه‌ای در بیمارستان‌های دانشگاه علوم پزشکی اردبیل دریافتند میانگین امتیاز بلوغ سازمانی در حد متوسط بود (۲۶). این یافته‌ها نشان

می‌دهد توانایی و مهارت افراد در انجام صحیح امور محوله در قالب رشد و بلوغ فردی تا حدی مورد توجه قرار گرفته است، اگرچه تقویت آن ضروری می‌باشد.

یافته‌ها نشان داد که جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی تأثیر معکوس داشت. نتیجه مطالعه رحیمی و همکاران، براتی و همکاران و Mc Millan و Onner نشان داد که جرأت‌ورزی مقاومت فرد را کاهش می‌دهد (۲۸، ۲۷، ۹). رحیمی و همکاران نشان دادند فردی که با جرأت است می‌تواند ارتباط نزدیک با دیگران برقرار کند، خودش را از سوء استفاده دیگران دور نگه دارد و مقاومت فردی بیشتری داشته باشد، بی‌آن که احساس گناه و اضطراب کند و یا به حقوق دیگران لطمه بزند (۹). براتی و همکاران نیز در تحقیقی نشان دادند که مهارت جرأت‌ورزی و آموزش آن می‌تواند موجب ایمن‌سازی روانی فرد و اتخاذ تصمیم صحیح گردد (۲۷). Mc Millan و Onner در مطالعه‌ای به این نتیجه رسیدند که جرأت‌ورزی توانایی وی را در مقابله با ناشناخته‌ها و شرایطی که برای وی درک نشده هستند را افزایش می‌دهد (۲۸). فرد جرأت‌ورز، توانایی تغییر و ایستادگی در موقعیت‌های مختلف را دارد و یکی از مهارت‌های چنین افرادی، پذیرش تغییر در راستای رشد و پیشرفت است؛ بنابراین افرادی با چنین ویژگی‌ای، مقاومتی در برابر تغییرات موجود ندارند و با سهولت بیشتری تغییرات را پذیرا خواهد بود و منعطف‌تر هستند.

از طرفی نتایج مطالعه حاضر نشان داد که متغیر بلوغ کارکنان، تأثیر جرأت‌ورزی بر مقاومت فردی را کاهش می‌داد. تحقیقی که رابطه این سه متغیر را به طور هم‌زمان سنجیده باشد یافت نگردید؛ اما رابطه

و منفعل نباشند و خود را در دست تقدیر و اموری جاری قرار ندهند و جرأت مبارزه با آن‌ها را داشته باشند. این امر سبب کاهش واکنش‌های انفعالی می‌گردد.

نتایج حاصل از بررسی روابط بین متغیرها نشان داد جرأت‌ورزی بر فقدان پاسخ‌های خلاقانه کارکنان علوم پزشکی شهر کرمان تأثیر معکوس داشت. در این زمینه تحقیقی انجام گرفته تا نتایج مورد مقایسه و ارزیابی قرار گیرد؛ اما تحقیقاتی در مورد رابطه بین جرأت‌ورزی و خلاقیت صورت گرفته و نتایج آن‌ها نشان داده که جرأت‌ورزی موجب افزایش خلاقیت و خودکارآمدی می‌شود و این بدین معنی است که جرأت‌ورزی، فقدان پاسخ‌های خلاقانه را کاهش می‌دهد و موجب می‌گردد تا فرد با جرأت در مقابله با مسائل پیش‌رو، پاسخ‌های خلاقانه ارائه دهد. افضلی و گل شکوه در تحقیقی نشان دادند بین جرأت‌ورزی با بروز خلاقیت رابطه معنی‌داری وجود داشت (۳۱). از ویژگی‌های افراد جرأت‌ورز این است که توانایی و مهارت لازم را برای شناسایی مسئله دارند، آن را مطرح می‌کنند و در ذهن و دنیای بیرون خود به دنبال راه‌حلی برای آن هستند و در نتیجه پاسخی برای آن پیدا می‌کنند؛ به عبارتی آن‌ها خلاقانه عمل می‌کنند و در برابر مسائل پیش آمده می‌توانند پاسخ‌های خلاقانه‌ای ابراز نمایند.

در نهایت یافته‌ها نشان داد جرأت‌ورزی بر انگیزه پایین کارکنان علوم پزشکی شهر کرمان تأثیر نداشت. که با نتایج Hawkins و همکاران و Sitot یکسان نمی‌باشد. Hawkins و همکاران در تحقیق خود دریافتند که جرأت‌ورزی انگیزه فرد را افزایش می‌دهد (۳۲). Sitot نیز در مطالعه‌ای در نیجریه دریافت که افراد جرأت‌ورز انگیزه بیشتری برای پیشرفت دارند

بین جرأت‌ورزی و بلوغ روانی در تحقیق Botvin و همکاران تأیید شده است. آن‌ها در مطالعه خود دریافتند که افراد جرأت‌ورز از بلوغ بالاتری برخوردار بودند (۲۹). این که بلوغ کارکنان رابطه بین جرأت‌ورزی و مقاومت فردی را کاهش می‌دهد بیانگر این است که اگرچه افراد با بلوغ روانی بالا از آزادی عمل و وسعت دید بیشتری برخوردارند؛ اما در انجام امور با احتیاط عمل می‌کنند و هرگونه مسئولیتی را پذیرا نیستند. این امر سبب می‌شود بلوغ سبب کاهش رابطه بین جرأت‌ورزی و مقاومت فردی شود. همچنین نتایج حاکی از آن بود که جرأت‌ورزی بر احساسات نامناسب کارکنان علوم پزشکی شهر کرمان تأثیر معکوس داشت. در این زمینه براتی و همکاران تحقیقی انجام دادند و دریافتند جرأت‌مندی موجب افزایش ایمنی روانی شده و در نتیجه احساسات نامناسب را کاهش می‌دهد (۲۷). چنین به نظر می‌رسد افزایش جرأت‌ورزی در افراد و همچنین آموزش این خصلت به آن‌ها موجب می‌گردد تا افراد احساسات نامناسب را از خود دور کنند و یا در صورت وجود چنین احساسی آن را ابراز داشته و جرأت بیان آن را داشته باشند. بیان احساسات منفی و نامناسب از نظر روانی سبب می‌شود این احساسات کاهش یابند.

یافته‌ها نشان داد جرأت‌ورزی بر واکنش‌های انفعالی کارکنان علوم پزشکی شهر کرمان تأثیر معکوس داشت که با نتایج Klinke همخوانی دارد. وی دریافت که جرأت‌ورزی موجب می‌گردد تا فرد در برابر رویدادهایی که برایش اتفاق می‌افتد واکنش فعال نشان داده و مؤثر باشد (۳۰). اگر افراد جرأت لازم را داشته باشند، خواهند توانست در مقابل با رویدادهایی که برای آن‌ها اتفاق می‌افتد، واکنش مناسب نشان داده

کنند. از طرفی، کارکنان از طریق استقبال از بروز تغییرات در سازمان، انگیزه بالا، واکنش‌های فعالانه در برابر تغییر و پاسخ‌های خلاقانه به تغییر، به کاهش مقاومت فردی خود کمک نمایند.

سپاسگزاری

از ریاست و معاونین دانشگاه علوم پزشکی کرمان که در اجرای پژوهش حاضر همکاری نمودند، سپاسگزاری می‌گردد. کد اخلاق این مطالعه از دانشگاه آزاد واحد کرمان دارای شماره IR.KMU.REC.1396.32 می‌باشد.

تعارض منافع

بدین وسیله نویسندگان تصریح می‌نمایند که هیچ گونه تعارض منافی در خصوص پژوهش حاضر وجود نداشت.

References

- Weiner IB, Schmitt NW, Highhouse S. Handbook of Psychology, Industrial and Organizational Psychology. New York: Wiley; 2012.
- Paterson M, Green JM, Basson CJ, Ross F. Probability of assertive behaviour, interpersonal anxiety and self-efficacy of South African registered dietitians. J Hum Nutr Dietet 2003; 15(1): 9-17.
- Rahimi J, Nasrabadi A. Successful Manager. Tehran: Mahfoz. 1th ed.; 2002. Persian
- Wise KL, Bundy KA, Bundy EA, Wise LA. Social skills training for young adolescents. Adolescents 1991; 26(101): 233-41.
- Nezam Zadeh Z, Ghamari Givi H. Defense mechanisms and coping strategies in individuals with generalized anxiety disorder and major depressive disorder. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology 2008; 14(1): 33-8. Persian
- Lin YR, Shiah IS, Chang YC, Lai TJ, Wang KY, Chou KR. Evaluation of an assertiveness training program on nursing and medical students' assertiveness, self-esteem, and interpersonal

communication satisfaction. Nurse Educ Today 2004;24(8):656-65.

۷. Graham R, Shan R. Training of Self-Assertion. Translated: Shani Yelagh M, Rezaei AR. Ahvaz Shahid Chamran University of Ahvaz; 2000. Persian

۸. Mehrabizadeh Honarmand M, Taghavi SF, Atari Yousef A. Effect of group assertive training on social anxiety, social skills and academic performance of female students. Journal of Behavioral Sciences 2009; 3(1): 59-64. Persian

۹. Rahimi J, Haghighi J, Mehrabizadeh Honarmand M, Beshlidesh K. The effects of group assertive training on social anxiety, social skills and assertiveness of male first grade high school students in Shiraz. Journal of Education and Psychology 2006; 13(1): 111-24. Persian

۱۰. Rastegar A. Spirituality in Organization with Psychology Approach. Qoam: Publications of Adyan and Mazaheb University; 2010. Persian

۱۱. Soltani A. Role of three-dimension for organizational maturity in organizational and office development. 1st Conference on Administrative

پیشنهادها

با توجه به این که نتایج نشان داد جرأت‌ورزی سبب کاهش مقاومت فردی کارکنان می‌گردد، پیشنهاد می‌شود دانشگاه علوم پزشکی برای کاهش مقاومت فردی در بین کارکنان، آموزش‌های لازم جهت ارتقای مهارت جرأت‌ورزی در محیط کار ارائه دهد. همچنین کارکنان، مهارت جرأت‌ورزی خود را از طریق رفتارهایی مثل رد کردن تقاضاهای غیرمنطقی، بیان احساسات مثبت، قبول انتقاد، قبول تفاوت داشتن با دیگران و ابراز وجود در موقعیت‌های مختلف تقویت

- Improvement and Transformation; 2008 Apr 29; Tehran: 2008.
12. Attafar A, Shaemi Barzoki A, Radmehr R. Determine the level of maturity of organization and organizational agility in industrial companies (case of study: Fakour industrial company). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences* 2013; 3(2): 240-57.
13. Demir C, Kocabaş İ. Project Management Maturity Model (PMMM) in educational organizations. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2010;9:1641-5.
14. Gambrill ED, Richey CA. An assertion inventory for use in assessment and research. *Behavior Therapy* 1975;6(4):550-61.
15. Foster C. Speaking up for you: description and evaluation of an assertiveness training group for people with learning disabilities. *British Journal of Disabilities* 2008; 27(3): 110-5.
16. Argyris C. Interpersonal competence and organizational effectiveness (The Irwin-Dorsey series in behavioral science in business). Homewood: Dorsey Press; 1969.
17. Magner N, Welker RB, Campbell TL. Testing a model of cognitive budgetary participation processes in a latent variable structural equations framework. *Accounting and Business Research* 1996;27(1):41-50.
18. Fornell C, Larcker DF. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research* 1981; 18(1): 39-50.
19. Lin YR, Shiah IS, Chang YC, Lai TJ, Wang KY, Chou KR. Evaluation of an assertiveness training program on nursing and medical students' assertiveness, self-esteem, and interpersonal communication satisfaction. *Nurse Educ Today* 2004;24(8):656-65.
20. Mazlom SR, Motahari M, Maghsoudi Poorzaid badi S, Asgharipour N. Effect of Assertiveness Training on Nurses' Interpersonal Conflicts. *J Mazandaran Univ Med Sci* 2015;25(124):107-18. Persian
21. Parash R. Examine the moderating role of employee's involvement in the relationship between job motivation and assertiveness in Copper Complex of Sarcheshmeh [dissertation]. Rafsanjan: Azad University of Rafsanjan; 2016. Persian
22. Tayefi E, Ahmadi Tehrani G, Afzali F, Khanjankhani K, Entezarian Ardekani S, Sepaseh F. The Relationship between participative management and resistance to change from the perspective of administrators at educational hospitals in Yazd, 2013. *Manage Strat Health Syst* 2016;1(1):21-7. Persian
23. Ghadimi B, Beigzadeh Y. The evaluation of effective managerial factors in establishment of performance budgeting the health sector of Tabriz University of Medical Sciences. *Journal of Healthcare Management* 2015;6(1):69-78. Persian
24. Hadavi Negad M, Khaef Ellahi A, Alizade Sani M. Manager's political behaviors, employee's organizational politics perceptions and resistance to change. *Iranian Journal of Management Sciences* 2010;4(16):119-37. Persian
25. Ganbari S, Sarchahani Z. Relationship between teachers maturity with dimensions of learning organizations in Shiraz elementary schools. *Quarterly Journal of Educational Leadership & Administration* 2014; 8(4): 111-30. Persian
26. Seyed Javadi M, Khalesi N, EbadiFard Azar F. A Study of leadership and organizational maturity at teaching hospitals affiliated with Ardebil University of Medical Sciences, 2004-2005. *Journal of Health Administration* 2005;8(21):95-104. Persian
27. Barati M, Allahverdi-pour H, Moeini B, Farhadi Nasab A, Mahjub H, Jalilian F. assertiveness skills training efficiency on college students' persuasive subjective norms against substance abuse. *Avicenna J Clin Med* 2011; 18(3):40-9. Persian
28. Mc Millan B, Onner M. Applying an extended version of the theory of planned behavior to illicit drug use among students. *Journal of Applied Social Psychology* 2013; 33 (8): 1662-83.
29. Botvin GJ, Griffin KW, Diaz T, Scheier LM, Williams C, Epstein JA. Preventing illicit drug use in adolescents: long-term follow-up data from a randomized control trial of a school population. *Addict Behav* 2000;25(5):769-74.
30. Klinker CH. Complete life skills set of coping strategies: Anxiety, Depression, Loneliness, Shyness, Failure, Marital Differences, Lack, Aging, Pain, Disease, Damage, and Disease. Translated by Mohammadkhani S. Tehran: sepanthonar; 2005. Persian
31. Afzali H, GolShokoh F. Study of self-efficacy and assertiveness with students' creativity in highschools of Omidieh. 2nd National Conference on Ways to Promote Education, Consultation and Training. 2016 Feb 27; Tehran: Association for the Promotion of Basic Sciences and Technology; 2015. Persian
32. Hawkins JD, Catalano RF, Miller JY. Risk and protective factors for alcohol and other drug problems in adolescence and early adulthood: implications for substance abuse prevention. *Psychol Bull* 1992;112(1):64-105.
33. Sitot J. Assertiveness and academic achievement motivation of adolescent students in selected secondary schools of harari peoples regional State, Ethiopia, *International Journal of Education & Literacy Studies* 2018; 6(4): 40-6.

Evaluation of the Effect of Assertiveness on Personal Resistance with Moderator Role of Staff Maturity in Kerman University of Medical Sciences

Delavari Nagmeh¹, Beheshtifar Malikeh^{2*}

• Received: 09. 10. 2017

• Revised: 28. 01.2018

• Accepted: 30. 01. 2018



Abstract

Background & Objectives: Reducing personal resistance against changes via assertiveness and maturity could help the organization to achieve goals. The aim of this study was to evaluate the effect of assertiveness on personal resistance with moderator role of staff maturity in Kerman University of Medical Sciences.

Methods: This cross-sectional descriptive-analytical study was performed on 169 Headquarters employees in Kerman University of Medical Sciences in 2016. To collect data, three questionnaires including assertiveness questionnaire (22 questions), personal resistance questionnaire (21 questions), and maturity questionnaire (26 questions), were used. Data were analyzed using partial least squares (PLS) by SmartPLS 2 software.

Results: Assertiveness had a reverse effect on the personal resistance. It had also a reverse effect on the dimensions of personal resistance including inappropriate emotions, passive reactions, and lack of creative responses, but it had no effect on the employees' low motivation. The employees maturity as a moderator variable reduced the effect of assertiveness on the personal resistance.

Conclusion: Considering the importance of decreasing personal resistance in workplace which increases the productivity of workforce, it is recommended to perform some interventions to reinforce the employees' personal skills like assertiveness.

Keywords: Assertiveness, Personal resistance, Staff maturity, University of medical sciences, Staff

•**Citation:** Delavari N, Beheshtifar M. Evaluation of the Effect of Assertiveness on Personal Resistance with Moderator Role of Staff Maturity in Kerman University of Medical Sciences. Journal of Health Based Research 2018; 3(4): 399-413. [In Persian]

1. MSc, Department of Management, Rafsanjan Branch, Islamic Azad University, Rafsanjan, Iran

2. Associate Professor, Department of Management, Rafsanjan Branch, Islamic Azad University, Rafsanjan, Iran

***Correspondence:** Velayat Blv, Rafsanjan, Azad University, Rafsanjan

Tel: 00983431313083

Email: m.beheshtifar@yahoo.com