

نگاهی بر خودکارآمدی مدیریتی در آتش نشان ها

فرهاد عبدی کردکندی

کارشناسی مدیریت فرماندهی عملیات در حریق و حوادث، دانشگاه علمی کاربردی سازمان همیاری شهرداری های اصفهان

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی خودکارآمدی مدیریتی در آتش نشان ها انجام شد. روش تحقیق کتابخانه ای با استفاده از کتب، مقالات و پایان نامه ها و... انجام گرفت. نتایج نشان داد خودکارآمدی مدیریتی در آتش نشان ها به عنوان یک عامل کلیدی در بهبود عملکرد و کیفیت خدمات آن ها شناخته می شود. با تقویت این خودکارآمدی، آتش نشان ها می توانند به طور مؤثری در شرایط بحرانی عمل کنند، تصمیمات بهتری بگیرند و به نجات جان انسان ها و کاهش خسارات کمک کنند. بنابراین، سرمایه گذاری در آموزش و توسعه مهارت های مدیریتی و فنی آتش نشان ها، به عنوان یک ضرورت اجتناب ناپذیر، می تواند به بهبود عملکرد و ایمنی در این حوزه منجر شود.

واژه های کلیدی: خودکارآمدی، خودکارآمدی مدیریتی، آتش نشان

مقدمه

خودکارآمدی مدیریتی به عنوان یک مفهوم کلیدی در روان‌شناسی و مدیریت، به توانایی افراد در انجام وظایف و مسئولیت‌های خود اشاره دارد. این مفهوم به ویژه در زمینه‌های پرچالش و بحرانی، نظیر آتش‌نشانی، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. آتش‌نشان‌ها به عنوان اولین پاسخ‌دهندگان در مواقع اضطراری، با شرایطی پرخطر و غیرقابل پیش‌بینی مواجه هستند که نیازمند تصمیم‌گیری‌های سریع، مؤثر و کارآمد است. در این راستا، خودکارآمدی مدیریتی می‌تواند به عنوان عاملی تعیین‌کننده در بهبود عملکرد و افزایش ایمنی در عملیات آتش‌نشانی عمل کند. آتش‌نشانی به عنوان یک حرفه‌ای با مسئولیت‌های سنگین و چالش‌های متعدد، نیازمند افرادی است که نه تنها دارای مهارت‌های فنی و عملیاتی باشند، بلکه توانایی مدیریت و رهبری را نیز در خود پرورش دهند. خودکارآمدی مدیریتی به آتش‌نشان‌ها این امکان را می‌دهد که با اعتماد به نفس بیشتری در شرایط بحرانی عمل کنند، تصمیمات بهتری بگیرند و به طور مؤثری با چالش‌ها مقابله کنند. این اعتماد به نفس نه تنها به بهبود کارایی فردی کمک می‌کند، بلکه می‌تواند به تقویت روحیه تیمی و همکاری در میان اعضای گروه نیز منجر شود. در این مقاله، به بررسی مفهوم خودکارآمدی مدیریتی در میان آتش‌نشان‌ها پرداخته خواهد شد. هدف از این بررسی، روشن کردن اهمیت خودکارآمدی مدیریتی در بهبود عملکرد آتش‌نشان‌ها و ارتقاء ایمنی در جامعه است. با توجه به نقش حیاتی آتش‌نشان‌ها در نجات جان انسان‌ها و کاهش خسارات ناشی از حوادث، توجه به این موضوع می‌تواند به بهبود کیفیت خدمات و افزایش رضایت عمومی منجر شود.

مؤلفه‌های خودکارآمدی

تئوری شناخت اجتماعی بیان می‌کند که خودکارآمدی، انتظارات فرد از نتایج بوده که عملکرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. خودکارآمدی یکی از مفاهیم اصلی نظریه شناخت اجتماعی به عنوان توانایی انتخاب یک وظیفه و تلاش و پافشاری برای تحقق آن تعریف می‌شود. خودکارآمدی رایانه‌ای یکی از عوامل فردی است که به‌طور مستمر در ادبیات سیستم‌های اطلاعاتی به عنوان به سازه‌ای مهم برای پیش‌بینی استفاده افراد از فناوری اطلاعات مورد حمایت قرار گرفته است. مطابق گفته‌های بندورا^۱ (۱۹۹۷) باورهای خودکارآمدی دارای سه مؤلفه (بعد) می‌باشد:

(الف) اندازه (سطح)، عمومیت و نیرومندی: اولین بعد باورهای خودکارآمدی می‌باشد. کارآمدی یک فرد در یک قلمرو ممکن است در حد کارهای ساده، متوسط و یا شامل سطوح سخت گردد، اگر هیچ مانعی وجود نداشته باشد، انجام آن کار ساده بوده و هر کس ممکن است احساس خودکارآمدی بالا در مورد انجام آن داشته باشد.

(ب) عمومیت: دومین تفاوت باورهای خودکارآمدی در بعد تعمیم‌پذیری است. افراد ممکن است در یک قلمرو و یا بخش کوچکی از آن خود را کارآمد بدانند. عمومیت خودکارآمدی از چند عامل تأثیر می‌پذیرد: شباهت فعالیت‌ها، حیطه بروز آن، کیفیت شرایط و خصوصیات اشخاصی که آن رفتار یا فعالیت به آنها مربوط است.

(ج) نیرومندی: باورهای خودکارآمدی ضعیف در اثر تجارب ناموفق به آسانی بی‌اعتبار می‌شوند. اما کسانی که اعتقاد محکمی به قابلیت‌های خود دارند، در برابر موانع آن را حفظ می‌نمایند. باورهای خودکارآمدی هر چه قدر نیرومندتر باشد دوام بیشتری می‌یابد و رابطه بیشتری با رفتار پیدا می‌نماید.

¹ Bandura

بندورا (۲۰۰۱) معتقد است که باورهای افراد درباره کارآمدیشان تحت تأثیر چهار منبع عمده رشد و تحول می‌یابد. این چهار منبع عبارتند از: تجارب مسلط، تجارب جانشینی، قانع‌سازی کلامی (اجتماعی) و حالت‌های فیزیولوژیکی و هیجانی مادوکس^۲ (۲۰۰۲) منبع دیگری را به آن چهار منبع اضافه کرده است که تجارب تصویرسازی می‌باشد.

الف) تجارب مسلط: یکی از اثر بخش‌ترین طرق برای خلق احساس کارآمدی بالا، تجارب مسلط قبلی می‌باشد. موفقیت باورهای کارآمدی شخصی را افزایش می‌دهد و شکست باعث کاهش آن می‌گردد.

ب) تجارب جانشینی: دومین طریق برای خلق و نیرومندسازی باورهای خودکارآمد تجربه جانشینی می‌باشد که به واسطه الگوهای اجتماعی فراهم می‌گردد. باورهای خودکارآمدی تحت مشاهده رفتار دیگران و پیامدهای رفتار دیگران قرار دارد، به خصوص افرادی که به عنوان الگو پذیرفته می‌شوند. افراد از این اطلاعات برای بنا و شکل‌دهی تجاربشان درباره رفتارشان و پیامدهای رفتارشان سود می‌جویند و این کاملاً وابسته است که افراد چه قدر خودشان را شبیه فردی بدانند که آن را مشاهده می‌کنند.

ج) قانع‌سازی کلامی (اجتماعی): سومین طریق برای نیرومندسازی باورهای افراد است، بدین معنی که آنها توانایی دستیابی به موفقیت را دارند. باورهای کارآمدی افراد تحت تأثیر گفته‌های افراد دیگر درباره توانایی و قابلیت‌های آنها قرار دارد. قانع‌سازی کلامی زمانی با نفوذتر و اثربخش‌تر خواهد بود که به وسیله افراد متخصص و متعهد و جذاب صورت گیرد.

د) حالت‌های فیزیولوژیکی و هیجانی: افراد یاد گرفته‌اند که عملکرد ضعیف یا ادراک شکست را با برپایی فیزیولوژیکی آزار دهنده و موفقیت را با حالت‌های احساسی لذتبخش و خوشایند تداعی و مرتبط کنند. بنابراین وقتی افراد از برپایی فیزیولوژیکی ناخوشایند در مقایسه با برپایی فیزیولوژیکی خوشایند آگاه می‌شوند، صلاحیت خودشان را زیر سؤال می‌برند. البته باید توجه داشت نشانگرهای فیزیولوژیکی با برپایی خودکار متفاوت است. وقتی برپایی فیزیولوژیکی و هیجانی بالا باشد، سطح خودکارآمدی او پایین خواهد بود. در یک موقعیت معین هر چه بیشتر دچار ترس، اضطراب یا تنیدگی شویم کمتر احساس می‌کنیم که می‌توانیم به اندازه کافی با آن کنار بیاییم.

ه) تجارب تصویرسازی: افراد با تصویرسازی ذهنی یک موقعیت فرضی و رفتارهای اثربخش یا غیر اثربخش خودشان یا دیگران در آن موقعیت می‌توانند باورهای خودکارآمدیشان را تحت تأثیر قرار دهند. باید توجه داشت که تصویرسازی ذهنی افراد در انجام کارها و تکالیف به نحو بهینه و مطلوب، مسلماً آن تأثیر تجارب مسلط واقعی را ندارد.

عوامل متعددی در تحول باورهای خودکارآمدی افراد در گستره زندگی مؤثرند، از جمله این عوامل تأثیر بافت خانواده و والدین است. از ابتدا نوباوگی، والدین و یا مراقبان نوباوگان تجاربی را فراهم می‌کنند که تأثیر مختلفی بر خودکارآمدی کودکان دارد، وقتی خانواده به کودک کمک کند تا به طور اثربخش با محیط برخورد کند تأثیر مثبتی بر تحول باورهای خودکارآمدی آنها می‌گذارد. والدینی که تجارب در حد تسلط و فرصت‌های مختلفی را برای کودکانشان ترتیب می‌دهند، نوجوانان و جوانان کارآمدتری دارند در مقایسه با والدینی که فرصت محدودی را تدارک می‌بینند. در تبیین کنش‌وری‌های خانواده، نشان داده شده است که والدین در شکل‌گیری باورهای خودکارآمدی کودکان تأثیر می‌گذارند (علی آبادی و همکاران، ۱۳۹۷).

² Maddox

اثرات خودکارآمدی بر کارکردهای روان شناختی

الف) اثر خودکارآمدی بر سطح انگیزش: خودکارآمدی درک شده نقش تعیین کننده‌ای بر خود انگیزشی افراد دارد. زیرا باور خودکارآمدی بر گزینش اهداف چالش آور، میزان تلاش و کوشش در انجام وظایف، میزان استقامت و پشتکاری در رویارویی با مشکلات و میزان تحمل فشارها اثر می‌گذارد. خودکارآمدی از طریق این تعیین کننده‌ها بر رفتار انسان نقش اساسی را ایفا می‌کند. برخی تعیین کننده‌ها به شرح زیر است:

(۱) انتخاب اهداف: خودکارآمدی به عنوان یک عامل تعیین کننده مهم انتخاب اهداف پرچالش و فعالیت‌های دشوار فردی عمل می‌کند. یک فرد معمولاً اهدافی را انتخاب می‌کند که در کسب موفقیت آمیز آنها، سطح معینی از توانایی را داشته باشد. به راین اساس، افراد از فعالیت‌های که توانایی انجام آنها را ندارند، اجتناب می‌کنند، این اجتناب به نوبه خود می‌تواند برای افراد در انجام فعالیت‌های چالش برانگیز و میزان تقویت مثبت بازخوردهای حاصل از آن محدودیت ایجاد کند. افرادی که به کارآمدی خود باور دارند، اهداف چالش انگیز را انتخاب می‌کنند و از تجارب تهدید آمیز اجتناب می‌کنند و افراد با کارآمدی پایین از رویارویی با تکالیف، وظایف و اهداف مشکل پرهیز می‌کنند. افراد خود کار آمد بر اساس اهداف انتخابی، خود را موظف به تعیین معیارهای عملکرد کرده و پس از آن به مشاهده و قضاوت درباره نتایج عملکرد خود می‌پردازند و در صورت مشاهده ناهمخوانی بین سطوح واقعی و مطلوب عملکرد، آنان احساس نارضایتی کرده و این محرکی برای تعیین و اصلاح عمل در آنهاست. افراد از طریق انتخاب‌ها بر جریان زندگی شخصی و شغلی خود اثر می‌گذارند. آنان از موقعیت‌ها، فعالیت‌ها و به‌طور کلی انتخاب‌هایی که باور دارند بیش از حد توان آنهاست، اجتناب می‌کنند و آن دسته از فعالیت‌هایی را انتخاب می‌کنند. که باور دارند می‌توانند از عهده آنان برآیند. افراد دارای احساس خودکارآمدی بالا، موقعیت‌ها و اهدافی را انتخاب می‌کنند که ممکن است، ولی خارج از توان آنان نیست. باورهای خودکارآمدی در انتخاب‌های افراد همچون انتخاب رشته، حرفه، کلاس‌های پیشرفته تأثیر دارد و نقش مهمی در آینده شغلی و شخصی دارد.

(۲) کسب نتایج یا پیامدهای مورد انتظار: خودکارآمدی، همچنین نقش مؤثری در پیامدهای بالقوه مشوق‌ها و بازدارنده‌های مورد انتظار دارد. پیامدهای قابل پیش بینی، عمدتاً به باورهای افراد در توانایی انجام فعالیت‌ها در موقعیت‌های مختلف وابسته است. افراد دارای کارآمدی بالا انتظار پیامدهای مطلوب از طریق عملکرد خوب را دارند ولی افراد دارای کارآمدی پایین، انتظار عملکرد ضعیفی را از خود دارند و در نهایت نتایج منفی یا ضعیفی را به‌دست می‌آورند.

بندورا (۲۰۰۱) اظهار می‌کند که فعالیت‌های بی شماری وجود دارد که اگر به خوبی انجام شوند، پیامدهای مطلوبی به دنبال دارند، ولی آن فعالیت‌ها توسط افرادی که به تواناییهای خود در انجام موفقیت آمیز شک می‌کنند، پیگیری نمی‌شوند. بالعکس افراد با کارآمدی بالا، انتظار دارند با تلاش‌های خود موفقیت‌هایی کسب کنند و با وجود پیامدهای منفی به آسانی منصرف نمی‌شوند. بنابراین، نظریه خود کارآمدی بیان می‌کند که باور فرد به توانایی‌های خود، رفتارهای مورد نیاز برای کسب نتایج مثبت مورد انتظار را ایجاد می‌کند و موجب می‌شود که فرد برای به‌کارگیری رفتار خود تلاش‌های مضاعفی انجام دهد.

(۳) اجرای اهداف: کارآمدی درک شده نه تنها در انتخاب اهداف بلکه بر اجرای آنها نیز اثر می‌گذارد. انجام یک تصمیم به هیچ وجه به افراد اطمینان نمی‌دهد که رفتارهای مورد نیاز را به‌طور موفقیت آمیز انجام دهند و در مواجهه با مشکلات، استقامت و پایداری داشته باشند. یک تصمیم گیری روانی به یک عمل روانی مشتق شده از باور کارآمدی بالا، نیاز دارد. شخص باید یک خود کرداری (عملکردی) را به یک خود عزمی‌اضافه کند، و گرنه، تصمیم گیرنده اندیشه و تفکر را به‌کار نگرفته است. باور به کارآمدی شخصی همچنین به رفتار انسان شکل می‌دهد که آیا از فرصت‌ها استفاده می‌کند و یا از حضور آنان در شرایط مختلف زندگی جلوگیری به عمل می‌آورد و وجود موانع و مشکلات را دشوارتر می‌سازد. افراد با خودکارآمدی

بالا بر فرصت‌های ارتقاء شغلی و غلبه بر موانع متمرکز می‌شوند، با ابتکار و پشتکار عنان کنترل بر محیط و محدودیت‌ها را به دست می‌گیرند. افرادی که دچار خودشکی می‌شوند، بر موانع و محدودیت‌ها کنترل کمی دارند و یا اصلاً کنترل ندارند و به آسانی تلاش‌های خود را بیهوده می‌شمارند. آنان از فرصت‌های محیطی کم استفاده می‌کنند.

۴) میزان تلاش: خودکارآمدی درک شده بر میزان تلاش برای انجام یک وظیفه اثر می‌گذارد. افرادی که به کارآمدی خود باور دارند برای غلبه بر موانع و مشکلات تلاش‌های مضاعفی می‌کنند. در مقابل افرادی که به شایستگی‌های خود شک می‌کنند و یا باور کارآمدی ضعیفی دارند، هنگام رویارویی با مشکلات، موانع و شکست‌ها تلاش کمی می‌کنند و یا منصرف می‌شوند و یا اینکه راه حل‌های پایین‌تر از حد معمول ارائه می‌دهند و این افراد علت شکست را به ناتوانی خویش نسبت می‌دهند. در آن موقع توجه آنان به جای حل مسئله، متمرکز بر فقدان شایستگی خود است. ولی افراد با کارآمدی بالا علت شکست را تلاش و کوشش کم می‌دانند.

۵) میزان استقامت و پشتکار: خودکارآمدی درک شده در میزان استقامت، جدیت و پشتکار فرد در نیل به اهداف مورد انتظار در برخورد با موانع، اثر می‌گذارد. افراد کارآمد در مواجهه با رویدادهای دشوار، استقامت و پشتکار زیادی به خرج می‌دهند و از منابع مختلف فردی و محیطی بازخوردهای مثبت می‌گیرند که آن بازخوردها به نوبه خود به عنوان تقویت کننده یا قدرت دهنده به خودکارآمدی عمل می‌کنند. برعکس، افراد با خودکارآمدی پایین، و یا افرادی که در کسب نتایج مورد انتظار تلاش نمی‌کنند، بازخوردهایی که نشانگر عدم توانمندی آنان در انجام وظایف است، دریافت می‌کنند.

۶) استرس و فشار روانی: خودکارآمدی بر میزان استرس و فشار روانی و افسردگی ناشی از موقعیت‌های تهدید کننده اثر می‌گذارد. افراد با کارآمدی بالا در موقعیت‌های فشار زا سطح فشار روانی خود را کاهش می‌دهند. ولی افراد دارای خودکارآمدی پایین، در کنترل تهدیدها، اضطراب بالایی را تجربه می‌کنند و عدم کارآمدی خود را گسترش می‌دهد و بسیاری از جنبه‌های محیطی را پر خطر و تهدید زا می‌بیند که این امر می‌تواند موجب استرس و فشار روانی فرد شود. افرادی که باور دارند می‌توانند تهدیدها و پافشاری‌های بالقوه را کنترل کنند، عوامل آشفته ساز را به ذهن خود راه نمی‌دهند و و در نتیجه به وسیله آنها آشفته نمی‌شوند.

۷) خودتنظیمی: افراد، دارای نظام خود تنظیمی هستند. خود تنظیمی آنان را قادر می‌سازد تا بر افکار، احساسات، انگیزش و رفتار خود کنترل داشته باشند. انسان از درجه و میزان کنترل بر زندگی و رفتار خود، ادراکاتی دارد. افراد تلاش می‌کنند بر رویدادهایی که زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهند کنترل داشته باشند. با اعمال نفوذ بر موقعیت‌ها می‌توان آینده مطلوب داشت و از نتایج نامطلوب ممانعت به عمل آورد.

ب- تأثیر خودکارآمدی بر عواطف: موفقیت و پیروزی هر انسانی در زندگی، کسب و کار، دوست یابی و یا هر اقدام دیگر، حاصل تصور و نگرش مثبت شخصی او از خویش است. این نگرش مثبت است که فرد را به سوی موفقیت می‌کشانند و برعکس نگرش منفی از خود و دیگران باعث می‌شود که ذهن انسان به جای استفاده از فرصت‌ها، صرف فکر کردن به مشکلات شود که در درازمدت می‌تواند اثرات سوء دیگری در رفتار خلق و خوی ما با دیگران داشته باشد.

تجربه‌های ناشی از موفقیت و یا شکست کارکنان در طول سالهای خدمت، تصورات آنان را در رابطه با توانایی‌های شان نسبت به انجام وظایف شغلی تحت تأثیر قرار می‌دهد. اگر کارمند معتقد باشد که قبلاً وظیفه مشابهی را با موفقیت انجام داده است، احتمالاً با وظایف و فعالیت‌های بعدی بیشتر با نگاه مثبت برخورد خواهد کرد و اگر با شکست مواجه شده باشد با تکالیف بعدی با نوعی نگاه منفی روبه‌رو خواهد شد. باندورا معتقد است که حل یک مسئله یا موفقیت در انجام یک وظیفه خاص،

تجربه هیجانی را ایجاد می‌کند که موجب تمایل و گرایش به درگیر شدن برای رسیدن به حد تسلط در مسائل آینده در افراد می‌شود و احساس کارآمدی آنان را افزایش می‌دهد (خوشدلان، ۱۴۰۰).

نقش خودکارآمدی

مطابق نظریه شناختی - اجتماعی بندورا خودکارآمدی نقش کلیدی و مهم در سلامت و بهداشت روان دارد و بسیاری از کارکردهای روانشناختی را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد. خودکارآمدی نقش محوری در خودگردانی حالات هیجانی و همچنین سلامت روان دانش‌آموزان ایفا می‌کند و افراد با خودکارآمدی بالا، استقامت و پشتکار بیشتری دارند و کمتر مضطرب و افسرده‌اند. آنان بیشتر موفق و کمتر مستعد آسیب‌های اجتماعی روانی مانند اعتیاد یا اختلالات نوروتیک هستند. افرادی که باور دارند می‌توانند تهدیدات بالقوه را کنترل کنند، کمتر از کسانی که به توانایی در اداره تهدیدات بالقوه باور ندارند، برانگیختگی و اضطراب را تجربه می‌کنند. از طرف دیگر عدم کارآمدی در رسیدن به اهداف مطلوب بر ارزیابی فرد از ارزشمندی خود و احساس رضایتمندی فرد تأثیر می‌گذارد و می‌تواند باعث احساس افسردگی، غمگینی و بیهودگی شود. دآوری در مورد خودکارآمدی شخصی مفهوم مرکزی در احساس بی‌کفایتی فرد افسرده است نبود کارایی در اثرگذاری بر وقایع و شرایط که به‌طور معناداری در زندگی فرد ارزش دارند و همچنین ناتوانمندی برای دریافت تقویت‌کننده‌های محیطی، احساس غم و ناامیدی و اضطراب را در فرد برمی‌انگیزاند. خرد کارآمدی، عامل مهمی است که بر روی علایم استرس و افسردگی در میان دانش‌آموزان مدارس اثر می‌گذارد. خودکارآمدی اثر مثبت مستقیم بر دنبال کردن اهداف و موفقیت‌های تحصیلی دارد و می‌تواند انگیزه و یادگیری دانش‌آموزان و نمرات نهایی آنان را پیش‌بینی کند. خودکارآمدی در انگیزه‌های مرتبط با سلامت روانشناختی و بین‌فردی و رفتارها مشارکت دارد و می‌تواند رفتارهای معتادانه و غیرسالم، مانند سیگار کشیدن و اعتیاد به الکل را در میان دانش‌آموزان پیش‌بینی کند. خودکارآمدی انگیزه‌ها، رفتارها و خلق دانش‌آموزان را تنظیم می‌کند و اثرات پیچیده‌ای بر بهبود عملکرد تحصیلی آنان و اثر غیرمستقیم بر رفتارهای سالم دارد. تحقیقات زیادی نشان داده‌اند افرادی که خود را موفق، مؤثر و توانا درک می‌کنند، بهتر از عهده چالش در فعالیت‌های دشوار برمی‌آیند و بالعکس آنهایی که خود را شکست خورده و نامؤثر تصور می‌کنند، به آسانی مغلوب فعالیت‌ها و موقعیت‌های دشوار می‌شوند (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۳).

باورهای خودکارآمدی

به نظر بندورا (۲۰۰۱) اکتساب انتظارات خودکارآمدی ۴ منبع اصلی دارد:

۱. دستاوردهای عملکرد
۲. تجربه‌های جانشین
۳. ترغیب کلامی
۴. حالت‌های فیزیولوژیک.

- دستاوردهای عملکرد

بندورا (۲۰۰۱) معتقد است که انتظارات کارآمدی در تجربیاتی که شخص در آن مهارت دارد، ریشه دارد. تجارب موفق تمایل دارند که انتارات سطح بالا ایجاد کنند، در حالیکه تجربیات شکست تمایل به تولید انتظارات سطح پایین داند. یک بار که انتظارات کارآمدی قوی و بالا ایجاد شد احتمال اندکی وجود دارد که شکست‌های موقتی تأثیر زیادی بر قضاوت‌های فرد در

مورد قابلیت‌های خود داشته باشد. برعکس وقتی که انتظارات کارآمدی پایین و ضعیف ایجاد شد، موفقیت‌هایی که به صورت گاهگاهی به وجود می‌آیند، در قضاوت افراد از قابلیت‌های خودشان چندان مؤثر نیستند. به هر حال انتظارات سطح پایین می‌توانند به وسیله موفقیت‌های فراوان و مکرر تغییر یابند. مؤثرترین و با نفوذترین منبع خودکارآمدی دستاوردهای عملکرد است. افراد در کارها و فعالیت‌هایی که مشغول می‌شوند نتیجه اعمالشان را تفسیر می‌کنند و از این تفسیرها برای گسترش باورها و عقاید درباره تواناییشان برای درگیر شدن در کارها و فعالیت‌های بعدی استفاده می‌کنند. معمولاً نتایجی که به عنوان نتایج موفق تفسیر می‌شوند، خودکارآمدی را افزایش می‌دهند و آن دسته که به عنوان نتایج ناموفق تفسیر می‌شوند آن را کاهش می‌دهند.

- تجربه‌های جانشین

علاوه بر تفسیر نتایج اعمالشان، باورهای خودکارآمدیشان را از طریق تجربه جانشینی مشاهده اجرای اعمال دیگران شکل می‌دهند. این منابع اطلاعات از دستاوردهای عملکردی ضعیف‌تر است. اما وقتی که افراد از توانایی‌هایشان مطمئن نیستند یا وقتی که تجربه قبلی محدودی دارند، نسبت به آن حساس‌تر می‌شوند. تأثیرات مدلسازی به طور ویژه‌ای به این زمینه مربوط می‌شود، بخصوص زمانی که شخص در مورد انجام کاری تجربه قبلی کمی دارد. اگر مدل‌ها راه‌های بهتر انجام کارها را به افراد آموزش دهند، با آیین وجود حتی افراد با تجربه و خودکارآمد، خودکارآمدیشان را در سطح بالایی افزایش می‌دهند. تجربه جانشینی زمانی قدرتمند است که ناظران شباهت‌هایی را در بعضی ویژگی‌های مشاهده‌شونده ببینند. مشاهده موفقیت‌های چنین مدل‌هایی به مشاهده گر کمک می‌کند که توانایی‌های خود را باور کند (اگر آنها می‌توانند چنین کاری را انجام دهند پس من هم می‌توانم). یک مدل مهم و مشخص در زندگی یک نفر می‌تواند به القا کردن باورهای شخصی که راه و روش زندگی را تحت تأثیر قرار می‌دهد کمک کند.

- ترغیب کلامی

افراد باورهای خودکارآمدی را به عنوان نتیجه تشویقها و حمایت‌های اجتماعی که از دیگران دریافت می‌کنند ایجاد می‌کنند و گسترش می‌دهند. تشویق‌های اجتماعی و پیشنهاد‌های کلامی می‌توانند به افراد کمک کنند تا تلاش بیشتری به کار ببرند و پشتکار مورد نیاز برای موفقیت را تداوم بخشند و این امر به رشد پیوسته مهارت‌ها و کارآمدی شخصی منجر می‌شود. ترغیب کلامی یا قانع سازی کلامی (یعنی اینکه به افراد گفته می‌شود که آن‌ها توانایی رسیدن به هر چیزی را که می‌خواهند به آن برسند را دارند) می‌تواند کارایی شخص را افزایش دهد. این ممکن است از منبع اطلاعاتی رایج‌تر باشد و معمولاً توسط والدین، معلمان، همسران، دوستان و درمانگران عمل می‌شود. برای اینکه قانع سازی کلامی مؤثر افتد باید واقع بینانه باشد.

- حالت‌های فیزیولوژیک

شرایط جسمی و عاطفی مانند اضطراب، استرس، انگیزش و شرایط روحی اطلاعاتی را در مورد باورهای خودکارآمدی فراهم می‌کنند. فشارهای روانی و تنش اغلب به عنوان شاخص‌های آمادگی برای شکست تفسیر می‌شوند. همچنین خلق فرد نیز می‌تواند تأثیر عمده‌ای روی باورهای خودکارآمدی داشته باشد. و خلق مثبت باورهای خودکارآمدی را افزایش می‌دهند و ناامیدی و افسردگی باورهای خودکارآمدی را کاهش می‌دهند. با توجه به این چهار منبع می‌توان نتیجه گرفت که تنظیم رفتار

به وسیله اهداف از پیش تعیین شده و آگاهانه می‌باشد. این تعیین هدف شخص تحت نفوذ خود ارزیابی فردی قرار دارد (علی خانی و کوه کن، ۱۴۰۰).

خودکارآمدی مدیریتی در آتش‌نشان‌ها

خودکارآمدی مدیریتی به معنای توانایی و اعتماد به نفس مدیران و کارکنان در انجام وظایف و مسئولیت‌های خود است. در زمینه آتش‌نشانی، خودکارآمدی مدیریتی نقش بسیار مهمی در بهبود عملکرد، افزایش ایمنی و ارتقاء کیفیت خدمات ایفا می‌کند. در ادامه به بررسی اهمیت و تأثیر خودکارآمدی مدیریتی در آتش‌نشان‌ها می‌پردازیم:

۱- افزایش اعتماد به نفس و انگیزه

خودکارآمدی مدیریتی به آتش‌نشان‌ها این امکان را می‌دهد که به توانایی‌های خود اعتماد کنند و در شرایط بحرانی تصمیمات بهتری بگیرند. این اعتماد به نفس می‌تواند به افزایش انگیزه و روحیه تیمی در میان آتش‌نشان‌ها منجر شود و آن‌ها را ترغیب کند تا به بهترین نحو ممکن عمل کنند.

۲- بهبود تصمیم‌گیری در شرایط بحرانی

آتش‌نشان‌ها معمولاً در شرایط بحرانی و پر استرس کار می‌کنند. خودکارآمدی مدیریتی به آن‌ها کمک می‌کند تا در مواجهه با چالش‌ها و خطرات، تصمیمات سریع و مؤثری اتخاذ کنند. این توانایی می‌تواند به نجات جان انسان‌ها و کاهش خسارات مالی و جانی کمک کند.

۳- تقویت مهارت‌های رهبری

مدیران آتش‌نشانی با داشتن خودکارآمدی مدیریتی می‌توانند به عنوان رهبران مؤثر عمل کنند. آن‌ها قادرند تیم‌های خود را به خوبی هدایت کنند، ارتباطات مؤثری برقرار کنند و به ایجاد یک محیط کاری مثبت و حمایتی کمک کنند. این رهبری مؤثر می‌تواند به افزایش کارایی و هماهنگی در عملیات آتش‌نشانی منجر شود.

۴- توسعه مهارت‌های فنی و عملیاتی

خودکارآمدی مدیریتی به آتش‌نشان‌ها این امکان را می‌دهد که به‌طور مداوم مهارت‌های فنی و عملیاتی خود را توسعه دهند. آن‌ها با اعتماد به نفس بیشتری به آموزش‌ها و تمرین‌های عملی می‌پردازند و این امر به بهبود عملکرد آن‌ها در میدان عمل کمک می‌کند.

۵- افزایش همکاری و هماهنگی تیمی

خودکارآمدی مدیریتی می‌تواند به افزایش همکاری و هماهنگی در میان اعضای تیم آتش‌نشانی کمک کند. وقتی که اعضای تیم به توانایی‌های خود و یکدیگر اعتماد دارند، احتمال بروز اختلافات و مشکلات کاهش می‌یابد و آن‌ها می‌توانند به‌طور مؤثری با یکدیگر همکاری کنند.

۶- مدیریت استرس و فشارهای کاری

آتش‌نشان‌ها با فشارهای کاری و استرس‌های زیادی مواجه هستند. خودکارآمدی مدیریتی به آن‌ها کمک می‌کند تا با این فشارها به خوبی کنار بیایند و در شرایط دشوار عملکرد بهتری داشته باشند. این توانایی می‌تواند به کاهش خستگی و فرسودگی شغلی در میان آتش‌نشان‌ها منجر شود.

راهکارهای تقویت خودکارآمدی مدیریتی در آتش‌نشان‌ها

تقویت خودکارآمدی مدیریتی در آتش‌نشان‌ها می‌تواند به بهبود عملکرد، افزایش ایمنی و ارتقاء کیفیت خدمات در این حوزه منجر شود. در ادامه به بررسی چند راهکار مؤثر برای تقویت خودکارآمدی مدیریتی در میان آتش‌نشان‌ها می‌پردازیم:

۱- آموزش و توسعه مهارت‌های مدیریتی

برگزاری دوره‌های آموزشی و کارگاه‌های مهارتی در زمینه مدیریت بحران، رهبری و تصمیم‌گیری می‌تواند به آتش‌نشان‌ها کمک کند تا مهارت‌های مدیریتی خود را تقویت کنند. این آموزش‌ها باید شامل تمرین‌های عملی و شبیه‌سازی‌های واقعی باشد تا آتش‌نشان‌ها بتوانند در شرایط بحرانی تجربه کسب کنند.

۲- ایجاد فرهنگ بازخورد مثبت

تشویق آتش‌نشان‌ها به ارائه و دریافت بازخورد در مورد عملکرد خود و دیگران می‌تواند به افزایش خودکارآمدی آن‌ها کمک کند. ایجاد یک محیط کاری که در آن بازخورد مثبت و سازنده مورد استقبال قرار گیرد، می‌تواند به بهبود عملکرد و افزایش اعتماد به نفس کمک کند.

۳- توسعه برنامه‌های coaching و mentoring

ایجاد برنامه‌های مشاوره و راهنمایی (mentoring) می‌تواند به آتش‌نشان‌ها کمک کند تا از تجربیات و دانش مدیران و همکاران با تجربه‌تر بهره‌برداری کنند. این برنامه‌ها می‌توانند به تقویت مهارت‌های مدیریتی و افزایش خودکارآمدی کمک کنند.

۴- تشویق به کار تیمی و همکاری

تقویت روحیه کار تیمی و همکاری در میان آتش‌نشان‌ها می‌تواند به افزایش خودکارآمدی مدیریتی کمک کند. برگزاری تمرین‌های گروهی و فعالیت‌های تیم‌سازی می‌تواند به بهبود ارتباطات و افزایش اعتماد به نفس در کار گروهی منجر شود.

۵- استفاده از تکنولوژی و ابزارهای دیجیتال

استفاده از فناوری‌های نوین و ابزارهای دیجیتال می‌تواند به آتش‌نشان‌ها کمک کند تا در مدیریت عملیات و تصمیم‌گیری‌های خود کارآمدتر عمل کنند. آموزش استفاده از نرم‌افزارها و ابزارهای مدیریتی می‌تواند به بهبود عملکرد آن‌ها کمک کند.

۶- ایجاد فرصت‌های یادگیری مداوم

تشویق آتش‌نشان‌ها به یادگیری مداوم و به‌روز بودن با آخرین تکنیک‌ها و روش‌های آتش‌نشانی می‌تواند به تقویت خودکارآمدی آن‌ها کمک کند. برگزاری دوره‌های آموزشی منظم و فراهم کردن منابع آموزشی می‌تواند به این هدف کمک کند.

۷- توسعه برنامه‌های ارزیابی و سنجش عملکرد

ایجاد سیستم‌های ارزیابی عملکرد می‌تواند به آتش‌نشان‌ها کمک کند تا نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کنند و بر اساس آن برنامه‌ریزی کنند. این ارزیابی‌ها باید به‌صورت منظم انجام شود و نتایج آن به آتش‌نشان‌ها بازخورد داده شود.

۸- تقویت مهارت‌های مدیریت استرس

آموزش تکنیک‌های مدیریت استرس و فشارهای کاری می‌تواند به آتش‌نشان‌ها کمک کند تا در شرایط بحرانی بهتر عمل کنند. این مهارت‌ها می‌توانند شامل تکنیک‌های تنفس، مدیتیشن و مدیریت زمان باشند (فتح خانی، ۱۴۰۳).

منابع و مآخذ

۱. خوشدلان، شیرین، ۱۴۰۰، بررسی مولفه ها و فرایندها نظریه های خودکارآمدی بر رفتار و اثرات آن بر کارکردهای روان شناختی، نهمین همایش علمی پژوهشی علوم تربیتی و روانشناسی، آسیب های اجتماعی و فرهنگی ایران، تهران.
۲. علی آبادی، خدیجه و رجبیان ده زیره، مریم، ۱۳۹۷، نقش سواد دیجیتالی بر نهادینه سازی فناوری اطلاعات ارتباطات در آموزش الکترونیکی، دومین کنفرانس بین المللی روانشناسی، مشاوره، تعلیم و تربیت، مشهد.
۳. علی خانی، مرتضی، کوه کن، عباس، ۱۴۰۰، فرهنگ سازمانی بستری برای خودکارآمدی کارکنان، انتشارات ندای کارآفرین.
۴. فتح خانی، قاسمعلی، ۱۴۰۳، نقش هویت سازمانی و خودکارآمدی در شکوفایی خلاقیت کارکنان سازمان آتش نشانی و خدمات ایمنی شهرداری کرج، بیست و دومین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، شیروان.
۵. کاظمی، هادی، کولیوند، پیرحسین، دادفر، محبوبه، دادفر، طیبه، ۱۳۹۳، خودکارآمدی، انتشارات میرماه.