



The Mediating Role of Job Stress on the Relationships between Mindfulness, Cognitive Ability, and Stress related to Covid-19 with Job Performance-Related Outcomes: A Cross-Sectional Study on Bank Managers

Nasrin Sharifi

PhD student in General psychology, Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Semnan University of Semnan, Semnan, Iran. Email: nsrnsharifi@gmail.com

Javad Salehi Fadardi

Professor, Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. (Corresponding author), Email: j.s.fardidi@um.ac.ir

Abbas Firouzabadi

Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of Educational Sciences and Psychology, Ferdowsi University of Mashhad, Mashhad, Iran. Email: a.firoozabadi@um.ac.ir

Received: 2023-04-05

Revised: 2024-04-08

Accepted: 2024-05-25

Published: 2024-06-19

Citation:

Extended Abstract

Introduction: During the outbreak of Covid-19, work and its related issues have become one of the most basic and major sources of stress in people's life. This stress could have adverse effects on the way of working and the occupational and organizational performance of employees. During the Covid-19 epidemic, banks were among the organizations that were less likely to include remote working conditions. Moreover, because of providing social services to a large group of people, bank employees were at a higher risk of contracting the Corona virus. In this era, organizations need to apply creativity and innovation in their organizational environment to keep pace with global changes and developments. The phenomenon of innovation, which means finding new methods and integrating different information to create a new idea, plays an important role in improving organizations. Moreover, job performance, which refers to the extent to which an employee successfully complete his work activities and duties at a certain time, and organizational citizenship behavior, which refers to the voluntary and discretionary actions that an employee engage in to contribute to the functioning and effectiveness of an organization, are among other issues that need to be considered in organizations. Therefore, considering the importance of these job performance outcomes more especially under the condition Corona virus spread, it is necessary to examine the psychological factors related to these variables. The aim of the current research was to examine the relationships between mindfulness, cognitive abilities and stress related to Covid-19 with innovative behavior, job performance, and organizational citizenship behavior through the mediating role of occupational stress. The related hypotheses were examined using a sample of bank managers during the Covid-19 pandemic. **Method:** The current research method was a cross-sectional correlational study with the Structural Equation Modeling (SEM) method. The statistical population of the current research consisted of all private and non-private bank managers in Iran. Among them, 318 managers were selected using the convenience sampling method. Due to the absence of



access to particular lists of bank employers, sampling was conducted using the "non-probability convenience" method. The subjects were asked to complete a series of questionnaires, including the mindfulness at work scale (Hülshager & Alberts, 2021), cognitive ability questionnaire (Najati, 2013), innovative work behavior questionnaire (Krause, 2004), job performance scale (Williams & Anderson, 1991), organizational citizenship behavior questionnaire (Organ & Kanofsky, 1978), HSE occupational stress scale of the Health and Safety Institute of England Steinmetz (1990), and the questionnaire of stress related to Corona (Alipour, et al., 2018). The study sample consisted of 57 women and 261 men, with a female participation rate of 18% and a male participation rate of 82%. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) technique in Amos software.

Findings: The results of the structural analysis indicate that the model exhibits a satisfactory fit. The results demonstrated that all relationships between predictor variables and the mediator were statistically significant. The results indicated a significant relationship between mindfulness and job stress ($\beta=-0.43$ and $P=0.000$), between cognitive ability and job stress ($\beta=-0.3$ and $P=0.003$), and between stress related to Covid-19 and job stress ($\beta=0.09$ and $P=0.026$). There was a significant relationship between job stress and innovative work behavior ($\beta=-0.78$ and $P=0.000$), job stress and job performance ($\beta=-0.69$ and $P=0.000$), and job stress and organizational citizenship behavior ($\beta=-0.74$ and $P=0.000$). Furthermore, the mediating variable demonstrated a notable correlation with the predictor and dependent variables. Specifically, the mediating role of job stress was found to influence the relationship between mindfulness with job performance ($\beta=0.29$ and $P=0.002$) and organizational citizenship behavior ($\beta=0.31$ and $P=0.002$). Additionally, the mediating role of job stress is significant in the relationships between cognitive ability with innovative work behavior ($\beta=0.25$ and $P=0.005$) with job performance ($\beta=0.22$ and $P=0.007$) and organizational citizenship performance ($\beta=0.24$ and $P=0.006$), and also in the relationship between stress related to Covid-19 with organizational citizenship behavior ($\beta=-0.06$ and $P=0.033$).

Conclusions and suggestions: The present study was designed to investigate the relationship between mindfulness, cognitive ability, and stress related to Covid-19 with innovative work behaviors, job performance, and organizational citizenship behaviors of bank managers with the mediation of job stress during Covid-19 pandemic condition. The findings of the present study regarding the relationship between mindfulness and job stress of bank managers confirm the findings of previous studies by Badeleh Shamooshaki (2021) and Conversano et al. (2020). In elucidating this finding, it can be posited that mindfulness targets the specific type of focus and attention, as well as the manner in which individuals perceive and experience their environment, with the objective of thereby reducing their level of psychological tension. Another finding demonstrated that cognitive abilities exhibited a negative and significant correlation with job stress among bank managers, aligning with the findings of Mehrabi et al. (2021). Cognitive ability enhances the level of mental processes, enabling individuals to engage in more rational thinking and action in emotionally charged and emotionally influenced situations (Benedek & Neubauer, 2013).

Additionally, the findings indicated a positive correlation between stress related to Covid-19 and job stress, which is consistent with the results of previous studies (Kumar & Navneet Badoni, 2020; Dehghani et al., 2020). In light of the aforementioned evidence, it can be posited that the advent of the novel coronavirus has precipitated a climate of heightened anxiety and caution among managerial personnel, prompting them to adopt more risk-averse strategies to mitigate the risk of infection. This, in turn, has led to an increase in work-related tension (job stress). Additionally, the findings suggest that job stress in the context of the Corona outbreak is negatively and significantly

associated with innovative work behaviors, job performance, and organizational citizenship behaviors among bank managers. These findings align with those of Roohafzaei (2021). The detrimental emotional impact of job stress impedes the ability of individuals to utilize organizational information for the purpose of fostering creativity and innovation. Furthermore, the creation of intellectual conflict impedes the ability to demonstrate optimal performance, prompting individuals to disengage from the work environment (Dehghani et al., 2020).

Another finding demonstrated that job stress plays a mediating role in the relationship between mindfulness with job performance and organizational citizenship behavior. This finding aligns with those of previous studies conducted by Dehghani et al. (2020) and Conversano et al. (2020). A heightened state of mindfulness facilitates a greater degree of attention to the present moment, thereby reducing the experience of tension and the overall level of mental stress. The resulting relaxation also has the effect of improving people's activities in the work environment (Conversano et al., 2020). Furthermore, job stress serves to moderate the relationship between cognitive ability and a number of key performance indicators, including job performance, organizational citizenship behavior, and innovative work behavior. This finding aligns with the conclusions of the study by Conversano et al. (2020). Cognitive ability leads to intellectual engagement and further analysis of information, which reduces the level of emotions and increases the capacity of reasoning and logic of individuals. Having more logic leads to improved job performance (Mehrabi et al., 2021).

Finally, the results showed that stress related to Covid-19 is related to the mediation of job stress on organizational citizenship behavior. This study is also consistent with the findings of the research conducted by Kumar and Navneet Badoni (2020) and Dehghani et al. (2020). In elucidating this finding, it can be posited that the psychological stress and physiological tension associated with getting infected by Coronavirus can precipitate disruptions in an individual's functioning within the workplace.

In light of the identified relationships, it is recommended that the level of mindfulness among managers in the country's banking network be evaluated initially. Subsequently, in order to facilitate the most effective management of challenging circumstances, it is recommended that techniques, strategies, and methodologies designed to enhance mindfulness be taught to banking sector leaders. Moreover, it is recommended that individuals who have undergone training be subject to periodic reviews and evaluations. Additionally, the cross-sectional nature of the current research introduces a limitation in that it generates common variance. Furthermore, the correlational nature of the data, rather than its causal nature, represents another limitation of the research. It is therefore recommended that future researchers investigate this issue in a longitudinal study.

Keywords: Mindfulness, Cognitive Ability, Job Performance, Organizational Citizenship Behavior, Job Stress.

پژوهش های روان شناسی بالینی و مشاوره



مقاله پژوهشی

<https://tpccp.um.ac.ir>

دسترسی آزاد

نقش میانجی گر استرس شغلی بر رابطه بین ذهن آگاهی، توانمندی شناختی و استرس
مرتبط با کووید-19 با پیامدهای مرتبط با عملکرد شغلی:
یک مطالعه مقطعی در مورد مدیران بانکی

nsrsharifi@gmail.com

نسرین شریفی ^{id}
دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی، گروه روانشناسی، دانشگاه سمنان، سمنان، ایران.

j.s.fardidi@um.ac.ir

جواد صالحی فدردی ^{id}
استاد گروه روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران. (نویسنده مسئول)

a.firoozabadi@um.ac.ir

عباس فیروزآبادی ^{id}
استادیار گروه روانشناسی، دانشگاه فردوسی مشهد، مشهد، ایران.

تاریخ دریافت: 1402/01/16	تاریخ بازنگری: 1403/01/20	تاریخ پذیرش: 1403/03/05	تاریخ انتشار: 1403/03/30
استناد:			

چکیده

هدف: هدف از این پژوهش، بررسی رابطه ذهن آگاهی، توانمندی شناختی و استرس مرتبط با کووید-19 با رفتار نوآورانه کاری، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مدیران بانکی با میانجی گری استرس شغلی در شرایط همه گیری ویروس کرونا بود.
روش: روش تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر ماهیت و روش، توصیفی از نوع مطالعات همبستگی به روش تحلیل معادلات ساختاری بود. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل تمامی مدیران بانکی خصوصی و غیر خصوصی در کشور ایران بودند که تعداد 318 نفر به روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. آزمودنی ها به پرسشنامه های ذهن آگاهی هالشرگر و آلبرتس (2021)، توانمندی شناختی نجاتی (1393)، رفتار نوآورانه کاری کراس (2004)، عملکرد شغلی ویلیام و اندرسون (1991)، رفتار شهروندی سازمانی اورگان و کانوسکی (1978)، استرس شغلی HSE (1990) و استرس مرتبط با کرونا علی پور و همکاران (1398) پاسخ دادند. داده ها با مدل ساختاری برآورد شده در نرم افزار ایموس مورد تحلیل قرار گرفتند.

یافته ها: نتایج نشان داد که در مدیران بانکی مورد مطالعه، رابطه معنی دار بین ذهن آگاهی، توانمندی شناختی و استرس کرونا با متغیر استرس شغلی وجود دارد. همچنین رابطه معنی دار بین متغیر میانجی استرس شغلی با متغیرهای وابسته یعنی رفتار نوآورانه کاری، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی مورد تایید قرار گرفت. علاوه بر این، نقش میانجی گری استرس شغلی در رابطه بین ذهن آگاهی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و همچنین در رابطه بین توانمندی شناختی با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار نوآورانه کاری و در رابطه بین استرس کرونا با رفتار شهروندی سازمانی، بررسی و معناداری آن تایید شد.

واژه های کلیدی: ذهن آگاهی، توانمندی شناختی، عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، استرس شغلی

مقدمه

در دوران شیوع کووید 19¹، شغل و موضوعات مربوط به آن تبدیل به یکی از اساسی‌ترین و عمده‌ترین منابع استرس و تنش در زندگی شده‌است، مسئله‌ای که توانسته بر شیوه کارکرد و عملکرد شغلی و سازمانی کارمندان اثرات نامطلوب و منفی داشته باشد. در حقیقت کرونا توانسته است به واسطه تنش و فشارهای روانی، شغلی، خانوادگی، اجتماعی و بهداشتی، شیوه فعالیت تمامی کارمندان در ادارات مختلف دنیا را متاثر سازد و به همین دلیل نحوه فعالیت در محیط‌های شغلی در حال حاضر تبدیل به یک معضل و موضوع اساسی برای پژوهشگران شده‌است. لازم به ذکر است که این عملکردها می‌توانند ابعاد گسترده‌تری داشته باشند و علاوه بر نحوه کارکرد، مولفه‌هایی همچون نوآوری و رفتارهای شهروندی سازمانی را دربرگیرند (Kumar & Navneet Badoni, 2020).

در عصر فعلی، سازمان‌ها و شرکت‌ها برای همگام شدن با تغییرات و تحولات جهانی نیازمند اعمال کردن خلاقیت و نوآوری در محیط سازمانی خود هستند. پدیده خلاقیت و نوآوری که به معنای یافتن روش‌های جدید و ادغام اطلاعات مختلف برای ایجاد یک ایده نو می‌باشد، نقش مهمی در ارتقای سازمان دارد (Bauwens et al., 2019) و باعث حفظ مزیت رقابتی² آن‌ها می‌شود (Shanker et al., 2017). در این بین آمارهای جهانی در حیطه نوآوری نشان می‌دهد که خلأ جدی در بین شرکت‌ها و سازمان‌های ایرانی برای توسعه و افزایش قابلیت و رفتارهای نوآورانه وجود دارد (Miryousefi & Darekordi, 2020) و به همین دلیل ضرورت بررسی دقیق آن و مولفه‌های مرتبط با این پدیده احساس می‌شود. علاوه بر نوآوری در کار، موضوع عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی از جمله موضوعات دیگر است که لازم است در سازمان‌ها مورد توجه قرار گیرند.

عملکرد شغلی، کوشش و رفتارهای اشخاص (مدیران) را برای تحقق هدف‌های سازمانی می‌سنجد. این پدیده به معنی شیوه و نحوه فعالیت اشخاص (مدیران) در محیط سازمانی و شرکتی و برآوردن انتظارات مدیران با انجام برخی از فعالیت‌ها و کارها در زمان مقرر شده می‌باشد (Peng et al., 2020). رفتار شهروندی سازمانی هم به معنی عملکرد و رفتاری شخصی و داوطلبانه است که مستقیماً به واسطه سیستم‌های رسمی پاداش در محیط شرکتی و سازمانی طراحی نگردیده، اما با این وجود باعث افزایش و ارتقای اثربخشی و کارایی کارکرد و عملکرد محیط سازمانی و شغلی می‌شود (Ku et al., 2019).

1. COVID-19

2. Competitive Advantage

رفتارهای نوآورانه کاری و عملکردهای شغلی و رفتار شهروندی سازمانی¹ شغلی در دوران شیوع ویروس کرونا با افت زیاد و قابل توجهی روبرو گردیده‌اند. در مطالعه‌ای که محققان بر روی برخی از اشخاص شاغل همچون مدیران و پرسنل انجام دادند، دریافتند که سطح و شیوه عملکرد شغلی و سازمانی در اپیدمی کرونا تا 20% کاهش پیدا کرده‌است و در شرایط فعلی نیز این افت در عملکرد یک بحران اساسی و جدی در کشور به حساب می‌آید. به همین دلیل ضروری است که اقدامات موردنیاز و لازم در این زمینه اتخاذ گردد (Kumar & Navneet Badoni, 2020). لذا، با توجه به اهمیت نوآوری در کار، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و تأثیری که از شیوع ویروس کرونا گرفته‌اند، ضروری است که عوامل مرتبط با آن‌ها با هدف بهبود هر چه بیشتر این پدیده‌ها، مورد بررسی قرار گیرند.

از جمله این عوامل می‌توان به ذهن آگاهی²، توانمندی شناختی، استرس شغلی و استرس کرونا اشاره کرد. ذهن آگاهی شامل هشیاری و آگاهی باز و پذیرا نسبت به امور درونی و بیرونی مختلف و توجه به لحظه فعلی بدون درگیری و نشخوار فکری و یا غوطه ور گردیدن در وقایع و رویدادهای مربوط به گذشته و یا برنامه‌ریزی، استرس و نگرانی برای زمان آینده است (Chen et al., 2020). پدیده ذهن آگاهی در طول سال‌ها و دهه‌های اخیر از محبوبیت و توجه بالایی برخوردار بوده و کاربرد بسیاری در طیف گسترده و وسیعی از اختلالات و بیماری‌های روان پزشکی دارد و همچنین، تأثیرات مثبت و مفیدی در کاهش تنش و استرس‌های ناشی از شیوع ویروس کرونا، بهبود کارکرد، رفتار و بهبود کیفیت زندگی و آرامش داشته‌است. ذهن آگاهی همچنین باعث بهبود و پرورش توجه باز و آگاهی و هشیاری نسبت به تجربه‌های کنونی شده که در نهایت باعث تقویت و بهبود خودتنظیمی و عملکرد شخص در شرایط مختلف بیماری و... خواهد شد. بدین صورت که تمرکز افراد را بر جنبه‌های مثبت زندگی معطوف می‌سازد و از توجه به چیزهای منفی (همچون بیماری) دور می‌کند. این نوع توجه بر احساسات و عملکرد اشخاص در زندگی کاری و غیر کاری تأثیر می‌گذارد (Kumar & Navneet Badoni, 2020).

از عوامل مرتبط دیگر با عملکردهای شغلی، مولفه توانمندی شناختی است. توانمندی شناختی به تعمق و تفکر، عمل و فعالیت مطابق با برنامه‌های ذهنی، آگاهی و هوشیاری، توجه و تمرکز، فعالیت‌های سلسله مراتبی (فعالیت‌هایی که نیازمند یکسری سلسله‌مراتب و مرحله هستند)، حافظه کاری، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و استدلال مربوط می‌شود. همچنین توانمندی شناختی، طیف گسترده و وسیعی از فرایندهای رفتاری-

1. Organizational citizenship behavior

2. Mindfulness

عملکردی و شناختی-ذهنی را دربرمی‌گیرد و در حقیقت یک شاخص اساسی برای بررسی نحوه و زمان کارها و فعالیت‌ها (فعالیت‌های کاری در شرایط مختلف بیماری و غیربیماری) است (Diamond & Ling, 2020). همچنین توانمندسازی شناختی را می‌توان به نوعی انگیزش درونی کاری و شغلی در نظر گرفت که شامل چهار حیطه و حوزه احساس اثرگذاری، شایستگی (صلاحیت)، معنادار بودن و حق‌گزینش یا انتخاب می‌شود (Kim et al., 2017) که سطح پردازش اطلاعات را بالا و میزان هیجانات منفی همچون استرس و اضطراب را در افراد کاهش می‌دهد (Mehrabani et al., 2021). در این راستا شواهد و مدارک علمی نشان می‌دهد که توانایی و قدرت خلاقیت کارمندان و مدیران مربوط به بخشی از مهارت‌های اجرایی شناختی می‌باشد (Benedek & Neubauer, 2013). تحقیقات و مطالعات دیگر نیز نشان می‌دهند که محیط‌های سازمانی و شغلی امروزی، نیاز به مدیران و کارمندانی دارند که بتوانند تصمیم‌های نو و جدید اتخاذ کنند و در جهت محقق کردن اهداف شغلی و سازمانی گام بردارند (Yadav & Rangnekar, 2015). شخصی که رابطه و تعامل مثبتی با سازمان و شرکت خود برقرار نماید، آن را پشتیبان و حامی خویش می‌بیند و همین امر سبب ارتقا و بهبود کارکرد شغلی‌اش خواهد شد. پدیده توانمندی شناختی همچنین یکی از اصلی‌ترین و اساسی‌ترین متغیرها برای شکل‌گیری و ایجاد رفتار شهروندی سازمانی است. هنگامی که کارمندی در برابر شرکت یا سازمان متبوع خویش حس تعهد داشته باشد، علاوه بر اینکه وظایف و کارهای محوله را به خوبی و به شکل مورد انتظار انجام می‌دهد، در صدد نشان دادن و نمایش رفتارهای شهروندی سازمانی نیز خواهد بود (Akgunduz & Sanli, 2017).

مؤلفه دیگری که به آن اشاره شد، استرس کرونا است. این پدیده به معنای ترس و اضطراب ناشی از ابتلا به بیماری کرونا می‌باشد و نشانگانی همچون اختلالات اضطرابی را نشان می‌دهد. این علائم در صورت تشدید می‌توانند عملکرد اشخاص را در موقعیت‌های کاری و غیرکاری به شکلی منفی متاثر سازند و اجازه فعالیت به شیوه نوین، نوآوری در کار و همچنین ماندن طولانی مدت در محیط کاری (جزو مؤلفه‌های رفتار شهروندی سازمانی) به دلیل ترس از ابتلا به بیماری را از اشخاص بگیرد (Kumar & Navneet Badoni, 2020).

مؤلفه دیگری که به آن اشاره شد، استرس شغلی است که به منزله متغیر میانجی، می‌تواند واسطه بین عوامل فوق (یعنی ذهن آگاهی، توانمندی‌های شناختی و استرس کرونا) با رفتارها و عملکردهای نوآورانه کاری، کارکرد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی شود. استرس شغلی یک عامل منفی و نامطلوب در رفاه کارمندان می‌باشد و می‌تواند منجر به افزایش و بالا رفتن فراوانی غیبت از محل کار، کم‌کاری، اختلال در کارکرد شغلی و سازمانی و کاهش سطح بهره‌وری گردد (Dehghani et al., 2020). این نوع استرس به

صورت منفرد و در ارتباط با استرس کرونا در محیط کاری سبب می‌شود که پرسنل به دلیل ترس از آسیب و بیماری عملکرد مطلوبی را از خود نشان ندهند، به خلاقیت و ابداع کارهای جدید نپردازند، از اطلاعات مفید استفاده نمایند و زودتر از موعد سازمان را ترک کنند (Chin et al., 2019). سطوح بالای تنش و استرس کاری و سازمانی، پیامدهای نامطلوب و منفی بسیاری برای پرسنل و کارفرما دارد (Roohafzaei, 2021). با این حال این پدیده (استرس شغلی) می‌تواند متاثر از ذهن آگاهی و توانمندی شناختی شود. بدین صورت که ذهن آگاهی به واسطه ارتقا و افزایش ظرفیت شخص جهت روبرو شدن و مقابله با موقعیت‌ها و شرایط استرس‌زا سبب بهبود و افزایش تنظیم توجه گردد و از این طریق موجبات مدیریت صحیح و کنترل استرس و تنش در محیط‌های کار را برای شخص فراهم می‌آورد که در نهایت به کاهش میزان فشار شغلی و سازمانی و بهبود عملکردهای کاری می‌انجامد (Bostock et al., 2019; Badeleh Shamooshaki, 2021). همچنین در ذهن آگاهی، کارمندان و مدیران به زمان اکنون توجه می‌نمایند و درگیر خاطره‌ها و اتفاقات استرس‌زانی نمی‌گردند و بدین ترتیب روان و بدن خویش را در حالت آرامش و آسودگی نگه می‌دارند (Conversano et al., 2020).

علاوه بر این، توانمندی شناختی بالا، سطح پردازش‌های اطلاعاتی را بالا می‌برد و سبب می‌شود که هیجانات منفی همچون استرس کاهش یابد. با کاهش استرس، عملکرد اشخاص در محیط کاری بهبود پیدا می‌کند (Mehrabian et al., 2021). علیرغم میزان اهمیت و تاثیر ذهن آگاهی، توانمندی‌های شناختی و استرس کاری بر عملکردهای شغلی، نوآوری کاری و رفتار شهروندی سازمانی، تا به حال مطالعات و پژوهش‌های محدودی در موردشان انجام شده‌است و در این رابطه در حقیقت نوعی خلاء تحقیقاتی و مطالعاتی احساس می‌شود. لذا با در نظر گرفتن این خلاء، هدف پژوهش حاضر این است که ارتباط ذهن آگاهی و توانمندی‌های شناختی با رفتار و عملکردهای نوآورانه، کارکردهای شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی با میانجی‌گری استرس و تنش شغلی در شرایط شیوع ویروس کرونا را در مدیران بانکی بررسی نماید.

گزینش مدیران بانکی برای مطالعه و پژوهش حاضر از این جهت اهمیت و ضرورت دارد که بانک‌ها معمولاً یکی از نهادها و ارگان‌های تاثیرگذار بر جامعه به شمار می‌آیند و کارکرد و شیوه فعالیت مدیران آنها می‌تواند بعد مالی و اقتصادی جامعه را به میزان زیادی بهبود دهد که البته با توجه به شیوع کرونا و تلاش برای رعایت پروتکل‌های بهداشتی، این عملکرد به شکلی منفی متاثر شده‌است و انجام این پژوهش می‌تواند زمینه را برای بهبود این نوع عملکردها فراهم آورد. همچنین با توجه به اینکه تاکنون پژوهش و تحقیقی با این محوریت و موضوع در بانک‌ها انجام نشده‌است، اهمیت و ضرورت انجام چنین پژوهشی بیشتر احساس می‌شود.

روش

از نظر هدف، روش تحقیق حاضر، کاربردی و از لحاظ ماهیت و روش، تحقیق توصیفی از نوع مطالعات همبستگی و به روش تحلیل معادلات ساختاری بود.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه‌ی آماری تحقیق حاضر شامل تمامی مدیران بانکی خصوصی و غیرخصوصی در کشور ایران بودند که تعداد دقیق آن‌ها برای محقق حاضر به دلیل دشواری دسترسی به آمار کارکنان تمامی بانک‌های کشور نامعلوم بود. در تحقیق حاضر، با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (Krejcie & Morgan, 1970)، تعداد نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. به دلیل عدم دسترسی به لیست‌های مشخصی از آزمودنی‌ها، نمونه‌گیری به روش «غیر احتمالی در دسترس» انجام شد. در این پژوهش، دسترسی به نمونه‌ها از دو روش مراجعه حضوری به سرپرستی و شعب بانک‌ها و روش الکترونیکی وجود داشته‌است. بر این اساس، برای نمونه‌گیری هم به سرپرستی و شعب بانک‌ها به صورت حضوری مراجعه شد و هم پیام الکترونیکی که حاوی لینک پرسشنامه در پراسلین بود در گروه‌ها و کانال‌های تخصصی مدیران شبکه بانکی که از قبل با آن‌ها هماهنگ شده بود توزیع گردید. نمونه‌گیری پژوهش به صورت حضوری در بانک‌های ملت، صادرات، سامان، پاسارگاد، اقتصاد نوین، رفاه کارگران، کشاورزی، تجارت و ملی شهر مشهد انجام گرفت. همچنین لینک پرسشنامه توسط دیگر مدیران همین بانک‌ها در مشهد و شهرهای مختلف کشور از جمله تهران، شیراز، اصفهان، رشت، تبریز، سمنان، بجنورد، یزد و... که در کانال‌ها و گروه‌های تلگرامی و واتس‌آپی تخصصی که ویژه مدیران بانکی بود تکمیل گردید. این گروه‌ها به دلیل برگزاری دوره‌های آموزشی متعدد برای مدیران بانک‌ها توسط محققان در دسترس بود. تعداد 62 پرسشنامه به صورت حضوری و الباقی آن به خاطر شدت گرفتن بیماری کرونا به صورت مجازی انجام شد. لازم به ذکر است که محققان آشنایی قبلی با مدیران بانکی داشتند و به همین دلیل مدیران توانستند همکاری مطلوب‌تری (به صورت حضوری و مجازی) با وی داشته باشند. همچنین به منظور انتخاب دقیق مخاطب، در حالت حضوری ابتدا از فرد پرسیده شد که آیا حداقل سه سال سابقه کار مدیریتی در بانک را دارد یا خیر؟ همچنین در حالت الکترونیکی، در ابتدای پیام و قبل از ورود به لینک پرسشنامه از مخاطب خواسته شد در صورتی که حداقل سه سال سابقه مدیریتی در حوزه خدمات بانکی دارد به پرسشنامه پاسخ دهد. بنابراین، در این پژوهش مدیرانی که بالای سه سال سابقه مدیریتی در بانک داشتند پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند. پس از جمع‌آوری داده‌ها 318 پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

پژوهشگر در مرحله اول و برای گزینش نمونه آماری از دو طریق استفاده نمود. در ابتدا به صورت حضوری به سرپرستی‌ها و شعب بانکی مراجعه شد و پس از ارائه دادن فرم اطلاعات مربوط به پژوهش و توضیحات دقیق، منسجم و جامع در خصوص روند اجرای مطالعه و کسب اجازه و موافقت از مدیران، پرسشنامه در اختیارشان قرار گرفت. به آزمودنی‌ها (مدیران) گفته شد که نیازی به ذکر کردن نام و نام خانوادگی خویش ندارند و به جای آن از کدهای اختصاصی برای شناسایی و پیگیری پرسشنامه‌ها استفاده شد. همچنین با توجه به شیوع و همه‌گیری بیماری کرونا، جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها هم به صورت الکترونیکی و با استفاده از پلتفرم پرس‌لاین صورت گرفت. در این راستا، پیام الکترونیکی که حاوی لینک پرسشنامه در پرس‌لاین بود در گروه‌ها و کانال‌های تخصصی مدیران شبکه بانکی که از قبل با آنها هماهنگ شده بود توزیع گردید. در نهایت پرسشنامه‌ها پس از گردآوری، مورد تجزیه و تحلیل از لحاظ آماری قرار گرفتند.

در این تحقیق، از برخی شاخص‌های مرکزی و پراکندگی برای توصیف متغیرها در نرم‌افزار SPSS استفاده شده‌است. در بخش آمار استنباطی نیز از تکنیک مدلسازی معادلات ساختاری در نرم‌افزار Amos استفاده شد. لازم به ذکر است که پیش از برآورد مدل آزمون فرضیه اعتبار داده‌های میدانی هم از نظر روایی و هم پایایی مورد بررسی قرار گرفته‌است. روایی داده‌ها با اجرای تحلیل عاملی تأییدی، و پایایی آنها با محاسبه ضرایب آلفای کرونباخ بررسی شده‌است.

ابزارهای پژوهش

در این پژوهش جهت دستیابی به داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه‌های ذیل استفاده گردید:

الف) پرسشنامه رفتار نوآورانه کاری¹: این پرسشنامه توسط کروس (Krause, 2004) طراحی شده و دارای 8 ماده می‌باشد (از 1 = کاملاً مخالفم تا 5 = کاملاً موافقم). در پرسشنامه مذکور هر چه نمره و امتیاز بالاتر باشد، بدین معنا است که رفتارهای نوآورانه بیشتر است. این ابزار شامل 2 زیرمقیاس تولید و پیاده‌سازی ایده‌های جدید می‌باشد. در این راستا پایایی هر کدام از زیرمقیاس‌های مذکور هم به ترتیب 0/78 و 0/81 و روایی نیز 0/83 است (Salili et al., 2022).

ب) پرسشنامه عملکرد شغلی²: این پرسشنامه توسط محقق به نام ویلیامز و اندرسون (Williams & Anderson, 1991) تدوین و طراحی شده‌است و دارای 8 سوال یا ماده با طیف نمره‌گذاری 1 تا 5 (یعنی خیلی کم = 1 تا خیلی زیاد = 5) می‌باشد. نمره بالاتر نشانگر عملکرد شغلی بهتر و نمره پایین‌تر نشانگر عملکرد

1. Innovative work behavior questionnaire

2. Job Performance Questionnaire

شغلی ضعیف است. در این راستا مطالعات نشان دادند که آلفای کرونباخ این پرسشنامه 0/91 و روایی آن 0/71 تا 0/79 می‌باشد (Naami & Mohammadhosseini, 2020).

ج) پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی¹: این مقیاس توسط (Organ & Kanofsky) اورگان و کانفسکی (1978) تدوین شده است. و دارای 15 ماده یا سوال با طیف نمره گذاری لیکرتی 5 گزینه‌ای از 1 تا 5 یعنی کاملاً مخالف هستم=1 تا کاملاً موافقم=5 می‌باشد. زیرمقیاس‌ها و ابعاد این پرسشنامه عبارت هستند از: نوع دوستی (سوالات یا ماده‌های 1 تا 3)، وجدان (سوالات 4 تا 6)، جوانمردی (ماده‌های 7 تا 10)، رفتارهای مدنی (سوالات 11 تا 13) و ادب و ملاحظه (ماده‌های 14 و 15). در این بین آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز 0/86 گزارش گردیده است (Arshad et al., 2021).

د) پرسشنامه ذهن آگاهی²: پرسشنامه ذهن آگاهی توسط اندیشمندان به نام (Hülshager & Alberts, 2021) تدوین گردیده است و دارای 22 ماده یا سوال می‌باشد که به شکل لیکرتی 5 گزینه‌ای از 1 تا 5 نمره گذاری می‌شود. در پرسشنامه مذکور هر چه نمره و امتیاز بالاتر باشد، بدین معناست که اشخاص ذهن-آگاه‌تر هستند. در این بین زیرمقیاس‌ها و ابعاد این ابزار نیز شامل توصیف کردن، عدم واکنش (عدم پاسخ)، عدم قضاوت (قضاوت نکردن) و عمل است. همچنین آلفای کرونباخ این پرسشنامه بر اساس مطالعات 0/91 و روایی آن نیز 0/72 به بالا گزارش گردیده است (Hülshager & Alberts, 2021).

ه) پرسشنامه توانمندی شناختی³: این پرسشنامه توسط محقق به نام نجاتی (Najati, 2013) تدوین و طراحی شده است و شامل 30 ماده یا سوال با طیف نمره گذاری لیکرتی از 1=یعنی تقریباً هرگز تا 5=یعنی تقریباً همیشه می‌باشد (Najati, 2013). این مقیاس شامل ابعادی همچون حافظه (ماده‌های 1 تا 6)، کنترل مهارت و توجه‌گزینی یا انتخابی (ماده‌های 7 تا 12)، تصمیم‌گیری‌ها (ماده‌های 13 تا 17)، برنامه‌ریزی کردن (ماده‌های 18 تا 20)، توجه ثابت یا پایدار (ماده‌های 21 تا 23)، شناخت‌های اجتماعی (ماده‌های 24 تا 26)، انعطاف‌پذیری شناختی (ماده‌های 27 تا 30) می‌باشد. در این راستا آلفای کرونباخ این ابزار نیز 0/83 گزارش گردیده است (Nejati, 2013).

و) پرسشنامه استرس شغلی⁴: پرسشنامه استرس شغلی یا HSE (1990)، شامل 35 سوال با طیف نمره گذاری 5 گزینه‌ای از هرگز=1 تا همواره=5 می‌باشد. این مقیاس توسط سازمان اجرایی سلامت و ایمنی

1. Organizational Citizenship Behavior Questionnaire

2. Mindfulness Questionnaire

3. Cognitive ability Questionnaire

4. General occupational stress Questionnaire

شغلی کشور انگلستان¹ طراحی شده است و دارای ابعاد نیازها (تقاضا)، کنترل، حمایت کارمندان، ارتباطات (روابط)، حمایت‌های مدیریتی، تغییر و نقش می‌باشد. در این راستا روایی این پرسشنامه در مطالعات 0/84 و پایایی آن نیز 0/92 گزارش شده است (Azad & Gholami, 2011).

(ز) پرسشنامه استرس مرتبط با کرونا²: پرسشنامه استرس مرتبط با کرونا توسط علی پور و همکاران (Alipour et al., 2020) طراحی و تدوین گردیده است و دارای ۱۸ سوال یا عبارت می‌باشد. پرسشنامه مذکور طیف نمره گذاری لیکرتی دارا است و مولفه‌های جسمی و روانی استرس را در شرایط شیوع کرونا می‌سنجد. در این راستا آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز 0/95 گزارش شده است.

یافته‌ها

در این قسمت، نتایج تجزیه و تحلیل آماری داده‌های تحقیق ارائه شده است. ابتدا اعتبار داده‌ها بررسی شده، و سپس، نتایج تحلیل‌های توصیفی و استنباطی گزارش شده‌اند. در ابتدای امر، روایی سازه‌های تحقیق با اجرای تکنیک تحلیل عاملی تأییدی بررسی شده است. با توجه به چندبعدی بودن تمامی سازه‌ها، ابتدا برای هر سازه یک مدل عاملی مرتبه اول اجرا و نتایج آن در جدول شماره ۱ گزارش شد. در جدول مزبور، نشانگرهای غیرمعنادار با هاشور مشخص شده و از تحلیل‌های آتی حذف شده‌اند؛ چراکه بار عاملی متناظر آنها کوچکتر از ۰/۴۰ بود (Fornell & Larker, 1981). ضمناً برخی نشانگرها نیز به دلیل نرمال نبودن شکل توزیع داده‌هایشان از تحلیل‌های آتی مستثنی شده‌اند؛ چراکه برای شاخص‌های چولگی و کشیدگی مقادیری بزرگتر از ± 3 گزارش کردند (Kim, 2013).

جدول ۱- نتایج بررسی روایی سازه‌های مجزا

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانگر
CMIN = 652.016 DF = 192 CMIN/DF = 3.396 PGFI = 0.645 IFI = 0.810 CFI = 0.807 RMR = 0.084 RMSEA = 0.087	-۰/۵۶۲	۰/۳۴۹	-	۰/۶۸۲	توصیف	سازگاری	M1
	-۰/۱۹۷	۰/۶۳۷	۸/۱۹	۰/۶۹۱			M2
	-۰/۷۰۸	۰/۴۷۰	۱۲/۰۴	۰/۷۳۲			M3
	-۰/۸۳۸	۰/۴۰۶	۸/۵۶	۰/۷۳۱			M4

1 . occupational stress questionnaire of the Health and Safety Institute of England Steinmetz (HSE) (1990)

2 .stress related to Corona

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانهگر
	۰/۴۴۳	۰/۷۰۱	۸/۸۷	۰/۶۸۱			M5
	-۰/۱۳۶	-۰/۷۶۲	-	۰/۵۳۷			M6
	-۰/۹۳۶	۰/۰۶۹	۸/۵۵	۰/۶۹۶			M7
	-۱/۰۸۸	۰/۰۹۹	۸/۹۹	۰/۷۷۰	عدم واکنش		M8
	-۰/۴۷۳	۰/۴۷۸	۸/۷۹	۰/۷۳۳			M9
	-۰/۷۳۶	۰/۳۶۰	۵/۷۸	۰/۳۹۴			M10
	-۱/۱۲۵	-۰/۱۹۵	-	۰/۶۴۵			M11
	-۱/۰۲۵	-۰/۱۰۱	۷/۵۳	۰/۵۸۳	عدم قضاوت		M12
	-۱/۱۳۲	-۰/۰۰۱	۶/۳۳	۰/۴۴۹			M13
	-۰/۸۱۲	-۰/۴۸۹	۷/۸۹	۰/۷۴۹			M14
	۱/۶۶۵	۱/۱۷۰	-	۰/۵۷۰			M15
	۲/۰۵۹	۰/۹۹۸	۷/۵۷	۰/۴۵۳			M16
	-۰/۰۲۳	۰/۶۹۲	۸/۱۱	۰/۶۷۸			M17
	۱/۴۴۰	۰/۹۶۹	۶/۱۴	۰/۴۵۸	عمل با آگاهی		M18
	-۰/۸۲۲	۰/۲۴۷	۲/۴۲	۰/۱۶۳			M19
	-۰/۱۱۹	۰/۷۶۰	۰/۴۱۰	۰/۰۲۶			M20
	-۰/۱۵۱	۰/۵۷۷	۷/۴۸	۰/۶۱۷			M21
	-۰/۶۵۹	-۰/۵۴۶	۷/۰۹	۰/۵۸۹			M22
CMIN = 1252.645 DF = 368 CMIN/DF = 3.404 PGFI = 0.643 IFI = 0.824 CFI = 0.821 RMR = 0.074 RMSEA = 0.087	۰/۰۷۹	۰/۷۵۸	-	۰/۵۳۸			CA1
	۰/۰۶۰	۰/۹۰۱	۱۲/۰۲	۰/۷۰۸	حافظه	فرآیندی شناختی	CA2
	۱/۱۰۳	۱/۱۵۳	۸/۴۳	۰/۶۴۲			CA3
	۰/۲۵۷	۰/۸۸۸	۸/۶۹	۰/۶۷۵			CA4

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانه‌گر
	۳/۶۷۳	۱/۶۸۰	۹/۱۵	۰/۷۳۹			CA5
	۳/۶۲۷	۱/۷۵۰	۹/۹۰	۰/۸۸۱			CA6
	-۰/۰۲۴	۰/۷۸۰	-	۰/۶۹۵	توجه انتخابی		CA7
	-۰/۵۷۹	۰/۳۴۲	۱۱/۵۴	۰/۶۹۶		CA8	
	۰/۷۵۲	۰/۹۳۵	۱۲/۶۳	۰/۷۷۰		CA9	
	۰/۲۱۱	۰/۸۵۵	۱۲/۱۳	۰/۷۳۷		CA10	
	۰/۱۸۲	۰/۷۲۴	۱۲/۸۰	۰/۷۷۹		CA11	
	-۱/۰۱۶	۰/۰۷۲	۸/۸۴	۰/۶۰۳		CA12	
	-۰/۹۷۴	۰/۳۱۸	-	۰/۲۳۰		تصمیم‌گیری	CA13
	۰/۶۰۹	۰/۹۱۶	۳/۱۳	۰/۳۱۱	CA14		
	۰/۲۱۳	۰/۸۴۳	۳/۶۶	۰/۵۶۶	CA15		
	-۰/۶۶۸	۰/۵۵۸	۳/۶۶	۰/۵۶۰	CA16		
	۱/۳۵۷	۱/۲۴۰	۳/۷۸	۰/۷۳۷	CA17		
	-۰/۳۵۶	۰/۵۵۵	-	۰/۹۰۳	CA18		
	-۰/۷۵۷	۰/۴۵۹	۱۴/۳۱	۰/۶۹۱	برنامه‌ریزی		CA19
	۰/۴۹۲	۰/۸۴۳	۱۷/۷۴	۰/۸۰۰		CA20	
	-۱/۰۲۱	۰/۰۷۹	-	۰/۶۲۷		توجه پایدار	CA21
	۰/۵۱۲	۰/۹۰۲	۷/۹۹	۰/۵۰۷	CA22		
	-۱/۰۷۵	-۰/۱۹۱	۸/۴۵	۰/۵۴۰	CA23		
	۰/۳۰۸	۰/۶۰۵	-	۰/۴۹۰	شناخت اجتماعی	CA24	
	۱/۷۳۹	۰/۴۸۹	۶/۸۸	۰/۷۸۱		CA25	
	۰/۹۹۴	۰/۵۷۹	۷/۱۱	۰/۷۰۸		CA26	

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانهگر
	۰/۶۱۲	۰/۹۶۵	-	۰/۶۹۸	انعطاف‌پذیری شناختی		CA27
	-۰/۳۵۰	۰/۵۹۹	۱۰/۹۷	۰/۶۳۳			CA28
	۰/۰۸۰	۰/۷۵۳	۱۰/۶۸	۰/۶۱۴			CA29
	۰/۰۱۸	۰/۸۵۳	۹/۶۹	۰/۵۶۲			CA30
CMIN = 449.345 DF = 112 CMIN/DF = 4.012 PGFI = 0.568 IFI = 0.941 CFI = 0.941 RMR = 0.086 RMSEA = 0.097	-۱/۰۷۹	۰/۲۵۷	-	۰/۸۴۳	استرس روانی		CS1
	-۱/۰۴۵	۰/۲۵۶	۲۸/۳۳	۰/۸۷۰			CS2
	-۱/۱۰۱	۰/۰۲۹	۱۷/۰۴	۰/۷۹۲			CS3
	-۱/۰۹۱	۰/۲۷۹	۲۴/۲۲	۰/۹۰۵			CS4
	-۱/۰۸۳	۰/۳۵۳	۱۸/۰۵	۰/۸۱۱			CS5
	-۰/۸۳۱	۰/۴۱۳	۱۶/۱۸	۰/۷۶۱			CS6
	-۰/۰۶۶	-۰/۸۷۳	۹/۰۲	۰/۴۸۸			CS7
	-۰/۵۱۷	۰/۹۹۲	۱۷/۲۳	۰/۷۹۰			CS8
	-۰/۸۹۸	۰/۲۷۲	۱۴/۴۱	۰/۷۰۷			CS9
	۲/۳۴۹	۱/۸۰۵	-	۰/۷۱۶	استرس جسمی		CS10
	-۰/۶۴۸	۰/۶۷۱	۱۴/۹۸	۰/۸۲۰			CS11
	۰/۳۴۷	۰/۹۹۵	۱۷/۸۱	۰/۸۵۳			CS12
	۰/۶۴۸	۱/۰۹۷	۱۷/۳۷	۰/۹۴۲			CS13
	۱/۲۴۷	۱/۲۶۶	۱۷/۸۰	۰/۹۷۱			CS14
	۰/۶۸۵	۱/۲۵۸	۱۴/۳۶	۰/۷۸۸			CS15
	-۰/۴۶۰	۰/۸۵۵	۱۱/۵۷	۰/۶۴۴			CS16
	۱/۶۱۸	۱/۱۴۲	۱۲/۲۸	۰/۶۶۳			CS17
	۰/۹۶۷	۱/۲۵۰	۱۶/۰۷	۰/۸۹۸			CS18

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانه‌گر
CMIN = 1522.872 DF = 501 CMIN/DF = 3.040 PGFI = 0.637 IFI = 0.846 CFI = 0.843 RMR = 0.082 RMSEA = 0.080	۴/۱۴۲	-۱/۵۳۴	-	۰/۴۲۱	نقش	سازه رابطه مدیران حمایت همکاران کنترل	JS1
	۲/۷۴۸	-۰/۹۱۵	۶/۰۸	۰/۵۱۷			JS2
	۱/۰۴۰	-۰/۶۶۹	۶/۳۱	۰/۵۶۱			JS3
	۱/۷۰۹	-۰/۸۹۲	۶/۵۱	۰/۶۱۶			JS4
	۳/۰۷۳	-۱/۱۷۹	۷/۰۸	۰/۷۷۰			JS5
	-۱/۲۰۵	۰/۲۱۷	-	۰/۴۸۵	ارتباط		JS6
	-۰/۹۹۴	-۰/۱۸۰	۷/۴۷	۰/۴۷۲			JS7
	-۰/۸۹۷	-۰/۴۰۵	۹/۰۶	۰/۸۷۹			JS8
	-۰/۸۹۹	-۰/۲۲۵	۸/۵۹	۰/۷۵۹			JS9
	۲/۳۷۰	-۰/۹۳۸	-	۰/۴۶۷	حمایت مدیران		JS10
	-۰/۸۷۱	-۰/۵۰۷	۸/۰۶	۰/۷۵۴			JS11
	-۰/۸۵۵	-۰/۴۳۰	۷/۹۳	۰/۷۲۵			JS12
	-۰/۷۰۱	-۰/۳۹۵	۷/۸۵	۰/۶۹۹			JS13
	-۰/۸۲۸	-۰/۵۰۲	۶/۹۵	۰/۶۷۲			JS14
	۰/۴۳۵	-۰/۹۶۹	-	۰/۶۴۶	حمایت همکاران		JS15
	۱/۲۳۳	-۱/۰۹۲	۱۶/۶۶	۰/۸۰۴			JS16
	۲/۶۲۳	-۱/۲۲۷	۱۰/۹۳	۰/۷۱۵			JS17
	-۰/۲۴۹	-۰/۵۸۷	۱۱/۸۶	۰/۸۲۰			JS18
	-۰/۸۲۹	-۰/۵۷۲	-	۰/۶۴۰	کنترل		JS19
	-۱/۰۳۶	-۰/۲۱۴	۸/۹۷	۰/۵۷۳			JS20
	-۱/۰۲۰	-۰/۰۲۱	۱۱/۲۹	۰/۷۶۶			JS21
	-۰/۸۴۰	۰/۳۵۹	۱۰/۰۵	۰/۸۰۶			JS22

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانهگر			
	۵/۶۸۹	-۱/۲۸۶	۴/۳۲	۰/۲۴۹	تقاضا		JS23			
	-۱/۲۳۳	۰/۳۷۳	۵/۶۳	۰/۳۴۰			JS24			
	-۰/۸۹۴	۰/۲۰۸	-	۰/۴۴۲			JS25			
	-۱/۱۵۷	-۰/۱۱۶	۷/۸۳	۰/۷۳۵			JS26			
	-۰/۱۰۳	۰/۸۳۲	۵/۵۳	۰/۳۸۵			JS27			
	-۱/۱۵۲	-۰/۳۶۸	۷/۲۳	۰/۶۰۰			JS28			
	-۱/۲۱۹	۰/۲۵۱	۸/۰۴	۰/۷۸۷			JS29			
	-۱/۱۹۴	۰/۰۹۱	۸/۱۳	۰/۸۱۷			JS30			
	-۰/۲۷۴	۰/۷۴۲	۷/۳۷	۰/۶۳۶			JS31			
	-۱/۱۱۲	۰/۰۱۴	۸/۰۷	۰/۷۹۷			JS32			
	-۰/۹۲۵	-۰/۲۹۴	-	۰/۸۲۵			تغییرات	JS33		
	-۱/۲۴۰	-۰/۱۰۴	۱۱/۱۱	۰/۵۸۱				JS34		
	-۰/۲۱۴	-۰/۴۹۴	۱۲/۱۳	۰/۶۱۹				JS35		
	CMIN = 5.664 DF = 15 CMIN/DF = 3.378 PGFI = 0.601 IFI = 0.978 CFI = 0.978 RMR = 0.022 RMSEA = 0.087	۱/۲۲۷	-۰/۸۸۷	-			۰/۷۸۶	خلق ایده	رفتار کاری نوآورانه	IB1
		۰/۳۷۷	-۰/۶۴۲	۱۸/۳۸			۰/۹۱۸			IB2
۰/۸۵۴		-۰/۷۸۰	۱۶/۳۵	۰/۸۳۳	IB3					
-۰/۱۵۲		-۰/۳۴۸	۱۲/۰۹	۰/۶۵۲	IB4					
۰/۲۵۸		-۰/۶۱۵	-	۰/۷۷۲	پیاپی‌سازی ایده	IB5				
۰/۵۴۶		-۰/۶۴۷	۱۴/۳۹	۰/۷۷۴		IB6				
۰/۶۰۶		-۰/۷۶۹	۱۰/۸۸	۰/۶۰۸		IB7				
-۰/۱۶۵		-۰/۳۷۱	۹/۷۱	۰/۵۰۴		IB8				
CMIN = 48.914	۱/۲۲۵	-۰/۹۷۰	-	۰/۸۰۹	وظایف سطح	ه	JP1			

شاخص‌های برازش	کشیدگی	چولگی	t-value	بار عاملی	مؤلفه	سازه	نشانه‌گر
DF = 16 CMIN/DF = 3.057 PGFI = 0.630 IFI = 0.967 CFI = 0.967 RMR = 0.017 RMSEA = 0.081	۰/۷۶۲	-۰/۶۵۵	۱۵/۵۴	۰/۸۳۸	پایین	رفتار شهروندی سازمانی	JP2
	۱/۲۳۲	-۰/۸۰۵	۱۳/۵۷	۰/۷۳۴			JP3
	۰/۴۷۴	-۰/۳۹۸	۱۲/۲۸	۰/۶۷۳			JP4
	۰/۸۴۲	-۰/۵۲۹	-	۰/۷۴۷	وظایف سطح بالا		JP5
	۰/۲۸۵	-۰/۴۱۶	۹/۴۶	۰/۶۰۳			JP6
	۱/۰۰۷	-۰/۵۱۴	۸/۳۱	۰/۵۱۷			JP7
	-۰/۶۰۱	-۰/۱۰۱	۱۱/۶۵	۰/۷۵۸			JP8
	-۰/۴۱۱	۰/۰۱۱	-	۰/۷۶۸			نوع دوستی
-۰/۲۸۵	۰/۰۹۵	۱۳/۸۸	۰/۹۳۲	CB2			
-۰/۶۹۷	-۰/۳۰۴	۱۰/۷۴	۰/۶۰۳	CB3			
CMIN = 232.828 DF = 76 CMIN/DF = 3.064 PGFI = 0.578 IFI = 0.883 CFI = 0.881 RMR = 0.052 RMSEA = 0.081	۲/۳۷۰	-۱/۵۲۵	-	۰/۷۲۱	وجدان کاری	CB4	
	۰/۵۴۷	-۰/۹۷۱	۹/۰۸	۰/۷۳۷		CB5	
	۱/۱۱۵	-۰/۹۵۴	۷/۲۶	۰/۴۹۸		CB6	
	-۰/۵۹۰	-۰/۵۵۳	-	۰/۵۰۱	جوانمردی	CB7	
	-۰/۵۶۳	۰/۴۰۱	۲/۸۸	۰/۲۰۶		CB8	
	-۰/۲۶۸	-۰/۳۴۳	۵/۹۹	۰/۷۰۹		CB9	
	۰/۰۸۸	-۰/۷۵۲	۵/۲۳	۰/۴۳۷		CB10	
	۰/۸۰۳	-۰/۶۹۸	-	۰/۶۸۰	رفتار مدنی	CB11	
	۰/۹۱۶	-۱/۰۳۸	۷/۸۶	۰/۵۳۸		CB12	
	۱/۱۸۵	-۱/۰۹۸	۹/۸۲	۰/۷۵۲		CB13	
-۰/۸۹۶	-۰/۳۲۷	-	۰/۶۸۸	ادب و ملاحظه	CB14		
-۰/۶۷۷	-۰/۴۲۳	۷/۷۷	۰/۸۲۵		CB15		

پس از حذف نشانگرهای ناروا و به منظور ارزیابی روایی همگرایی و واگرایی، یک مدل عاملی مرتبه اول برای تمامی سازه‌های تحقیق برآورد شد (جدول ۲). همان‌طور که مشخص است، تمامی نشانگرهای مدل کلی معنادار هستند و کمیت آنها نیز از حد بحرانی $0/40$ بزرگتر است. همچنین، مقدار متوسط واریانس استخراج‌شده (AVE) برای همه‌ی متغیرهای پنهان نیز از $0/40$ بزرگتر است، که نشان‌دهنده‌ی احراز روایی همگرایی است (Fornell & Larcker, 1981). به علاوه، پایایی متغیرها نیز به‌وسیله ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردیده و در جدول مربوطه گزارش شده‌است. از آنجا که مقدار ضریب پایایی برای متغیرهای تحقیق از $0/70$ بزرگتر بود، دقت ابزار اندازه‌گیری نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۲- نتایج بررسی روایی کلی سازه‌ها

شاخص‌های برازش	Alpha	AVE	t-value	بار عاملی	نشانگر	سازه
CMIN = 1282.486 DF = 319/0 CMIN/DF = 4.020 PGFI = 0.577 IFI = 0.831 CFI = 0.829 RMR = 0.053 RMSEA = 0.098	0/863	0/473	-	0/539	توصیف	ذهن‌آگاهی
			8/88	0/623	عدم واکنش	
			10/75	0/834	عدم قضاوت	
			8/03	0/722	عمل با آگاهی	
	0/929	0/539	-	0/615	حافظه	توانمندی شناختی
			12/46	0/827	توجه انتخابی	
			10/35	0/794	تصمیم‌گیری	
			10/67	0/756	برنامه‌ریزی	
			10/34	0/721	توجه پایدار	
			6/85	0/447	شناخت اجتماعی	
	0/951	0/690	-	0/999	استرس روانی	استرس کرونا
			4/97	0/619	استرس جسمی	
	0/931	0/583	-	0/999	نقش	استرس

شاخص‌های برازش	Alpha	AVE	t-value	بار عاملی	نشانه‌گر	سازه
			۸/۰۶	۰/۶۳۹	ارتباط	شغلی
			۸/۴۵	۰/۷۰۵	حمایت مدیران	
			۷/۸۸	۰/۶۰۵	حمایت همکاران	
			۱۰/۰۱	۰/۸۳۸	کنترل	
			۷/۹۶	۰/۶۷۲	تقاضا	
			۹/۳۱	۰/۸۱۲	تغییرات	
۰/۹۱۰	۰/۷۹۴	-	۰/۷۶۹	خلق ایده	رفتار کاری	
		۱۵/۵۹	۰/۹۹۹	پیاده‌سازی ایده	نوآورانه	
۰/۸۴۶	۰/۵۳۶	-	۰/۷۰۸	وظایف سطح پایین	عملکرد	
		۱۲/۱۹	۰/۷۵۶	وظایف سطح بالا	شغلی	
۰/۷۴۸	۰/۴۴۶	-	۰/۵۹۴	نوع دوستی	رفتار شهروندی سازمانی	
		۸/۷۰	۰/۵۹۱	وجدان کاری		
		۱۲/۵۲	۰/۸۹۴	جوانمردی		
		۹/۷۱	۰/۶۸۴	رفتار مدنی		
		۷/۲۱	۰/۵۱۳	ادب و ملاحظه		

روایی واگرایی داده‌ها به وسیله اطلاعات جدول شماره ۳ ارزیابی شد. وجود روایی واگرایی به این معناست که نشانه‌های هر سازه همبستگی بیشتری با سازه مربوط به خود داشته باشند تا با سایر سازه‌های مدل. اگر مجذور مقدار AVE هر سازه از واریانس اشتراکی آن سازه با سایر سازه‌ها بیشتر باشد، داده‌ها حائز روایی واگرایی هستند. مقادیر روی قطر جدول مذکور مبین جذر AVE سازه‌ها هستند و سایر مقادیر این جدول نشان‌دهنده مربع همبستگی بین آنهاست. همان‌گونه که مشاهده می‌شود، تمامی مقادیر روی قطر جدول از مقادیر سطر و ستون متناظر خود بزرگتر هستند. لذا، روایی واگرایی داده‌ها نیز مورد تأیید است (Fornell & Larcker, 1981). بر این اساس، به اعتبار داده‌های جمع‌آوری شده می‌توان مدل آزمون فرضیه را برآورد کرده و ضرایب آن را تفسیر نمود.

جدول ۳- نتیجه بررسی روایی واگرایی داده‌ها

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
۱- ذهن آگاهی	۰/۶۸۷						
۲- توانمندی شناختی	۰/۳۱۱	۰/۷۳۴					
۳- استرس مرتبط با کرونا	۰/۰۶۱	۰/۰۹۰	۰/۸۳۰				
۴- استرس شغلی	۰/۲۴۲	۰/۲۲۶	۰/۰۲۰	۰/۷۶۳			
۵- رفتار کاری نوآورانه	۰/۰۵۸	۰/۲۶۲	۰/۰۰۶	۰/۱۲۶	۰/۸۹۱		
۶- عملکرد شغلی	۰/۱۱۴	۰/۲۷۰	۰/۰۲۶	۰/۱۳۸	۰/۳۷۰	۰/۷۳۲	
۷- رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۳۲	۰/۳۷۳	۰/۰۱۷	۰/۴۲۲	۰/۳۳۷	۰/۳۷۸	۰/۶۶۷

در این پیمایش، مشارکت کنندگان با سه متغیر جنسیت، سن و وضعیت تأهل توصیف شدند. بررسی داده‌ها نشان داد که تقریباً ۱۸ درصد مشارکت کنندگان را زنان (۵۷ نفر) و ۸۲ درصد را مردان (۲۶۱ نفر) تشکیل داده‌اند. بنابراین، اکثریت افراد از جنس مذکر بودند. از نظر سن و سال، بیشترین تعداد مشارکت کنندگان (۱۴۸ نفر) در بازه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال قرا داشتند، که معادل ۴۶/۵ درصد کل نمونه آماری بود. طبقات سنی ۲۰-۳۰ سال، ۴۱-۵۰ سال، و ۵۰ سال و بیشتر نیز به ترتیب ۲۶، ۱۲۰ و ۲۴ نفر را در خود جای دادند. از نظر وضعیت تأهل، اکثریت قریب به اتفاق با متأهلین بود که بیش از ۸۹ درصد اعضای نمونه بودند (۲۸۵ نفر). تعداد معجردان مشارکت کننده تنها ۳۳ نفر بود. علاوه بر متغیرهای جمعیت شناختی، متغیرهای اصلی تحقیق نیز با شاخص‌های میانگین و انحراف معیار توصیف شده‌اند (جدول ۴). بر این اساس، عملکرد شغلی دارای بزرگ‌ترین میانگین، و رفتار شهروندی سازمانی دارای کوچک‌ترین انحراف معیار بود. به علاوه، بررسی ضرایب همبستگی پیرسون نشان داد که به جز رابطه بین استرس کروناویروس و رفتار کاری نوآورانه، سایر روابط از نظر آماری معنادار می‌باشند. بررسی ضرایب رگرسیونی بین متغیرها به منظور آزمون فرضیه‌های تحقیق با تکنیک‌های آمار استنباطی انجام شد.

جدول ۴- میانگین، انحراف معیار، و همبستگی متغیرها

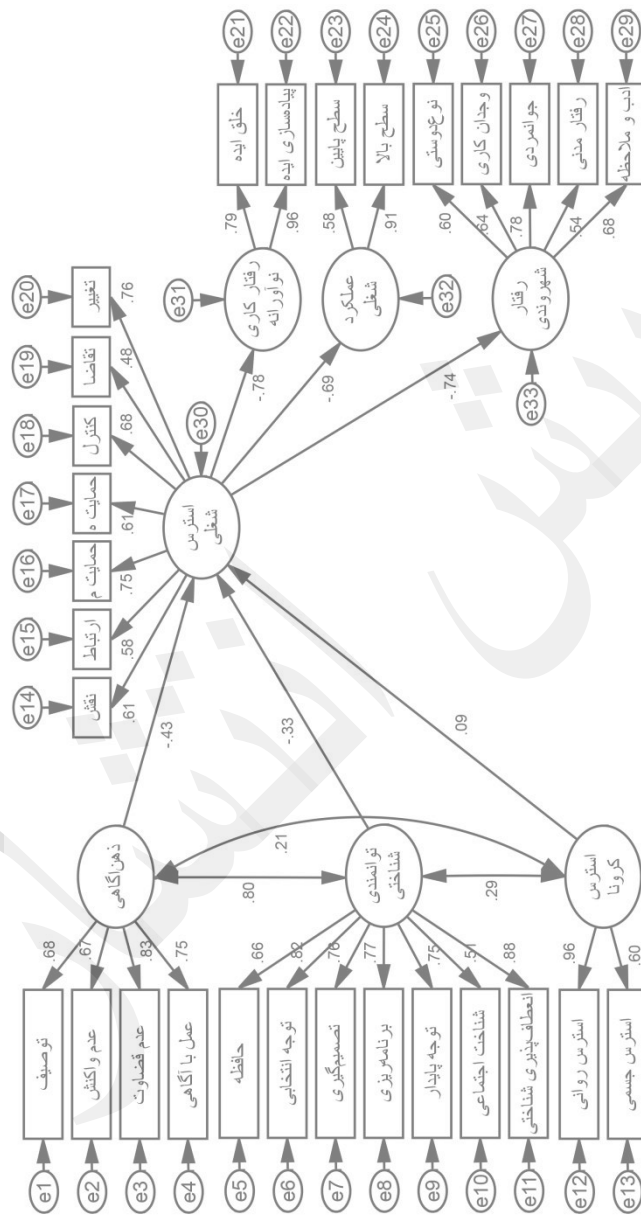
متغیر	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱- ذهن آگاهی	۲/۷۳۳	۰/۵۶۴						
۲- توانمندی شناختی	۲/۳۳۵	۰/۵۸۷	۰/۵۵۸**					
۳- استرس مرتبط با کرونا	۲/۲۴۴	۰/۷۵۸	-۰/۲۴۸**	-۰/۳۰۱**				
۴- استرس شغلی	۳/۳۴۶	۰/۶۲۸	-۰/۴۹۲**	-۰/۴۷۶**	۰/۱۴۳*			

۵- رفتار کاری نوآورانه	۳/۸۳۱	۰/۶۶۰	۰/۲۴۲**	۰/۵۱۲**	۰/۰۷۸	-۰/۳۵۶**	
۶- عملکرد شغلی	۴/۱۴۵	۰/۴۵۸	۰/۳۳۹**	۰/۵۲۰**	-۰/۱۶۲**	-۰/۳۷۲**	۰/۶۰۹**
۷- رفتار شهروندی سازمانی	۳/۸۰۹	۰/۴۴۷	۰/۴۸۲**	۰/۶۱۱**	-۰/۱۳۱*	-۰/۶۵۰**	۰/۵۸۱**

**معنادار در سطح اطمینان ۹۹ درصد؛ *معنادار در سطح اطمینان ۹۵ درصد

برای برآورد مدل آزمون فرضیه از تکنیک تجزیه و تحلیل چندمتغیره مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. با توجه به کفایت حجم نمونه و نیز احراز نرمال بودن توزیع داده ها در قسمت قبل، بدین منظور از مدل سازی ساختاری کوواریانس محور به روش حداکثر درست نمایی استفاده شده است. نتیجه مدل سازی در شکل ۱ مشاهده می شود [CMIN/DF = 4/27; PGFI = 0/55; IFI = 0/82; CFI = 0/81; RMR = 0/05; RMSEA = 0/10]. براساس شاخص های گزارش شده و پیچیدگی بالای مدل و با استناد به منابع معتبر، مدل برآوردی از برازش قابل قبولی برخوردار است (Qhassimi, 2012; Homan, 2016; Byrne, 2012; Zorskog and Sorbom, 1996; Hooper, et al., 2008). بر اساس مدل برآورد شده و ضرایب ساختاری آن، در ادامه فرضیه های تحقیق آزمون شده اند.

بر اساس نتایج حاصله، هر سه متغیر پیش بین ذهن آگاهی ($\beta = -0/43$, $t = -3/512$)، توانمندی شناختی ($\beta = -0/33$, $t = -2/991$) و استرس کرونا ($\beta = 0/09$, $t = 2/259$) بر استرس شغلی اثر گذار بودند. از طرفی، استرس شغلی بر متغیرهای ملاک یعنی رفتار کاری نوآورانه ($\beta = -0/78$, $t = -7/182$)، عملکرد شغلی ($\beta = -0/69$, $t = -6/195$) و رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = -0/74$, $t = -6/339$) اثر داشت. بنابراین، هر ۶ فرضیه مستقیم مورد تأیید قرار گرفتند.



شکل ۱- مدل ساختاری برآورد شده

به منظور آزمون میانجی‌گری استرس شغلی باید معناداری ضرایب اثر غیرمستقیم را محاسبه کرد. اما پیش‌نیاز بررسی میانجی‌گری، وجود رابطه مستقیم بین متغیرهای مستقل و وابسته است. در این راستا، همان‌طور

که توسط محققان پیشنهاد شده است (Hair et al., 2016)، معناداری روابط مستقیم با حذف متغیر میانجی از مدل مسیر بررسی شد. در مدل جایگزین، اثر مستقیم ذهن آگاهی بر رفتار کاری نوآورانه ($\beta = 0/13$)، $t = 1/114$) غیر معنادار اما بر عملکرد شغلی ($\beta = 0/29$, $t = 2/018$) و رفتار شهروندی ($\beta = 0/38$, $t = 2/777$) معنادار بود. تأثیر متغیر توانمندی شناختی بر متغیرهای رفتار کاری نوآورانه ($\beta = 0/48$, $t = 4/035$)، عملکرد شغلی ($\beta = 0/41$, $t = 2/974$) و نیز بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = 0/43$, $t = 3/271$) معنادار بود. تأثیر متغیر سوم یعنی استرس کرونا تنها بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = -0/13$, $t = -3/665$) معنادار بود و اثر آن بر رفتار کاری نوآورانه ($\beta = -0/04$, $t = -1/475$) و عملکرد شغلی ($\beta = -1/165$, $t = -0/04$) غیر معنادار شده است. بنابراین، شش مورد میانجی گری قابل بررسی بود که در ادامه با رویه سوپل آزمون شده است.

هر ضریب اثر غیرمستقیم از طریق ضرب کردن ضرایب مستقیم مربوطه در یکدیگر محاسبه شد و برای برآورد معناداری آن‌ها از آزمون سوپل استفاده گردید. بر این اساس، متغیر ذهن آگاهی با ضریب غیرمستقیم $0/29$ بر عملکرد شغلی ($t = 3/055$) و با ضریب $0/31$ ($t = 3/072$) بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر گذار بود. متغیر توانمندی شناختی با ضریب غیرمستقیم $0/25$ ($t = 2/761$)، $0/22$ ($t = 2/693$) و $0/24$ ($t = 2/705$) بر متغیرهای ملاک اثر گذاشت. ضریب اثر غیرمستقیم استرس کرونا بر رفتار شهروندی سازمانی ($\beta = -2/127$, $t = 0/06$) نیز از نظر آماری معنادار بود. بنابراین، نقش میانجی استرس شغلی در این روابط مورد تأیید قرار گرفت. جدول شماره نتیجه آزمون فرضیه‌های تحقیق را به طور خلاصه نشان می‌دهد.

جدول ۵- خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌های تحقیق

فرضیه	مسیر	ضریب	t-value	p-value	نتیجه
۱	ذهن آگاهی ← استرس شغلی	-۰/۴۳	-۳/۵۱۲	۰/۰۰۰	تأیید
۲	توانمندی شناختی ← استرس شغلی	-۰/۳۳	-۲/۹۹۱	۰/۰۰۳	تأیید
۳	استرس کرونا ← استرس شغلی	۰/۰۹	۲/۲۵۹	۰/۰۲۴	تأیید
۴	استرس شغلی ← رفتار کاری نوآورانه	-۰/۷۸	-۷/۱۸۲	۰/۰۰۰	تأیید
۵	استرس شغلی ← عملکرد شغلی	-۰/۶۹	-۶/۱۹۵	۰/۰۰۰	تأیید
۶	استرس شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۷۴	-۶/۳۳۹	۰/۰۰۰	تأیید
۷	ذهن آگاهی ← استرس شغلی ← عملکرد شغلی	۰/۲۹	۳/۰۵۵	۰/۰۰۲	تأیید
۸	ذهن آگاهی ← استرس شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۳۱	۳/۰۷۲	۰/۰۰۲	تأیید
۹	توانمندی شناختی ← استرس شغلی ← رفتار کاری نوآورانه	۰/۲۵	۲/۷۶۱	۰/۰۰۵	تأیید

فرضیه	مسیر	ضریب	t-value	p-value	نتیجه
۱۰	توانمندی شناختی ← استرس شغلی ← عملکرد شغلی	۰/۲۲	۲/۶۹۳	۰/۰۰۷	تأیید
۱۱	توانمندی شناختی ← استرس شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۴	۲/۷۰۵	۰/۰۰۶	تأیید
۱۲	استرس کرونا ← استرس شغلی ← رفتار شهروندی سازمانی	-۰/۰۶	-۲/۱۲۷	۰/۰۳۳	تأیید

نتیجه

هدف پژوهش حاضر بررسی ارتباط ذهن آگاهی، توانمندی شناختی و استرس مرتبط با کووید-19 با رفتارهای نوآورانه کاری، عملکرد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی مدیران بانکی با میانجی‌گری متغیر استرس شغلی در شرایط شیوع و همه‌گیری بیماری کرونا بود. نتایج به‌دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که متغیر ذهن آگاهی با استرس شغلی مدیران بانکی ارتباط منفی و معنی‌داری دارد. نتایج تحقیق حاضر در رابطه با ارتباط بین ذهن آگاهی و استرس شغلی مدیران بانکی، یافته‌های بادله شاموشاکی (Badeleh Shamooshaki, 2021) و کانورسانو (Conversano et al., 2020) را تایید می‌کند. در تبیین این یافته می‌توان گفت که ذهن آگاهی نوع تمرکز و توجه، شیوه نگاه و احساسات افراد را هدف قرار می‌دهد تا بدین وسیله سطح تنش‌های روانی آنان را کاهش دهد. در این راستا در صورتی که مدیران، ذهن آگاهی بالایی داشته باشند، قادر خواهند بود توجه خود را به سمت ابعاد مثبت زندگی و نه بیماری معطوف کنند و تلاش نمایند از شرایط فعلی برای خود فرصتی جهت رشد بیشتر بسازند و با احساس مثبت به سمت اهداف خویش هدایت شوند (Bostock et al., 2019; Badeleh Shamooshaki, 2021). در این راستا زمانی که مدیران بانکی بتوانند در محیط سازمانی و کاری، احساسات و هیجانات ناخوشایند و منفی خودشان را بیان نمایند و ذهن آگاهی بالایی داشته باشند، موقعیت‌ها و شرایط تنش‌زا کمتر می‌تواند آرامش ذهنی و روانی آنان را به هم بریزد.

نتایج دیگر نشان داد که توانمندی‌های شناختی با استرس شغلی مدیران بانکی ارتباط منفی و معناداری دارد. یافته‌های این تحقیق در مورد رابطه بین توانمندی شناختی و استرس شغلی، یافته‌های تحقیق مهرابی (Mehrabi et al., 2021) را تایید می‌کند. توانمندی شناختی سطح پردازش‌های ذهنی را بالا می‌برد و به افراد کمک می‌کند تا در شرایط احساسی و هیجانی، منطقی‌تر فکر و عمل کنند (Benedek & Neubauer, 2013). در این بین مدیران بانکی هنگامی که بتوانند وظایف و کارهایشان را به خوبی و به شیوه مطلوبی مدیریت کنند، مرور وقایع و رویدادهای کاری و شخصی برایشان چالشی و مشکل نباشد، در تصمیم‌گیری جوانب و ابعاد مختلف را در نظر بگیرند و تصمیم‌های عجولانه و شتاب زده نگیرند و

توانمندی‌های شناختی مطلوبی داشته باشند، قادر می‌شوند تا برای وظایف و کارهایشان برنامه‌ریزی بلندمدت داشته باشند. همچنین اگر در دستیابی به هدف‌های شغلی و کاری پشتکار و توانمندی خوبی داشته باشند، چنین مدیرانی تنش و استرس شغلی کمتری را تجربه می‌کنند و به ویژه در شرایط و موقعیت شیوع گسترده بیماری کرونا، بهتر می‌توانند شرایط تنشی و استرس‌زا را مدیریت نمایند.

نتایج دیگر این تحقیق نشان داد که استرس کرونا توانست به صورت معناداری بر استرس شغلی تاثیر بگذارد. نتایج این پژوهش با تحقیقات دهقانیو همکاران، کومار و ناوینت بادونی (Kumar & Navneet Badoni, 2020; Dehghani et al., 2020) همسو است. بر این اساس باید گفت که بیماری کرونا تنش‌های زیادی را برای مدیران ایجاد می‌نماید و آنان را برانگیخته می‌سازد تا برای پیشگیری از ابتلا، فعالیت‌های محافظه کارانه‌تری نشان دهند و این مطلب میزان تنش کاری (استرس شغلی) را افزایش می‌دهد. نتایج دیگر نیز بیانگر آن می‌باشد که استرس‌های شغلی در شرایط شیوع کرونا با رفتارهای نوآورانه کاری، عملکرد شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی مدیرهای بانکی ارتباط منفی و معناداری دارد. نتایج تحقیق حاضر نتایج تحقیق روح افزائی (Roohafzaei, 2021) را تایید می‌کند. استرس شغلی به دلیل بار هیجانی قوی و منفی که برای اشخاص دارد، اجازه استفاده از اطلاعات سازمانی برای ایجاد خلاقیت و نوآوری را به افراد نمی‌دهد. همچنین به دلیل ایجاد درگیری فکری نمی‌گذارد که اشخاص عملکرد بهتری را از خود نشان دهند و گرایش آنان را به دوری از محیط شغلی فراهم می‌آورد (Dehghani et al., 2020). به همین خاطر می‌توان نتیجه گرفت که هنگامی که مدیران بانکی در محیط سازمانی و کاری اضطراب، تنش و استرس زیادی در انجام وظایف و کارها، برخورد با ارباب رجوع‌ها و همکاران داشته باشند و نتوانند مدیریت اثربخش بر تنش و استرس به ویژه در شرایط و موقعیت همه‌گیری بیماری کرونا داشته باشند، افت چشمگیری در عملکرد و کارکرد شغلی آن‌ها در طول روز ایجاد می‌شود. همچنین مدیران بانکی در چنین حالت و شرایطی نمی‌توانند وظایف شغلی و کارهای خود را به موقع، در زمان مقرر و با دقت مطلوب و موردانتظار انجام دهند و خلاقیت و دیگر رفتارهای مربوط به رفتار شهروندی سازمانی مطلوبی داشته باشند.

یافته‌های دیگر تحقیق نشان داد که استرس شغلی توانسته در رابطه ذهن آگاهی با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی نقش میانجی‌گرانه داشته باشد. یافته مذکور با نتایج تحقیق دهقانی و همکاران (Dehghani et al., 2020) و کانورسانو (Conversano et al., 2020) نسبتاً همراستا می‌باشد. داشتن ذهن آگاهی بالا به افزایش تمرکز افراد بر زمان حال، دوری از تنش و کاهش استرس روانی می‌انجامد. آرامش حاصله نیز سبب بهبود فعالیت‌های افراد در محیط کاری می‌شود (Conversano et al., 2020). در حقیقت در تبیین این یافته می‌توان گفت که ذهن آگاهی بالا در مدیران باعث می‌شود توجه و تمرکز بیشتری بر ابعاد مثبت زندگی داشته باشند و بدین ترتیب احساس مطلوب‌تر و استرس کمتری را تجربه نمایند. در نهایت این کاهش تنش در حیطه کاری سبب بهبود عملکرد شغلی و بهبود رفتار شهروندی سازمانی می‌شود.

در نهایت، یافته‌های دیگر نشان داد که استرس شغلی توانسته‌است در رابطه توانمندی شناختی با عملکرد شغلی، رفتار شهروندی سازمانی و رفتار نوآورانه کاری، نقش میانجی‌گرایانه داشته باشد. نتایج این مطالعه با تحقیقات کانورسانو (Conversano et al., 2020) همسو می‌باشد. توانمندی شناختی به درگیری فکری و تجزیه و تحلیل بیشتر اطلاعات می‌انجامد که این مورد سطح هیجانات را کاهش و ظرفیت تعقل و منطق اشخاص را افزایش می‌دهد. داشتن منطق بیشتر به بهبود عملکرد شغلی می‌انجامد (Mehrabian et al., 2021). در حقیقت توانمندی شناختی مطلوب باعث برنامه‌ریزی و پردازش بهتر موقعیت و شرایط کاری می‌شود و بدین ترتیب سطح هیجانات منفی و استرس شغلی را کم می‌سازد (Yadav & Rangnekar, 2015). در نتیجه، وجود این شرایط سبب بهبود عملکرد شغلی و دیگر مولفه‌های مرتبط با شغل همچون رفتار شهروندی سازمانی و نوآوری در کار می‌شود. چرا که میزان فکر و تعمق اشخاص را نسبت به محیط سازمانی بهبود می‌دهد.

در نهایت نتایج دیگر نشانگر این مطلب بود که استرس کرونا با میانجی‌گری استرس شغلی بر رفتار شهروندی سازمانی تاثیر گذاشته‌است. این مطالعه نیز همسو با تحقیقات دهقانی و همکاران و پژوهشهای کومار و ناویت بادونی (Dehghani et al., 2020; Kumar & Navneet Badoni, 2020) است. در تبیین این یافته می‌توان گفت که تنش و استرس ناشی از ابتلا به کرونا می‌تواند سبب اختلال در کارکرد افراد در زمان حضور در محیط شغلی شود. بدین صورت که تنش کاری آنان را ازدیاد بخشد، ترس مدیران را از مبتلا شدن به بیماری در حین کار افزایش دهد و بدین ترتیب تلاش آنان را برای بهتر فعالیت کردن و نشان دادن رفتارهای شهروندی سازمانی کم کند.

در جمع بندی می‌توان گفت که بر اساس نتایج این پژوهش مشخص شد که در مدیران بانکی مورد مطالعه، رابطه‌ی مثبت و معنی داری بین استرس کرونا و استرس شغلی وجود دارد، بین ذهن آگاهی و توانمندی شناختی با استرس شغلی آن‌ها رابطه‌ی منفی و معناداری وجود دارد و همینطور استرس شغلی با رفتار نوآورانه کاری، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه‌ی منفی و معنی داری نشان می‌دهد. در ارتباط با روابط میانجی هم ذهن آگاهی توانست به صورت مستقیم و غیر مستقیم (با واسطه‌گری استرس شغلی) بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی تاثیر معنادار بگذارد، نتایج همچنین نشان داد که توانمندی شناختی به صورت مستقیم و همینطور با میانجی‌گری استرس شغلی توانست به صورت معناداری بر رفتار نوآورانه کاری، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی اثر بگذارد و در نهایت استرس کرونا به صورت مستقیم و همینطور با میانجی‌گری استرس شغلی توانست بر رفتار شهروندی سازمانی اثر بگذارد.

افزون بر این، با توجه به روابط شناسایی شده، پیشنهادات کاربردی به شکل زیر قابل ارائه می‌باشد: در وهله اول پیشنهاد می‌گردد که میزان ذهن آگاهی مدیرهای شبکه بانکی کشور مورد ارزیابی اولیه قرار بگیرد. سپس جهت

مدیریت بهینه شرایط استرس‌زا، تکنیک‌های، راهبردها و روش‌های بهبود ذهن آگاهی به مدیرهای بانکی آموزش داده شوند. علاوه بر این، اشخاص پس از دریافت آموزش‌ها، به صورت دوره‌ای مورد بررسی و ارزشیابی قرار گیرند. در این راستا و به عنوان مثال از پروتکل 8 جلسه‌ای آموزش ذهن آگاهی کابات زین و نظیر آن می‌توان استفاده نمود.

در ادامه پیشنهاد می‌گردد، بانک‌ها به برگزاری کلاس، دوره‌ها یا ورکشاپ‌هایی برای مدیران و پرسنل با هدف مدیریت تنش و استرس در شرایط همه‌گیری ویروس کرونا اقدام نمایند و شرایطی در بانک‌ها فراهم شود تا مدیران بانکی به شکل دوره‌ای از لحاظ توانمندی‌های شناختی مورد ارزیابی قرار گیرند و بازخورد نتیجه ارزیابی‌ها گزارش شود. همچنین در جهت افزایش مهارت‌ها، ظرفیت و توانمندی‌های شناختی می‌توان کارگاه‌ها، دوره‌ها و تمارینی هدفمند را طراحی و اجرا کرد. برای ارتقای رفتارهای خلاقانه و نوآورانه مدیران بانکی، برگزاری جلسات خلاقیت برای ایجاد راهکارهای نو و جدید نظیر جلسات طوفان فکری توصیه می‌شود. علاوه بر این، از انواع تکنیک‌ها و فنون خلاقیت نظیر: اسکمیر، ارتباط اجباری، بیست ایده و ... می‌توان در جلسه‌های کاری استفاده کرد. در دوران شیوع بیماری‌های مختلف همچون کرونا برای مدیرانی که استرس و تنش شدیدی ناشی از همه‌گیری دارند، مرخصی دوره-ای در نظر گرفته شود و در طی این مدت آن‌ها از طریق دوره‌های مشاوره بتوانند نسبت به مدیریت کردن بهینه استرس در محیط شغلی اقدام کنند.

علاوه بر این پیشنهاد می‌شود در جهت کنترل استرس کرونا و جلوگیری از اثرات منفی آن و ارتقای احساس امنیت مدیران در محیط کار، از انواع راهبردها و فناوری‌های جدید جهت اقدامات پیشگیرانه در فضای فیزیکی شعب استفاده شود. برای مثال از انواع دستگاه‌های تهویه هوا، مواد ضد عفونی کننده و ... و نیز از انواع روش‌های کاربردی برای رعایت نمودن فاصله‌های اجتماعی و پروتکل‌های جدی و سختگیرانه برای ورود مراجعان به بانک‌ها استفاده کرد و در نهایت در دوره شیوع پاندمی به مدیرهای بانکی در زمینه خطرات واقعی و ریسک‌های (تهدیدهای) واقعی و بالقوه، آگاهی و اطلاعات کاملی ارائه شود تا آن‌ها دچار استرس و هراس زیاد و مضاعف نشوند و بتوانند در شرایط و موقعیت اضطراری و همه‌گیری عملکرد مطلوب‌تر و بهتری داشته باشند.

در انتها با وجود یافته‌های تحقیق می‌توان گفت که این مطالعه دارای محدودیت‌هایی نیز بود. یکی از محدودیت‌ها، ماهیت مقطعی پژوهش می‌باشد که واریانس مشترک را به همراه دارد. همچنین ماهیت همبستگی داده‌ها به جای ماهیت علی نیز دیگر محدودیت انجام پژوهش حاضر محسوب می‌گردد. پیشنهاد می‌شود که در آینده محققان و پژوهشگران، به بررسی موضوع این پژوهش به صورت طولی اقدام نمایند.

تشکر و قدردانی

از تمامی افراد شرکت‌کننده در پژوهش مدیران و مسئولین بانک‌ها که امکان انجام این پژوهش را فراهم آوردند، سپاسگزاری می‌شود.

* * *

References

- Akgunduz, Y., & Sanli, S. C. (2017). The effect of employee advocacy and perceived organizational support on job embeddedness and turnover intention in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 118-125. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.12.002>
- Alipour, A., Ghadami, A., Alipour, Z., & Abdollahzadeh, H. (2020). Preliminary validation of the Corona Disease Anxiety Scale (CDAS) in the Iranian sample. *Quarterly Journal of Health Psychology*, 8(32), 163-175. (In persian). <https://doi.org/10.30473/hpj.2020.52023.4756>
- Arshad, M., Abid, G., Contreras, F., Elahi, N. S., & Athar, M. A. (2021). Impact of prosocial motivation on organizational citizenship behavior and organizational commitment: The mediating role of managerial support. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(2), 436-449. (In persian). <https://doi.org/10.3390/ejihpe11020032>
- Azad, M. E., & Gholami, F. M. (2011). Reliability and validity assessment for the HSE job stress questionnaire. (In persian).
- Badeleh Shamooshaki, M. T. (2021). The relationship between Mindfulness and job stress in nurses. *Occupational Medicine Quarterly Journal*, 13(1), 53-61. (In persian). <https://doi.org/10.18502/tkj.v13i1.6578>
- Bauwens, R., Audenaert, M., Huisman, J., & Decramer, A. (2019). Performance management fairness and burnout: implications for organizational citizenship behaviors. *Studies in Higher Education*, 44(3), 584-598. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1389878>
- Benedek, M., & Neubauer, A. C. (2013). Revisiting Mednick's model on creativity-related differences in associative hierarchies. Evidence for a common path to uncommon thought. *The Journal of creative behavior*, 47(4), 273-289. <https://doi.org/10.1002/jocb.35>
- Byrne, B. M. (2012). *A primer of LISREL: Basic applications and programming for confirmatory factor analytic models*. Springer Science & Business Media.
- Bostock, S., Crosswell, A. D., Prather, A. A., & Steptoe, A. (2019). Mindfulness on-the-go: Effects of a mindfulness meditation app on work stress and well-being. *Journal of occupational health psychology*, 24(1), 127. <https://doi.org/10.1037/ocp0000118>
- Chen, Z., Allen, T. D., & Hou, L. (2020). Mindfulness, empathetic concern, and work-family outcomes: A dyadic analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 119, 103402. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103402>
- Chin, B., Slutsky, J., Raye, J., & Creswell, J. D. (2019). Mindfulness training reduces stress at work: A randomized controlled trial. *Mindfulness*, 10, 627-638. <https://doi.org/10.1007/s12671-018-1022-0>
- Conversano, C., Di Giuseppe, M., Miccoli, M., Ciacchini, R., Gemignani, A., & Orrù, G. (2020). Mindfulness, age and gender as protective factors against psychological distress during COVID-19 pandemic. *Frontiers in psychology*, 11, 1900. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01900>
- Dehghani, A., Bahariniya, S., & Servat, F. (2020). The relationship between job stress and

- job performance in staff staff of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd in 2019. *Toloobehdasht*, 19(2), 72-84. (In persian). <https://doi.org/10.18502/tbj.v19i2.3397>
- Diamond, A., & Ling, D. (2020). In (Editors) Novick, JM, Bunting, MF, Dougherty, MR, & Engle, RW,(2019). Cognitive and Working Memory Training: Perspectives from Psychology, Neuroscience and Human Development. Review of Evidence on, and Fundamental Questions About, Efforts to Improve Executive Functions, Including Working Memory. In: Oxford University Press. DOI:10.1093/oso/9780199974467.003.0008
- Fornell, C., & Larcker, D. (1981). Structural equation modeling and regression: guidelines for research practice. *Journal of marketing research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3150980>
- Ghasemi,V. (2013). Structural equation modeling in social research using Amos Graphics. Tehran: Sociologists Publications.
- Hair, J. F. Jr, Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2016). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hooman, H. A. (2017). Modeling structural equations using Lisrel software. Tehran: Samt Publications. .
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling guidelines for determining model fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6(1), 53-60
- Hülshager, U. R., & Alberts, H. J. (2021). Assessing facets of mindfulness in the context of work: The mindfulness@ work scale as a work-specific, multidimensional measure of mindfulness. *Applied Psychology*, 70(4), 1728-1783. <https://doi.org/10.1111/apps.12297>
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's reference guide*. Scientific Software International.
- Kim, H. Y. (2013). Statistical notes for clinical researchers: assessing normal distribution (2) using skewness and kurtosis. *Restorative dentistry & endodontics*, 38(1), 52-54. <https://doi.org/10.5395/rde.2013.38.1.52>
- Kim, P. B., Lee, G., & Jang, J. (2017). Employee empowerment and its contextual determinants and outcome for service workers: A cross-national study. *Management Decision*. <https://doi.org/10.1108/MD-02-2016-0089>
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Ku, B., Phillips, K. E., & Fitzpatrick, J. J. (2019). The relationship of body mass index (BMI) to job performance, absenteeism and risk of eating disorder among hospital-based nurses. *Applied Nursing Research*, 49, 77-79. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.021>
- Kumar, N., & Navneet Badoni, K. (2020). Mindfulness Based Stress Reduction in Diabetic and Non-Diabetic Frozen Shoulder Conditions. *Physiotherapy and Occupational Therapy Journal*, 13(2). <http://dx.doi.org/10.21088/potj.0974.5777.13220.4>
- Mehrabi, M., Etemadifar, S., Forouzandeh, N., & Sedehi, M. (2021). Effect of Psychological Empowerment on Occupational Stress among Emergency Department Nurses. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery*, 9(4), 800-812. (In persian).

- <https://sid.ir/paper/953221/fa>
- Miryousefi, S. J., & Darekordi, F. (2020). Effect of psychological empowerment on organizational innovation with the Mediating Role of Knowledge Transfer in Sport Club Employees. *Scientific Journal Of Organizational Behavior Management in Sport Studies*, 7(1), 125-136. (In persian). <https://doi.org/10.30473/fmss.2020.51684.2098>
- Naami, A., & Mohammadhosseini, A. (2020). The Role of the Strengths-Based Psychological Climate on Productive Job Behaviors with Mediating Role of Strengths Use and Calling at Work. *Positive Psychology Research*, 6(1), 13-30. (In persian). <https://doi.org/10.22108/PPLS.2020.120009.1833>
- Nejati, V. (2013). Cognitive abilities questionnaire: Development and evaluation of psychometric properties. *Advances in Cognitive Science*, 15(2), 11-19. (In persian). <https://sid.ir/paper/83027/en>
- Peng, X., Lee, S., & Lu, Z. (2020). Employees' perceived job performance, organizational identification, and pro-environmental behaviors in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102632. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102632>
- Roohafzaei, S. A. (2021). The Role of Job Stress on the Productivity of Nurses Working in the Corona Ward of Imam Khomeini Esfarayen Hospital. (In persian). <https://sid.ir/paper/1009257/en>
- Salili, F., Ahmadpour, A., & Shahraki, M. (2022). Analysis of the innovative behavior in students of Sari Agricultural College. *Journal of Studies in Entrepreneurship and Sustainable Agricultural Development*, 9(2), 95-112. (In persian). <https://doi.org/10.22069/JEAD.2022.20248.1600>
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. I., & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67-77. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.02.004>
- Yadav, M., & Rangnekar, S. (2015). Supervisory support and organizational citizenship behavior: Mediating role of participation in decision making and job satisfaction. *Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship*, (Vol. 3, No. 3, pp. 258-278). <https://doi.org/10.1108/EBHRM-04-2014-0014>